

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL IRMÃ AGOSTINA
TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**BEATRIZ GASPAROTTO CRISTOVÃO
DANIELLE ALEXANDRE SANTOS
PRISCILA GABRIEL DA SILVA CHAVES
VIVIANE OLIVEIRA DA SILVA**

SEGURANÇA PSICOLÓGICA NO AMBIENTE DE TRABALHO

**SÃO PAULO – SP
2023**

BEATRIZ GASPAROTTO CRISTOVÃO
DANIELLE ALEXANDRE SANTOS
PRISCILA GABRIEL DA SILVA CHAVES
VIVIANE OLIVEIRA DA SILVA

SEGURANÇA PSICOLÓGICA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Projeto de Pesquisa e Planejamento de Atividades apresentado à Etec Irmã Agostina, do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito básico para o Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão do Curso de Técnico em Administração sob a orientação do Professor David de Moraes Fontes e Gilberto José de Queiroz.

**SÃO PAULO – SP
2023**

RESUMO

Danos psicológicos, crises e Síndrome do Esgotamento Profissional, mais conhecida como Síndrome de Burnout, estão se tornando cada vez mais comum nas organizações devido à falta de Segurança Psicológica no Ambiente de Trabalho. Este trabalho apresenta uma análise de estudos sobre métodos, formas e intervenções aplicáveis para o desenvolvimento nas organizações e apontar os desafios encontrados na rotina dos colaboradores. A pesquisa é baseada em leituras de artigos acadêmicos, trabalhos, estudos de caso e pesquisas de campo. Apesar de ser um tema que vem sendo cada vez mais discutido dentro do meio empresarial, ainda é um assunto que não é do conhecimento da maioria das pessoas. É notório que gerenciamentos e mapeamentos contribuem para o bem-estar dos colaboradores, mas nem sempre recebem a atenção necessária.

PALAVRAS-CHAVE: Burnout, Segurança, Organização, Desenvolvimento.

ABSTRACT

Psychological damage and Professional Burnout Syndrome, better known as Burnout Syndrome, are becoming increasingly common in operations due to the lack of Psychological Safety in the Work Environment. This work presents an analysis of studies on methods, and interventions developed for the development in the forms and diagnoses found in the routine of the forms. The is bases on readings of research articles, studies, case studies and field research. Despite being a topic that has been increasingly discussed in academia and business, it is still a subject that is not known by most people. It is clear that management being of employees, and we do not always receive the necessary acceptance.

KEY-WORDS: Burnout, Safety, Organization, Development.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
2. OBJETIVO	8
2.1. OBJETIVO GERAL	8
2.2. OBJETIVO ESPECÍFICO	8
3. MATERIAL E MÉTODO.....	9
4. PIRÂMIDE DE NECESSIDADES	10
4.1. NECESSIDADES FISIOLÓGICAS.....	10
4.2. NECESSIDADES DE SEGURANÇA.....	10
4.3. NECESSIDADES SOCIAIS.....	11
4.4. NECESSIDADES DE ESTIMA.....	11
4.5. NECESSIDADES DE AUTO REALIZAÇÃO.....	11
5. A IMPORTÂNCIA DA SEGURANÇA PSICOLÓGICA NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	12
6. COMO FICOU O PSICOLÓGICO DOS TRABALHADORES NA PANDEMIA .	13
7. PESQUISA DE CAMPO	14
7.1. CONCLUSÃO PESQUISA DE CAMPO	17
8. IMPACTOS CAUSADOS DEVIDO Á FALTA DE SEGURANÇA PSICOLÓGICA NO AMBIENTE EMPRESARIAL	18
8.1. SÍNDROME DO PÂNICO	18
8.2. INSÔNIA.....	18
8.3. TRANSTORNOS ALIMENTARES	19
9. COMO APLICAR SEGURANÇA PSICOLÓGICA NO AMBIENTE DE TRABALHO?.....	20
9.1. IMPLEMENTAR UM PROGRAMA DE SAÚDE MENTAL	20
9.2. BENEFÍCIOS.....	20
9.3. APOIO AOS COLABORADORES	20
9.4. MANTENHA UM CANAL ATIVO DE FEEDBACK.....	20
9.5. SETEMBRO AMARELO NAS EMPRESAS	21
10. EXEMPLOS DE PROFISSÕES AFETADAS PELA AUSÊNCIA DA SEGURANÇA PSICOLÓGICA NO AMBIENTE DE TRABALHO.	22

10.1. TELEMARKETING	22
10.2. POLÍCIA MILITAR.....	22
10.3. PROFESSORES.....	23
11. TELEMARKETING	24
11.1. HOME OFFICE.....	24
12. ENTREVISTA COM PROFISSIONAL DE TELEMARKETING.....	26
12.1. CONCLUSÃO ENTREVISTA COM PROFISSIONAL DE TELEMARKETING	28
13. EMPRESAS DE TELEMARKETING QUE AFIRMAM APLICAR A SEGURANÇA PSICOLÓGICA NO AMBIENTE DE TRABALHO	29
13.1. ALLDAYPA.....	30
13.2. TELETECH	30
13.3. SITEL GROUP	30
13.4. CONVERGYS	30
13.5. SYKES ENTERPRISES.....	30
13.6. TELEPERFORMANCE	30
13.7. ARISE VIRTUAL SOLUTIONS	31
13.8. LIVEOPS.....	31
13.9. WORKING SOLUTIONS.....	31
14. AGRADECIMENTOS.....	32
15. CONCLUSÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS.....	35
APÊNDICE – CRONOGRAMA DE ATIVIDADES	38

1. INTRODUÇÃO

Os seres humanos são criaturas sociais, que possuem tanto um lado físico quanto psicológico, da mesma forma que o corpo físico adoece por falta de cuidados, a psique também adoece quando não é tratada de forma adequada, ou seja, quando um indivíduo é exposto a situações de muito estresse, ansiedade, cobranças e recriminações, sua psique é comprometida podendo gerar doenças como: ansiedade, depressão e Síndrome de Burnout entre muitas outras doenças relacionadas a mente.

Ao longo das últimas décadas, a segurança psicológica no ambiente de trabalho tem sido cada vez mais a fonte de debates dentro do meio empresarial, além de gerar diversas pesquisas referentes ao tema.

A professora de Harvard Business School e especialista sobre segurança psicológica, EDMONDSON (2021), descreve a segurança psicológica no ambiente de trabalho é composta por um clima de equipe caracterizado por confiança interpessoal e respeito mútuo, no qual as pessoas se sentem à vontade para serem elas mesmas, ou seja, é necessário que os colaboradores se sintam à vontade para se expressar sem medo de uma retaliação, mesmo diante de um fracasso ou um erro.

Dentro do ambiente de trabalho é imprescindível que haja troca de ideias, conhecimentos e opiniões, logo o trabalho em equipe é inevitável, portanto para que todas as pessoas envolvidas na realização da tarefa, tenham sua psique preservada, é necessário que haja empatia e compreensão por parte de todos os envolvidos.

2. OBJETIVO

2.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo do trabalho é evidenciar meios de promover e assegurar um ambiente de trabalho emocionalmente saudável e frutífero ao cotidiano dos profissionais que atuam todos os dias sob pressão ou possuem uma grande carga de responsabilidade dentro de seu ofício, como: Professores, enfermeiros, balconistas, vendedores e profissões que lidam diariamente com o público. Objetivando pluralizar ambientes e culturas organizacionais saudáveis no mercado de trabalho, visando torná-lo mais sustentável e saudável.

2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Identificar e ilustrar os principais centroavantes para alcançar a segurança psíquica no ambiente de trabalho;
- Destrinchar o conceito de segurança psicológica e compreender como sua ausência prejudica a empresa e os funcionários;
- Por meio de pesquisas, identificar meios já testados de promover e assegurar ambientes e relações de trabalho emocionalmente saudáveis e frutíferas.

