

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

JOÃO VICTOR DA PENHA RODRIGUES
JULIANE CINTHIA SILVA DIAS BEZERRA
THAINÁ THAÍS SILVA DOS SANTOS

**ADOCIMENTO DO TRABALHADOR:
Um olhar para o esgotamento profissional diário no
trabalho com atendimento ao público**

RECIFE
2022

JOÃO VICTOR DA PENHA RODRIGUES
JULIANE CINTHIA SILVA DIAS BEZERRA
THAINÁ THAÍS SILVA DOS SANTOS

**ADOCIMENTO DO TRABALHADOR:
Um olhar para o esgotamento profissional diário no
trabalho com atendimento ao público**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel(a) em Administração de Empresas.

Professor Orientador: Dr. Jadson Freire Silva

RECIFE
2022

Ficha catalográfica elaborada pela
bibliotecária: Dayane Apolinário, CRB4- 1745.

R696a Rodrigues, João Victor da Penha
Adoecimento do trabalhador: um olhar para o esgotamento profissional
diário no trabalho com atendimento ao público. / João Victor da Penha
Rodrigues, Juliane Cinthia Silva Dias Bezerra, Thainá Thaís Silva dos
Santos. Recife: O Autor, 2022.

33 p.

Orientador(a): Prof. Dr. Jadson Freire Silva.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário
Brasileiro – UNIBRA. Bacharelado em Administração, 2022.

Inclui Referências.

1. Trabalhador, 2. Saúde. 3. Doença. 4. Telemarketing. I. Bezerra,
Juliane Cinthia Silva Dias. II. Santos, Thainá Thaís Silva dos. III. Centro
Universitário Brasileiro - UNIBRA. IV. Título.

CDU: 658

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus, por nos dá a oportunidade de poder cursar no Centro Universitário Brasileiro (UNIBRA), Bacharel em Administração. Agradecemos a nossa família por nos apoiar e incentivar a começar e concluir este curso, a nossos colegas de sala por fazer parte desta construção e de estarmos unidos ajudando um a o outro em um só objetivo: a nossa conclusão de curso. E por fim, aos nossos professores por sempre nos dá o melhor do ensino, por nos aconselharem, também puxar nossas orelhas quando necessário e ao nosso querido professor e orientador Jadson Freire por nos ajudar no nosso TCC.

RESUMO

Este TCC teve como objetivo compreender o que acontece com os trabalhadores do atendimento ao público focada em uma área específica, a área de call center, onde vemos o que leva eles a adoecerem tanto, quais os motivos, quais os meios de tratar as doenças psicológicas adquiridas, quais os maiores tipos de funcionários atingidos, se o líder apoia eles, quais as consequências do adoecimento no trabalho, entre outras questões presentes no trabalho.

ABSTRACT

This TCC aimed to understand what happens to public service workers focused on a specific area, the call center area, where we see what makes them sick so much, what are the reasons, what are the means of treating psychological diseases acquired, which are the major types of employees affected, if the leader supports them, what are the consequences of illness at work, among other issues present at work.

PALAVRAS-CHAVE: trabalhador, saúde, doença, telemarketing

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	REFERENCIAL TEÓRICO	8
2.1	O ADOECIMENTO NO TRABALHO.....	8
2.2	AS NOVAS FORMAS DE TRABALHO COMO FATOR DE PRECARIZAÇÃO ...	9
3	METODOLOGIA	11
3.1	AREA DE ESTUDO	11
3.2	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	12
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	14
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
	REFERÊNCIAS	30

1 INTRODUÇÃO

A geração atual está cada vez mais desenvolvendo problemas de saúde atreladas ao trabalho, isso ocorre devido a atual situação da crise econômica do país onde a alta diária da inflação e os elevados índices de desemprego impõe aos trabalhadores condições precárias e adoecedoras no âmbito de trabalho, estes por sua vez acabam aceitando oportunidades onde são explorados e se sentem presos a um ciclo de adoecimento versus necessidade sem fim (COSTA, 2020). Os setores que mais empregam trabalhadores sem experiência são os de telemarketing, grandes redes de supermercados, varejo e trabalho informal, e são nestes espaços ocupacionais onde se encontram a maior ocorrência de metas abusivas, pressão psicológica, má gestão e dentre outras situações que prejudicam diretamente a saúde do trabalhador (SANTOS et al., 2021).

O adoecimento no âmbito do trabalho não é recente, há muito tempo existem fatores relacionados ao trabalho que influenciam negativamente na saúde do trabalhador, mas com o passar do tempo um percentual maior de funcionários acabam sofrendo grandes transtornos no ambiente corporativo, com isso, começam a adquirir também outras doenças relacionadas ao trabalho como: Esgotamento, ansiedade, depressão, dor, síndrome de Burnout (BORSOI, 2007).

Com o avanço do desemprego a classe trabalhadora se encontra no limbo, onde se submetem a situações de degradação emocional e física, pois mesmo quando conseguem um emprego precisam suportar uma carga horária excessiva de trabalho. Os setores de telemarketing atualmente são os que mais disponibilizam oportunidades de trabalho pelo fato de ser uma atividade remota, ou seja, onde os funcionários ficam responsáveis de atender telefones, passar as propostas ou informações do que esta disponível. Muitas das vezes os funcionários passam propostas de acordos, onde precisam criar sua própria forma de atrair o cliente, mostrando o quanto benéfico e imperdível é aquela proposta e ele não pode perder. Esse setor não exige conhecimento, formação acadêmica nem curso, com isso, vários de seus funcionários pela dificuldade no país de desemprego estão abraçando as poucas oportunidade que eles conseguem (DIAS, 2022).

As relações de trabalho no Brasil são reconfiguradas a partir da reforma trabalhista promulgada em 2017 por meio da lei nº 13.467. As alterações impostas á

consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). Segundo Costa et al. (2018) “A carga horária de trabalho aumentada e a redução do intervalo para refeição provocam danos à saúde física e mental, além de gerar impacto na qualidade do trabalho e acúmulo de acidentes em virtude do cansaço”, mesmo antes da reforma o grupo de terceirizados permanece sendo o maior grupo de acidentados.

Observando a relevância no estudo do emprego e dos desafios do mesmo em relação as condições de trabalho e adoecimento, é importante mostrar que no cotidiano da classe trabalhadora mais especificamente aqueles que lidam com atendimento ao público esses problemas são frequentes, principalmente em jovens e adultos que está cada vez mais difícil de controlar essas doenças.

Frente a isso, esse trabalho tem o como objetivo analisar os fatores diários que ocasionam doenças dos funcionários que trabalham diretamente com o público. A metodologia utilizada é um estudo de caso, onde foi feito uma pesquisa exploratória e quantitativa referente a uma empresa do setor de telemarketing que atua diretamente com o público, para identificar quais os fatores do dia a dia que podem ocasionar o adoecimento no ambiente de trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O ADOECIMENTO NO TRABALHO

Segundo Forrester (1997 apud BIGOLIN, 2002 p. 47) O adoecimento no meio do trabalho pode ser justificado devido à rotina do dia a dia, muita das vezes estressantes e corridas, onde os funcionários ficam exaustos mentalmente e fisicamente. A impossibilidade de trabalhar resulta numa situação intolerante e necessitando cuidar de si próprio para manter seus resultados e executar as atividades no trabalho para que assim não tenha problemas na sua vida pessoal e profissional.

