

---

Av. Feliciano Correia, S/N - Jd. Satélite - São Paulo - SP - 04815-240 tel.: (11)  
5667-3971 - e-mail: [contato@etecia.com.br](mailto:contato@etecia.com.br)

ARTHUR YURI COSTA DO CARMO  
(Etec Irmã Agostina, Técnico em Administração)  
[arthur.carmo3@etec.sp.gov.br](mailto:arthur.carmo3@etec.sp.gov.br)  
PEDRO HENRIQUE TEIXEIRA DA SILVA  
(Etec Irmã Agostina, Técnico em Administração)  
[pedro.silva2008@etec.sp.gov.br](mailto:pedro.silva2008@etec.sp.gov.br)  
VINICIUS CARVALHO DE SOUSA  
(Etec Irmã Agostina, Técnico em Administração)  
[vinicius.sousa110@etec.sp.gov.br](mailto:vinicius.sousa110@etec.sp.gov.br)  
VITOR HUGO SENA ROCHA  
(Etec Irmã Agostina, Técnico em Administração)  
[vitor.rocha67@etec.sp.gov.br](mailto:vitor.rocha67@etec.sp.gov.br)

## **ANSIEDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO COM ENFOQUE NO SETOR OPERACIONAL**

### **RESUMO**

A ansiedade é um dos principais fatores de adoecimento mental no ambiente de trabalho e tem se intensificado entre os profissionais do setor operacional, que enfrentam pressão constante, tarefas repetitivas e sobrecarga física e emocional. Este estudo teve como objetivo analisar as causas e os impactos da ansiedade no setor operacional, bem como identificar estratégias de prevenção e enfrentamento que possam melhorar a qualidade de vida e o desempenho desses trabalhadores. A pesquisa adotou abordagem qualitativa, baseada em revisão bibliográfica de TCCs do Centro Paula Souza, documentos institucionais, livros especializados e o artigo “A Qualidade de Vida no Trabalho e sua Influência na Produtividade no Setor

Operacional” (UCSal, 2025). Constatou-se que o excesso de cobranças, a comunicação deficiente e a ausência de reconhecimento são fatores centrais para o aumento da ansiedade. Conclui-se que programas de bem-estar, apoio psicológico, ginástica laboral e melhorias na comunicação entre líderes e equipes são essenciais para reduzir os efeitos da ansiedade no setor operacional e garantir um ambiente mais saudável e produtivo.

**Palavras-chave:** ansiedade ocupacional; setor operacional; saúde mental; produtividade; qualidade de vida no trabalho.

## **ABSTRACT**

Anxiety is one of the main factors of mental illness in the work environment and has intensified among professionals in the operational sector, who face constant pressure, repetitive tasks, and physical and emotional overload. This study aimed to analyze the causes and impacts of anxiety in the operational sector, as well as identify prevention and coping strategies that can improve the quality of life and performance of these workers. The research adopted a qualitative approach, based on a bibliographic review of TCCs from the Paula Souza Center, institutional documents, specialized books, and the article “Quality of Life at Work and Its Influence on Productivity in the Operational Sector” (UCSal, 2025). It was found that excessive pressure, poor communication, and lack of recognition are central factors for increased anxiety. It is concluded that well-being programs, psychological support, labor gymnastics, and improvements in communication between leaders and teams are essential to reduce the effects of anxiety in the operational sector and ensure a healthier and more productive environment.

**Keywords:** occupational anxiety; operational sector; mental health; productivity; quality of life at work.

## **INTRODUÇÃO**

A ansiedade no ambiente de trabalho vem sendo amplamente debatida por pesquisadores e profissionais da área da saúde, uma vez que se trata de uma das principais causas de adoecimento psicológico na atualidade. O cenário organizacional moderno é marcado por transformações constantes, impulsionadas pelo avanço

tecnológico, pela globalização e pela intensificação da competitividade entre empresas. Como consequência, as exigências sobre os trabalhadores aumentaram significativamente, resultando em pressões constantes por desempenho, resultados imediatos e alta produtividade.

