

AÇÃO EDUCATIVA DE SAÚDE MENTAL DIRECIONADA PARA TRABALHADORES EM UMA EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES EM MINAS GERAIS: RELATO DE EXPERIÊNCIA

MENTAL HEALTH EDUCATIONAL ACTION TARGETED AT WORKERS IN A BRAZILIAN TELECOMMUNICATIONS COMPANY IN MINAS GERAIS: AN EXPERIENCE REPORT

ACCIÓN EDUCATIVA EN SALUD MENTAL DIRIGIDA A TRABAJADORES DE UNA EMPRESA BRASILEÑA DE TELECOMUNICACIONES EN MINAS GERAIS: RELATO DE EXPERIENCIA

Ana Mykaella Cunha de Freitas da Silveira¹

Danielle Pereira Amaral Rodrigues²

Samantha Olivia Costa de Faria³

Fabiane Silveira Araújo⁴

Igor Ribeiro Lopes⁵

Marcelle Aparecida de Barros Junqueira⁶

Maria Cristina de Moura Ferreira⁷

RESUMO: Objetivo: Relatar a experiência de uma ação educativa com foco em saúde mental do trabalhador em Minas Gerais. Relato de experiência: Trata-se de um relato de experiência criado a partir de uma ação educativa em uma empresa brasileira de telecomunicação, elaborada por discentes do curso de enfermagem. A ação tinha como objetivo trazer a temática “Setembro Amarelo” realizando ações que promoviam acolhimento, além de promover informações com o foco na valorização da vida e conscientização sobre o suicídio. Considerações Finais: o relato demonstra que a utilização de recursos criativos e humanizados contribuem para uma formação de vínculos entre os trabalhadores e os profissionais de saúde. Entretanto, as limitações do estudo impedem que os resultados sejam avaliados a longo prazo.

1

Palavras-chave: Educação em Saúde. Enfermagem do Trabalho. Promoção da Saúde. Saúde Mental.

ABSTRACT: Objective: To report the experience of an educational action focused on workers' mental health in Minas Gerais. Experience Report: This is an experience report based on an educational action carried out in a Brazilian telecommunications company, developed by nursing students. The action aimed to address the theme “Yellow September” by conducting activities that promoted support and care, as well as providing information focused on valuing life and raising awareness about suicide. Final Considerations: The report demonstrates that the use of creative and humanized resources contributes to building bonds between workers and health professionals. However, the study's limitations prevent the results from being evaluated in the long term.

Keywords: Health Education. Occupational Health Nursing. Health Promotion. Mental Health.

¹Discente de Enfermagem da Universidade Federal de Uberlândia.

²Discente de Enfermagem da Universidade Federal de Uberlândia

³Discente de Enfermagem da Universidade Federal de Uberlândia.

⁴Discente de Enfermagem da Universidade Federal de Uberlândia.

⁵Discente de Enfermagem da Universidade Federal de Uberlândia.

⁶Doutora. Coorientador. Docente da Universidade Federal de Uberlândia.

⁷Doutora. Orientadora. Docente da Universidade Federal de Uberlândia.

RESUMEN: Objetivo: Relatar la experiencia de una acción educativa centrada en la salud mental de los trabajadores en Minas Gerais. Relato de experiencia: Se trata de un relato de experiencia creado a partir de una acción educativa en una empresa brasileña de telecomunicaciones, elaborada por estudiantes del curso de enfermería. La acción tenía como objetivo abordar la temática del “Septiembre Amarillo”, realizando actividades que promovían la acogida, además de promover información enfocada en la valorización de la vida y la concienciación sobre el suicidio. Consideraciones finales: El relato demuestra que la utilización de recursos creativos y humanizados contribuye a la formación de vínculos entre los trabajadores y los profesionales de la salud. Sin embargo, las limitaciones del estudio impiden que los resultados sean evaluados a largo plazo.

Palabras clave: Educación en Salud. Enfermería del Trabajo. Promoción de la Salud. Salud Mental.

