



PROJETO DE TCC



2021

**Etec Benedito Storani – Extensão E.E. Flávio de
Carvalho
Habilitação Profissional de Técnico em
Recursos Humanos**

Daniela Nascimento Scaioni Vedovatto
Suzana Cruz Batista de Sant'Anna

**Como e porque implantar o DAP
(Departamento de Apoio Psicológico) ao
colaborador nas organizações.**

Valinhos – SP

2021

**ETEC BENEDITO STORANI – EXTENSÃO E.E. FLÁVIO DE
CARVALHO
HABILITAÇÃO PROFISSIONAL DE TÉCNICO EM
RECURSOS HUMANOS**

Daniela Nascimento Scaioni Vedovatto

Suzana Cruz Batista de Sant'Anna

**Como e porque implantar o DAP
(Departamento de Apoio Psicológico) ao
colaborador nas organizações.**

Trabalho apresentado na disciplina de Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Recursos Humanos, como requisito básico para a Conclusão de Curso Técnico em Recursos Humanos, sob orientação do Professor Roney Batista Trovato.

Valinhos – SP

2021

DEDICATÓRIA

*Dedicamos este trabalho primeiramente a DEUS,
depois a nossa família e, em seguida, a todos
os profissionais da área de Recursos
Humanos, que são o coração da
empresa e fazem toda a diferença.*

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, a Deus, por nos ajudar a ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo do curso.

Aos nossos familiares e amigos, que nos incentivaram nos momentos difíceis e demonstraram apoio enquanto nos dedicávamos a realização desse trabalho.

Ao nosso professor orientador Roney Batista Trovato, sem o qual não teríamos conseguido concluir esta difícil tarefa.

Aos nossos colegas de curso, pela troca de experiências que nos permitiram crescer não só como formandas, mas também como pessoas.

Por fim, somos gratas a todos, que direta ou indiretamente, de alguma forma participaram da realização desse projeto.

RESUMO

Pensando no bem-estar do colaborador, criamos o DPA (Departamento de Apoio Psicológico) nas organizações, que trata-se de um programa de apoio psicológico, sem custo, com assistência profissional confidencial e especializada, que objetiva ajudar o trabalhador quando problemas pessoais comprometem a sua vida e o seu desempenho no trabalho. Tal programa, visa a prevenção de problemas com identificação precoce, oferecendo apoio e reabilitação em questões emocionais e/ou de relacionamentos. Vimos a necessidade de apoiar e ajudar aqueles que tanto contribuem para as organizações.

A finalidade é dar um suporte e fazê-los se sentirem acolhidos e amparados em meio às dificuldades que enfrentam todo os dias, trazendo motivação, controle, satisfação e diminuição de estresses, o que proporcionará benefício pessoal e profissional tanto para colaborador, quanto para a organização.

O acolhimento inicial será através do contato telefônico, onde serão feitas algumas perguntas por um consultor e o direcionamento ao psicólogo organizacional e/ou clínico. Esse atendimento tem como limite 8 sessões ao ano. Nessas sessões, serão realizados todos os diagnósticos necessários.

O principal objetivo de toda organização é a lucratividade e a sua posição no mercado, mais para que seja alcançadas essas metas, é preciso cuidar aqueles que ajudam nessa conquista, neste caso, os colaboradores. É por essa razão que o DPA foi criado e é tão importante para as organizações.

Traremos vantagens, que irão influenciar na produtividade e lucratividade; numa melhor posição no mercado, que vem se tornando cada vez mais competitivo; na retenção de talentos; no controle de absenteísmo; e muito mais, através do cuidado da saúde mental e emocional do colaborador, influenciando assim, em todas as suas rotinas interna e externa, de forma segura, sigilosa e inovadora.

ABSTRACT

Thinking about the well-being of the employee, we created the DPA (Department of Psychological Support) in organizations, which is a psychological support program, free of charge, with confidential and specialized professional assistance, which aims to help the worker when personal problems compromise your life and your performance at work. This program aims to prevent problems with early identification, offering support and rehabilitation in emotional and/or relationship issues. We saw the need to support and help those who contribute so much to organizations.

The purpose is to provide support and make them feel welcomed and supported amidst the difficulties they face every day, bringing motivation, control, satisfaction and stress reduction, which will provide personal and professional benefit both for the employee and for the organization.

The initial reception will be through telephone contact, where some questions will be asked by a consultant and directed to the organizational and/or clinical psychologist. This service is limited to 8 sessions per year. In these sessions, all necessary diagnoses will be performed.

The main objective of every organization is profitability and its position in the market, but to achieve these goals, it is necessary to take care of those who help in this achievement, in this case, employees. This is why DPA was created and is so important to organizations.

We will bring advantages, which will influence productivity and profitability, in a better position in the market - which has become increasingly competitive, in talent retention, absenteeism control and much more, through the care of the employee's mental and emotional health, thus influencing, in all its internal and external routines, in a safe, confidential and innovative way.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Os níveis da cultura e sua interação.....	14
Figura 2 - Iceberg da cultura organizacional	14
Figura 3 - Como se formam as culturas organizacionais.....	15
Figura 4 - Ciclo da Gestão Emocional.....	24
Figura 5 - Gráfico 1	29
Figura 6 - Gráfico 2.....	29
Figura 7 - Gráfico 3.....	30
Figura 8 - Gráfico 4.....	30
Figura 9 - Gráfico 5.....	31
Figura 10 - Plano de Negócios.....	32
Figura 11 - Análise Swot.....	33
Figura 12 - Evento Inaugural.....	34

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Custos Fixos Mensais	36
Tabela 2 - Cálculo de Honorários Contábeis.....	36
Tabela 3 - Valor a cobrar	37

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
1. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	13
1.1 - CONCEITO DE CULTURA ORGANIZACIONAL	13
1.2 - OS PRINCIPAIS NÍVEIS DA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	13
1.3 - COMO SE DEFINE A CULTURA DE UMA ORGANIZAÇÃO	15
1.4 - A IMPORTÂNCIA DA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA O COMPORTAMENTO HUMANO NA ORGANIZAÇÃO	16
1.5 - A INFLUÊNCIA E IMPORTÂNCIA DA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA A IMPLANTAÇÃO DO DAP (DEPARTAMENTO DE APOIO PSICOLÓGICO) NAS ORGANIZAÇÕES	17
2. DAP (DEPARTAMENTO DE APOIO PSICOLÓGICO) NAS ORGANIZAÇÕES	20
2.1 - SAÚDE MENTAL X DAP	20
2.2 - COMO FUNCIONA O PROGRAMA	21
2.3 - COMO O COLABORADOR TEM ACESSO AO PROGRAMA.....	21
2.4 - QUAIS AS VANTAGENS DA IMPLANTAÇÃO DO DAP PARA AS ORGANIZAÇÕES?.....	22
2.5 - COMO INCENTIVAR OS COLABORADORES A PROCURAREM O PROGRAMA?	22
3. GESTÃO EMOCIONAL.....	24
3.1 - GESTÃO EMOCIONAL COMO PRINCIPAL ESTRATÉGIA DAS ORGANIZAÇÕES	24
3.2 - CUIDADO INTEGRAL	25
3.3 - RELAÇÕES INTERPESSOAIS	27
4. COLETA DE DADOS	29
5. MARKETING E VENDAS.....	32
6. EVENTO INAUGURAL.....	34
6.1 - FEIRA DE PROJETOS	34
6.2 - ATIVIDADES REALIZADAS.....	34
6.3 - FORNECEDORES/PARCEIROS.....	34
7. PROCEDIMENTO PARA VENDA DO PROJETO.....	35
7.1 – ESTRATÉGIAS PROMOCIONAIS.....	35
7.2 – COMPOSIÇÃO DE PREÇOS.....	35
7.3 – ELABORAÇÃO DE PREÇOS	37
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	39

INTRODUÇÃO

Já no início do ano de 2020, com os primeiros casos confirmados de Covid-19, houve uma grande e importante mudança no cenário empresarial. Dessa forma, o Recursos Humanos precisou se reinventar e criar novas estratégias para lidar com um cenário externo, totalmente desconhecido e de enorme impacto social, profissional e pessoal.