Os fatores determinantes são os ritmos intensos de trabalho, cobranças de produtividade, resultados maiores que o anterior e quando não gera resultados desejados o funcionário é solicitado para fazer hora extra. Os trabalhadores necessitam ter uma mente saudável e tranquila para executar suas atividades, assim gerando mais resultados positivos. Atualmente podemos ver a situação do país que está dificultando cada vez mais a vida dos trabalhadores que procuram ter uma

qualidade de vida melhor, conseguir alcançar seus objetivos e seus sonhos. Atualmente existe dificuldade não apenas na área financeira como também na área profissional que muitas empresas sabem do potencial de seus funcionários e mesmo assim não dão a oportunidade de uma promoção, conseqüentemente seu desempenho seria melhor, assim ajudando nos resultados da empresa. Mudanças podem gerar um crescimento tanto no desempenho do funcionário, quanto nos resultados estabelecidos pela empresa. (BIGOLIN, 2002).

Não é só nos dias atuais que a situação do país dificulta cada vez mais a vida dos trabalhadores que procuram ter uma qualidade de vida melhor, conseguir alcançar seus objetivos e seus sonhos. Muitos trabalhadores procuram meios de escapes como: Fazer hora extra, trabalho a domiciliar, vender doces, salgados, almoços, com isso, obter uma renda extra já que com seu salário muitas das vezes só dá para pagar suas dívidas, seja de aluguel, conta de luz, água ou cartão. E em meio a toda dificuldade financeira os trabalhadores procuram oportunidades para poder ter uma qualidade vida melhor. (DEJOURS 1992 apud BIGOLIN, 2002 p. 48 – 49)

Considerações sobre as dificuldades do país podem ser observadas em Torres et al. (2011):

Explica que a instabilidade do emprego e as condições em que o trabalhador exerce suas atividades laborais geram novas situações de vulnerabilidades, fazendo com que o trabalhador, em decorrência da necessidade de sobreviver, aceite empregos que o deixam exposto a ambientes insalubres, colocando em risco sua saúde (TORRES, et al. 2011 p. 43)

2.2 AS NOVAS FORMAS DE TRABALHO COMO FATOR DE PRECARIZAÇÃO

A liberdade do trabalhador é muito importante para podê-lo manter com tranquilidade dentro do ambiente de trabalho, onde caso o mesmo estiver em condições desfavoráveis não irá conseguir desenvolver bem suas atividades (VASAPOLLO, 2006). Com essa afirmação acredita-se que com a flexibilização do trabalho a favor das empresas acaba afetando os trabalhadores interferindo na sua saúde física e mental, dessa forma prejudicando na sua jornada de trabalho.

Os ambientes corporativos estão cada vez mais preocupados com o bem-estar do trabalhador, onde estão investindo em espaços de descanso e lazer para motivar e acolher-lôs melhor (PADILHA, 2008). Apesar que nos dias atuais uma boa parte dos trabalhadores não tem um suporte necessário na empresa que trabalha para mantê-lo bem fisicamente e mentalmente, existem sim empresas que se preocupam com seus trabalhadores, onde entende-se que ele é a peça fundamental para progredir sua empresa, conseqüentemente um melhor tratamento no ambiente de trabalho irá gerar bons resultados.

As empresas consomem bastante o tempo dos trabalhadores nas suas atividades, onde eles acabam passando mais tempo no trabalho do que em casa, dependendo da sua profissão, e isso acaba muitas vezes afetando a sua saúde física e mental, gerando estresse e cansaço. (TREMBLAY et al, 2006). Desta forma, o trabalhador precisa está bem relacionado no seu ambiente corporativo, local em que as empresas não precisam cobrar muito e onde o trabalhador não consegue ter uma boa condição física e mental no ambiente de trabalho.

Todo trabalho é digno e necessário para o trabalhador viver bem e se manter, por isso ele precisa se sentir confortável, a vontade para poder conseguir desenvolver suas atividades com qualidade (MARX, 1989). O trabalho é algo que não vem de dentro de si, mas que agrega a sua vida. Porém, não justifica ser consumido de forma negativa e imprópria pela empresa a fim de não perder o seu emprego. Cabe a empresa tornar o ambiente num local onde o trabalhador se sinta confortável e capaz de produzir.

Observando esses pontos, a precarização do trabalho se inclui em vários fatores, dentre eles o de gênero, onde a mulher muitas vezes é mau remunerada, não é bem beneficiada, seus horários são mais extensos, não ganha folgas extras, não ganha oportunidades na empresa (DOYAL, 1995). Entende-se que a precarização do trabalho está ligada também as desigualdades sociais, entre elas está a de gênero, onde a mulher infelizmente sofre com isso em vários aspectos tanto sobre remuneração, promoção nas empresas.

Os trabalhadores por necessidade, muitas vezes aceitam condições precárias de trabalho, pois eles se preocupam em primeiro lugar com a sua família, e infelizmente preferem adoecer trabalhando para estar empregado. (PRETÉCEILLI 2002) . Pretéceille (2002) ainda aborda uma questão de que cada vez mais os

trabalhadores que tem duas famílias para sustentar precisam manter-se empregados mesmo em condições desfavoráveis a eles, fazendo com que a precarização aumente cada vez mais.

3 METODOLOGIA

3.1 AREA DE ESTUDO

Iniciamos a Pesquisa com 41 trabalhadores de um setor, onde se encontra aproximadamente 100 funcionários ativos na empresa, que tem hoje em média 2.500 funcionários no total em umas das redes localizada em Pernambuco (Figura 1).

Figura 1 – Empresa pesquisada



A NEOBPO é uma empresa de call center presente em 5 estados do Brasil: Ceará, Pernambuco, Paraná, Rio de Janeiro e São Paulo. Seu endereço aqui em Pernambuco fica localizado na Av. Dr. Júlio Maranhão, 1098, Muribeca dos

Guararapes, Jaboatão dos Guararapes – PE, 54340-740, onde a mesma foi fundada em 03/02/2017.

3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objetivo dessa metodologia é descrever a pesquisa realizada durante o levantamento de dados para identificação e solução referente a problemas de saúde ocupacional. Richardson et. al (1999) garante que é usufruindo de normas e critérios que conseguem alcançar um propósito.

Para a elaboração e diagnóstico do tema abordado no artigo, foi elaborada uma pesquisa exploratória e quantitativa no setor operacional da empresa descrita na área de estudo. O respectivo setor conta com aproximadamente 100 funcionários, no qual, aplicaram-se cálculos amostrais com um grau de confiança de 90% (Equação 1 e 2)

$$n_0 = \frac{1}{(E_0)^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0} \quad (2)$$

Onde: n_0 é a primeira aproximação amostral

E_0 é o erro médio

N é a população

A partir dos cálculos amostrais, obteve-se o resultado de 41 indivíduos para uma amostra representativa. Apresentou-se questionário para os 100 colaboradores, sendo esse facultativo a resposta, tendo dessa forma uma amostra de 41 pessoas que entregaram algum retorno, seja em todo o formulário ou em algumas questões específicas.

