



**Desafios dos gestores no contexto do avanço das doenças emocionais
Um Estudo de Caso na Farmácia Ultra Popular de Jales (SP)**

FREITAS, Karolina dos Santos de¹
CARVALHO, Kaylane Faria de¹
GONÇALVES, Tamires Cristina de Oliveira¹
MORAES, Clayton Cardoso de²

RESUMO

O artigo tem como objetivo explorar os desafios enfrentados pelos gestores no contexto da globalização, mudanças econômicas e avanços tecnológicos, com foco na saúde mental dos colaboradores no ambiente corporativo. Ele aborda os impactos interligados desses fenômenos no contexto empresarial contemporâneo, destacando como moldam o ambiente empresarial, intensificam a competição e exigem adaptações constantes. As mudanças econômicas, impulsionadas por esses fatores, trazem desafios como a precarização do trabalho, demandando dos gestores uma liderança adaptativa e estratégias flexíveis para enfrentar as adversidades. O avanço das doenças emocionais prejudica a produtividade e aumenta os custos para as empresas. Assim, o desafio dos gestores inclui lidar com a saúde mental dos colaboradores e mitigar os impactos econômicos decorrentes de licenças médicas e baixa produtividade. Um dos principais desafios é a identificação precoce dos sinais de doenças emocionais, como cansaço excessivo, desmotivação, baixa produtividade e isolamento, que muitas vezes passam despercebidos, agravando as condições dos funcionários. O artigo conclui que, para alcançar o sucesso organizacional, os líderes devem desenvolver estratégias adaptativas que considerem tanto o bem-estar emocional dos colaboradores quanto as exigências de um mercado globalizado e tecnologicamente avançado. A metodologia utilizada inclui revisão bibliográfica, estudo de caso e aplicação de dois instrumentos de coleta de dados: entrevista e questionário.

Palavras-chave: Globalização; Desafios; Liderança; Gestão; Sucesso.

ABSTRACT

The article aims to explore the challenges faced by managers in the context of globalization, economic changes and technological advances, with a focus on the mental health of employees in the corporate environment. It addresses the interconnected impacts of these phenomena in the contemporary business context, highlighting how they shape the business environment, intensify competition and demand constant adaptations. Economic changes, driven by these factors, bring challenges such as job insecurity, demanding adaptive leadership and flexible strategies from managers to face adversities. The increase in emotional disorders harms productivity and increases costs for companies. Thus, the challenge for managers includes dealing with the mental health of employees and mitigating the economic impacts resulting from sick leave and low productivity. One of the main challenges is the early identification of signs of emotional disorders, such as excessive fatigue, lack of motivation, low productivity and isolation, which often go unnoticed, worsening the conditions of employees. The article concludes that, to achieve organizational success, leaders must develop adaptive strategies that

¹ Graduandos do Curso de Administração da Fundação Educacional de Fernandópolis.

² Mestre em Engenharia da Produção pela Universidade Metodista de Piracicaba. Professor do Curso de Administração da Fundação Educacional de Fernandópolis.

consider both the emotional well-being of employees and the demands of a globalized and technologically advanced market. The methodology used includes a literature review, a case study, and the application of two data collection instruments: interviews and questionnaires.

Keywords: Globalization; Challenges; Leadership; Management; Success.

1 Introdução

O avanço das doenças emocionais, como depressão, ansiedade e burnout tem se tornado um desafio crescente no ambiente de trabalho, afetando diretamente a gestão das empresas. Gestores enfrentam o desafio de lidar com essas condições de forma eficaz, tanto para preservar o bem-estar dos colaboradores quanto para manter a produtividade da equipe.

De acordo com Emma Seppälä (2021), é crucial que os gestores reconheçam a importância do bem-estar emocional no local de trabalho. Ela sugere que líderes devem ser treinados para identificar sinais precoces de estresse e burnout entre os funcionários. Os gestores precisam adotar uma abordagem proativa em relação à saúde mental para reduzir o impacto das doenças emocionais na equipe.

O presente trabalho tem como objetivo explorar os desafios enfrentados pelos gestores no contexto da globalização, mudanças econômicas e avanços tecnológicos, com foco na saúde mental dos colaboradores no ambiente corporativo. Os três fenômenos: globalização, transformações econômicas e avanços tecnológicos moldaram o cenário empresarial contemporâneo, introduzindo novas exigências tanto para a gestão quanto para os trabalhadores.

Em seguida, explora-se os desafios específicos da liderança na gestão dessas questões, destacando a importância de abordagens estratégicas e humanas na promoção de ambientes de trabalho saudáveis.

Diante desse cenário, a problemática central deste estudo se concentra em investigar como os gestores da Farmácia Ultra Popular, em Jales/SP, estão enfrentando os desafios associados ao aumento das doenças emocionais entre seus colaboradores. Especificamente, busca-se entender quais são as estratégias adotadas, os obstáculos encontrados e as possíveis lacunas na gestão que podem exacerbar esses problemas.

Espera-se que os resultados deste trabalho contribuam para o debate e a prática de gestão de pessoas, oferecendo soluções e recomendações que possam ser aplicados por gestores em contextos similares. Ao abordar a intersecção entre os desafios globais e a saúde emocional no ambiente de trabalho, este estudo pretende evidenciar a importância de políticas e práticas organizacionais que valorizem o bem-estar dos colaboradores como elemento central para o sucesso e a sustentabilidade das organizações no cenário atual.

2 Globalização, Mudanças Econômicas e Avanços Tecnológicos

A globalização, as mudanças econômicas e o avanço tecnológico são fenômenos interligados que caracterizam o atual cenário empresarial. De acordo com Silva (2019), a globalização impulsiona a interconexão entre empresas e mercados em escala mundial, criando um ambiente de competição acirrada e exigindo adaptações constantes por parte das organizações.

Para Palley (2018), a globalização é um sistema de muitas partes móveis. No seu centro está o processo e os arranjos que constituem a globalização econômica. Cada país ou bloco é diretamente impactado, originando implicações econômicas, políticas e geopolíticas, assim como suas decisões e movimentações também impactam o sistema internacional.

Uma das características da globalização é o fato de ela se manifestar nos mais diversos campos que sustentam e compõem a sociedade, como a cultura, o espaço geográfico, a educação, a política, os direitos humanos, a saúde e, principalmente, a economia. Considera-se que o principal problema da globalização é a eventual desigualdade social por ela proporcionada, em que o poder e a renda encontram-se em maior parte concentrados nas mãos de uma minoria, o que atrela a questão às contradições do capitalismo. (Farias, 2020)

Nesse contexto, as mudanças econômicas desempenham um papel significativo, impactando diretamente a dinâmica operacional e estratégica das empresas. Conforme destacado por Oliveira (2021), as transformações econômicas podem resultar em instabilidade financeira e incerteza no mercado, desafiando os gestores a desenvolverem estratégias flexíveis e resilientes para enfrentar essas adversidades.

As mudanças econômicas impulsionadas pela globalização também resultaram em desafios significativos, como a crescente desigualdade econômica e a precarização do trabalho em algumas regiões. Países em desenvolvimento, por exemplo, muitas vezes enfrentam dificuldades em competir com as economias mais avançadas, o que pode exacerbar as disparidades de renda. Além disso, a terceirização e a automação, em parte facilitadas pela globalização, têm levado a uma redução dos postos de trabalho em setores tradicionais em diversas economias desenvolvidas, o que gerou debates sobre a necessidade de políticas públicas que amparem os trabalhadores afetados por essas transformações. (Banco Mundial, 2024)

A tecnologia trouxe bastante melhorias à economia, pois permitiu que se criassem melhores resultados nos estudos planejados, com menor esforço e custo, além de consentir que se crie um desenvolvimento muito mais aprofundado no produto final. Na área da saúde, por

exemplo, o uso da tecnologia permite que se tenham aparelhos médicos mais avançados que possibilitem um melhor atendimento à população, com métodos precisos e modernos. Essas mesmas tecnologias aplicadas na área da saúde também permitem ao governo ter um orçamento mais enxuto, levando em conta que os estudos científicos impedem avanços de doenças, que poderiam causar um desembolso governamental na contenção de pandemias, por exemplo, muito maiores do que os investimentos no avanço tecnológico. (Del Claro, 2019)

Por outro lado, o avanço tecnológico tem revolucionado os processos de produção, comunicação e gestão nas organizações. Gonçalves (2022) menciona que as novas tecnologias oferecem oportunidades para aprimorar a eficiência e a inovação, mas também apresentam desafios relacionados à adaptação dos colaboradores e à gestão da segurança da informação. Diante desse contexto dinâmico e complexo, a gestão de liderança desempenha um papel crucial na condução das organizações rumo ao sucesso.

