

**CENTRO PAULA SOUZA  
ETEC JARDIM ÂNGELA  
Curso técnico em Recursos Humanos**

**Amanda Regina dos Santos  
Enzo Samuel Sampaio  
Mirella Stefany de Jesus França  
Patrícia de Fátima Pereira Gomes  
Rafaela Lopes de Souza**

**QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO**

**São Paulo  
2025**

**Amanda Regina dos Santos**  
**Enzo Samuel Sampaio**  
**Mirella Stefany de Jesus França**  
**Patrícia de Fátima Pereira Gomes**  
**Rafaela Lopes de Souza**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso Técnico em Recursos  
Humanos, orientado pelo professor Henrico  
Scheunemann, como requisito parcial para  
obtenção de título de técnico em Recursos  
Humanos.

**São Paulo**  
**2025**

## AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradecemos a Deus, foi Ele quem nos deu força nos momentos difíceis, luz nas decisões, sabedoria, paz nos dias mais cansativos e saúde ao longo dessa jornada acadêmica. Sem sua presença e direção, nada disso seria possível.

Ao Centro Paula Souza, nossa gratidão por proporcionar a oportunidade de crescimento através da educação e pelo compromisso com a educação que com certeza abrirá portas.

À ETEC Jardim Ângela, nosso reconhecimento por ter sido um espaço de aprendizado, oportunidade e superação.

Aos professores do curso de Recursos Humanos, meu muito obrigado por cada aula, cada palavra de incentivo. Levaremos conosco não só o conteúdo, mas o exemplo de cada um de vocês.

Ao CCA Alto do Riviera, obrigada pela chance de vivenciar, na prática, os conhecimentos adquiridos. Essa experiência foi essencial para nossa formação.

E, de forma especial, às nossas famílias, pelo amor e apoio incondicional.

A cada um que fez parte dessa jornada, deixamos os nossos mais sinceros e profundos agradecimentos.

“Empatia é a capacidade de considerar e respeitar os sentimentos alheios. É a habilidade de se colocar no lugar do outro, ou seja, vivenciar o que a outra pessoa sentiria caso estivessemos na situação e circunstância experimentada por ela.”

Autor Desconhecido.

Comentado [HS1]: Justificativa

## RESUMO

Este trabalho apresenta uma análise sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Centro para Crianças e Adolescentes (CCA) Alto da Riviera, com foco no bem-estar dos colaboradores e nos fatores que influenciam sua saúde mental. A pesquisa investigou aspectos como relações interpessoais, sobrecarga, cultura organizacional, rotina de trabalho e percepção dos profissionais sobre o ambiente laboral. A partir dos resultados coletados por meio de entrevista com a gestão e aplicação de questionário interno, identificou-se que, embora o clima organizacional seja considerado positivo, grande parte dos colaboradores relata sobrecarga de tarefas e ausência de espaços adequados para descanso e acolhimento emocional.

Observou-se, ainda, que a cultura institucional demonstra preocupação com o bem-estar, porém necessita de ações mais constantes e estruturadas. Diante desse cenário, o estudo propõe a implementação de um espaço de descompressão como estratégia simples, acessível e eficaz para reduzir o estresse, fortalecer a motivação e melhorar o desempenho das equipes. Conclui-se que investir em QVT contribui diretamente para a saúde emocional dos colaboradores, impactando positivamente o atendimento às crianças e adolescentes e fortalecendo a missão institucional do CCA.

**Palavras-chave:** qualidade de vida no trabalho; recursos humanos; espaço de descompressão.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Declaração visita técnica .....	31
Figura 2 – Gráficos - Pesquisa de campo.....	33
Figura 3 – Montagem espaço de descompressão .....	37

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CPS	Centro Paula Souza
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
ETEC	Escola Técnica Estadual
RH	Recursos Humanos
TCC	Trabalho de conclusão de curso
CCA	Centro da Criança e do Adolescente
CAPS AD	Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
SPVV	Serviço de Proteção a Vítimas de Violência
MOVA	Movimento de alfabetização de Jovens e Adultos
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
UBS	Unidade Básica de Saúde
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2</b>	<b>ESTRUTURA DO TRABALHO .....</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>DESENVOLVIMENTO.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1</b>	<b>Citações.....</b>	<b>32</b>
<b>2.2</b>	<b>Figuras.....</b>	<b>33</b>
<b>2.3</b>	<b>Ferramentas de pesquisa.....</b>	<b>455</b>
<b>3</b>	<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>47</b>
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>48</b>

## **1 INTRODUÇÃO**

Este trabalho está sendo desenvolvido como parte final do curso Técnico em Recursos Humanos e tem como foco a instituição CCA (Centro de Convivência e Aprendizado). O objetivo é demonstrar, de forma prática, a aplicação dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso no cotidiano de uma organização.

Por meio da análise da rotina do CCA Alto da Riviera, buscamos compreender o funcionamento dos processos internos da instituição, como a gestão de pessoas, a comunicação interna e o cuidado com os colaboradores. Além disso, procuramos identificar tanto os pontos fortes quanto as oportunidades de melhoria.

Este trabalho reforça a importância do RH para o bom funcionamento das instituições, valorizando as pessoas como parte essencial do sucesso organizacional.

### **1.1 OBJETIVOS**

Analisar a qualidade de vida no trabalho em nome da empresa CCA ALTO DA RIVIEIRA, identificando os principais fatores que influenciam o bem-estar dos colaboradores e propondo estratégias que possam contribuir para melhoria do ambiente organizacional. Sugerir ações ou políticas que possam melhorar a qualidade de vida dos colaboradores com base nos resultados obtidos.

### **1.2 ESTRUTURA DO TRABALHO**

Este trabalho foi organizado de maneira clara e objetiva, por meio de pesquisa, análise e construção da proposta de melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho no CCA Alto do Riviera. A seguir, descrevem-se as divisões realizadas e a abordagem adotada em cada capítulo: introdução, objetivos, desenvolvimento contendo fundamentação teórica, histórico e caracterização da Instituição, entrevista com a gestão, pesquisa interna com os colaboradores, análise dos dados e proposta de intervenção e conclusão.

## 2 DESENVOLVIMENTO

### História do RH

Antes da Revolução Industrial, as relações de trabalho eram, em sua maioria, informais. O trabalho era centrado na agricultura, no comércio local e em pequenos negócios familiares. Não havia uma estrutura organizada de gestão de pessoas, e os empregadores lidavam diretamente com os trabalhadores, sem intermediários ou políticas formais de RH.

Com a Revolução Industrial, houve uma mudança drástica no modo como as pessoas trabalhavam. O trabalho passou a ser realizado em fábricas, e isso criou uma necessidade de uma gestão mais estruturada dos trabalhadores. As condições de trabalho eram, na maioria das vezes, precárias e o número de acidentes nas fábricas era alto. Surgem, então, as primeiras **tentações de organizar o trabalho** e cuidar do bem-estar dos empregados, ainda que de forma incipiente.

Nessa fase, a área que mais tarde viria a ser conhecida como **Recursos Humanos** estava associada, principalmente, ao **controle de pessoal**, com foco em aspectos como disciplina, produtividade e gestão de salários.

### **Contexto Histórico**

#### Início do Século XX

**Industrialização:** A história do RH no Brasil começa a ganhar forma com a industrialização, especialmente nas décadas de 1930 e 1940. Nesse período, as empresas começaram a perceber a importância de uma gestão mais organizada da força de trabalho.

