

PLANTÃO PSICOLÓGICO COMO FERRAMENTA NA PREVENÇÃO DE RISCOS PSICOSSOCIAIS NAS ORGANIZAÇÕES

PSYCHOLOGICAL ASSISTANCE AS A RESOURCE FOR PREVENTING PSYCHOSOCIAL RISKS IN ORGANIZATIONS

Altair Born¹

Gisele Texdorf Martins²

RESUMO

O absenteísmo ao trabalho tem se mostrado ascendente no Brasil. São frequentes os relatos acerca de crises de ansiedade, ataques de pânico, crises repentinas de choro dentre outros transtornos de saúde mental no contexto laboral. Este estudo buscou demonstrar que o serviço de Plantão Psicológico nas organizações pode contribuir no processo de prevenção e promoção de saúde mental dos trabalhadores, atendendo às exigências da NR1, em vigor desde maio de 2025. A norma estabelece que riscos psicossociais, como estresse, assédio e carga mental excessiva, devem ser identificados e gerenciados pelos empregadores como parte das medidas de proteção à saúde dos trabalhadores. Entende-se que saúde mental não é algo isolado, mas, o acúmulo de fatores estressores contribui no processo de exaustão e consequentemente em adoecimento. Apesar de as origens serem multifatoriais, é no contexto laboral que muitas vezes o indivíduo sofre as maiores pressões e tensões. Para a realização deste estudo foram pesquisadas e analisadas publicações sobre o assunto e constatou-se, apesar da escassez de literatura específica disponível, a relevância da prática do atendimento psicológico nas organizações.

PALAVRAS - CHAVE: Absenteísmo. Saúde mental. Trabalho. Plantão Psicológico. Organizações.

ABSTRACT

Absenteeism from work has been on the rise in Brazil. Reports of anxiety crises, panic attacks, sudden crying spells, and other mental health disorders in the workplace are frequent. This study aimed to demonstrate that the Psychological Support Service in organizations can contribute to the prevention and promotion of workers' mental health, meeting the requirements of NR1, in effect from May 2025. This standard establishes that psychosocial risks, such as stress, harassment, and excessive mental workload, must be identified and managed by employers as part of

¹Discente do curso de bacharel em Psicologia da Faculdade Fidelis. altair.born@fidelis.com.br

² Docente do curso de Psicologia na Faculdade Fidelis. gisele.martins@fidelis.edu.br

measures to protect workers' health. It is understood that mental health is not an isolated issue, but rather that the accumulation of stressors contributes to exhaustion and consequently to illness. Although the origins are multifactorial, it is in the workplace that individuals often suffer the greatest pressures and tensions. For this study, publications on the subject were researched and analyzed, and despite the scarcity of available literature, the relevance of providing psychological support in organizations was confirmed.

KEYWORDS: Absenteeism. Mental health. Work. Psychological support. Organizations.

INTRODUÇÃO

Percebe-se um aumento substancial de relatos acerca de crises de ansiedade, ataques de pânico, crises repentinas de choro dentre outras manifestações no contexto laboral, resultando em crescente absenteísmo. Na opinião de Candioto (2025), “O afastamento do trabalho por transtornos mentais cresce 68% no Brasil. Pressões e controle excessivo no ambiente de trabalho resultaram em mais de 472 mil licenças médicas concedidas em 2024.” Pode-se considerar que a saúde mental não é algo isolado, ou seja, não tem origem única e específica, mas é multifatorial. De acordo com publicação do Ministério da Saúde, a saúde mental,

é também influenciada pelo ambiente ao nosso redor. Isso significa que se deve considerar que a saúde mental resulta da interação de fatores biológicos, psicológicos e sociais. Pode-se afirmar que a saúde mental tem características biopsicossociais. (Ministério da Saúde, online).

O indivíduo vivencia experiências e situações diversas tanto em seu contexto pessoal e familiar, quanto no âmbito profissional e acadêmico. Conforme Rodrigues e Candido (2011), “É preciso considerar que para o ser humano o passado pode se fazer presente a cada instante, bem como o remeter ao futuro a todo o momento”, ou seja, o acúmulo de fatores estressores pode ser considerado determinante no processo de exaustão e conseqüentemente em adoecimento. Apesar de as origens serem multifatoriais, é no contexto laboral que muitas vezes o indivíduo sofre as maiores pressões e tensões, segundo (Candioto, 2025).

Existem argumentos plausíveis que justifiquem a atuação do psicólogo em organizações e qual modelo de intervenção seria mais viável? A problemática central deste estudo consiste em propor uma estratégia de intervenção aplicável ao contexto

laboral das organizações, com o objetivo de minimizar os riscos psicossociais geradores de transtornos mentais e consequente absenteísmo. A hipótese é de que o plantão psicológico seria uma intervenção relevante nas organizações.

O objetivo geral do estudo consiste em analisar o Plantão Psicológico como uma estratégia relevante a ser utilizada nas organizações, conforme Rodrigues e Candido (2011), "...o Plantão Psicológico no contexto empresarial se apresenta como uma possibilidade de oferecer a essas pessoas um Serviço de Pronto Atendimento Psicológico." Como objetivos específicos pretende-se pesquisar a literatura existente, verificar a relevância do atendimento psicológico nas organizações e finalmente, propor uma intervenção que contribua na promoção da saúde mental e na prevenção de riscos psicossociais.

A justificativa pela escolha do tema se deve à extrema relevância e urgência em abordar o assunto da saúde mental dos trabalhadores nas organizações, considerando os altos índices de absenteísmo por transtornos de saúde mental. Além disso, considera-se a experiência pessoal do autor, cuja atuação profissional em uma grande empresa varejista de Curitiba-PR, envolve o atendimento diário a colaboradores em situações diversas. Dentre as principais razões de atendimentos podem ser elencadas queixas de ansiedade, tristeza, cansaço ou desânimo.

Os relatos evidenciam situações pessoais e familiares tais como tensão, incapacidade de gestão de conflitos, fragilidade emocional e falta de propósito para a vida. Além das situações pessoais, inúmeras queixas são direcionadas a conflitos com colegas de trabalho, bem como a suposta apatia por parte da liderança imediata e a exaustão resultante da sobrecarga de trabalho por conta da falta de colaboradores.

Levando-se em consideração que o trabalhador passa a maior parte de seu dia envolvido com questões profissionais, pode-se considerar que a probabilidade de ocorrerem situações estressoras sejam grandes, e muitas vezes, o indivíduo não encontra acolhimento adequado no momento de sua crise. Dejours (1992), citado por Trigo (2007), afirma que "o trabalho nem sempre possibilita realização profissional. Pode, ao contrário, causar problemas desde insatisfação até exaustão."

Aliado a experiência pessoal do autor deste estudo no que se refere ao atendimento e diálogo com colaboradores em situações de crise, a NR-1 vigente desde o mês de maio deste ano de 2025, estipula que as empresas se adequem a fim de observar riscos psicossociais a seus colaboradores e desenvolvam estratégias de promoção e prevenção de saúde mental em seu contexto.

A metodologia utilizada se ocupou em realizar uma revisão bibliográfica, fundamentada em livros específicos sobre psicologia organizacional e do trabalho, artigos científicos de universidades, artigos científicos em plataformas de organizações de saúde, como hospitais ou clínicas, plataformas oficiais do Governo Federal, livrarias virtuais como SciELO e *PePSIC*.

Cabe mencionar que para a elaboração deste estudo optou-se em não fazer uso de alguma abordagem de psicologia específica. Entende-se que a intervenção nas organizações seja algo abrangente e aplicável a qualquer abordagem, uma vez que o intuito não é oferecer psicoterapia, mas, disponibilizar acolhimento ao trabalhador em situação de crise e angústia em seu contexto laboral.

As buscas se concentraram em termos como absenteísmo, saúde mental no trabalho, transtornos mentais, *burnout*, plantão psicológico entre outros. O artigo foi estruturado da seguinte forma: Contextualização; Transtornos de saúde mental (Transtorno de ansiedade, síndrome de burnout, depressão, assédio moral); plantão psicológico; discussão e considerações finais.

