

UNISOCIESC - JARAGUÁ DO SUL
CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

**RELAÇÃO ENTRE ATUAÇÃO PROFISSIONAL E SAÚDE MENTAL DE
CONSELHEIROS TUTELARES DE UMA CIDADE DO NORTE DE SANTA
CATARINA**

Eduarda Ribeiro Carvalho
Fernanda Lunelli
Kelli Caroline Harbatink

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial à obtenção do título de
Psicólogo. Faculdade de Psicologia da
Unisociesc de Jaraguá do Sul

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Claudia Daiana Borges

Jaraguá do Sul
2023

Agradecimentos

A todos que amamos e nos deram suporte e incentivo. A instituição de ensino por viabilizar o curso de Psicologia. Aos estimados professores e professoras que compartilharam seus ensinamentos ao longo desta jornada. Aos demais, que direta ou indiretamente, contribuíram para nossa formação. A banca avaliadora deste trabalho, composta por grandes mulheres.

À nossa orientadora, Prof.^a Dr^a Claudia Daiana Borges: O verdadeiro mestre impressiona pela grandeza do conhecimento e inspira pela nobreza de compartilhá-lo.

RELAÇÃO ENTRE ATUAÇÃO PROFISSIONAL E SAÚDE MENTAL DE CONSELHEIROS TUTELARES DE UMA CIDADE DO NORTE DE SANTA CATARINA

RELATIONSHIP BETWEEN PROFESSIONAL PERFORMANCE AND MENTAL
HEALTH OF GUARDIAN COUNSELORS IN A CITY OF NORTHERN SANTA
CATARINA

Eduarda Ribeiro Carvalho
Fernanda Lunelli
Kelli Caroline Harbatink
Dra. Claudia Daiana Borges

RESUMO: O Conselho Tutelar é uma instituição que visa a garantia e proteção de direitos das crianças e adolescentes; os Conselheiros Tutelares atuam diretamente com famílias, entidades civis e órgãos públicos. Entre os desafios da profissão, a exposição contínua destes profissionais a situações de violências, abusos e negligência exige investimento cognitivo e emocional, podendo ocasionar sofrimento e desgaste psíquico, impactando a saúde mental. Mediante tais fatores, este estudo teve como objetivo compreender as percepções de Conselheiros Tutelares de uma cidade do Norte de Santa Catarina sobre a relação entre seu trabalho frente à violação de direitos infanto-juvenis e as possíveis repercussões em sua saúde mental. A pesquisa realizada foi descritiva de natureza qualitativa, com três Conselheiras Tutelares atuantes. A coleta de dados se deu através de entrevista semiestruturada e a análise dos dados coletados foi feita utilizando a metodologia de análise de conteúdo. Os resultados demonstram que as características do trabalho causam mobilizações emocionais decorrentes do contato direto com violações dos direitos infantojuvenis, demandando alto investimento emocional dos profissionais mediante os desafios inerentes à função, incluindo exigências burocráticas, morosidade do sistema e as responsabilidades perante a tomada de medidas protetivas legais. Destacaram-se como essenciais as habilidades socioemocionais e de resiliência apresentadas pelas participantes na promoção do bem-estar. Ficou evidenciado a insuficiência de suporte psicológico e de capacitação disponíveis às Conselheiras Tutelares tanto para manutenção da saúde mental quanto para o aperfeiçoamento profissional continuado.

PALAVRAS-CHAVE: Conselheiros Tutelares; violação de direitos; saúde mental.

ABSTRACT: The Guardianship Council is an institution that aims to guarantee and protect the rights of children and adolescents. Guardianship Councilors work directly with families, civil entities and public services. Among the challenges of the profession, the continuous exposure of these professionals to situations of violence, abuse and neglect requires cognitive

and emotional investment, which can cause suffering and psychological exhaustion, impacting mental health. Based on these factors, this study aimed to understand the perceptions of Guardian Counselors from a city in the North of Santa Catarina about the relationship between their work in relation to the violation of children's rights and the possible repercussions on their mental health. The research carried out was descriptive and qualitative in nature, with three active Guardianship Counselors. Data collection took place through semi-structured interviews and the analysis of the collected data was carried out using the content analysis methodology. The results demonstrate that the characteristics of the occupation causes emotional mobilizations resulting from direct contact with violations of children's rights, demanding high emotional investment from professionals due to the challenges inherent to the role, including bureaucratic demands, unwillingness of the public system and their own responsibilities for taking measures of legal protection. The socio-emotional and resilience skills presented by the participants in promoting well-being stood out as essential. The evidence supporting insufficiency of psychological support and training available to Guardianship Counselors aiming to maintain mental health and continued professional development was noticeable.