Os avanços tecnológicos, particularmente na área da informação e comunicação, desempenham um papel crucial na aceleração do processo de globalização. Tecnologias como a internet, a inteligência artificial e a automação têm transformado a maneira como as empresas operam, possibilitando uma maior eficiência e inovação. Por exemplo, o comércio eletrônico permite que empresas de todos os portes alcancem consumidores em escala global, desafiando as barreiras tradicionais de mercado. No entanto, esses avanços também trazem novos desafios, como a necessidade de regulamentação adequada para proteger a privacidade dos usuários e mitigar os efeitos negativos da automação sobre o emprego. (Stiglitz, 2023)

Esses fenômenos interligados mostram como a globalização, as mudanças econômicas e os avanços tecnológicos são forças dominantes que estão moldando o futuro da economia global, criando tanto oportunidades quanto desafios para as sociedades ao redor do mundo. (Schwab, 2024)

Portanto, é fundamental que os gestores estejam preparados para enfrentar os desafios decorrentes da globalização, das mudanças econômicas e do avanço tecnológico, desenvolvendo habilidades de liderança adaptativas e estratégias de gestão eficazes. Conforme Lima (2023) afirma: "a capacidade de liderança é essencial para orientar as equipes frente às transformações do mercado globalizado e das inovações tecnológicas".

3 Desafios Dos Gestores e da Liderança

No contexto empresarial contemporâneo, marcado pela complexidade e pela velocidade das mudanças, os gestores e líderes enfrentam uma série de desafios que exigem uma

atuação proativa e estratégica. A globalização, as transformações econômicas e o avanço tecnológico têm impactado significativamente a dinâmica organizacional, gerando novas demandas e desafios para os profissionais de liderança. Nesse cenário, a gestão eficaz das equipes e a promoção de um ambiente de trabalho saudável e produtivo emergem como questões cruciais para o sucesso das organizações. (OMS, 2022)

A gestão de pessoas é a união de políticas e práticas indispensáveis para governar aspectos da posição em que uma pessoa se encontra. Nesse sentido, o líder assume um papel de grande importância para a empresa, uma vez que ele tem a função de agregar pessoas, aplicá-las, recompensá-las, desenvolvê-las e mantê-las dentro da organização cumprindo seu papel de forma satisfatória. (Pizzette; Birck, 2019)

Um dos principais desafios dos gestores é a gestão da diversidade e inclusão no ambiente de trabalho. Com equipes cada vez mais heterogêneas, compostas por profissionais de diferentes gerações, origens culturais e experiências, os líderes enfrentam o desafio de promover a integração e o respeito mútuo entre os colaboradores. De acordo com Carvalho (2020), a capacidade de criar um ambiente inclusivo e acolhedor é essencial para maximizar o potencial humano da organização e estimular a criatividade e a inovação.

Deste modo, uma gestão eficaz das equipes requer habilidades sólidas de comunicação e relacionamento interpessoal por parte dos líderes. Souza (2021) destaca que a promoção do bem-estar dos colaboradores, através de uma comunicação aberta e transparente, contribui para fortalecer os vínculos entre os membros da equipe e aumentar a motivação e o engajamento no trabalho.

Para Banks, Woznyj e Mansfield (2021), o comportamento do líder é um fator crítico na composição das teorias relacionadas à liderança em si. Uma boa liderança baseia-se primeiramente na confiança mútua e outras características comportamentais que pode contribuir para gerar bons estímulos à sua equipe, estando esses fatores diretamente relacionados à gestão de pessoas.

No âmbito da liderança, os desafios são ainda mais amplos e exigem uma compreensão profunda das dinâmicas organizacionais e do comportamento humano. Almeida (2022) ressalta que os líderes enfrentam o desafio de promover a inovação e a criatividade, incentivando a busca por soluções eficazes para os problemas enfrentados pela organização.

É importante destacar que a gestão de pessoas nem sempre foi como é, ela mudou, da mesma forma que as organizações e empresas mudaram com o passar do tempo junto a evolução dos processos produtivos e das evoluções na área do relacionamento humano. (Barros Neto, 2019)

Após descobertas, em meados do século XX, sobre fatores psicológicos e sociais que podem influenciar a produtividade dos trabalhadores, passou-se a reconhecer a real importância das pessoas dentro das organizações e da necessidade de o líder atuar junto a elas para garantir o desenvolvimento organizacional em conjunto com o crescimento profissional dos envolvidos. (Pereira; Tevelin, 2020)

Além disso, a gestão da mudança e da incerteza é um desafio constante para os líderes, que precisam conduzir suas equipes e adaptá-las rapidamente às transformações do mercado e do ambiente empresarial. Calvosa e Ferreira (2023) destacam que o líder deve conhecer formas de satisfazer as principais necessidades tanto de seus clientes quanto de seus colaboradores, atendendo-os de forma satisfatória. E é por meio da sua atuação e sua forma de lidar com os indivíduos que o líder pode estabelecer a cooperação entre as pessoas, desenvolvendo-os e estabelecendo uma direção para as ações a serem realizadas.

O líder é uma pessoa que dirige sua equipe com a ajuda dos seus subordinados, sendo que todos estão voltados para um objetivo coletivo. Ele é responsável pelo sucesso ou fracasso da organização, já que sabe solicitar, é aberto a sugestões, confia ao delegar funções, presta atenção em cada um dos seus subordinados, é democrático, sabe se comunicar e consegue uma conquista positiva de credibilidade por meio da admiração e do respeito mútuo. Cabe-lhe a incumbência de influenciar seus subordinados e de alinhar seus respectivos processos com os objetivos propostos pela organização. É fácil compreender a importância do líder como agente de direcionamento organizacional e das pessoas como executoras dos principais processos. (Lyrio, 2018)

O profissional, que atua sob a liderança de uma empresa, deve possuir duas habilidades consideradas básicas e que precisam estar presentes para a implementação de estratégias competitivas e para uma boa gestão de pessoas, sendo elas: habilidades humanas e habilidades conceituais. As habilidades humanas são a capacidade de interagir com as pessoas, se comunicar de forma clara e motivar os seus funcionários; já as habilidades conceituais se referem à capacidade de olhar o todo, tendo uma visão sistêmica de todo o processo, bem como as suas interações com o meio externo. (Lyrio, 2018)

É importante que o gestor trabalhe a gestão com pessoas, visando a motivação da equipe. Porém, o primeiro passo é conhecer cada membro individualmente, criar laços com as pessoas e colocar-se à disposição delas, acompanhando o resultado e fornecendo feedbacks claros e transparentes, levando os funcionários a terem conhecimento de que estão ou não realizando corretamente o trabalho, melhorando sempre que necessário e estando em sintonia com a organização. (Santos et al, 2023)

Aragão e Maranhão (2020) destacam que há outro ponto importante na construção positiva da motivação e Gestão com Pessoas: o reconhecimento. Seja por meio de um aumento de salário, mudança de cargo e funções, funcionário destaque, mimos ou até mesmo um elogio, o reconhecimento faz total diferença no rendimento e motivação do funcionário para com o trabalho e empresa, fazendo-o doar-se cada vez mais ao seu trabalho, dando o melhor de si e influenciando outras pessoas a também fazê-lo, pois todos querem ser reconhecidos.