**Criação de Leis Trabalhistas:** O governo de Getúlio Vargas implementou diversas leis trabalhistas, como a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) em 1943, que formalizou direitos dos trabalhadores e trouxe novas responsabilidades para as empresas.

#### Pré -CLT (Antes de 1943):

Antes da CLT, as relações de trabalho eram regidas por leis esparsas e normas que variavam muito entre estados e setores. A exploração do trabalhador era comum, e não havia uma estrutura formalizada para proteger os direitos dos trabalhadores.

#### Criação da CLT:

Durante o governo de Getúlio Vargas, houve um movimento para organizar as leis trabalhistas em um único documento. A CLT surgiu como uma resposta às demandas dos trabalhadores por melhores condições de trabalho e direitos garantidos. A CLT estabeleceu direitos fundamentais, como jornada de trabalho, férias, 13º salário, licença maternidade, entre outros.

#### **Evolução do RH**

##### Anos 50 e 60:

Com a implementação da CLT, o papel do RH começou a se consolidar nas empresas brasileiras. O foco estava principalmente na administração de pessoal e no cumprimento das obrigações legais. As empresas passaram a ver os funcionários mais como recursos valiosos do que meramente mão de obra.

##### Anos 70 e 80:

O conceito de "**Relações Trabalhistas**" começou a ganhar força. As empresas começaram a investir em treinamento e desenvolvimento para melhorar a produtividade.

O cenário político no Brasil, marcado pela ditadura militar, trouxe desafios nas relações entre empregadores e empregados.

##### Anos 90:

Com a abertura econômica e a globalização, as práticas de RH começaram a se modernizar. A gestão de pessoas passou a incluir estratégias mais voltadas para o desenvolvimento humano e organizacional.

A tecnologia começou a ser incorporada nas práticas de RH, facilitando processos como recrutamento e seleção.

#### Anos 2000 até hoje:

O foco em diversidade, inclusão e bem-estar dos colaboradores ganhou destaque. As empresas começaram a perceber que um ambiente saudável e motivador impacta diretamente nos resultados.

A transformação digital trouxe novas ferramentas para o RH, como sistemas de gestão integrada (ERP) e plataformas de aprendizado online.

Atualmente, o papel do RH é mais centrado na humanização das relações de trabalho e na transformação digital. As empresas reconhecem que, para **ser** competitivas, precisam ter uma gestão de pessoas mais voltada para o bem-estar e o desenvolvimento contínuo dos colaboradores.

O RH agora envolve gestão de cultura organizacional, engajamento, mentoria e inovação no ambiente de trabalho, além de focar em práticas mais inclusivas e sustentáveis.

Com a automação, inteligência artificial e o uso de tecnologias como machine learning, o RH também está se adaptando às novas necessidades do mercado, com ênfase na personalização da experiência do colaborador.

#### **História de uma empresa**

A história de uma empresa surge a partir de um conjunto de circunstâncias, decisões e ações tomadas ao longo do tempo. Essa trajetória é muitas vezes influenciada por fatores econômicos, sociais, tecnológicos e até mesmo culturais.

#### Baseada nas teorias de Taylor, Fayol e Ford

A história de uma empresa que incorpora os princípios de Frederick Taylor, Henri Fayol e Henry Ford pode ser ilustrada através da trajetória de uma indústria fictícia chamada "Indústria Moderna S.A."

#### **Fundação da Indústria Moderna S.A.**

##### Ano: 1920

A Indústria Moderna S.A. foi fundada por um grupo de empreendedores que buscavam modernizar a produção de bens de consumo. Inspirados pelas ideias de Taylor, Fayol e Ford, eles implementaram práticas que transformaram a forma como a empresa operava.

Comentado [HS2]: Tirar o negrito

**Influência de Frederick Taylor:**

No início do século XX, com o trabalho de figuras como **Frederick Taylor**, surgiu a administração científica, que buscava aumentar a eficiência das organizações por meio da análise e racionalização das tarefas. Essa abordagem era fortemente centrada na produtividade e no controle dos trabalhadores, sem grandes preocupações com seu bem-estar ou desenvolvimento pessoal.

A Indústria Moderna S.A. adotou os princípios da Administração Científica de Taylor, focando na eficiência e na produtividade, começou a analisar as tarefas dos trabalhadores e a cronometrar o tempo necessário para cada atividade.

Com base nessa análise, foram elaborados métodos padronizados que otimizavam os processos produtivos. Os trabalhadores foram treinados para executar suas funções da maneira mais eficiente possível, resultando em um aumento significativo na produção.

**Influência de Henri Fayol**Administração Geral:

Com o crescimento da empresa, surgiu a necessidade de uma estrutura organizacional mais clara. Os fundadores se voltaram para as ideias de Fayol sobre administração.

Foram implementadas funções administrativas bem definidas, como planejamento, organização, direção e controle. Fayol destacava a importância da comunicação e da hierarquia na gestão, aspectos que foram incorporados ao modelo organizacional da empresa.

A alta administração passou a se reunir regularmente para avaliar o desempenho e planejar estratégias futuras, garantindo que todos os departamentos trabalhassem em sinergia.

Henri Fayol teve uma enorme influência no campo do Recursos Humanos, principalmente no que diz respeito à organização e estrutura hierárquica e ao desenvolvimento das funções administrativas. Embora suas ideias se concentrassem mais na gestão geral, os princípios e práticas de planejamento, direção e controle foram adaptados e aplicados para melhorar a gestão de pessoas, a motivação e o desenvolvimento organizacional. Sua ênfase na comunicação e autoridade continua sendo um alicerce importante na gestão moderna de pessoas.

## **Influência de Henry Ford**

### Produção em Massa:

A influência de **Henry Ford** no campo de **Recursos Humanos (RH)** é notável, especialmente devido às inovações que ele introduziu no processo de produção em massa e na maneira como os colaboradores eram tratados nas fábricas. Embora Ford não fosse um especialista em gestão de pessoas, suas práticas e princípios acabaram moldando de forma significativa a gestão do trabalho e os recursos humanos, com destaque para a implementação das linhas de montagem, que aceleraram o processo produtivo.

Foi investido em maquinário moderno e ofereceu treinamento adequado aos seus funcionários para operá-los com eficiência. O resultado foi uma redução substancial nos custos de produção, juntamente com um aumento significativo na capacidade de atender à demanda do mercado.

Seguindo o exemplo de Ford, a Indústria Moderna S.A. adotou um salário justo para seus trabalhadores, além de implementar benefícios como férias pagas e assistência médica, criando, assim, um ambiente de trabalho mais motivador e focado no bem-estar dos colaboradores.

## **Evolução Contínua**

### Anos 50 em diante:

Ao longo dos anos, a Indústria Moderna S.A. continuou a evoluir, sempre buscando novas formas de otimizar processos e melhorar as condições de trabalho. A empresa começou a incorporar conceitos modernos como qualidade total e gestão participativa, mas sempre mantendo os fundamentos estabelecidos por Taylor, Fayol e Ford.

A história da Indústria Moderna S.A. ilustra como os princípios clássicos da administração podem ser aplicados em conjunto para criar uma organização eficiente e bem-sucedida. A combinação das ideias de Taylor sobre eficiência, Fayol sobre organização administrativa e Ford sobre produção em massa permitiu à empresa prosperar ao longo das décadas, adaptando-se às mudanças do mercado enquanto mantinha sua essência gerencial sólida.