KEYWORDS: Guardianship counselors; violation of rights; mental health.

Introdução

A violência representa um problema de saúde pública a nível global, resultando em mais de um milhão de óbitos anualmente em suas variadas manifestações (Organização Mundial da Saúde [OMS], 2002). Definem-se como atos de violência aqueles que possam culminar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou sua privação através do uso do poder ou força física para infringir abusos físicos, psicológicos, sexuais e negligências, incluindo a intencionalidade dos atos independentemente do resultado produzido (OMS, 2002).

Especificamente no que se refere às violações de direitos das crianças no Brasil, o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (Brasil, 2022) registrou, durante o ano de 2022, 750.475 violações contra crianças ou adolescentes no Brasil, sendo 23.906 no estado de Santa Catarina. Em relação à espécie da violação, conforme caracterizado pelo próprio Ministério, a maior parte (84,94%) representou ameaça à Integridade (Física, Psíquica, Negligência, Patrimonial), 7,73% são violações contra a Liberdade Sexual (Física e Psíquica) da vítima, já os Direitos Sociais foram violados em 6,02% dos casos. Os demais casos foram categorizados como violações à Igualdade, Direitos Civis, Vida, Meio Ambiente e Segurança. Dentre as violações registradas em Santa Catarina, os dados indicam os locais de maior

incidência como sendo: 64,59% na casa onde residem a vítima e o suspeito de causar a violação, 14,20% na casa da vítima (Brasil, 2022).

Uma grande transformação nas políticas públicas voltadas para crianças e adolescentes no Brasil, ocorreu partir da promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) em 1990: constituiu na legislação brasileira um marco significativo no fomento de medidas protetivas, possibilitando a formação de diversos Conselhos destinados à proteção dos direitos da criança e adolescente (Pase *et al.*, 2020). O Conselho Tutelar é uma destas instituições e seus membros atuantes possuem a tarefa fundamental da recepção, verificação e enfrentamento de casos envolvendo jovens e crianças que tenham seus direitos violados ou ameaçados, tanto pela sociedade como pelo Estado, quando pais ou responsáveis deixam de cumprir suas obrigações, por falta, omissão, abuso, ou ainda quando os próprios jovens agem de forma inadequada cometendo infrações (Quadros, 2014). Destaca-se, portanto, que o Conselho Tutelar é uma instituição de impacto na promoção dos direitos da criança e do adolescente (Garcia, 2020).

O trabalho do Conselho Tutelar envolve a interação diretamente com famílias, organizações civis, órgãos governamentais e serviços públicos exigindo do Conselheiro o desenvolvimento de habilidades gerenciais para estabelecer e manter relações eficazes com a comunidade (Nascimento *et al.*, 2009). O contexto e característica do trabalho do Conselheiro Tutelar, pode trazer repercussão em sua saúde mental. Fato este identificado no estudo de Cabral e Constantino (2021) sobre as possíveis causas para o sofrimento psicológico dos Conselheiros Tutelares no Rio de Janeiro, que verificou que a exposição contínua a situações de violência, abuso e negligência contra crianças e adolescentes, pode ser um fator que causa desgaste emocional, desencadeando alterações de humor, prejuízos pessoais, físicos (aquisição ou agravamento de quadros fisiopatológicos) e psicológicos, acrescido de prejuízo nos momentos de descanso e lazer entre os participantes (Cabral & Constantino, 2021).

As características da atuação profissional interferem nas condições de saúde mental dos sujeitos. A OMS (2014) define a saúde mental como um estado de bem-estar alcançado quando o indivíduo é capaz de utilizar suas próprias habilidades, recuperar-se efetivamente do estresse cotidiano, demonstrar produtividade e contribuir de maneira significativa para sua comunidade. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) destacou a elevação no número de transtornos mentais relacionados ao trabalho, alertando para a influência dos fatores psicossociais na manifestação do estresse laboral (OIT, 1986). Posteriormente, a OMS (2008) reiterou no seu guia Orientações Sobre o Quadro Europeu para a Gestão dos Riscos Psicossociais, alertando para a mesma constatação. Nesse sentido, a exposição prolongada no ambiente laboral a fatores que geram ansiedade, depressão e estresse eventualmente ocasiona desconforto no indivíduo,

gerando ciclos estressores que impactam tanto na vida profissional quanto pessoal (Queirós, 2021).

