

**UNIVERSIDADE REGIONAL INTEGRADA DO ALTO URUGUAI E DAS
MISSÕES *CAMPUS* DE SANTO ÂNGELO – RS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA
DE ORGANIZAÇÕES – MESTRADO**

CAMILA GABRIELE CÂMARA

**FLORESCIMENTO E SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO DE CASO EM
UMA COOPERATIVA DE SAÚDE MÉDICA DA REGIÃO DAS MISSÕES**

**SANTO ÂNGELO – RS
2021**

CAMILA GABRIELE CÂMARA

**FLORESCIMENTO E SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO DE CASO EM
UMA COOPERATIVA DE SAÚDE MÉDICA DA REGIÃO DAS MISSÕES**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Estratégica de Organizações do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – URI, *Campus* de Santo Ângelo – RS, como requisito final à obtenção do título de Mestre em Gestão Estratégica de Organizações.

Orientador: Prof. Dr. Daniel Knebel Baggio

Coorientador: Prof. Dr. Luis Felipe Dias Lopes

**SANTO ÂNGELO – RS
2021**

C172f Câmara, Camila Gabriele

Florescimento e Síndrome de Burnout : um estudo de caso em uma cooperativa de saúde médica da região das Missões / Camila Gabriele Câmara. – Santo Ângelo : URI, 2021.

71 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado) – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – URI – Santo Ângelo. – Programa de Pós-Graduação em Gestão Estratégica de Organizações, 2021.

1. Síndrome de Burnout. 2. Florescimento no trabalho. 3. Ambiente de trabalho - Bem-estar. I. Título.

CDU: 613.62

Responsável pela catalogação: Fernanda Ribeiro Paz - CRB 10 / 1720

PRODUTO

Embora os resultados desta pesquisa demonstrem que exista o Florescimento no trabalho, os resultados devem ser monitorados, visto que o nível de Síndrome de Burnout nos participantes está nível moderado, o que pode ser levado ao esgotamento profissional. Nesse sentido, o quarto objetivo específico desta pesquisa visa propor ações e práticas aos colaboradores da Cooperativa de Saúde, Unimed missões, as quais possam ser colocadas em prática na cooperativa.

Pensando na cooperativa do estudo, pode-se compreender a importância do SESMT ser mais atuante na Saúde do trabalhador. A cooperativa possui 4 psicólogas, porém nenhuma delas consegue realizar o atendimento dos colaboradores, visto que já ultrapassa de 600 colaboradores. Entende-se a importância de ter uma profissional direcionada para esses atendimentos, que poderiam ser em grupo e individual. Grande parte dos colaboradores atua em 2 empregos, o que torna difícil a questão de horários para procurar atendimento psicológico externamente. Porém, sendo a cooperativa um local que se importa com a questão da saúde mental dos colaboradores, pode-se construir uma política de psicoeducação, de forma que possa ser hábito dos colaboradores falar sobre seus sentimentos, de forma preventiva, e não de forma reativa que é o que vem acontecendo. Pensando que somente um profissional da psicologia não irá conseguir suprir toda a demanda, pode-se obter auxílio do curso de psicologia da URI, onde o aluno possui o estágio obrigatório, podendo iniciar a seleção de 4 alunos pelo período de 1 ano. Esses alunos terão o suporte da psicóloga responsável da cooperativa, bem como orientação da professora da URI.

Diante da necessidade de encontrar uma forma de habituar esses colaboradores com o profissional da psicologia, pensa-se da importância das lideranças da cooperativa entenderem sobre o papel do psicólogo na saúde dos trabalhadores, pois isso possui grande impacto no seu trabalho, refletindo na saúde dos pacientes, na credibilidade da cooperativa, bem como na satisfação do cliente, afinal um colaborador satisfeito com o seu trabalho e bem-estar tende a trabalhar de forma melhor e passar isso para o seu cliente. Primeiramente, deve ser realizado uma reunião com as lideranças da cooperativa com a área de Gestão de Pessoas e o psicólogo responsável pelo trabalho a ser implementado. Deve ser realizada uma conversa por áreas, respeitando sua singularidade e individualidade, considerando as dificuldades e

demandas de cada setor. Liderança, entre diversos fatores, se faz com o exemplo, por isso todas lideranças realizarão a escuta psicológica com a psicóloga responsável por iniciar o trabalho na cooperativa. Logo após, será estruturado um plano de ação com cada liderança, onde será observado se os colaboradores poderão realizar a escuta psicológica durante o trabalho ou não.

Além disso, o vínculo entre esses profissionais e os colaboradores são criados, o que dificulta o atendimento formalmente, onde hoje existe escuta informal, em outros horários, nos corredores, não sendo realizado uma escuta terapêutica, e sim um desabafo. Diante de todas as razões, ter profissionais estagiários se torna um grande suporte, pois não estarão no dia a dia dos profissionais que serão ouvidos.