### **História do CCA**

Os Padres Jaime Crowe e Eduardo McGettrick, as Irmãs dos Santos Nomes de Jesus, Maria José, Liliane, Francisca e Cecília, Servas do Espírito Santo, chegaram na Santos Mártires em 1987. Esta foi a década de democratização do país, crescimento dos movimentos sociais e intensas lutas pelo fim das desigualdades sociais e a construção da constituição de 1988.

Em 1989 quando já conheciam bem a realidade da população do entorno da Paróquia, eles com um grupo de pessoas que sonhavam com a paz, motivaram o nascimento da Sociedade Santos Mártires para dar suporte social aos trabalhos realizados pela Paróquia, de acordo com a necessidade das comunidades.

A maior necessidade naquela época era o atendimento a crianças nas creches e foi lá no Alto da Riviera que tudo começou com intensos e envolventes trabalhos voluntários. Um pouco mais tarde a comunidade continuava sinalizando e a entidade investiu no trabalho com crianças e adolescentes nos Centros para Crianças e Adolescentes e animou as pessoas a aprenderem a ler e escrever ingressando no MOVA.

Com a população das periferias da cidade aumentando e sem investimentos públicos os problemas também foram se intensificando. Iniciou-se uma incansável luta pela PAZ porque na década de 90 o Jardim Ângela ficou conhecido internacionalmente pela violência desmedida.

A entidade abriu as portas para a discussão que trazia ações para reduzir a violência. E foi com o incentivo do Fórum em Defesa da Vida que a comunidade sinalizou as dificuldades com o tráfico de drogas, violência doméstica, abuso sexual, jovens em conflitos com a lei, a falta de policiamento comunitário, Hospital e Unidades Básicas de Saúde, degradação do meio ambiente entre outros.

Diante da demanda apresentada pela comunidade a Santos Mártires abriu as portas para acolher os serviços para jovens nos Centros de Juventude, nos serviços de Medidas Socioeducativas RAC, Serviço de Proteção a Vítimas de Violência (SPVV), Abrigos para Crianças e Adolescentes, Centro de Defesa à Mulher Vítima de Violência Doméstica, Serviço de Atendimento à Família, Núcleo de Defesa Ambiental Ângela de Cara Limpa, Ninho de Esperança, (CAPS AD, CUIDA, Bibliotecas

Comunitárias, Tele centro e Abrigo de Mulheres que não integram mais a rede interna da instituição).

Destacamos ainda a alta mobilização da comunidade que se organizou e foi se inserindo fóruns diversos, em ações de redes que trouxe outros tantos serviços para o Jardim Ângela e adjacências como: a parceria com a Visão Mundial pelo trabalho do Programa de Desenvolvimento Sustentável, a parceria da empresa TOTVS com o curso de profissionalização por meio do Instituto de Oportunidade Social, Infância Saudável, financiado pelo Instituto Camargo Correa, Instituto AUA e outras pelo Ângela de Cara Limpa.

O Poder Público se aproximou e possibilitou o desenvolvimento desses serviços através das parcerias com as Secretarias Municipais de Assistência Social, Educação, Saúde, Meio Ambiente e Participação e Parceria com outros parceiros da Rede Privada.

#### Quem somos:

A Sociedade Santos Mártires é uma associação civil sem fins lucrativos que se especializou em abrigar as demandas da população do Jardim Ângela e região que, na década de 80, não contava com políticas públicas adequadas para a comunidade.

Com o passar dos anos e através de lutas articuladas em espaços abertos no distrito, a Sociedade Santos Mártires passou a oferecer grande variedade de serviços para a população, militando no atendimento e na defesa de garantia de direitos em especial das crianças e adolescentes com o objetivo da promoção humana através de programas específicos que abrangem todas as faixas sem distinção de raça, cor, sexo, religião ou credo político.

Hoje a entidade atende a comunidade do Jardim Ângela e bairros vizinhos através de 19 projetos e serviços, realizando aproximadamente 4.500 atendimentos diretos e 16.000 atendimentos indiretos por mês em parceria com a municipalidade e parcerias diversas.

Através de seus representantes participa ativamente junto com outras organizações, de ações visando o desenvolvimento sustentável da região e também dos seguintes espaços de controle social: Fórum em Defesa da Vida, Fórum de Assistência Social de M' Boi Mirim e da Cidade de São Paulo, Fórum da Educação, Fórum da Criança e do Adolescente de M' Boi Mirim, Rede Nossas Crianças, Fórum da Inclusão, Fórum de Mulheres, Fórum de Pesquisadores, Movimentos de Moradia,

Fórum MOVA , Movimento Nossa São Paulo outra Cidade, São Paulo Sustentável, Movimento Nacional de Fé e Política, Rede de Proteção à Criança e ao Adolescente no território, Conselho Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente entre outros.

Objetivo:

Oferecer proteção social a crianças, adolescentes e jovens em situação de vulnerabilidade e risco, por meio do desenvolvimento de suas competências, aquisições para a conquista da autonomia e inserção social, estimulando a participação na vida pública da comunidade.

Nossos Valores:

Princípios que defendemos: Respeito e valorização da vida, atitude pacífica diante de conflitos, solidariedade com o próximo, valorização da família; não consumismo e pensamento crítico.

**Entrevista com o gestor o CCA alto da Riviera**

CCA Alto da Riviera é um dos serviços oferecidos pela organização social Santos Mártires, que é sua mantenedora. Este CCA (Centro para Crianças e Adolescentes) oferece serviço de convivência e fortalecimento de vínculos e está integrado à política de assistência social do município de São Paulo, atuando em parceria com a Prefeitura. O atendimento é voltado para 120 crianças e adolescentes com idades entre 6 a 10 anos e 11 a 14 anos e 11 meses, funcionando de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h, dividido em dois períodos (manhã e tarde), com turmas de até 60 crianças por turno.

As atividades desenvolvidas são socioeducativas, priorizando cultura, lazer, saúde, educação e direitos sociais. Todo o trabalho é fundamentado no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). A equipe do CCA é composta por 7 colaboradores, incluindo:

- 1 Gerente de serviço
- 1 Assistente técnico
- 2 Orientador socioeducativo
- 1 Cozinheira
- 2 Agentes Operacionais

A comunicação interna da equipe ocorre diariamente de forma presencial e por meios digitais como e-mail e WhatsApp. As reuniões e fóruns são comuns para alinhar os atendimentos e desafios do dia a dia.

A história da organização Santos Mártires remonta aos anos 1980, criada por um grupo de religiosos durante o período de redemocratização do Brasil, especialmente na região do Jardim Ângela, buscando combater a desigualdade social. Foi nesse território que surgiu o primeiro trabalho, e posteriormente nasceu também o projeto de alfabetização de jovens e adultos chamado MOVA.

#### Desafios Enfrentados:

Apesar dos avanços, a instituição enfrenta diversas dificuldades como apenas 2 orientadores para 120 crianças, o que sobrecarrega a equipe. A equipe é considerada pequena para a demanda, há necessidade de mais profissionais qualificados, principalmente nas áreas de saúde e assistência social.

Recursos financeiros são limitados, a parceria com programas externos (como UBS) é insuficiente para atender a alta demanda de saúde mental.