3. MATERIAL E MÉTODO

A pesquisa sobre o tema segurança psicológica no ambiente de trabalho, foi conduzida através da leitura de diversos artigos acadêmicos, como: “Transformações do trabalho e violência psicológica no serviço público brasileiro”, “Inovação e segurança psicológica no contexto das organizações”, entre outros trabalhos acadêmicos, por ser uma maneira de compreender de forma clara o assunto, já que as pesquisas e artigos são feitos por profissionais da área, com fatos reais ou estudantes que realizaram grandes pesquisas com ênfase no tema.

Contamos com estudo de casos, como matérias, reportagens e uma pesquisa de campo através de formulário on-line com 65 pessoas de todas as idades que trabalham ou já trabalharam anteriormente afim de compreender a realidade das pessoas nos seus respectivos trabalhos, obtendo assim dados reais sobre a saúde psicológica dos colaboradores dentro das organizações. Realizamos também uma entrevista com um profissional de telemarketing com o objetivo de nos aprofundarmos um pouco mais nessa área e obter relatos verdadeiros que comprovem e nos ajudem a compreender melhor o que nós estudamos.

Realizada a leitura de forma analítica dos dados e artigos coletados, será desenvolvida a pesquisa acadêmica, sobre Segurança Psicológica no Ambiente de Trabalho.

4. PIRÂMIDE DE NECESSIDADES

Abraham H. Maslow, nasceu no Brooklyn (EUA), em abril de 1908, formado em Direito na universidade de City College of New York (CCNY), e em Psicologia, na universidade de Wisconsin. Foi em 1940 que ele começou a desenvolver a teoria da hierarquia de necessidades, afim de compreender e explicar as necessidades humanas. E foi apenas em 1954, quase 15 anos depois, que ele publicou seu livro 'motivação e personalidade'.

A pirâmide de necessidades de Maslow, se fundamenta na ideia de que todos os seres humanos se dedicam muito para alcançar a satisfação de suas necessidades como um todo. Esse conceito descreve as necessidades humanas, de acordo com a urgência e influência, que determinada que necessidade possui no cotidiano. Dispostas em cinco categorias de forma decrescente de urgência, sendo elas fisiológicas e as de segurança (primárias, portanto se localizam na base da pirâmide); sociais, estima e autorrealização (secundárias, pois estão situadas do meio até o topo da pirâmide).

4.1. NECESSIDADES FISIOLÓGICAS

Situado na base da estrutura, as necessidades fisiológicas, são as necessidades mais básicas inerentes ao ser humano, portanto essenciais para a sobrevivência do indivíduo no meio, como: alimentação, moradia, água, descanso, dormir, etc. Dentro do ambiente de trabalho por exemplo, quando o indivíduo é exposto a altas cargas de trabalho, isso pode vir prejudicar o seu sono, fazendo com que este não execute suas tarefas de forma satisfatória.

4.2. NECESSIDADES DE SEGURANÇA

Situado no segundo nível da estrutura, as necessidades de segurança, entram em ação quando o primeiro nível da pirâmide (necessidades fisiológicas), foi saciado completamente ou parcialmente. É caracterizado pela necessidade de estar seguro em todos os aspectos (físico e psicológico). Um exemplo disso é quando a empresa não oferece condições seguras para a execução de determinado trabalho ou quando ocorrem discriminações, no ambiente empresarial.

4.3. NECESSIDADES SOCIAIS

Quando os dois primeiros níveis, são saciados, o terceiro nível: necessidades sociais ganha influência e urgência. Caracterizada pela necessidade de relações sociais, como amor, amizade, afeto, aceitação de determinado grupo. Os seres humanos são criaturas sociais, e quando essas necessidades não são supridas podem causar isolamento involuntário, dessa forma manter boas relações de trabalho são indispensáveis.

4.4. NECESSIDADES DE ESTIMA

O quarto nível, ganha urgência e influência quando as demais necessidades estão saciadas. Segundo o dicionário de Oxford Languages, estima significa: “admiração e respeito que se sente por alguém, advindos do reconhecimento de seu valor moral, profissional etc.”, ou seja, esse nível envolve tanto o reconhecimento do próprio potencial quanto o reconhecimento da sociedade (família, colegas de trabalho, amigos etc.). Quando essa validação não é suprida causa danos principalmente a psique, causando sentimentos de: inferioridade, dependência emocional, dentre outros.

4.5. NECESSIDADES DE AUTO REALIZAÇÃO

E por fim o último nível que precisa que todas as necessidades anteriores sejam saciadas, está relacionado a realização do desenvolvimento do próprio potencial, tanto profissional quanto pessoal. Por isso tantas pessoas se propõem a realizar tarefas mais complexas, mesmo que tenham incertezas, pois querem provar o próprio potencial.

Dessa forma alguns pontos devem ser levados em conta, por exemplo as pessoas sempre vão querer mais, e nem todas as pessoas alcançam o topo da pirâmide, pois não tem condições para tal.

5. A IMPORTÂNCIA DA SEGURANÇA PSICOLÓGICA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Em um ambiente cheio de personalidades e formas de trabalhar distintas, é imprescindível que seja desenvolvida ações de gestão de pessoas, não importa se a empresa é pequena, média ou grande. A saúde e a segurança dos colaboradores devem ser prioridades e também garantidas por lei, pois o zelo pela saúde dos colaboradores antes, durante e depois da jornada de trabalho faz com que eles se tornem mais ativos em suas atividades diárias.

A aplicação da segurança psicológica, faz com que os profissionais tenham a liberdade de expor suas ideias, fazer condicionamento, compartilhar experiências e tudo isso sem medo de ser julgado ou diminuído por outros profissionais, além disso, também permite que o clima organizacional seja mais harmonioso e colaborativo.

Garantir a saúde dos colaboradores é um grande desafio das empresas, nesse sentido as práticas de saúde ocupacional são de extrema importância, além de lidar com a gestão dos exames ocupacionais, a gestão integrada em saúde se faz necessária para garantir a prevenção de doenças graves, relacionadas a mente humana.

6. COMO FICOU O PSICOLÓGICO DOS TRABALHADORES NA PANDEMIA

Com a chegada da pandemia do COVID-19, a saúde mental dos trabalhadores e relações profissionais pioraram, 70% das pessoas se consideram mais tensos, e têm estado mais nervosos ou preocupados com às milhares de informações e também com o home office.

Todos esses dados são informações de um estudo feito pelo movimento #MenteEmFoco, do Instituto Brasileiro de Pesquisa e Análise de Dados IBPAD (2021). Ansiedade foi citada por 55% dos entrevistados, além de estresse (51%) e tristeza (49%). De todas as pessoas ouvidas, 62% afirmaram que as organizações em que trabalham não forneceram o suporte adequado e nem prestaram a ajuda necessária relacionada a saúde mental, ou seja, segurança psicológica.

Segundo o diretor executivo do IBPAD, Max Stabile: “É preciso trazer consciência sobre a saúde mental, e as empresas têm papel nisso. A pesquisa indica essa urgência”. De todos os trabalhadores afetados, apenas 16% procuraram ajuda especializada de profissionais da área, como psicólogos ou psiquiatras. 57% não buscaram ajuda, e recorreram a outros meios, como amigos e familiares.

Stabile, também observou que: “Existe uma percepção de que faz parte sentir-se tenso, nervoso ou preocupado quando se trabalha muito. Há uma naturalização de que o mundo do trabalho é assim mesmo”. Mas isso é um alerta, e é papel das empresas se solidarizar com quem fortalece o seu crescimento.

Cerca de 29% das pessoas relataram que se sentem com dificuldade para realizar alguma tarefa, por não estarem bem psicologicamente, sendo que jovens a partir de 34 anos acumulam mais sintomas.

Com isso, a Rede Brasil do Pacto Global da ONU e à InPress Porter Novelli, em parceria com a Sociedade Brasileira de Psicologia, lançaram o #MenteEmFoco, que convida empresas a se comprometerem com a saúde mental no ambiente de trabalho.