A pandemia, que isolou o mundo e as pessoas, também conectou novos projetos à novas tecnologias, tudo isso em menos de um ano. Para tantas mudanças em um período tão curto tempo, o que fazer e como fazer tamanhas transformações sem causar ou ao menos diminuir os impactos, tanto para o colaborador, como para a empresa?

Essas questões, somadas ao aumento significativo de doenças mentais nos últimos anos, principalmente em 2020 - o ano da pandemia, do isolamento social e o trabalho home-office, nos fizeram pensar em como diminuir esses impactos para o colaborador e, conseqüentemente, para a empresa, visto que profissional doente não produz e não gera lucro.

Assim, pensamos em criar o DAP (Departamento de Apoio Psicológico) nas organizações, como uma extensão do Recursos Humanos, com o objetivo de cuidar e desmistificar a psicologia e conectá-la a saúde mental, a saúde física, sem tabus, mas como parte de um processo de cuidado natural e necessário para todos os colaboradores, o patrimônio mais importante de qualquer organização.

No primeiro capítulo, vamos explicar o que é cultura organizacional, sua influência no comportamento humano, sua importância para a implantação do DAP e os conceitos adotados na cultura organizacional do presente projeto.

Já no segundo capítulo, explanaremos como funciona o DAP, sua importância, seus objetivos e como implantá-lo nas organizações de forma segura e eficaz.

No terceiro capítulo, trataremos da gestão emocional, abordando temas como as relações interpessoais, a gestão emocional como principal estratégia das organizações e a humanização das relações, pensando numa nova maneira de gerenciar pessoas.

No quarto capítulo, coletamos informações através de pesquisas sobre a psicologia organizacional, o que nos possibilitou reunir informações pertinentes a metodologia do DAP.

No quinto capítulo, apresentaremos a viabilidade do projeto, seu plano de negócios e a análise Swot.

No sexto capítulo, mencionaremos sobre o evento inaugural e, por fim, no sétimo capítulo, apresentaremos os custos referentes à implantação do programa.

Com base no que foi apresentado, destacamos as considerações finais desse projeto.

1. CULTURA ORGANIZACIONAL

1.1 - CONCEITO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Para que possamos definir cultura organizacional, precisamos primeiramente entender a origem e o conceito da palavra cultura. A palavra cultura é originária do termo em latim, *culturae*, que vem de outro termo latino, *colere*, que significa “cultivar as plantas” ou “ato de plantar e desenvolver atividades agrícolas”.

Na antropologia, mesmo apresentando diversas definições, o antropólogo inglês Edward Burnett Tylor, definiu a cultura como sendo *“aquele todo complexo que inclui o conhecimento, as crenças, a arte, a moral, a lei, os costumes e todos os outros hábitos e capacidades adquiridos pelo homem como membro da sociedade”* (TYLOR, 1871, P.31).

Num contexto mais amplo, cultura significa um conjunto de conhecimentos adquiridos, códigos de conduta, tradições, hábitos, crenças, valores e costumes, que são compartilhados pelos membros da sociedade, criando-se assim, uma identidade cultural.

De acordo com Chiavenato (2004, p. 165): *“A cultura corporativa é um conjunto de hábitos e crenças, estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas, compartilhado por todos os membros da organização”*.

Assim, podemos definir cultura organizacional como sendo um conjunto de valores, práticas e diretrizes que norteiam os comportamentos, os hábitos e as crenças dos colaboradores dentro de uma organização. A cultura organizacional está intrinsecamente relacionada com a missão, visão e valores da organização, pois refere-se à identidade da empresa, sua forma de agir e pensar e no reflexo de sua imagem diante dos seus colaboradores e de outras organizações.

1.2 - OS PRINCIPAIS NÍVEIS DA CULTURA ORGANIZACIONAL

A cultura organizacional se divide em três níveis: artefatos, valores compartilhados e pressuposições básicas.

- **Artefatos:** é o primeiro e o mais perceptível nível da cultura, ou seja, o mais superficial. Trata-se da maneira de como a empresa pode ser percebida, seja por aspectos visuais ou auditivos. São os aspectos físicos e concretos da organização (instalações, móveis, ou seja, coisas que podem ser mudadas).

- **Valores compartilhados:** é o segundo nível da cultura e relaciona-se aos valores e as crenças que já existem na empresa. Refere-se ao que as pessoas dizem ou fazem cotidianamente.

- **Pressuposições básicas:** é o terceiro e último nível da cultura organizacional. Ele compreende as crenças inconscientes e os sentimentos nos quais os colaboradores acreditam, por isso é o nível mais difícil de ser mudado.

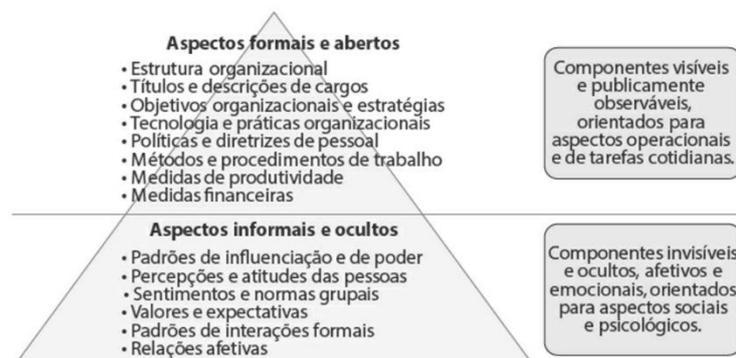
Figura 1 - Os níveis da cultura e sua interação.



Fonte: (Adaptação de SCHEIN, Edgar H. *Organizational Culture and Leadership*)

Chiavenato expressa os níveis da cultura organizacional comparando-a com um iceberg, conforme figura abaixo. Os aspectos visíveis e superficiais, estão presentes na superfície da água, enquanto os aspectos invisíveis e profundos estão na parte submersa, e por isso, são mais difíceis de serem identificados.

Figura 2 - Iceberg da cultura organizacional



Fonte: (CHIAVENATO, 2021, p. 279).

As várias camadas e os diferentes níveis de profundidade apresentados na cultura organizacional nos mostra que, quanto mais profunda for a camada, maior será a dificuldade de compreendê-la e de mudar ou transformar a cultura.

1.3 - COMO SE DEFINE A CULTURA DE UMA ORGANIZAÇÃO

A cultura de uma organização inicia-se desde a sua fundação e, gradativamente, vai se consolidando e se ajustando de maneira contínua, num processo que na realidade nunca termina.

Os fundadores da organização são determinantes para a cultura inicial, pois a partir de suas iniciativas, que os demais colaboradores serão influenciados por seus valores, crenças e suposições, surgindo dessa forma uma cultura.

Assim como a filosofia dos fundadores da organização, o comportamento dos gestores influencia as ações e o modo de pensar dos colaboradores, ajudando, portanto, a formar a cultura organizacional.

Figura 3 - Como se formam as culturas organizacionais



Fonte: (ROBBINS, 2009, p. 385).

Vejamos alguns pontos necessários para identificar a cultura organizacional:

- **Conhecer a trajetória histórica da organização:** verificar o perfil dos fundadores, as mudanças que aconteceram com o passar do tempo e a imagem social da empresa.

- **Conhecer de que maneira foram solucionados os incidentes críticos:** identificar como a organização se comporta diante de situações desafiadoras e quais os valores agregados à organização após esses acontecimentos.

