

Etec
Dep. Salim Sedeh
Leme

CENTRO PAULA SOUZA

 **GOVERNO DO ESTADO**
SÃO PAULO
Secretaria de Desenvolvimento
Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

MODELO PROJETO DE TCC 2021

**CEETEPS – CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA
“PAULA SOUZA”
ETEC DEPUTADO SALIM SEDEH**

HABILITAÇÃO: TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

A importância da saúde mental do trabalhador no atendimento ao público

**Amanda Cristina Mattos Nascimento
Lara Karina Rodrigues Moura
Valéria de Fátima Trindade**

Leme – SP
2021

**Amanda Cristina Mattos do Nascimento
Lara Karina Rodrigues Moura
Valéria de Fátima Trindade**

**A Importância da Saúde Mental do Trabalhador no Atendimento ao
Público**

**Projeto apresentado na disciplina de Planejamento de Trabalho de
Conclusão de Curso como requisito básico para a apresentação do
Trabalho de Conclusão de Curso do Técnico em Administração.**

**Orientador (a):
Prof. Juliano Tambolini**

Leme-SP
2021

Agradecimentos

Agradecemos primeiramente a Deus por nos ajudar a superar todos os obstáculos encontrados ao longo do curso, principalmente as inconsistências do Teams.

Aos nossos familiares, colegas e amigos, que nos incentivaram nos momentos difíceis e compreenderam nossa ausência enquanto nos dedicávamos aos estudos.

Aos professores, pelas correções e pelo conhecimento compartilhado, que nos permitiram não só evoluir como alunos, mas também nos deram a base para atuarmos como futuros profissionais na área administrativa.

À ETEC Deputado Salim Sedeh, e seus funcionários, por todo o empenho em nos atender e acolher da melhor forma possível.

Ao nosso orientador Juliano Roberto Tambolini, por nos dar todo o suporte e atenção necessários para a realização deste trabalho.

E, por fim, dedicamos este trabalho, em especial, à nossa querida professora Daniela Ravanini Joest, que sempre foi uma excelente docente, mas em muitos momentos também nos acalentava com palavras doces de apoio e incentivo.

*“ Que o trabalhador seja mais valorizado
que o produto do seu trabalho.”*

(Fernando Silva Pinto)

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. JUSTIFICATIVA	8
3. OBJETIVOS	9
3.1. GERAL	9
3.2. ESPECÍFICO	9
4. DEFINIÇÃO DE SAÚDE MENTAL.....	10
5. A IMPORTÂNCIA DA SAÚDE MENTAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	11
6. FATORES QUE PREJUDICAM A SAÚDE MENTAL	15
6.1. ESTRESSE	15
6.2. OUTROS FATORES	15
7. PRINCIPAIS CONSEQUÊNCIAS	17
7.1. SÍNDROME DE BURNOUT.....	17
7.2. FIBROMIALGIA.....	18
7.3. TRANSTORNO DE ANSIEDADE.....	18
7.4. DEPRESSÃO	19
7.5. FALTAS AO TRABALHO	19
8. COMO PROMOVER UM AMBIENTE DE TRABALHO SAUDÁVEL?	20
8.1. CRIAR E MANTER UMA COMUNICAÇÃO ABERTA E TRANSPARENTE	20
8.2. ESTABELECEER A CULTURA DO FEEDBACK	21
8.3. INICIAR UMA ROTINA DE EXERCÍCIOS NA EMPRESA.....	21
8.4. MOTIVAR O ESPÍRITO DE EQUIPE	21
8.5. OFERECER BENEFÍCIOS CORPORATIVOS	22
9. A SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR DO SETOR PÚBLICO X PRIVADO	23
10. METODOLOGIA	25
11. PROBLEMATIZAÇÃO	26
12. RESULTADOS	27
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
6. REFERÊNCIAS.....	35

1. INTRODUÇÃO

A relação entre trabalho e transtornos mentais ou entre trabalho e sofrimento psíquico, é um assunto que sempre foi mantido em sigilo no mundo inteiro, mas agora começa a ser discutido e encarado, visto sua relevância no meio empresarial.

Apesar do número de funcionários que sofrem com doenças psicossomáticas visivelmente relacionadas à organização do trabalho estar em constante crescimento, as instituições ainda encontram dificuldades em abordar estes assuntos, ocasionando o preconceito e a descrença de gestores e colegas.

O medo dos rótulos, de serem lançadas nas estatísticas como incapacitados e de serem tratadas de forma hostil, leva estes trabalhadores a evitarem a busca correta de um diagnóstico de especialistas. Mesmo aquelas que já têm consciência de seus conflitos, investem tudo na sua dissimulação e no seu ocultamento, o que frequentemente, as desestabiliza e marginaliza ainda mais nas relações de trabalho.

Para que se tenha uma ideia de tal gravidade, um documento da OMS, já em 1985, indicava que 5 a 10% da força de trabalho ocupada (na desocupada a situação é sempre mais grave) sofriam de transtornos mentais sérios e que cerca de 30% sofriam de distúrbios psíquicos de menor gravidade. Mais recentemente, outra fonte dava conta de que nos EUA, os distúrbios mentais representam hoje a segunda causa de afastamento no trabalho. E é curioso que essa questão não afeta - como se costuma pensar - apenas os funcionários que executam as funções mais simples, pelo contrário, o aumento de 50% na procura de atendimento psicoterapeuta foi entre os altos executivos.

2. JUSTIFICATIVA

Estatísticas apontam que uma a cada cinco trabalhadores podem sofrer de alguma doença mental. Esses problemas vão impactar diretamente no ambiente de trabalho, causando perda de produtividade, desmotivação, doenças e faltas.

A falta de organização nas instituições, a submissão a chefias autoritárias, a falta de comunicação entre as pessoas, o aumento no ritmo de trabalho, a exigência crescente de produtividade e o assédio moral, quando um superior ou um colega submete o trabalhador a constrangimentos ou humilhações de forma repetida e prolongada, são fatores que podem afetar a saúde dos trabalhadores.

Sua finalidade prima pela conscientização de empregados e empregadores acerca da importância dos cuidados com a Saúde Mental no ambiente de trabalho, assim como suas causas e consequências.

3. OBJETIVOS

3.1. GERAL

Refletir sobre os efeitos negativos de um ambiente competitivo, autoritário e precário e a importância dos cuidados com a Saúde Mental no trabalho.

3.2. ESPECÍFICO

Conscientizar empregados e empregadores acerca da importância dos cuidados com a Saúde Mental no ambiente de trabalho, assim como suas causas e consequências.

4. DEFINIÇÃO DE SAÚDE MENTAL

A maior parte das pessoas, quando ouve falar em “Saúde Mental”, pensa em “Doença Mental”. Mas a saúde mental implica muito mais que a ausência de doenças mentais.

Pessoas mentalmente saudáveis compreendem que ninguém é perfeito, que todos possuem limites e que não se pode ser tudo para todos. Elas vivenciam diariamente uma série de emoções como alegria, amor, satisfação, tristeza, raiva e frustração. São capazes de enfrentar os desafios e as mudanças da vida cotidiana com equilíbrio e sabem procurar ajuda quando têm dificuldade em lidar com conflitos, perturbações, traumas ou transições importantes nos diferentes ciclos da vida.

A Saúde Mental de uma pessoa está relacionada à forma como ela reage às exigências da vida e ao modo como harmoniza seus desejos, capacidades, ambições, ideias e emoções. Investir em estratégias que possibilitem o equilíbrio das funções mentais é essencial para um convívio social mais saudável.

5. A IMPORTÂNCIA DA SAÚDE MENTAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Em um mercado cada vez mais competitivo de negócios e profissionais, o acúmulo de pressões aumenta. Manter uma carreira estável hoje é, muitas vezes, sinônimo de estresse, ansiedade e outros tipos de sofrimentos mentais, tornando a saúde mental no ambiente de trabalho ainda mais importante.

E o que dizer de verdadeiramente importante sobre uma temática que envolve dois dos mais reverenciados tabus dentro da sociedade brasileira: o funcionalismo público e a saúde mental?

A relação entre trabalho e transtornos mentais ou sofrimento psíquico, é um assunto que, mesmo em constante evolução, somente agora começa a ser discutido e encarado. Uma das dificuldades em falar sobre o assunto é o medo que os funcionários sentem de serem rotulados de “loucos” ou “surtados” pelos colegas, serem deixados de lado, sofrerem bullying, e o receio de perderem o emprego.

A dificuldade em admitir distúrbio psíquico, leva os funcionários a recorrerem compulsivamente às mais variadas especialidades, que mesmo não detectando neles nenhum “mal”, prescrevem algum tipo de placebo como uma espécie de alívio.

