

Saúde e Segurança no trabalho: Primeiros Cuidados Psicológicos (PCP)

Publicação da AGP/NAIS, em parceria com as Analistas Universitárias em Psicologia das COAPAS e EPAH

OS PRIMEIROS CUIDADOS PSICOLÓGICOS SÃO AÇÕES DE ACOLHIMENTO, ESCUTA, APOIO E ORIENTAÇÃO OFERECIDAS A PESSOAS EM SITUAÇÕES DE CRISE OU SOFRIMENTO INTENSO, SEM SUBSTITUIR O ACOMPANHAMENTO PROFISSIONAL ESPECIALIZADO.

PRIMEIROS CUIDADOS PSICOLÓGICOS (PCP)

QUEM PODE CONDUZIR OS PRIMEIROS CUIDADOS PSICOLÓGICOS E A QUEM SE DESTINA?

No contexto universitário, podem ser conduzidos por servidores(as) técnico administrativos(as), servidores(as) docentes, discentes e funcionários(as) terceirizados(as).

Os PCP podem ser ofertados pessoas da comunidade acadêmica, muito abaladas e que foram expostas a situações que gerem crise e sofrimento. Entretanto, nem todas as pessoas que passam por situações de crise precisam ou querem ter acesso aos PCP. Portanto, não force ajuda a quem não deseja, mas esteja à disposição para aquelas que desejam apoio.

Quando oferecer ?

Situações em que os PCP podem ser oferecidos são:

- Crises de ansiedade ou pânico;
- Choro intenso ou desespero;
- Recebimento de uma notícia difícil;
- Luto ou perda;
- Situações de violência ou assédio;
- Conflitos familiares ou relacionais;
- Situações traumáticas ou acidentes;
- Esgotamento emocional;
- Reprovação, dificuldades acadêmicas ou medo de abandonar o curso;
- Mudanças importantes na vida;



Importante!

Os PCP não é psicoterapia, não é diagnóstico e nem aconselhamento psicológico. Os PCP não é algo que só profissionais podem fazer!

COMO AJUDAR COM RESPONSABILIDADE?

Ao assumir a responsabilidade de oferecer apoio em situações de crises, é importante agir priorizando a segurança, a dignidade e os direitos das pessoas atendidas.

Ao oferecer apoio é preciso atentar-se aos seguintes princípios:

ACOLHER – ESCUTAR – PROTEGER – ORIENTAR

1. ACOLHER

- Aproxime-se da pessoa de maneira tranquila com calma;
- Apresente-se e pergunte o nome da pessoa e se ela gostaria de conversar;
- Adote uma postura centrada, calmo, fazendo contato visual e mantendo o tom de voz habitual;
- Procure um local mais reservado, quando possível;
- Demonstre disponibilidade.



2. ESCUTAR

- Deixe a pessoa falar e procure ouvir sem interromper;
- Se a pessoa quiser falar sobre o que aconteceu, escute, mas não a pressione.
- Respeite as pausas e permita que a pessoa fale no seu próprio ritmo;
- Faça perguntas simples e abertas para favorecer a fala;
- Acolha e valide os sentimentos verbalizados sem julgá-los.

3. PROTEGER

- Observe se há risco imediato.
- Verifique se há segurança para se aproximar da pessoa;
- Avalie se a pessoa está em segurança;
- Procure protegê-la da exposição para manter a privacidade e dignidade;
- Acione a rede de apoio e os serviços necessários.



4. ORIENTAR

- Ajude a identificar possibilidades de apoio e acessar informações;
- Acione a rede de apoio da pessoa (pessoas de confiança);
- Apresente os serviços disponíveis na universidade;
- Quando necessário, oriente para serviços externos da rede de saúde e emergência.

O QUE FAZER E DIZER?

- Coloque-se de forma disponível e acolhedora ; “Estou aqui com você”; “O que você precisa neste momento?”;
- Só forneça informações se você as tiver. Seja honesto sobre o que você sabe e não sabe.
- Ofereça informações de forma que a pessoa entenda, de maneira simples;
- Respeite a privacidade da pessoa: “Você gostaria de me contar o que aconteceu?”
- Reconheça e valide o que a pessoa está trazendo: “Imagino que essa situação esteja sendo difícil”
- Incentive as atitudes positivas e a busca de suporte: “Podemos pensar juntos em quem pode te ajudar.”

O QUE NÃO DIZER E FAZER?