Considerando o contexto e as características da atuação do Conselheiro Tutelar, o presente estudo teve como objetivo compreender as percepções de Conselheiros Tutelares de uma cidade do Norte de Santa Catarina sobre a relação entre seu trabalho frente à violação de direitos infanto-juvenil e as possíveis repercussões em sua saúde mental.

Método

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo descritivo; este tipo de estudo tem como principal objetivo descrever as características de um fenômeno ou população específica, adicionalmente contemplando a investigação de possíveis associações entre variáveis (Gil, 2022). É um corte transversal pois este formato permite a descrição das características de uma população em um momento específico do tempo (Shaughnessy *et al.*, 2012).

Considerando o objetivo que norteia este trabalho, o estudo utilizou a pesquisa qualitativa. A natureza de pesquisa qualitativa busca compreender um problema através da interpretação e significados atribuídos pelos indivíduos participantes em seu contexto natural. Considerando a necessidade de explorar uma questão complexa de forma detalhada, identificando variáveis não facilmente mensuráveis, faz-se propícia a pesquisa direta com os indivíduos no contexto em que estão inseridos (Creswell, 2014).

Participaram deste estudo três Conselheiros Tutelares, no exercício do mandato em um Conselho Tutelar de uma cidade no Norte de Santa Catarina. Os critérios de inclusão dos participantes foram Conselheiros Tutelares atuantes, que, por livre arbítrio, assinaram o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE).

Como instrumento para coleta de dados foi realizada uma entrevista semiestruturada. De acordo com Sampieri *et al.* (2013), a entrevista semiestruturada utiliza um roteiro contendo assuntos ou perguntas pré-determinadas, permitindo ao entrevistador a flexibilidade de formular outras perguntas para obter informações mais abrangentes sobre os temas de interesse (Sampieri *et al.*, 2013). O roteiro de entrevista semiestruturada utilizado neste estudo contemplou questões relacionadas ao trabalho do Conselheiro Tutelar frente à violação de direitos infanto-juvenil e as possíveis repercussões em sua saúde mental.

A coleta de dados foi viabilizada através de concessão autorizada para a realização da pesquisa pelo setor administrativo do Conselho Tutelar. Após as participantes aceitarem o convite e mediante as devidas autorizações assinadas, foi agendado data e horário para a realização da entrevista presencial, as quais ocorreram na sede do Conselho Tutelar, em

ambiente confortável, seguro e garantindo o sigilo das informações coletadas. As participantes autorizaram a gravação da entrevista por meio de um gravador de áudio. Após a conclusão da entrevista, todo o conteúdo foi transcrito na íntegra.

Para a análise dos dados, foi utilizada a análise de conteúdo seguindo o modelo metodológico proposto por Olabuénaga (2012). Este modelo compreende o texto como uma rede de sentidos e significados que representam um contexto, não há estabelecimento de categorias *a priori*, o texto original é lido, compreendido e posteriormente preparado para ser analisado e interpretado. A análise de conteúdo é um processo cíclico e circular, o texto é submetido a repetidas leituras e revisões com o intuito de apreender os significados dos dados.

Destaca-se que os participantes envolvidos estão protegidos pelos valores éticos recomendados pelas resoluções nº 466/2012 e nº 510/2016, que tratam sobre pesquisas e testes com seres humanos (Brasil, 2012). Portanto seguindo tais normativas as pesquisadoras estão assegurando a adequação da pesquisa. O tratamento dos dados coletados segue as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados (Brasil, 2018). A presente pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do Centro Universitário UNA de Belo Horizonte, que através do parecer 6.181.488 aprovou sua realização.

Resultados

As entrevistas semiestruturadas respondidas pelas participantes contemplaram questões sociodemográficas, conferindo às participantes a seguinte caracterização, conforme agrupadas na Tabela 1:

Tabela 1

Caracterização sociodemográfica das participantes

Participantes	P1	P2	P3
Sexo	Feminino	Feminino	Feminino
Idade	55	49	44
Cor de pele	Branca	Branca	Branca
Estado Civil/Situação Conjugal	Casada	Casada	Casada

Escolaridade	Superior completo em Letras e Pós-graduada com Especialização em Direito da criança e da juventude, língua e gramática e contação de história	Superior completo em Psicologia e Pós-graduada em Gestão do trabalho e educação na saúde	Superior completo em Administração
Religião	Católica	Católica	Evangélica
Profissão/Ocupação Atual	Conselheira Tutelar	Conselheira Tutelar	Conselheira Tutelar
Tempo de Atuação como Conselheira Tutelar	9 meses	3 anos	3 anos e 7 meses
Renda Média Familiar	R\$ 5,180,00	R\$ 20.000,00	R\$ 10.000,00

Fonte: desenvolvido pelas autoras

Em relação ao tempo de atuação no Conselho Tutelar, duas participantes relataram estar no cargo há mais de três anos, enquanto uma delas afirmou atuar há nove meses. Todas trabalhavam no período matutino e vespertino, intercalando plantões ininterruptos em escala entre os funcionários, estando em conformidade com o previsto pelo Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente, no Capítulo III, que descreve o funcionamento da instituição. (Brasil, 2022). Duas participantes consideram-se de religião católica e uma evangélica.