INTRODUÇÃO

A educação em saúde tem como objetivo articular os saberes científicos, populares e o senso comum, promovendo um processo contínuo de aprendizado teórico e prático (Ramos, *et al.*, 2019). É uma estratégia fundamental para a valorização dos indivíduos e comunidades, favorecendo a reflexão crítica, a autonomia nas decisões relacionadas à saúde e a transformação de práticas mais saudáveis. Por meio da troca de conhecimentos e do diálogo entre as diferentes formas de saber, a educação em saúde contribui para a construção coletiva de ações mais eficazes e culturalmente adequadas.

Entre as iniciativas voltadas a ações educativas destacam-se as campanhas educacionais que têm por objetivo provocar a reflexão sobre questões sociais acerca da cidadania e saúde. No que tange à campanha de saúde do “Setembro Amarelo”, a meta central é ressaltar a importância de discutir e realizar ações sobre a prevenção ao suicídio, já que no Brasil segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS) há uma previsão de 14 mil casos por ano o que destaca a necessidade das medidas preventivas. (BRASIL, 2023).

O ambiente de trabalho é um assunto de extrema relevância a se considerar quando se trata de saúde mental devido ao estresse, pressão excessiva, sobrecarga de trabalho, pouco apoio emocional e estigma que são fatores contribuintes para os distúrbios de saúde mental que se estende ao local de trabalho e restringe a abordagem e a busca por outros caminhos aos que lutam contra os pensamentos suicidas entre os trabalhadores, pois esse adoecimento mental quando não tratado adequadamente pode levar ao óbito (BRASIL, 2023).

O Plano de Ação Integral de Saúde Mental 2013–2030 por sua vez, estabelece metas de ampliar a valorização e a dedicação destinada ao bem-estar mental, reestruturar os ambientes

que impactam a saúde psicológica, como residências, comunidades, instituições de ensino, ambientes profissionais e serviços de cuidado, entre outros. Além disso, fortalecer o cuidado em saúde mental transformando os espaços, as formas e os sujeitos envolvidos na oferta e no recebimento desses serviços (OPAS/OMS, 2022).

Além de confirmar a alta prevalência dos transtornos de ansiedade na população brasileira, estudos também evidenciam frequente associação com a depressão. Pesquisa realizada em São Paulo e no Rio de Janeiro identificou prevalência anual de 12,9% para transtornos de ansiedade, sendo que 24,9% dos indivíduos diagnosticados também apresentavam transtornos depressivos (Mangolini, *et al.*, 2019). Diante dessa realidade, torna-se evidente a necessidade de investimentos em políticas públicas voltadas à saúde mental, à capacitação profissional e à ampliação do acesso ao tratamento adequado.

Assim o presente trabalho tem o objetivo de relatar a experiência de uma ação educativa proposta pela disciplina de Saúde do Trabalhador realizada para os trabalhadores em uma empresa brasileira de telecomunicações em Uberlândia, Minas Gerais, por estudantes de Enfermagem do 5º período da Universidade Federal de Uberlândia utilizando o tema “Setembro amarelo” no ano de 2025.

MÉTODOS

3

Trata-se de um estudo descritivo do tipo relato de experiência, que foi criado durante as práticas da disciplina Saúde do Trabalhador do quinto período do curso de Enfermagem da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), situada no município de Uberlândia em Minas Gerais. A ação realizada nos dias 15 de setembro de 2025, durante o período da manhã, e 16 de setembro de 2025, durante o período da tarde, teve como público-alvo os funcionários de uma empresa brasileira de telecomunicações.

A ação em saúde foi executada nas dependências da empresa, tendo como tema central “Setembro Amarelo”, mês dedicado à prevenção do suicídio e à valorização da vida. O grupo que realizou a atividade foi composto por 09 discentes da graduação de Enfermagem. As funções foram divididas entre captação dos participantes, aferição de pressão arterial e aplicação do questionário relacionado a saúde intestinal. Simultaneamente, foi realizado a educação em saúde antes ou após a aferição dos sinais vitais no espaço decorado e organizado de forma temática juntamente com a entrega de folders informativos enquanto um dos discentes tocava violino com objetivo de criar um ambiente atrativo e acolhedor.