Muitas crianças chegam sem documentos, com histórico de violência doméstica, abuso sexual ou problemas com drogas.

#### Motivação e Relevância do Trabalho:

Apesar dos obstáculos, os colaboradores demonstram envolvimento e dedicação. Sentem-se frustrados por não conseguirem suprir todas as demandas, mas também são motivados por resultados transformadores. como:

- Ajudar crianças vítimas de violência a se sentirem seguras novamente.
- Encaminhar casos de abuso sexual;
- Apoiar mulheres em situação de violência doméstica;
- Contribuir para aposentadorias e cidadania de pessoas vulneráveis

Essas conquistas alimentam a motivação da equipe, mesmo com o trabalho sendo comparado a um "trabalho de formiga".

### Compromisso com Direitos Humanos

A entidade Santos Mártires é atuante na luta pelos direitos humanos, participando de debates na Câmara Municipal e sempre atenta a questões sociais e políticas. Investe também na formação e capacitação contínua dos colaboradores com treinamentos específicos voltados ao trabalho social.

#### **Análise da entrevista- Gestor do CCA**

A entrevista realizada com a gestora do CCA Alto da Riviera revela uma organização social que atua diretamente na linha de frente das políticas públicas de assistência social e proteção à infância e adolescência. A estrutura do serviço evidencia um compromisso com os princípios do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), especialmente no que diz respeito ao serviço de convivência e fortalecimento de vínculos.

Um ponto importante a ser destacado é a estrutura enxuta da equipe, o que limita a capacidade de atendimento qualificado e personalizado. Com apenas dois orientadores para 120 crianças, percebe-se uma sobrecarga funcional, o que compromete a qualidade do trabalho e a saúde emocional dos profissionais. Essa realidade reflete uma falta de investimentos públicos adequados, problema recorrente em muitos equipamentos sociais.

Apesar dos desafios, a equipe se mostra altamente comprometida, motivada e engajada. A motivação relatada pelo gestor não vem de fatores materiais, mas sim de resultados concretos na vida das crianças e famílias atendidas, como casos de superação de violência, inclusão social e realização de direitos.

A comunicação interna é ativa, o que demonstra uma boa gestão de equipe, com reuniões frequentes, troca de informações e canais digitais funcionando de forma eficiente. Esse fator é essencial para manter a equipe alinhada, mesmo diante da sobrecarga.

Outro ponto relevante é o papel da Organização Social Santos Mártires como agente transformador e defensor dos direitos humanos. Sua origem em um movimento religioso comprometido com a justiça social e sua permanência ativa em debates públicos e políticos mostram a força das organizações da sociedade civil na construção de políticas públicas.

Comentado [HS3]: Ótima análise

A entrevista também evidencia a importância da articulação e colaboração entre diferentes setores, já que o CCA depende de parcerias com a saúde, educação e assistência. No entanto, a fragilidade dessas redes, especialmente da área da saúde mental, dificulta o trabalho do CCA, que muitas vezes precisa suprir ausências de outros setores.

Do ponto de vista da gestão de pessoas, nota-se a necessidade de capacitação contínua e apoio emocional aos profissionais. O gestor menciona treinamentos oferecidos, o que é positivo, mas também aponta a frustração dos trabalhadores por não conseguirem atender a todas as demandas.

## **Relatório – Percepções sobre Saúde Mental no Ambiente de Trabalho (CCA)**

### **1. Como anda a saúde mental dos colaboradores?**

Respostas:

- 60% disseram estar com a saúde mental (boa)
- 40% disseram estar com a saúde mental (regular)

A maioria se sente bem, o que é positivo. No entanto, quase metade da equipe está apenas “regular”. Esse dado merece atenção: pode indicar início de estresse, cansaço ou desmotivação.

### **2. Sentimento de sobrecarga**

Respostas:

- 60% se sentem sobrecarregados (de vez em quando)
- 20% (nunca) se sentem sobrecarregados

A sensação de sobrecarga aparece para 80% da equipe, mesmo que em níveis diferentes. Isso mostra a importância de equilibrar tarefas e oferecer apoio físico e emocional no dia a dia.

### **3. Liberdade para falar sobre saúde mental**

Respostas:

- 60% se sentem (à vontade)
- 40% disseram que (às vezes) se sentem confortáveis
- Nenhum respondeu que (não se sente à vontade)

O ambiente parece ser acolhedor, mas ainda falta segurança total para todos se abrirem. A escuta ativa e sem julgamentos pode ser fortalecida.

#### **4. Cultura da instituição: incentiva o cuidado com a saúde mental?**

Respostas:

- 60% disseram que a cultura incentiva (às vezes)
- 40% disseram que (sim)
- Ninguém respondeu que (não)

Embora o cuidado com a saúde mental esteja presente, ainda não é algo fortemente percebido por todos. Pequenas ações frequentes podem ajudar a construir essa imagem de forma mais sólida.

#### **5. Relação com os colegas**

Resposta unânime:

- 100% disseram ter uma boa relação com os colegas

Ter um bom clima entre colegas faz muita diferença na rotina. Ajuda a aliviar tensões, fortalece o trabalho em equipe e torna o ambiente mais leve.

#### **6. Treinamentos e desenvolvimento**

Respostas:

- Todos os participantes (já fizeram treinamentos)
- Todos avaliaram os treinamentos como (bons)

É ótimo ver que o investimento em capacitação tem sido bem recebido, aprendizado e valorização caminham juntos.

#### **7. Como está o ambiente de trabalho?**

Média geral da nota: (8/10)

- 60% deram nota (8)
- 20% deram nota (6)
- 20% deram nota (10)

A avaliação é positiva, mas algumas pessoas ainda enxergam pontos que podem melhorar. Um ambiente saudável precisa ser construído dia a dia, com escuta e ações práticas.

### **8. Tempo na casa: quem faz parte dessa história.**

Respostas:

- 60% estão na instituição há (mais de 5 anos)
- 20% entre (1 e 3 anos)
- 20% entre (3 e 6 meses)

Temos uma equipe fiel, com tempo de casa considerável. Isso é sinal de vínculos fortes, mas também exige atenção constante à motivação e ao bem-estar de quem está há mais tempo.

### **9. Quem participou da pesquisa?**

Distribuição dos cargos:

- 40% são (auxiliares gerais)
- 40% (cozinheiros)
- 20% (professores)

A diversidade de funções representadas permite uma visão mais completa do que acontece no dia a dia da instituição.

### **10. Conclusões e caminhos para seguir em frente.**

Pontos que merecem reconhecimento:

- Relações positivas entre os colegas
- Avaliação geral boa do ambiente de trabalho
- Participação ativa nos treinamentos e feedback positivo

Pontos que pedem atenção:

- Muitas pessoas se sentem sobrecarregadas.
- A cultura de cuidado com a saúde mental ainda precisa ser fortalecida.
- Nem todos se sentem plenamente confortáveis para falar sobre o tema.

Sugestões de melhoria:

1. Criar espaços seguros de escuta, como rodas de conversa voluntárias sobre saúde mental.
2. Oferecer um canal anônimo para desabafos, sugestões e apoio emocional.