- **Conhecer como ocorre o processo de socialização dos novos funcionários:** analisar de que maneira a organização recebe os novos colaboradores e os integra à sua cultura, para que possam atender as expectativas da organização.

- **Conhecer as políticas de Recursos Humanos:** identificar os recursos efetivos que serão oferecidos no sentido de valorizar e incentivar o colaborador, para que esse desenvolva o seu trabalho da melhor maneira possível.

- **Conhecer o processo de comunicação utilizado pela empresa:** analisar a maneira como a organização se comunica com o público interno, externo, fornecedores e comunidades em sua volta.

Assim, podemos dizer que a cultura organizacional apresenta diretrizes e normas de como os colaboradores devem se guiar para se desenvolverem e se manterem dentro da organização, bem como de que maneira os princípios definidos pela cultura organizacional podem ser alcançados.

1.4 - A IMPORTÂNCIA DA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA O COMPORTAMENTO HUMANO NA ORGANIZAÇÃO

Em 1982, no best-seller, *In Search of Excellence*, os escritores Peters e Waterman, atribuem a fatores culturais o sucesso de algumas das grandes empresas Norte-Americanas. O interesse pelo tema desperta várias análises, estudos e debates, e é sem dúvidas, um fator determinante para o comportamento humano nas organizações, como veremos ao longo desse capítulo, de maneira simples e objetiva.

A cultura determina várias funcionalidades nas organizações, dentre elas, a sua influência no comportamento humano. Ela confere identidade aos membros, determina as relações sociais e os mecanismos adotados para avaliações, contenções e corretores.

Uma cultura forte é perceptível em uma organização, seus conceitos são claros e partilhados entre seus membros, e eles se incorporam da cultura e a transmitem de maneira orgânica aos novos membros, expandindo seus valores e normas. Ao passo que são moldados a uma nova cultura, esses novos membros passam a interiorizar os padrões de comunicações presentes naquele ambiente bem como os níveis de relações estabelecidas, afetando diretamente na maneira que os membros realizam suas tarefas, solucionam os conflitos, delegam funções e criam seu próprio padrão de comportamento organizacional.

Essa constante pode variar e, devido alguns fatores externos, como o que estamos vivenciando com a pandemia, talvez sejam necessários alguns ajustes ou alterações na cultura da organização.

Para fortalecer sua cultura, muitas vezes as organizações adotam novos valores que as possibilitam admitir uma nova estratégia de adaptação, mudanças ou até mesmo para fortalecer seu sistema operacional. Seja qual for o intuito, os

membros dessa organização precisam aceitar e incorporar essas mudanças ou nenhuma estratégia eficiente irá surtir efeito.

Em todos os fatores possíveis de estratégias adotadas em uma organização, desde a sua implantação, cultura e crescimento, acreditamos que o fator comportamento humano seja o mais importante dentro da organização, pois busca a excelência e o reconhecimento. Assim, é necessário que as organizações se atentem ao cuidado com seus membros, sejam em momentos de mudanças estratégicas ou na manutenção e no fortalecimento de seu sistema e da sua cultura.

O projeto DAP (Departamento de Apoio Psicológico) nas organizações, irá atuar como apoio individual aos membros da organização, oferecendo suporte em todo processo que uma organização demanda, fortalecendo sua cultura e valores ou até mesmo acrescentando valores com a implantação do projeto.

1.5 - A INFLUÊNCIA E IMPORTÂNCIA DA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA A IMPLANTAÇÃO DO DAP (DEPARTAMENTO DE APOIO PSICOLÓGICO) NAS ORGANIZAÇÕES

Para a implantação do projeto DAP (Departamento de Apoio Psicológico) nas organizações, analisamos quatro principais tipos de cultura organizacional, suas influências e os possíveis impactos com o projeto.

Como citado anteriormente, a cultura forte, é normalmente adotada por grandes organizações, pois o nível de aceitação pelos membros é quase que total e a preocupação com os membros individualmente e coletivamente são maiores, visto que seus membros lidam com altos níveis de competências e habilidades. Nesse tipo de cultura, o apoio psicológico é fundamental para manter ou impulsionar as competências técnicas e humanas, de altos níveis que esses profissionais possuem.

Em uma organização caracterizada como cultura fraca, ao contrário da cultura forte, seus membros têm dificuldades em entender suas regras e valores, pois essas não estão bem definidas e há constante mudanças, sem objetivos claros. Assim, não conseguem partilhar os valores para novos membros, ocasionando uma alta rotatividade e tornando essa cultura pouco eficiente e competitiva.

Nesse caso, a implantação do DAP (Departamento de Apoio Psicológico) nas organizações, segue de uma profunda conscientização dos gestores, para mudanças

de valores e comportamentos, que se adapte aos novos fatores externos que impactam a organização de forma negativa no mercado.

Na cultura adaptativa, a organização está sempre atenta a mudanças de fatores externos e internos no mercado empresarial, e ajustam sua cultura, se necessário, para manter sua competitividade no mercado.

Em contrapartida, a cultura conservadora possui uma cultura rígida e hierárquica, incapaz de novas mudanças. Suas decisões são ditadas pelo alto escalão da organização ou até mesmo pelos seus fundadores. Seus membros possuem pouco ou nenhum poder opinativo, causando desmotivação entre eles.

O fato é que não existe uma cultura ideal, existe uma cultura que deu certo para uma determinada organização, que a consolidou no mercado ou que a fez obter altos lucros.

Citando Carolyn Taylor, escritora e consultora empresarial, para a revista Exame, em outubro de 2010 *“uma boa cultura corporativa é aquela que facilita as estratégias de uma empresa, que ajuda as pessoas a fazerem melhor seu trabalho”*.

Dessa forma, a implantação do DAP nas organizações, adota uma cultura centrada nas pessoas, ou seja, que valoriza o capital humano nas organizações, com respeito a qualidade de vida no trabalho, o que contribui para o crescimento da própria empresa.

Através de assistência profissional especializada, no caso do DAP, o psicólogo organizacional e/ou psicólogo clínico, em conjunto com o departamento de Recursos Humanos da empresa, desenvolverão estratégias de planejamento e intervenção, analisando os aspectos psicológicos e emocionais dos colaboradores, visando ajudá-lo a ter uma vida mais saudável.

Esse tipo de cultura tende a atrair e reter talentos e, conseqüentemente, é uma fonte de vantagem competitiva, pois proporciona ao colaborador, espaço para crescer e se desenvolver dentro e fora da empresa.

Assim, buscamos uma cultura organizacional que se adapte aos novos conceitos, competências e habilidades, mas acima de tudo, que respeite e valorize o ser humano, não somente como um trabalhador “mecânico”, mas como um membro da organização, que precisa de apoio para lidar com todos os conflitos da raça humana, suas mudanças, competências, habilidades e medos.

Qualquer organização que investe no bem-estar de seus membros, fortalece sua cultura organizacional, tanto no mercado, quanto internamente, entre seus membros, clientes e fornecedores.

A missão do DAP é promover o bem-estar dos colaboradores dentro do ambiente de trabalho, visando ampliar a produtividade e o potencial competitivo da empresa. Nossa visão é ser referência no modelo de gestão, oferecendo assistência profissional especializada quando problemas pessoais comprometem a vida pessoal dos colaboradores e o seu desempenho no trabalho e, por fim, nossos valores são o respeito à dignidade e à diversidade do ser humano, o favorecimento à saúde emocional dos colaboradores, a promoção de um ambiente de trabalho saudável, sempre prezando pelo bem-estar dos colaboradores e valorizando o capital humano como bem maior dentro da organização.

