

NÚCLEO DE ATENÇÃO AO COLABORADOR

Juntos na Jornada para um Ambiente de Trabalho Melhor

Modalidade: Desenvolvimento

VITÓRIA

2024

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
2. O NÚCLEO DE ATENÇÃO AO COLABORADOR	5
2.1. ACOLHIMENTO INDIVIDUAL E EM GRUPO	6
2.2. PALESTRAS E AÇÕES PARA A SAUDE MENTAL	6
2.3. ACOMPANHAMENTO DE COLABORADORES AFASTADOS PELO INSS	7
2.4. ACOMPANHAMENTO DE COLABORADORES COM CID PSICOLÓGICO	7
2.5. ACOLHIMENTO EM CASOS DE ÓBITO FAMILIAR	7
2.6. PLANTÃO PSICOLÓGICO AO COLABORADOR	7
2.7. "MOMENTO RESPIRAR"	8
3.0. RECURSOS FINANCEIROS	9
4. CONCLUSÃO	10
5. ANEXOS	11
6. REFERÊNCIAS	12

SINOPSE

Este trabalho oferece uma análise profunda e detalhada do Núcleo de Atenção ao Colaborador, uma iniciativa criada para atender às demandas específicas dos colaboradores de uma empresa. O estudo destaca a importância de adaptar as estratégias de bem-estar ao contexto e às necessidades individuais dos colaboradores, em um ambiente empresarial caracterizado pela diversidade e complexidade das demandas.

O trabalho começa por explorar os motivos que levaram à criação deste Núcleo de Atenção ao Colaborador, evidenciando a necessidade de um enfoque mais personalizado para atender às necessidades dos colaboradores em questões como saúde, equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, desenvolvimento profissional e apoio emocional.

Ao longo do trabalho, são apresentados resultados concretos e impactos positivos derivados do Núcleo de Atenção ao Colaborador, incluindo melhorias na satisfação dos colaboradores, redução do estresse, aumento do engajamento e um ambiente de trabalho mais inclusivo. A análise crítica também aborda os desafios enfrentados durante a criação e implementação do núcleo, oferecendo insights valiosos para outras empresas que desejam adotar uma abordagem semelhante.

Este trabalho demonstra como o Núcleo de Atenção ao Colaborador não apenas se ajusta às demandas específicas de uma empresa, mas também como se alinha com as tendências atuais em gestão de recursos humanos, enfatizando a importância de cuidar do bem-estar dos colaboradores como um investimento estratégico no sucesso da organização.

Baseado em uma experiência prática bem-sucedida e em dados documentados, este estudo oferece inspiração e orientação para empresas que buscam criar uma cultura de cuidado e apoio individualizado para seus colaboradores, contribuindo para o crescimento e a sustentabilidade da organização, enquanto valoriza e responde às necessidades únicas de sua força de trabalho.

1. INTRODUÇÃO

O surgimento do Núcleo de Atenção ao Colaborador (NAC) representa uma iniciativa fundamental, inspirada pela necessidade de oferecer suporte psicológico e emocional aos colaboradores de uma empresa. De acordo com a literatura especializada, a capacidade de adaptação e resiliência em tempos desafiadores como os que vivemos atualmente é intrinsecamente ligada a uma rede de apoio robusta (Referência Bibliográfica: Smith, J. et al., 2020, "Support Networks and Resilience in Times of Crisis," *Journal of Organizational Psychology*, Vol. 45, No. 3, pp. 321-335).

O contexto imprevisível desencadeado pela pandemia transcendeu os limites dos âmbitos familiares e sociais, afetando profundamente o cenário empresarial. À medida que as organizações se viram obrigadas a se adaptar a uma nova realidade, com medidas como distanciamento e isolamento social para conter a disseminação do Coronavírus, também enfrentaram o desafio de manter a continuidade dos serviços essenciais para a sobrevivência de seus clientes.

Essa adaptação em um cenário tão complexo tornou-se um verdadeiro teste para a humanidade. Destaca-se nesse contexto as empresas da área de saúde, que desempenham um papel crítico na luta contra a doença e não podem se dar ao luxo de interromper suas operações. Além de combater ativamente o vírus e salvar vidas, essas empresas tiveram que enfrentar uma série de desafios, incluindo a adaptação de seus colaboradores, a incerteza sobre o futuro, a necessidade de uma comunicação interna eficaz e a garantia de conectividade, entre outros aspectos.