Carlo Pereira, diretor executivo da Rede Brasil do Pacto Global da ONU, disse: “Vivemos uma pandemia de burnout, mas muitas vezes falar de saúde mental é visto como sinal de fraqueza, um dos objetivos é quebrar isso”.

7. PESQUISA DE CAMPO

Realizamos uma pesquisa de campo com 65 participantes de todas as faixas etárias, os quais trabalham ou já trabalharam anteriormente, considerando que todos podem ser afetados pela ausência da segurança psicológica no ambiente de trabalho.

A maioria dos participantes afirmaram ter vivenciado ou testemunhado situações em que a falta de segurança psicológica resultou. Esses resultados não surpreendem, pois, a pressão e o estresse no trabalho são comuns em muitas profissões.

No entanto, o que é surpreendente é a conscientização dos cuidados sobre a importância da saúde mental no local de trabalho. A grande maioria dos participantes entende que o cuidado com a saúde mental é crucial para o bem-estar dos funcionários e, conseqüentemente, da empresa. Essa percepção é um sinal encorajador de que as pessoas estão cada vez mais atentas à importância da saúde mental.

A pesquisa realizada serve como um alerta para a importância do cuidado com a saúde mental no trabalho e deve ser um incentivo para que as empresas ajam para criar um ambiente de trabalho seguro e saudável. Abaixo dados em gráficos da nossa pesquisa:

Gráfico 1 – Apoio e recursos para saúde mental disponíveis na empresa.

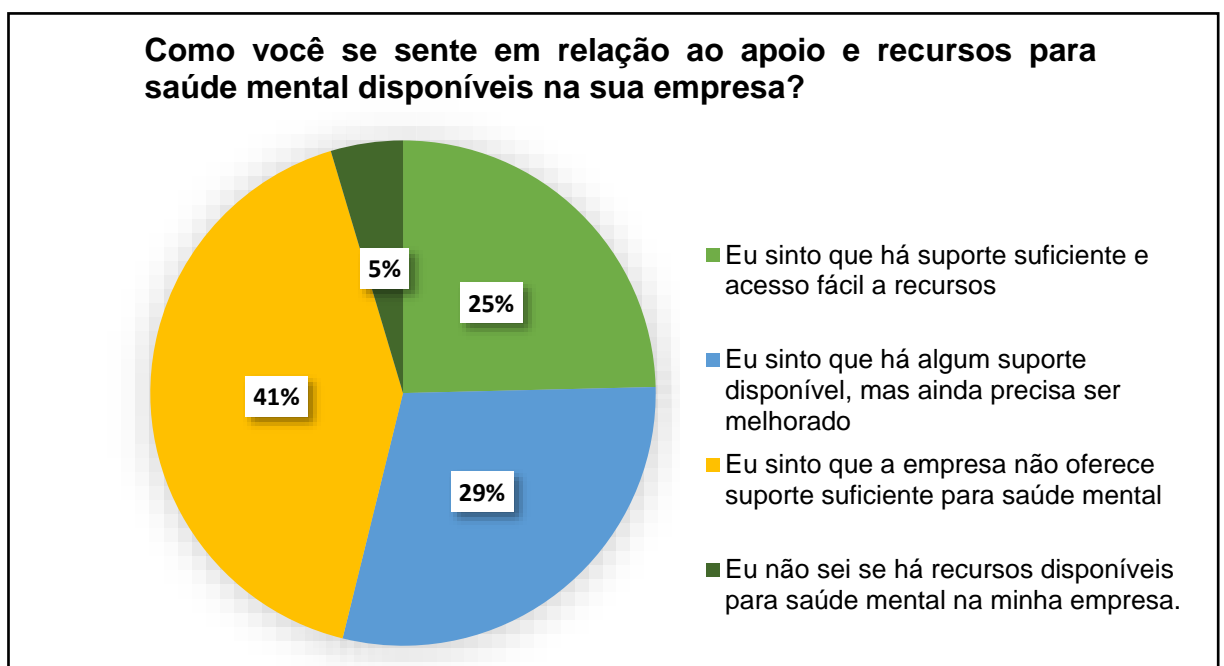


Gráfico 2 – Importância da segurança psicológica no ambiente de trabalho.

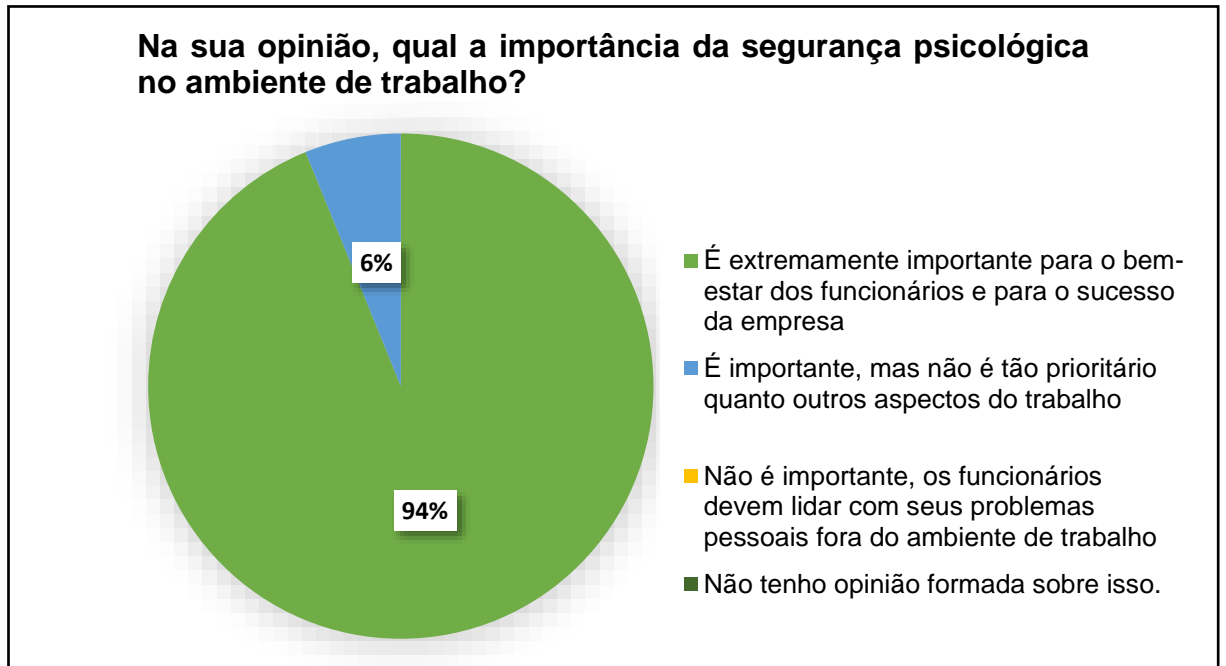


Gráfico 3 – Distúrbios psicológicos no ambiente de trabalho.