1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O ser humano é um ser social cuja interação com indivíduos da mesma espécie é algo inerente de seu desenvolvimento. Dentre as interações sociais, as atividades laborais ocupam grande parte da vida das pessoas, pois, através do trabalho o indivíduo obtém recursos para a subsistência própria e de seus pares. Além da subsistência, pode-se inferir que a atividade laboral é fonte de satisfação dado ao sentimento de utilidade e produtividade diante da sociedade.

Neste sentido, conforme Vygotsky (1991), “o trabalho orienta a ação do homem e o seu pensamento, além de organizar a linguagem ou comunicação”, ou seja, pode-se considerar o trabalho como parte da identidade do indivíduo. Como afirma Vilas (2021), “desde que o mundo é mundo, a cultura do trabalho foi entranhada em nosso DNA [...] é parte integrante da vida da maioria das pessoas...muitas vezes desempenha papel central na vida do indivíduo”.

Em outras palavras, muitos indivíduos despendem a maior parte do seu tempo em ocupações laborais, podendo resultar num desequilíbrio em comparação a outras áreas fundamentais da vida. Conforme já citado, “o trabalho pode causar problemas desde insatisfação até exaustão” (Dejours 1992, citado por Trigo 2007). Em suma,

pode desencadear problemas de saúde mental, assunto a ser desenvolvido neste estudo.

Esta é uma importante afirmação que fundamenta o propósito deste estudo, ou seja, enfatizar a importância da atenção e acolhimento ao trabalhador que se encontra em estado de angústia muitas vezes no local de trabalho, resultado de situações relacionadas à sua atividade laboral ou correlacionados. Neste sentido, os autores Traeger e Gilbert (2014), afirmam que,

O problema começa quando a nossa busca por satisfação, influência ou prestígio em nosso trabalho começa a fazer do nosso trabalho a fonte suprema de satisfação ou de significado...quando isso acontece, o nosso trabalho se torna o nosso deus. (Traeger; Gilbert, 2024, p. 31).

Em outras palavras, o trabalho facilmente pode se tornar uma espécie de “ídolo” que requer e consome tempo, esforço e dedicação, ou seja, pode ocorrer uma espécie de veneração. O trabalho, conforme já mencionado, faz parte da identidade do indivíduo e na opinião de Vilas (2021), “Pela lei dos relacionamentos sociais, quem trabalha é *responsável*. Isso faz pensar que a interpretação oposta acontece também: quem não trabalha é irresponsável.”

A cultura social parece “imprimir” uma espécie de “rótulo” de maior valor a quem passa muitas horas no trabalho, como se isso tornasse o trabalhador um indivíduo mais importante e útil em detrimento de quem não se ocupa com tanta intensidade.

Entende-se que a pressão exercida sobre os trabalhadores a fim de aumentar a produtividade e alcançar as metas sempre fez parte da vida laboral, ou seja, não é uma característica exclusiva dos dias atuais. Um exemplo célebre e digno de menção, é o filme datado em 1936, intitulado “Tempos Modernos”, estrelado pelo icônico e peculiar artista, Charles Chaplin.

Seu enredo, conforme Santos (2025), “[...] é denúncia contra a exploração capitalista numa linha de montagem *taylorista-fordista*, que tem por objetivo racionalizar o tempo e aumentar a produção [...]. O filme traz à tona o desespero de um homem simples, um operário, sem direito à voz, que não se adapta ao sistema produtivo.” Ao exercer essa atividade alienante, de acordo com Silva (2024), “por meio de exercício repetitivo, Carlitos (Chaplin) perde a noção quanto ao controle de seus próprios sentidos e sai apertando tudo que vê pela frente, chegando a ser internado num sanatório.”

Evidencia-se de forma contundente nesta produção, e na interpretação do ator, a representação nítida do total desequilíbrio desencadeado no contexto laboral comprometendo a saúde mental do trabalhador e refletindo naqueles ao seu redor. Atualmente, além das altas exigências quanto à produtividade e metas de produção, a tecnologia tem sido um fator agravante adicional no processo de exaustão do trabalhador.

Pode-se afirmar que o uso exacerbado dos benefícios da internet, tem encaminhado trabalhadores ao desgaste, dado a possibilidade de estar sempre em modo “*on-line*” e com disponibilidade a resolver assuntos relacionados ao trabalho a qualquer hora e em qualquer lugar.

Na opinião de Cortella (2021), “[...] com o advento e o acesso em larga escala à internet... a geografia deixou de ser uma barreira para vários tipos de atividade”, ou seja, pode-se deduzir que muitos indivíduos permanecem em modo “*on-line*” (estado de alerta) de modo contínuo, disponíveis para demandas laborais mesmo fora de sua jornada normal, o que pode contribuir no processo de exaustão.

A pandemia da COVID-19 influenciou o modo de trabalho da sociedade de modo bastante singular. De acordo com Rezende e Duarte (2021), “Milhares de pessoas que nunca haviam desenvolvido esse tipo de atividade viram-se obrigadas a se adaptar ao novo molde: o *home-office*.” Esta prática se perpetuou em muitos segmentos da sociedade mesmo em tempos pós pandêmicos e, apesar das aparentes vantagens e do conforto de não precisar sair de casa, existem também aspectos negativos.

De acordo com Bhumika (2020), Pluut e Wonders (2020) citados por Santana e Roazzi (2021), o desencadeamento de “fatores de risco à saúde mental, tais como o aumento dos conflitos familiares, a falta de estabilidade nos horários de trabalho e menor percepção de suporte dos colegas” contribuem de modo substancial no processo de adoecimento.

Apesar dos indicadores apontados ao longo deste estudo remeterem ao contexto laboral, faz-se necessário considerar que a origem dos transtornos de saúde mental é multifatorial, conforme Negreiros (2024),

A compreensão dos determinantes por trás dos transtornos mentais é essencial para desenvolver estratégias eficazes de prevenção, diagnóstico e tratamento. Entre os fatores que contribuem para o desenvolvimento desses transtornos, os determinantes genéticos e ambientais desempenham papéis

fundamentais e inter-relacionados... Além dos fatores genéticos, o ambiente em que uma pessoa vive e cresce também desempenha um papel crucial na manifestação dos transtornos mentais. Experiências traumáticas, estresse crônico, abuso de substâncias, pobreza e outros fatores ambientais podem aumentar significativamente o risco de desenvolvimento dessas condições. (Negreiros, 2024).

Considera-se esta afirmação crucial tanto para o contexto de atendimento clínico ao paciente, quanto para intervenções no contexto laboral. Levar em consideração o histórico do indivíduo é primordial a fim de compreender os fatores desencadeadores de angústia e qual a parcela de contribuição do contexto laboral em seu adoecimento. Conforme Ramminger, (2002) “o estabelecimento de nexos causais com o trabalho é complexo, já que o processo de adoecimento psíquico é singular, envolvendo várias dimensões da vida do sujeito.” De acordo com o Ministério da Saúde,

A saúde mental não é algo isolado, é também influenciada pelo ambiente ao nosso redor. Isso significa que se deve considerar que a saúde mental resulta da interação de fatores biológicos, psicológicos e sociais. Pode-se afirmar que a saúde mental tem características biopsicossociais. (Saúde Mental, 2025).

Em outras palavras, deve-se considerar que cada indivíduo é portador de herança genética, carrega marcas do meio social em que foi criado e vive, além de experiências acadêmicas e profissionais singulares. Indubitavelmente seria muito precoce e mediano atribuir apenas ao trabalho toda a responsabilidade de adoecimento dos trabalhadores, entretanto, a iniciativa da NR-1 em exigir das organizações que haja intencionalidade na promoção da saúde mental através de ações voltadas a prevenção e acolhimento a quem sofre, são deveras relevantes

Em sua programação diária, a rede Globo de Televisão exibe a novela Vale Tudo (2025), que recentemente abordou o tema do esgotamento e exaustão interpretados por um de seus personagens. Na dramaturgia, Renato, proprietário de uma agência de conteúdo, se refere ao local de trabalho como *office home*, fazendo referência aos longos períodos de tempo de permanência no ambiente laboral.