As entrevistas semiestruturadas foram submetidas à análise de conteúdo, a partir da qual emergiram três categorias, subcategorias e os elementos de análise correspondentes. As três categorias abordam: sobre a atuação como Conselheira Tutelar; Condições Psicossociais e de saúde mental; Relação entre saúde mental e atuação profissional. O Quadro 1 representa a compilação geral dos dados obtidos.

Quadro 1

Categorias, subcategorias e elementos de análise

Categorias	Subcategorias	Elementos de análise	Participantes
1. Sobre atuação como Conselheira Tutelar	1.1 Motivação para escolha de atuação	Identificação com a área	P3
		Compromisso social	P1, P2
	1.2 Características da atuação profissional	Atribuições pautadas no ECA	P1, P2
		Excesso de burocracia	P1
		Conflitos interpessoais no espaço laboral	P1, P2, P3
		Formação acadêmica	P1, P2

	1.3 Habilidades e competências relevantes para o exercício da função	Racionalidade e atenção durante os atendimentos	P1, P2
		Responsabilidade com os registros feitos	P1
		Necessidade de desenvolver habilidades técnicas e pessoais	P2, P3
	1.4 Avaliação da experiência como Conselheira	Expectativa idealizada da função	P1
		Complexidade acima do esperado	P2
		Satisfação geral no exercício da função	P1, P2, P3
		Satisfação em ajudar as pessoas e senso de dever cumprido	P1, P2, P3
2. Condições psicossociais e de saúde mental	2.1 Avaliação pessoal sobre sua saúde mental e acompanhamento profissional	Avaliam ser resilientes	P1, P2,
		Avaliam ter boas condições de saúde mental	P1, P2, P3
		Sobre acompanhamento psicológico	P1, P2, P3
	2.2 Situações que trazem mais mobilização emocional	Atendimentos relacionados a Abuso sexual	P1, P2, P3
		Atendimentos relacionados à disputa de guarda	P2
		Atendimentos relacionado ao abandono	P3
	2.3 Estratégia para aliviar o estresse e a pressão emocional	Prática de atividades ao ar livre	P2
		Literatura	P1, P3
		Convívio e apoio familiar	P1, P2, P3
		Espiritualidade e religião	P1, P3
3. Relação entre saúde mental e atuação profissional	3.1 Alteração emocional após assumir o cargo	Desenvolvimento de habilidades socioemocionais	P1, P2, P3
		Mudança no padrão de sono e na percepção de sociedade que tinha	P2
		Aumento do estado de alerta e senso de proteção às crianças e adolescentes	P1, P2, P3
	3.2 Dificuldades e desafios psicossociais relacionadas à função	Identificação com história pessoal	P2, P3
		Envolvimento emocional com os usuários atendidos no trabalho	P1, P2, P3
		Trabalho interfere negativamente nas relações pessoais	P2, P3
		Sobrecarga emocional decorrente do trabalho	P1, P2, P3
	3.3 Suporte oferecido pela instituição em que atua	Busca individual por capacitação	P1, P3
		Insuficiência de capacitações oferecidas pela instituição	P1, P2, P3
		Insuficiência de suporte emocional oferecido pela instituição	P1, P2, P3
	3.4 Mecanismos para aliviar a tensão no ambiente laboral	Empatia durante atendimentos	P1, P3
		Apoio da equipe	P1, P2, P3

Fonte: desenvolvido pelas autoras

Análise e discussão dos Resultados

Sobre atuação como Conselheiro Tutelar

A primeira categoria de análise deste estudo é sobre a atuação como Conselheira Tutelar, dela emergiram quatro subcategorias: motivação para escolha de atuação (1.1), características da atuação profissional (1.2), habilidades e competências relevantes para o exercício da função (1.3) e avaliação da experiência como Conselheira (1.4).