Os líderes enfrentam desafios crescentes em um ambiente corporativo marcado por mudanças rápidas e imprevisíveis. A globalização, as transformações tecnológicas e as mudanças nas expectativas dos colaboradores exigem que os gestores adaptem suas estratégias e estilos de liderança. Para navegar por essas águas turbulentas, os líderes precisam desenvolver uma mentalidade ágil, capaz de responder rapidamente às mudanças do mercado e às demandas internas. Essa flexibilidade é essencial para manter a relevância e a competitividade em um cenário de negócios globalizado. (Kotter, 2024)

Além das habilidades técnicas, a inteligência emocional se tornou uma competência crucial para os gestores. Em um mundo onde as equipes são cada vez mais diversas e dispersas geograficamente, os líderes devem ser capazes de entender e gerenciar as emoções de seus colaboradores para construir um ambiente de trabalho positivo e inclusivo. A capacidade de empatia, comunicação eficaz e resolução de conflitos são elementos-chave para manter a moral elevada e garantir a coesão da equipe, fatores fundamentais para o sucesso organizacional. (Goleman, 2023)

Em um mercado de trabalho competitivo, o desenvolvimento e a retenção de talentos se destacam como desafios críticos para a liderança. Os gestores precisam criar estratégias que não apenas atraiam os melhores talentos, mas também que incentivem o crescimento e o desenvolvimento contínuo dos colaboradores. Investir em programas de treinamento, oferecer oportunidades de carreira claras e promover uma cultura organizacional positiva são aspectos fundamentais para reduzir a rotatividade e garantir que a organização mantenha um quadro de funcionários qualificado e motivado. (Deloitte, 2024)

Finalmente, os gestores modernos enfrentam a crescente pressão para tomar decisões éticas e sustentáveis. Com as crescentes expectativas da sociedade por práticas empresariais responsáveis e transparentes, os líderes devem equilibrar as demandas de lucro com o impacto social e ambiental de suas ações. A tomada de decisões que considerem a sustentabilidade a longo prazo não é apenas uma questão de responsabilidade corporativa, mas também um fator que pode influenciar diretamente a reputação e o sucesso financeiro da organização. (Freeman, 2023)

4 Saúde Mental no Ambiente Corporativo: Enfrentando as Doenças Emocionais

As doenças emocionais representam um desafio significativo para a saúde e o bem-estar dos colaboradores, bem como para o desempenho e os resultados das organizações. O estresse, a ansiedade, a depressão e outros transtornos emocionais afetam milhões de pessoas em todo o mundo, e o local de trabalho não é imune a esses problemas. Segundo dados da Organização Mundial da Saúde (OMS), as doenças relacionadas ao estresse ocupacional estão entre as principais causas de incapacidade e afastamento do trabalho em muitos países. (OMS, 2022)

No âmbito do presente estudo, as doenças emocionais podem se manifestar de diversas formas, afetando tanto os colaboradores quanto os líderes das organizações. A pressão por resultados, o ambiente competitivo e as demandas constantes podem contribuir para o surgimento e agravamento desses transtornos emocionais. Além disso, a pandemia da COVID-19 trouxe novos desafios, aumentando os níveis de estresse e ansiedade entre os trabalhadores e exigindo uma resposta ágil e eficaz por parte da gestão de liderança. (OMS, 2022).

A compreensão dos fatores que contribuem para o surgimento das doenças emocionais no ambiente de trabalho é essencial para o desenvolvimento de estratégias eficazes de prevenção e intervenção. De acordo com Santos (2019), é importante considerar tanto os fatores individuais, como predisposições genéticas e história pessoal, quanto os fatores organizacionais, como a cultura empresarial, as políticas de gestão de pessoas e o clima organizacional.

Considerando que os riscos psicossociais representam danos resultantes, os elementos que aumentam a probabilidade de ocorrência desses danos são denominados fatores de risco psicossociais. Portanto, os fatores de risco são elementos anteriores aos riscos associados, embora seja importante ressaltar que a relação entre eles não é de causa e efeito direto. Assim, uma vez que os fatores de risco psicossociais interagem entre si, esses podem desempenhar um papel moderador, mediador ou até mesmo atuar como indicadores de riscos relacionados. (Rodrigues et al., 2020)

Os fatores que representam riscos psicossociais estão ligados à interação dinâmica entre os trabalhadores e o ambiente de trabalho, abrangendo aspectos como o desempenho no trabalho, o grau de controle e autonomia sobre as atividades realizadas, a estrutura organizacional do processo produtivo, a carga horária e intensidade do trabalho, às características específicas da organização e o contexto interno e externo em que as organizações estão inseridas. (Rodrigues et al., 2020)

Almeida (2020, p. 56) ressalta que "a saúde emocional dos colaboradores é um ativo essencial para a produtividade e a competitividade das organizações". Diante desse cenário, é fundamental que a gestão de liderança adote uma abordagem proativa para lidar com as doenças emocionais no ambiente de trabalho. Isso inclui a promoção de um ambiente de trabalho saudável e inclusivo, o desenvolvimento de programas de apoio psicossocial e a implementação de políticas de saúde mental no local de trabalho.

Para os trabalhadores da saúde, o estresse e a pressão de lidar com o trabalho, somado ao risco de adoecer, provocam severos problemas de saúde mental. A saúde destes trabalhadores necessita que sejam adotadas medidas de prevenção tanto referente aos aspectos biológicos quanto aos aspectos psicossociais. (SILVA et al., 2022)

Ademais, trazendo uma visão mais filosófica entre a saúde mental e o trabalho, segundo Rumin et al (2021), o trabalho desempenha um papel central na vida das pessoas, pois é responsável por transformar suas habilidades e potencialidades em ações e resultados valorizados pela sociedade. Os esforços humanos demonstram o desejo de contribuir para a sociedade e, a nível individual, acabam por proporcionar uma reapropriação narcísica com o que foi investido no trabalho. Ao se dedicar ao trabalho, espera-se que haja um retorno satisfatório, o reconhecimento da contribuição para a comunidade, assim como o seu pertencimento, o que é fundamental para a preservação e manutenção da saúde mental. Portanto, a saúde mental está intrinsecamente ligada à satisfação pessoal e aos resultados alcançados por meio do trabalho.

Tendo em vista o impacto das relações no trabalho para a saúde mental do trabalhador, nota-se a urgência e a importância de investimentos em intervenções eficazes para tornar o ambiente corporativo mais saudável e, assim, possibilitar uma maior satisfação e felicidade no trabalho. É importante que as organizações saibam agir de forma a minimizar os fatores de risco relacionados ao adoecimento mental no trabalho. (SESI, 2021)

A Síndrome de Burnout ou Síndrome do Esgotamento Profissional é um distúrbio emocional com sintomas de exaustão extrema, estresse e esgotamento emocional e físico, despersonalização e baixa realização profissional, resultante de situações desgastantes, que demandam muita competitividade ou muita responsabilidade. De acordo com o Ministério da Saúde, a principal causa da doença é justamente esse excesso de trabalho. (Brasil, 2022)

Essa exaustão emocional caracteriza-se por sentimentos de fadiga e falta de energia para manter-se em sua atividade laboral. Manifesta-se basicamente por sintomas de fadiga persistente, falta de energia, adoção de condutas de distanciamento afetivo, insensibilidade, indiferença ou irritabilidade relacionadas ao trabalho de uma forma ampla, além de sentimentos de ineficiência e baixa realização pessoal. Neste cenário do ambiente de trabalho, o indivíduo

se sente exaurido emocionalmente. O sentimento de realização profissional passa a ser definido por uma autoavaliação negativa, normalmente relacionada a sentimentos de incompetência e de desempenho insatisfatório no trabalho. O indivíduo sente-se infeliz e insatisfeito com seu desenvolvimento profissional, a relação com seu trabalho perde o sentido e importância e qualquer esforço para melhorar esse cenário parece inútil. (Rodrigues et al., 2020)

Para mitigar os efeitos dessas doenças emocionais, é essencial que as organizações adotem uma abordagem proativa em relação à saúde mental. Isso inclui a implementação de políticas de bem-estar, a oferta de programas de apoio psicológico e a promoção de um ambiente de trabalho saudável e inclusivo. Programas de treinamento que ensinam os gestores a reconhecerem os sinais de doenças emocionais e a apoiar seus colaboradores de maneira eficaz são fundamentais para a criação de uma cultura de cuidado. Além disso, promover um equilíbrio saudável entre trabalho e vida pessoal e oferecer flexibilidade nas jornadas de trabalho podem ajudar a reduzir o estresse e prevenir o desenvolvimento de condições emocionais graves. (Maslach, & Leiter, 2023)

As doenças emocionais no local de trabalho são um desafio significativo que requer atenção contínua por parte das organizações. Reconhecer a importância da saúde mental e implementar estratégias de apoio não só melhora a qualidade de vida dos funcionários, mas também contribui para a sustentabilidade e o sucesso a longo prazo das empresas. Com uma abordagem consciente e proativa, é possível criar um ambiente de trabalho onde todos possam prosperar, tanto pessoal quanto profissionalmente. (Gallup, 2024)

5 Materiais e Métodos da Pesquisa

A pesquisa científica se beneficia muito da colaboração entre disciplinas. A ciência atual é complexa e interconectada, o que exige que pesquisadores de diferentes áreas trabalhem juntos para resolver problemas globais, como mudanças climáticas, saúde pública e inovação tecnológica. (Kuhn, 2020). Na atualidade em que a competitividade é cada vez maior, há uma grande exigência aos profissionais não só de conhecimento teórico, mas também produção de conhecimento prático.