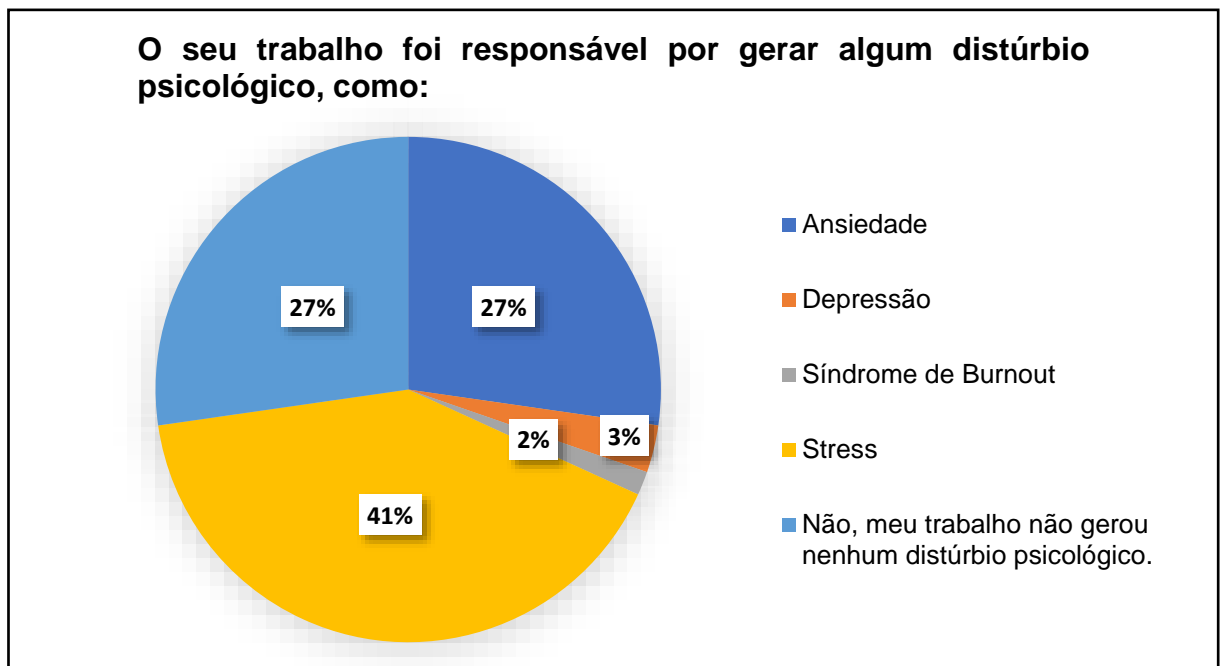


Gráfico 4 – Situações de estresse, desgaste, exaustão com as cargas exageradas, conflitos causados aos colaboradores.

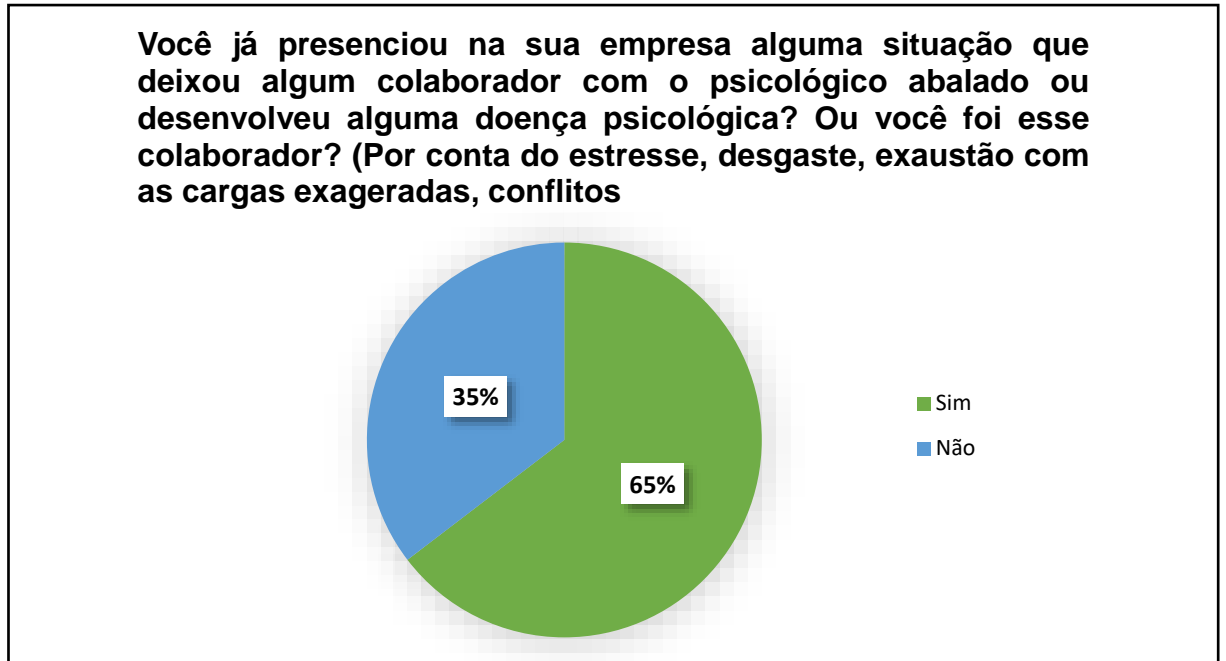
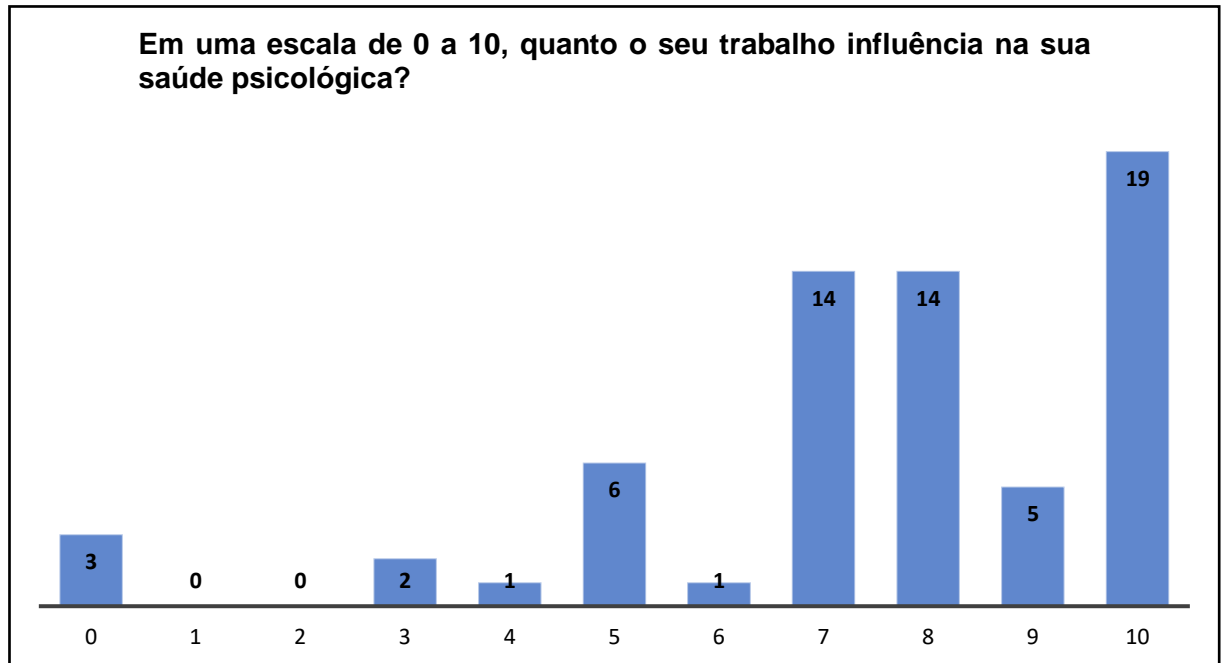


Gráfico 5 – Dificuldades enfrentadas por profissões afetadas pela ausência da segurança psicológica no ambiente de trabalho.



Gráfico 6 – Escala sobre a influência do trabalho na saúde psicológica.



Fonte: Pesquisa de Campo: Segurança Psicológica no Ambiente de Trabalho. Elaborado por: Beatriz Gasparotto Cristovão, Danielle Alexandre Santos, Priscila Gabriel da Silva Chaves, Viviane Oliveira da Silva

7.1. CONCLUSÃO PESQUISA DE CAMPO

Podemos concluir através da pesquisa realizada que os colaboradores gostariam que as empresas investissem em uma segurança psicológica de sucesso, tendo em vista que todos consideram esse aspecto de extrema importância para um bom desenvolvimento profissional.