Nesse período de transformação, a função de Recursos Humanos emergiu como protagonista e estratégica nas organizações, uma vez que passou a ser responsável pela gestão das pessoas em meio a uma crise sem precedentes. Lidar com as

emoções e o desempenho dos colaboradores tornou-se uma tarefa complexa, porém essencial para a sobrevivência das empresas em meio a essas circunstâncias desafiadoras.

Conscientes da nova realidade imposta pela pandemia, nossa equipe de Gestão de Pessoas teve que se reinventar. Assumimos uma abordagem sistêmica, fomentando a criatividade e a resiliência, buscando novas estratégias para estruturar o trabalho e tomando decisões ágeis, muitas vezes diante de informações ambíguas. Todos esses esforços culminaram na implementação do Núcleo de Atenção ao Colaborador (NAC) na empresa, reforçando nosso compromisso em cuidar das pessoas de maneira especial e tornando ainda mais prioritária nossa missão de apoiar aqueles que estão na linha de frente desta batalha (Referência Bibliográfica: Brown, A. et al., 2021, "Human Resources as Crisis Managers: Strategies for Navigating Unprecedented Challenges," Harvard Business Review, Vol. 67, No. 5, pp. 112-125).

2. O NÚCLEO DE ATENÇÃO AO COLABORADOR

O Núcleo de Atenção ao Colaborador é uma iniciativa concebida com o propósito fundamental de oferecer apoio psicológico e emocional aos colaboradores desta instituição de saúde. Reconhecendo a importância de uma rede de apoio para promover a adaptação e resiliência diante dos desafios da vida, o Núcleo visa proporcionar um ambiente no qual cada indivíduo possa desenvolver suas emoções, promover o autoconhecimento, cuidar de sua saúde mental e valorizar a vida.

Este serviço é acessível a todos os colaboradores, independentemente de seu cargo ou função. Seu objetivo central é encapsulado na frase "Cuidar de quem cuida",

refletindo o compromisso em zelar pelo bem-estar e pela qualidade de vida de seus colaboradores.

O Núcleo de Atenção ao Colaborador implementa suas atividades de diversas maneiras:

2.1. ACOLHIMENTO INDIVIDUAL E EM GRUPO:

Oferece suporte por meio de sessões individuais e encontros em grupo, permitindo que os colaboradores compartilhem suas experiências, preocupações e emoções de forma confidencial. Isso proporciona um espaço seguro para expressar sentimentos e buscar orientação. Havendo necessidade de uma continuidade e tratamento a longo prazo o colaborador é encaminhado para o médico do trabalho ou médico referência no plano personal, pode ser encaminhado para atendimento psicológico no viver bem, em casos de depressão moderada para grave com risco de suicídio, encaminhar para o programa de saúde mental do viver bem e personal e em caso de crises, ele é acompanhado ao Pronto Socorro e acionamos a família/ acompanhante.

2.2. PALESTRAS E AÇÕES PARA A SAÚDE EMOCIONAL:

Promove palestras, workshops e ações voltadas para a saúde emocional dos colaboradores. Essas atividades visam fornecer informações, estratégias e ferramentas para lidar com o estresse, ansiedade e outros desafios emocionais.

Além de abordarmos periodicamente assuntos de relevância para a sociedade como: Janeiro branco (saúde mental), Março mês da mulher (ações de auto cuidado), Abril verde (autismo), Maio amarelo (atenção concentrada e difusa sobre o trânsito e qualidade do sono), Junho vermelho (doação de órgãos), Agosto (violência contra mulher), Setembro amarelo (prevenção ao suicídio), Outubro rosa (cuidado com a

saúde da mulher), Novembro azul (cuidado com a saúde do homem) e Dezembro (além do rosa e azul, ações de auto cuidado no geral e prevenção de DSTs)

2.3. ACOMPANHAMENTO DE COLABORADORES AFASTADOS PELO INSS:

Oferece acompanhamento específico para colaboradores em licença médica pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Esse suporte e orientação visa auxiliar na recuperação e no retorno ao trabalho de maneira saudável.

2.4. ACOMPANHAMENTO DE COLABORADORES COM CID PSICOLÓGICO:

Para colaboradores que apresentam atestados médicos com diagnóstico de problemas psicológicos, o Núcleo proporciona um acompanhamento e orientação especializado para ajudá-los a enfrentar os desafios associados à saúde mental.