O planejamento da ação bem como a organização dos materiais e do tempo disponibilizado, foram distribuídos de forma que as 3 horas diárias fornecidas pelo estabelecimento fossem bem aproveitadas.

Materiais

Tecido não tecido (TNT), Etil Vinil Acetato (EVA), balões, cartolinas coloridas, tesouras, cola quente, bambolê, saco de pano, mesas e carteiras, folders impressos em folha de papel sulfite A4 informativos sobre saúde mental, aparelho de pressão e oxímetro, questionários impressos em folha de papel sulfite A4, instrumento violino.

Procedimento

Duração: 15 minutos – Realizamos a organização do espaço, dispondo duas mesas com laterais livres e três cadeiras destinadas à aferição dos sinais vitais. No espaço central, foi montada uma mesa decorativa com TNT, balas temáticas, caixinhas de medicação personalizadas, todas seguindo a temática do “Setembro Amarelo”. A ambientação foi complementada com balões e um bambolê com letras de EVA formando as palavras setembro amarelo e decoração de flores feitas de papel.

Figura 1. Decoração do ambiente da ação educativa



Fonte: Acervo pessoal

Duração: 2:30hrs – Foi realizada a captação dos participantes que transitavam pelo saguão, os quais eram encaminhados para a aferição dos sinais vitais, incluindo pressão arterial,

pulso e saturação de oxigênio. Nesse mesmo momento, também era aplicado um questionário com foco na saúde mental. Enquanto essas atividades ocorriam, um dos discentes tocava violino suavemente, contribuindo para um ambiente acolhedor e tranquilo. Após essa etapa inicial, os voluntários se dirigiam à parte central do espaço, onde recebiam orientações breves sobre a campanha “Setembro Amarelo” e a importância do cuidado com a saúde mental. Em seguida, era oferecido um espaço simbólico chamado “saco do desabafo”, no qual os participantes podiam escrever palavras, frases ou desabafo relacionados à sua saúde mental. Ao final, era realizada a entrega de um folder informativo, acompanhado de uma caixinha ou balas temáticas, também vinculadas à campanha.

Figura 2. Folder informativo



Fonte: Acervo pessoal

Figura 3. “Saco do desabafo”, caixinhas e balas temáticas



Fonte: Acervo pessoal

Duração: 15 minutos – Esse momento foi destinado à desmontagem e reorganização do ambiente, com o descarte adequado dos materiais utilizados e a reposição das mesas e cadeiras em sua disposição original.

RESULTADO E DISCUSSÕES

O ambiente corporativo foi escolhido como espaço de intervenção por possibilitar contato direto com os trabalhadores, ampliando a conscientização sobre a importância do cuidado com a saúde mental e da escuta ativa no dia a dia. Apesar do pouco tempo de contato com os participantes, o contato direto e a criação de vínculo, mesmo que temporária, permitiram compreender a forma com que o indivíduo se conectava com o tema abordado e realizar uma troca de experiências com o foco em trabalhar a importância da aplicação do conhecimento prévio e o conhecimento fornecido durante a ação para a melhoria da qualidade de vida do trabalhador (Lima, *et al.*, 2025).

Um dos principais temas que foram ressaltados durante a ação foi a valorização da vida. É um tema de extrema importância, pois o Brasil, tem como uma das principais causas de morte o suicídio (BRASIL, 2024). Ao longo de toda a ação, participaram 74 pessoas, sendo 58 (78,4%) do sexo feminino e 16 (21,6%) do sexo masculino, com idades variando entre 18 e 66 anos. Ao analisar os resultados, percebe-se um interesse majoritário do gênero feminino. Entretanto, estudos demonstram que o principal grupo de risco para o suicídio é predominantemente do sexo masculino, com a faixa etária variável. (BRASIL, 2021; Sartorato, *et al.*, 2023). Foi possível observar, durante a ação, que indivíduos do sexo masculino, apesar de pertencerem ao grupo de vulnerabilidade, demonstravam resistência quanto aos temas abordados, por muitas vezes se recusando a participar.