Conforme apresentado, o ambiente de trabalho foi responsável por gerar algum distúrbio psicológico ou situação desconfortável, influenciando de forma direta na saúde mental dos trabalhadores. Estresse, ansiedade e depressão, algumas das doenças apontadas pelos entrevistados são condições que atrapalham o rendimento de qualquer pessoa, principalmente no âmbito profissional. A maioria dos participantes afirmaram que não sentem suporte suficiente para saúde mental disponíveis na sua empresa, sendo essa uma das razões para as doenças citadas acima.

Dessa maneira, se faz imprescindível o cuidado com o mental de todos que contribuem para o bem-estar da organização.

8. IMPACTOS CAUSADOS DEVIDO À FALTA DE SEGURANÇA PSICOLÓGICA NO AMBIENTE EMPRESARIAL

Para Carina Martins (2021), os impactos causados são diversos e gravíssimos, a ausência de suporte e assistência em um local onde passamos grande parte das nossas vidas geram consequências irreparáveis, tais delas são: Sentimento de pressão, medo, crises de ansiedade, insatisfação com os seus próprios resultados, insegurança, bloqueio para se relacionar com os colegas de trabalho, falta de motivação e produtividade, desconforto na hora de realizar as tarefas pendentes, depressão, e claro, a Síndrome de Burnout (doença que consiste em um esgotamento generalizado. Em outras palavras, o indivíduo fica físico e emocionalmente desgastado). Atualmente essa síndrome é um grande desafio no ramo empresarial.

Todas essas situações impedem que os colaboradores sejam eles mesmos e conseqüentemente não fiquem à vontade para darem dicas, opiniões de crescimento, novas ideias e críticas construtivas, ou seja, que influenciem positivamente. Sendo assim, esses conflitos internos e externos prejudicam a própria organização. Dessa forma, as empresas que não prestam a assistência psicológica necessária, prejudicam a elas mesmas.

Existem também as doenças causadas pelo estresse, que é uma emoção que pode ocorrer por diversos fatores, dentre eles, a ausência do suporte adequado (a segurança psicológica). São elas:

8.1. SÍNDROME DO PÂNICO

A Síndrome do Pânico também é uma das doenças causadas pelo estresse no ambiente profissional. Considerada um transtorno de ansiedade, essa condição faz com que os indivíduos sofram ataques de pânico, que são caracterizados como momentos de extremo medo sem qualquer razão aparente.

8.2. INSÔNIA

A insônia é uma das principais doenças causadas pelo estresse. Ao se deparar com um grande acúmulo de tarefas, carga-horária extensa e muita pressão no âmbito profissional, o indivíduo se tornará extremamente estressado alterando, assim, a qualidade do seu sono.

8.3. TRANSTORNOS ALIMENTARES

Ao vivenciar situações muito estressantes, o profissional pode desenvolver distúrbios alimentares gravíssimos. Dentre eles está a anorexia e a bulimia. A anorexia, por exemplo, é um transtorno alimentar que faz com que a pessoa não se alimente adequadamente, pulando refeições ou passando o dia sem comer. Já a bulimia é caracterizada pela ingestão excessiva de alimentos e, posteriormente, o indivíduo provoca o seu vômito ou faz uso contínuo de laxantes.

9. COMO APLICAR SEGURANÇA PSICOLÓGICA NO AMBIENTE DE TRABALHO?

Segundo Robert Half (2022), a organização deve sempre priorizar a saúde psíquica dos colaboradores, para que estes possam se sentir à vontade na realização das suas funções. Através de diálogos, realização de atividades para aliviar a pressão do dia a dia, benefícios e apoio, além de um feedback construtivo com o intuito de identificar os erros e acertos, e nunca de forma que humilhe o colaborador.

9.1. IMPLEMENTAR UM PROGRAMA DE SAÚDE MENTAL

O principal objetivo tem como melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, para que estes não sofram futuramente com problemas psíquicos causados por um ambiente distorcido. Para isso é necessário tomar medidas para reduzir o stress e ansiedade, implementando um clima positivo e uma cultura organizacional voltada para a qualidade de vida dos funcionários.

9.2. BENEFÍCIOS

Oferecer benefícios como consultas com psicólogos e terapeutas, afim de prevenir futuros problemas psicológicos. Criar eventos como happy hours, programar check-ups regulares, além de disponibilizar atividades físicas, tais como exercícios de alongamento, atividades recreativas ou até mesmo esportes, afim de aliviar a pressão e stress do cotidiano.

9.3. APOIO AOS COLABORADORES

Apoiar ou criar campanhas e eventos (festas de fim de ano, dia das crianças, etc.) onde os familiares dos colaboradores possam estar envolvidos, afim de que estes se sintam acolhidos pela empresa. Além disso, realizar eventos para incentivar a confraternização entre os funcionários, afim de conecta-los e aumentar os laços entre eles.

9.4. MANTENHA UM CANAL ATIVO DE FEEDBACK

Os colaboradores podem não se sentir confortáveis em uma conversa aberta, mas a vontade para compartilham em conversas particulares. Também é necessário

estabelecer um relacionamento aberto entre os líderes e funcionários, por isso a importância de canais como: e-mail, carta, lembrete, bloquinho de anotação.

9.5 SETEMBRO AMARELO NAS EMPRESAS

O setembro amarelo é uma campanha de prevenção e combate ao suicídio. Teve seu início nos Estados Unidos, após o adolescente Mike Emme, de 17 anos, tirar a própria vida em 8 de setembro de 1994. As campanhas chegaram ao Brasil em 2015, realizada pelo Centro de Valorização da vida (CVV) em parceria com o Conselho Federal de Medicina (CFM) e a Associação Brasileira de Psiquiatria (ABP).

Mesmo sofrendo com um psicológico abalado, não são todas as pessoas que procuram ajuda especializada por medo do julgamento ou falta de informação. A ideia do Setembro Amarelo é acabar justamente com esse tabu. Essas circunstâncias atrapalham o desenvolvimento em vários âmbitos e, no profissional, não é diferente.

Segundo Larissa Gracietti (2021), as iniciativas do Setembro Amarelo são necessárias para o colaborador sentir que o ambiente em que ele passa 1/3 de sua vida, é um local seguro e respeitável. A empresa falar e agir em prol da saúde mental, impacta diretamente na qualidade de vida dos trabalhadores. As iniciativas podem levar em consideração o perfil da empresa, as características da equipe e as dificuldades encontradas.

Ações como conversas, atividades em grupo e dinâmicas são boas opções. É necessário que as ações do mês de setembro sejam ligadas à prevenção ao suicídio, diminuindo a ansiedade e o estresse. São elas: Palestras com programas ou profissionais, mindfulness (prática de meditação contra o estresse), informações de forma responsável e respaldada e proporcionando um ambiente acolhedor e inclusivo.

10. EXEMPLOS DE PROFISSÕES AFETADAS PELA AUSÊNCIA DA SEGURANÇA PSICOLÓGICA NO AMBIENTE DE TRABALHO

A segurança psicológica se faz necessária nos mais diversos ambientes, inclusive dentro do ambiente empresarial. Sendo assim é necessário que a organização forneça um ambiente não apenas seguro fisicamente, mas também psicologicamente, afim de evitar possíveis danos a psique do colaborador e gerando possíveis transtornos como: ansiedade, depressão, stress, síndrome de burnout, dentre outras doenças que afetam a mente humana.

Existem algumas profissões que por sua vez acabam por gerar uma quantidade ainda maior de transtornos, pois além de não proporcionar as devidas condições para manter a saúde psíquica dos funcionários, drenam tanto a saúde física quanto a saúde mental dos profissionais que nela atuam.

Sendo assim as empresas precisam garantir que o colaborador esteja inserido em um ambiente mais humanizado, empático, seguro e que preserve a sua saúde psicológica, além de proporcionar que o mesmo tenha acesso a profissionais capacitados para lidar com tais problemas.

10.1. TELEMARKETING

Os profissionais que atuam na área de telemarketing, sofrem constantemente com stress e ansiedade, causados pela intensa pressão pelo cumprimento de metas e resultados que foram pré-estabelecidas pelos seus superiores. Estes profissionais enfrentam uma jornada de trabalho intensa, (cerca de trezentas ligações em seis horas), além de terem que lidar com xingamentos por parte dos clientes e não poderem reagir a isso.