Além da pergunta de gênero, através do formulário online (google forms), foram expostos 10 questionamentos, que com base no tipo de pesquisa adotada e com as amostras coletadas identificamos alguns aspectos de melhoria relacionada a saúde no ambiente de trabalho (Quadro 1).

Quadro 1 - Perguntas elaboradas no questionário:

1. Possui doenças crônicas ou deficiências?
2. Toma alguma medicação ou remédio controlado por causa do trabalho?
3. Já teve alguma doença adquirida no trabalho?
4. Já foi afastado(a) devido alguma doença no trabalho?
5. Como você julga que está sua saúde mental no trabalho?
6. Você faz ou já fez terapia?
7. Você encontra apoio em seu líder ou com a empresa sobre a saúde do trabalhador?
8. O que mais te perturba fazendo com que afete sua saúde no trabalho?
9. Você se sente confortável quando está trabalhando?
10. O que você procura fazer para aliviar o estresse no trabalho?

Ressalta-se que nenhuma informação sobre nome, idade, tempo de serviço, e-mail, telefone ou quaisquer informações que possam trazer identificação do colaborador foram solicitadas, como também o modo facultativo de responder ou não qualquer questionamento do formulário, dando caráter ético a pesquisa. Todos os colaboradores que responderam concordaram previamente.

Para Knechtel (2014) na pesquisa quantitativa verificar como pode ser feito alterações para medir padrões comportamentais e modos de relações entre as variáveis.

“Para Mattar (2001), a pesquisa quantitativa busca a validação das hipóteses mediante a utilização de dados estruturados, estatísticos, com análise de um grande número de casos representativos, recomendando um curso final da ação. Ela quantifica os dados e generaliza os resultados da amostra para os interessados.”

Tendo em vista que foi elaborado um questionário e algumas informações foram retiradas de arquivos documentais que já haviam sido publicados, conseqüentemente utilizamos os tipos de fontes primária e secundária, que foi essencial para auxiliar no desenvolvimento de metodologias ainda mais adaptadas aos potenciais dos envolvidos na coleta de dados.

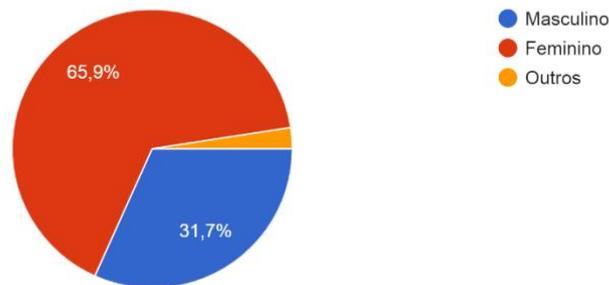
“Para Bueno (2009), as fontes de informação são divididas em três categorias: fontes primárias, secundárias e terciárias. As fontes primárias são os documentos que geram análises para posterior criação de informações e servem para aprofundar o conhecimento de um tema. São aquelas que contêm informações originais. As fontes secundárias são as obras nas quais as informações já foram elaboradas, ou seja, representam a informação processada e organizada. São documentos estruturados segundo padrões rigorosos. As fontes terciárias têm a função de guiar o usuário para as fontes primárias e secundárias. São documentos que exercem a função indicativa auxiliando o pesquisador a encontrar um dado.”

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com a metodologia utilizada, foi identificado uma grande preocupação com a saúde dos colaboradores. Desta forma, pode-se dizer que existe uma grande oportunidade de melhoria na saúde da organização. A Figura 2 demonstra o gênero dos entrevistados.

Figura 2 – Gênero dos entrevistados

Gênero:
41 respostas



65,9%	=	27 Pessoas
31,7%	=	13 Pessoas
2,4%	=	1 Pessoa
100,0%	=	41 Pessoas

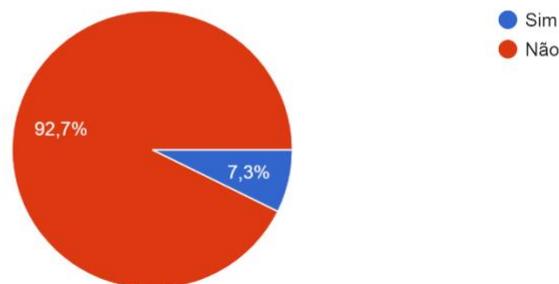
Conforme mostra a Figura 2, as pessoas foram identificadas pelo gênero, onde a maioria que responderam ao questionário foi do sexo feminino, sendo 65,9% mulheres, 31,7% homens e 2,4% outros.

Como verificado no gráfico acima a deficiência tem impedimentos de longo prazo da natureza sendo ela física, mental, intelectual ou sensorial. Tendo de modo organizacional uma interação com uma ou mais de uma barreira, podendo obstruir sua participação de modo pleno e efetivo na sociedade. Com base a confirmação e aceitação da pesquisa com a porcentagem desse levantamento segundo a organização mundial da saúde, foram questionadas se os colaboradores entrevistados possuem ou não doenças crônicas (Figura 3).

Figura 3 – Possui doenças crônicas ou deficiências?

1. Possui doenças crônicas ou deficiências?

41 respostas



92,7%	=	38 Pessoas
7,3%	=	3 Pessoas
100,0%	=	41 Pessoas

Analisando a Figura 3, apenas 7,3% responderam que possui doenças crônicas ou deficiências, o número é baixo, mas requer muita atenção, não necessariamente esse tipo de problema foi ocasionado pelo trabalho, porém toda organização deve ter um olhar mais amplo para esse colaborador, para poder entender sua rotina pessoal e profissional.

Os índices da pesquisa mostram que uma pequena parte dos indivíduos com doenças crônicas ou algum tipo de deficiência, isso se deve pelo fato do grupo ser uma pequena parte dos sujeitos que trabalham na empresa. Segundo dados da pesquisa realizada pelo Ministério da Saúde e o IBGE (2013), 40% da população brasileira possui pelo menos uma doença crônica não transmissível. 6,2% da população brasileira possui algum tipo de deficiência, bem próximo a porcentagem apresentada nos dados acima e apenas 1% estão empregados.

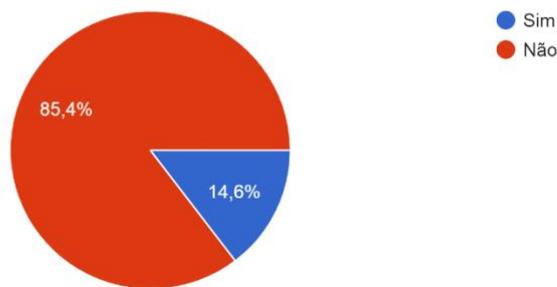
Em uma nova pesquisa feita recentemente pelo IBGE (2019) aponta que as pessoas com deficiência possuem uma grande dificuldade no mercado de trabalho, onde apenas 28,3% se colocam a disposição da força de trabalho brasileira, diferente das pessoas que não possuem deficiência que o índice chega a 66,3%. A pesquisa Nacional de Saúde (PNS) 2019, o índice de brasileiros com doenças crônicas subiu para 52%, um aumento de 12% comparado aos dados da pesquisa

de 6 anos atrás. Isso mostra que com o passar dos anos as pessoas estão sofrendo mais com suas depressões, ansiedades.