Duas estratégias foram utilizadas de forma complementar à ação educativa, a dinâmica *Saco do Desabafo* e a música de fundo tocada ao violino, tendo em vista que o ambiente de telemarketing apresenta exigências específicas que tornam o estresse emocional, a sobrecarga psicológica e o esforço emocional particularmente intensos. Dentre os fatores relacionados ao adoecimento mental desses trabalhadores, destacam-se a intensa pressão por produtividade, constante avaliação por desempenho, carga de trabalho elevada e a exposição a riscos ocupacionais, favorecendo o desgaste físico e psicológico (Nascimento, *et al.*, 2024). Estudos indicam que trabalhadores de setores com escuta constante, como call centers ou telemarketing,

experimentam elevados níveis de esforço emocional, que é a exigência de expressar, controlar ou inibir emoções para adequar-se às expectativas organizacionais (Lucca, *et al.*, 2014).

Dentre os participantes, 35 (47,3%) fizeram uso do “Saco do Desabafo”, preenchido de forma única, voluntária e anônima, o que impossibilitou a identificação individualizada dos registros. Foi informado aos participantes que a dinâmica poderia ser utilizada de forma livre, permitindo o registro de um desabafo, de uma única palavra, de uma frase motivacional ou de qualquer outra mensagem espontânea. Do total de mensagens, 17 (48,6%) foram classificadas como frases motivacionais, enquanto 12 (34,3%) expressaram sentimentos de cansaço, ansiedade e estresse. Os demais conteúdos apresentaram caráter diversificado, não se enquadrando nessas categorias. De modo geral, observou-se predomínio de registros com teor positivo, embora também tenham se destacado manifestações relacionadas a sofrimento emocional.

A dinâmica do “Saco do Desabafo” possibilitou que os trabalhadores expressassem suas emoções e sentimentos de forma anônima e sigilosa, o que reforçou a liberdade de participação e a confiança no processo. O ato de falar, mesmo sem ser identificado, já pode gerar alívio emocional e diminuir o sofrimento psíquico (Ruini e Mortara, 2021). Ao final, os relatos foram lidos sem identificação, trazendo à tona experiências de dor e superação: uma mãe compartilhou a tentativa de suicídio do filho, outra colaboradora relatou a saudade dos avós falecidos, além de queixas frequentes de cansaço, estresse e dificuldades em relacionamentos. Por outro lado, também se destacaram relatos de gratidão à vida e a Deus, demonstrando a importância da fé como fator protetor do bem-estar psíquico (Almeida e Stroppa, 2012).

Simultaneamente, a apresentação musical com violino, realizada por uma das integrantes do grupo, criou um ambiente acolhedor e sensível. A música, possui um reconhecido efeito terapêutico, promovendo relaxamento, redução do estresse e estímulo à reflexão (Bergold e Alvim, 2009). Essa estratégia foi essencial para favorecer a receptividade dos colaboradores.

A união dessas práticas, a escrita anônima e a música de fundo, reforçou o caráter humanizado da ação, possibilitando um espaço de acolhimento, valorização da vida e promoção de saúde mental dentro do ambiente corporativo.

Outro ponto importante trabalhado durante a ação foi a utilização de métodos não farmacológicos para o controle da ansiedade. Foram abordados a técnica da respiração diafragmática, o relaxamento passivo e o relaxamento progressivo. As técnicas de respiração e

relaxamento são estratégias eficazes para auxiliar no controle fisiológico das crises de pânico, reduzindo sintomas como taquicardia e falta de ar (Willhelm, *et al.*, 2015).

Além disso, em diversos momentos durante a prática, os participantes demonstraram interesse em compartilhar suas experiências. Isso demandou da equipe muito mais do que o simples ato de ouvir, exigindo a oferta de um espaço acolhedor que respeitasse a vivência individual do trabalhador por meio da escuta ativa. Essa prática é uma ferramenta fundamental no cuidado em saúde mental, pois permite ao sujeito sentir-se ouvido, reconhecido e legitimado em sua dor, favorecendo a construção de vínculo e confiança (Maynart, *et al.*, 2014).