Segundo alguns dados dos trabalhadores em telemarketing (Sintratel), 36% dos profissionais possuem lesão por esforço repetitiva, 30% transtornos psíquicos e 25% algum grau de perda auditiva.

10.2. POLÍCIA MILITAR

A carreira de policial militar exige que esses profissionais tenham muito preparo psicoemocional, pois estão diariamente colocando a própria vida em risco, além de serem responsáveis por zelar pela vida e bem-estar de outras pessoas.

Estudantes da Universidade Luterana do Brasil – Santa Maria – RS, realizaram uma pesquisa sobre os níveis de stress e comprometimento com a carreira dos policiais militares de Santa Maria, a pesquisa foi conduzida com 75 participantes com idades entre 22 anos e 44 anos. Foram relatados os seguintes sintomas psicológicos: 54,7% relatam irritabilidade excessiva; 46,7% cansaço excessivo; 38,7% pensam constantemente em um só assunto; 37,7% irritabilidade sem causa aparente e 33,3% sensibilidade emotiva excessiva. Sobre os sintomas físicos foram relatados os seguintes sintomas: 61,3% sensação de desgaste físico constante; 48,0% cansaço constante; 44,0% tensão muscular; 41,9% problemas com a memória e 40,0% insônia.

10.3. PROFESSORES

Os professores em si possuem um papel de extrema importância na formação de crianças, adolescentes e jovens adultos. Entretanto a saúde psicológica destes profissionais vem sendo cada vez mais prejudicada devido a altas cargas de trabalho, falta de estrutura nas unidades de ensino, falta de interesse dos alunos, além de muitas vezes no dia a dia terem que lidar com a violência dentro das escolas tanto nas relações aluno-aluno, quanto professor-aluno, entre vários outros fatores que prejudicam a psique dos professores.

Segundo uma pesquisa realizada pelo Sindicato dos Professores do Ensino Oficial do Estado de São Paulo (Apeoesp), sobre a saúde dos profissionais de ensino indicou que, 40% dos professores que participaram da pesquisa possuíam problemas quanto a saúde mental, dentre os problemas relatados estão a depressão com 29% e a ansiedade com 23%.

11. TELEMARKETING

O telemarketing emprega no Brasil cerca de 400 mil pessoas, e a expectativa para o setor é de crescimento nos próximos anos. Esse setor é responsável por movimentar cerca de 65 bilhões por ano no mercado nacional. Entretanto esse setor apresenta diversos problemas que são prejudiciais à saúde dos colaboradores, como doenças ocupacionais.

Simone Oliveira, funcionária da Diretoria de Recursos Humanos da Fiocruz, realizou um estudo com diversos escritórios de call center em uma empresa de telemarketing, a pesquisa foi conduzida com 36 participantes, que foram observados durante a realização de suas tarefas e responderam a questionários. Segundo Oliveira (2005) "O objetivo principal foi contribuir para a compreensão da relação entre trabalho e saúde, através da Análise Ergonômica em um ambiente de trabalho que apresentava elevado número de casos de lesão por esforço repetitivo"

Foram encontrados problemas referentes ao mobiliário como: a altura dos monitores e teclado, além de não ser possível regular a altura das cadeiras. Entretanto, não foi encontrado apenas problemas no mobiliário, mas também quanto a pausas insuficientes e sem nenhum atrativo, ela descreve como se estivessem isolados em uma ilha sem nenhuma vista para o exterior, além da falta de autonomia para sair do setor quando necessário. Simone também descreve que eles eram submetidos a forte pressão e viviam sob a constante ameaça de perder o emprego, já que a rotatividade de funcionários no setor de *telemarketing* costuma ser bem alta.

11.1. HOME OFFICE

Um ponto que deve ser levado em conta é o trabalho em home office, tal modelo de trabalho pode trazer muitos benefícios como, por exemplo, não ter que se deslocar de casa para o trabalho, mas em contrapartida também pode ser prejudicial as relações sociais, pois propicia o isolamento.

Uma pesquisa sobre "aspectos ergonômicos e percepção de trabalhadores de telemarketing com relação aos modelos home office e presencial durante a pandemia de COVID – 19" foi realizada no ano de 2021 em uma empresa de call center do estado do Rio Grande do Norte que tem em média três mil funcionários ativos na cidade onde ocorreu a coleta de dados, sendo em média mil e novecentos em home office e cerca de mil e cem no trabalho presencial. Participaram desse estudo 244

colaboradores que trabalhavam em home office e colaboradores que trabalhavam presencialmente.

Essa pesquisa evidenciou diversos problemas relacionados a NR-17 no trabalho em home office desses profissionais, mas também trouxe um ponto sobre as relações interpessoais no home office. Como já dito anteriormente, o home office propicia o isolamento prejudicando as relações sociais, e cerca de 89,8% dos participantes afirmam que ter uma conversa e uma relação mútua entre os colaboradores melhora o psicológico dos mesmos, prevenindo doenças ocupacionais.

12. ENTREVISTA COM PROFISSIONAL DE TELEMARKETING

Afim de compreender claramente a rotina e as demandas desse tipo de trabalho, entrevistamos recentemente Fernando Teixeira, 22 anos, que exerceu a função de vendedor de telemarketing, ele ocupou essa função por um breve período e deixou-a após vários meses de pressão psicológica, falta de estrutura e cuidado com a sua saúde mental.

O telemarketing é uma atividade que tem ganhado cada vez mais importância no mercado, especialmente em empresas que dependem da venda de produtos e serviços. Durante a entrevista, o profissional compartilhou suas experiências e desafios, além de fornecer informações valiosas sobre a saúde mental na área.

O objetivo da entrevista é entender o quanto a área de Telemarketing é afetada pela ausência da Segurança Psicológica no Ambiente de Trabalho.

Abaixo, dados da nossa entrevista:

Beatriz Gasparotto: “Você já presenciou na empresa alguma situação em que um colaborador passou por crises de ansiedade ou desenvolveu Burnout? Ou você passou por algo assim?”

Fernando Teixeira: “No tempo em que estive na área criei uma autocobrança por conta da cobrança excessiva para realizar a venda e ajudar na produção da empresa.”

Beatriz Gasparotto: “A sua empresa disponibilizava algum tipo de assistência Psicológica para os colaboradores?”

Fernando Teixeira: “Eles não disponibilizavam nenhum tipo de assistência”

Beatriz Gasparotto: “Você já passou por alguma situação de humilhação, discriminação ou ameaça de perder o emprego dentro do ambiente de trabalho? Se sim, como você se sentiu?”

Fernando Teixeira: “Inúmeras vezes eu fui ameaçado por não estar em um dia bom e não conseguir ter um bom desempenho nas vendas e escutar a frase que era bem como “não veio para vender vai embora”.

Beatriz Gasparotto: “Como era a sua rotina de trabalho? Ex: Era cansativa, desgastante, marcado por humilhações, tarefas repetitivas etc.)”

Fernando Teixeira: “Estressante por cobranças e repetir os mesmos roteiros a cada novo minuto. Se o colaborador não realizasse a venda com roteiro perdia a produção e no fim era sempre descontentado por não seguir o padrão.”

Beatriz Gasparotto: “Você sentiu que seus supervisores e colegas de trabalho compreendiam a pressão e o estresse que você sofria no telemarketing? Ou você se sentiu isolado/a e sem apoio?”

Fernando Teixeira: “Tive apoio de colegas, pois uns ajudavam aos outros.”

Beatriz Gasparotto: “Você procurou ajuda profissional para lidar com os psicológicos relacionados ao seu trabalho? Se sim, quais recursos você utilizou e como eles ajudaram?”

Fernando Teixeira: “Infelizmente não.”