A figura 4 questiona acerca de medicações tomadas por causa do ambiente laboral.

Figura 4 – Toma alguma medicação ou remédio controlado por causa do trabalho?

2. Toma alguma medicação ou remédio controlado por causa do trabalho?
41 respostas



85,4%	=	35 Pessoas
14,6%	=	6 Pessoas
100,0%	=	41 Pessoas

É comprovado que remédios são medicamentos que servem para curar e aliviar doenças, porém o uso em excesso pode causar danos prejudiciais à saúde. Conforme mostra a Figura 4, 14,6% responderam que tomam algum tipo de medicação ou remédio controlado devido ao trabalho. Sendo assim, pode-se dizer que existe falhas no ambiente corporativo, sendo em sua infraestrutura como: espaço físico ou até mesmo problemas de gestão, entre líder e liderado.

O psiquiatra Thiago Fidalgo (2012) explica que o quadro de funcionários que concordam devido o levantamento aumentou no adoecimento por causa do trabalho. Os funcionários estão tomando medicações controladas devido a depressão, ansiedade, nervosismo e insônia. A pressão psicológica acaba afetando o funcionário em várias situações e muitas vezes não conseguem concluir suas atividades, o funcionário fica com medo, desanimado e chega a ter depressão psicológica. Além do levantamento, o quadro de funcionários que questiona referente a pressão psicológica que para diminuir a dor ou conseguir concluir o

trabalho precisam tomar diariamente um remédio controlado seja para dor de cabeça, dor no corpo ou até mesmo por esta depressivos que muitas das vezes além da medicação tem que ser acompanhado pelo médico especialista.

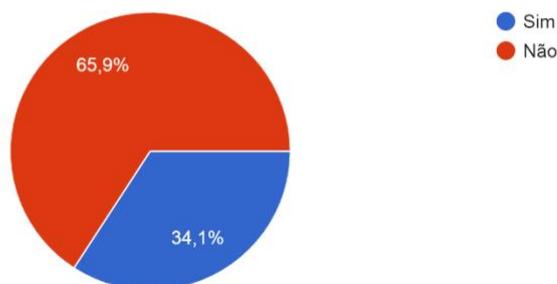
O levantamento de Mendes e Dias (1999), em que informam que os trabalhadores adoecem ou morrem por causa de doenças relacionadas ao trabalho, independente de função, idade, gênero, grupo social ou grupo de risco. Uma pesquisa feita de três grupos onde os grupos foram separados em: Grupo 1- doenças em que o trabalho é a causa necessária, tipificadas pela doença profissional clássica e pelas intoxicações; Grupo 2- doenças em que o trabalho pode ser um fator contributivo, passando quase 20 anos os avanços técnico-científico e reconhecimento sobre os funcionários afetados pelo adoecimento por causa do trabalho e; Grupo 3- doenças em que o trabalho desencadeia ou agrava, ou seja, são doenças que pré-existente como alérgica de pele, respiratória, mentais em determinadas ocupações. Como foi comparado no gráfico o levantamento de números de funcionários que responderam referente a esse assunto.

O questionamento da figura 5 complementa pontos abordados sobre medicamentos e sua utilização.

Figura 5 – Você já teve alguma doença adquirida no trabalho?

3. Já teve alguma doença adquirida no trabalho?

41 respostas



65,9%	=	27 Pessoas
34,1%	=	14 Pessoas
100,0%	=	41 Pessoas

Complementando o diagnóstico acima, relacionado ao questionamento sobre quantas pessoas tomam alguma medicação ou remédio controlado por causa do trabalho, foi identificado na Figura 5 que das 41 pessoas que responderam à pesquisa, 34,1% já tiveram algum problema de saúde adquirido no trabalho, ou seja, das 41 pessoas, 14 já tiveram doenças adquiridas no trabalho. Dessa forma pode-se dizer que das 14 pessoas, 6 ainda tomam alguma medicação ou remédio controlado por causa do trabalho, representando 42,9%, onde ainda existem problemas devido ao trabalho.

Dentre essas pessoas que ainda tomam medicação mesmo sendo a minoria, entende-se que pode sim ocorrer algum tipo de problema com elas, podendo prejudicar nas suas atividades. Doenças ocupacionais são adquiridas durante a atividade profissional, a enfermidade pode ter relação direta ou indireta. Esses problemas ocorrem geralmente por falta ou uso incorreto dos (EPIs).

Conforme dados da tabela acima, a minoria relata que possui doenças relacionadas ao trabalho, porém as empresas não costumam reconhecer as enfermidades, com isso, os colaboradores necessitam de uma perícia médica para que seja constatado qual tipo de doença o funcionário possui. Consequentemente o resultado da pesquisa poderia ter uma porcentagem elevada de funcionários com algumas dessas doenças: Perda auditiva, asma ocupacional, doenças psicossociais, problemas na coluna. (DECLATRA, 2021). Para qualquer organização o capital intelectual é o recurso mais importante para alcançar os objetivos e metas, quando a empresa perde esse tipo de recurso, está perdendo dinheiro, assim a Figura 6 apresenta pontos sobre o afastamento do trabalho.

De acordo com a Previdência Social (2021) mais de 75 mil brasileiros foram afastados do trabalho devido à depressão, esse número é o de pessoas que tiveram benefícios previdenciários concedidos, ou seja, ficaram bastante tempo afastados. A depressão junto com a ansiedade são os transtornos que mais afastam trabalhadores no Brasil com 37,8% das licenças médicas. Um relatório feito pela britânica capita, reproduzido pelo ENAP, revela que 79% das pessoas relataram ter sofrido estresse no trabalho no ano passado e muitas dessas pessoas acham normal se sentir estressado e com ansiedade no trabalho.

Para complementar, Persono (2022) a organização Mental Health América (2019) fez um estudo em que 55% têm medo de tirar um dia de folga para cuidar de sua saúde mental, enquanto quase 70% acham melhor não falar com seus

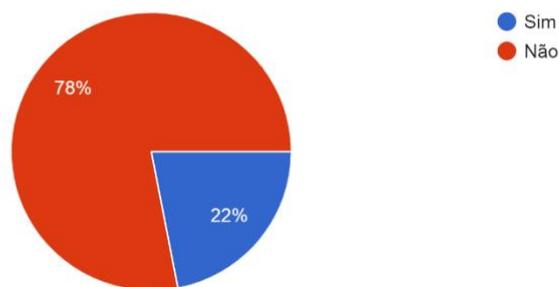
empregadores sobre o assunto, isso mostra que muitas das pessoas sofrem com esses transtornos e doenças, onde caíram na rotina achando normal passar por essas situações.