3. Reavaliar a distribuição de tarefas, especialmente entre auxiliares e cozinheiros.

4. Promover campanhas e treinamentos específicos sobre saúde emocional.

5. Reconhecer o esforço da equipe com mais frequência, valorizando pequenas e grandes conquistas.

### **Hipótese**

Acredita-se que o bom relacionamento entre os colegas e a percepção positiva do ambiente de trabalho ajudam a manter a saúde mental dos colaboradores em um nível satisfatório. No entanto, a sobrecarga nas tarefas diárias e a falta de uma cultura institucional mais presente e constante no cuidado emocional podem estar dificultando a manutenção desse bem-estar a longo prazo.

### **Justificativa**

Sobre saúde mental no ambiente de trabalho nunca foi tão necessário. Em um cenário em que cada vez mais pessoas se sentem cansadas, sobrecarregadas e emocionalmente desgastadas, pensar no bem-estar das equipes não pode ser visto como algo secundário.

No CCA, local onde este estudo foi realizado, os dados da pesquisa mostram um equilíbrio interessante: a maioria das pessoas (60%) se sente bem emocionalmente, e isso se deve, em boa parte, ao bom convívio com os colegas e à percepção positiva sobre o ambiente de trabalho, que teve média 8 em uma escala de 0 a 10. Esse clima acolhedor certamente faz diferença no dia a dia. Por outro lado, alguns sinais preocupam: 40% dos colaboradores dizem que sua saúde mental está apenas “regular”, o que já demonstra que há algo que precisa de atenção. Além disso, 80% afirmaram sentir algum grau de sobrecarga e parte da equipe ainda não se sente completamente segura para falar sobre o tema com liberdade.

Essas respostas nos fazem refletir: será que realmente está sendo promovido um ambiente saudável de forma completa? Ou apenas lidando com o básico, enquanto algumas necessidades emocionais ficam de lado?

Outro ponto importante é que a maioria dos colaboradores já está na instituição há muitos anos, o que mostra um vínculo forte, mas também exige cuidado: quanto mais tempo uma pessoa trabalha no mesmo lugar, mais importante é oferecer ações que motivem, valorizem e acolham. O fato de muitos enxergarem a cultura institucional como “parcialmente” voltada à saúde mental indica que, apesar de existirem boas intenções, elas ainda não são suficientes ou constantes o bastante para que todos se sintam amparados.

Por isso, esse trabalho se justifica pela necessidade real de olhar com mais carinho e responsabilidade para o que acontece “por dentro” das pessoas que fazem o CCA funcionar todos os dias. Cuidar da saúde mental não é apenas evitar doenças, é criar um ambiente onde seja possível trabalhar com dignidade, equilíbrio e segurança emocional.

### **Principais Problemas Apontados pelos Colaboradores do CCA**

#### Falta de apoio emocional constante:

Embora existam momentos de incentivo, o apoio emocional à equipe, muitos colaboradores sentem falta de uma atenção mais contínua e consistente para cuidar da saúde mental no dia a dia.

#### Dificuldade de comunicação com a liderança:

Nem todos se sentem à vontade para conversar sobre suas emoções e dificuldades com os gestores, o que pode indicar uma liderança pouco preparada ou um ambiente que ainda não favorece o diálogo aberto e empático.

#### Sobrecarga de trabalho:

Grande parte da equipe relata sentir-se cansada e sobrecarregada, seja constantemente ou em períodos de maior demanda. Essa carga excessiva compromete tanto o bem-estar quanto a produtividade dos profissionais.

Falta de espaço para descanso e pausas adequadas:

Os colaboradores não contam com um ambiente específico para descansar ou fazer pausas ao longo da jornada. A ausência de um espaço de acolhimento físico contribui para o desgaste emocional e físico.

Qualidade de Vida no Trabalho – A Importância da Sala de Descompressão no CCA Alto do Riviera.

A busca por um ambiente de trabalho saudável, equilibrado e motivador tem se tornado cada vez mais uma prioridade dentro das organizações. No setor de Recursos Humanos, cresce a responsabilidade de promover ações que contribuam para o bem-estar físico, mental e emocional dos colaboradores. Diante desse cenário, o conceito de qualidade de vida no trabalho (QVT) ganha destaque como um fator essencial para o aumento da produtividade, da satisfação no trabalho e da retenção de talentos.

Cultura organizacional fraca no cuidado com o bem-estar:

A instituição ainda não incorporou o cuidado com a saúde mental como um valor central em sua cultura. O tema, muitas vezes, acaba sendo tratado de forma pontual, e não como uma prioridade contínua.

Desigualdade no impacto entre setores:

Auxiliares gerais e cozinheiros são os que mais relatam os efeitos da sobrecarga e do desgaste emocional. Isso mostra que os desafios não afetam todos da mesma forma e que alguns setores precisam de atenção especial.

Falta de canais seguros para desabafos e apoio emocional:

Ainda não existem espaços formais, sigilosos e seguros onde os colaboradores possam se expressar livremente sobre o que sentem, sem medo de julgamento ou represálias.

Reconhecimento insuficiente do esforço da equipe:

A ausência de reconhecimento constante e sincero gera sentimentos de desvalorização, invisibilidade e desmotivação entre os profissionais, afetando diretamente o clima organizacional.

Escassez de ações educativas voltadas à saúde mental:

Apesar da realização de alguns treinamentos, faltam atividades específicas e frequentes que promovam o autocuidado, a empatia e o fortalecimento emocional da equipe.

Este trabalho tem como foco a proposta de instalação de uma sala de decompressão no Centro para Crianças e Adolescentes (CCA) Alto do Riviera, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores da unidade. O CCA Alto do Riviera é uma instituição que atua diretamente no atendimento socioeducativo de crianças e adolescentes, uma atividade que demanda grande carga emocional e atenção constante por parte dos profissionais envolvidos. Nesse contexto, o cuidado com o bem-estar dos colaboradores se torna ainda mais relevante.

A proposta da sala de decompressão surge como uma iniciativa de baixo custo e alto impacto, visando oferecer um espaço de acolhimento, descanso e recuperação mental durante o expediente. Acredita-se que, com a criação desse ambiente, será possível reduzir os níveis de estresse, aumentar a motivação dos colaboradores e, conseqüentemente, melhorar o clima organizacional da instituição.

Ao longo deste trabalho, será apresentada uma fundamentação teórica sobre qualidade de vida no trabalho, práticas de bem-estar nas organizações, os benefícios das salas de decompressão e uma proposta prática para a implementação desse espaço no CCA Alto do Riviera.

**DECLARAÇÃO VISITA TÉCNICA**

Comentado [HS4]: Inserir o texto da visita técnica

<b>Etec</b> Jardim Ângela São Paulo	<b>CPQ</b> Centro Paulista Souza	<b>GOVERNO DO ESTADO SÃO PAULO</b>
---	--	--

ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL JARDIM ANGELA  
Estrada da Baronesa, nº 1695, Baronesa, São Paulo, SP, CEP 04941-175.  
Telefone 11-5833.0943 e 58330861  
e-mail secretaria@etecjardimangela.com.br  
Ato legal de criação da unidade Decreto Nº 55.222 de 22 dezembro de 2009 e  
Publicado no DOE em 22 de dezembro de 2009

**DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA**


Declaramos para os devidos fins, que os alunos (as) abaixo relacionados e seus RG, são alunos (as) regularmente matriculado (as) neste Estabelecimento de Ensino no 3º Módulo do Curso TÉCNICO EM RECURSOS HUMANOS, período noite, das 18h45 às 22h45, e objetivo desta declaração é para uma visita técnica na Instituição "CCA ALTO DO RIVIEIRA." e que será vital importância para a realização do trabalho de conclusão de curso (TCC) dos referidos alunos.