A falta de planejamento no interior das instituições públicas, como: a alta rotatividade dos chefes, a falta de relação entre a capacitação dos funcionários e o trabalho que realmente desenvolvem, a falta de reconhecimento, e os setores de Recursos Humanos terem função máxima apenas na execução da folha de pagamento, faz com que os funcionários não sintam prazer na realização no trabalho e, com isso têm a sua saúde mental afetada negativamente.

Segundo dados da Organização Mundial de Saúde (OMS), os transtornos mentais e comportamentais estão entre as principais causas de perdas de dias de trabalho no mundo. Os casos leves causam em média perda de quatro dias de trabalho/ano e os graves cerca de 200 dias de trabalho/ano.

Atualmente, mais de 300 milhões de pessoas sofrem ao redor do mundo com a depressão, sendo esta a principal causa de incapacidade laboral, e mais de 260 milhões vivem com transtornos de ansiedade, além de que muitas dessas pessoas convivem com ambos. Os transtornos mentais comuns acometem 30% dos trabalhadores ocupados.

1. "Entre as doenças incapacitantes, as neuroses são o diagnóstico mais frequente de perícia no INPS, determinando o afastamento temporário do trabalho. São também a primeira causa de renovação deste afastamento. Doenças mentais em geral são as mais frequentes e quase única causa de aposentadoria por invalidez abaixo dos 40 anos". Vorcaro, A. R. (1988).

2. Num levantamento realizado dentro de uma Instituição pública federal em Brasília, sobre as licenças médicas concedidas durante os meses de julho, agosto e setembro de 1996, chegaram ao seguinte dado: Os 350 funcionários daquela instituição apresentaram, nesse período, 133 atestados médicos, com fins de justificar faltas ao trabalho ou de solicitar licenças para tratamento de saúde (nenhum fazia referência a transtornos psicológicos). O somatório dos dias de licença concedidos chegou a um total de 1506 dias.

Uma pesquisa realizada pela OMS estimou que os transtornos depressivos e de ansiedade custam 1 trilhão de dólares à economia global a cada ano em perda de produtividade.

Se uma pessoa trabalha 8 horas por dia, não dá para exercer suas funções ao mesmo tempo em que lida com os transtornos mentais no ambiente de trabalho.

Em um desafio elaborado pela ENAP (Escola Nacional de Administração Pública – Brasília/DF), para coletar dados que detectam os riscos à saúde mental, foram obtidos os seguintes resultados em relação aos depoimentos coletados:

Alex, 36 anos, servidor público há 8 anos, trabalhou em setores de diferentes tamanhos, convivendo diretamente em equipes de 2-10 servidores. Atualmente trabalha na área meio de seu órgão com processos administrativos. É impaciente, especialmente com burocracias que considera desnecessárias, e não gosta de preencher longos questionários. Observa problemas de convivência e relacionamento em seu setor, mas nunca reportou nem saberia para quem reportar sua opinião sobre o ambiente de trabalho. Por outro lado, reclama recorrentemente sobre os problemas do trabalho para familiares e amigos. Para evitar se expor, prefere não falar muito de sua vida pessoal no ambiente de trabalho. Se sente frustrado e desmotivado por achar que estes problemas de ambiente não têm solução.

Maria, 60 anos, gestora pública, chefia uma área com 4 pessoas, além de lidar com outros coordenadores de sua diretoria. Apesar de ser a chefe de sua área, Maria não pôde escolher o time que lidera e tem dificuldades em fazer uma boa gestão de

peças. Ao mesmo tempo, é cobrada pela produção do seu setor, o que contribui para seu alto nível de estresse. Vive num constante dilema entre cobrar mais de sua equipe e garantir um ambiente agradável para evitar o afastamento de seus subordinados.

Josi, 55 anos, psicóloga clínica há 30 anos. Faz atendimento e acompanhamento de pessoas com transtornos mentais em um órgão do Governo Federal. Tem muito interesse no tema de gestão de pessoas e busca promover a melhoria nos ambientes de trabalho, no entanto carece dos dados para entender como propor melhorias em dinâmicas de trabalho. Já tentou buscar informações por conta própria, mas estas estão espalhadas e, por vezes, inacessíveis ou inexistentes. Se sente frustrada em não poder fazer nada em relação aos casos de adoecimentos mentais que têm origem em situações de trabalho e sonha com um serviço público mais meritocrático.

João, 35 anos, servidor público há 10 anos, chefe da área de recursos humanos há 2 anos. É responsável por supervisionar todas as atividades que envolvem pessoas dentro de uma instituição pública. Em seu dia a dia figuram atividades mais operacionais como: controle de folha de ponto, aposentadorias, progressões, avaliações de desempenho, benefícios pessoais, afastamentos, movimentações, entre diversos outros serviços. Considera sua rotina diária variável, com picos de serviços e padrões cíclicos. Fica frustrado por sentir que consegue solucionar poucos problemas e sente na pele o desafio de alterar uma estrutura que privilegia escolha de chefias sem capacidade técnica ou sem capacidade de gestão de pessoas. Ver o serviço público com características muito específicas, como uma estrutura limitante e burocrática, onde o excesso de amarras e a falta de pessoal dificultam importantes intervenções diretas. Do ponto de vista de Recursos Humanos, sua maior dor centra-se na preocupação excessiva de seus pares com processos e leis, em detrimento da visão do servidor como pessoa e ser humano. Gostaria que o serviço público se modernizasse o suficiente para que seu setor fosse menos focado em tarefas administrativas e mais voltado ao desenvolvimento das pessoas no ambiente de trabalho. Acredita que o futuro do RH está na administração de pessoal e não na mera gestão burocrática de processos.

O trabalho em si é ótimo para a saúde mental, desde que a empresa forneça condições necessárias que amenizam as aflições dos colaboradores, do contrário, um

ambiente de trabalho negativo pode levar a saúde mental dos colaboradores às sérias complicações, como vimos nos resultados da pesquisa.

Com tudo o que vimos e foi dito, podemos dizer que a empresa e seus gestores devem estar atentos aos sinais que seus colaboradores podem estar apresentando devido a um transtorno psicológico, e assim procurarem apoiá-los.

Pois uma empresa que é atenta aos seus colaboradores, e procura recursos para se ter um ambiente de trabalho saudável, será mais propensa a reduzir o absenteísmo, aumentar a produtividade e se beneficiar de ganhos econômicos associados.

6. FATORES QUE PREJUDICAM A SAÚDE MENTAL

Algumas das pressões mais fortes podem vir do ambiente de trabalho: 20% dos funcionários ativos estão trabalhando sob forte pressão emocional, o que compromete a saúde física e psíquica, resultando em queda na produtividade, absenteísmo (faltas) e maiores taxas de contratação e demissão (troca de funcionário). Além disso, cerca de 32% dos trabalhadores brasileiros sofrem com os efeitos do stress — um dos primeiros sinais da síndrome de burnout —, segundo a International Stress Management Association (Isma-BR).

6.1. ESTRESSE

O estresse é uma resposta natural do organismo a estímulos do ambiente, sendo essencial para ativar o nosso mecanismo de alerta, nos auxiliando na concentração e atenção ao que acontece ao nosso redor.

Contudo, em níveis elevados, o estresse é extremamente prejudicial à nossa saúde, reduzindo a nossa produtividade e favorecendo o surgimento de doenças físicas e psicológicas, como a ansiedade e depressão. Isso ocorre porque os altos níveis de cortisol, hormônio liberado devido ao estresse, enfraquece a resposta do nosso organismo, o que causa a exaustão.

O estresse já é considerado uma doença ocupacional devido aos seus efeitos na produtividade e concentração no trabalho, sendo responsável, inclusive, por afastamento das atividades, o que causa, conseqüentemente, danos financeiros à empresa.

6.2. OUTROS FATORES

A agência da ONU lembra que alguns dos principais fatores de risco para a saúde mental de trabalhadores são assédio e bullying, excesso de trabalho, jornadas inflexíveis, ameaça de desemprego, entre outros.

O bullying e o assédio psicológico são frequentes causas de estresse relacionados ao trabalho e apresentam riscos à saúde de trabalhadores, podendo ser associados tanto a problemas físicos como psicológicos.

As consequências na saúde podem ter custos aos empregadores em termos de produtividade reduzida e aumento da rotatividade de pessoal, além do impacto negativo nas interações familiares e sociais.

A ameaça do desemprego é outro fator de risco reconhecido que pode ocasionar problemas de saúde mental. Retornar ou obter um emprego são considerados fatores protetivos.