2. DAP (DEPARTAMENTO DE APOIO PSICOLÓGICO) NAS ORGANIZAÇÕES

2.1 - SAÚDE MENTAL X DAP

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), saúde mental pode ser definida como *“um estado de bem-estar no qual um indivíduo percebe suas próprias habilidades, pode lidar com os estresses cotidianos, pode trabalhar produtivamente e é capaz de contribuir para sua comunidade.”*

Assim, o bem-estar do indivíduo depende muito do estado de sua saúde mental e, no ambiente corporativo, questões como clima organizacional ruim, excesso de competitividade e de trabalho, metas inalcançáveis e prazos curtos, cobranças por bons resultados, além da correria do dia a dia, podem ocasionar problemas psicológicos como ansiedade, depressão e estresse. Pensando nisso, apresentamos o DAP (Departamento de Apoio Psicológico) nas organizações.

O DAP (Departamento de Apoio Psicológico) trata-se de um programa de apoio ao colaborador, sem custo, que oferece assistência profissional especializada e confidencial, quando problemas pessoais comprometem a vida do colaborador e o seu desempenho no trabalho. Tal programa, visa a prevenção de problemas com identificação precoce, oferecendo apoio e reabilitação dos colaboradores.

Neste programa serão tratadas questões emocionais e/ou de relacionamentos, como:

- Conflitos interpessoais dentro e fora do trabalho;
- Problemas conjugais ou de relacionamentos;
- Preocupações familiares com idosos ou crianças;
- Problemas de aprendizagem ou necessidades especiais;
- Situações de perda/luto;
- Situações de mudanças de vida;
- Dependência do álcool, tabaco e outras drogas;
- Medos, ansiedades ou crises;
- Mudança no estado de espírito (tristeza, angústia, desânimo).

Para os colaboradores, o trabalho psicológico é importante porque oferece apoio mental e emocional as questões que estão levando-o ao sofrimento psíquico, que acaba por prejudicar a sua produtividade. Daí a importância de trazer qualidade

de vida pessoal e profissional ao colaborador. Tendo esse suporte, eles se sentem mais acolhidos e amparados e a organização que possibilita isso, traz uma qualidade de vida muito maior para seus colaboradores. Já para a organização, são inúmeras as vantagens, que vão desde a diminuição do estresse, a motivação e a retenção de talentos e o aumento da produtividade. Assegurar a qualidade de vida para os colaboradores dentro das organizações certamente trará benefícios para ambos.

2.2 - COMO FUNCIONA O PROGRAMA

O atendimento inicial será feito através de contato telefônico prestado por um consultor especializado que fará algumas perguntas para entender as necessidades do colaborador e, em seguida, este será encaminhado para um especialista, no caso o psicólogo organizacional e/ou clínico, que o ajudará a solucionar o seu problema, caso seja uma questão emocional e/ou de relacionamento.

A orientação será por telefone, com a possibilidade de encaminhamento para atendimento psicológico presencial ou online, limitado a 8 sessões ao ano.

O psicólogo organizacional realizará diagnóstico mental e do trabalho, trabalhará com questões como a diversidade cultural e oferecerá apoio na gestão de clima e nas relações de conflitos. Em casos mais específicos, o psicólogo organizacional poderá acompanhar profissionais terceirizados, como o psicólogo clínico, que poderá realizar um plantão psicológico dentro da organização. O psicólogo clínico é um profissional autônomo, sem vínculo com a organização, que fará atendimento especializado individualmente, uma vez por semana, com horário agendado previamente.

O programa cobre uma ampla gama de questões pessoais, de saúde e de profissionais, além de ser confidencial.

2.3 - COMO O COLABORADOR TEM ACESSO AO PROGRAMA

Para o colaborador ter acesso ao programa, ele deverá acessar o Portal Vida Leve, com o login e senha fornecidos pela empresa, juntamente com um manual explicativo.

O atendimento será de segunda a sexta-feira, das 8 horas às 20 horas, mas em situações emergenciais, o atendimento será 24 horas, todos os dias da semana.

Também há um canal de atendimento através do 0800, ao qual o colaborador, faz seu primeiro atendimento confidencial.

Caso o colaborador preferir, poderá ainda, solicitar informações a seus líderes e/ou supervisores, pois eles estarão instruídos a direcionar e informar sobre o programa ou até mesmo indicá-los caso necessário.

2.4 - QUAIS AS VANTAGENS DA IMPLANTAÇÃO DO DAP PARA AS ORGANIZAÇÕES?

O principal objetivo de toda organização, sem dúvidas, em primeiro lugar é a lucratividade e sua posição no mercado empresarial, mas como conseguir tal feito diante de tantas mudanças externas ainda é um grande desafio. Contudo, o projeto DAP traz uma importante reflexão sobre a importância e o cuidado com a saúde mental, influenciando na rotina e na produtividade da organização e, conseqüentemente, ocasionando maior lucratividade e melhor posição no mercado empresarial.

Podemos enfatizar algumas das principais vantagens do DAP como:

- Diminuição no absenteísmo - fator muito recorrente, atribuído muitas vezes ao desânimo, falta de motivação e cansaço psicológico;
- Diminuição da taxa de rotatividade, pois uma organização que se preocupa e cuida de seus colaboradores, consegue mantê-los motivados;
- Implementa a cidadania organizacional, ou seja, melhora o clima de interação e cooperação entre seus colaboradores e soluciona alguns conflitos internos;
- Aumento no nível de satisfação dos colaboradores, pois o colaborador se sente importante, e de fato é, para o crescimento da organização.

É necessário que as organizações se atentem a essas importantes e necessárias mudanças no mundo corporativo. Entender que o operacional só produz e funciona se o psicológico estiver bem e que a “máquina humana” é a mais importante de toda organização.

2.5 - COMO INCENTIVAR OS COLABORADORES A PROCURAREM O PROGRAMA?

O DAP é um projeto que vai exigir recursos, disponibilidade e empatia, portanto, é importante que de fato ele seja aproveitado, e para isso, é necessário que seja

divulgado de maneira adequada e eficiente, para que o colaborador utilize desse recurso e não seja apenas uma propaganda externa da organização.

É necessário que o projeto seja apresentado aos colaboradores através de palestras, explicando sua importância e os benefícios do apoio psicológico, e em quais momentos procurá-lo. Promover treinamentos aos supervisores, líderes e gestores, a fim de que eles possam identificar possíveis sintomas e necessidades em sua equipe, podendo orientá-los assim, a procurarem o DAP.

Além disso, o projeto deve ser apresentado também aos novos colaboradores na integração, fazendo parte do manual da organização, para que todos conheçam e compartilhem sobre o projeto e integre o ambiente organizacional. O departamento de Recursos Humanos também poderá disponibilizar folhetos e cartazes divulgando o projeto.

A maior barreira é o preconceito com a psicologia, a falta de entendimento de sua importância para todo o ser humano e o julgamento de sua eficiência impedem que muitos a utilizem. Por isso, é importante que a organização não trate o DAP, como um departamento escondido nos fundos da empresa, mas sim, como um dos principais. Ele precisa e deve ser falado abertamente entre seus colaboradores, ser acessível e acolhedor, sem qualquer distinção hierárquica.