Esse trabalho apresenta algumas limitações que devem ser consideradas, dentre as quais destacam o curto período de desenvolvimento da ação, execução da atividade em um único contexto laboral e a ausência de instrumentos padronizados para avaliar objetivamente os impactos das estratégias aplicadas sobre a saúde mental dos trabalhadores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As experiências vivenciadas durante a ação educativa reafirmam a importância da promoção da saúde mental no ambiente de trabalho como prática fundamental para o cuidado integral do trabalhador. Mais do que a transmissão de informações sobre o “Setembro Amarelo”, a atividade possibilitou a construção de espaços de escuta, acolhimento e expressão emocional dentro de um contexto frequentemente marcado pela sobrecarga, pelo estresse e pela invisibilização do sofrimento psíquico. Ao deslocar o olhar exclusivamente produtivista para a valorização da subjetividade e da experiência humana, o trabalhador deixa de ser compreendido apenas como força laboral e passa a ser reconhecido como sujeito de sentimentos, vulnerabilidades e necessidades de cuidado.

Nesse contexto, as estratégias utilizadas durante a ação, como a música ao violino, a escuta ativa e a dinâmica do “Saco do Desabafo”, demonstraram potencial para favorecer vínculos, estimular reflexões e criar um ambiente mais sensível e receptivo às demandas emocionais dos participantes. A utilização de recursos criativos e humanizados permitiu transformar temporariamente o espaço corporativo em um local de acolhimento e diálogo, reafirmando que o cuidado em saúde mental também se constrói por meio da escuta, da escrita, da empatia e do reconhecimento da singularidade de cada indivíduo.

As experiências relatadas pelos trabalhadores evidenciaram sentimentos de ansiedade, cansaço, saudade, sofrimento emocional e dificuldades relacionadas à rotina laboral, mas

também revelaram manifestações de esperança, gratidão e valorização da vida. Tais vivências reforçam a necessidade de ampliar ações voltadas à saúde mental no contexto ocupacional, especialmente em ambientes de trabalho marcados por cobranças intensas e desgaste emocional, como o setor de telemarketing. Além disso, a resistência observada entre parte do público masculino evidencia a permanência de barreiras culturais relacionadas à expressão das emoções e à busca por apoio psicológico, demonstrando a necessidade de estratégias futuras que ampliem o alcance e a inclusão dessas ações.

Para os discentes de enfermagem, a experiência possibilitou o fortalecimento de competências relacionadas à humanização do cuidado, comunicação terapêutica e escuta qualificada, evidenciando que o exercício do cuidar ultrapassa procedimentos técnicos e exige sensibilidade diante das diferentes formas de sofrimento humano. Nesse sentido, a ação educativa reafirma o papel da enfermagem como agente promotora de saúde mental e valorização da vida nos diferentes espaços sociais e laborais.

Apesar das limitações relacionadas ao curto período de intervenção, à ausência de acompanhamento longitudinal e à realização da atividade em um único contexto de trabalho, a experiência demonstrou que práticas simples, quando desenvolvidas de forma ética, acolhedora e sensível, possuem potencial para provocar reflexões significativas sobre saúde mental e qualidade de vida. Assim, conclui-se que ações educativas como esta devem ser fortalecidas e ampliadas, compreendendo o ambiente de trabalho não apenas como espaço de produção, mas também como território de cuidado, escuta e promoção da vida.

REFERÊNCIAS

1. ALMEIDA, Alexander Moreira; STROPPA, André Lúcio Pinto Coelho. Espiritualidade e saúde mental: o que as evidências mostram?. *Debates em Psiquiatria*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 6, p. 34-41, 2012. DOI: <https://doi.org/10.25118/2763-9037.2012.v2.904>.
2. BERGOLD, Leila Brito; ALVIM, Neide Aparecida Titonelli. A música terapêutica como uma tecnologia aplicada ao cuidado e ao ensino de enfermagem. *Escola Anna Nery*, Brasil, v. 13, n. 3, p. 537-542, 2009. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1414-81452009000300012>.
3. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde e Ambiente. Panorama dos suicídios e lesões autoprovocadas no Brasil de 2010 a 2021. *Boletim Epidemiológico*, Brasília, DF, v. 55, n. 4, fev. 2024. Disponível em: <https://cvv.org.br/wp-content/uploads/2024/04/boletim-epidemiologico-volume-55-no-04.pdf>.
4. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Mortalidade por suicídio e notificações de lesões autoprovocadas no Brasil. *Boletim Epidemiológico*, Brasília,