A subcategoria motivação para escolha de atuação (1.1) aborda os elementos de análise relacionados à identificação com a área e compromisso social. Em relação à *identificação com a área*, das três participantes, uma relatou que não estava familiarizada com as atribuições associadas à função de Conselheira Tutelar no momento da inscrição para candidatura, mas possuía afinidade com o âmbito do direito:

“O que é ser Conselheira Tutelar?” eu nem sabia direito qual era a função do Conselho Tutelar na época né, aí fui pesquisar e pensei em tentar, porque eu trabalhava só na empresa na parte administrativa, aquela coisa de casa e filhos e eu sempre desejei ser advogada, então tava mais ou menos na linha que eu via para mim, gosto de direito né.” (P3)

Pode-se relacionar seu interesse com o trabalho desempenhado no Conselho Tutelar com sua trajetória no contexto jurídico, uma vez que o Conselho Tutelar é uma instituição que opera com base em leis, atuando ativamente tanto no combate quanto na promoção de ações protetivas. Além disso, é o órgão encarregado de garantir o cumprimento dos direitos da criança e do adolescente estabelecidos pela lei (Brasil, 1990).

Duas das participantes mencionaram o *compromisso social* como a principal motivação, uma delas relatou que já teve experiência com trabalho voluntário, na área de educação. Outra participante enfatizou a importância do cuidado da infância como possibilidade para a construção de uma sociedade melhor:

"Eu acredito que a gente só vai ter uma sociedade melhor se a gente cuidar da infância.” (P2)

O compromisso social relatado pelas participantes vai ao encontro dos preceitos que levaram a criação do ECA em que se considera a relevância de um desenvolvimento saudável, especialmente nas primeiras fases da vida, sendo a infância e a adolescência períodos peculiares e que devem possuir prioridade absoluta de proteção (Brasil, 1990). Considerando o compromisso social como motivação das Conselheiras Tutelares, a área pública possui um conceito de motivação exclusiva chamado *Public Service Motivation* (PSM) [Motivação do Serviço Público], com origem na percepção de que a motivação do setor privado é distinta da

motivação dos servidores públicos e após a revisão de pesquisas ao longo de 20 anos relacionadas ao PSM por Perry et al (2010), citado em Ventorini et al (2019), os autores observaram uma diferenciação no que se refere à orientação de propósito, uma vez que os servidores públicos tendem a se orientar pelo propósito de fazer o bem à sociedade.

A subcategoria características da atuação profissional (1.2) aborda os elementos de análise relacionados às atribuições pautadas no ECA, excesso de burocracia e conflitos interpessoais no espaço laboral. Em relação às *atribuições pautadas no ECA*, duas participantes enfatizaram que exercem seu trabalho em conformidade com as atribuições estabelecidas no Artigo 136 do Estatuto da Criança e do Adolescente. A participante 2 detalhou as atribuições do Conselheiro Tutelar:

“Eu trabalho dentro das atribuições do artigo 136 do estatuto da criança e do adolescente e essas atribuições dizem respeito ao atendimentos a pais, atendimento com vistas a orientar a aconselhar, né, a encaminhar na rede de proteção, eu respondo ofício vindo de delegacia, ministério público, da vara da família, a gente faz reuniões intersetoriais, multiprofissionais para discutir casos, eventualmente a gente atende crianças e adolescentes também, porque as pessoas tem uma ideia equivocada de que a gente é, Conselho Tutelar então temos que atender crianças e adolescentes, na verdade nosso trabalho não tem uma função executiva no sentido de executar atividades, nós fazemos uma articulação de toda rede de proteção, então saúde, educação, assistência social, habitação, segurança pública, poder judiciário, a gente articula essa rede para que essa rede fique amarrada o suficiente para que essa criança fique protegida, então desde funções administrativas, até funções de atendimentos de plantões em locais de violações de direitos a gente acaba fazendo.” (P2)

Observa-se que o relato da participante 2 corresponde às normativas do Conselho Tutelar, que é um órgão autônomo, vinculado ao Poder Executivo, atuando em articulação com outros órgãos e instituições, como Polícias Civil e Militar, Ministério Público, Judiciário, Conselho dos Direitos da Criança e do Adolescente. Isso significa que, quando necessário, o Conselho Tutelar pode acionar esses órgãos e instituições para que tomem medidas urgentes de proteção à criança ou ao adolescente em situação de vulnerabilidade e/ou risco (Brasil, 2022).

