



**INSTITUTO FEDERAL  
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
Fluminense**

**PLANO DE ACOLHIMENTO AOS  
SERVIDORES DO IFFLUMINENSE  
PARA O RETORNO AO TRABALHO  
PRESENCIAL**

**Dezembro/2021**

## 1. APRESENTAÇÃO

A pandemia da COVID-19 teve como uma de suas consequências o impacto em nossa saúde mental, que foi marcada também por um contexto de mudanças na vida de todos os servidores.

Após meses em trabalho remoto, nos encontramos diante do retorno gradual às atividades presenciais, porém ainda vivemos tempos delicados, ao considerarmos que a pandemia ainda não acabou e que, mesmo após seu término, ainda conviveremos por um longo período com os seus impactos.

Sabemos que cada pessoa passou e continua passando pela pandemia da COVID-19 de maneira diferente, assim, precisamos considerar cada forma de enfrentamento, sendo essencial termos uma postura acolhedora e sensível. O acolhimento propicia que haja, no convívio social, um sentimento de pertencimento, segurança e afeto. Sendo assim, se o ser humano em condições cômodas já necessita ser acolhido, em períodos de instabilidade o acolhimento se torna ainda mais necessário e indispensável.

Segundo Cooper (2009), acolher o outro significa uma disposição profundamente desafiadora de deixar o outro estar em toda a sua alteridade, ou seja, acolher é uma escolha consciente de sair da própria zona de conforto e se dispor genuinamente a compreender a realidade do outro.

O acolhimento constitui-se em uma das diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH) do Ministério da Saúde do Brasil e pode ser entendido como ato ou efeito de acolher, expressa em suas várias definições, uma ação de aproximação, um “estar com” e um “estar perto de”, ou seja, uma atitude de inclusão. Conforme a PNH, o acolhimento não tem local nem hora certa para acontecer, nem um profissional específico para fazê-lo. O que significa que cabe a todos nós acolhermos uns aos outros. O acolhimento é uma postura ética que implica na escuta do outro em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes.

Assim, esse plano de acolhimento tem como objetivo constituir diretrizes para assegurar o acolhimento dos servidores do IFFluminense, considerando o contexto da

pandemia da COVID-19, e o retorno às atividades presenciais, e justifica-se pela necessidade de: minimizar os impactos psicossociais da pandemia da COVID-19; promover e fortalecer a interação no retorno das atividades presenciais; estabelecer medidas de acolhimento aos servidores, considerando aspectos emocionais, socioeconômicos e de saúde; e atender ao disposto no artigo 6º da Resolução nº 58/2021 - CONSUP/IFFLU, de 29 de outubro 2021, que aprova as Diretrizes para o retorno gradual e seguro às Atividades Pedagógicas Presenciais (APP), combinadas com Atividades Pedagógicas não Presenciais (APNP) e a finalização dos calendários acadêmicos 2020 e 2021, em consonância com as fases de implementação das atividades acadêmicas e administrativas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense.

## 2. METODOLOGIA

A metodologia desse plano se dividiu em três etapas: Mapeamento da demanda; Alternativas de solução; e Plano de Ação, conforme ilustra a Figura 1.



Figura 1 – Etapas da Metodologia

A primeira etapa consistiu no mapeamento da demanda por meio da metodologia árvore de problemas. Esse método nos permitiu o levantamento dos problemas/causas/consequências, sendo o termo causa definido como uma dentre várias condições que, em conjunto, tornam provável a ocorrência de

determinado problema que se deseja solucionar a fim de definir alternativas de solução que podem tornar-se estratégias de ação de acolhimento.

Após o mapeamento da demanda, na etapa 2 foram propostas alternativas de solução que serão executadas institucionalmente. A definição das alternativas de solução serviu de base para o alinhamento estratégico por meio do plano de ação.

Por fim, foi proposto o plano de ação a partir da ferramenta 5W2H. A sigla é formada pelas iniciais, em inglês, das sete diretrizes que, quando bem estabelecidas, auxiliam na composição e direcionamento de planos de ação de maneira visual, ágil e simples. Tem como função definir o que será feito (What), porque (Why), onde (Where), quem irá fazer/coordenar (Who), quando será feito (When), como (How) e quanto custará (How much).

A seguir são apresentados os resultados da aplicação das etapas propostas, o que gerou a proposição das estratégias de acolhimento dos servidores do IFFluminense, durante o retorno gradual seguro à presencialidade.