No setor operacional, essa realidade é ainda mais evidente, pois os trabalhadores desempenham funções que exigem esforço físico constante, repetitividade de tarefas, cumprimento rígido de prazos e, muitas vezes, exposição a riscos ocupacionais. Essas condições, quando somadas à ausência de apoio emocional e à falta de políticas organizacionais voltadas à saúde mental, criam um ambiente propício ao desenvolvimento da ansiedade. Nesse contexto, o trabalhador passa a vivenciar sentimento de insegurança, medo de errar, tensão contínua e dificuldade de concentração, o que compromete tanto sua saúde quanto sua capacidade produtiva.

Além dos prejuízos individuais, a ansiedade impacta diretamente as organizações, uma vez que trabalhadores emocionalmente sobrecarregados apresentam maior probabilidade de cometer erros, envolver-se em acidentes e afastarse de suas atividades por motivos de saúde. Dessa forma, a ansiedade deixa de ser apenas uma questão pessoal e passa a configurar um problema organizacional estratégico, que afeta resultados, imagem institucional e clima organizacional.

## **OBJETIVOS GERAL**

Analisar a ansiedade no ambiente de trabalho do setor operacional, identificando suas causas, impactos e propondo estratégias preventivas e corretivas aplicáveis ao contexto operacional.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Identificar os fatores organizacionais, físicos e psicossociais que contribuem para o aumento da ansiedade entre trabalhadores operacionais.

Avaliar os impactos da ansiedade sobre a produtividade, a segurança do trabalho e os índices de absenteísmo.

Apontar práticas eficazes de prevenção e enfrentamento, como ginástica laboral, pausas ativas, apoio psicológico e melhoria na comunicação interna.

Relacionar a aplicabilidade da NR1 (2025) à gestão de riscos psicossociais no setor operacional.

Propor recomendações práticas para empresas e gestores que desejam reduzir a ansiedade e promover a saúde mental.

## **METODOLOGIA**

Este trabalho foi desenvolvido por meio de uma pesquisa bibliográfica, com abordagem qualitativa, voltada para a análise da ansiedade no ambiente de trabalho, especialmente no setor operacional. A escolha por esse tipo de pesquisa ocorreu devido à necessidade de compreender aspectos subjetivos relacionados ao comportamento humano e às relações de trabalho, permitindo uma análise mais aprofundada dos fatores organizacionais e emocionais envolvidos.

A pesquisa baseou-se em livros, artigos científicos e materiais acadêmicos confiáveis, que abordam temas como saúde mental, clima organizacional, comunicação interna e gestão de pessoas. Após o levantamento teórico, as informações foram organizadas e analisadas de forma interpretativa, estabelecendo conexões entre os conceitos apresentados pelos autores e a realidade enfrentada pelos trabalhadores do setor operacional.

A análise dos dados foi realizada por meio da leitura crítica e sistemática das fontes, possibilitando identificar padrões quanto às causas da ansiedade, seus impactos no desempenho profissional e as estratégias de prevenção mais eficazes. O estudo também buscou relacionar os fatores organizacionais, como carga de trabalho excessiva, comunicação inconsistente e pressão por resultados, com o desenvolvimento de sintomas de ansiedade.

O foco da pesquisa foi teórico, sem aplicação de questionários, entrevistas ou observação direta, o que caracteriza o estudo como uma análise fundamentada na literatura existente. Essa delimitação foi adotada visando garantir maior consistência conceitual e evitar a geração de dados empíricos sem respaldo metodológico adequado.