No que tange ao *excesso de burocracia* na atuação profissional, a participante 1 falou sobre as burocracias do trabalho e a quantidade de encaminhamentos gerados em decorrência de um atendimento:

“Um atendimento que às vezes leva 15 minutos, com uma pessoa aqui, as vezes demanda 2 horas de trabalho burocrático para fazer os encaminhamentos, mas sabendo que isso

vai voltar, que você vai ter que responder o ministério público, ou a defensoria, ou a DPCAMI, ou comparecer em audiência, ou isso e aquilo.” (P1)

Entre os desafios presentes na rede de combate à violência infantil, o excesso de burocracia também foi uma realidade identificada no estudo de Deslandes e Campos (2015) em que investigaram as dificuldades de atuação e Conselheiros Tutelares onde verificou-se a lentidão no sistema de defesa e responsabilização (envolvendo segurança pública, Ministério Público e Justiça), a carência de políticas socioassistenciais e educacionais adequadas, a redução ou mesmo ausência de diversos serviços e ações essenciais, notadamente aqueles relacionados à saúde mental. Neste sentido o estudo Mezzina e Martins (2019) que também aborda os desafios do Conselho Tutelar para a garantia dos direitos da criança e do adolescente apontou a escassez de profissionais que atuam nas organizações e serviços voltados a essa questão, destacando a excessiva burocratização dos atendimentos, mencionando que o encaminhamento dos incidentes descritos pelo Conselho Tutelar por via judicial contribui para a delonga, que em determinadas situações necessitariam de agilidade para tomada de medidas rápidas e efetivas.

Sobre os *conflitos interpessoais no espaço laboral*, duas participantes afirmaram que a característica do trabalho e as demandas com as quais precisam atuar, influenciam diretamente nas relações interpessoais da equipe. Fato confirmado no relato da participante 2:

“Aqui a gente acaba ficando tão contaminado, é, tão adoecido por toda essa violência que vem pra gente, que a gente começa a ter comportamentos agressivos com as pessoas que trabalhamos, então as questões relacionais aqui dentro também são complicadas, são um desafio” (P2)

O contexto laboral pode ser propulsor de conflitos e dificuldades, fato ressaltado por Codo et al. (2004, p. 282) que afirmam que as pessoas “podem estar sofrendo em decorrência das condições e características de sua atividade, sem necessariamente apresentar nenhum quadro patológico definido.” As autoras explicam ainda que existe um complexo conjunto de fatores que geram o estresse ocupacional, presumindo que situações estressoras no contexto do trabalho e percebidas como ameaça à integridade são as principais causas da tensão no contexto laboral (Codo et al., 2004).

A terceira subcategoria apresenta as habilidades e competências relevantes para o exercício da função (1.3) e contempla a formação acadêmica, racionalidade e atenção durante os atendimentos, responsabilidade com os registros feitos e a necessidade de desenvolver habilidades técnicas e pessoais, conforme a percepção das Conselheiras.

No que se refere à *formação acadêmica*, todas as participantes possuem Ensino Superior completo. A participante 1 é formada em letras, a participante 2 em Psicologia e a participante 3 é graduada em administração. As narrativas das participantes evidenciam como elas atribuem à formação acadêmica à qualificação do seu trabalho.

No que se refere a formação do Conselheiro previsto no ECA, não há uma exigência específica de conclusão do Ensino Superior. Conforme consta no Art. 133 do ECA os requisitos exigidos são: reconhecimento da idoneidade moral, idade superior a vinte e um anos e residir no município. Em relação aos critérios de formação cabe a cada cidade instaurar os parâmetros desejados (Brasil, 1990). Portanto, é fundamental compreender que o Conselheiro Tutelar não desempenha o papel de um profissional técnico, mesmo que possua alguma capacitação, sua função não se destina a atuar nessa capacidade (Silva & Melo, 2018).

No presente estudo, uma das participantes destacou que sua formação em psicologia qualifica seu trabalho como Conselheira:

“Esse olhar da psicologia qualifica meu trabalho aqui”. (P2)

Considerando que a psicologia é uma profissão que atua diretamente nas Políticas Públicas, em situações críticas e com populações vulneráveis, é necessária uma formação que contemple as demandas emergentes da Psicologia e seus cruzamentos com as Políticas Públicas. A atuação do psicólogo requer a capacitação continuada a fim de que possam compreender de forma mais abrangente as políticas públicas em geral, assim como adquirir uma compreensão mais profunda e prática sobre como são desenvolvidas, planejadas e postas em prática (CREPOP, 2009). Desde modo, a menção da participante 2 sobre a contribuição da sua formação para a atuação pode ser justificada uma vez que seu trabalho como Conselheira envolve tanto o cenário das políticas públicas como a atuação com pessoas em situação de vulnerabilidade.