Comparado com os dados da figura 5, os trabalhadores dessa empresa estão no índice muito próximo aos dados apresentados, podendo ser maior caso um assunto mais explorado nos ambientes de trabalho e que os trabalhadores entendessem que não é algo normal sofrer de ansiedade e estresse o tempo todo.

A figura 6 traz relações doenças – INSS.

Figura 6 – Você já foi afastado pelo INSS devido alguma doença no trabalho?

4. Já foi afastado(a) pelo INSS devido alguma doença no trabalho?
41 respostas



78,0%	=	32 Pessoas
22,0%	=	9 Pessoas
100,0%	=	41 Pessoas

A pesquisa aponta que de acordo com a Figura 6, 22% das pessoas que participaram da amostra alegaram que já foram afastadas do trabalho pelo INSS. Conforme a Figura 5, 14 pessoas responderam que já tiveram alguma doença relacionada ao trabalho e conforme a Figura 6, 9 pessoas já foram afastadas pelo INSS, ou seja, a quantidade total de pessoas que já tiveram doença relacionada ao trabalho, 64,3% foram afastadas pelo INSS.

Segundo Borsonello et al. (2002) no trabalho aplicado no Instituto Nacional Seguro Social (INSS) (2002) observa-se que existe semelhança com os dados apresentados. Um levantamento feito com 16 indivíduos mostra que além de problemas fisioterapêuticos, os sujeitos não regressaram ao trabalho ou desenvolveram outros sinais fisiopatológicos que os impossibilitavam de retornar ao

trabalho devido à tenacidade da doença acometida. Consequentemente fortalece a explicação de Dejours (1987) sobre Síndrome Subjetiva Pós-traumática conhecida nos dias atuais como estresse pós-traumático, que é quando o sujeito está com um mal duradouro ou passageiro, que atrapalha as atividades físicas e mentais com sintomas anormais que aparecem após o acidente, assim impedindo a pessoa de retornar ao trabalho.

Para ser afastado pelo INSS por acidente de trabalho, o sujeito precisa ter um atestado com mais de 15 dias de afastamento, contudo o auxílio-doença sem perícia só lhe dá direito de um salário-mínimo durante 3 meses e para prorrogar o trabalhador necessita de uma perícia médica do INSS. Segundo Silvestre e Fischer (2015) “Os transtornos mentais estão entre as principais causas de afastamento do trabalho”. O adoecimento mental é a terceira maior causa de auxílio-doença nos últimos anos, onde mais de 203 mil novos benefícios são concedidos por ano, apenas 6,5% foram diagnosticados na perícia como relacionados ao trabalho, um índice considerado baixo levando em consideração que é uma das principais causas de adoecimento no trabalho.

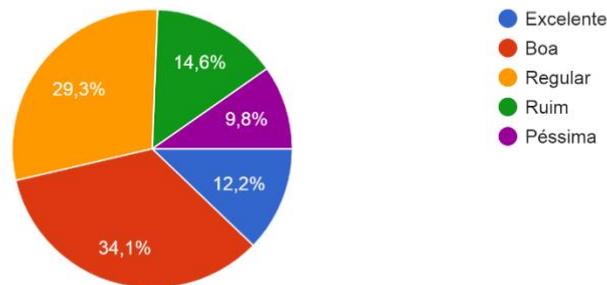
Segundo a BVS (2017), de acordo com a oms “as situações de competição são as principais causas de estresse associado ao trabalho. Estatísticas apontam que uma a cada cinco pessoas no trabalho podem sofrer de algum problema de saúde mental”. Sendo assim, a empresa precisa ser competitiva de forma estratégica que venha gerar um clima organizacional saudável e agradável para todos.

Desta forma, apresentou-se na figura 7 uma questão sobre a saúde mental dos trabalhadores no trabalho.

Figura 7 – Como você julga que está sua saúde mental no trabalho?

5. Como você julga que está sua saúde mental no trabalho?

41 respostas



34,1%	=	14 Pessoas
29,3%	=	12 Pessoas
14,6%	=	6 Pessoas
12,2%	=	5 Pessoas
9,8%	=	4 Pessoas
100,0%	=	41 Pessoas

A pesquisa na Figura 7 apontou que 22 pessoas responderam que sua saúde mental no trabalho estava de péssima, ruim e regular, sendo considerado 53,7% na soma do total, promovendo uma grande oportunidade para a empresa investir em clima organizacional.

Conforme mostra a tabela acima, o levantamento feito com os colaboradores está dividido com base na pesquisa. Algumas outras profissões também precisam ter uma boa saúde mental para conseguir lidar com diversas situações, dentre elas temos: gerentes, coordenadores, supervisores, vendedores, contadores, publicitários.

Segundo Antônio Sousa Uva et al. (2013) afirma que o funcionário pode estar inserido em um ambiente ruim onde sendo o seu local de trabalho pode influenciar no seu bem-estar físico e mental, sendo assim prejudicando nas suas atividades e também levando para sua vida pessoal. Observando a relevância da saúde mental para os colaboradores,

A figura 8 aponta para os entrevistados se os mesmos são adeptos da terapia.

Silva et al. (2018) afirmam que existem nas organizações uma prática abusiva que está afetando cada vez mais a saúde do trabalhador: o assédio moral.

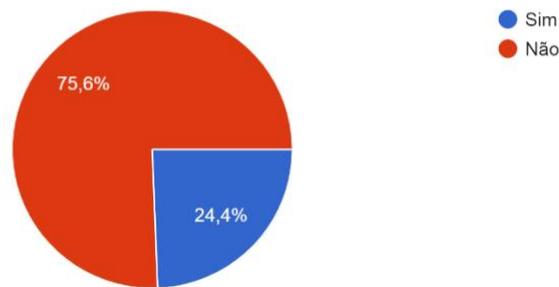
Esse tipo de assédio acaba afetando o físico, o mental e emocional do trabalhador, fazendo com que isso afete toda sua vida dentro e fora da empresa.

Sobre o tema, a figura 8 questiona o uso de terapia.

Figura 8 – Você faz ou já fez terapia?

6. Você faz ou já fez terapia?

41 respostas



75,6%	=	31 Pessoas
24,4%	=	10 Pessoas
100,0%	=	41 Pessoas

Fazer terapia tem uma grande vantagem, pois pode trazer vários benefícios a saúde física e mental, trazendo consigo alguns ganhos, como o descobrimento das origens dos comportamentos, o desenvolvimento do autoconhecimento e as descobertas de novas habilidades. A pesquisa realizada aponta que 24,4% das pessoas que responderam já fizeram algum tipo de terapia.

Com esse resultado baixo de que poucas pessoas fizeram ou fazem terapia, entende-se que é ruim, pois na verdade vivemos atualmente em uma sociedade onde todos precisariam fazer terapia pelo menos uma vez no ano para se sentir melhor dos problemas psicológicos desenvolvidos na sua vida pessoal ou profissional. Toda empresa deveria adotar como um acompanhamento para os funcionários a terapia, isso poderia trazer melhorias para a organização, onde os funcionários ficariam mais dispostos e sua produtividade aumentaria.