Num dos episódios ele sofre uma forte crise após sintomas de *burnout*, mesmo hospitalizado, e, apesar de restrições, consegue acesso ao celular a fim de manter-se conectado ao trabalho. Este drama evidencia a realidade de muitas pessoas que por razões diversas se mantêm ocupadas em atividades laborais infundáveis.

Neste sentido, de acordo com Han (2015), “doenças neuronais como a depressão, transtorno de déficit de atenção com síndrome de hiperatividade (TDAH), Transtorno de Personalidade Limítrofe (TPL) ou a Síndrome de Burnout (SB) determinam a paisagem patológica do começo do século XXI.” Esta “paisagem”, conforme sugere Han (2015), evidencia a necessidade ascendente de as organizações contemplarem abordagens humanizadas com o foco em saúde mental de seus colaboradores.

De acordo com Barbosa (2025), “um em cada dez adultos já foi diagnosticado com depressão (IBGE, PNS 2019) e esta será a doença mais comum até 2030 segundo a OMS.” Além disso, conforme a escritora, “o Brasil lidera o ranking de ansiedade com 9,3% da população e em 2024, de acordo com o Ministério da Previdência, ocorreram 472 mil afastamentos por transtornos mentais.” (Ana Beatriz Barbosa, 2025). Levando-se em consideração a relevância do assunto e a urgência na elaboração de ações,

A partir de 26 de maio de 2025, as empresas brasileiras terão que incluir a avaliação de riscos psicossociais no processo de gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SST). A exigência é fruto da atualização da Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1), promovida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) em agosto de 2024. A mudança destaca que riscos psicossociais, como estresse, assédio e carga mental excessiva, devem ser identificados e gerenciados pelos empregadores como parte das medidas de proteção à saúde dos trabalhadores. (Ministério do Trabalho e Emprego, online).

Indubitavelmente trata-se de uma iniciativa visando o despertar das organizações quanto ao monitoramento e a observância dos riscos psicossociais e saúde mental dos colaboradores. Neste sentido, a fim de que haja tempo hábil para as empresas se adaptarem à norma, o prazo de implementação foi prorrogado. Sobre o assunto, segue trecho do pronunciamento do ministro do Trabalho e Emprego, Luiz Marinho,

[...] a medida tem como objetivo proporcionar um período de adaptação para que as empresas ajustem seus processos e promovam ambientes de trabalho mais seguros. Durante esse primeiro ano, será um processo de implantação educativa, e a autuação pela Inspeção do Trabalho só terá início em 26 de maio de 2026. (Ministério do Trabalho e Emprego, online).

Além de longas jornadas laborais, conforme Guedes (2008), “muitas organizações experimentam um clima de terror psicológico” no trabalho, que “faz adoecer e pode matar”. O adoecimento mencionado se evidencia nos índices ascendentes de absenteísmo ao trabalho, resultado de transtornos de saúde mental conforme abordado na sequência deste estudo.

2 TRANSTORNOS DE SAÚDE MENTAL

2.1 TRANSTORNO DE ANSIEDADE

Na opinião de Polanczyk (2025), “mesmo antes da pandemia, o Brasil era o país com maior prevalência de ansiedade. Segundo um estudo de 2017 da OMS, 18 milhões de brasileiros sofriam com algum tipo de distúrbio relacionado ao problema.” Antes de aprofundar o tema, faz-se necessário esclarecer que a ansiedade se trata de uma reação natural e presente na vida de cada indivíduo.

De acordo com DSM-5-TR (Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais, 5ª edição, texto revisado), “os transtornos de ansiedade são caracterizados por medo e ansiedade excessivos, juntamente com perturbações comportamentais relacionadas.” Ou seja, os transtornos de ansiedade se manifestam de diferentes formas, como “transtorno de pânico, agorafobia, fobias específicas, transtorno de ansiedade social, transtorno de ansiedade generalizada e transtorno de ansiedade de separação.” Na opinião de Bruna (2022),

A ansiedade é uma reação normal diante de situações que podem provocar medo, dúvida ou expectativa. É considerada normal a ansiedade que se manifesta nas horas que antecedem uma entrevista de emprego, a publicação dos aprovados num concurso, o nascimento de um filho, uma viagem a um país exótico, uma cirurgia delicada, ou um revés econômico. (Bruna, 2022, n.p.).

Pode-se inferir, portanto, que a ansiedade como tal, trata-se de um mecanismo de alerta do organismo, algo natural, podendo se manifestar em forma de transtorno. Neste estudo optou-se em abordar o transtorno de ansiedade generalizada, comumente conhecido como TAG, e, conforme o manual DSM-5, “o TAG é acompanhado por pelo menos três sintomas adicionais, como inquietação, fadiga, dificuldade de concentração, irritabilidade, tensão muscular e perturbações do sono.”

Além disso, conforme Bruna (2022), o TAG se refere a “um distúrbio caracterizado pela ‘preocupação excessiva ou expectativa apreensiva’, persistente e de difícil controle, que perdura por seis meses no mínimo”, em outras palavras, é algo fora da capacidade de controle do indivíduo interferindo de modo significativo em sua rotina, causando “[...] inquietação muitas vezes desproporcional ao impacto dos eventos e dificuldade de lidar com diferentes fontes de pressão psicológica, cujas causas podem ser biológicas ou ambientais.” (Hospital Israelita, 2025).

Em suma, situações que impossibilitam ao indivíduo encontrar saída sem alguma intervenção ou tratamento adequado, neste sentido, de acordo com manual DSM, através de “psicoterapia e em alguns casos, medicamentos como antidepressivos e ansiolíticos” a fim de auxiliar o indivíduo no processo de recuperação. A ausência de tratamento adequado diante de sintomas persistentes, pode desencadear um agravamento do quadro resultando em uma síndrome paralisante conhecida como “síndrome de burnout”, abordada na sequência deste estudo.

2.2 SÍNDROME DE BURNOUT

Conforme já citado, vários aspectos contribuem no desenvolvimento de transtornos de saúde mental, alguns mais conhecidos e outros nem tanto. De acordo com o portal da Justiça do Trabalho, o tema “síndrome de *burnout*” vem ganhando força ao longo dos últimos anos e a partir do dia 1o. de janeiro de 2022, a síndrome passou a ser reconhecida como doença ocupacional pela OMS (Organização Mundial de Saúde) e incluída na Classificação Internacional de Doenças (CID-11).

De acordo com Vilas (2021), “A síndrome de Burnout é desde sempre uma patologia presente em nossa existência”. Em se tratando do contexto laboral, o impacto do *Burnout* é sentido em todas as esferas, das atividades mais simples às mais complexas”. Segundo o autor, o trabalhador que antes era muito envolvido afetivamente com o trabalho, com os clientes e colegas de trabalho, entra em um estado de desgaste que afeta todas as esferas de sua interação.” (Vilas, 2021, p.42).

Nota-se a utilização do termo “desgaste”, que pode ser entendido como “Modificação que resulta na redução da forma através de atrito frequente; corrosão; diminuição do poder; enfraquecimento.” (Michaelis, online). No mesmo sentido, o Dicionário Online Português define desgaste como sendo “Destruição completa de alguma coisa pelo excesso de uso; enfraquecimento; diminuição de força física;

sensação de abatimento.” (DICIO, online). Ou, conforme Vilas (2021), “uma resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais crônicos no trabalho.”

Levando-se em consideração que o indivíduo permanece a maior parte do seu tempo no ambiente laboral, a probabilidade de situações estressoras se avolumarem é grande. Neste sentido, “O cenário organizacional das empresas se tornou cada vez mais competitivo e mais desafiador... e um reflexo desse frenesi são as horas de trabalho cada vez mais longas.” (Vilas, 2021, n.p.). Pode-se considerar que aliado a este contexto, relações interpessoais tensas potencializam o quadro de adoecimento que pode culminar na síndrome de *burnout*.