Em relação ao manejo dos atendimentos, principalmente daqueles relacionados aos casos de abuso sexual de menores, as participantes destacaram a necessidade da *racionalidade e atenção durante os atendimentos*, a fala de participante 1 elucida tal realidade:

“A gente precisa ser quase que estrategista no momento da ocorrência. A gente precisa agir de uma maneira muito racional porque a tua conduta ela tem que tá toda fundamentada no que é da tua competência diante da lei, não só no que você faz mas da maneira como você faz.” (P1).

A necessidade de atuar de forma racional e estratégica se dá em vista das possíveis repercussões legais de cada demanda atendida, para o benefício do usuário e proteção jurídica das profissionais responsáveis, dada a relevância deste fato, as decisões do Conselho Tutelar

devem ser tomadas pelo seu colegiado, conforme o art. 21 na Resolução nº 231/2022 do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA). Isso implica que todas as decisões devem ser tomadas em conjunto, com a participação de todos os membros do Conselho Tutelar, que devem oferecer apoio mútuo para garantir a efetividade da atuação em defesa dos direitos das crianças e adolescentes (Brasil, 2022). De acordo com Ribeiro (2020), o caráter técnico-operativo da função empenhada pelo profissional do Conselho Tutelar exige profundo conhecimento e alinhamento das suas tratativas com uma série de estatutos, normas, leis, políticas e serviços públicos, bem como os instrumentos essenciais para a execução do trabalho como ofícios, encaminhamentos, declarações e solicitações de serviço, entre outros.

O Conselho Tutelar atua de forma articulada com diversas áreas do setor público prezando pela garantia dos direitos da criança e do adolescente. No que se refere ao desempenho das suas atribuições como Conselheiro, uma participante citou a necessidade da *responsabilidade com os registros feitos* no exercício de suas funções:

“Tem a responsabilidade de saber, que, um preenchimento errado, o meu trabalho é muito documental, mas, se eu preencher algum documento errado isso pode gerar um atraso, um retardamento no atendimento ou a não localização de uma pessoa e eu tô mexendo com uma vida aqui.” (P1)

Conforme evidenciado na narrativa da participante 1, percebe-se que o preenchimento correto das documentações é relevante para que o andamento de todos os processos ocorra sem percalços desnecessários, seja administrativa ou judicialmente. Um estudo realizado por Sierra (2011) identificou que a judicialização das políticas públicas acontece devido ao aumento substancial de ações judiciais, buscando garantir o acesso aos direitos sociais estabelecidos na Constituição do país. Considerando a necessidade de expandir a atuação do Estado para concretizar efetivamente a proteção social, assim corroborando com o ECA, que visa elucidar a relevância das políticas públicas na proteção dos direitos sociais das crianças e adolescentes. Atuando entre instituições como o Poder Judiciário, o Ministério Público, a Defensoria Pública, o Conselho Tutelar e os agentes responsáveis pelas políticas setoriais, com a prioridade de assegurar a proteção completa e plena dos direitos dos envolvidos.

Duas participantes deste estudo mencionaram também a *necessidade de desenvolver habilidades técnicas e pessoais* para o exercício de suas funções, para qualificar seu desempenho, conforme citado pela participante 3:

“Eu sinto que cada dia eu preciso melhorar mais um pouco, ainda não me dou por satisfeita, eu sei que tenho que aprender muito mais, novas técnicas, claro! Mas não acho que

eu sou melhor, mas também não me acho pior, ainda tenho muito pra melhorar, estou no caminho.” (P3)

Sobre a necessidade do desenvolvimento pessoal e profissional contínuo do Conselheiro Tutelar, Nascimento *et al.* (2009) salientam que o Conselheiro Tutelar deve desenvolver habilidades e atitudes para resolver casos e assumir um papel político adequado, faz-se relevante a identificação de potencialidades e limites de cada Conselheiro para direcionar suas competências à área de atuação. Os autores descrevem algumas capacidades e recursos gerenciais que o Conselheiro pode desenvolver, entre elas destaca-se a capacidade de: escuta e de comunicação; de buscar e transmitir informações; de interlocução e de negociação; capacidade de exercer a autonomia; de articulação; de trabalhar em equipe e capacidade de elaboração de textos. Tais capacidades são relevantes para a manutenção das relações e articulações com famílias, entidades civis, órgãos e serviços públicos.