A maior parte dos fatores de risco também está relacionada ao tipo de trabalho, ao ambiente organizacional e de gestão, às capacidades e competências dos funcionários, e ao apoio disponível a trabalhadores para realizarem seu trabalho.

Por exemplo, uma pessoa pode ter as habilidades necessárias para concluir suas tarefas, mas poucos recursos disponíveis para fazê-lo, ou pode não ter apoio das práticas organizacionais ou de gestão.

Outros riscos para a saúde mental incluem políticas inadequadas de saúde e segurança:

- Falta de comunicação e de práticas de gestão;
- Participação limitada na tomada de decisões por parte dos funcionários ou baixo controle sobre uma área de trabalho;
- Baixos níveis de apoio a funcionários;
- Jornadas de trabalho inflexíveis;
- Falta de clareza na determinação das tarefas ou de objetivos organizacionais;
- Conflitos entre colegas;
- Metas inalcançáveis;
- Cobranças excessivas;
- Autoritarismo.

7. PRINCIPAIS CONSEQUÊNCIAS

Quando a relação homem-trabalho é fragilizada ou mesmo “quebrada”, o adoecimento se manifesta de forma não apenas individual, mas coletiva.

Para Kokoreff e Rodriguez (2005), o trabalho perdeu seu grande papel de integrador e sua capacidade de dar sentido às identidades coletivas. Surgem, doravante, doenças mentais ou somáticas, em que o sofrimento varia com o tipo de organização do trabalho que cria insatisfação, cujas consequências não se limitam a um desgosto particular.

A competitividade no mercado de trabalho, somada ao medo do desemprego, induz as pessoas a se submeterem a condições de trabalho desumanas. Por exemplo, exposição a baixos salários, ambientes insalubres, ruídos e calor excessivo, ao acúmulo de funções, jornadas de trabalho que excedem a carga horária suportável e regime em turnos alternantes. (FERNANDES, 2020)

7.1. SÍNDROME DE BURNOUT

O estresse está presente em nosso dia a dia, porém, quando se torna crônico e associado ao trabalho, é denominado Síndrome de Burnout. Considerada como uma reação à tensão emocional crônica por lidar excessivamente com pessoas, esta síndrome pode se apresentar desde o início da atividade profissional ou exteriorizar-se mais adiante, durante as mudanças laborais.

Segundo Trindade et al, “a Síndrome de Burnout é formada por três dimensões relacionadas, mas independentes, a saber: Exaustão Emocional, caracterizada pela falta ou carência de energia e entusiasmo em razão do esgotamento dos recursos; Despersonalização, que ocorre quando o profissional passa a tratar os clientes, colegas e a organização de forma distante e impessoal; e Baixa Realização no Trabalho, caracterizada pela tendência do trabalhador em se autoavaliar de forma negativa”.

Nos resultados de seu estudo com 86 trabalhadores, foram relatados como principais sintomas: fadiga constante e progressiva, que se caracteriza pela sensação de falta de energia e vazio interno, além do sentimento de solidão, impaciência, impotência, mal-estar permanente, depressão e desconfiança.

7.2. FIBROMIALGIA

De acordo com a Sociedade Brasileira de Reumatologia (p. 6, 2011), a fibromialgia é uma síndrome clínica que se manifesta, principalmente, com dor no corpo todo, sendo que muitas vezes fica difícil definir se a dor é nos músculos ou nas articulações. Os pacientes costumam dizer que não há nenhum lugar do corpo que não doa. Uma característica da pessoa com fibromialgia é a grande sensibilidade ao toque e à compressão de pontos no corpo.

Chega a atingir cerca de 2% da população brasileira e corresponde a 20% do ambulatório de reumatologia.

É frequentemente associada a fadiga generalizada, distúrbios do sono, dores de cabeça, rigidez matinal, dispneia, dificuldade de memorização e concentração, ansiedade, alterações no humor e depressão. As dores corporais são frequentes no pescoço, costas, ombros, cintura pélvica, mãos, mas qualquer local do corpo pode ser afetado. (FERNANDES, 2020)

Mattos e Luz (2012) realizaram um estudo que entrevistou mulheres que trabalhavam em diferentes funções, tendo em comum o atendimento ao público e diagnóstico de fibromialgia, e todas relataram a sobrecarga de trabalho e o ambiente laboral como desencadeador do adoecimento.

Uma questão central para os fibromiálgicos é a dificuldade para a execução de tarefas, profissionais ou do cotidiano. Os pacientes mostram-se extremamente inseguros quanto ao desempenho pessoal, gerando um estado crônico de revolta em relação a sua saúde. Queixam-se frequentemente da redução da qualidade do seu trabalho, com conseqüente influência em sua vida profissional e mesmo na renda familiar. Comuns também são relatos de indiferença por parte de amigos e familiares, problemas conjugais e diminuição da frequência de atividades de lazer e mesmo religiosas. (FERNANDES, 2020)

7.3. TRANSTORNO DE ANSIEDADE

Dados da Organização Mundial de Saúde (OMS) apontam que a prevalência mundial do transtorno de ansiedade (TA) é de 3,6%. No continente americano esse transtorno mental alcança maiores proporções e atinge 5,6% da população, com

destaque para o Brasil, onde o TA está presente em 9,3% da população, possuindo o maior número de casos de ansiedade entre todos os países do mundo. (FERNANDES,2020)

A ansiedade é um sentimento de medo vago e desagradável que se manifesta como um desconforto ou tensão decorrente de uma antecipação do perigo, de algo desconhecido, enquanto os TAs compartilham características de medo e ansiedade excessiva, além de perturbações comportamentais. (SANTOS, 2017)

7.4. DEPRESSÃO

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), a depressão é considerada o 5º maior problema de saúde pública do mundo. Lidera as doenças mentais dos trabalhadores e pode afetar as pessoas em qualquer fase da vida, porém, a maior incidência é na idade média entre 40 e 49 anos. É mais comum no sexo feminino, com prevalência estimada de 1,9% entre os homens e de 3,2% entre as mulheres.

Entende-se depressão como um transtorno de humor grave que se caracteriza por humor deprimido ou pela perda de interesse ou prazer, presentes no período de duas ou mais semanas. Está relacionada a consequências negativas, tanto para o trabalhador quanto para a organização em que está inserido. Causa prejuízo na qualidade de vida, interfere negativamente nas atividades cotidianas, nas habilidades funcionais no ambiente de trabalho, provoca queda da produtividade, aumento de uso de substâncias, como o uso do álcool e o tabaco e causa aumento do absenteísmo. (GAVIN, 2011)

7.5. FALTAS AO TRABALHO

Para as empresas também há muitos prejuízos, como exemplo, as ausências dos trabalhadores enfermos, os custos com substituições e treinamento de novos trabalhadores, a redução da motivação e da satisfação dos funcionários e sua consequente queda de produtividade, podendo acarretar uma diminuição do número de clientes. Isso pode gerar um desgaste na imagem da empresa e uma diminuição de sua competitividade. (FREIRE, 2008)

8. COMO PROMOVER UM AMBIENTE DE TRABALHO SAUDÁVEL?

É preciso preservar a saúde, a integridade e a satisfação do colaborador já que ele passa mais tempo na empresa do que em casa, portanto a criação de um ambiente de trabalho saudável é a resposta mais direta e eficiente. A OMS (Organização Mundial de saúde), por exemplo, define o termo como “um lugar [...] onde os trabalhadores e superiores colaboram para a implantação de um processo de melhoria contínua para preservar a saúde, segurança e bem-estar de todos os trabalhadores e a sustentabilidade do local”.

Para isso, é preciso que haja um esforço deliberado e contínuo para se promover políticas e estratégias que priorizem o conforto físico – relacionado à infraestrutura da empresa - e mental, no que diz respeito principalmente ao suporte emocional da equipe, valorizando a qualidade das relações interpessoais sem descuidar das necessidades individuais.

Um ambiente saudável e produtivo é possível e está ao alcance de qualquer empresa. Para isso, algumas dicas serão apresentadas, como:

8.1. CRIAR E MANTER UMA COMUNICAÇÃO ABERTA E TRANSPARENTE

Uma boa comunicação é muito importante em qualquer área de nossa vida, e no ambiente de trabalho ela também deve ser praticada da melhor forma.

A comunicação deve ser aberta e transparente para que não haja interpretações equivocadas, pois sem uma comunicação adequada e transparente, as desavenças podem ocorrer e dessa forma impactar negativamente os processos da empresa e assim prejudicar o desempenho individual e coletivo.

Cada pessoa tem uma maneira de pensar, agir e entender determinados assuntos, por isso, investir em uma boa comunicação interna dentro de uma empresa é, sem dúvida, uma prioridade.