3. GESTÃO EMOCIONAL

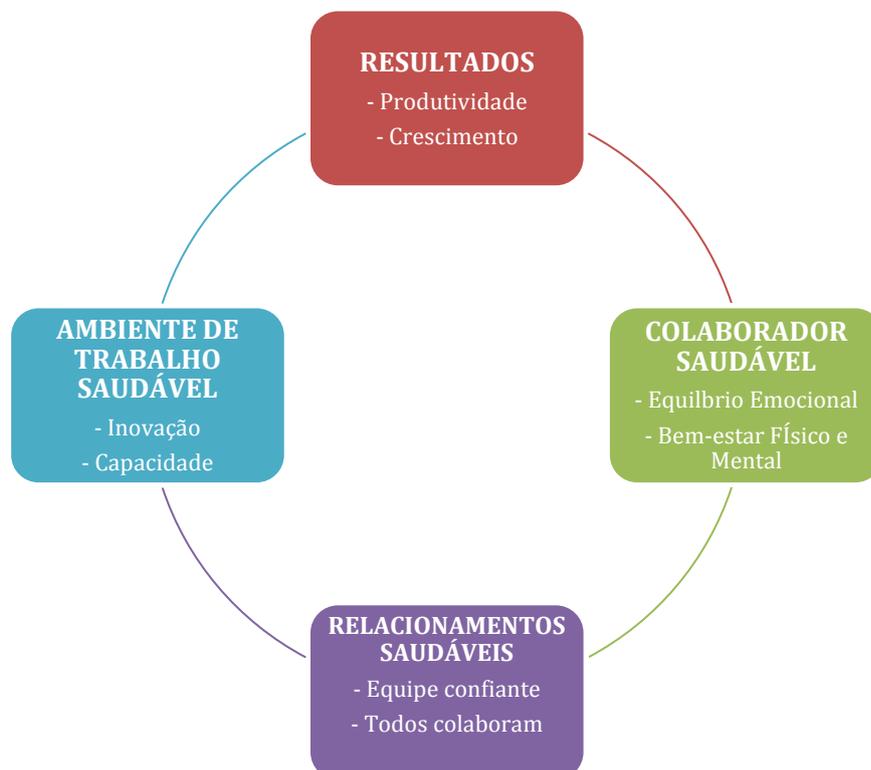
3.1 - GESTÃO EMOCIONAL COMO PRINCIPAL ESTRATÉGIA DAS ORGANIZAÇÕES

Muitas organizações já entenderam que, entre todas suas estratégias e gerenciamentos, a mais importante e eficaz é gestão emocional. Cada vez mais os setores de Recursos Humanos buscam implementar suas estratégias para o desenvolvimento humano, e diante das constantes mudanças e novas percepções, gerenciar o emocional dos colaboradores passou a ser a principal estratégia para o sucesso ou até mesmo para se manter no mercado empresarial.

Segundo pesquisas realizadas em 2020, pela Internacional Stress Management Association no Brasil (ISMA-BR), 33 milhões de brasileiros já tiveram Burnout, uma síndrome ocasionada por estresse e compulsão ao trabalho, e ainda segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), o Brasil é o país mais ansioso do planeta e o segundo com maior número de casos de depressão.

Profissionais mentalmente doentes não produzem, não se relacionam e não geram resultados, a conta é bem simples.

Figura 4 - Ciclo da Gestão Emocional



O gerenciamento de emoções busca o equilíbrio entre nossas emoções e sentimentos, com o ambiente em que trabalhamos, nos preparando para enfrentar os desafios com mais serenidade e assertividade.

No atual mundo corporativo, o bem-estar emocional e os cuidados da saúde mental são fortes indicadores de negócios e, as organizações que não se atentarem para esse fator, correm o risco de estagnar no mercado.

3.2 - CUIDADO INTEGRAL

A preservação da saúde mental deve fazer parte da estratégia geral de saúde das companhias, demonstrando que as empresas se preocupam com as pessoas. Precisamos considerar a saúde em sua integralidade, entender que estamos lidando com seres humanos e criar um ambiente que dê apoio diante das dificuldades e desafios.

Pensando assim, grandes companhias, como a fabricante de bebidas Ambev, Grupo Boticário e a multinacional Unilever, desenvolveram estratégias voltadas para a humanização das relações.

Em 2020, começou uma verdadeira transformação cultural na Ambev, trazendo novos valores para que a companhia se tornasse mais forte e inclusiva. Assim nasceu a diretoria de saúde mental, que, de acordo com Ricardo Melo, vice-presidente de pessoas para a América do Sul, *“criamos a diretoria para expandir o alcance da saúde, que estava muito atrelado à questão física. Queríamos olhar o ser humano na sua totalidade e seguir o conceito de saúde da OMS, de completo equilíbrio entre o bem-estar físico, o mental e o social.”*

Nessa empresa, a diretoria de saúde mental é liderada por uma psicóloga que já trabalhava na companhia no time de pessoas e atua basicamente em três pilares: responsabilidade da empresa, responsabilidade do líder e responsabilidade do indivíduo. Ainda, segundo Ricardo Melo *“as pessoas precisam mergulhar dentro de si mesmas para entender seus limites. A empresa deve dar espaço para o acolhimento e criar um ambiente para que as pessoas possam buscar ajuda. E os líderes devem estar preparados para recebê-las”*.

Entre outras práticas, a Ambev desenvolveu uma plataforma de bem-estar, um guia educativo sobre saúde mental e parceria com especialista para o atendimento psicológico. A companhia também colocou perguntas relacionadas a saúde mental

em seu censo anual. E os resultados começaram a aparecer através de uma pesquisa interna, que revelou que 82% dos profissionais aprovavam a iniciativa de saúde mental, 70% acreditavam que o cuidado com o tema é muito bom e 65% afirmavam que se sentiam seguros para tratar do assunto na empresa.

De acordo com o Diretor Executivo da Rede Brasil do Pacto Global da ONU, Carlo Pereira, *“não adianta agir quando a doença já está manifestada. Devemos encarar a saúde mental corporativa de forma estratégica e preventiva”*.

As ações de chefia devem refletir os cuidados com o bem-estar psicológico. É nisso que apostou o Grupo Boticário, que entre maio e junho de 2021, fez uma série de treinamentos com a liderança sobre assuntos como gestão de estresse, construção de relacionamentos de confiança e identificação de sofrimento psicológico entre os funcionários. Além de conhecimento, os gestores têm acesso a dados sobre o bem-estar das equipes, através de aplicações de pesquisas semanais para medir a satisfação das pessoas. Com a ideia de garantir a construção de ambientes psicologicamente seguros na empresa, a organização fez uma mudança importante na avaliação de desempenho, que não olha mais apenas para resultados e competências, mas para a maneira como os funcionários fazem suas tarefas, e se as atitudes tomadas estão conectadas aos valores culturais da organização. No entanto, as conversas e os estímulos ao cuidado da saúde mental, não ficam restritas aos gestores. A empresa possui uma equipe formada por psicólogos, psiquiatras e assistentes sociais, para atender todos aqueles que precisam de apoio, além de uma plataforma digital que ajuda no acompanhamento dos pacientes, o que incentiva os colaboradores a pedirem ajuda.

Para dar ferramentas psicológicas a seus colaboradores, a Unilever colocou, desde 2015, o bem-estar físico e mental dentro de sua estratégia de gestão. Para isso, criou ações de autoconhecimento para todos os funcionários e apostou na sensibilização dos líderes, que foram treinados para identificar problemas emocionais nas equipes. A companhia também criou um projeto chamado *Champions de Saúde Mental*, que treina funcionários voluntários em práticas de acolhimento psicológico. As orientações somam 15 horas e abordam temas como os principais problemas de saúde mental, violência doméstica e luto. Depois de treinados, os *Champions* podem ser procurados por todos aqueles que estiverem precisando de algum tipo de apoio, seja para conversar ou seja para ser orientado e ajudado a procurar tratamento profissional.

O psiquiatra e psicólogo suíço Carl Jung já dizia que a construção do nosso ser não está restrita a somente um aspecto da individualidade, mas a várias facetas que se conectam para formar quem realmente somos. É por isso que colocar todo o foco em apenas um dos lados daquilo que estabelece nossa vida, como o trabalho, pode ser altamente perigoso para a saúde física e mental.

3.3 - RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Um dos grandes desafios encontrados nas organizações referem-se as relações interpessoais, ou seja, a interação entre os próprios colaboradores no meio profissional. Em razão disso, a relação interpessoal é tão importante, pois de um jeito simples e eficaz, ela torna a convivência mais agradável entre nós, seres humanos, em todas as áreas. Assim, podemos ver o que é o cultivo das emoções, a importância do equilíbrio emocional e o autoconhecimento, a saber:

- Cultivo das emoções: trata-se do controle das emoções, resultando num melhor relacionamento consigo e com as pessoas a sua volta. E isto é o que as organizações mais necessitam, de um clima organizacional harmonioso e equilibrado, permitindo que seus colaboradores ofereçam mais e melhor.