Para o desenvolvimento deste trabalho científico, foi realizada uma pesquisa exploratória, que envolve levantamento bibliográfico e estudo de caso, visando proporcionar maior familiaridade com o problema, a fim de torná-lo explícito. (GIL, 2022)

A revisão bibliográfica abrangeu diversos tópicos relevantes para o tema, com o objetivo de fundamentar teoricamente o tema abordado, explorando as contribuições de autores relevantes no campo da globalização, mudanças econômicas e avanço tecnológico. Gestores

enfrentam o desafio de identificar e lidar proativamente com a saúde emocional dos colaboradores. Criar um ambiente de trabalho que promova o bem-estar e suporte emocional é essencial para manter a produtividade e o engajamento. A globalização, combinada com rápidas mudanças econômicas e avanços tecnológicos, tem forçado os gestores a se adaptarem rapidamente. Eles precisam lidar com mercados globais, cadeias de suprimento mais complexas, inovações digitais, além de gerenciar a força de trabalho remota e mudanças nas expectativas dos consumidores.

Enfrentam o desafio de liderar em um ambiente de trabalho dinâmico e em constante mudança, desenvolvendo habilidades de inteligência emocional, comunicação eficaz e promovendo um ambiente inclusivo. A liderança precisa ser flexível, com foco em resultados e bem-estar da equipe. A saúde mental no trabalho tornou-se uma prioridade, com empresas buscando criar políticas de bem-estar e suporte para lidar com o avanço das doenças emocionais. Gestores desempenham um papel crucial em identificar sintomas precoces, promover diálogos abertos e implementar estratégias que equilibrem as demandas profissionais com a saúde emocional dos colaboradores. Fink (2020) enfatiza a importância de uma metodologia clara ao realizar uma revisão bibliográfica, sugerindo que o processo deve ser sistemático e abrangente.

Outro meio de pesquisa utilizado neste trabalho foi a realização de um estudo de caso na Farmácia Ultra Popular, de Jales (SP). Thomas (2020) aborda a relevância dos estudos de caso longitudinais, que acompanham um fenômeno ao longo do tempo, permitindo observar mudanças e tendências. Ele também menciona que estudos comparativos entre múltiplos casos podem enriquecer a análise, ao fornecer contrastes entre diferentes contextos.

Dois instrumentos de coleta de dados foram aplicados como fonte de informações para o estudo de caso, sendo eles a entrevista e o questionário. A importância das entrevistas como método de pesquisa qualitativa é destacada por Costa (2020, p. 72), que afirma que "as entrevistas permitem a obtenção de informações detalhadas e aprofundadas sobre o ponto de vista dos participantes". A entrevista foi fundamental para complementar as informações obtidas na literatura e proporcionar uma visão prática e atualizada dos desafios enfrentados pelos gestores da empresa estudada.

Autores como Saunders, Lewis e Thornhill (2019) destacam a versatilidade dos questionários em diferentes campos de estudo, desde pesquisas de mercado até estudos em ciências sociais. Eles mencionam a importância de adaptar o questionário ao público-alvo e ao contexto da pesquisa.

A prática de realizar um teste piloto é uma etapa crucial no desenvolvimento de qualquer pesquisa ou instrumento de coleta de dados. Alguns autores enfatizam a importância

desta prática como um meio de garantir a validade e a confiabilidade dos instrumentos antes de sua aplicação em larga escala. Segundo Bryman (2021), o teste piloto permite aos pesquisadores identificarem e corrigir problemas potenciais relacionados à clareza das perguntas, a estrutura do questionário, e a eficácia das instruções, proporcionando, assim, um instrumento mais robusto e preciso.

A metodologia do teste piloto geralmente envolve a aplicação preliminar do questionário ou entrevista em uma amostra reduzida e representativa do público-alvo. Saunders et al. (2019) discutem a questão do tamanho da amostra em pesquisas baseadas em questionários. Eles recomendam que o número de participantes seja adequado para garantir a validade estatística, variando conforme o tipo de pesquisa e o nível de confiança desejado. Em geral, sugerem que uma amostra de pelo menos 30 a 50 participantes seja necessária para testes preliminares, enquanto amostras maiores são exigidas em estudos mais complexos.

A avaliação de um teste piloto por diferentes profissionais é crucial para assegurar a clareza e relevância das questões. No teste aplicado para psicóloga, agente de combate às endemias, analista e gerente administrativo, para considerar o teste claro, recomendaram deixar um campo aberto para detalhar recursos recebidos, propôs exemplos e reformulações em várias questões para melhorar a compreensão e sugeriram ajustes nas opções de resposta e na organização das perguntas. Também foi observado que a forma de aplicação dos questionários pode influenciar os resultados, com sugestões para garantir respostas mais honestas e anônimas.

6 Estudo de Caso na Farmácia Ultra Popular de Jales (SP)

A varejista de produtos farmacêuticos, cosméticos e de conveniência integra uma franquia situada na cidade de São Paulo, pertencente à rede Farmácias, que detém as marcas Ultra Popular, Total Popular, entre outras. As drogarias Ultra Popular são parte dessa franquia, com milhares de unidades distribuídas pelo Brasil. No ano de 2013, estabeleceram a primeira unidade em Jales/SP, onde são realizadas em média cerca de 10 mil vendas por mês. (Farmácia Ultra popular, 2023)

A Farmácia Ultra Popular vem enfrentando dificuldades para equilibrar a necessidade de manter a produtividade com a importância de promover um ambiente de trabalho saudável. Os gestores, que estão na linha de frente desse dilema, devem conciliar as demandas operacionais com o cuidado e apoio aos funcionários que enfrentam problemas emocionais. No entanto, a falta de políticas claras, recursos limitados e o estigma, ainda associado às doenças mentais, podem comprometer a eficácia das ações gerenciais.

A importância deste estudo de caso reside em diversos fatores que refletem questões relevantes tanto para a gestão de pessoas quanto para a saúde organizacional e emocional dos colaboradores da farmácia, permitindo que os resultados sejam usados como referência. O estudo de caso específico pode ajudar sobre a aplicabilidade de soluções e estratégias em empresas com características e realidades semelhantes.

Primeiramente, serão apresentadas as informações adquiridas mediante a entrevista realizada com a gestora da empresa, posteriormente, serão descritos os resultados obtidos com a aplicação dos questionários aos colaboradores.

6.1 Entrevista realizada com a gestora da Farmácia Ultra Popular de Jales (SP)

A entrevista foi realizada no dia 23 de agosto de 2023, em que foram abordados temas relacionados ao bem-estar emocional dos colaboradores e os desafios que enfrentam no gerenciamento do ambiente de trabalho. A gestora considera o bem-estar emocional dos colaboradores fundamental para o sucesso da empresa e ressalta que um colaborador precisa estar bem emocionalmente para ter um bom rendimento no trabalho.

Os principais desafios identificados no gerenciamento das emoções pelos colaboradores e os impactos do desempenho e o bem-estar da equipe apontaram a necessidade de manter o equilíbrio emocional e comportamental. A falta desse equilíbrio pode impactar negativamente toda a equipe, dependendo do perfil da pessoa envolvida.