Quanto ao surgimento do termo Burnout, Vilas (2021), sugere que

O nome de origem inglesa Burnout, termo que vem do verbo em inglês *to burn out*, que significa queimar por completo... queima por inteiro, e descreve o fenômeno de profundo esvaziamento múltiplo que acomete o indivíduo que está vivenciando esse desgaste. (Vilas, 2021, p. 42)

De acordo com o autor, “Não é um mero cansaço contínuo, não é uma mera desmotivação que não passa. É mais profundo [...]” na opinião de Pereira (2013) “[...] indica o colapso que sobrevém após a utilização de toda a energia disponível”. Pode-se considerar a situação como análoga a um carro que não se movimenta sem combustível, geralmente por descuido do condutor ao negligenciar os sinais de alerta para abastecimento. Para Trigo (2025), “o termo *burnout* é definido como aquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia.”

Metaforicamente, é aquilo ou aquele, que chegou ao seu limite com grande prejuízo em seu desempenho físico ou mental.” Apesar da gravidade atribuída a síndrome, Barbosa (2025), afirma que “o Burnout representou apenas 4000 afastamentos no ano passado e especialistas explicam que o número tem relação com a dificuldade do diagnóstico”, portanto, entende-se a urgência em aprimorar e capacitar os profissionais e as empresas a respeito desta problemática principalmente na observância de sinais comportamentais que possam se manifestar com o tempo.

Com base no relatório ‘*The Mental State of the World in 2023*’ “o Brasil ocupa uma das piores colocações entre os países com pior saúde mental.” Trata-se de um dado alarmante que indubitavelmente carece de atenção e de medidas preventivas, isso porque, conforme Vilas (2021), “[...] quanto mais os sintomas de Burnout forem considerados sem importância, irrelevantes ou normais, mais alto é o risco de

contágio.” Ou seja, num ambiente adoecido a probabilidade de mais indivíduos adoecerem é alta, pois, “Um dos sintomas que ocorrem com bastante frequência é a baixa satisfação com o trabalho, ou baixa realização do trabalho.” (Vilas, 2021, p.154).

A informação acima é corroborada por Ramos (2021), ao citar que “Em pesquisas atualizadas do Instituto Kronos, pode-se verificar que os fatores que mais geram a síndrome de Burnout são: a carga de trabalho excessiva, gestão fraca, remuneração injusta e ambiente de trabalho negativo.” Com base nestas observações, pode-se conjecturar que a falta de clareza acerca do tema, a não validação dos sintomas e a indiferença quanto aos sinais emergentes no contexto laboral tendem a aumentar os números de adoecimentos, resultando em absenteísmo e impactos à empresa.

Como resposta ao desgaste relacionado ao burnout, aliado ao desconhecimento acerca do tema e à pouca ou nenhuma atenção aos sinais, muitos indivíduos desenvolvem um quadro ainda mais paralisante, ou seja, o transtorno de depressão.

2.3 DEPRESSÃO

Com base no DSM - Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais, 5ª edição, Texto Revisado, “a depressão engloba diversos transtornos, sendo o Transtorno Depressivo Maior (TDM) o mais comum e conhecido popularmente como depressão.” A depressão, por sua vez, é caracterizada, conforme o manual, “por um período persistente de humor deprimido ou perda de interesse/prazer em atividades, acompanhado de pelo menos quatro outros sintomas durante a maior parte do dia, quase todos os dias, por pelo menos duas semanas.”

Consoante ao que foi mencionado anteriormente acerca da Síndrome de Burnout, cuja característica principal é o esgotamento total de energia do indivíduo, pode-se inferir que a depressão é a fase em que o indivíduo se encontra paralisado emocional e fisicamente. Na opinião de Cordeiro (2011), “suas reservas de serotonina estão completamente exauridas”, e, faz-se necessário “reabastecer o sistema”.

O autor afirma que “Ninguém está imune à lenta pegada da depressão quando está enfrentando uma temporada de burnout.” (Cordeiro, 2011, p. 43). Ou seja, assim como um carro não se movimenta sem combustível em seu reservatório, um indivíduo não consegue se mover sem a energia necessária em seu “reservatório”. Faz-se

oportuno mencionar a diferença existente entre o que é definido como episódios depressivos ou sentimentos de tristeza, em relação a depressão como patologia. Para Botega (2018), a “depressão-tristeza é diferente da depressão-doença. A primeira faz parte da vida, tem um potencial transformador. Já a depressão é paralisante, precisa de um tratamento específico.”

Em outras palavras, pode-se considerar que os sentimentos de tristeza são reações naturais mediante situações da vida, tais como frustrações, notícias desagradáveis ou luto. No livro intitulado: “A tristeza transforma, a depressão paralisa”, página 23, o autor Neury J. Botega apresenta um quadro ilustrativo acerca das diferentes manifestações comumente presentes nos episódios de tristeza contrastando à depressão como patologia.

Quadro 1: Manifestações comumente presentes nos episódios de tristeza contrastando à depressão

CARACTERÍSTICA	TRISTEZA	DEPRESSÃO
Duração	Horas e dias	Semanas a meses
Perda afetiva recente	Presente	Geralmente ausente
Autoestima	Preservada	Muito comprometida
Sentir-se um peso para os outros	Ausente	Presente
Desempenho em tarefas cotidianas	Geralmente preservado	Muito comprometido
Às vezes consegue se animar	Geralmente sim	Nunca
Sintomas corporais	Mínimos	Graves
Lentidão psíquica e motora	Leve ou ausente	Geralmente presente
Ideia de suicídio	Improvável	Comum

Fonte: Botega (2018, p. 23).

As diferenças são notórias em suas manifestações, entretanto, de acordo com Santiago e Holanda (2013), “o diagnóstico da depressão é complexo, pois leva em conta uma série de sintomas que podem estar associados também a outras patologias.” Segundo os autores, “A Classificação Internacional das Doenças (CID-10) faz uma diferenciação entre ‘episódios depressivos’ e ‘transtorno depressivo recorrente’, sendo que o que distingue ambos é o tempo e a frequência com que ocorrem.” (Santiago; Holanda, 2013, online).

De acordo com o DSM, o Transtorno Depressivo Maior normalmente está acompanhado de pelo menos um dos seguintes sintomas: “humor deprimido ou perda de interesse/prazer, acompanhado de outros sintomas como alterações no sono, apetite, energia, concentração, sentimentos de inutilidade ou culpa, agitação ou lentidão psicomotora, e pensamentos de morte ou suicídio.” Ou seja, a depressão é uma patologia paralisante e limitante que exige atenção e tratamento adequado através de psicoterapia e, muitas vezes, com a administração farmacológica devidamente prescrita por um médico e com acompanhamento profissional competente.

Ao longo deste estudo tem-se abordado alguns dos principais fatores desencadeadores de transtornos de saúde mental, o último, mas não menos importante, trata-se do “assédio moral”, tema que vem ganhando destaque e atenção dado ao impacto emocional sofrido pela vítima em seu local de trabalho.

2.4 ASSÉDIO MORAL

Este tema vem ganhando notoriedade e atenção na atualidade, dado ao impacto causado na vida de muitos trabalhadores que vivenciam consequências devastadoras resultantes de situações “tóxicas” no ambiente laboral. Embora não seja uma problemática exclusiva da atualidade, o assédio moral passou a ser considerado crime no contexto brasileiro, recentemente. Conforme (Zanetti, 2018), “o Estado do Rio de Janeiro foi o primeiro a publicar uma lei contra o assédio moral, o que ocorreu através da Lei nº 3.921, de 23 de agosto de 2002, vedando a prática do assédio moral no âmbito dos órgãos, repartições e entidades estatais.”

Posteriormente, o projeto de Lei número 1521, de 2019 “Tipifica como crime de assédio moral a conduta de ‘ofender reiteradamente a dignidade de alguém causando-lhe dano ou sofrimento físico ou mental, no exercício de emprego, cargo ou função’, e comina pena de detenção de um a dois anos e multa, além da pena correspondente à violência.” As práticas que caracterizam o crime de assédio moral, conforme a Cartilha de orientações, Normas e Procedimentos Sobre Assédio Moral (2018), são:

a exposição dos trabalhadores a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização. O assédio moral é uma conduta abusiva, propositada,

frequente e repetida, que ocorre no ambiente de trabalho, que vai minando a autoestima e fere a dignidade do agente público. (Brasília, 2018, n.p.).