- DF, v. 52, n. 33, set. 2021. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/boletins/epidemiologicos/edicoes/2021/boletim_epidemiologico_svs_33_final.pdf.
5. FUNDACENTRO. *Setembro Amarelo é o mês dedicado à campanha de conscientização sobre a prevenção do suicídio*. Brasília: Fundacentro, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/fundacentro/pt-br/comunicacao/noticias/noticias/2023/setembro/setembro-amarelo-e-o-mes-dedicado-a-campanha-de-conscientizacao-sobre-a-prevencao-do-suicidio>. Acesso em: 20 set. 2025.
 6. LIMA, Laiane Rocha de, et al. Saúde mental e bem-estar no ambiente corporativo: desafios e estratégias na gestão de pessoas. *Revistaft*, Amapá, v. 29, n. 149, 2025. DOI: 10.69849/revistaft/n10202508242055. Disponível em: <https://revistaft.com.br/saude-mental-e-bem-estar-no-ambiente-corporativo-desafios-e-estrategias-na-gestao/>.
 7. LUCCA, Sérgio Roberto de, et al. Fatores de estresse relacionado ao trabalho: as vozes dos atendentes de telemarketing. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, Campinas, v. 17, n. 2, p. 290–304, 2014. DOI: 10.11606/issn.1981-0490.v17i2p290-304.
 8. MANGOLINI, Vitor Iglesias, et al. Epidemiologia dos transtornos de ansiedade em regiões do Brasil: uma revisão de literatura. *Revista de Medicina*, São Paulo, v. 98, n. 6, p. 415–422, 2019. DOI: 10.11606/issn.1679-9836.v98i6p415-422
 9. MAYNART, Williams Henrique da Costa, et al. A escuta enviada e o acolhimento na atenção psicossocial. *Acta Paulista de Enfermagem*, Maceió, v. 27, n. 4, p. 300–304, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-0194201400051>.
 10. NASCIMENTO, Francisca Zenaide Fernandes Oliveira *et al.* Processo de trabalho e relação saúde-doença na percepção de operadores de telemarketing: apontamentos para a atuação da Vigilância em Saúde do Trabalhador. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, v. 49, p. e16, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1590/2317-6369/06323pt2024v49e16>
 11. ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS)/ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). *Depressão*. Washington, D.C.: OPAS/OMS, 2022. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/topicos/depressao>.
 12. RAMOS, Carlos Frank Viga, et al. Educational actions: an action research with Family Health Strategy professionals and users. *Revista Brasileira de Enfermagem*, Brasil, v. 73, n. 5, p. e20180969, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0969>.
 13. RUINI, Chiara; MORTARA, Cristina C. Writing Technique Across Psychotherapies-From Traditional Expressive Writing to New Positive Psychology Interventions: A Narrative Review. *Journal of contemporary psychotherapy*, Italy, v. 52, p. 23–34, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10879-021-09520-9>
 14. SARTORATO, Ricardo, et al. A alta prevalência do suicídio masculino no Brasil. CONGRESSO BRASILEIRO DE ESTUDOS EPIDEMIOLÓGICOS ON-LINE, 2., 2023, online. *Anais [...]*. Brasil: Revista Multidisciplinar em Saúde, v.4, n.2, 2023. DOI: 10.51161/epidemion2023/24915. Disponível em: <https://ime.events/epidemion2023/pdf/24915>
 15. WILLHELM, Alice Rodrigues, et al. Importância das técnicas de relaxamento na terapia cognitiva para ansiedade. *Contextos Clínicos*, São Leopoldo, v. 8, n. 1, p. 79–86, 2015. DOI: <https://doi.org/10.4013/ctc.2015.81.08>