Foram abordadas as estratégias utilizadas para apoiar os colaboradores no gerenciamento de suas emoções no ambiente de trabalho, em que a empresa precisa manter um ambiente harmonioso, sempre disposto a ouvir os colaboradores. As estratégias também incentivam uma comunicação mais aberta em relação às questões emocionais na equipe, enfatizando a importância da comunicação aberta, da escuta ativa, do entendimento do contexto das situações e da forma adequada de conduzir os problemas.

São indicados sinais de abalo emocional entre os colaboradores e, como parte de sua abordagem, procura ajudar os colaboradores questionando, por exemplo, se estão fazendo uso de medicações, demonstrando preocupação e oferecendo suporte.

Os impactos das questões emocionais dos colaboradores no ambiente de trabalho e nos resultados da empresa indicam que sinais como desvios de comportamento e queda nos resultados servem como alertas para que a gestão inicie conversas com os colaboradores e ofereça o apoio necessário.

Ao discutir o papel da liderança no estabelecimento de um ambiente de trabalho emocionalmente saudável e produtivo, se o gestor não estiver bem emocionalmente, ele não consegue transmitir confiança aos colaboradores, o que é crucial para o desempenho da equipe.

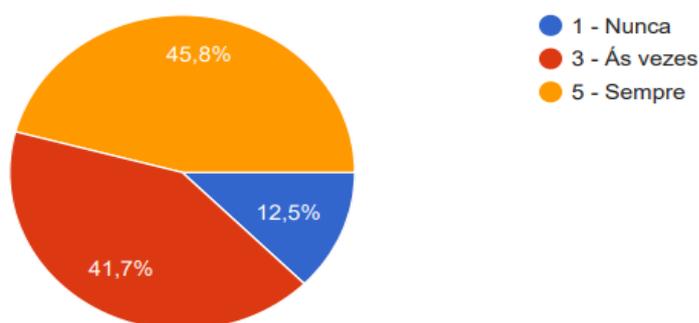
Na atualidade, as pessoas muitas vezes se espelham em influenciadores de redes sociais, essa pressão pode impactar significativamente a saúde mental, sendo necessário manter um certo equilíbrio para lidar com essas expectativas, como a pressão para atender a padrões e expectativas globais, como qualidade, regulamentações internacionais e práticas sustentáveis, que afetam a saúde mental dos colaboradores.

A empresa tem investido no bem-estar emocional de seus colaboradores por meio de diversas iniciativas. Entre elas, estão as palestras realizadas por uma psicóloga especializada, abordando temas voltados à saúde mental e ao equilíbrio emocional no ambiente de trabalho. Além disso, atividades em grupo têm sido promovidas, criando momentos de integração e apoio mútuo entre os colaboradores. Complementando essas ações, a empresa também oferece acesso ao aplicativo Orienteme, que permite consultas on-line com a psicóloga, proporcionando suporte contínuo e de fácil acesso para quem precisa de orientação psicológica, contribuindo para a qualidade de vida de todos.

6.2 Resultados dos questionários

Referente à aplicação dos questionários, as respostas forneceram uma visão detalhada sobre diversos aspectos, como a frequência com que as demandas do trabalho causam preocupação; os recursos oferecidos pela empresa para lidar com a pressão; o conforto em compartilhar preocupações emocionais e o respeito no equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. Foram aplicados aos 48 colaboradores que trabalham na Farmácia Ultra Popular na cidade de Jales entre os dias 19 de agosto a 23 de agosto de 2024. A seguir, são apresentados os principais resultados e as implicações dessas percepções no ambiente organizacional.

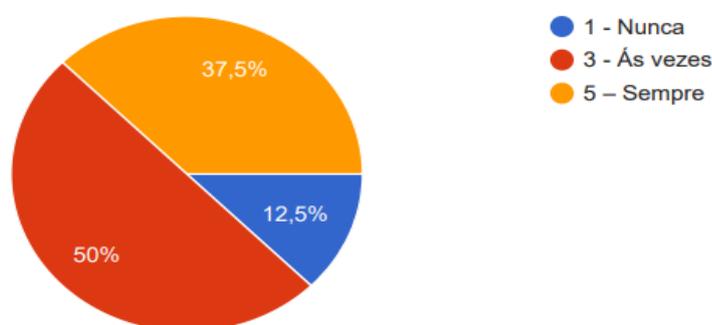
1. Demandas de trabalho que causam preocupações



Conforme pode ser notado no Gráfico 1, dos 48 colaboradores que responderam à questão, 6 (12,5%) afirmaram que nunca se preocupam com as demandas do trabalho, enquanto 20 (41,7%) relataram que às vezes sentem essa preocupação, e 22 (45,8%) mencionaram que sempre enfrentam esse tipo de preocupação. Esses dados revelam que 42 (87,5%) dos colaboradores experimentam algum nível de preocupação devido às demandas do trabalho, surgindo assim uma preocupação constante.

O Gráfico 2 mostra se os colaboradores recebem recursos para lidar com a pressão que o trabalho causa.

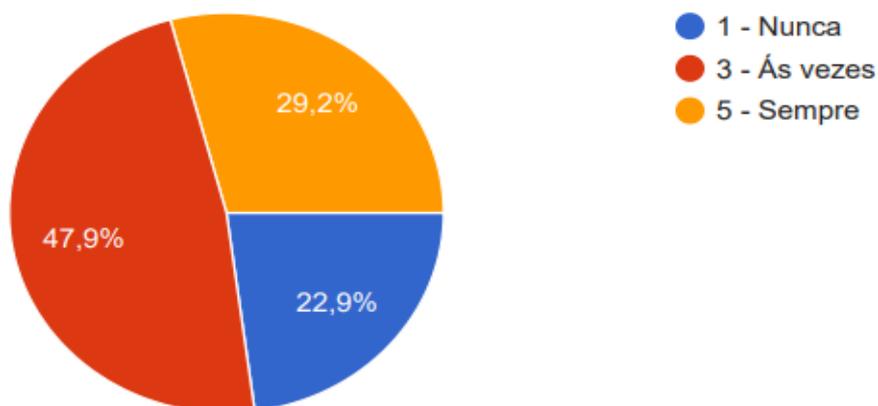
2. Recursos para lidar com a pressão do trabalho



Nesta questão, 6 (12,5%) dos colaboradores disseram que a empresa nunca oferece tais recursos, enquanto 24 (50%) responderam que às vezes esses recursos estão disponíveis, e 18 (37,5%) afirmaram que sempre têm acesso a esses recursos. Embora reconheçam a existência de algum nível de apoio, ainda há uma parcela significativa que não sente que esses recursos estão disponíveis de maneira consistente.

O gráfico 3 expõe se os colaboradores sentem vontade e confiança de compartilhar seus problemas no ambiente de trabalho.

3. Vontade de compartilhar problemas no trabalho

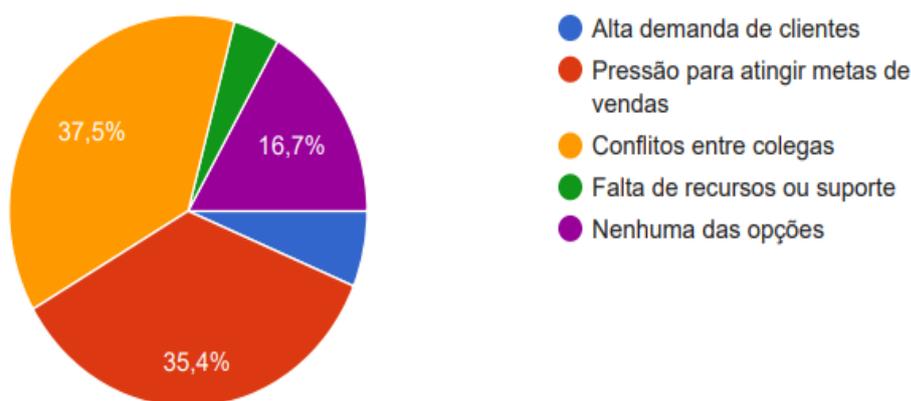


Dos 48 colaboradores, 11 (22,9%) disseram que nunca se sentem à vontade, 23 (47,9%) afirmaram que às vezes se sentem confortáveis, e 14 (29,2%) relataram que sempre se sentem à vontade.

vontade para compartilhar. Esse resultado sugere que, por mais que se sintam moderadamente confortáveis em expressar suas preocupações, ainda há uma barreira considerável que os impedem de ter uma comunicação aberta.