- Equilíbrio emocional: traz como benefícios, menos chance de desenvolver crises de ansiedade e depressão, pois o colaborador, independentemente da circunstância, consegue controlar suas emoções diante de situações negativas, que podem ocorrer na vida profissional, pessoal e/ou familiar.

- Autoconhecimento: ao se conhecer melhor, o indivíduo desenvolve a capacidade de entender suas emoções e exercer maior controle sobre elas. Essa capacidade é de grande importância no gerenciamento das relações interpessoais, principalmente no ambiente de trabalho, onde é possível construir uma imagem positiva e sadia perante os colegas e superiores. Isso sem contar que o autoconhecimento é um exercício de bem-estar fundamental para evitar o surgimento de sentimentos negativos como baixa autoestima, fracasso e irritação excessiva.

Diante de uma rotina intensa e desafiadora, manter o equilíbrio emocional torna-se indispensável. Sabemos que essa não é uma tarefa fácil, pois para muitos ainda é preciso encontrar esse equilíbrio, que pode ter se perdido no tempo e dado lugar a crises nervosas frequentes. Desta forma, podemos ver o quão importante é o profissional desenvolver a capacidade do seu autocontrole em relação aos seus

impulsos, agindo com coerência, sendo inteligente no direcionamento e controle do seu trabalho, promovendo uma melhora contínua na relação entre seus colegas de trabalho, mas dentro da administração e controle de suas emoções.

Cada vez mais, as organizações estão percebendo que, promovendo a saúde física e emocional e o bem-estar de seus colaboradores, terão pessoas mais contentes e produtivas, elevando assim, o nível de crescimento profissional e pessoal de seus funcionários.

4. COLETA DE DADOS

Nesse projeto, buscamos analisar os dados através de respostas obtidas via questionário no Forms, pois dentre as principais vantagens deste, estão a economia de tempo, a eficiência na coleta de um grande número de dados e a possibilidade de atingir um número maior de pessoas, além do anonimato.

As perguntas elaboradas para o questionário seguem abaixo.