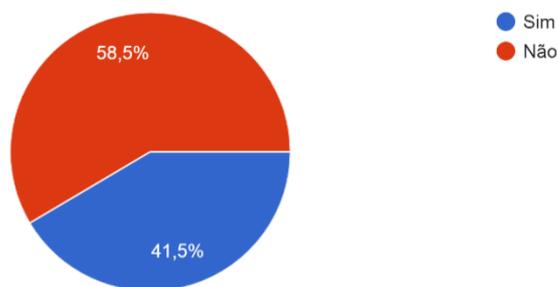
Diversas profissões precisam utilizar a terapia para aumentar a saúde e o bem estar tanto na empresa como também na sua vida pessoal. Por exemplo: Motorista de transporte público e seguranças. Segundo Barros et al. (2002) aplicado

na revista de terapia ocupacional da universidade de São Paulo, compreende-se que a terapia ocupacional serve sim para entender o que acontece com grupos e pessoas na sociedade como se compõem, se comportam, como podem fazer com que a terapia ajude e coloque em prática na sua vida e nas suas atividades a sua melhora continua. A liderança também pode auxiliar na composição e condicionamento da saúde laboral no trabalho, assim, foi questionado na Figura 9 sobre a posição do líder enquanto motivador.

Lima (2006) acredita que não só se compreende a terapia como uma prática que visa a melhoria na sua vida social, evitando seu desgaste físico e mental no seu dia a dia, mas também fortalecendo e abrangendo a qualidade de vida em todos os sentidos, otimizando o seu modo de viver.

Figura 9 – Você encontra apoio em seu líder ou com a empresa sobre a saúde do trabalhador?

7. Você encontra apoio em seu líder ou com a empresa sobre a saúde do trabalhador?
41 respostas



58,5%	=	24 Pessoas
41,5%	=	17 Pessoas
100,0%	=	41 Pessoas

Frente as informações obtidas na Figura 9, nota-se um ponto de preocupação com a empresa quando 41,5% das pessoas que responderam à pesquisa afirmam que não encontram apoio em seu líder ou com a empresa sobre a saúde do trabalhador. Líderes são responsáveis por motivar e impulsionar, além de cuidar de resultados sempre é necessário cuidar das pessoas, pois são elas que irão trazer os melhores resultados.

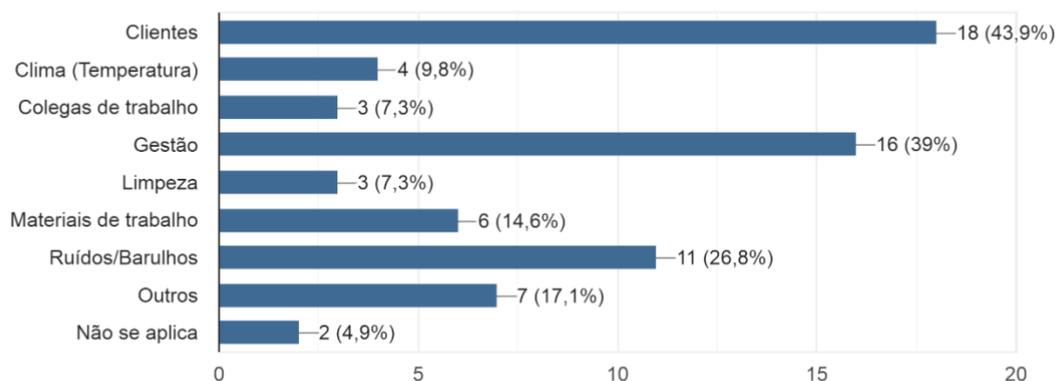
Vicentini et al. (2018) enfatiza que hoje em dia nos tempos de crises os líderes precisam ter novas habilidades e capacidades de se manter e se adequar a novas situações, fazendo com que precise entender o trabalhador quando ele precisar conversar sobre sua saúde, problemas pessoais ou profissionais. Além disso, pontos gerais de estresse sejam internos ou externos foram questionados para os colaboradores, de forma que se clarifique o entendimento motivador de prováveis enfermidades oriundas do trabalho (Figura 10).

Bendassolli et al. (2014) acreditam que a liderança transformacional e transacional pode influenciar positivamente o trabalhador onde passa a iniciar um processo de construção de confiança entre os dois favorecendo o relacionamento entre eles.

Figura 10 – O que mais te perturba fazendo com que afete sua saúde no trabalho?

8. O que mais te perturba fazendo com que afete sua saúde no trabalho?

41 respostas



Conforme o item da (Figura 10) foi perguntado o que mais afeta a saúde no trabalho, no qual foi respondido que o maior índice que seriam os clientes (43,9%) e a gestão (39%). Em qualquer empresa são os clientes que mantém o negócio em

pleno funcionamento e a gestão da organização tem uma grande responsabilidade em garantir os resultados determinado de acordo com seus objetivos e metas. Além dos Clientes e da Gestão, outros pontos como: Clientes = 18 (43,9%); Clima (Temperatura) = 4 (9,8%); Colegas de Trabalho = 3 (7,3%); Gestão = 16 (39%); Limpeza = 3 (7,3%); Materiais de trabalho = 6 (14,6%); Ruídos/Barulhos = 11 (26,8%) e outros = 7 (17,1%).

Os clientes que precisam entrar em contato com uma central de atendimento, é porque existe algum problema e precisam de uma solução imediata, com isso, a maioria tem um o perfil irritado, grosseiro, ansioso, indeciso, calculista e crítico. Sendo assim, é mais uma oportunidade para a empresa cuidar da saúde mental de seus colaboradores e investir no clima organizacional.

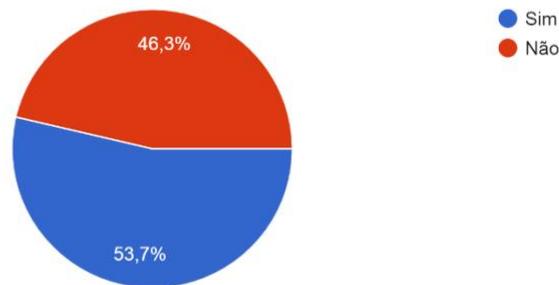
O levantamento da pesquisa 5 de dezembro de 2020 da Unimed Rio Preto, informa o quadro de trabalho que afetou a saúde dos funcionários, ele concorda que o que mais afeta os funcionários são as cargas de atividades a serem concluídas, assim causando estresse, ansiedade e até mesmo nervosismo.

Trabalhos como a (LERS) Lesões por esforços repetitivos, (DORTS) Distúrbio Osteomusculares relacionado ao trabalho, síndrome como Burnot, e estresse são problemas que mais afetam a saúde do trabalhador, conhecido também como saúde ocupacional agrava na discussão dos trabalhadores em função de ter um ambiente mais agradável, onde ele possa estar com sua saúde bem para conseguir concluir seu horário e o seu trabalho sem precisar sair cedo ou até mesmo ser dispensado por não estar bem. Na maioria das vezes as crises de LERS ou DORTS, causa até mesmo discussão do funcionário com o seu superior pelo fato do superior não compreender e não aceitar o afastamento do seu colaborador. O estresse no trabalho afetou a saúde dos funcionários e tem grandes chances de adquirir doenças crônicas que podem aumentar com a continuidade das atividades de trabalho causando Bursite, tendinite, inflamação em articulação e dores lombar. Por fim, questionou-se sobre o conforto enquanto se trabalha. (GREENBERG, 2022)

Figura 11 – Você se sente confortável quando está trabalhando?