Para a configuração de assédio moral, de acordo com a Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho, “é necessário que a conduta seja reiterada e prolongada no tempo, com a intenção de desestabilizar emocionalmente a vítima.” Na opinião de Guedes (2008), “o assédio moral nas organizações não é um problema dos tempos modernos. Com ele a humanidade convive, como lembra a autora, desde os primórdios da vida familiar e social.”

Segundo a autora, a problemática tem a sua gênese desde o início das relações interpessoais, ou seja, pode-se inferir que as práticas consideradas “assédio moral”, são parte inerente das relações. Entretanto, conforme a própria autora, “só nas últimas décadas do século XX é que o assédio moral veio a ser identificado como ‘fenômeno destruidor do ambiente do trabalho’...muitas organizações experimentam um clima de psicoterror.” (Guedes, 2008, p.17).

Conforme mencionado ao longo deste estudo, nos últimos anos os números de absenteísmo ao trabalho vêm crescendo por questões atreladas à saúde mental. Neste sentido, em conformidade com a NR1 de 26 de maio de 2025, “...as empresas brasileiras terão que incluir a avaliação de riscos psicossociais no processo de gestão de Segurança e Saúde no Trabalho.” De acordo com o Guia de informações sobre os fatores de riscos psicossociais relacionados ao trabalho, que é uma publicação do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE),

“Transtornos ansiosos”, “Episódios depressivos” e “Reações ao estresse grave e transtornos de adaptação” somaram 8,35% das causas de acidentes de trabalho em 2022, colocando a saúde mental em segundo lugar nas causas de adoecimento ocupacional, atrás apenas da Dorsalgia. (Ministério do Trabalho e Emprego, online).

Todo o processo de implementação da norma certamente exigirá que as organizações disponham de serviços profissionais, além das intervenções da CIPA. Conforme o MTE, as demandas envolvem,

Diretamente profissionais da Psicologia, especialmente na área Organizacional e do Trabalho (POT), que serão fundamentais em sua implementação. A atuação da Psicologia em equipes multidisciplinares – juntamente com profissionais da Medicina do Trabalho, Engenharia,

Ergonomia, Segurança do Trabalho, entre outras áreas – é um dos pilares na elaboração e execução de estratégias adequadas de promoção da saúde mental no trabalho. (Ministério do trabalho e emprego, online).

Este cenário demanda que as organizações desenvolvam projetos de implementação que estejam em conformidade com a Lei, levando em consideração o seu próprio contexto e peculiaridades. Pode-se depreender que há várias possibilidades de ações possíveis de serem realizadas, visando o acolhimento e apoio aos colaboradores em crise, tanto a nível individual quanto grupal. Neste estudo, destaca-se a importância do serviço de plantão psicológico nas organizações como estratégia de prevenção e promoção da saúde mental dos colaboradores.

Entende-se que estes serviços podem ser uma “porta de entrada” para as empresas que necessitam se adequar à nova realidade. Entende-se também, que o acolhimento individual proporcionará o bem-estar do colaborador e refletirá naqueles de seu convívio.

3 PLANTÃO PSICOLÓGICO COMO FERRAMENTA NA PREVENÇÃO DE RISCOS PSICOSSOCIAIS

Através deste estudo, propõe-se a implementação dos serviços de plantão psicológico nas organizações como estratégia de prevenção e promoção da saúde mental dos colaboradores. Antes de desenvolver o tema, considera-se oportuno mencionar que, além do PP (Plantão Psicológico), outra técnica comumente utilizada é conhecida como Primeiros Socorros Psicológicos (PSP) e faz-se oportuno apresentar as principais diferenciações entre as abordagens.

3.1 PRIMEIROS SOCORROS PSICOLÓGICOS

Procura oferecer um acolhimento ao indivíduo que sofre diante de alguma crise, acidente ou desastre. Conforme Hansen (2023), qualquer indivíduo com conhecimento e treinamento suficiente pode prestar este tipo de acolhimento objetivando oferecer escuta e bem estar diante de alguma situação de crise e angústia. Conforme Atz (2024), “desde desastres naturais e atentados em

comunidades, passando por acidentes, perda de entes queridos, violência, até crises individuais.” De modo geral pode-se entender que os Primeiros Socorros Psicológicos,

São uma resposta de suporte a pessoas em situação de sofrimento e com necessidade de apoio. Eles podem ser realizados por qualquer pessoa que se disponibilize e esteja em condições psicológicas e físicas para auxiliar, desde que tenha orientações básicas de PSP. É importante reforçar que os PSP podem ser feitos por não profissionais, já que não são um atendimento psicológico nem a definição de um tratamento. (Holanda, 2020, n.p.).

Pode-se inferir, com base na citação acima, que os integrantes da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) podem realizar os primeiros socorros psicológicos uma vez que possuam o mínimo de conhecimento necessário. A comissão “tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador”. (Fernandes, online).

Além de situações de gravidade intensa, a exemplo dos desastres climáticos ocorridos no estado do Rio grande do Sul em 2024, o rompimento da represa de rejeitos de Brumadinho em 2019 e outras fatalidades, tais como o incêndio da boate *KISS* em 2013, os Primeiros Socorros Psicológicos podem ser aplicados em diferentes contextos de organizações, pois:

São um conjunto de atitudes simples e imediatas, aplicadas no momento em que uma pessoa apresenta sinais de crise emocional aguda. O objetivo é oferecer acolhimento, segurança e apoio inicial até que o atendimento especializado possa ser feito. (Empresa & Negócios, 2025, n.p.).

Como o próprio nome sugere, trata-se de um “primeiro socorro”, ou seja, o primeiro recurso, um apoio ou suporte do qual o indivíduo pode dispor diante de alguma situação causadora de estresse emocional, podendo em seguida, ser encaminhado a algum atendimento especializado como médico ou psicólogo. Se este primeiro socorro pode ser realizado inclusive por não profissionais, já no que se refere ao Plantão Psicológico, a abordagem exige ser realizada por profissionais devidamente capacitados, conforme abordado na sequência do estudo.

3.2 PLANTÃO PSICOLÓGICO

O mundo está mudando e com isso, exige-se que a forma de acolher o indivíduo que sofre também seja atualizada. Na opinião de Melina e Dutra (2010), “o psicólogo clínico contemporâneo deve estar comprometido com a escuta e o acolhimento do outro onde quer este esteja.” Na opinião das autoras, isso significa compreender o outro a partir da experiência e dos significados que ele atribui ao mundo, levando em consideração o contexto no qual está inserido, considerando-o como um ser-no-mundo e, portanto, constituído por este, ao mesmo tempo em que o constitui. (Melina; Dutra, 2010).

Levando em consideração os índices ascendentes de absenteísmo ao trabalho em virtude de saúde mental, entende-se que o plantão psicológico na organização pode oferecer o acolhimento que o indivíduo necessita, isso porque, ele “... acontece como um espaço que favorece a experiência, tanto do cliente como do plantonista... o psicólogo se apresenta como alguém disposto, presente e disponível...seria um estar junto, um inclinar-se na direção sofrimento.” (Oliveira, 2005, citado por Melina; Dutra, 2010).

Em outras palavras,

As pessoas que procuram o plantão têm um desejo de mudança ou um desejo de retorno ao equilíbrio que havia antes do surgimento dos problemas em pauta e muitas vezes apresentam um sofrimento com o qual não estão conseguindo lidar e buscam um alívio, portanto, o plantonista tem que ter uma postura acolhedora e possuir algumas características para que este encontro seja efetivo. (Smaniotto, n.p., online)

Com base nesta citação, pode-se entender que o plantonista, psicólogo, no uso de seus conhecimentos e técnicas procura auxiliar o indivíduo a se entender em meio à angústia, muitas vezes resultante de fatores pessoais atrelados ao ambiente laboral. Em contraste com os primeiros socorros psicológicos que oferecem um acolhimento geralmente em situações emergenciais em virtude de desastres ou outros traumas emocionais, o plantão psicológico se propõe a ir mais fundo.