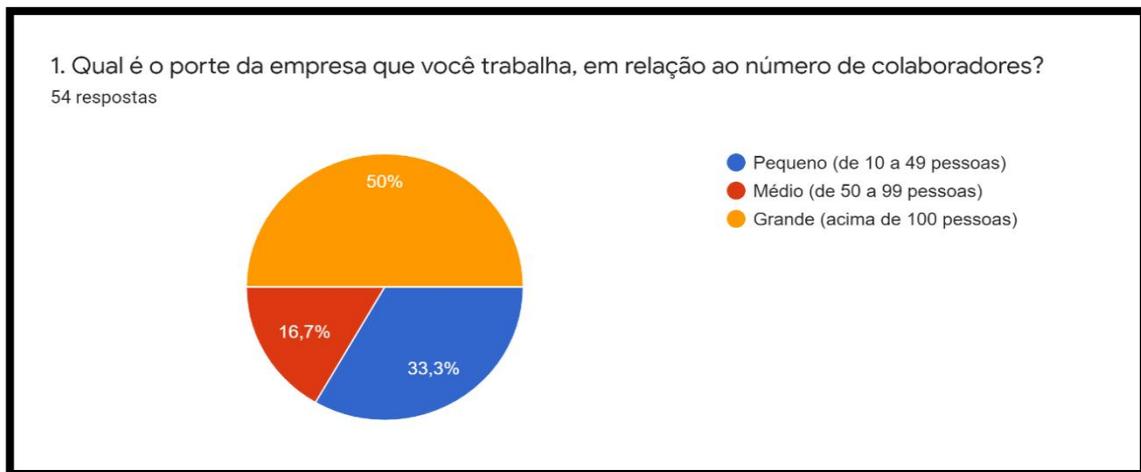


Figura 5 - Gráfico 1



Figura 6 - Gráfico 2

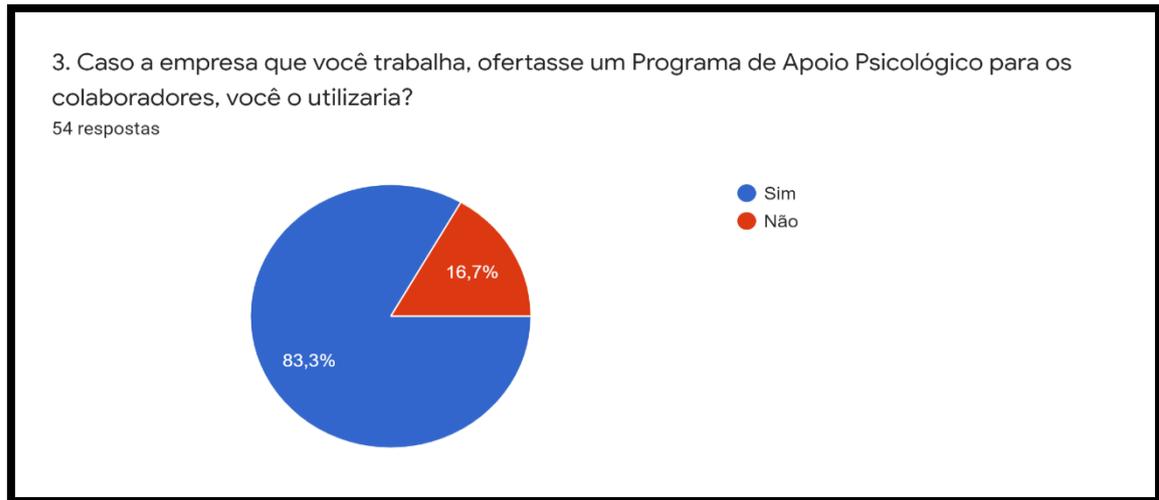


Figura 7 - Gráfico 3

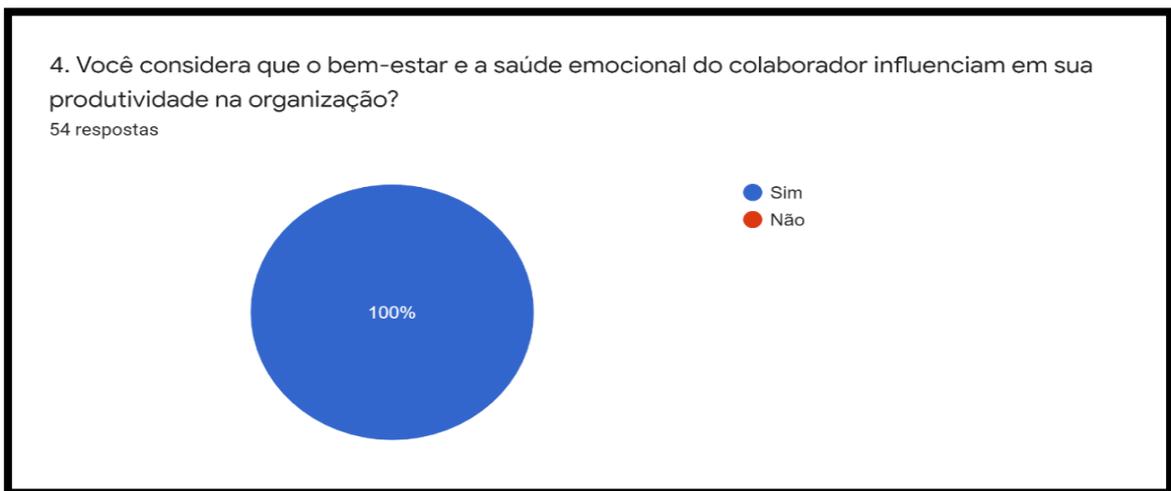


Figura 8 - Gráfico 4

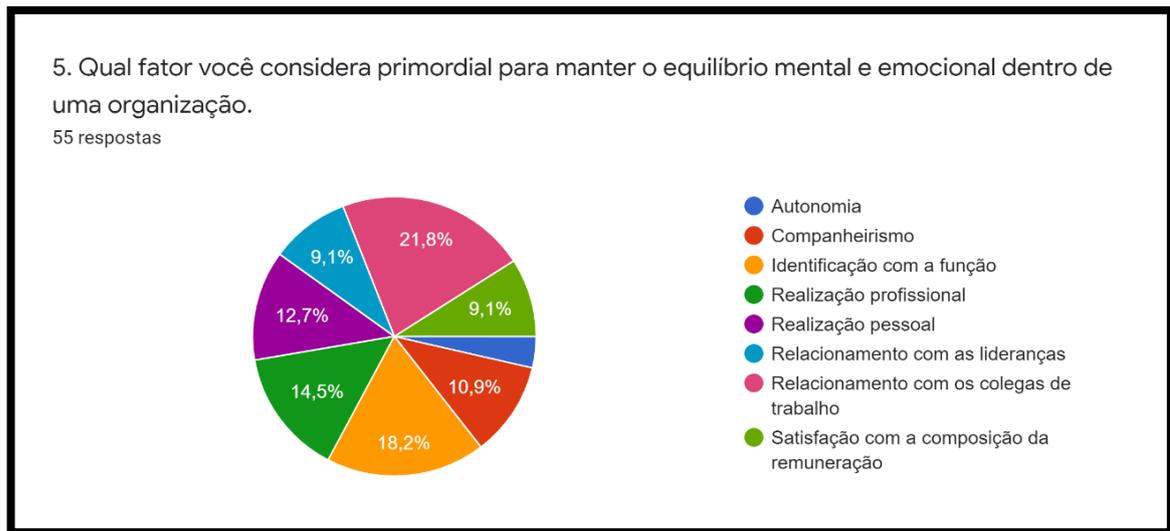


Figura 9 - Gráfico 5

A apuração das informações comprova a importância da problemática em questão e nos auxilia no diagnóstico e planejamento de todo o trabalho com ações imediatas.

5. MARKETING E VENDAS

Nesse capítulo, apresentamos a viabilidade do projeto, seu plano de negócio, detalhando sua aplicação e funcionamento, e a análise SWOT, que possibilita a visualização e compreensão das nossas forças, ameaças, oportunidades e fraquezas, para que possamos compreendê-las, e assim, buscar possíveis soluções.

PLANO DE NEGÓCIOS

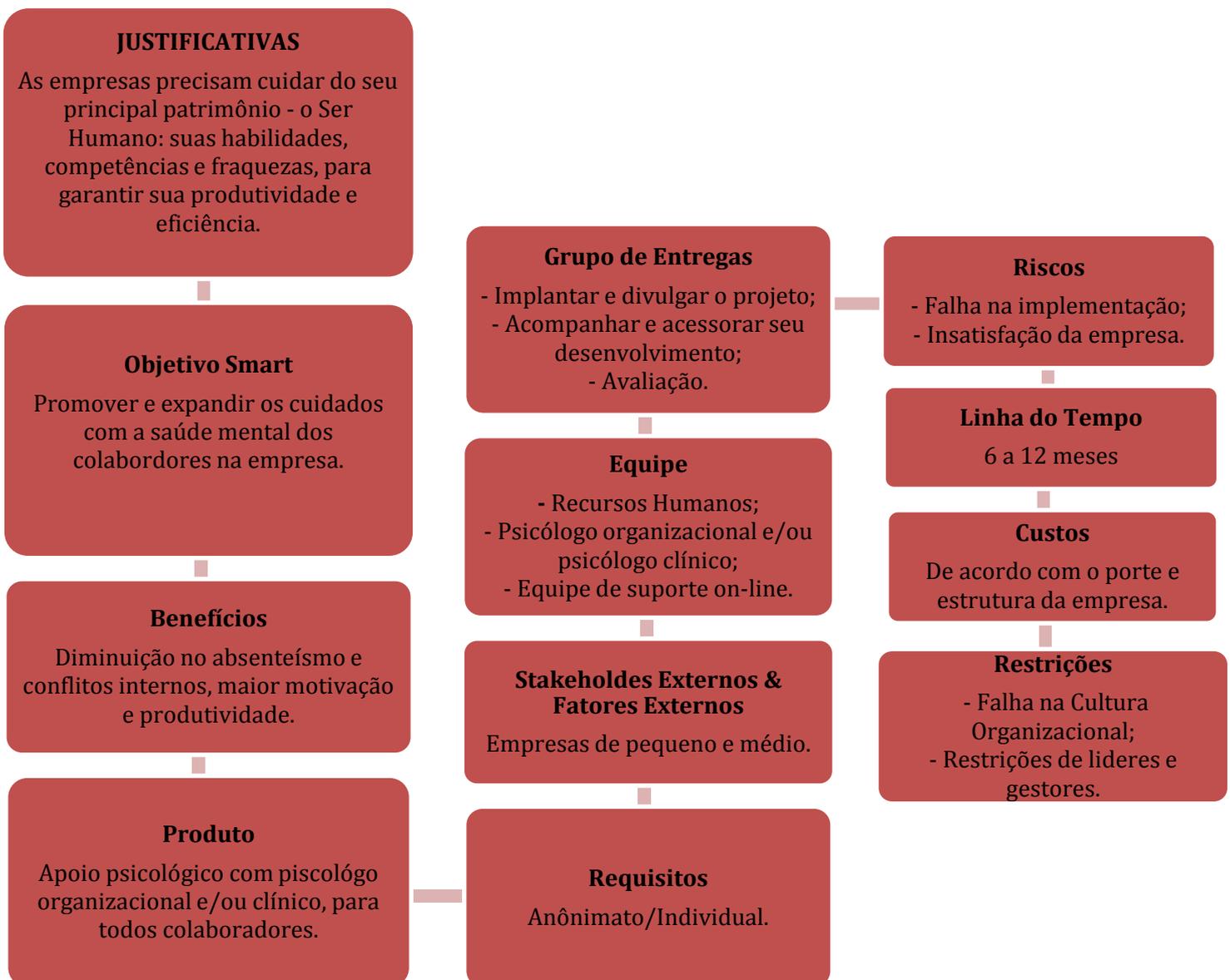


Figura 10 - Plano de Negócios

ANÁLISE SWOT

FORÇAS	FRAQUEZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Equipe qualificada; ● Atendimento individual; ● Diferencial no mercado; ● Projeto viável. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Falha na implantação do projeto; ● Falha na divulgação do programa; ● Falta de identificação com a cultura organizacional.
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Interesse das empresas em investir no capital humano, especificamente, na saúde mental do colaborador; ● As empresas buscam facilidade no atendimento. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Concorrência; ● Gestores desinteressados; ● Falta de interesse em investir no capital humano; ● Falta de conhecimento sobre o assunto.

Figura 11 - Análise Swot

6. EVENTO INAUGURAL



Figura 12 - Evento Inaugural

6.1 - FEIRA DE PROJETOS

Neste capítulo, iremos abordar os benefícios, processos e aplicação do projeto, que será realizado na extensão ETEC Benedito Storani Valinhos, com a presença dos alunos e professores, no dia 00/00/00, das 19:30 às 22:00 horas.

6.2 - ATIVIDADES REALIZADAS

As alunas responsáveis farão a apresentação do projeto e sua explanação. Ao final, a psicóloga clínica convidada fará suas contribuições sobre o tema do projeto.