9. Você se sente confortável quando está trabalhando?

41 respostas



46,3%	=	19 Pessoas
53,7%	=	22 Pessoas
100,0%	=	41 Pessoas

Com todos os questionamentos realizados na pesquisa, foi identificado que a empresa precisa adotar uma mudança urgente em sua estratégia. A Figura 11 mostra que 46,3% dos seus colaboradores não se sentem confortáveis quando estão trabalhando e uns dos motivos informado na Figura 10, foram os clientes, gestão e ruídos/barulhos.

Luiza Belloni (2014) a discussão de funcionários que concordam e que discordam sobre o ambiente de trabalho 30% se sentem confortáveis no ambiente corporativo pelas amizades que foram feitas no trabalho, por ter um bom convívio com seus gerentes. Já na outra pesquisa que chamou mais atenção não apenas pela porcentagem maior, mas sim pelo fator que causa o desconforto no ambiente de trabalho, 70% dos funcionários informaram o desconforto devido a falta de apoio dos seus superiores, eles se sentem apenas funcionários para realizar suas atividades e cumprir seus horários de trabalho, por não terem oportunidade de ajudar a empresa crescer mesmo seus superiores vendo sua capacidade, a falta de feedback para saber como seu funcionário se sente fisicamente e psicologicamente.

Um pequeno debate sobre o fato de se sentir confortável no ambiente de trabalho, em média cerca de 31% dos funcionários são felizes e mais produtivos, saber de como cada trabalhador se sente referente ao clima organizacional, é saber o porquê seu funcionário não está produzindo, não tem boas amizades com seus colegas de trabalho, entre outras situações que deixam os funcionários desconfortáveis, um exemplo disso seria: Os funcionários que se sentem bem no ambiente de trabalho, comentam sobre como deixar o ambiente confortável,

construir ciclo de coleguismo, ter o ambiente organizado, colocar coisas que vão motivar e despertar o seu interesse de correr atrás dos seus sonhos fazendo seu dia a dia bem.

Uma ultima pergunta foi realizada: “O que você procura fazer para aliviar o estresse no trabalho?” encontraram-se diferentes meios que os funcionários utilizam para aliviar o estresse no trabalho: viajar, escutar música, descansar, ficar perto da natureza, fazer atividade física, ler livros e comer. Entende-se que com esses meios que o trabalhador procura faz com que seja um refúgio para ele manter-se mais tranquilo e revigorado.

Relatou-se como faz para aliviar o estresse no ambiente de trabalho procurando ter o máximo de paciência, evitar conflitos, procurar sair do ambiente que causa estresse, ir pra um ambiente aberto agradável, respirar fundo e não agir na emoção, entre outras situações que geram discordância de não querer compreender o momento do ambiente, muita das vezes se torna muito ruim pelo fato de trabalhar com o público independente de pessoas, cor, idade e gênero. Sabemos que todos somos iguais, porém temos que respeitar as diferenças e as vezes nossas opiniões não irão esta adequadas para o momento gerando um clima muito ruim, sendo assim temos que aliviar o estresse de uma forma para concluir nossas atividades.

Foram pedidas novas medidas pela OMS (Organização mundial de saúde) e OIT (Organização Internacional do Trabalho) para enfrentar os problemas de saúde mental no trabalho: As diretrizes globais da OMS recomendam ações para enfrentar os riscos para a saúde mental, como cargas de trabalho pesadas comportamentos negativos e outros fatores que criam angústia no trabalho, treinamento de gerente para evitar que o ambiente de trabalho estressante afete os trabalhadores, melhores maneiras de como acomodar as necessidades dos trabalhadores com condições de saúde mental, fornecer intervenções que apoiam seu retorno ao trabalho e, para as pessoas com condições graves de saúde mental, fornecer intervenções que facilitam a entrada no emprego remunerado (OMS, 2022).

Desta forma, é de extrema importância que alguns pontos possam ser corrigidos ou melhorados por parte das empresas, com isso, existe algumas formas de melhorar o ambiente corporativo como: Incentivar os momentos de pausa, estimular check ups médicos periódicos, oferecer horários mais flexíveis. (MARTINS C. 2021)

Observa-se que é importante a conversa entre empregado e empregador para que haja uma flexibilidade em relação aos sintomas como ansiedade, depressão que diariamente atrapalham a vida do funcionário, só assim os mesmos irão procurar ajuda sem se preocupar em perder o seu trabalho (BERTOLDI, 2013).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista o objetivo deste estudo de analisar os fatores diários que ocasionam doenças ocupacionais em funcionários que trabalham diretamente com o público, conclui-se que as empresas consomem bastante o tempo do trabalhador com suas atividades e conseqüentemente passam mais tempo no trabalho do que na sua casa, mesmo assim não possuem o suporte necessário para mantê-lo bem fisicamente e psicologicamente.

Em virtude do que foi mencionado sobre os impactos na saúde do trabalhador em seu espaço ocupacional, mostrou que ao longo dos anos o adoecimento do trabalhador vem sendo agravado devido a má gestão por parte dos líderes, pressão psicológica diária, metas abusivas. Conforme o tempo passa o estresse e ansiedade se tornam costumes, a falta de comunicação gera um medo na perda do trabalho, com isso, não se procura a ajuda necessária para tratar dessas doenças.

É necessário que haja mais pesquisas sobre o assunto, uma vez que os gestores se preocupam com seus funcionários e conhecem as dificuldades e os problemas que cada um possui, podem ser avaliados conforme resultado e ser ajudado da melhor forma possível. Assim o colaborador vai se sentir mais confiante no ambiente corporativo e produzir mais, além de ter um aumento nos espaços de lazer para se distrair e ajuda de psicólogos no trabalho que podem lhe atender a qualquer momento.

REFERÊNCIAS

BARROS, D.D. et al. TERAPIA OCUPACIONAL SOCIAL. **Rev. Ter. Ocup.** São Paulo, v. 13, n. 3, p. 95-103, set./dez. 2002.

BENDASSOLLI, P.F. et al. **LIDERANÇA NAS ORGANIZAÇÕES.** Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Pag. 414-449, Brasileia, 2004.

BERTOLDI, A.D. **Psicologia Organizacional e do Trabalho.** Pag. 1 – 257, Indaial: Uniasselvi, 2013.

BIGOLIN, S.E. Reflexões Acerca do Corpo Frente o Processo de Adoecimento do Trabalhador. **CONTEXTO & SAÚDE,** RIO GRANDE DO SUL, n.1, p. 45 - 62, Jan./Jun. 2002.