Beatriz Gasparotto: “Você acredita que as condições de trabalho no telemarketing poderiam ser melhoradas para reduzir o impacto negativo na saúde mental dos funcionários? Se sim, o que você sugeriria?”

Fernando Teixeira: “Sim, eu sugiro que tenha mais empatia, por mais que tenha cobrança da empresa os superiores poderiam ser mais compreensivos com os funcionários.”

Beatriz Gasparotto: “Como você se sente em relação ao telemarketing agora? Você acha que é possível trabalhar nessa área sem prejudicar a saúde mental?”

Fernando Teixeira: “A visão que tenho sobre o telemarketing hoje com mais maturidade é que, se o colaborador não está bem mentalmente deve procurar outra área/emprego, mas se não tiver outra opção a pessoa deve ter uma passagem breve nesse ramo.”

Beatriz Gasparotto: “Você acredita que o treinamento e a preparação provavelmente poderiam ajudar os funcionários do telemarketing a lidar melhor com as demandas do trabalho e evitar problemas psicológicos? Se sim, como você sugere que esses treinamentos poderiam ser realizados?”

Fernando Teixeira: “Sim, acredito que haja uma maneira melhor de cobrar e ajudar o colaborador. A solução para isso seria ser mais compreensivo e paciente com cada indivíduo, se o colaborador está passando por problemas ou pelo excesso de pressão psicológica do ambiente de trabalho deverá haver uma pessoa especialista para conversar com o colaborador e ajudá-lo a resolver e lidar com o problema da melhor

forma, porque mesmo sendo pequenos atos podem mudar tudo, como ajudar nas vendas e deixar a pessoa mais disposta.”

12.1. CONCLUSÃO ENTREVISTA COM PROFISSIONAL DE TELEMARKETING

Conforme a entrevista realizada com um profissional de telemarketing que, infelizmente, sofreu as consequências da falta de responsabilidade com a saúde mental dos colaboradores, podemos compreender o quanto essas situações são prejudiciais para o lado profissional e pessoal.

De acordo com o relato de Fernando, que presenciou todas essas situações, as condições de trabalho nessa área devem ser melhoradas, contando também com mais empatia. A compreensão e o apoio de supervisores são essenciais para que o trabalhador se sinta confortável e acredite nele mesmo, gerando um bom ambiente para ambos os lados.

Dessa maneira, proporcionando resultados agradáveis para a organização, uma vez que um colaborador animado e confiante, é um colaborador engajado.

13. EMPRESAS DE TELEMARKETING QUE AFIRMAM APLICAR A SEGURANÇA PSICOLÓGICA NO AMBIENTE DE TRABALHO

O telemarketing é uma atividade profissional que exige habilidades específicas dos seus trabalhadores, como comunicação persuasiva, empatia e resiliência para lidar com diferentes situações e clientes. No entanto, essa atividade pode ser extremamente estressante e desafiadora, podendo levar a problemas de saúde mental, absenteísmo e rotatividade de funcionários.

Por isso, é fundamental que as empresas de telemarketing se preocupem com a segurança psicológica de seus funcionários, criando um ambiente de trabalho positivo e apoiador.

Nesse sentido, a segurança psicológica no telemarketing é uma preocupação crescente e essencial para promover a saúde mental dos funcionários, melhorar a produtividade e reter talentos. Neste contexto, entender a importância da segurança psicológica no telemarketing é fundamental para garantir o sucesso da atividade e o bem-estar de seus trabalhadores.

A ausência da segurança psicológica no telemarketing pode causar diversos problemas para os funcionários e para a empresa, dentre os quais podemos citar:

- **Estresse excessivo:** A pressão por atingir metas e o contato constante com clientes insatisfeitos podem levar a altos níveis de estresse, causando ansiedade, depressão e outros problemas de saúde mental.
- **Baixa produtividade:** Funcionários que se sentem desmotivados e inseguros em relação ao trabalho são menos propensos a se dedicarem e produzirem mais, o que pode afetar a produtividade e a qualidade dos serviços prestados.
- **Absenteísmo e rotatividade:** A falta de segurança psicológica pode levar a altos níveis de absenteísmo e rotatividade de funcionários, o que pode impactar negativamente a empresa em termos de custos e qualidade dos serviços.
- **Insatisfação dos clientes:** Funcionários que se sentem inseguros e estressados podem transmitir esses sentimentos aos clientes, afetando a qualidade do atendimento e a satisfação do cliente com o serviço prestado.
- **Danos à imagem da empresa:** A falta de segurança psicológica pode afetar a imagem da empresa perante os clientes, potenciais funcionários e investidores, afetando a sua reputação e competitividade no mercado.

Em resumo, a ausência da segurança psicológica no telemarketing pode ter consequências negativas significativas, afetando a saúde mental dos funcionários, a produtividade, a qualidade dos serviços prestados, a satisfação do cliente e a imagem da empresa.

Algumas empresas de telemarketing que afirmam seguir diretrizes de segurança psicológica e suas principais diretrizes são:

13.1. ALLDAYPA - A empresa afirma que prioriza a segurança psicológica de seus funcionários, fornecendo treinamentos em saúde mental, criando um ambiente de trabalho positivo e promovendo a comunicação aberta.

13.2. TELETECH - A empresa se concentra em fornecer um ambiente de trabalho positivo e inclusivo para seus funcionários, oferecendo suporte de saúde mental, treinamento em gerenciamento de estresse e comunicação aberta.

13.3. SITEL GROUP - A empresa tem uma política de "Zero Tolerância" para qualquer forma de assédio ou bullying no local de trabalho e incentiva a comunicação aberta e honesta entre os funcionários.

13.4. CONVERGYS - A empresa afirma que se preocupa com o bem-estar emocional de seus funcionários, fornecendo treinamentos em saúde mental, criando um ambiente de trabalho positivo e oferecendo serviços de aconselhamento.

13.5. SYKES ENTERPRISES - A empresa tem uma política de tolerância zero em relação ao assédio, discriminação e bullying no local de trabalho e oferece recursos de saúde mental, treinamentos em gerenciamento de estresse e incentivos para o bem-estar dos funcionários.

13.6. TELEPERFORMANCE - A empresa afirma que prioriza o bem-estar de seus funcionários, oferecendo serviços de aconselhamento, treinamentos em saúde mental e um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso.

- 13.7. ARISE VIRTUAL SOLUTIONS** - A empresa incentiva a comunicação aberta e honesta entre seus funcionários e oferece treinamentos em gerenciamento de estresse e resolução de conflitos.
- 13.8. LIVEOPS** - A empresa se concentra em fornecer um ambiente de trabalho positivo e inclusivo para seus funcionários e oferece suporte de saúde mental, treinamentos em gerenciamento de estresse e programas de bem-estar.
- 13.9. WORKING SOLUTIONS** - A empresa se esforça para criar um ambiente de trabalho seguro e inclusivo para seus funcionários, oferecendo serviços de aconselhamento, treinamentos em gerenciamento de estresse e comunicação aberta.

14. AGRADECIMENTOS

Ao professor David de Moraes Fontes, por ter sido nosso orientador e ter desempenhado tal função com extrema dedicação, empenho e compreensão.

Ao professor Gilberto José de Queiroz, nosso coorientador, que forneceu toda a atenção necessária, tempo e ajuda para auxiliar na realização deste trabalho.

Aos professores, pelas correções e ensinamentos que nos permitiram apresentar um melhor desempenho no processo de formação profissional.

Aos familiares, por todo o apoio e incentivo, que muito contribuíram com a conclusão do curso.

À instituição de ensino Etec Irmã Agostina, pelo comprometimento e por tudo o que aprendemos ao longo dos semestres do curso Técnico em Administração.

15. CONCLUSÕES FINAIS

Mediante todas as pesquisas realizadas no decorrer do estudo, dos resultados obtidos nas pesquisas de campo e entrevista com um profissional de telemarketing, torna-se evidente a importância e a relevância da segurança psicológica no ambiente de trabalho.