NOME DOS ALUNOS (AS)	RM	RG
AMANDA REGINA DOS SANTOS	24518	37.138.190-3-SSP/SP
ENZO SAMUEL SAMPAIO	21560	58.389.928-6-SSP/SP
MIRELLA STEFANY DE JESUS FRANÇA	24533	63.768.226-9-SSP/SP
PATRICIA DE FATIMA PEREIRA GOMES	24511	25.906.367-8-SSP/SP
RAFAELA LOPES DE SOUZA	22884	50.401.700-7-SSP/SP


São Paulo, 31 de outubro de 2025.

<b>ETEC JARDIM ANGELA</b>	Funcionário _____
	RG nº _____ Anderson Carlos da Silva Rocha RG 37.036.985-3 SSP/SP Agente Técnico e Administrativo ETEC JARDIM ANGELA
	Cargo _____

**ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL JARDIM ANGELA**  
Estrada da Baronesa, nº 1695, Baronesa, São Paulo, SP, CEP 04941-175  
Telefone 11-5833.0943 e 58330861



Sônia M. V. da Oliveira Souza  
RG: 41.017.059-8  
Gerente de Serviço



Escola Técnica Estadual Jardim Ângela  
Estr. da Baronesa,  
1695  
CEP: 04941-175  
Fone: 5833-0943

Sônia M. V. da Oliveira Souza  
RG: 41.017.059-8  
Gerente de Serviço

*visitas*

06/06/25  
18/08/25 e 29/08  
01/09/25  
28/11/25  
coffee-break

## 2.1 Citações

A autora ressalta que a qualidade de vida no trabalho envolve fatores físicos, psicológicos e organizacionais que influenciam diretamente o desempenho e a satisfação do trabalhador. Esses fatores devem ser monitorados e melhorados continuamente para garantir um ambiente saudável e produtivo (FERNANDES, 1996)

Como lembra Fernandes (1996), a qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada ao equilíbrio entre bem-estar, satisfação e condições adequadas para o desempenho das atividades profissionais (FERNANDES, 1996)