De modo geral, conforme Doescher e Henriques (2012), o plantão psicológico é “um tipo de intervenção psicológica que acolhe a pessoa no exato momento de sua urgência, ajudando-a a lidar melhor com seus recursos e limites.” Ou seja, o “exato momento” de uma crise pode ocorrer justamente no ambiente laboral, necessitando de atenção e cuidados adequados imediatos.

O serviço de Plantão Psicológico, procura orientar e auxiliar as pessoas na resolução de problemas pessoais ou profissionais, focando em questões emergentes/urgentes, as quais nem sempre precisam de acompanhamento psicológico prolongado. (Rosemberg, 1987, citado por Smaniotto, n.p.).

Na opinião de Dantas (2016), o PP “... não tem como finalidade a resolução ou o aprofundamento da ‘problemática’ da pessoa, mas um momento de compreensão acerca do seu sofrimento.” Trata-se, fundamentalmente, de um “... espaço de acolhimento, disponibilidade e cuidado.” (Dantas, 2016, n.p.). Em outras palavras,

O plantão psicológico acolhe a pessoa no momento de sua urgência, através da escuta empática permite que a pessoa seja ela mesma e contribua para ressignificar o momento em que está vivendo, ajudando a lidar com as mudanças e pressões constantes que fazem parte do cotidiano das organizações. (Smaniotto, 2018, v. 1 n. 16).

Cabe ressaltar que em contraste com outras modalidades de atendimento ao indivíduo, muitas vezes restrita às clínicas e consultórios, de acordo com Ferrari e Gordono (2013), a “atuação dentro das organizações tem características específicas: os encontros variam entre um a três, com duração de tempo variável de acordo com a necessidade do colaborador”, que, na opinião de Smaniotto (2018), “deve ser visto além do seu resultado e corpo físico, mas como um ser humano que tem necessidades, desejos, valores, crenças, família, amigos, amores.”

O plantão psicológico, conforme descrito até aqui, não se trata de psicoterapia, mas, de acolhimento e escuta objetivando auxiliar o indivíduo em sua dor. Em outras palavras, uma intervenção que ocorre no local de trabalho, visando auxiliar o indivíduo a encontrar sentido diante daquilo que gera angústia, afinal, pode-se afirmar que todo o ser humano sofre suas angústias diante das mais diversas situações da vida. Portanto,

Podemos dizer que o plantão psicológico se constitui como uma prática clínica da contemporaneidade, na medida em que ela promove uma abertura para o novo, o diferente e oferece um espaço de escuta a alguém que apresenta uma demanda psíquica, um sofrimento, oferece um momento no qual esse sujeito que sofre se sinta verdadeiramente ouvido na sua dor. (Rebouças; Dutra, 2010).

Em síntese, o plantão psicológico “...é uma prática que pode contribuir para a promoção da saúde do trabalhador, auxiliando-o a lidar com as pressões e incertezas que vivencia em seu cotidiano, um espaço em que possa expressar seus sentimentos, se sentir acolhido.” (Smaniotto, 2018, n.p.).

Embora a ênfase deste estudo seja a aplicação do método em organizações/empresas, a modalidade de atendimento pode ser utilizada em múltiplos contextos, conforme Souza e Souza (2010), “como escolas, Serviço-escola de cursos de Psicologia, hospitais, instituições da área jurídica e esportiva, clínicas psicológicas privadas, entre outros espaços abertos à comunidade.”

Quanto à origem deste modelo de atendimento, Mahfoud (1999), citado por Rodrigues e Candido (2011), sugere que “foi implantado no Brasil inspirado nas experiências do modelo de *walk-in-clinics*, nos Estados Unidos para prestar atendimento imediato à comunidade nas décadas de 70 e 80, e visava um atendimento emergencial no momento em que havia procura”.

No tocante a produção científica sobre o assunto no Brasil, pode-se pressupor, que é relativamente recente. Conforme Rosemberg (1987), citado por Souza e Souza (2010), “somente no final da década de 1980, foi que brotou a primeira sistematização pública, pois inicialmente era entendido como uma proposta alternativa.”

Como exemplo prático de como um serviço de Plantão Psicológico pode funcionar, optou-se em mencionar a metodologia utilizada no Serviço Escola de Psicologia da Universidade Federal do Ceará. No local,

O Plantão é realizado uma vez por semana nos dois turnos, sem agendamento prévio, totalizando 8 horas de atendimento integral à comunidade. Envolve uma equipe de, aproximadamente, 20 estagiários e extensionistas por semestre, acompanhados pela supervisora durante as 8 horas de atendimento semanal. As atividades deste projeto estão voltadas para o atendimento ao público em geral que, a partir de demanda espontânea ou encaminhamento, procura os serviços psicológicos na Clínica Escola. (Dantas et al., 2016).

No contexto da universidade, “os atendimentos são realizados em duplas... que se utilizam de materiais como: Formulário de Atendimento, Formulário de Retorno ao Atendimento e Ficha de Registro de Atendimento onde é feito um controle do número de pessoas atendidas por dia.” (Dantas et al., 2016, p. 235). Desse modo, os plantões

em contexto organizacional podem ocorrer de modo similar, observando-se as características do local.

Entende-se que existem várias possibilidades de acolher a quem sofre, oferecendo um direcionamento adequado sempre que necessário. Ao longo deste estudo, procurou-se evidenciar a necessidade de as organizações oferecerem estrutura adequada a fim de acolher os colaboradores diante de crises de cunho emocional. Isso porque, conforme Candioto (2025), “O afastamento do trabalho por transtornos mentais cresce 68% no Brasil [...] pressões e controle excessivo no ambiente de trabalho resultaram em mais de 472 mil licenças médicas concedidas em 2024.”

Com base nesta realidade, a partir do mês de maio de 2025, está em vigor a NR1 (Norma Regulamentadora no.1), que obriga as organizações a implementarem estratégias a fim de identificar e gerenciar os riscos psicossociais aos seus colaboradores, conforme o (Ministério do Trabalho e Emprego, online).

Neste sentido, os serviços de Plantão Psicológico podem significar um grande passo no processo de adequação à norma (NR1). Além dos atendimentos aos colaboradores, o profissional da psicologia pode contribuir em processos tais como pesquisas de clima organizacional, avaliações de riscos psicossociais, e outras demandas atreladas às suas qualificações. Ao psicólogo, abre-se um “leque” de oportunidades de atuação pois possivelmente a procura por profissionais qualificados crescerá.

4 DISCUSSÃO

A temática deste estudo teve a sua gênese baseada na contemporaneidade e relevância do assunto, levando-se em consideração o aumento substancial de diagnósticos relacionados à saúde mental e o consequente aumento no absenteísmo ao trabalho. Atrelado a estas realidades, a NR1 reforça a importância de abordar o assunto uma vez estabelecida a obrigatoriedade da análise dos riscos psicossociais nas organizações.

A principal hipótese deste estudo leva em consideração que a presença de um profissional da psicologia no contexto laboral pode ser de extrema relevância no processo de prevenção e promoção da saúde mental. A pesquisa por conteúdos acerca da temática contribuiu para a sustentação da hipótese e pode-se concluir que

o indivíduo em situação de sofrimento carece de um espaço apropriado a fim de falar e/ou expressar as suas angústias.

Na opinião de Ramminger (2002), o “processo de adoecimento psíquico envolve várias dimensões da vida do sujeito.” Pode-se concordar com esta afirmação uma vez que outras fontes utilizadas neste estudo corroboram para a sua sustentação, em outras palavras, o adoecimento psíquico normalmente tem origem multifatorial. Isto reforça a importância de o profissional da psicologia procurar entender o indivíduo na sua totalidade, levando em consideração sua vida pessoal, familiar e profissional.

O conteúdo utilizado neste estudo evidenciou a importância do trabalho na vida das pessoas. Pode-se inferir que, de modo geral, o ato de trabalhar seja algo bom, mas, o local ou o ambiente em que é necessário exercer a função, nem sempre oferece condições favoráveis. Além de longas jornadas laborais, conforme Guedes (2008) “muitas organizações experimentam um clima de terror psicológico” no trabalho, que “faz adoecer e pode matar”.