6.3 - FORNECEDORES/PARCEIROS

Nossos parceiros na realização do projeto foram: as alunas que elaboraram o projeto, a psicóloga clínica convidada, os professores da ETEC Benedito Storani – Valinhos e o coordenador do curso Técnico em Recursos Humanos.

❖ Equipe de atuação

Todo o planejamento e organização foram elaborados pelas responsáveis pelo projeto, com a supervisão do professor orientador Roney Batista Trovato.

❖ Controle das atividades

- Cerimônia de abertura;
- Apresentação das responsáveis pelo projeto;
- Apresentação da psicóloga convidada;
- Apresentação do projeto;
- Contribuição da psicóloga convidada;
- Entrega dos panfletos;
- Encerramento.

7. PROCEDIMENTO PARA VENDA DO PROJETO

Para a apresentação e divulgação da consultoria nas organizações, será enviado um vídeo comercial seguido de um e-mail, convidando a organização a conhecer o projeto. Para a organização que demonstrar interesse no projeto, iremos agendar uma reunião por vídeo conferência, para apresentar detalhadamente o projeto DAP, bem como seus princípios e valores, destacando a importância e os benefícios do mesmo nas organizações.

- O vídeo comercial com o logo do projeto, será de cinco minutos, com a apresentação do DAP, suas principais características e objetivos;
- No e-mail, será enviado um convite aos gestores dos Recursos Humanos para conhecer o projeto e agendar uma reunião sem compromisso;
- Na reunião por vídeo conferência, utilizaremos uma apresentação em PowerPoint.
- Valores e condições serão enviados por e-mail, para que possamos agendar uma primeira visita a organização.

7.1 – ESTRATÉGIAS PROMOCIONAIS

- LinkedIn – Projeto DAP
- Facebook- ProjetoDAP/facebook.com
- Instagram - @projetoDAP
- E-mail - projetodap02@gmail.com
- Divulgação em sindicatos;
- Divulgação em conferências, treinamentos e eventos.

7.2 – COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

Neste capítulo, elaboramos a composição de valores e serviços, bem como os critérios utilizados. Como parte do processo, fizemos um levantamento para identificar os gastos fixos mensais, que denominamos como despesas, na qual incluímos todas as despesas com a administração do projeto, tais como benefícios e salário de duas colaboradoras, como mostra detalhadamente a tabela a baixo.

CUSTOS FIXOS MENSAIS			
	Por colaborador	Mensal	
Refeição	R\$ 430,00	R\$ 860,00	2 colaboradores
Ajuda de Custo	R\$ 150,00	R\$ 300,00	2 colaboradores
Aluguel	R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00	
Energia Elétrica	R\$ 450,00	R\$ 450,00	
Material escritório / limpeza	R\$ 350,00	R\$ 350,00	
Telefone	R\$ 210,00	R\$ 210,00	
Colaboradores (Salário) / Pró-labore	R\$ 6.826,38	R\$ 13.652,76	2 colaboradores
Convênio Médico (Coparticipação Unimed)	R\$ 178,00	R\$ 356,00	2 colaboradores
Tarifas Bancárias	R\$ 120,00	R\$ 120,00	Referente a 1 banco
TOTAL CUSTO FIXO	R\$ 10.214,38	R\$ 17.798,76	

Tabela 1 - Custos Fixos Mensais

Feito esses cálculos, chegamos ao valor total de custos no departamento. Seguimos então, para os cálculos dos honorários contábeis.

CÁLCULO DE HONORÁRIOS CONTÁBEIS				
DATA/BASE: DEZEMBRO / 21				
DESCRIÇÃO		DEPARTAMENTO		
		FISCAL	CONTÁBIL	PESSOAL
Custo Salarial		R\$ 15.168,72	R\$ 17.798,72	R\$ 6.826,38
INSS	14,00%	-	-	R\$ 955,69
IRRF	27,50%	-	-	R\$ 1.877,25
FGTS	8,00%	-	-	R\$ 546,11
13º Salário	8,33%	-	-	R\$ 568,63
Férias	11,11%	-	-	R\$ 758,41
INSS + FGTS (sem 13º salário) e Férias	9,62%	-	-	R\$ 217,43
Multa Rescisória - 50% FGTS	0,00%	-	-	-
Ajuda de Custo + Refeição	0,00%	-	-	R\$ 580,00
Soma dos encargos	78,56%	-	-	R\$ 4.923,52
TOTAL CUSTOS (por colaborador)		R\$ 15.168,72	R\$ 17.798,72	R\$ 12.329,90
TOTAL CUSTOS (2 colaboradores)		-	-	R\$ 24.659,80

Tabela 2 - Cálculo de Honorários Contábeis

7.3 – ELABORAÇÃO DE PREÇOS

Para compor os preços do serviço de consultoria foram levados em conta os seguintes fatores:

- ✓ Porte da empresa: pequenas e médias empresas;
- ✓ Custos fixos;
- ✓ Localização da empresa: Região e Grande São Paulo (hospedagem, transporte e alimentação);

✓ Consultoria para monitoramento após implantação: valor cobrado por dia;

✓ Será cobrado ainda, uma taxa a partir da quilometragem, a considerar:

50 a 100 km = R\$ 450,00

100 a 150 km = R\$ 650,00

Assim, montamos a tabela com os valores e a margem de lucro, abaixo apresentada, através dos valores dos serviços, exceto os custos fixos.

VALOR A COBRAR			
STATUS	VALOR DE IMPLANTAÇÃO	VISITA POR DIA (SE NECESSÁRIO)	COLABORADORES
EMPRESA DE PEQUENO PORTE	R\$ 20.000,00	R\$ 200,00	até 100
EMPRESA DE MÉDIO PORTE	R\$ 26.000,00	R\$ 400,00	de 101 até 300
MARGEM DE LUCRO			
15%			
OBSERVAÇÃO: A organização terá direito a 1 (uma) visita mensal, durante 3 meses (se necessário). Entretanto, será cobrado o valor por dia.			

Tabela 3 - Valor a cobrar

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscamos com a criação da DPA (Departamento de Apoio Psicológico) nas organizações, o bem-estar do colaborador, oferecendo apoio psicológico, sem custo, com assistência profissional confidencial e especializada, com o objetivo de ajudar o trabalhador quando problemas pessoais comprometem a sua vida e o seu desempenho no trabalho.

Um suporte no sentido do acolhimento e amparo emocional em meio às dificuldades que enfrentam todo os dias, trazendo motivação, controle, satisfação e diminuição de estresses, o que proporcionará benefício pessoal e profissional tanto para colaborador, quanto para a organização.

Trazendo também as organizações, uma melhor posição no mercado e lucratividade, através de colaboradores mais motivados e eficaz em metas estabelecidas. Podendo ser alcançados através de cuidado e investimento de tempo no relacionamento interpessoal, com o cultivo das emoções e controle emocional.

Traremos vantagens com esse suporte, na retenção de talentos, no controle de absenteísmo e muito mais, com o cuidado da saúde mental e emocional do colaborador, influenciando assim, em todas as suas rotinas interna e externa, de forma segura, sigilosa e inovadora.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

CHIAVENATO, I. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

_____. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

OLIVEIRA, Hanna. **Sustentabilidade Emocional**. Revista Você RH. Editora Abril. Edição 75, p. 24-37. Agosto/Setembro, 2021.

PIMENTA, Tatiana. **Cultive o equilíbrio emocional no trabalho com essas dicas**. It Mídia. Disponível em: <https://cio.com.br/carreira/como-cultivar-o-equilibrio-emocional-no-trabalho>. Acesso em: 22/10/2021.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. Tradução: Reginaldo Marcondes. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo. Saraiva, 2003.

SCHEIN, Edgar H. **Organizational Culture and Leadership**. São Francisco: Jossey-Bass, 1997.

TYLOR, Edward. B. **La civilization primitive**. 2 v. Paris: Reinwald, 1876-1878.