

## Atendimento Humanizado e Individualizado:

### Dificuldades Psicológicas e Familiares no Ambiente de trabalho - SIS

#### AUTORES

Ilades Mariluce de Souza Pagan  
Sheila Cristina dos Santos

#### EIXO TEMÁTICO

Liderança e Comportamento Organizacional

#### INSTITUIÇÃO

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), Central de Agendamento – SIS, Mogi das Cruzes, Brasil.

## INTRODUÇÃO

A central de agendamento de consulta - SIS – Sistema Integrado de Saúde, realiza este serviço no município de Mogi das Cruzes desde 2010. Somos responsáveis pelo agendamento de Consulta da Atenção Primária, Ginecologista – Pediatra, Clínico Geral e Dentista, em 19 UBS com um total de 157 agendas e pelo agendamento de consultas com Psicólogos, coletas laboratoriais específicas. Todo este serviço é realizado por 53 atendentes, 02 monitores, 02 assistentes administrativo e 1 coordenadora administrativa de 2ª a 6ª- 7:00 às 19:00 – Sábados: 7:00 às 13:00. Os atendentes têm uma carga horária de 6 horas e realizam em média 23.238 ligações e enviam 112.132 SMS mensal. Pesquisas demonstram que existem variações para a presença do estresse e impactos na saúde mental dos atendentes sendo elas: Ansiedade, tensão, raiva, fadiga e cansaço mental. Atividades desenvolvidas dentro do setor tem se mostrado uma ferramenta promissora no contexto da saúde do colaborador.

## OBJETIVO

Realizar acolhimento individual do colaborador pelo gestor e implantar estratégias de melhorias.

## MÉTODO

Musicoterapia – as sextas feiras colocamos música para os colabores no ambiente de trabalho – realização de sua auto avaliação com feedback da gestão – Festas a caráter - Plantio de Árvores - Alteração de rotina de trabalho 02 vezes na semana (o colaborador sai do serviço receptivo e fica no ativo). Deste modo, o desgaste mental é reduzido de forma a estender o rendimento e a produtividade do trabalhador e, conseqüentemente, da empresa. Outro fator determinante é a disponibilidade de materiais e equipamentos para a execução das tarefas com as ferramentas corretas, o trabalhador apresenta mais capacidade de desenvolver um trabalho produtivo. Portanto, investimento em equipamentos e treinamentos internos irão trazer, mesmo que a longo prazo, um bom desenvolvimento, que acarretará em um maior lucro para a organização.

## CONCLUSÃO

Investir na saúde do colaborador ajuda a elevar positivamente a qualidade do clima organizacional, contribuindo para que as pessoas se sintam produtivas na empresa. A escuta ativa, a empatia, a consideração das angústias, dos medos e necessidades emocionais, são ferramentas valiosas para superar barreiras.

## RESULTADOS

Temos relatos de melhorias dos sintomas depressivos apresentando uma melhoria significativa em seu estado emocional e na aceitação do problema, desmitificando que o problema é um todo: relações pessoais, relações familiares e/ou relações sociais. Quando o colaborador compreende que estas relações estão interligadas, a melhoria do seu tratamento e desenvolvimento profissional é significativo.

As teleconsultas disponibilizadas pela empresa através do aplicativo proporcionaram um espaço seguro para expressar suas preocupações, emoções e receber orientações.