O Gráfico 4 expõe quais são os principais fatores que contribuem para o estresse no ambiente de trabalho

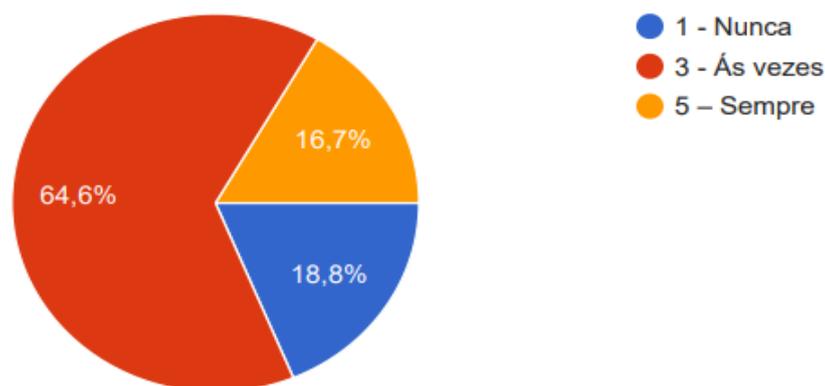
4. Principais fatores que contribuem para o estresse no ambiente de trabalho



Os principais fatores que contribuem para o estresse no ambiente de trabalho foram identificados como a pressão para atingir metas de vendas 18 (37,5%) e conflitos entre colegas 17 (35,4%). 3 (7,2%) dos entrevistados incluíram alta demanda de clientes, e falta de recursos ou suporte apenas 2 (3,2%), enquanto 8 (16,7%) dos colaboradores indicaram que nenhum desses fatores era causa de estresse para eles.

No gráfico 5, apresenta-se uma visão clara sobre como os colaboradores percebem o impacto das emoções no ambiente de trabalho. Através dele, é possível analisar o percentual de profissionais que já experimentaram essa sobrecarga emocional e como ela influenciou diretamente suas atividades. Esse dado é crucial para entender a relação entre saúde mental e produtividade, além de evidenciar a necessidade de estratégias de suporte emocional nas organizações para evitar que o desgaste interfira no desempenho e nos resultados da equipe.

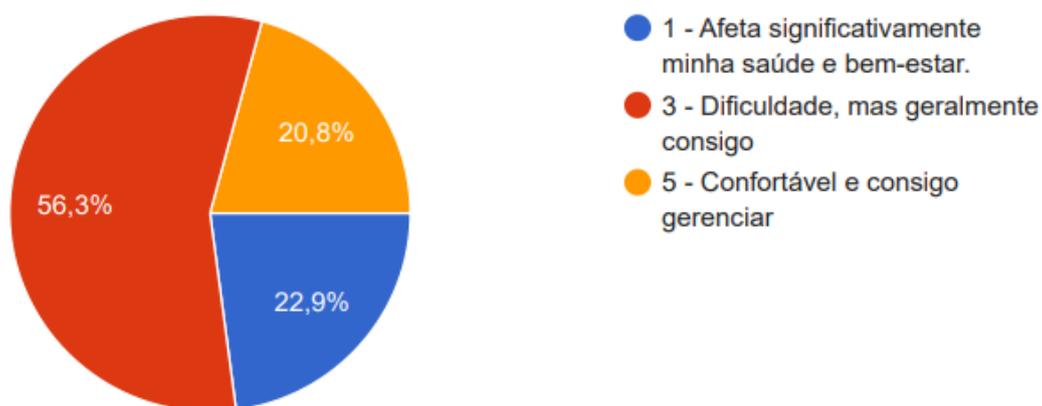
5. Como o emocional impacta o desempenho no trabalho



O estado emocional tem um impacto significativo no desenvolvimento no trabalho, pois influencia diretamente a capacidade de concentração, tomada de decisões, criatividade e produtividade. Sendo assim, 31 (64,6%) dos colaboradores relataram que às vezes impacta, 9 (18,8%) responderam que nunca impacta e 8 (16,7%) responderam que sempre afeta o desempenho no trabalho.

O gráfico 6 reflete a percepção dos colaboradores sobre sua capacidade de gerenciar preocupações no ambiente profissional. Ele permite visualizar o quanto os desafios e pressões do trabalho afetam o emocional de cada indivíduo, revelando se eles se sentem preparados ou sobrecarregados ao enfrentar essas situações. A análise desses dados é importante para entender o nível de suporte necessário dentro da empresa, além de apontar possíveis áreas de:

6. Preocupação no ambiente de trabalho



Dos 48 colaboradores que responderam à pesquisa sobre como lidam com a preocupação no ambiente de trabalho, 11 (22,9%) afirmaram que essa preocupação afeta significativamente sua saúde e bem-estar. Esse dado revela que uma parcela considerável enfrenta dificuldades que impactam negativamente sua qualidade de vida, indicando a necessidade de suporte emocional e estratégias de gestão do estresse.

A maioria dos entrevistados 27 (56,3%) relatou ter dificuldade em lidar com as preocupações, mas geralmente consegue gerenciar a situação. Esse grupo demonstra resiliência, mas ainda sente o peso das demandas emocionais do trabalho, o que sugere que, com o apoio adequado, poderia melhorar ainda mais o bem-estar e o desempenho.

Por outro lado, 10 (20,8%) dos colaboradores se sentem confortáveis em lidar com as preocupações e afirmaram que conseguem gerenciá-las de forma eficaz. Esse grupo parece ter desenvolvido boas estratégias de enfrentamento, servindo como um exemplo de equilíbrio entre desafios e habilidades emocionais no ambiente profissional.

Esses resultados ressaltam a importância de iniciativas voltadas para a saúde emocional dos colaboradores, especialmente para aqueles que relatam maior impacto no seu bem-estar.

Em resumo, os resultados desta pesquisa destacaram a importância de estratégias mais eficazes e consistentes para a gestão da saúde emocional dos colaboradores. A melhoria no suporte oferecido, a promoção de um ambiente mais receptivo à comunicação e a mitigação dos fatores estressantes identificados são essenciais para promover um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo na Farmácia Ultra Popular.

7. Análise dos Resultados

A análise comparativa entre a entrevista com a gestora e os resultados dos questionários aplicados aos colaboradores da Farmácia Ultra Popular revela pontos importantes sobre o bem-estar emocional no ambiente de trabalho. Durante a entrevista, a gestora destacou a importância do bem-estar emocional para o sucesso da empresa, enfatizando que os colaboradores que estão bem emocionalmente tendem a ter um desempenho melhor. Identificou o equilíbrio emocional e comportamental como desafios significativos, mencionando que a falta desse equilíbrio pode impactar negativamente a equipe. Além disso, ressaltou a importância da comunicação aberta e da escuta ativa para gerenciar as emoções no ambiente de trabalho.

Os resultados dos questionários corroboram para a importância do bem-estar emocional, mas também revelam discrepâncias na percepção sobre a eficácia das estratégias de apoio. Dos 48 colaboradores que participaram, 87,5% relataram sentir algum nível de preocupação com as demandas do trabalho, indicando uma preocupação significativa com o bem-estar emocional, conforme destacado pela gestora. No entanto, apenas 37,5% dos colaboradores afirmaram ter acesso consistente a recursos para lidar com a pressão, e 22,9% não se sentem à vontade para compartilhar problemas emocionais no trabalho. Esses dados sugerem

que, embora existam iniciativas de apoio, como palestras, atividades em grupo e o aplicativo Orienteme, a percepção sobre a eficácia desses recursos pode ser limitada.