8.2. ESTABELECER A CULTURA DO FEEDBACK

Dar e receber feedback são rotinas que precisam ser valorizadas em qualquer empresa, independentemente do porte ou do segmento que atuam. Cabe ao RH a missão de estimular esse tipo de cultura, de forma que as devolutivas sejam tratadas com respeito, seriedade e disposição sincera em ajudar, e não em castigar.

A partir do feedback, os colaboradores e gestores podem ajustar seus serviços e otimizar suas tarefas em prol do negócio, e também pode haver o reconhecimento da empresa aos serviços prestados pelos seus colaboradores

8.3. INICIAR UMA ROTINA DE EXERCÍCIOS NA EMPRESA

Praticar exercícios físicos regularmente proporciona diversos benefícios físicos e mentais para o corpo humano, por isso o incentivo à atividade física nas empresas é importante e interessante tanto para o funcionário quanto para a empresa. Para o funcionário que vai desfrutar de todos os benefícios da atividade física regular, e para a empresa que terá menos gastos e maior retenção de colaboradores.

Para se dar início à uma rotina de exercícios na empresa, ela pode começar encorajando seus colaboradores a fazerem alongamentos, a darem pequenos intervalos para irem ao banheiro, tomar uma água e/ou um cafezinho. Dessa forma, a empresa dará um ótimo passo na criação de um ambiente mais ativo.

Outro passo interessante é investir em Ergonomia e fazer a implementação de ginástica laboral, uma prática de exercícios feita com a supervisão de um profissional de educação física ou fisioterapeuta, que visa a correção da postura, ativação de grupos musculares, respiração e alongamento, sendo assim, uma aliada para reduzir dores e lesões geradas por má postura e podendo combater danos causados por esforço repetitivo.

8.4. MOTIVAR O ESPÍRITO DE EQUIPE

Em todo lugar existem diferenças e é natural que haja dificuldades de relacionamento interpessoal no dia a dia, e mais; sabendo que os colaboradores passam mais tempo na empresa junto com seus colegas e gestores, do que em casa

com seus familiares, é importante que a empresa promova a integração de equipe, promova confraternização, incentive a diversidade e o respeito.

8.5. OFERECER BENEFÍCIOS CORPORATIVOS

Todas as pessoas gostam de se sentir valorizadas. Ainda que o trabalho seja recompensado por um salário no final do mês, existem outras maneiras de atrair, cativar e agradar os colaboradores.

Proporcionar benefícios corporativos é uma excelente estratégia para atingir tais objetivos, como por exemplo: planos de saúde e odontológico, participação nos lucros da empresa, vale alimentação e/ou refeição.

Enfim, todas essas sugestões para criar um ambiente de trabalho saudável podem ser avaliadas e implementadas de acordo com a realidade de cada empresa. O importante é não perder o foco na satisfação e fazer o que estiver ao alcance para que a experiência do colaborador seja a melhor possível.

9. A SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR DO SETOR PÚBLICO X PRIVADO

O contexto de trabalho é composto por três dimensões: organização do trabalho (OT), condições de trabalho (CT) e relações socioprofissionais (RS).

A primeira é constituída pelos elementos que expressam e balizam o funcionamento das práticas de gestão – por exemplo, a divisão do trabalho, a produtividade esperada, os prazos e as características das tarefas.

A segunda é caracterizada pela infraestrutura do local de trabalho, como o ambiente físico (espaço, ventilação, luz, temperatura, som) e os equipamentos, os instrumentos e a matéria-prima disponíveis para a execução das atividades.

Já a terceira é composta pelas interações sociais no ambiente de trabalho: relações hierárquicas (com chefias), coletivas (com membros da equipe e de outros grupos de trabalho) e externas (usuários, consumidores, vendedores) (Ferreira e Mendes, 2008).

Em um estudo realizado por Santos et al. (2017) com 182 profissionais da área da saúde, a comparação das três dimensões do contexto de trabalho entre os profissionais dos hospitais públicos e dos hospitais privados revelou que a organização do trabalho, as condições de trabalho e as relações socioprofissionais eram significativamente menos satisfatórias na rede pública, segundo a opinião dos participantes do estudo.

Esse resultado foi ao encontro dos achados de Lima Júnior, Alchieri e Maia (2009), os quais desenvolveram um estudo sobre as condições de trabalho de 213 profissionais da saúde que atuavam em hospitais públicos e privados do Rio Grande do Norte. Na pesquisa mencionada, os participantes dos hospitais públicos julgaram seu contexto de trabalho como precário devido aos seguintes aspectos: falta de conforto oferecido aos profissionais, ausência de segurança contra riscos à saúde do trabalhador, inexistência de benefícios aos profissionais, equipamentos e materiais sem qualidade, sobrecarga de trabalho e salário inadequado. Tais condições interferiam na realização das atividades dos trabalhadores, já que estes tinham de executar suas tarefas em um ambiente distante daquele considerado ideal.

Acredita-se que os altos níveis de exaustão emocional e despersonalização dos profissionais do serviço público devem-se ao fato de que na esfera pública de

atendimento em saúde os dois componentes considerados centrais para o aparecimento da Síndrome de Bournout se fazem presentes: a insuficiência de recursos para atender à demanda e o ceticismo dos profissionais quanto aos objetivos da instituição na qual estão inseridos. (SANTOS, 2017)

Os resultados do estudo apresentado apontaram diferenças significativas na comparação entre os grupos nas três dimensões do contexto de trabalho, visto que as condições de trabalho, a organização do trabalho e as relações de trabalho foram avaliadas de forma mais negativa pelos trabalhadores da rede pública.

Então parece que o contexto de trabalho do hospital privado apresenta dispositivos que possibilitam aos profissionais da saúde lidar de maneira mais adequada com o ambiente adverso ao qual frequentemente são expostos, além de apresentar melhores condições para o exercício profissional. Concluiu-se que o contexto de trabalho e as condições de saúde observadas na pesquisa demonstraram a necessidade de mudanças no ambiente de trabalho do setor de saúde público da região brasileira estudada.

10. METODOLOGIA

Para a construção desse trabalho, primeiro foi discutido em grupo sobre qual tema trabalharíamos, com a decisão tomada o grupo começou a realizar estudos bibliográficos em sites, arquivos e revistas.

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica nas plataformas Scielo e Google Acadêmico, utilizando as seguintes palavras-chave: saúde mental, trabalhador, atendimento ao público, setor público, setor privado, Síndrome de Burnout, estresse, Fibromialgia, Depressão, Transtorno de Ansiedade.

Posteriormente, elaboramos questões para a pesquisa de campo, estruturamos através do Google Forms e disponibilizamos através das redes sociais.

Todo o trabalho foi dividido, ficando cada integrante responsável em escrever sobre o que lhe foi designado, mas tínhamos a liberdade para opinarmos e/ou sugerirmos algo, assim como também enviarmos textos, links e arquivos, que achássemos interessantes para debater o tema.

11. PROBLEMATIZAÇÃO

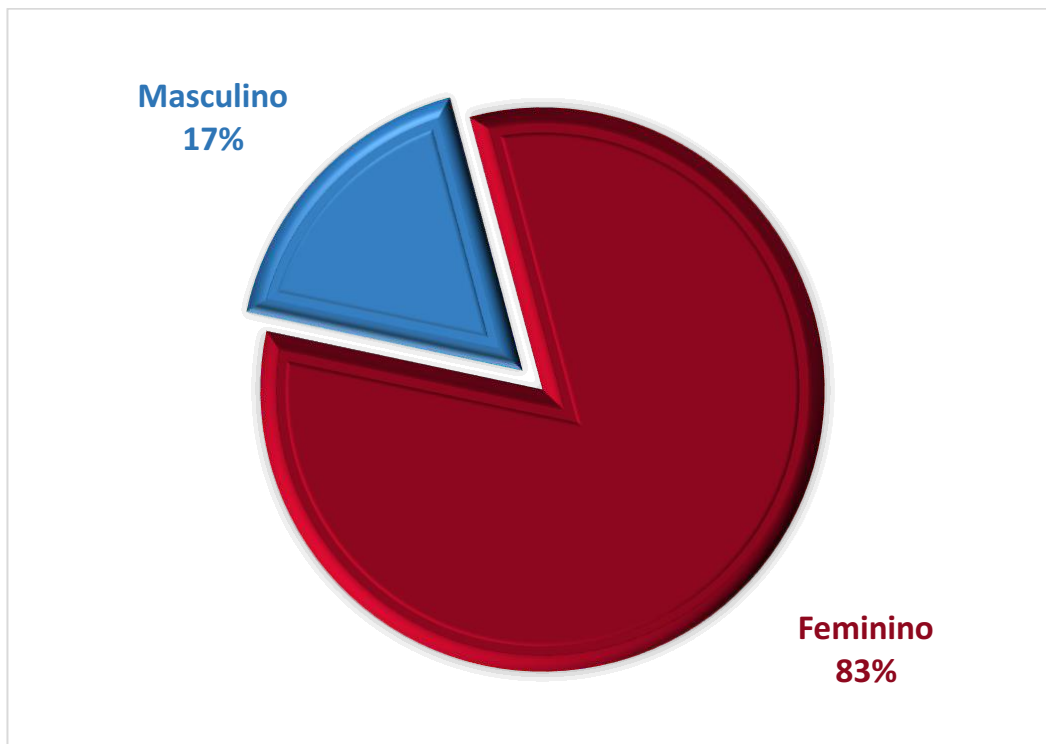
Pessoas que sofrem maus tratos na forma verbal, que são oprimidas no ambiente de trabalho e/ou que trabalham excessivamente, podem com o tempo adoecer mentalmente e/ou desenvolver doenças psicossomáticas.