## 2.2 Figuras

Gráfico 1

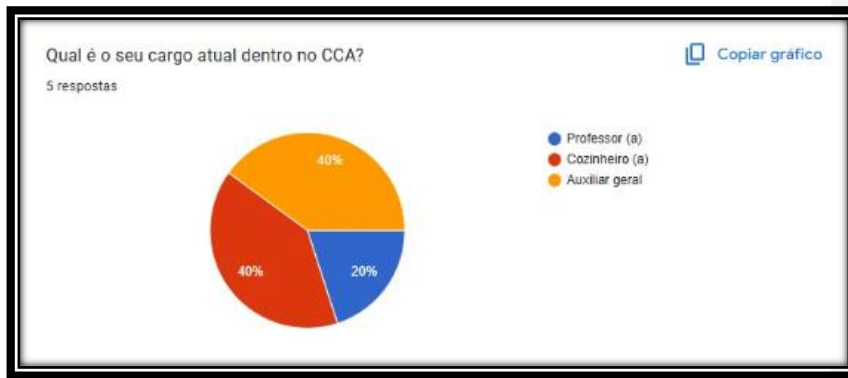


Gráfico 2

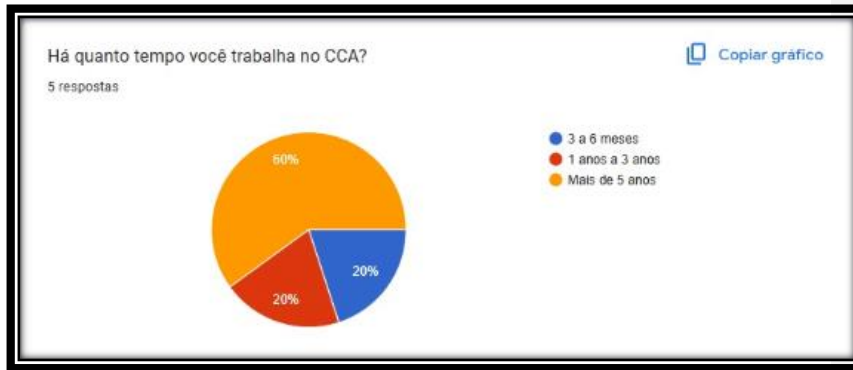


Gráfico 3

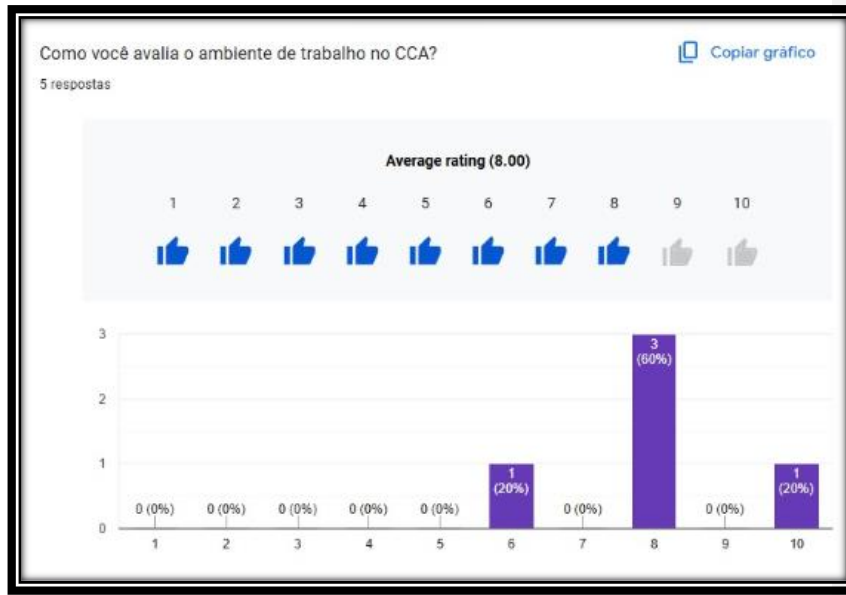


Gráfico 4

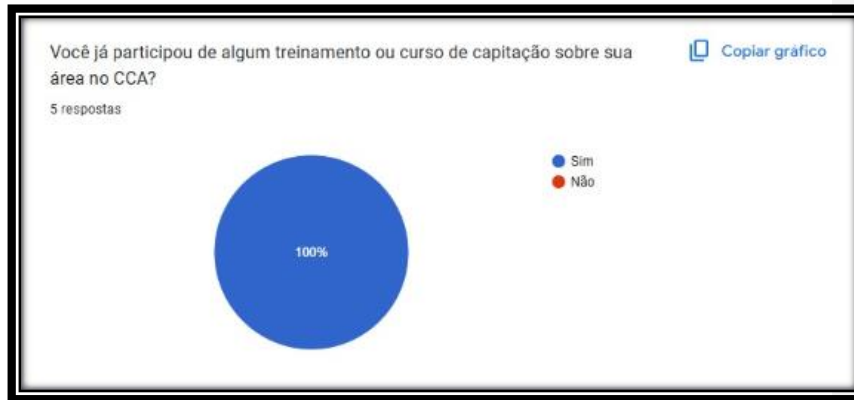


Gráfico 5

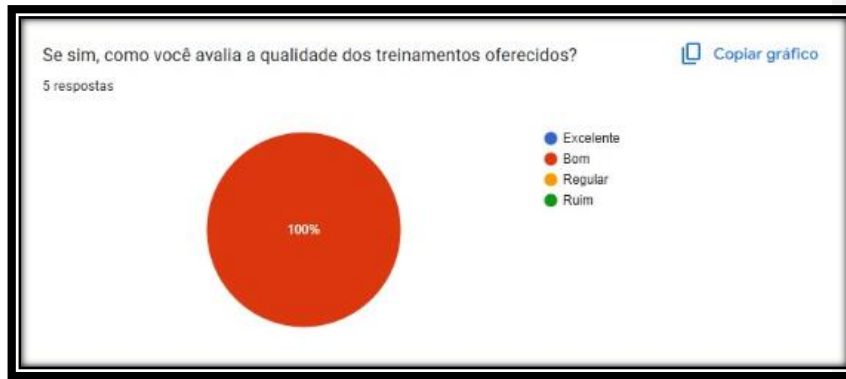


Gráfico 6

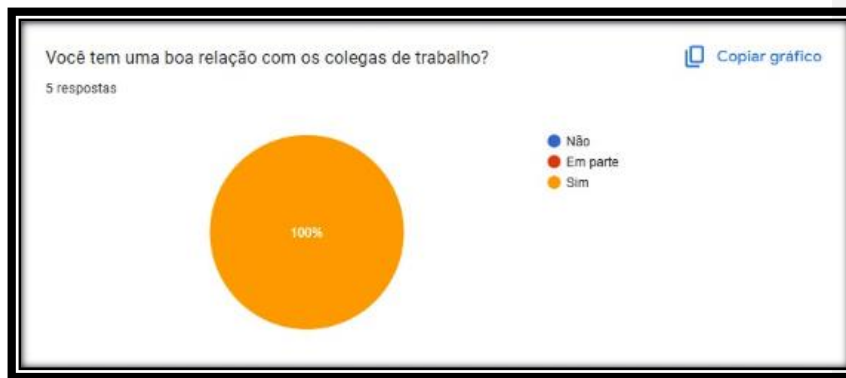


Gráfico 7

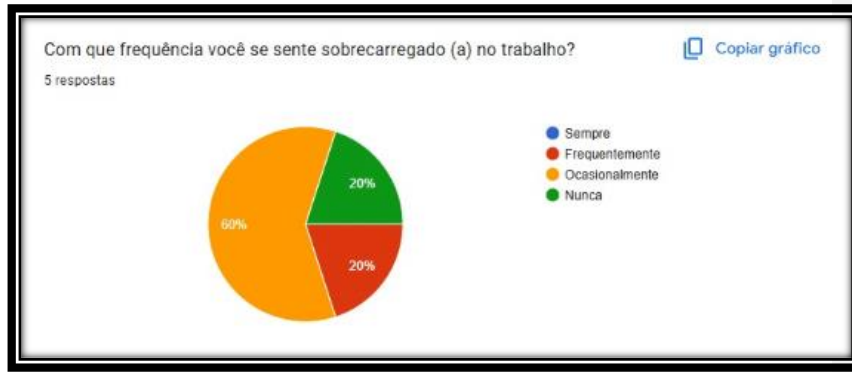


Gráfico 8

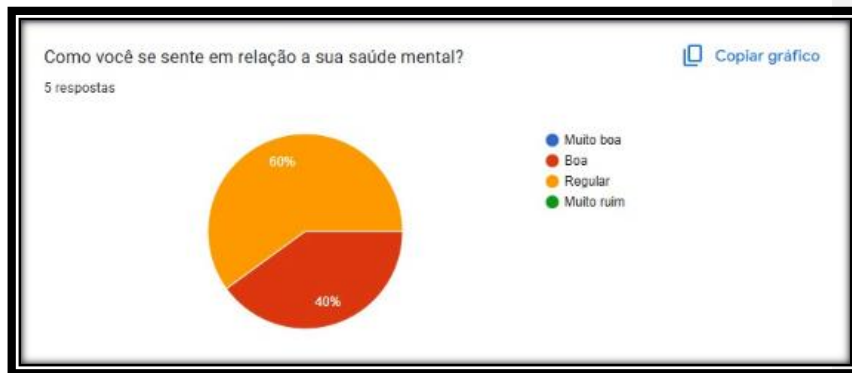


Gráfico 9

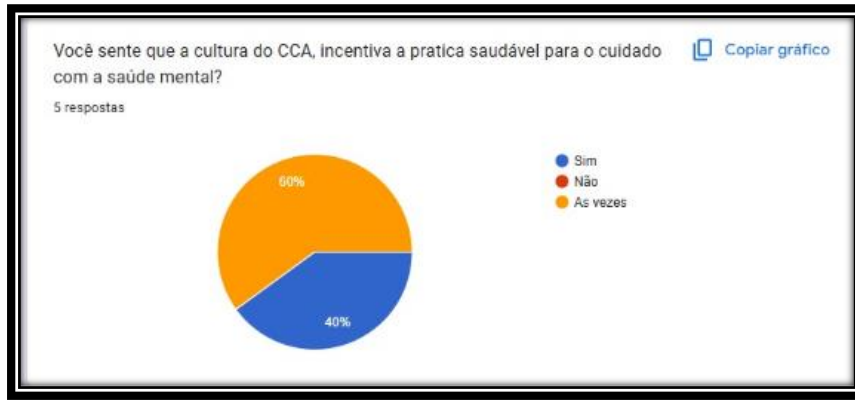


Gráfico 10

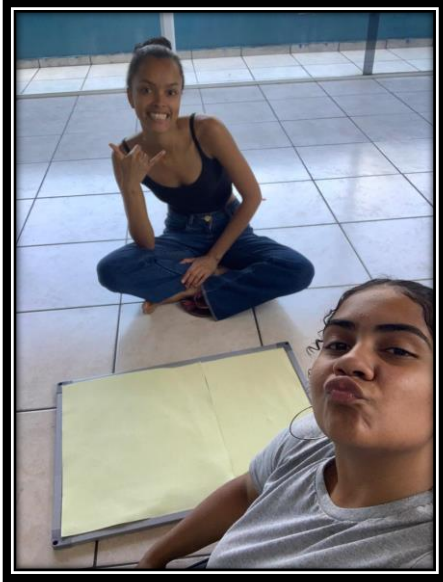


**Antes (espaço de descompressão)**



**Processo de montagem**







Depois (espaço finalizado)





Coffe break (Finalização Tcc)





Fonte: Do próprio autor, 2025.

**Comentado [HS5]:** Inserir análise da pesquisa

O gráfico indica que 40% dos funcionários atuam como cozinheiros, 40% como auxiliares gerais e 20% como educadores. Essa proporção demonstra uma maior quantidade de funções operacionais, o que pode refletir o perfil das atividades realizadas pela instituição.

#### **Tempo de serviço no CCA**

Verifica-se que 60% dos participantes têm mais de cinco anos de trabalho no CCA, enquanto 20% estão no cargo por um período entre 3 a 6 meses e os outros 20% entre 1 a 3 anos. Esses números sugerem que a equipe é majoritariamente experiente, um fator que pode ajudar na continuidade e na estabilidade dos processos internos.