### 3. ESTRATÉGIAS PARA ACOLHIMENTO

#### 3.1. Mapeamento das demandas - Árvore de Problemas

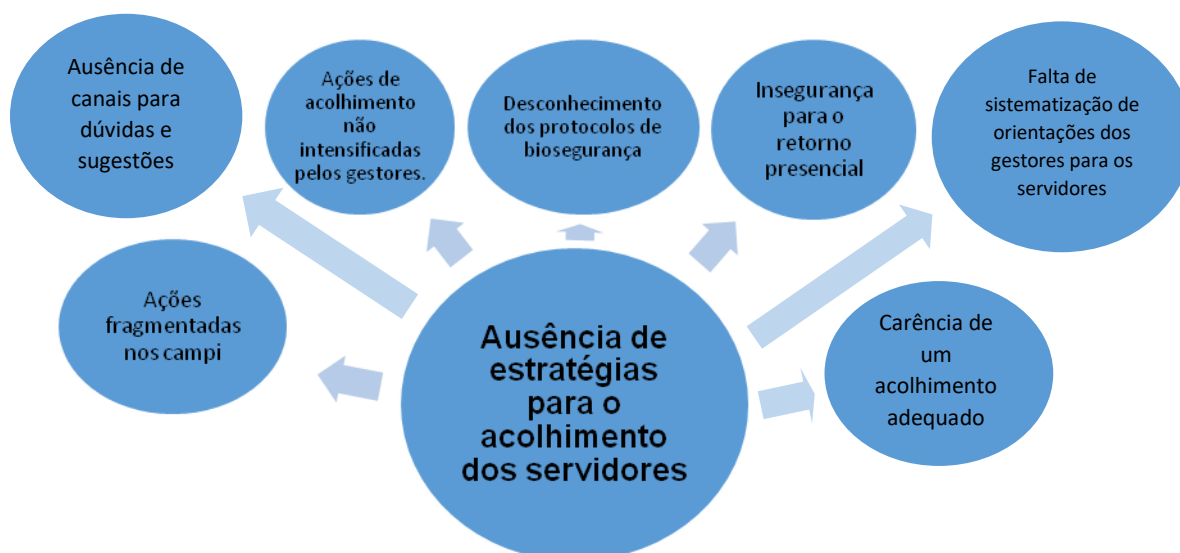


Figura 2 – Árvore de Problemas das possíveis demandas a serem atendidas pelo Plano de Acolhimento dos Servidores

### **3.2. Alternativas de Solução**

- Fornecer orientações aos gestores sobre o acolhimento aos servidores do IFFluminense.
- Mapear, junto aos Campi, as ações de acolhimento que estão sendo desenvolvidas.
- Realizar reuniões de acolhimento e orientações aos servidores que irão voltar às atividades presenciais, no início de cada fase de retorno.
- Ofertar capacitação aos servidores sobre os protocolos de biossegurança.
- Disponibilizar aos servidores canal para envio de dúvidas e sugestões sobre plano de acolhimento durante o período de retorno.
- Fortalecer as ações de atendimento psicológico/emocional para os servidores.
- Criar grupos de acolhimento aos servidores com foco nas situações de dificuldades resultantes do retorno presencial.
- Acompanhar as ações do plano de acolhimento.

### 3.3. Plano de ação 5W2H

O que?	Quem?	Onde?	Por quê?	Quando?	Como?	Quanto?
Ação (a partir das soluções identificadas)	Responsável	Local Plataforma Contexto	Justificativas/resultados/esperados	Cronograma/ prazo	Método Atividades	Custo
Fornecer orientações aos gestores sobre o acolhimento aos servidores do IFFluminense	Pró-reitoria de Gestão de Pessoas por meio da Coordenação de Qualidade de Vida no Trabalho	Reuniões do Colégio de Dirigentes	Fornecer subsídios aos gestores na sistematização dos processos de acolhimento	Recorrente, com reforço no início de cada fase	Remoto, conforme agenda de reuniões e necessidade	Não se aplica
Mapeamento, junto aos <b>campi</b> , para verificar as ações de acolhimento que estão sendo desenvolvidas.	Pró-reitoria de Gestão de Pessoas por meio da Coordenação de Qualidade de Vida no Trabalho e Gestão de Pessoas dos <b>campi</b> .	Presencial ou remoto	Levantamento e acompanhamento das boas práticas que já estão sendo realizadas	Durante o período de retorno presencial	Levantamento via formulário específico	Não se aplica
Realizar reuniões de acolhimento e orientações aos servidores que irão retornar presencialmente	Gestores dos <b>campi</b> /reitoria	Presencial ou remoto	Para que os servidores possam tirar as suas dúvidas, bem como sentirem-se acolhidos e seguros	Durante o período de retorno presencial	Ampla divulgação e reuniões remotas/presenciais frequentes	Não se aplica
Proporcionar capacitação sobre os protocolos de biossegurança para o retorno presencial	Comissão de Biossegurança central/local	Presencial nos campi ou remoto	Que os servidores possam tirar qualquer dúvida, bem como saber como seguir os protocolos e fortalecer o sentimento de segurança	Contínuo, com reforço no início de cada fase	Ampla divulgação e reuniões remotas/presenciais frequentes	Não se aplica
Disponibilização, aos servidores, de canal para envio de dúvidas e sugestões sobre plano de acolhimento	Pró-reitoria de Gestão de Pessoas por meio da Coordenação de Qualidade de Vida no Trabalho e Gestão de Pessoas dos <b>campi</b> .	Remoto e presencial	Tirar dúvidas e receber sugestões	Durante o período de retorno	Os servidores deverão enviar suas dúvidas e sugestões para o e-mail <a href="mailto:coorqvtreit@iff.edu.br">coorqvtreit@iff.edu.br</a>	Não se aplica