De modo geral, constatou-se até a conclusão deste artigo, a carência de materiais específicos sobre o assunto. Abre-se desta forma, uma grande oportunidade a quem queira produzir conteúdo, sobretudo às vésperas de a NR1 entrar em vigor. Pode-se inferir que, ao longo do processo de adaptação das organizações à normativa, várias ações serão implementadas a fim de cumprir as exigências, o que resultará em experiências e conteúdo.

CONCLUSÃO

Neste estudo abordou-se que os índices de absenteísmo ao trabalho se mostram ascendentes no Brasil e pode-se considerar que as origens sejam multifatoriais. Às vésperas de a NR1 entrar em vigor, empresas e organizações necessitam se adequar a fim de monitorar os riscos psicossociais em seu contexto laboral.

Conclui-se que os serviços de plantão psicológico caracterizam uma importante estratégia de prevenção de riscos psicossociais, entretanto, pode-se inferir que nem todas as organizações disponham de recursos financeiros imediatos ou estrutura adequada a fim de manter um profissional de Psicologia em seu quadro.

Considera-se que este fosse o ideal, entretanto, pode-se conjecturar que profissionais psicólogos sejam contratados por organizações a fim de prestar

atendimentos por algumas horas durante a semana ou até mesmo durante alguns dias da semana e dessa forma acolher a quem necessita. Entende-se que o plantão psicológico pode oferecer atendimento pessoal, validando as angústias do indivíduo naquela situação, mas, também podem ocorrer atividades em grupo de acordo com as características de cada organização e suas demandas específicas.

Conforme exposto neste estudo, esta modalidade de serviço pode ser exercida apenas por profissionais de psicologia devidamente qualificados e pode caracterizar de um a três atendimentos ao paciente/colaborador. De acordo com a situação individual, receber orientações ou o encaminhamento adequado a algum tratamento posterior em contexto extralaboral.

De modo geral, a NR1 pode ser entendida como uma grande oportunidade de atuação aos profissionais da área da psicologia, que poderão atuar através dos serviços de Plantão Psicológico e até mesmo diante de demandas relacionadas, assim como pesquisas de clima organizacional e outros. Em suma, pode-se afirmar que o serviço de plantão psicológico nas organizações poderá gerar muitos benefícios. Inicialmente aos colaboradores: acesso a um acolhimento especializado a fim de minimizar os sintomas de transtornos de saúde mental; à organização: um profissional qualificado auxiliando nas análises de riscos psicossociais, organização de pesquisas de clima organizacional, estratégias de bem estar no contexto laboral, resultando em uma melhor qualidade de vida dos colaboradores.

Cabe mencionar que ao longo das pesquisas para este estudo, constatou-se a escassez de materiais específicos para consulta, evidenciando assim, uma grande oportunidade a quem desejar produzir conteúdos relacionados.

A pandemia da COVID-19 indubitavelmente fez surgir análises bastante oportunas quanto aos impactos do *home office* na saúde mental dos trabalhadores, entretanto, diante das estatísticas de absenteísmo e frente às exigências na NR1, faz-se oportuno e necessário a criação de conteúdo atualizado para fins de consulta e referência.

Conclui-se este estudo com grande satisfação dado aos conhecimentos adquiridos e com a possibilidade de contribuir à comunidade acadêmica, bem como a quem tiver interesse em conhecer o assunto. A elaboração deste estudo, resultou em acréscimos à vida acadêmica e profissional, podendo alavancar a atuação profissional num futuro breve, sobretudo, dado às exigências da NR1 e urgências de as organizações se adequarem com estratégias de relevância.

REFERÊNCIAS

APRAS. **Associação Paranaense de Supermercados**. Disponível em:

<<https://www.apras.org.br/>>. Acesso em: 29.06.2025

Atividade Legislativa. **Projeto de Lei número 1521, de 2019**. Disponível em:

<<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/135758>>. Acesso em: 19.08.2025

ATZ, Mariana Valls. **Primeiros Socorros Psicológicos**. Disponível em:

<https://www.ufrgs.br/saudemental/?page_id=437>. Acesso em: 30.08.2025

BARBOSA, Ana Beatriz. Médica psiquiatra e autora. Disponível em:

<<https://draanabeatriz.com.br/>>. Acesso em: 17.05.2025

BORGES, Livia de Oliveira. MOURÃO, Luciara. **O trabalho e as organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2013.

BOTEGA J., Neury. **A tristeza transforma, a depressão paralisa**. São Paulo: Benvirá, 2018.

BRUNA, Maria Helena Varella. **Ansiedade (Transtorno de ansiedade generalizada)**. Disponível em: <<https://drauziovarella.uol.com.br/doencas-e-sintomas/ansiedade-transtorno-de-ansiedade-generalizada/>> Acesso em: 29.06.2025.

CANDIOTO, Analice. **Afastamento do trabalho por transtornos mentais cresce 68% no Brasil**. Disponível em: <<https://jornal.usp.br/campus-ribeirao-preto/afastamento-do-trabalho-por-transtornos-mentais-cresce-68-no-brasil/>>. Acesso em: 16.11.2025.

Cartilha de prevenção ao abuso moral e sexual no ambiente de trabalho.

Disponível em: <[https://www.gov.br/mcom/pt-](https://www.gov.br/mcom/pt-br/canais_atendimento/corregedoria/arquivos/CartilhadCombateaoAssedioMoraleSexual2024.pdf)

[br/canais_atendimento/corregedoria/arquivos/CartilhadCombateaoAssedioMoraleSexual2024.pdf](https://www.gov.br/mcom/pt-br/canais_atendimento/corregedoria/arquivos/CartilhadCombateaoAssedioMoraleSexual2024.pdf)>. Acesso em: 05.08.2025

Conselho Regional de Psicologia do Paraná. NR-1 entra em vigor em maio, trazendo mudanças na Psicologia Organizacional e do Trabalho. Disponível em:

<<https://crppr.org.br/nr-1-entra-em-vigor-em-maio-trazendo-mudancas-na-psicologia-organizacional-e-do-trabalho/>>. Acesso em: 19.08.2025

CORTELLA, Mario Sergio. **Quem sabe faz a hora! Iniciativas decisivas para gestão e liderança**. 1. ed. São Paulo: Planeta, 2021.

CHALITA, Gabriel. **Os dez mandamentos da ética**. 2.ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2003.

DANTAS, Jurema Barros. DUTRA, Adryssa B. ALVES, Aline Cajado. BENIGNO, Gabriela G.F. BRITO, Liliana de S. BARRETO, Eliana E.M. **Plantão Psicológico**:

ampliando possibilidades de escuta. Revista de Psicologia, Fortaleza, v.7 n.1, p. 232-241, jan./jun. 2016.

DICIO. Dicionário Online de Português. **Significado de desencadeador.** Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/desencadeador/>>. Acesso em: 29.06.2025

DOESCHER, Andréa Marques Leão; HENRIQUES, Wilma Magaldi. **Plantão psicológico: um encontro com o outro na urgência.** Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/pe/a/jNLH8JRLF5SZ5kx6KSGmDwK/?lang=pt>>. Acesso em: 20.08.2025

Dicionário Online de Português. **Significado de desgaste.** Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/desgaste/>>. Acesso em: 03.08.2025

DSM-5-TR. **Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais**, 5ª edição, Texto Revisado.

EINSTEIN, Glossário de saúde do. **Transtorno de ansiedade generalizada.** Disponível em: <<https://www.einstein.br/n/glossario-de-saude/transtorno-de-ansiedade-generalizada>>. Acesso em 29.06.2025.

FERNANDES, João Candido. **Manual da CIPA: Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.** UNESP. Disponível em: <<https://www.fmva.unesp.br/Home/intranet/cipa/manualdacipa.pdf>>. Acesso em: 21.12.2025.