Embora não tenha sido realizada pesquisa de campo, os dados teóricos analisados permitiram compreender de forma clara e objetiva o problema estudado, destacando a importância da prevenção da ansiedade como estratégia organizacional. Assim, mesmo apresentando limitações, o estudo mantém relevância acadêmica e contribui para reflexões sobre a melhoria das condições de trabalho no setor operacional.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### Conceito de ansiedade

A ansiedade é definida como “um estado emocional caracterizado por sentimentos de tensão, preocupação e alterações fisiológicas”, conforme descrito pela American Psychological Association (2023). Embora seja uma reação natural do organismo diante de desafios e situações ameaçadoras, pode se tornar patológica quando ocorre de forma intensa, prolongada ou sem causa proporcional, afetando diretamente a saúde emocional e o desempenho do indivíduo no ambiente de trabalho.

Aaron T. Beck (2019) explica que a ansiedade está associada a distorções cognitivas, como pensamentos catastróficos e antecipação excessiva de resultados negativos, levando o indivíduo a interpretar situações comuns como ameaçadoras. Esse processo mental interfere na concentração, na memória e na capacidade de tomada de decisão — habilidades fundamentais para trabalhadores do setor operacional, que lidam diariamente com pressão por produtividade e necessidade de precisão.

Segundo o autor, quadros de ansiedade não tratados podem evoluir para prejuízos mais graves, comprometendo a autoconfiança e aumentando o risco de esgotamento emocional. A tensão contínua também altera o funcionamento fisiológico, provocando sintomas como sudorese, taquicardia, fadiga e irritabilidade, que interferem diretamente na rotina profissional.

Além disso, Beck (2019) afirma que o ambiente exerce influência direta no agravamento dos transtornos de ansiedade. Situações organizacionais marcadas por imprevisibilidade, cobranças excessivas e falta de clareza nas funções tendem a intensificar o sofrimento emocional. No setor operacional, onde há pressão constante por produtividade, esses fatores tornam-se ainda mais evidentes, elevando a vulnerabilidade psicológica dos trabalhadores.

Outro autor que contribui para essa discussão é Christophe Dejours (2015), ao afirmar que o sofrimento mental no trabalho não decorre apenas de características individuais, mas principalmente da forma como o trabalho é estruturado. Para o autor, ambientes organizacionais rígidos e voltados exclusivamente para resultados desconsideram os limites humanos, gerando desgaste emocional progressivo.

Dejours (2015) destaca ainda que a negação do sofrimento no trabalho agrava os quadros psicológicos, pois o trabalhador é estimulado a ocultar fragilidades, criando um ciclo de sobrecarga emocional. Esse cenário é frequente no setor operacional, onde se valoriza o

esforço físico e a resistência emocional como virtudes profissionais, muitas vezes ignorando sinais de adoecimento mental.

### **Ansiedade no ambiente de trabalho**

O ambiente de trabalho moderno é caracterizado por exigências crescentes de produtividade, controle rígido e metas elevadas. De acordo com Idalberto Chiavenato (2014), organizações que priorizam resultados sem investir em qualidade de vida tendem a enfrentar elevados índices de estresse e adoecimento psicológico entre seus colaboradores.

Chiavenato (2014) enfatiza que a ausência de políticas voltadas à saúde mental resulta na deterioração do clima organizacional, afetando não apenas o bem-estar dos trabalhadores, mas também o desempenho institucional. Nesse sentido, a ansiedade passa a ser consequência direta das práticas de gestão adotadas.

No setor operacional, a situação se agrava devido ao cumprimento rigoroso de prazos, à repetitividade das tarefas e à exigência constante por produtividade. Essas condições aumentam a sensação de pressão e reduzem a percepção de controle por parte do trabalhador, favorecendo o desenvolvimento de quadros de ansiedade.

Além disso, o medo do desemprego e a instabilidade no mercado de trabalho intensificam sentimentos de insegurança. Esse fator psicológico torna os trabalhadores mais suscetíveis a ambientes organizacionais abusivos, nos quais cobranças excessivas passam a ser consideradas normais dentro da rotina profissional.