O que?	Quem?	Onde?	Por quê?	Quando?	Como?	Quanto?
Ação (a partir das soluções identificadas)	Responsável	Local Plataforma Contexto	Justificativas/resultados/esperados	Cronograma/ prazo	Método Atividades	Custo
Criação de grupos de acolhimento aos servidores com foco nas situações de dificuldades resultantes do retorno presencial.	Pró-reitoria de Gestão de Pessoas por meio da Coordenação de Qualidade de Vida no Trabalho	Remoto	Proporcionar aos servidores a elaboração de estratégias para enfrentamento das dificuldades para o retorno presencial	Conforme a demanda	Os servidores interessados devem enviar e-mail para <a href="mailto:acolhimentopsi@iff.edu.br">acolhimentopsi@iff.edu.br</a>	Não se aplica
Acompanhamento das ações do plano de acolhimento.	Gestores dos <b>campi</b> /reitoria do IFF	Presencial ou remoto	Acompanhar e avaliar a necessidade de revisão das ações	Durante o período de retorno presencial	Encaminhamento à PROGEP por meio do e-mail <a href="mailto:coordqvtreit@iff.edu.br">coordqvtreit@iff.edu.br</a>	Não se aplica

#### **4. Considerações Finais**

Este plano de acolhimento aos servidores para o retorno gradativo à presencialidade das atividades administrativas e acadêmicas do IFFluminense reúne procedimentos necessários para o fortalecimento da cultura de acolhimento aos servidores a serem seguidos pela Instituição, cabendo a todas as unidades o compromisso de executá-lo, levando em consideração as particularidades de cada uma. Ressaltamos, ainda, que as ações de acolhimento devem ocorrer de modo contínuo e na medida em que haja mudança das fases, a fim de contemplar a todos.

Lembramos que o acolhimento se dá através da escuta ativa e empática e para isso precisamos promover momentos de reflexão, exercer uma escuta atenta para entendimento das demandas, interesse genuíno pelo outro, solidariedade constante e cuidado recíproco.

#### **Equipe Responsável**

Aline Naked Chalita Falquer  
Pró-Reitora de Gestão Pessoas

Taís Freitas de C. Castro  
Diretora da Escola de Formação e Desenvolvimento de Pessoas

Viviane O. Lopes de Souza  
Coordenadora de Qualidade de Vida no Trabalho



## Referências Consultadas

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização. Biblioteca virtual em saúde do Ministério da Saúde, 2008.

<https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/167acolhimento.html>

BRASIL. Ministério da Saúde. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. Biblioteca virtual em saúde do Ministério da Saúde 2ª ed., 2010. Disponível em:

[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento\\_praticas\\_producao\\_saude.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf)

BRASIL. Fiocruz. Saúde mental e atenção psicossocial na Pandemia COVID 19, Rio de Janeiro, 2020.

[file:///C:/Users/regme/Desktop/HOME%20OFFICE/CURSO%20FIOCRUZ/cartilha\\_recomendações\\_gerais.pdf](file:///C:/Users/regme/Desktop/HOME%20OFFICE/CURSO%20FIOCRUZ/cartilha_recomendações_gerais.pdf)

Fundação Oswaldo Cruz. Saúde Mental e Atenção Psicossocial na Pandemia Covid-19: Recomendações para gestores.

Fundação Oswaldo Cruz. Saúde Mental e Atenção Psicossocial na Pandemia Covid-19: Recomendações aos psicólogos para atendimento online.

Fundação Oswaldo Cruz. Saúde Mental e Atenção Psicossocial na Pandemia Covid-19: Recomendações gerais.

Orientações para o cuidado e autocuidado em saúde mental para os trabalhadores da FIOCRUZ – Diante da pandemia da doença pelos SARS-COV-2 (Covid-19). BARBOSA, Cecília; NOGUEIRA, Denize; CAVANELLAS, Luciana; REZENDE, Marcello; JOGAIB, Marta; OLIVAR, Monica. Versão 26.03.2020.