BORSOI, I. C. F. DA RELAÇÃO ENTRE TRABALHO E SAÚDE À RELAÇÃO ENTRE TRABALHO E SAÚDE MENTAL. **Psicologia & Sociedade,** Ceará, 19, Edição Especial 1: 103-111, 2007.

BORSONELLO, E.C. et al. **A INFLUÊNCIA DO AFASTAMENTO POR ACIDENTE DE TRABALHO SOBRE A OCORRÊNCIA DE TRANSTORNOS PSÍQUICOS E SOMÁTICOS.** São Paulo, 2002.

BRASIL. A investigação das relações saúde-trabalho, o estabelecimento do nexo casual a doença com o trabalho e as ações decorrentes. **DOENÇAS RELACIONADAS AO TRABALHO: Manual de Procedimentos para os Serviços**

de Saúde. Pag.27-36, Brasília, 2001.

BRITO, J.C. Enfoque de gênero e relação saúde/trabalho no contexto de reestruturação produtiva e precarização do trabalho. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 16(1):195-204, jan/mar, 2000.

BVS. **Saúde Mental**. Biblioteca Virtual em Saúde, 2017. Disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/saude-mental-no-trabalho-e-tema-do-dia-mundial-da-saude-mental-2017-comemorado-em-10-de-outubro/>. Acesso em: 09/10/2022.

CAMPOS, A.C. **IBGE: pelo menos uma doença crônica afetou 52% dos adultos em 2019**. Agência Brasil, 2020. Disponível em: [https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-11/ibge-pelo-menos-uma-doenca-cronica-afetou-52-dos-adultos-em-2019#:~:text=No%20Brasil%2C%2052%25%20das%20pessoas,Geografia%20e%20Estat%C3%ADstica%20\(IBGE\)](https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-11/ibge-pelo-menos-uma-doenca-cronica-afetou-52-dos-adultos-em-2019#:~:text=No%20Brasil%2C%2052%25%20das%20pessoas,Geografia%20e%20Estat%C3%ADstica%20(IBGE).). Acesso em: 21/10/2022.

Declatra.. **Como identificar uma doença ocupacional**; Declatra, 2021. Disponível em: <http://www.declatra.adv.br/doenca-ocupacional/>. Acesso em: 17/10/2022.

COSTA, B.S. et al. Os possíveis impactos da reforma da legislação trabalhista na saúde do trabalhador. **Rev Bras Med. Trab.**; 16(1):109-117, 2018.

COSTA, S. S. Pandemia e desemprego no Brasil. **Revista de administração pública**, Rio de Janeiro, pág. 969-978, jul. /ago. 2020.

FERREIRA, R.R. et al. Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel estratégico dos gestores. **Revista de Administração**, São Paulo, vol. 44, núm. 2, p. 147-157, abril-junho, 2009.

GOMES, D.C. et al. CONDIÇÕES E RELAÇÕES DE TRABALHO NO SERVIÇO PÚBLICO: O CASO DO GOVERNO LULA. **Rev. Sociol. Polít.**, Curitiba, v. 20, n. 42, p. 167-181, jun. 2012.

JUNIOR, J.S.S., FISCHER, F.M. Afastamento do trabalho por transtornos mentais e estressores psicossociais ocupacionais. **REV BRAS EPIDEMIOL**, São Paulo, v.4, pag. 735-744, OUT/DEZ, 2015.

LER e DORT: lesões causadas por fatores ocupacionais. Nosso plano é ver você feliz, 2016. Disponível em: <https://www.ssisaude.com.br/Blog/post/ler-dort#:~:text=As%20Les%C3%B5es%20por%20Esfor%C3%A7os%20Repetitivos,pre-sentes%20nos%20locais%20de%20trabalho>. Acesso em: 27/10/2022.

LIMA, E.M.F. A SAÚDE MENTAL NOS CAMINHOS DA TERAPIA OCUPACIONAL. . **MUNDO DA SAÚDE**, SÃO PAULO, pag. 117-122, jan/mar 30. 2006.

MARTINS C. **Como incentivar os funcionários a realizarem exames preventivos?** Beecorp, 2021. Disponível em: <https://beecorp.com.br/incentivar-funcionarios-realizarem-exames-preventivos/>. Acesso em: 22/12/2022

MARX. **O Perfil da Classe Trabalhadora no Brasil.** Central dos trabalhadores e trabalhadoras do Brasil, 2011. Disponível em: <https://ctb.org.br/noticias/opiniaio/o-perfil-da-classe-trabalhadora-no-brasil/>. Acesso em: 04/09/2022.

OMS e OIT pedem novas medidas para enfrentar os problemas de saúde mental no trabalho. Organização internacional do trabalho, 2022. Disponível em: https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_857127/lang--pt/index.htm. Acesso em: 22/12/2022.

PERSONO. **Problemas de saúde mental no trabalho aumentam 26% no Brasil.** Persono, 2022. Disponível em: <https://persono.com.br/insights/sono-e-performance/problemas-de-saude-mental-no-trabalho-aumentam-no-brasil>. Acesso em: 26/10/2022.

THIAGO FIDALGO. **Especialista tira dúvidas sobre uso de medicamentos controlados.** Profissão Repórter, 2012. Disponível em: <https://g1.globo.com/profissao-reporter/noticia/2012/09/especialista-tira-duvidas->

sobre-uso-de-medicamentos-controlados.html. Acesso em: 17/10/2022.

UNIMED. **Quais são as principais doenças do trabalho do Brasil e como evitá-las**. Unimed, 2020. Disponível em: <https://www.unimedriopreto.com.br/blog/doencas-do-trabalho/>. Acesso em: 17/10/2022.

SANTOS, M. et al. Pesquisa-intervenção como mediadora de transformação das condições de saúde dos teleoperadores de Pernambuco. **Saúde Soc.** São Paulo, v.30, n.4, 2021.

SILVA, A. et al. Assédio moral e as consequências na saúde mental do trabalhador. **Revista Espacios**, Caracas, Vol. 39, num. 16, p. 26, 2018.

TORRES, A.R.A. et al. O ADOECIMENTO NO TRABALHO: REPERCUSSÕES NA VIDA DO TRABALHADOR E DE SUA FAMÍLIA. **S A N A R E**, Sobral, n.1, p.42-48, jan./jun. 2011.

UVA, A.S.; SERRANHEIRA, F. **SAÚDE, DOENÇA E TRABALHO: ganhar ou perder a vida a trabalhar**, Paulista, 2013.

VENTURA, M.M. O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa. **Rev SOCERJ**, Rio de Janeiro, v.5 pag. 383-386, setembro/outubro, 2017.

VERONESI, L.B. **Você se sente confortável no trabalho? Talvez seja a hora de mudar de emprego**. Infomoney, 2014. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/carreira/voce-se-sente-confortavel-no-trabalho-talvez-seja-a-hora-de-mudar-de-emprego/>. Acesso em: 17/10/2022.

VICENTINI, D.H. et al, M.R. **A INFLUÊNCIA DA LIDERANÇA EM TEMPOS DE CRISE**. SÃO PAULO, 2018.