Diante da pandemia, diversos serviços que eram realizados de forma presencial foram suspensos, entre eles o Clube Fit que acompanhava os colaboradores nas suas atividades físicas e no seu bem-estar pessoal. Porém, com a pandemia todas essas tarefas foram suspensas e não foram repensadas novas formas para acompanhar os colaboradores.

Entende-se a importância de utilizar a tecnologia ao nosso favor, podendo criar uma plataforma da Unimed Missões para que os colaboradores possam acessar, em casa e no seu celular, dando dicas de treinos, dicas de alimentação e como cuidar da saúde emocional em tempos de crise. A cooperativa possui uma ampla área da Tecnologia da informação, com profissionais habilitados e capacitados com programações de sistemas, que podem dar todo o suporte para essa plataforma ser construída. Se faz necessário o cuidado como prevenção, disponibilizando formas para driblar a ansiedade e estimular os colaboradores à buscarem o autoconhecimento, ferramenta chave para lidar em diversas situações. Nessa plataforma, serão disponibilizados vídeo aulas de dança, ginástica localizada, que serão gravados e algumas aulas serão ao vivo, de forma que possa ser criado um grupo de participantes que possam criar esse vínculo, juntamente com a atividade física, onde possam se motivar e chegar em algum objetivo em comum juntos. Para isso, poderá ser realizado um contrato com um educador físico parceiro da cooperativa, para que possa ter o compromisso de realizar aulas semanais de forma online e gravadas. Juntamente nessa plataforma, será disponibilizado aulas de yoga e meditação, trazendo técnicas para “desacelerar” no dia a dia, onde, da mesma forma, será firmado contrato com profissional da área disponível para realizar o suporte semanal dos colaboradores

interessados.

Uma estratégia interessante para tratar o tema da Saúde do colaborador é relacionar com o impacto da saúde mental na performance, principalmente a longo prazo. Percebe-se o grande número de profissionais que trabalharam durante anos e depois sofrem de burnout. Usando o exemplo de profissionais esportivos, será que eles participam de competições quando estão completamente desgastados? Até que ponto vai ser possível reverter a situação e fazer com que ele traga resultados positivos? Os colaboradores, da mesma forma que os atletas, precisam de um gás, e principalmente de formas de prevenir que fiquem desgastados. O papel do RH está justamente nisso: fazer as conexões e traduções para que a alta liderança enxergue a importância da saúde mental no dia a dia e como ela impacta os resultados para a empresa, salientando a importância da escuta e do acolhimento.

Para que todas essas propostas sejam implementadas, é necessário organizar como as tarefas serão realizadas, tais como:

1. **Aprofundamento** de Saúde Mental: pesquisa e busca de dados sobre o tema, nacionalmente e internacionalmente. Mas também dentro e fora da empresa (benchmarking).
2. **Desestigmatização**: lançamento do guia de saúde mental na empresa, ao qual serão escolhidos profissionais habilitados para realizar o guia, falando abertamente sobre temas como ansiedade, depressão, suicídio e dicas para qualidade de vida.
3. **Estratégia 360**: a empresa conta com ferramentas, atendimento em terapias holísticas, psiquiatras dedicados e acompanhamento de dados.
4. **Desenvolvimento**: formação das lideranças, como parte do pilar de prevenção.
5. **Avaliação de processos e rituais**: entendimento de como eles se relacionam com a cultura, que deve ser padronizado e o que pode ser personalizado em cada regional.
6. **Relacionamento**: é necessário ter parceiros em outras áreas, por exemplo, com o médico do trabalho, para fazer a conexão entre saúde mental e física.

É importante trabalhar o desenvolvimento de modelos de intervenções de natureza preventiva, para que, dessa forma, possam ser pensadas e implantadas

mudanças na organização do trabalho do enfermeiro que sejam facilitadoras do florescimento no trabalho. Para que isso possa ser realizado, é necessário que sejam implantadas políticas organizacionais voltadas à promoção do bem-estar entre os próprios profissionais, pois percebendo que o seu trabalho lhes dá suporte social, podem vivenciar bem-estar. Se implantadas, essas medidas irão contribuir não apenas no florescimento no trabalho dos enfermeiros, mas também de seus colegas e superiores, o que irá reverter ganhos para a organização e sociedade (CHAVES *et al.*, 2019)

Hoje o cliente é a peça chave da cooperativa, onde é pensado no seu bem estar a satisfação. Porém, torna-se interessante salientar que um cliente sempre será melhor atendido se o profissional que lhe atender estiver se sentindo bem. Quem cuida do seu colaborador, sempre terá clientes satisfeitos.

Quais os impactos que a pandemia causou nas respostas dos participantes? Por meio disso, é de extrema importância que a pesquisa seja realizada novamente ao término da pandemia, como forma de entender os impactos que a mesma tenha causado.