EXPOAPRAS. **Feira e convenção paranaense de supermercados.** Disponível em: <<https://apras.org.br/expoapras/>>. Acesso em: 29.06.2025

GNOATO, Gilberto. **Psicologia das organizações.** Curitiba: IESDE, 2008.

GUEDES, Márcia Novaes. **Terror Psicológico no Trabalho.** 3.ed. São Paulo: LTr, 2008.

Segurança e saúde no trabalho. **Empresas brasileiras terão que avaliar riscos psicossociais a partir de 2025.** Disponível em: <<https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/noticias-e-conteudo/2024/Novembro/empresas-brasileiras-terao-que-avaliar-riscos-psicossociais-a-partir-de-2025>>; Acesso em: 25.02.2025

HAN, Byung-Schul. **Sociedade do cansaço.** Petrópolis: Vozes, 2015.

HANSEN, Pernille. **Uma Breve Introdução aos Primeiros Socorros Psicológicos.** Cruz Vermelha Portuguesa, tradução – Mário Tavares; revisão – Susana Gouveia; dezembro, 2023.

HOLANDA, Cibely Machado de. **Primeiros Socorros Psicológicos. Orientações para resposta e suporte a pessoas em sofrimento.** Manaus: Visão Mundial, 2020.

Jornal Empresas & Negócios. **Primeiros socorros psicológicos: como empresas podem lidar com crises emocionais agudas.** Disponível em: <<https://jornalempresasenegocios.com.br/manchete-principal/primeiros-socorros->

psicologicos-como-empresas-podem-lidar-com-crises-emocionais-agudas/>. Acesso em: 06.09.2025

MAXWELL, John C. **As 17 incontestáveis leis do trabalho em equipe**. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2007.

MICHAELIS. Dicionário Brasileiro de Língua Portuguesa. Definição de Desgaste. Disponível em: <<https://michaelis.uol.com.br/palavra/PRZL/desgaste/>>. Acesso em: 03.08.2025

Ministério da Previdência Social. **Fator Acidentário de Prevenção**. Disponível em: <<https://www.gov.br/previdencia/pt-br>>. Acesso em: 17.05.2025

Ministério dos transportes, portos e aviação civil. Cartilha de orientações, normas e procedimentos sobre assédio moral. Corregedoria, Ouvidoria, Comissão de Ética. Brasília/DF, 2018

Ministério da Saúde. Saúde Mental. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/saude-mental>>. Acesso em: 08.09.2025

Ministério do Trabalho e Emprego. Inclusão de fatores de risco psicossociais no GRO começa em caráter educativo a partir de maio. Disponível em: <<https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/noticias-e-conteudo/2025/abril/inclusao-de-fatores-de-risco-psicossociais-no-gro-comeca-em-carater-educativo-a-partir-de-maio>>. Acesso em: 17.05.2025

NEGREIROS, Marcelus Motta. **Determinantes genéticos e ambientais dos transtornos mentais**. Periódicos Brasil. Pesquisa Científica ISSN 2674-9432. Volume3, Issue1(2024), Page 222-231. Disponível em: <<https://periodicosbrasil.emnuvens.com.br/revista/article/view/33/31>>. Acesso em: 08.09.2025

PEREIRA, Ana Maria Benevides. **Saúde mental no trabalho: A Síndrome de Burnout**. Goiânia: Cir Gráfica, 2013.

POLANCZYK, Guilherme. **Saúde mental no Brasil: dados e panorama**. Disponível em: <<https://ipqhc.org.br/2024/04/15/saude-mental-no-brasil-dados-e-panorama/>>. Acesso em: 17.11.2025

RAMMINGER, Tatiana. **A saúde mental do trabalhador em saúde mental: um estudo com trabalhadores de um hospital psiquiátrico**. Porto Alegre: Revista Boletim da Saúde, v. 16, n. 1, 2002.

RAMOS, Vitória. **Por que devemos dar atenção à Síndrome de Burnout?** PROMAD Jr. 2021

REBOUÇAS, Melina Séfora Souza; DUTRA, Elza. **Plantão psicológico: uma prática clínica da contemporaneidade**. Disponível em: <https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672010000100004#:~:text=O%20psic%C3%B3logo%20pode%20estar%20aberto,ou%20pr%C3%A1tica%20de%20consult%C3%B3rio%2C%20expandindo%2D>. Acesso em: 20.11.2025

REZENDE, Fernanda Martins. DUARTE, Thais Lopes. **O home office em tempos de pandemia**. Disponível em:

<<https://repositorio.animaeducacao.com.br/items/9679a724-632c-4e51-94c0-2613450eaf6d>>. Acesso em: 26.11.25.

RODRIGUES, Janaina Lucia. CANDIDO, Fernanda. **O Plantão Psicológico no ambiente de Trabalho**. Disponível em:

<<https://www.encontro2011.abrapso.org.br/trabalho/view?q=YToyOntzOjY6InBhcmFtcyl7czozNjoiYToxOntzOjExOiJJRF9UUkFCQUxITyI7czo0OiIxMjk5Ij9IjtzOjE6ImgiO3M6MzI6ImVkZjI1OTBhMzYzZW5kMGYzOWUwNTAwYTdkMGE0MzAxIjt9>>. Acesso em: 23.08.2025

SANTANA, Alanny Nunes de; ROAZZI, Antonio. **Home Office e COVID-19: investigação meta-analítica dos efeitos de trabalhar de casa.** Disponível em:

<https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572021000400008>. Acesso em: 30.09.2025

SANTIAGO, Anielli. HOLANDA, Adriano Furtado. **Fenomenologia da depressão: uma análise da produção acadêmica brasileira.** Disponível em:

<https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672013000100006>. Acesso em: 05.08.2025

SANTOS, Ricardo. **Tempos modernos, o filme**. Disponível em:

<<https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/historia/tempo-moderno-filme.htm>>
Acesso em: 23.08.2025

SILVA, Ana Beatriz Barbos. **Comportamento Humano e Psiquiatria**. Disponível em: <<https://draanabeatriz.com.br/>> Acesso em 17.05.2025

SILVA, Elenir Araújo. **A fábrica como modelo para a escola: uma análise a partir do filme “Tempos Modernos”,** de Charles Chaplin. Disponível em:

<https://www.editorarealize.com.br/editora/anais/cintedi/2014/Modalidade_1datahora_10_11_2014_16_36_33_idinscrito_644_83159a45d914d309275b01dd03633367.pdf>. Acesso em: 23.08.2025.

SMANIOTTO, Sandra R. Uliano. **Plantão Psicológico nas empresas – Uma modalidade a ser explorada**. Momentum, v. 1 n. 16. Atibaia: Centro Universitário UNIFAAT. 2018.

SOUZA, Bianca Nascimento de. Souza, Airle Miranda de. **Plantão psicológico no Brasil (1997-2009): saberes e práticas compartilhados**. Estudos de Psicologia, Campinas, 2011.

THIAGARAJAN, Tara. NIEWSON, Jennifer. **The Mental State of the World in 2023. A Perspective on Internet-Enabled Populations. A Publication of the Global Mind Project.** March 4, 2024.

TRAEGER, Sebastian. GILBERT, Greg. **O Evangelho no trabalho**. São José dos Campos, SP: Fiel, 2014.

TRIGO, Telma Ramos; TENG, Chei Tung; HALLAK, Jaime Eduardo Cecílio. **Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos.** Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rpc/a/6CTppSZ6X5ZZLY5bXPPFB7S/>>. Acesso em: 20.06.2025

VALE TUDO. Rede Globo de Televisão. 2025. Disponível em: <<https://globoplay.globo.com/vale-tudo/t/Sg7Y2Z1CsJ/>> Acesso em: 20.06.2025

VIGOTSKY, L.S. **A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores.** São Paulo: Martins Fontes, 1991

VILAS, José Fernandes. **Quando o sucesso vira Burnout.** 2ª ed. Itaperuna, RJ: Ed do autor, 2021.

WOOD JR., Thomas; CALDAS, Miguel P. **Comportamento Organizacional.: uma perspectiva brasileira.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ZANETTI, Robson. **Assédio moral no trabalho.** Ebook, 2028.