Devemos apresentar recursos como tratamentos com psicólogos, e fazer um trabalho de conscientização de que quando o trabalhador tem uma boa saúde mental, ele irá trabalhar melhor.

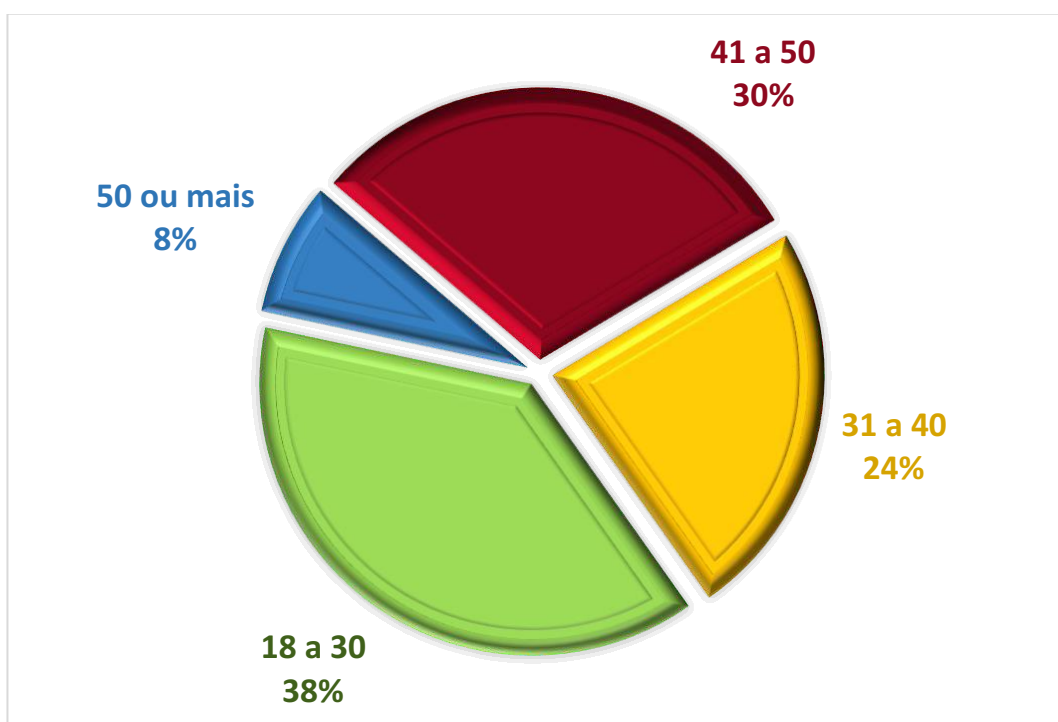
Além de trabalharem mais motivados e mentalmente saudáveis, ocorre a diminuição do número de licenças, faltas e exonerações.

12. RESULTADOS

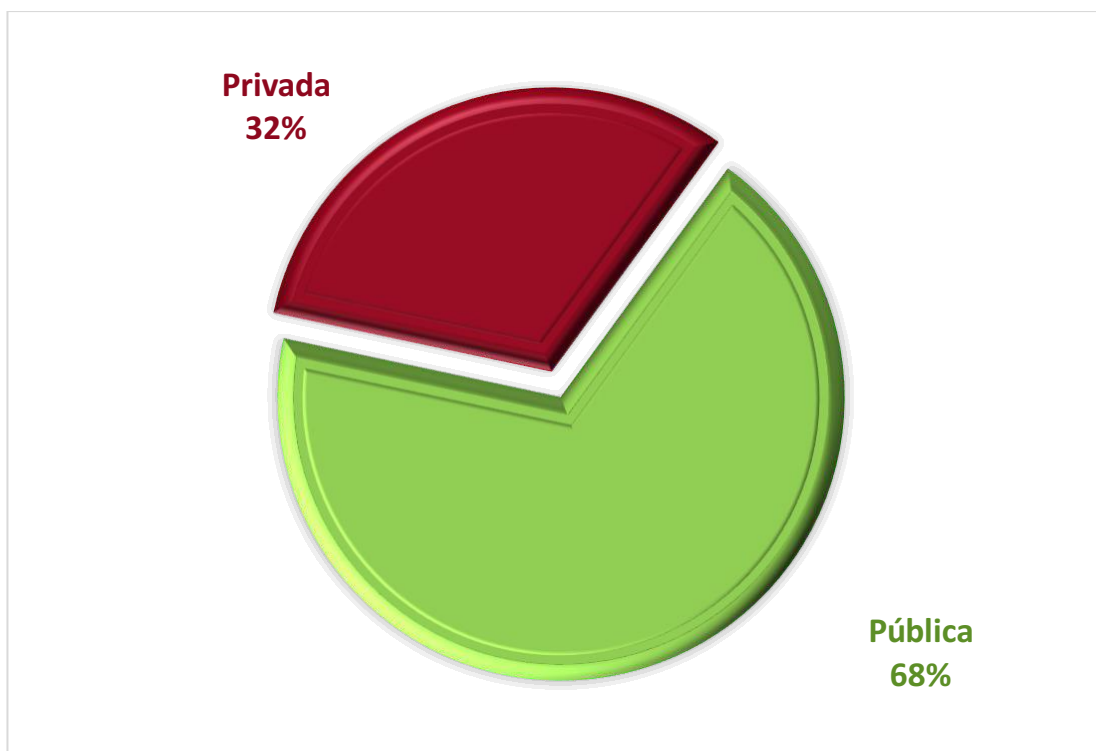
1. Qual o seu gênero?



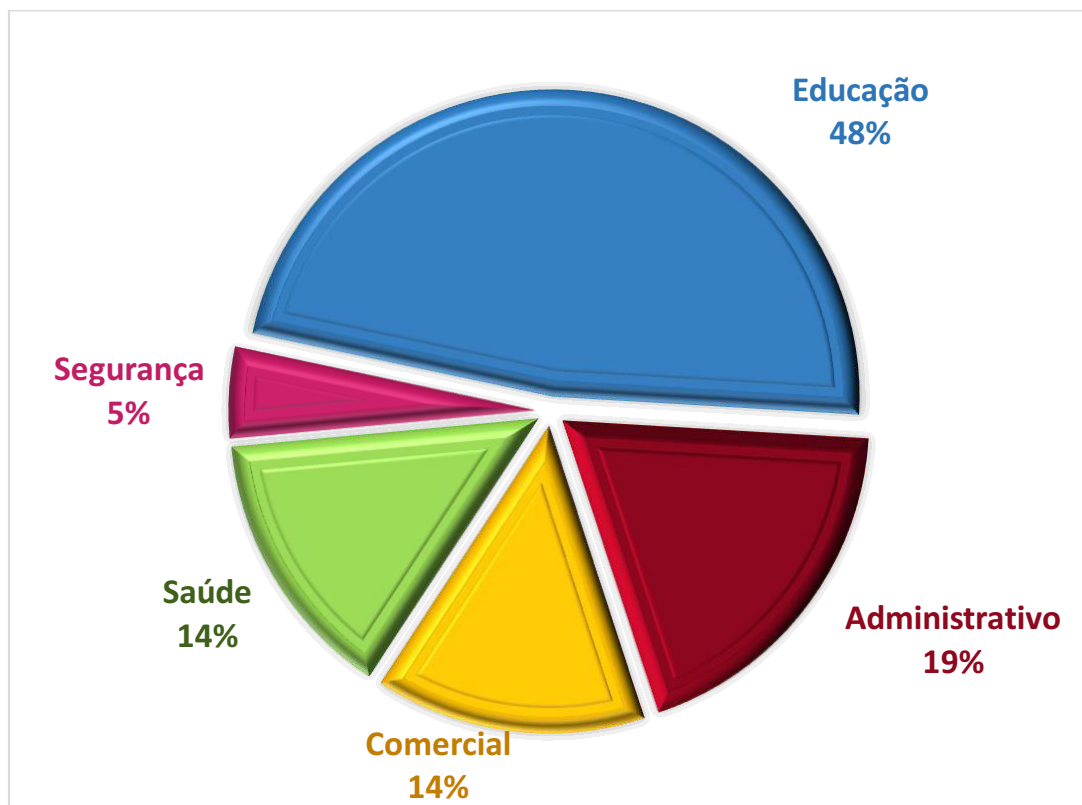
2. Qual a sua idade?