Os resultados obtidos indicam que a falta de segurança psicológica no ambiente de trabalho pode acarretar diversos problemas, como aumento do estresse, ansiedade e depressão, absenteísmo, rotatividade de pessoal e perda de talentos valiosos. Por outro lado, quando os funcionários se sentem seguros para expressarem suas ideias e opiniões, isso pode levar a um aumento da produtividade, criatividade, colaboração e satisfação no trabalho.

Observou-se também que muitas empresas ainda não têm meios e métodos efetivos para promover a segurança psicológica, o que acentua a necessidade de um maior investimento tanto financeiro quanto em estudos sobre o tema, para assim ser possível a implantação de um plano de saúde mental dentro das organizações, pois é fundamental que as organizações se preocupem com o bem-estar dos seus colaboradores, criando um ambiente de trabalho seguro e acolhedor, que estimule a comunicação, o compartilhamento de ideias e opiniões, a criatividade e a autonomia.

Pequenos atos podem ser benéficos para a saúde psicológica dos seus colaboradores, como por exemplo uma conversa aberta; atividades para aliviar a pressão do dia a dia; esportes nos intervalos do trabalho ou disponibilizar um *gympass*.

Empresas como a Teleperformance que prioriza o bem-estar dos funcionários oferecendo treinamento em saúde mental e um ambiente inclusivo e respeitoso, e a Alldaypa que se preocupa em criar um ambiente seguro psicologicamente através de um ambiente positivo e que prioriza a comunicação aberta, afirmam que isso torna sim o trabalho mais produtivo.

Diante disso, conclui-se que a segurança psicológica no ambiente de trabalho é essencial. A implantação de um plano de saúde mental e bem-estar dos colaboradores contribui para a permanência do colaborador na empresa, além de contribuir para um ambiente mais produtivo e saudável. É preciso que as empresas adotem medidas efetivas e comprovadas afim de garantir a segurança psíquica dos seus colaboradores, criando uma cultura organizacional que valorize o respeito, a

empatia, a comunicação e um clima de equipe saudável, dessa forma, tanto a organização quanto o colaborador saem ganhando.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Samara Iris, **Inovação e segurança psicológica no contexto das organizações**, 2021, 22 f. TCC (Graduação) – Curso de psicologia, Centro Universitário UMA, Belo Horizonte 2021. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/14130/1/TCC%20Seguranca%20Psicologica%20.pdf>. Acesso: 15/10/2022

BARBOSA, Bismarck Antonio de Freitas. ASPECTOS ERGONÔMICOS E PERCEPÇÃO DE TRABALHADORES DE TELEMARKETING COM RELAÇÃO AOS MODELOS HOME OFFICE E PRESENCIAL DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19. UFERSA, [S. l.], p. 12, 23 nov. 2021. Disponível em: https://repositorio.ufersa.edu.br/bitstream/prefix/6886/1/BismarckAFB_ART%281%29.pdf. Acesso em: 26/03/2023

FERNANDES, Jair José Moreira. A PIRÂMIDE DE MASLOW EM PLENO SÉCULO XXI. **Universidade Estadual Vale do Acaraú**, [S. l.], p. 1-12, 16 mar. 2017. Disponível em: https://admission.portal.appspot.com/storage.googleapis.com/assets/modules/academicos/academic_o_7118.pdf. Acesso: 26/03/2023

FERREIRA-COSTA, Rodney; Silva, Nelson Pedro, Níveis de ansiedade e depressão entre professores do Ensino Infantil e Fundamental, 2019, disponível em: <https://www.scielo.br/j/pp/a/prLXmmdXG3hdQWTsBgm6JZD/?lang=pt>. Acesso: 27/11/2022

GRACIETTI, Larissa. SETEMBRO AMARELO NAS EMPRESAS: Como lidar com o tema e dicas de ações. 21, ago. 2021. Disponível em: <https://www.feedz.com.br/blog/setembro-amarelo-nas-empresas/>. Acesso: 24/03/2023

GUIMARÃES, Magali, **transformação do trabalho e violência psicologia no serviço público brasileiro**, revista de saúde brasileira ocupacional, 29 maio 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/qhJgvXrr7kcQ7qGhNKRqCjv/?lang=pt&format=html>. Acesso: 15/10/2022

HALF Robert. Saúde Mental no Trabalho, 2022, Disponível em: <https://www.roberthalf.com.br/blog/gestao-de-talentos/10-dicas-para-promover-acoes-voltadas-para--mental-no-trabalho-rc>. Acesso: 30/10/2022

HOLANDA, Isabel, **Segurança Psicológica no Trabalho**, 2022. Disponível em: <https://fortestecnologia.com.br/gestao-pessoas/seguranca-psicologica-no-trabalho/>. Acesso: 15/10/2022

MARQUES, Fernanda. Operadores de telemarketing são vítimas de estresse físico e emocional. AGÊNCIA FIOCRUZ DE SAÚDE, RIO DE JANEIRO, p. 1, 29 ago. 2005. Disponível em: <https://referenciabibliografica.net/a/pt-br/ref/abnt>. Acesso em: 26/03/2023

MARTINS, Carina; Bem-estar no trabalho: entenda a importância de um ambiente voltado a pessoas, 2021, disponível em: <https://beecorp.com.br/bem-estar-no-trabalho/>. Acesso: 26/09/2023

MARTINS, Elisa; Saúde mental dos trabalhadores piora na pandemia: 70% estão nervosos, tensos ou preocupados, 2021, disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/emprego/saude-mental-dos-trabalhadores-piora-na-pandemia-70-estao-nervosos-tensos-ou-preocupados-25239635>. Acesso: 28/11/2022

MENDONÇA, Renata, 'Você não presta para nada': a rotina de estresse, xingamentos e pressão dos atendentes de telemarketing, BBC News Brasil, 14 de julho de 2018, disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-44325034>. Acesso: 27/11/2022

OLIVEIRA, Paloma; BARDAGI, Marúcia, Estresse e comprometimento com a carreira em policiais militares, Pepsic, boletim de psicologia, vol.59, São Paulo, 2009, disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-59432009000200003. Acesso: 24/11/2022

REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL, Um estudo com trabalhadores de Call Center, Fortaleza 2002. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/68862>. Acesso: 26/03/2023

STARLING, Leticia; BRITO, Matias; A depressão de profissionais de telemarketing como acidente de trabalho, 2021, disponível em: https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/14659/1/ilovepdf_merged.pdf. Acesso: 24/11/2022

VALE, Paula; AGUILLERA, Fernanda, estresse dos professores de ensino fundamental em escolas públicas, RPDS (revista psicologia, diversidade e saúde), vol. 5, n.1, p. 86-94, 05/2016, disponível em: <https://journals.bahiana.edu.br/index.php/psicologia/article/view/712>. Acesso: 24/11/2022

APÊNDICE – CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Cronograma de Atividades DTCC	
Elaboração do Projeto de TCC	
Lista de Atividades	Período/Semanas
Definição do Grupo	26/ago a 30/ago/22
Apresentação de Projetos (Design Thinking)	09/set a 23/set/22
Escolha de Tema	24/set a 07/out/22
Projeto de Pesquisa e Planejamento de Atividades	21/out a 06/nov/22
Escolha de Orientador	24/set a 07/out/22
Entrega Documentação Versão 1	04/nov
Entrega Documentação Versão 2	18/nov
Apresentação Pré TCC	25/nov
Reunião com Orientador para Apresentação de Propostas	21/nov a 25/nov
Entrega Versão Final (Apresentação e Documentação)	12/dez/22
Banca PTCC	08/mar/23
Entrega de Documentação Versão 1	05/abr/23
Apresentação em Sala	12/abr/23
Entrega de Documentação Versão 2	17/mai/23
Entrega da Apresentação Versão 2	17/mai/23
Entrega de Documentação Versão Final	10/jun/23
Entrega da Apresentação Final	12/jun/23
Apresentação TCC Final	21/jun/23