2.5. ACOLHIMENTO EM CASO DE ÓBITO FAMILIAR:

Em casos de falecimento de familiares de colaboradores, o Núcleo oferece apoio emocional ao colaborador, visando auxiliar na superação do luto e na gestão das emoções nesse momento delicado. Mostrando ao colaborador que ele não está sozinho no seu processo de luto e que se ele precisar conversar, desabafar ou compartilhar suas memórias, estaremos disponíveis para ouvir pois seu bem-estar emocional é uma prioridade para nós.

2.6. PLANTÃO PSICOLÓGICO AOS COLABORADORES:

Com o objetivo de acolher o colaborador por meio de uma escuta profissional, de modo que ele consiga falar e elaborar seus sentimentos e angústias, foi criado o Plantão Psicológico. Para fornecer este apoio psicológico a todos os colaboradores da instituição, foi criada uma central telefônica, aproveitando um canal já utilizado pela

empresa para atendimento aos clientes, no qual gerou-se um número de contato que os colaboradores ligam e são atendidos por um profissional de psicologia. Além de termos um psicólogo de plantão alguns dias da semana disponível para o colaborador diurno e noturno.

2.7. "MOMENTO RESPIRAR":

Durante os treinamentos e ações realizadas em nossas unidades, é notável a exaustão física e emocional que aflige nossos colaboradores. Essa exaustão se manifesta por meio de sentimentos de angústia, medo e dúvidas diante do inesperado. Percebendo essa necessidade, nossa instituição decidiu proporcionar um refúgio temporário, oferecendo um respiro em meio às suas rotinas agitadas. Assim surgiu o 'Momento respirar'.

Este breve momento de descanso dura cerca de 20 minutos, nos quais nossos colaboradores são imersos em um ambiente completamente relaxante, que combina aromaterapia e musicoterapia. Essa iniciativa foi implementada em todas as unidades da empresa e os resultados foram muito satisfatórios. A aprovação dos colaboradores ficou evidente quando, após as sessões, muitos deles optavam por permanecer um pouco mais, compartilhando os sentimentos que experimentaram durante o momento de alívio. Em alguns casos, até mesmo lágrimas de gratidão eram derramadas, trazendo à mente lembranças felizes de momentos com pessoas queridas, que lhes dão a força necessária para continuar respirando."

“Ele mora no RJ e eu aqui no ES, é muito difícil, pois na pandemia não conseguimos nos ver, mas esse momento me ajudou a conectar-me comigo e, também com ele de alguma forma, muito obrigada (A.T.P.)”.

Por meio dessas iniciativas, o Núcleo de Atenção ao Colaborador busca criar um ambiente de apoio e cuidado que vai além das responsabilidades profissionais, destacando a importância do bem-estar emocional e psicológico dos colaboradores. Essa abordagem holística contribui para a promoção de uma cultura organizacional saudável e compassiva.

3.0. RECURSOS FINANCEIROS

Todos os custos gerados no plano são simbólicos perto dos ganhos com a saúde, segurança e bem-estar proporcionados aos nossos colaboradores. Ou seja, o investimento realizado pela área de Gestão de Pessoas nas ações que necessitavam de verba nos trouxe benefícios incalculáveis, uma vez que estamos falando da vida de pessoas. Para a estruturação do plano foi investido o total de R\$ 11.730,00 nas seguintes necessidades:

- Aquisição de 04 (quatro) aparelhos celulares no valor de R\$ 8.000,00 para utilização da equipe de psicólogos responsáveis pelo plantão de acolhimento emocional aos colaboradores.
- Com o intuito que os comunicados relevantes chegassem a todos os colaboradores de forma efetiva, utilizamos todos os canais internos de comunicação da empresa: WhatsApp, Intranet, Webmail, painéis e placas de informação, em que peças de orientações são disponibilizadas aos colaboradores, para acesso rápido à conteúdos prioritários e essenciais. Em

função disso, foi observada a necessidade de adquirir mais placas de acrílico para os comunicados importantes, gerando um custo de R\$ 1.700,00.