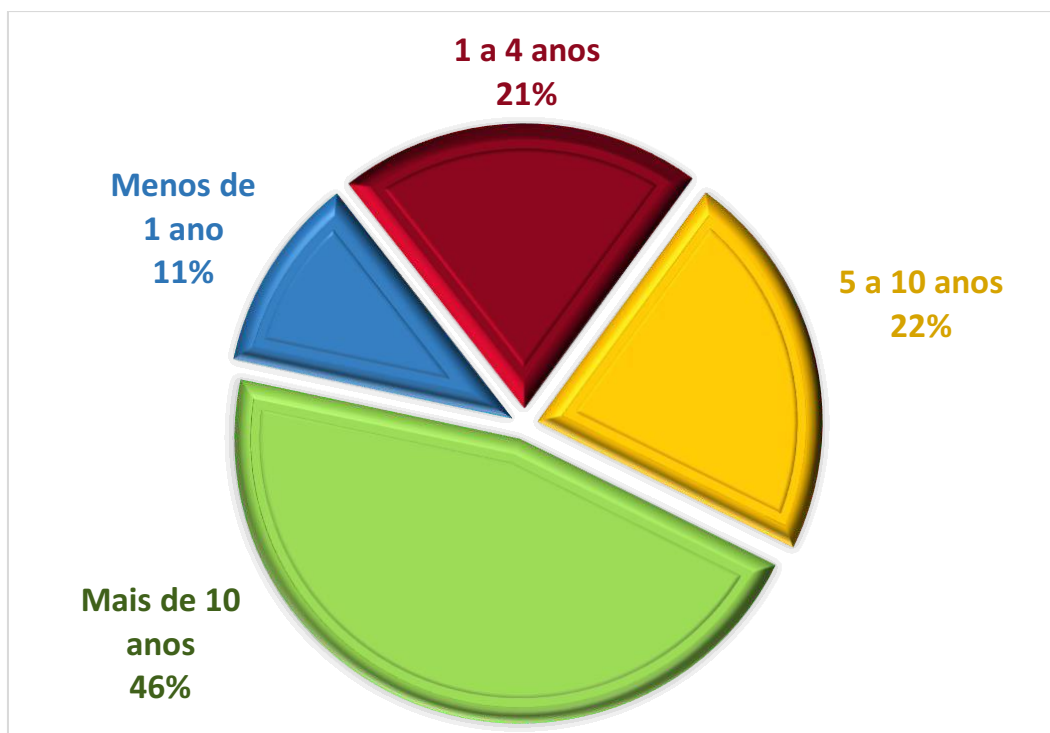
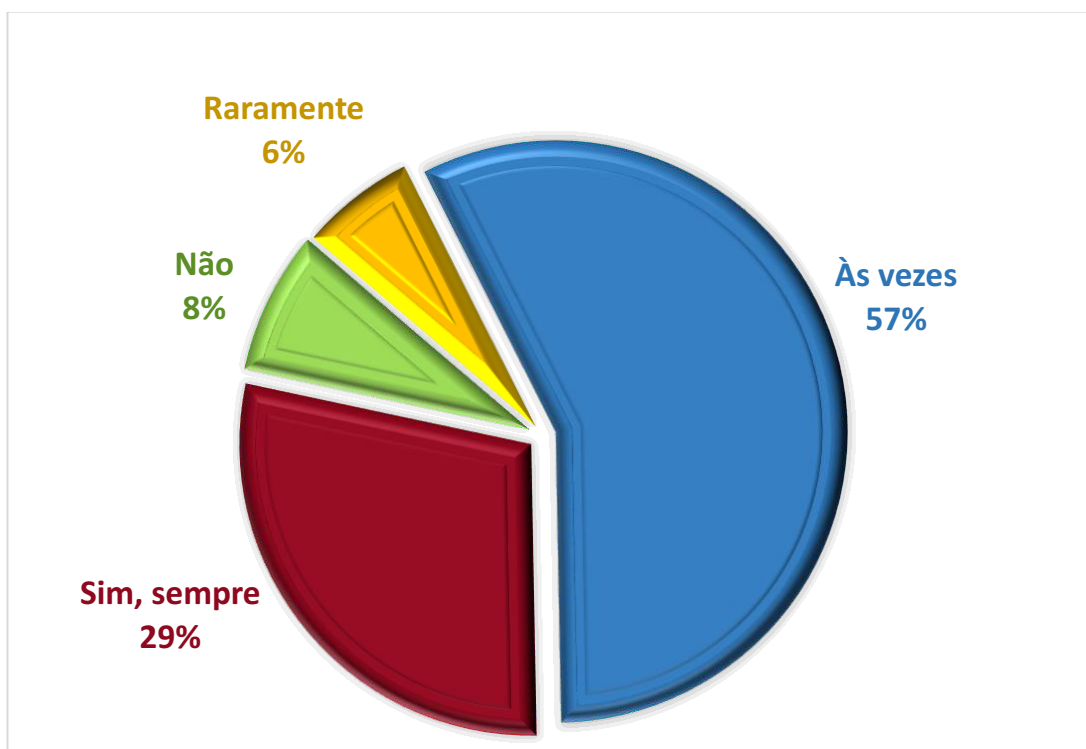