Segundo Dejours (2015), o sofrimento psicológico torna-se invisível dentro das empresas, uma vez que admitir fragilidade emocional é, muitas vezes, interpretado como sinal de incompetência. Dessa forma, muitos trabalhadores adoecem em silêncio, postergando a busca por ajuda e agravando seus quadros emocionais.

### **Comunicação inconsistente nas organizações**

A comunicação inconsistente representa um dos principais gatilhos emocionais dentro das organizações, sendo caracterizada pela incoerência entre discurso e prática organizacional. Para José Carlos Maximiano (2020), falhas na comunicação prejudicam a compreensão das tarefas, elevam o retrabalho e aumentam significativamente os níveis de estresse entre os colaboradores.

Informações contraditórias transmitem insegurança ao trabalhador, que passa a executar suas atividades sob incerteza constante. No setor operacional, onde a precisão é essencial, falhas de comunicação ampliam o medo de errar e de sofrer punições.

Quando as exigências mudam de forma repentina, o trabalhador perde a previsibilidade sobre suas funções, o que contribui diretamente para o desenvolvimento da ansiedade. A clareza das informações, portanto, deve ser considerada uma ferramenta estratégica de gestão emocional dentro das organizações.

Maximiano (2020) reforça que empresas que não investem em práticas claras de comunicação enfrentam conflitos internos frequentes, queda no desempenho e aumento dos índices de absenteísmo.

### **Impactos da ansiedade no trabalhador e na empresa**

A ansiedade afeta diretamente o desempenho físico e mental do trabalhador, comprometendo sua concentração, sua produtividade e sua capacidade de tomada de decisão. Entre os impactos mais recorrentes estão o desgaste emocional, a insegurança constante, a maior propensão a erros e a irritabilidade frequente.

No âmbito organizacional, os prejuízos incluem aumento do absenteísmo, maior rotatividade, queda da produtividade, elevação no número de acidentes e agravamento do clima organizacional.

Segundo Ana Cristina Limongi-França (2020), empresas que negligenciam a saúde mental dos colaboradores enfrentam perdas financeiras significativas decorrentes de afastamentos e baixo desempenho profissional.

Para Marras (2021), a relação entre ansiedade e produtividade é direta: quanto maior a sobrecarga emocional, menor tende a ser o rendimento profissional.

### **Prevenção — por que agir antes é mais eficaz**

A literatura científica evidencia que a prevenção apresenta resultados mais eficazes do que intervenções tardias. Almeida et al. (2024) destacam que programas contínuos de saúde mental reduzem, de forma significativa, os índices de afastamento e adoecimento psicológico no ambiente de trabalho.

Entre as principais estratégias preventivas estão o acompanhamento psicológico, ações educativas, fortalecimento da comunicação interna, capacitação de lideranças e melhoria das condições de trabalho.

Dejours (2015) reforça que a prevenção deve ser incorporada à cultura organizacional, e não adotada apenas de forma pontual, pois somente assim é possível atuar sobre as causas estruturais da ansiedade no trabalho.

## **ESTRATÉGIA DE GESTÃO E PREVENÇÃO**

### **Métodos analisados**

Entre diversos métodos de prevenção da ansiedade no ambiente de trabalho, destacam-se ações como ginástica laboral, palestras educativas, flexibilização de jornada, criação de espaços de descanso e programas estruturados de qualidade de vida. Todas essas estratégias buscam reduzir o impacto do estresse ocupacional e promover melhores condições emocionais para os trabalhadores.

Para exemplificar práticas reais já aplicadas por empresas, analisamos o caso da Unilever, organização internacional que possui programas formais de bem-estar e saúde mental divulgados em seu site institucional. A empresa adota iniciativas como suporte psicológico, ações de prevenção ao estresse, incentivos à qualidade de vida e fortalecimento da cultura de cuidado. Essas práticas demonstram que, quando bem implementadas, políticas de saúde mental podem gerar ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos.

Esse exemplo reforça que existem diferentes abordagens possíveis, variando conforme os recursos, o porte da empresa e sua cultura organizacional.