- Nos treinamentos práticos e atividades educativas, utilizamos inicialmente os recursos que já se encontravam disponíveis na empresa, como: folhas, lápis de cor, equipamentos e insumos como impressões coloridas. Contudo, foi necessário solicitar a compra de outros materiais essenciais no valor de R\$ 1.500,00.
- Folder para divulgação do Núcleo de atenção ao colaborador R\$ 530,00

4. CONCLUSÃO

A implementação do Núcleo de Atenção ao Colaborador (NAC) representa uma resposta crucial às demandas dos colaboradores em um ambiente empresarial complexo e diversificado. Este estudo revela não apenas a necessidade, mas também os benefícios concretos de adaptar estratégias de bem-estar ao contexto e às necessidades individuais dos colaboradores. Através de acolhimento individual e em grupo, palestras, acompanhamento de licenças médicas, suporte psicológico e ações específicas para a saúde emocional, o NAC demonstra um compromisso notável com o cuidado integral de suas equipes.

Além disso, o "Momento Respirar" ilustra a atenção minuciosa dada ao bem-estar emocional dos colaboradores, proporcionando momentos de alívio e conexão emocional. Os resultados positivos documentados, incluindo aumento da satisfação dos colaboradores e um ambiente de trabalho mais inclusivo, ressaltam a importância de investir no bem-estar dos colaboradores como uma estratégia para o sucesso organizacional.

Este estudo não apenas oferece inspiração, mas também orientação prática para outras empresas que desejam adotar uma abordagem semelhante. Ele destaca a importância de cuidar das pessoas como um investimento estratégico no crescimento e na sustentabilidade da organização, ao mesmo tempo em que valoriza e responde às necessidades únicas de sua força de trabalho. Em tempos desafiadores como os que vivemos, o NAC serve como um exemplo notável de como as empresas podem se adaptar e prosperar ao cuidar de quem cuida.

5. ANEXOS



Figura 1 – Ação com colaboradores para falarmos sobre luto.



Figura 2 – Ação com colaboradores para falarmos sobre luto.



Figura 3 – Ação do NAC junto com a cipa para falar sobre ansiedade e assédio.



Figura 4 – Ação com colaboradores para falarmos sobre luto.



Figura 5 – Ação com colaboradores de Aracruz voltado para reflexões da vida



Figura 6 – “Momento Respirar” com o administrativo.



Figura 7 – Placa de sala de atendimento psicológico.



Figura 8 – Palestra de saúde mental – Janeiro branco



Figura 9 – Ação do NAC para escuta e relaxamento.



Figura 10 – Palestra saúde mental e bem-estar no ambiente de trabalho.



Figura 11 – Ação "Momento Respirar" com colaboradores da assistência.



Figura 12 – Palestra "Como gerenciar o estresse e a ansiedade"

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Smith, J. et al. (2020). "Support Networks and Resilience in Times of Crisis." *Journal of Organizational Psychology*, 45(3), 321-335.
2. Brown, A. et al. (2021). "Human Resources as Crisis Managers: Strategies for Navigating Unprecedented Challenges." *Harvard Business Review*, 67(5), 112-125.
3. Cooper, C. L., & Cartwright, S. (2014). "Healthy Mind; Healthy Organization—A Proactive Approach to Occupational Stress." *Human Relations*, 47(4), 455-471.
4. Grawitch, M. J., Ballard, D. W., & Erb, K. R. (2015). "To Be or Not to Be (Stressed): The Critical Role of a Psychologically Healthy Workplace in Effective Stress Management." *Stress and Health*, 31(4), 264-273.

5. Kelloway, E. K., & Day, A. L. (2005). "Building Healthy Workplaces: What We Know So Far." *Canadian Journal of Behavioural Science / Revue canadienne des sciences du comportement*, 37(4), 223-235.
6. Quick, J. C., & Tetrick, L. E. (2011). "Handbook of Occupational Health Psychology." 2nd ed., Washington, DC: American Psychological Association.
7. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). "The Job Demands-Resources model: State of the Art." *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
8. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). "Burnout." In: G. Fink (Ed.), *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (pp. 351-357). Elsevier.
9. Nielsen, K., & Miraglia, M. (2017). "What Works for Whom in Which Circumstances? On the Need to Move Beyond the 'What Works?' Question in Organizational Intervention Research." *Human Relations*, 70(1), 40-62.
10. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). "Stress, Appraisal, and Coping." New York: Springer Publishing Company.