3. Em que tipo de instituição você trabalha?

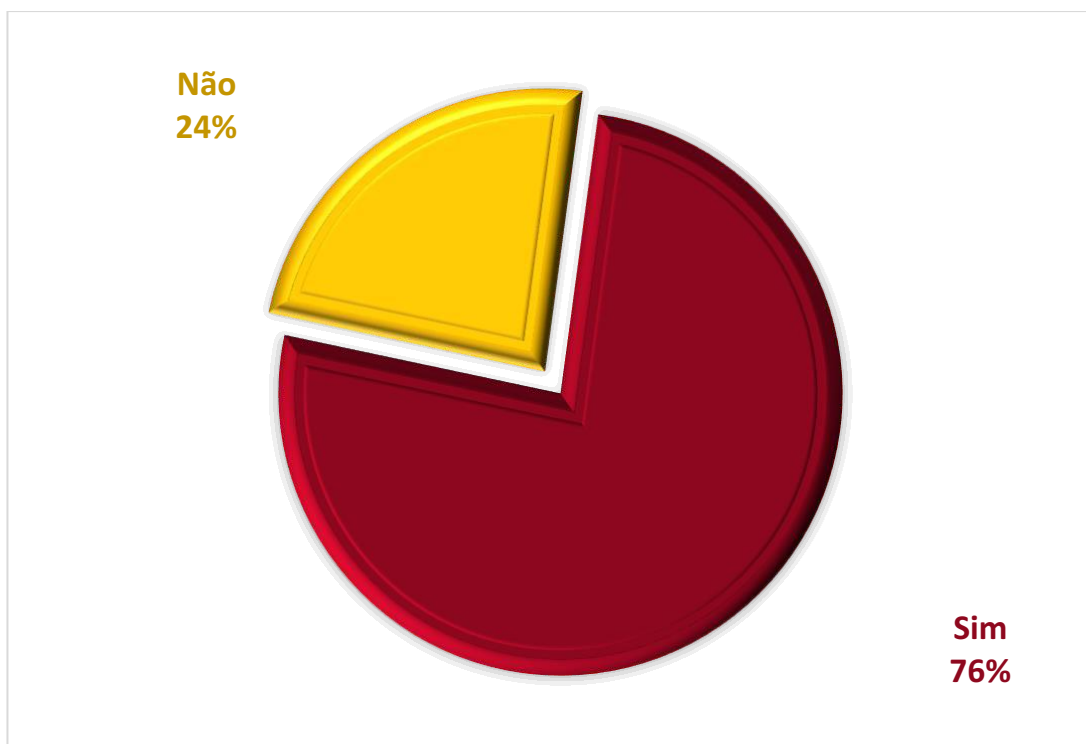


4. Em qual setor você trabalha?

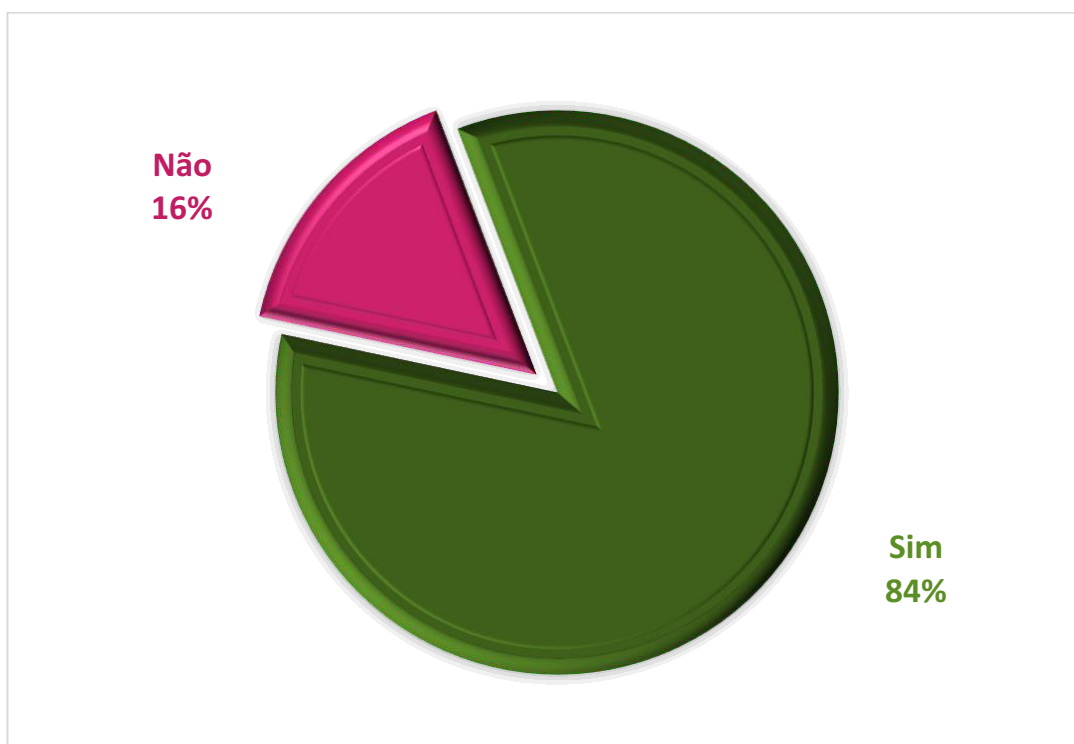


5. Há quanto tempo você trabalha no atendimento ao público?**6. Você se sente satisfeito com seu ambiente de trabalho?**

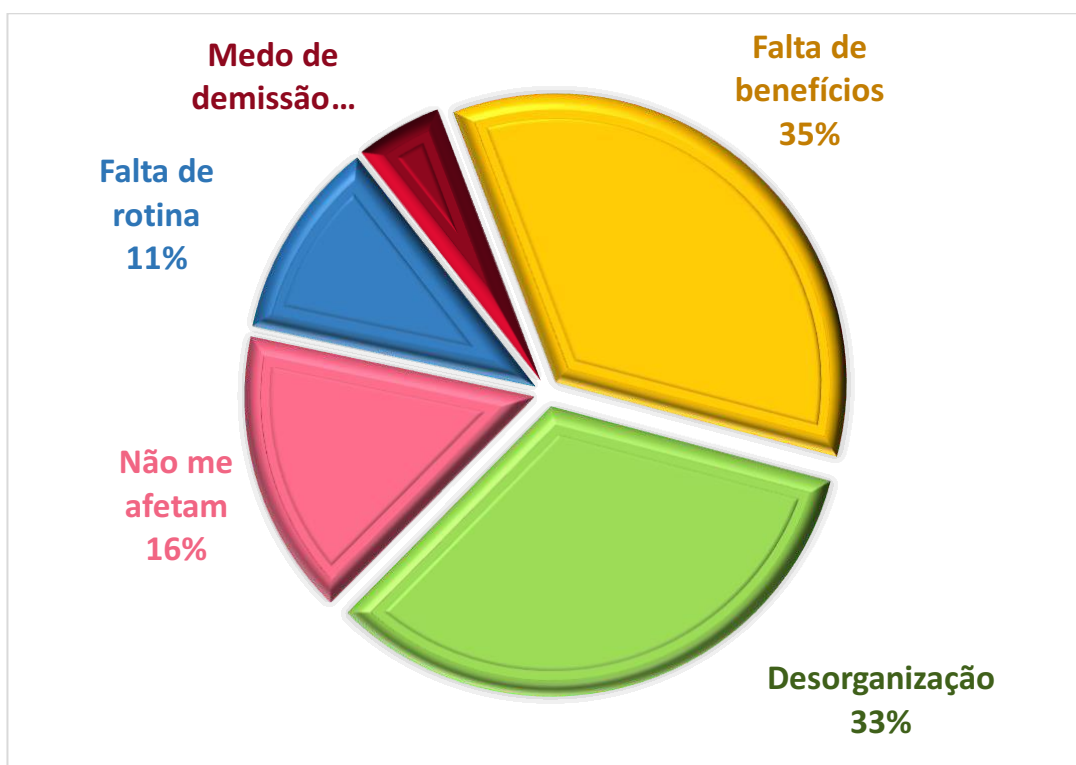
7. Você já teve crise de ansiedade decorrente do trabalho?



8. Você acredita vivenciar situações em seu dia de trabalho que te afetam psicologicamente e/ou emocionalmente?



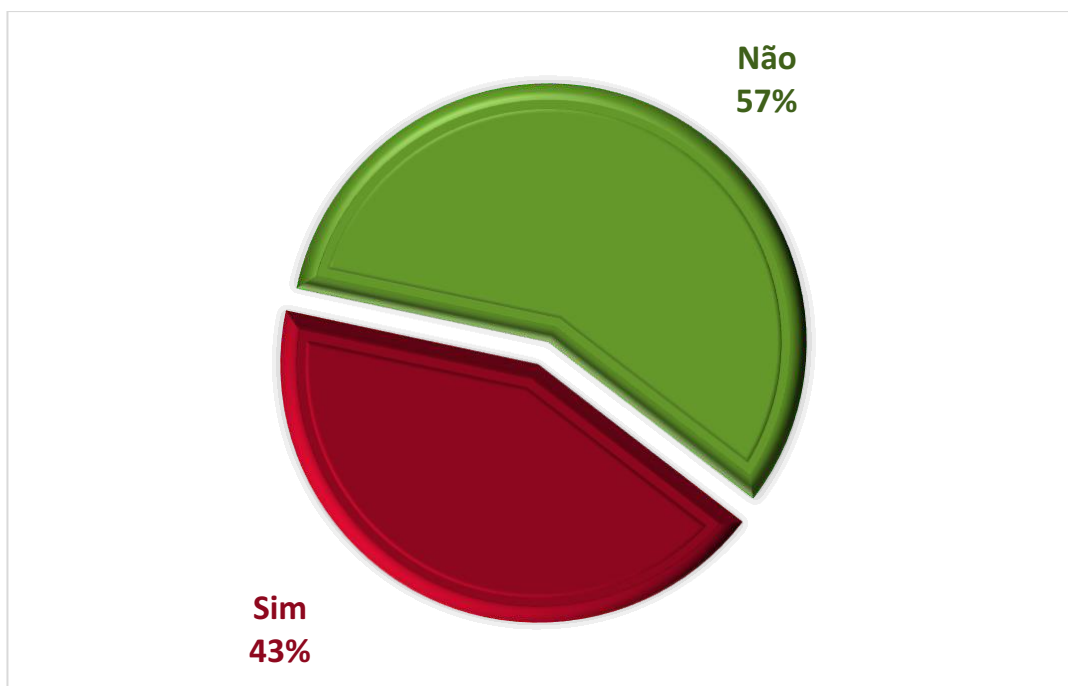
9. Que tipo de situações em seu dia de trabalho te afetam psicologicamente/emocionalmente (relacionados à empresa)?