Os questionários também revelaram que 64,6% dos colaboradores sentem que seu estado emocional às vezes impacta seu desempenho no trabalho, e 22,9% afirmaram que a preocupação afeta significativamente sua saúde e bem-estar. Isso está alinhado com a observação da gestora de que sinais de abalo emocional, como desvios de comportamento e queda nos resultados, devem servir como alertas para iniciar conversas e oferecer apoio.

Além disso, a gestora destacou a importância da comunicação aberta e da escuta ativa, mas os resultados dos questionários mostram que 22,9% dos colaboradores nunca se sentem à vontade para compartilhar problemas emocionais, e 47,9% só se sentem confortáveis às vezes. Essa barreira para a comunicação aberta indica uma necessidade de melhorar a receptividade e a eficácia dos canais de comunicação e suporte emocional dentro da empresa.

Em resumo, a comparação entre as percepções da gestora e os resultados dos questionários sugerem que, embora a importância do bem-estar emocional seja reconhecida, há uma necessidade de fortalecer e expandir as iniciativas de apoio. Melhorar o acesso aos recursos, promover uma comunicação mais aberta e garantir que as estratégias de suporte emocional sejam eficazes e acessíveis para todos os colaboradores são passos cruciais para promover um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

Embora exista algum nível de recursos oferecidos pela empresa para lidar com a pressão, a distribuição desses recursos ainda não é uniforme, isso sugere a necessidade de uma abordagem mais consistente e estruturada no fornecimento de recursos de apoio.

Considerar a implementação seria uma grande opção de treinamentos em gestão de tempo e técnicas de redução de estresse para ajudar os colaboradores a lidarem melhor com as demandas do trabalho. Além disso, uma análise mais aprofundada das cargas de trabalho poderia identificar áreas em que os ajustes poderiam ser feitos para aliviar a pressão, podendo reforçar a divulgação e a acessibilidade de recursos, além de garantir que todos os colaboradores estejam cientes das opções disponíveis. A criação de um programa regular para suporte psicológico e bem-estar também pode ser benéfica.

A empresa pode promover treinamentos em comunicação aberta e escuta ativa, além de reforçar a importância de um ambiente seguro e sem julgamentos. Criar espaços e momentos dedicados ao diálogo sobre bem-estar pode ajudar a reduzir o estigma em torno de compartilhar questões emocionais.

Diante desses resultados, a empresa poderia intensificar programas de conscientização sobre saúde mental, fornecer treinamentos específicos sobre gerenciamento de estresse e

aumentar o acesso a recursos de apoio psicológico. Promover uma cultura de bem-estar contínua e criar um ambiente onde os colaboradores se sintam seguros para compartilhar suas preocupações são passos cruciais para reduzir a sobrecarga emocional e melhorar a qualidade de vida no trabalho.

OBJETIVOS	MEDIDAS	INICIATIVAS
Analisar a experiência emocional dos colaboradores no ambiente de trabalho - Com base nos resultados da pesquisa, identificar como as demandas laborais geram preocupações e pressões emocionais.	Treinamentos em gestão de tempo e técnicas de redução de estresse - Ajudar os colaboradores a lidarem melhor com as demandas do trabalho.	Treinamentos em comunicação aberta e escuta ativa - Melhorar o diálogo no ambiente de trabalho e criar espaços para discussão sobre bem-estar.
Avaliar os recursos oferecidos pela empresa - Investigar a existência de recursos para lidar com a pressão no trabalho, destacando a necessidade de uma distribuição mais uniforme e acessível desses recursos.	Análise das cargas de trabalho - Identificar áreas onde ajustes podem ser feitos para reduzir a pressão.	Programas de conscientização sobre saúde mental - Ampliar o entendimento sobre a importância do gerenciamento de estresse e de saúde emocional.
Propor soluções para melhorar a gestão de estresse e bem-estar - Sugerir treinamentos e ajustes nas cargas de trabalho para aliviar a pressão sobre os colaboradores.	Reforço na divulgação e acessibilidade de recursos - Assegurar que todos os colaboradores estejam cientes dos recursos de apoio disponíveis.	Aumento no acesso a recursos de apoio psicológico - Promover uma cultura de bem-estar contínua e um ambiente seguro para os colaboradores expressarem suas preocupações emocionais.
Promover uma cultura de comunicação aberta e suporte emocional - Reforçar a importância de um ambiente seguro para diálogo sobre saúde mental.	Criação de um programa de suporte psicológico regular - Fornecer acompanhamento contínuo e reforçar o bem-estar dos colaboradores.	

Fonte: Elaborado pelos autores

8. Considerações finais

A globalização, junto com mudanças econômicas e avanços tecnológicos, influencia profundamente a forma como as empresas operam e competem. Aborda as competências que gestores e líderes precisam desenvolver para enfrentar um ambiente corporativo em constante mudança, como inteligência emocional, habilidades de comunicação e adaptabilidade.

Analisa as melhores práticas e políticas que a empresa pode adotar para apoiar a saúde mental dos colaboradores, incluindo programas de assistência e iniciativas de bem-estar, explorando estratégias para prevenir doenças emocionais e intervenções eficazes quando os problemas são identificados, como a implementação de programas de suporte e a criação de um ambiente de trabalho inclusivo.

A análise comparativa entre a entrevista com a gestora e os resultados dos questionários aplicados aos colaboradores da Farmácia Ultra Popular revela informações importantes sobre o bem-estar emocional no ambiente de trabalho. A gestora destacou que o bem-estar emocional é crucial para o sucesso da empresa, pois colaboradores bem emocionalmente tendem a ter um melhor desempenho. Identificou também o equilíbrio emocional e comportamental como desafios significativos, que podem impactar negativamente a equipe, e enfatizou a importância da comunicação aberta e da escuta ativa para gerenciar as emoções no ambiente de trabalho.

Os resultados dos questionários confirmam a importância do bem-estar emocional, mas também mostram discrepâncias na percepção sobre a eficácia das estratégias de apoio.

Em resumo, embora a importância do bem-estar emocional seja reconhecida, é necessário fortalecer e expandir as iniciativas de apoio. Melhorar o acesso aos recursos, promover uma comunicação mais aberta e garantir que as estratégias de suporte sejam eficazes e acessíveis são passos cruciais para criar um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo. A empresa deve considerar a implementação de treinamentos em gestão de tempo e técnicas de redução de estresse, além de realizar uma análise das cargas de trabalho para identificar áreas que podem ser ajustadas. Reforçar a divulgação e a acessibilidade dos recursos, criar programas regulares de suporte psicológico e promover um ambiente seguro para diálogo sobre bem-estar são essenciais para reduzir a sobrecarga emocional e melhorar a qualidade de vida no trabalho.

Considerando o aumento das doenças emocionais, o estudo de caso enfatiza a importância da saúde mental no ambiente de trabalho e pode promover mudanças na forma como a empresa lida com essas questões. Compreendendo e abordando os desafios emocionais pode levar a uma melhoria na eficiência e na satisfação dos colaboradores, impactando positivamente a operação da farmácia e a experiência do cliente.