#### **Avaliação geral (escala de 1 a 10)**

A instituição obteve uma média de avaliação de 8. A maioria dos colaboradores (60%) atribuiu exatamente essa nota, enquanto 20% deram a nota 6 e os outros 20% atribuíram nota 10. Apesar da avaliação geral ser positiva, os resultados revelam que ainda há possibilidades de melhorias.

#### **Participação em capacitações**

Todos os entrevistados confirmaram que participaram de treinamentos ou cursos de capacitação relacionados ao seu campo de atuação. Esse dado mostra o comprometimento institucional com o desenvolvimento profissional de seus colaboradores.

#### **Avaliação da qualidade das capacitações**

Em relação à qualidade dos treinamentos, 100% dos participantes os classificaram como “boas”. A inexistência de avaliações “excelentes”, “regulares” ou “ruins” demonstra uma satisfação constante, mas também sugere que há oportunidades para aprimorar esses processos e elevar a percepção para níveis de excelência.

**Relacionamento com os colegas**

Todos os funcionários mencionaram que têm boas relações com seus colegas. Isso reforça a existência de um ambiente de trabalho saudável e colaborativo, que é fundamental para o bom desempenho das atividades.

**Frequência de sobrecarga no trabalho**

A maioria (60%) relatou sentir sobrecarga de vez em quando, enquanto 20% afirmaram experimentar essa sensação frequentemente e os outros 20% disseram nunca se sentirem sobrecarregados. Embora não seja a maioria, a presença desse sentimento requer atenção, especialmente para prevenir efeitos negativos na saúde dos trabalhadores.

**Percepção sobre a saúde mental**

No que diz respeito à saúde mental, 60% dos colaboradores a classificaram como “regular” e 40% como “boa”. Não houve marcações nas categorias “muito boa” ou “muito ruim”, indicando uma percepção média, sugerindo espaço para intervenções que promovam o bem-estar emocional.

**Cultura organizacional e saúde mental**

A pesquisa também revela que 60% dos colaboradores não percebem incentivo da instituição para a prática do autocuidado focado na saúde mental, enquanto 40% acreditam que há. Esse dado evidencia uma lacuna que pode ser abordada com políticas mais claras e programas de apoio psicológico.

**Conforto ao discutir saúde mental**

Finalmente, 60% afirmaram sentir-se à vontade para discutir questões de saúde mental com colegas ou superiores, enquanto 40% não se sentem confortáveis. Embora haja uma abertura, ainda existe um grupo significativo que enfrenta dificuldades nessa comunicação, reforçando a importância de iniciativas que promovam a sensibilização e acolhimento.

## 2.3 Ferramentas de pesquisa

Neste Para o desenvolvimento deste Trabalho de Conclusão de Curso, foram utilizadas ferramentas de pesquisa de natureza qualitativa e quantitativa, com o objetivo de obter uma compreensão mais ampla e fiel sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Centro para Crianças e Adolescentes (CCA) Alto da Riviera.

A pesquisa bibliográfica constituiu a base teórica do estudo, sendo realizada por meio da consulta a livros, artigos acadêmicos, materiais didáticos e conteúdos especializados na área de Recursos Humanos, Qualidade de Vida no Trabalho e saúde mental no ambiente organizacional. Essa etapa possibilitou o embasamento conceitual necessário para a análise dos dados coletados e para a construção da proposta de intervenção.

Como instrumento de pesquisa de campo, foi aplicada uma entrevista semiestruturada com a gestão do CCA Alto da Riviera, permitindo compreender a visão institucional sobre o funcionamento da organização, a gestão de pessoas, os desafios enfrentados e as ações voltadas ao bem-estar dos colaboradores. Essa ferramenta contribuiu para a análise qualitativa do contexto organizacional.

Além disso, foi elaborado e aplicado um questionário interno aos colaboradores, composto por perguntas objetivas relacionadas à saúde mental, sobrecarga de trabalho, clima organizacional, relacionamento interpessoal, comunicação, capacitação profissional e percepção geral do ambiente de trabalho. O questionário possibilitou a coleta de dados quantitativos, posteriormente organizados em gráficos para facilitar a análise e interpretação dos resultados.

Também foi utilizada a observação direta, realizada durante a visita técnica à instituição, permitindo identificar aspectos do ambiente físico, da rotina de trabalho e das interações entre os colaboradores, contribuindo para complementar as informações obtidas por meio da entrevista e do questionário.

Dessa forma, a combinação dessas ferramentas de pesquisa possibilitou uma análise mais completa e coerente da realidade estudada, fortalecendo a confiabilidade dos resultados e subsidiando a proposta de implantação do espaço de descompressão como estratégia de melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho no CCA Alto da Riviera.

**CONCLUSÕES**

O presente Trabalho de Conclusão de Curso teve como propósito analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Centro para Crianças e Adolescentes (CCA) Alto da Riviera, considerando a importância da gestão de pessoas e do cuidado com a saúde mental dos colaboradores em instituições de caráter social. A pesquisa permitiu relacionar os fundamentos teóricos estudados ao longo do curso Técnico em Recursos Humanos com a realidade prática da organização analisada.

A partir dos dados coletados por meio de entrevista com a gestão e da aplicação de questionário aos colaboradores, foi possível identificar que o CCA Alto da Riviera apresenta um ambiente organizacional favorável, marcado por relações interpessoais positivas, engajamento profissional e alinhamento com a missão institucional. Esses fatores contribuem para a manutenção de um clima organizacional satisfatório e para o comprometimento da equipe com o atendimento prestado às crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social.

Entretanto, os resultados também evidenciaram desafios relevantes, especialmente no que se refere à sobrecarga de trabalho, à limitação de recursos humanos e à ausência de ações estruturadas e contínuas voltadas à promoção da saúde mental. Embora exista uma percepção de preocupação institucional com o bem-estar dos colaboradores, tal cuidado ainda se apresenta de forma pontual, não estando plenamente consolidado como parte da cultura organizacional.

Diante desse contexto, a proposta de implantação de um espaço de desconpressão configura-se como uma alternativa viável, acessível e alinhada às necessidades identificadas no estudo. A criação desse espaço visa proporcionar momentos de descanso, acolhimento emocional e recuperação mental durante a jornada de trabalho, contribuindo para a redução do estresse ocupacional, o fortalecimento do bem-estar e a melhoria da qualidade de vida no ambiente laboral.

Conclui-se, portanto, que investir em Qualidade de Vida no Trabalho é fundamental para a sustentabilidade das instituições sociais, uma vez que colaboradores emocionalmente equilibrados tendem a apresentar maior desempenho, comprometimento e sensibilidade no atendimento ao público atendido. Nesse sentido, torna-se evidente que a promoção da qualidade de vida no ambiente organizacional vai além de ações pontuais, representando um compromisso contínuo com o bem-estar humano. Assim, reafirma-se que qualidade de vida é sobre cuidar de quem cuida.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANOV, Marcia Regina – **Psicologia no Gerenciamento de Pessoas** – Ed. Atlas 2015; Coleção SESI – Curso de Relações Humanas no Trabalho – 1989

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações**. 8ª Edição, São Paulo: Atlas, 2006.

GIL– Antonio Carlos – **GESTÃO DE PESSOAS** – Ed. Atlas 2016 ARAUJO, Luis César G de; GARCIA, Adriana Amadeu. **Gestão de pessoas: Estratégias e Integração Organizacional**. São Paulo: Atlas, 2009.