- Não minimize/julgue/ critique a situação ou sentimentos da pessoa: “Isso não é motivo para você ficar assim.”;
- Não diga como a pessoa deve agir/sentir: “Você precisa ser forte.” Ou “É só pensar positivo.
- Não dê conselhos sobre como a pessoa deve agir: “Se eu fosse você, faria...”
- Não pressione a pessoa a falar;
- Não faça falsas promessas ou dê garantias: “Vai ficar tudo bem”;
- Não conte a história de outra pessoa, nem fale dos seus próprios problemas;
- Não prometa sigilo absoluto quando existe risco à vida ou à integridade.
- Não tente assumir sozinho uma situação que necessite de atendimento especializado.

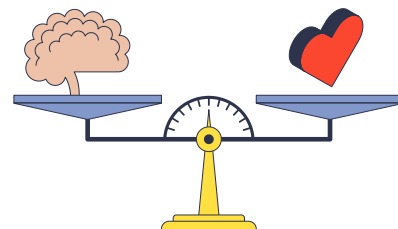


QUANDO A SITUAÇÃO EXIGE AJUDA IMEDIATA

Em situações de risco imediato, a prioridade é a segurança. A pessoa não deve ser deixada sozinha e os serviços de emergência e/ou a rede de apoio disponível devem ser acionados.

É necessário buscar ajuda imediata quando houver:

- Risco de suicídio ou de autoagressão;
- Ameaça ou risco de violência contra outra pessoa;
- Alteração importante do estado de consciência;
- Desorientação intensa;
- Perda de controle comportamental com risco;
- Situação de violência em curso;
- Emergência médica associada ao sofrimento psicológico.



QUEM ACOLHE TAMBÉM PRECISA DE CUIDADO.

É importante que quem acolhe:

- Reconheça seus próprios limites;
- Compartilhe a situação com profissionais responsáveis;
- Não tente resolver tudo sozinho;
- Preserve sua própria segurança;
- Busque apoio quando a situação provocar sofrimento;
- Lembre-se: **acolher não significa assumir o papel de psicólogo.**



REDES DE APOIO NA UESB:

Serviço de Psicologia COAPAS - proapa.psicologia@uesb.edu.br

CAMPUS ITAPETINGA

- Espaço de Partilha e Aprimoramento Humano - EPAH - (77) 3261-8671
- Núcleo de Saúde e Bem-estar (77) 3261-8691

CAMPUS JEQUIÉ

- Serviço de Psicologia (73) 3528-9665
- Serviço de Enfermagem - SEEMO (73) 3528-9689

CAMPUS VITÓRIA DA CONQUISTA

- Núcleo de Práticas Psicológicas (77) 3427-9011
- Núcleo de Atenção Integral ao Servidor - NAIS (77) 3424-8706
- Centro Universitário de Atenção à Saúde - CEUAS (77) 3424-8689

SERVIÇOS DA REDE SAÚDE NOS MUNICÍPIOS:

- Unidades de Saúde;
- Unidade de Pronto Atendimento – UPA
- Centros de Atenção Psicossocial – CAPS;
- SAMU – 192
- Centro de Valorização à Vida – CVV - 188

Expediente

Autores: Cleiliany Oliveira Santos Araújo (Analista Universitária em Psicologia), Eulina Cristina de Santana Pinheiro (Analista Universitária em Psicologia) Mirlene Carvalho de Novais (Analista Universitária em Psicologia)

Contato: nais@uesb.edu.br

Edição: Jaqueline Barreto, e Gabriela Chaves.



AGP
Assessoria Especial de
Gestão de Pessoas

PROAPA
Programa de Apoio à Integração
do Professor e do Aluno

NAIS
Núcleo de Atenção
Integral ao Servidor

NUSBE
Núcleo de Saúde e
Bem Estar

Referências Bibliográficas

- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização. Brasília: Ministério da Saúde; 2013.
- CARDOSO, Hugo Ferrari.; BORSA, Juliane Callegaro.; SEGABINAZI, Joice Dickel. Indicadores de saúde mental em jovens: fatores de risco e de proteção. Estudos Interdisciplinares em Psicologia, Londrina, v. 9, n. 3, supl. 1, p. 3-25, 2018. DOI: <https://doi.org/10.5433/2236-6407.2018v9n3suplp03>
- ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. Primeiros cuidados psicológicos: guia para trabalhadores de campo. Brasília, DF: OPAS, 2015.
- SOUZA, Airle Miranda de; MOURA, Danielle do Socorro Castro; CORRÊA, Victor Augusto Cavaleiro. Implicações do pronto-atendimento psicológico de emergência aos que vivenciam perdas significativas. Psicologia: ciência e profissão, v. 29, n. 3, p. 534-545, 2009.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Pró-reitoria de Assistência Estudantil. Orientações Sobre Primeiros Cuidados Psicológicos - PCP. Fortaleza. Disponível em: <https://prae.ufc.br/pt/orientacao-em-saude-mental/orientacoes-sobre-o-primeiros-cuidados-psicologicos> . Acesso em 01 set. 2026