REFERÊNCIAS

- Aragão, A. S. M.; Maranhão, T. L. G. Reconhecimento profissional e motivação nas empresas: revisão sistemática de literatura. ID Online: Revista multidisciplinar de psicologia, v.14, n.51, 2020.
- Banco Mundial. (2024). **Desigualdade Global e Desenvolvimento Econômico**. Disponível em: <https://www.worldbank.org/globalinequality>.
- Banks, G. C.; Woznyj, H. M.; Mansfield, C. A. Where is “behavior” in organizational behavior? A call for a revolution in leadership research and beyond. *The Leadership Quarterly*, v. 32, 2021.
- Barros Neto, J.P. de. Desenvolvimento de competências e o poder das expectativas. In: SANTOS, E. A. P. dos.; CRUZ, M. T. de S. (org.) *Gestão de pessoas no século XXI: desafios e tendências para além de modismos*. São Paulo: Tiki Books: PUC-SP, 2019.
- BRASIL, Ministério da Saúde. Síndrome de Burnout [2022]. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sindrome-de-burnout>. Acesso em: 15 jul. 2024.
- Bryman, A. (2021). **Social Research Methods**. Oxford University Press.
- Calvosa, M. V. D.; Ferreira, M. Liderança: representações sociais e modelos mentais dos séculos XX e XXI. *Revista eletrônica de administração*, Porto Alegre, v.29, n.1, 2023.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). **Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches**. SAGE Publications.
- Del Claro, Fernanda. O avanço tecnológico no mundo econômico. Disponível em: <<https://img.fae.edu/galeria/getImage/45/5423643835714016.pdf>>
- Deloitte. (2024). **Global Human Capital Trends: Leading in the New World of Work**. Disponível em: <https://www.deloitte.com/human-capital-trends>.
- Farias, Lusilainde de Oliveira Souza. **Globalização e Seus Efeitos Na Sociedade**. Disponível em: <<https://dspace.unisa.br/server/api/core/bitstreams/069e0831-6dd6-433f-bcf2-c80e90867715/content>>
- Freeman, R. E. (2023). **Business Ethics: A Stakeholder Approach**. Cambridge University Press.
- Gallup. (2024). **State of the Global Workplace Report: Employee Well-being and Productivity**. Disponível em: <https://www.gallup.com/globalworkplace-report>.
- Goleman, D. (2023). **Emotional Intelligence for Leadership**. Nova York: Bantam Books.
- Gonçalves, Elisa Pereira. **Conversas sobre iniciação a pesquisa científica**. Campinas: Alínea, 2019.
- Gonçalves, J. C. *et al.* (org.). **Além da tese: percursos de pesquisa em ciências humanas**. São Paulo: Hucitec, 2022. 212
- Kotter, J. (2024). **Leading Change in a Disruptive World**. Harvard Business Review Press
- Lima, Magna Dias de. **Problemas decorrentes do uso excessivo da tecnologia dos smartphones e redes sociais: 2023**.
- Lyrio, M. L. O papel da liderança na gestão de pessoas. Monografia (Gestão de pessoas) Universidade Cândido mendes, Rio de Janeiro, 2018.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2023). **The Burnout Challenge: Managing People's Relationships with Their Jobs**. Harvard University Press.
- Oliveira, Irení Alves de. **Fundamentos Históricos, Teóricos e Metodológicos do Serviço Social: Década de 60 e 80**. Unifatecie, Paranavaí - PR, 2021.
- OMS, Organização Mundial da Saúde. **Meu herói é você**. Resumo científico. 2022.

- Organização Mundial do Comércio. (2024). **Relatório Anual de Comércio**. Acesso em: 11 agosto 2024.
- Palley, Thomas I. (2018) Globalization Checkmated? Political and Geopolitical Contradictions. Coming Home to Roost. Political Economy Research Institute WORKINGPAPER SERIES Number 466
- Pereira, M. N.; Trevelin, A. T. C. Qualidade de vida no trabalho: a importância das pessoas nas organizações. Interface Tecnológica, v.17, n.1, 2020.
- Rodrigues, Carlos Manoel Lopes et al. Fatores de Risco e Riscos Psicossociais no Trabalho: Definição e Implicações. Psicologia: Teoria e Pesquisa, v. 36, n. spe, p. e36nspe19, 2020. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ptp/a/JXLWrsLFmp8hFpb8GQ3yTxG/?lang=pt#>>. Acessado em: 03 ago. 2024.
- Rumin, Cassiano Ricardo et al. Saúde Mental e Trabalho: a Reabilitação Profissional e as Contribuições da Psicologia. Psicologia: Ciência e Profissão, v. 41, p. e222902, 2021. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/pcp/a/hWkC6RR5L3sM3BW4YTsg7Fg/?lang=pt#>>. Acessado em: 03 ago. 2024.
- Santos, Márcia Regina Feitosa. **Literatura infantil**: um novo olhar para a criança acerca de suas potencialidades. Revista de Estudos em Educação, v.7, n.2, 2021.
- Santos, N. M. dos. et al. A importância da gestão de pessoas para o sucesso de uma organização. ID Online: Revista de psicologia, v.17, n.66, 2023.
- Schwab, K. (2024). **A Quarta Revolução Industrial**. Genebra: Fórum Econômico
- Seppälä, E. (2021). **The Happiness Track: How to Apply the Science of Happiness to Accelerate Your Success**. HarperOne.
- SESI BRASIL. **Por que é importante cultivar a saúde mental no trabalho**. 14 de julho de 2021. Visto em: 08 de junho de 2023. Disponível em: <<https://www.sesirs.org.br/blog-do-sesi/por-que-e-importante-cultivar-saude-mental-no-trabalho>>. Acesso em: 08 ago. 2024.
- Silva, W. R.; Campos, D. M. (orgs.). **Desafios da formação de professores na Linguística Aplicada**. Campinas, SP: Pontes, 2019.
- Silva, Jacson Renato da Costa da; Bueno, André Luis Machado; Muller, Andreia Simone; SCHERER, Juliane de Souza. Adoecimento mental: interfaces com o ambiente de trabalho durante a pandemia de COVID-19, sob a ótica dos profissionais de enfermagem. Revista Prâxis, 1, 234-250, 2022. Disponível em: <https://periodicos.feevale.br/seer/index.php/revistapraxis/article/view/2574/2980>, acesso em 30 jul. 2024
- Souza, Neusa Santos. 2021. **Tornar-se negro ou as vicissitudes da identidade do negro brasileiro em ascensão social**. Rio de Janeiro: Zahar. 171p.
- Stiglitz, J. (2023). **A Grande Divisão: Desigualdade e Política Econômica no Século XXI**. Nova York: W.W. Norton & Company.

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO PARA OS COLABORADORES

1. Com que frequência as demandas do trabalho te causam preocupação?
 1 - Nunca
 3 - Às vezes



5 - Sempre

2. A empresa oferece recursos para lidar com a pressão no ambiente de trabalho, como programas de bem estar, suporte psicológico, treinamentos em gestão de estresse, ambiente flexível e políticas de comunicação aberta?

1 - Nunca

3 - Às vezes

5 - Sempre

3. Você se sente à vontade para compartilhar preocupações ou problemas emocionais em seu ambiente de trabalho?

1 - Nunca

3 - Às vezes

5 - Sempre

4. Você considera que a empresa respeita o equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional, como permitir pausas para lidar com compromissos pessoais e ajustar seu horário de trabalho conforme necessário?

1 - Nunca

3 - Às vezes

5 - Sempre

5. Você já se sentiu sobrecarregado emocionalmente no trabalho a ponto de impactar seu desempenho?

1 - Nunca

3 - Às vezes

5 - Sempre

6. Como você se sente em lidar com a preocupação no ambiente de trabalho?"



- () 1 - Afeta significativamente minha saúde e bem-estar.
- () 3 - Dificuldade, mas geralmente consigo
- () 5 - Confortável e consigo gerenciar

APÊNDICE B

QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GESTORES

1. Você considera o bem-estar emocional dos colaboradores fundamental para o sucesso da empresa?
2. Como gestora, quais são os principais desafios que você identifica no gerenciamento das emoções pelos colaboradores no ambiente de trabalho? Como esses desafios impactam o desempenho e o bem-estar da equipe?
3. Que tipo de estratégias você utiliza para apoiar os colaboradores no gerenciamento de suas emoções no trabalho?
4. De que maneira você incentiva uma comunicação mais aberta referente as questões emocionais na equipe?
5. Você identifica sinais de abalo emocionais entre os colaboradores? Como?
6. Você acredita que a empresa oferece recursos suficientes para atender às demandas emocionais dos colaboradores, como programas de assistência psicológica, treinamentos sobre gestão do estresse, acesso a terapias, espaços de relaxamento ou atividades de bem-estar? Em caso afirmativo, quais esses recursos estão disponíveis?
7. Quais aspectos demonstram o impacto das questões emocionais dos colaboradores no ambiente de trabalho e nos resultados da empresa?



8. A empresa fornece suporte e o treinamento para ajudá-la, como gestora, a lidar com as questões emocionais dos colaboradores?
9. De que forma você enxerga o papel da liderança no estabelecimento de um ambiente de trabalho emocionalmente saudável e produtivo?
10. A pressão para atender a padrões e expectativas globais (como qualidade, regulamentações internacionais e práticas sustentáveis) pode afetar a saúde mental dos colaboradores?