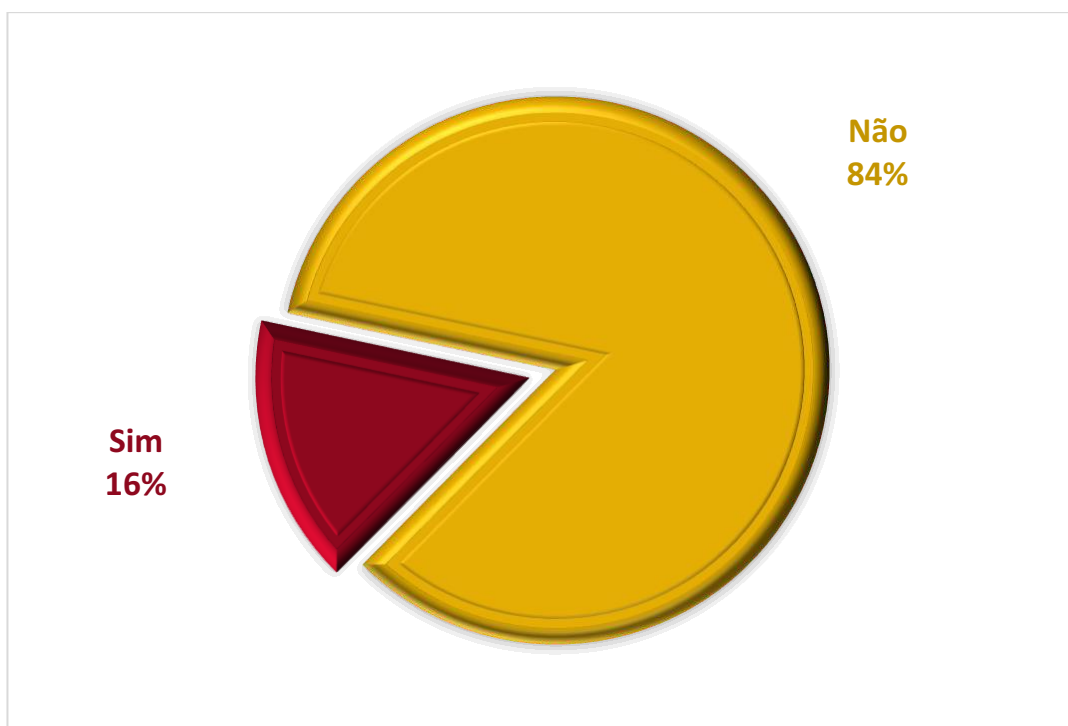
10. Que tipo de situações em seu dia de trabalho te afetam psicologicamente/emocionalmente (relacionados ao público)?



11. Você se sente motivado (a) positivamente em sua empresa?



12. Você acredita que a empresa em que trabalha preza por sua saúde mental?



13- Se a resposta da pergunta anterior for sim, quais os cuidados que a empresa tem com sua saúde mental?

- Nenhuma, só sabem lembrar dos nossos deveres, mas os nossos direitos sempre são jogados de lado
- Quando trabalhamos com muitas pessoas, cada um tem um pensamento e geralmente cada um é por si. Por isso cabe a mim mesma cuidar da minha saúde mental!!!!
- Com conversas, atenção, sempre vendo se estamos bem e sempre são amigas e parceiras nas conversas e conselhos
- Eles procuram sempre entender, quando preciso falta por motivo pessoais, eles se colocam no meu lugar
- Atendimento com psicólogo.
- Eu sou responsável pela minha saúde!!
- Eu sou responsável pela minha saúde!!
- Bom convívio e amizade com os superiores diretos.
- Plano de saúde

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estudos apontam que existe um grande número de pessoas que estão adoecendo no ambiente de trabalho devido a uma má gestão, um ambiente de trabalho mal estruturado e/ou mal organizado, à cobranças excessivas, à falta de reconhecimento em relação ao trabalho exercido pelo funcionário e tantos outros motivos que afetam os colaboradores.

Portanto, assim como é importante as empresas investirem em EPIs (Equipamentos de proteção individual) e EPCs (Equipamentos de proteção coletiva) para a proteção física de seus colaboradores, podemos ver que também se faz necessário investir na saúde mental dos colaboradores, e esse investimento trará benefícios para todos, uma vez que um colaborador estando satisfeito com seu ambiente de trabalho, irá produzir mais, faltará menos e assim trará benefícios para a empresa.

O trabalho de conclusão do curso (TCC) foi desenvolvido para se falar da saúde mental do trabalhador no atendimento ao público, contudo, todas as questões que foram tratadas nesse trabalho cabem a todos os ramos de empresas, sejam do setor público ou privado.

Os resultados deste trabalho demonstram que há uma necessidade do empregador de pequena, média e grande empresa ter maior atenção às necessidades de seus colaboradores, pois prezando por um ambiente de trabalho saudável e humanizado, os funcionários se tornam mais produtivos e, conseqüentemente, contribuem com o sucesso da empresa.

6. REFERÊNCIAS

BAZZO, EZIO FLAVIO: Algumas considerações sobre saúde mental dos funcionários públicos. *Psicologia Ciência e Profissão*, v. 17 n. 1, 1997, p. 41-44. Disponível em: <https://www.saude.pr.gov.br/Pagina/Saude-Mental>. Acesso em: 29 ago. 2021.

CARLOS. “**Construa um ambiente de trabalho saudável seguindo estes 6 passos**”. 03 jun. 2020. Disponível em: <https://blog.vb.com.br/ambiente-de-trabalho-saudavel/>. Acesso em: 31 ago. 2021.

FERNANDES, M. A. et al. **Prevalence of anxiety disorders as a cause of workers’ absence**. *Revista Brasileira de Enfermagem* [online]. 2018, v. 71, suppl 5, pp. 2213-2220. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0953>. Acesso em: 02 set. 2021.

FREIRE, P. A. **Assédio moral e saúde mental do trabalhador**, 2008, p. 9-10. Acesso em: 02 set. 2021.

GAVIN, R. S., et al. **Associação entre depressão, estresse, ansiedade e uso de álcool entre servidores públicos**. *SMAD Revista Eletrônica Saúde Mental Álcool E Drogas (Edição Em Português)*, 11(1), 2-9. <https://doi.org/10.11606/issn.1806-6976.v11i1p2-9>. Acesso em: 31 ago. 2021.

MATTOS, R. da S. e LUZ, M. T. **Quando a perda de sentidos no mundo do trabalho implica dor e sofrimento: um estudo de caso sobre fibromialgia**. *Physis: Revista de Saúde Coletiva* [online]. 2012, v. 22, n. 4, pp. 1459-1484. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-73312012000400011>. Acesso em: 02 set. 2021.

PASSOS, L. **Pesquisa mostra que 86% dos brasileiros têm algum transtorno mental**. *Veja*, 2019. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/saude/pesquisa-indica-que-86-dos-brasileiros-tem-um-transtorno-mental/>>. Acesso em: 23 jul. 2021.

PIMENTA, T. **Saúde mental no trabalho: entenda como investir nisso pode alavancar os resultados da sua empresa.** 13 jun. 2019. Disponível em: <<https://www.vittude.com/empresas/saude-mental-no-ambiente-de-trabalho>>. Acesso em 23 jul. 2021.

PIMENTA, T. **Saúde mental no ambiente de trabalho.** 14 ago 2021. Disponível em: <https://www.vittude.com/empresas/saude-mental-no-ambiente-de-trabalho>. Acesso em 29 ago. 2021.

RIBEIRO, H. K. P. et al. **Transtornos de ansiedade como causa de afastamentos laborais.** Revista Brasileira de Saúde Ocupacional [online]. 2019, v. 44, e1. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2317-6369000021417>. Acesso em: 02 set. 2021.

SANTOS, A. S. dos et al. **CONTEXTO HOSPITALAR PÚBLICO E PRIVADO: IMPACTO NO ADOECIMENTO MENTAL DE TRABALHADORES DA SAÚDE.** Trabalho, Educação e Saúde [online]. 2017, v. 15, n. 2, pp. 421-438. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00054>. Acesso em: 27 set. 2021.

SÃO BERNARDO et al.. **Como o estresse no trabalho afeta a produtividade da sua equipe.** Disponível em: <http://saobernardo.com/blog/como-o-estresse-afeta-a-productividade-da-sua-equipe/>. Acesso em: 28 jun. 2021.

SILVA, L. C. da. **Adequação do trabalho para trabalhadores portadores de fibromialgia.** Caderno Saúde e Desenvolvimento. vol.7, n.4, jan/jun – 2015. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/268169833.pdf>. Acesso em: 02 set. 2021.

TRINDADE, Letícia de Lima et al. **Estresse e síndrome de burnout entre trabalhadores da equipe de Saúde da Família.** Acta Paulista de Enfermagem [online]. 2010, v. 23, n. 5, pp. 684-689. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-21002010000500016>. Acesso em: 02 set. 2021.