### **Método escolhido como principal**

Diante dos diversos meios de prevenção analisados, este estudo definiu como método central a implantação do apoio psicológico contínuo nas organizações. Essa escolha ocorreu por ser a estratégia mais eficaz em lidar com as causas emocionais da ansiedade, oferecendo suporte especializado e orientação adequada aos trabalhadores.

Além de prevenir o agravamento dos sintomas, esse método também permite a construção de estratégias individuais de enfrentamento emocional e melhora o clima organizacional como um todo. O acompanhamento psicológico promove uma abordagem preventiva, reduzindo afastamentos, queda de produtividade e o impacto negativo da ansiedade no desempenho profissional.

### **Comparação com outros métodos**

Apesar dos benefícios de estratégias como ginástica laboral e espaços de descanso, tais métodos atuam principalmente no alívio temporário da tensão física, não abordando diretamente os fatores psicológicos que desencadeiam a ansiedade.

Em comparação, o apoio psicológico contínuo se apresenta como mais eficiente por atuar na raiz do problema e oferecer acompanhamento individualizado. Dessa forma, os demais métodos devem ser utilizados como complemento, enquanto o



suporte psicológico deve ser considerado uma peça fundamental da política de prevenção da ansiedade no setor operacional.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A análise das referências evidencia que a ansiedade no setor operacional é resultado de uma soma de fatores: ritmo acelerado, comunicação deficiente, falta de pausas, cobrança por resultados e ausência de reconhecimento profissional. Essa combinação gera cansaço físico, emocional e mental, afetando diretamente o desempenho dos trabalhadores.

O artigo da UCSal (2025) demonstrou que empresas que aplicaram programas de qualidade de vida, como pausas regulares, incentivo à ginástica laboral e apoio psicológico, obtiveram melhorias significativas no bem-estar e na produtividade. Essas evidências confirmam a importância de políticas voltadas à saúde mental no setor operacional, mostrando que a prevenção é mais eficaz do que o tratamento posterior dos sintomas. Além disso, os dados apontam que o investimento em bem-estar e segurança emocional gera retorno direto para as empresas, com equipes mais engajadas e produtivas.

## **CONCLUSÃO**

A ansiedade no setor operacional é um problema real e crescente, que impacta tanto os trabalhadores quanto as empresas. As principais causas estão relacionadas à sobrecarga de trabalho, à falta de reconhecimento e à ausência de suporte psicológico. Esses fatores, somados à rigidez das metas e à repetição das tarefas, criam um ambiente propício ao estresse e ao adoecimento emocional.

Os estudos revisados indicam que programas de qualidade de vida no trabalho, ações preventivas de saúde mental e comunicação humanizada são fundamentais para reduzir a ansiedade e melhorar o desempenho profissional. Conclui-se que a gestão organizacional deve incorporar a saúde mental como prioridade, reconhecendo que trabalhadores emocionalmente saudáveis são essenciais para a produtividade e o sucesso sustentável das empresas.

Como sugestão para pesquisas futuras, recomenda-se investigar os efeitos das novas tecnologias e da automação industrial sobre os níveis de ansiedade entre profissionais operacionais, considerando as transformações no mercado de trabalho.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Eric Paulo de et al. Saúde mental no ambiente de trabalho: impactos na segurança e estratégias de prevenção. ETEC Francisco Garcia, 2024. Disponível em:

[https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/27019/1/tecnico\\_em\\_seguranca\\_do\\_trabalho\\_2024\\_2\\_eric\\_paulo\\_de\\_almeida\\_saude\\_mental\\_no\\_ambiente\\_de\\_trabalho\\_impactos\\_na\\_seguranca\\_e\\_estrategias\\_de\\_prevencao.pdf](https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/27019/1/tecnico_em_seguranca_do_trabalho_2024_2_eric_paulo_de_almeida_saude_mental_no_ambiente_de_trabalho_impactos_na_seguranca_e_estrategias_de_prevencao.pdf)

Acesso em: 29 maio 2025.

AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. Clinical practice guideline for the treatment of anxiety disorders. Washington, DC, 2023.

BECK, Aaron T. Terapia cognitiva da ansiedade. Porto Alegre: Artmed, 2019. Disponível em:  
[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/6027612/mod\\_resource/content/1/Bekk%2C%20Terapia%20Cognitiva%20-%20Ansiedade.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/6027612/mod_resource/content/1/Bekk%2C%20Terapia%20Cognitiva%20-%20Ansiedade.pdf)

Acesso em: 29 maio 2025.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Norma Regulamentadora NR-1: disposições gerais e gerenciamento de riscos ocupacionais. Brasília, 2025. Disponível em:

<https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissaotripartitepartitaria-permanente/normasregulamentadorasvigentes/nr-1>

Acesso em: 29 maio 2025.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. São Paulo: Manole, 2014. Disponível em:

<https://www.ispsn.org/sites/default/files/documentos-virtuais/pdf/idalberto-chiavenato-gestao-de-pessoas-o-novo-papel.pdf> Acesso em: 29 maio 2025.

COSTA, Ana Carolina Bueno. O estresse e seus impactos no ambiente de trabalho. ETEC Paulino Botelho, 2019. Disponível em:

[https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/3685/1/20191S\\_COSTAAnaCarolinaBueno\\_OD-0617.pdf](https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/3685/1/20191S_COSTAAnaCarolinaBueno_OD-0617.pdf)

Acesso em: 29 maio 2025.

DEJOURS, Christophe. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2015. Disponível em:

[https://konektacommerce.nyc3.cdn.digitaloceanspaces.com/TEXT\\_SAMPLE\\_CONTENT/loucura-do-trabalho-a-19324-1.pdf](https://konektacommerce.nyc3.cdn.digitaloceanspaces.com/TEXT_SAMPLE_CONTENT/loucura-do-trabalho-a-19324-1.pdf)

Acesso em: 29 maio 2025.

GASPAROTTO CRISTÓVÃO, Beatriz et al. Segurança psicológica no ambiente de trabalho. ETEC Irmã Agostina, 2023. Disponível em:

<https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/13169/1/Seguran%C3%A7a%20Psicol%C3%A9gica%20no%20Ambiente%20de%20Trabalho.pdf>

Acesso em: 29 maio 2025.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas. São Paulo: Atlas, 2020.

MARRAS, Jean Pierre. Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico. São Paulo: Saraiva, 2021.

MAXIMIANO, José Carlos. Teoria geral da administração. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). Depression and other common mental disorders: global health estimates. Genebra: OMS, 2022. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240025797> Acesso

em: 29 maio 2025.

SILVA, Amanda Rodrigues da et al. Ansiedade no trabalho com enfoque no departamento de recursos humanos. ETEC Sapopemba, 2023. Disponível em:

<https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/16577> Acesso

em: 29 maio 2025.

SILVA, Gabriela Raiane da. Saúde mental no ambiente de trabalho: o papel do RH. ETEC Paulino Botelho, 2021. Disponível em:

[https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/8468/1/recursos\\_humanos\\_2021\\_2\\_gabriela\\_raiane\\_da\\_silva\\_saude\\_mental\\_no\\_ambiente\\_de\\_trabalho.pdf](https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/8468/1/recursos_humanos_2021_2_gabriela_raiane_da_silva_saude_mental_no_ambiente_de_trabalho.pdf)

Acesso em: 29 maio 2025.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DO SALVADOR (UCSal). A qualidade de vida no trabalho e sua influência na produtividade no setor operacional. Salvador, 2025.

UNILEVER. Employee Wellbeing. 2025. Disponível em:  
<https://www.unilever.com/working-at-unilever/employee-wellbeing/>.

Acesso em: 06 dez. 2025.