A quarta subcategoria elucida a avaliação da experiência como Conselheira Tutelar das participantes (1.4). A participante 1 relatou que tinha uma *expectativa idealizada da função*:

“Eu achava que o dia que eu estivesse aqui eu seria “ó...” meio deus assim, sabe? Que: “Eu resolvo! Eu livro! Eu salvo!”. Não é assim que funciona. Aí às vezes a gente demanda algumas frustrações.” (P1)

A disposição em ajudar o próximo, conforme demonstrado pela participante, é uma característica recorrente entre as profissões de caráter social, o que pode trazer impactos para a saúde destes profissionais. O burnout tem um risco maior de ser desenvolvido nas profissões que envolvem contatos interpessoais de forma intensa, de um modo mais recorrente entre as profissões de cunho social, nas quais o perfil de trabalhadores muitas vezes se caracteriza pela disposição em ajudar outras pessoas, criando assim expectativas elevadas e idealizadas que são comumente frustradas e não realizadas (Reinhold, 2014).

Sobre as práticas de trabalho inerentes à função de Conselheira Tutelar, a participante 2 mencionou que ao assumir o cargo se deparou com uma *complexidade acima do esperado*, em relação aos procedimentos executados, desde o acolhimento nos atendimentos, a documentação que necessita ser gerada, assim como os devidos encaminhamentos:

“Eu não imaginava que era tudo isso, eu sabia que era um trabalho complexo porque eu lia bastante sobre isso, mas eu não imaginava que era tanto.” (P2)

A participante, mesmo relatando ler bastante sobre assuntos pertinentes ao ofício, ainda assim se surpreendeu com a complexidade das tarefas empreendidas no Conselho Tutelar. Sobre isso, França e Rodrigues (2005) destacam que conforme o engajamento investido na tarefa, situações vistas como excessivamente complexas ou desafiadoras podem desencadear

uma resposta de aumento da vulnerabilidade do indivíduo ou que irá impulsioná-lo em direção ao desenvolvimento de habilidades para o enfrentamento dos desafios.

Embora a participante 2 tenha mencionado a alta complexidade do trabalho, ela declarou a *satisfação geral no exercício da função*, assim como as demais participantes. Todas afirmaram que sentiam-se satisfeitas com o que faziam:

“Bem satisfeita [com o trabalho]. É, o próprio estatuto tem alguns artigos que diz né que o Conselho Tutelar é função relevante à sociedade, é, e eu sinto que o meu trabalho é relevante” (P1)

Convergindo com os dados levantados no presente estudo, o cargo Conselheiro Tutelar passou a ser considerado oficialmente como função relevante à sociedade, a partir da Lei nº 12.696, de 2012 que redigiu o Art. 135 do Capítulo I do ECA, afirmando que a função de Conselheiro Tutelar é um serviço público de relevância social (Brasil, 1990). Um conceito bastante utilizado acerca da satisfação no trabalho é definido por Locke (1969) como um estado emocional prazeroso representado por um conjunto de aspectos relevantes ao indivíduo sobre a percepção e avaliação que ele tem do seu trabalho em relação à proporção em que o trabalho facilita ou alcança os valores almejados. Em outras palavras, a satisfação do trabalho é relativa entre o que o indivíduo deseja e o que ele percebe que o trabalho possibilita realizar. A satisfação geral no trabalho é a somatória das avaliações realizadas pelo indivíduo acerca dos elementos distintos do trabalho.

As participantes deste estudo também destacaram a *satisfação em ajudar as pessoas e o senso de dever cumprido*. Todas as participantes declararam satisfação ao ajudar os indivíduos e as famílias, a participante 1 mencionou sentir-se satisfeita quando executa todas as diligências cabíveis, conforme os protocolos de atendimento:

“Mas saber que você fez tudo que tava ao seu alcance, é a melhor parte, assim. ‘Eu não negligenciei, eu estive atenta, eu não vacilei’, sabe?” (P1)

Novamente a participante expressa sua orientação de propósito direcionado a fazer o bem à sociedade enquanto cumpre seus deveres de Conselheira Tutelar. Quanto a isso, as descobertas de Gardner (2008) demonstram que os trabalhadores das profissões de cunho social e humanitário guiam-se através de uma responsabilidade distinta: “a responsabilidade para com os indivíduos a quem eles servem.” (Garner, 2008, p. 185)

Condições psicossociais e de saúde mental

A segunda categoria contempla as condições psicossociais e de saúde mental das Conselheiras Tutelares (2), apresentando uma análise sobre a percepção das entrevistadas sobre

tais aspectos. Esta categoria apresenta subcategorias que discorrem sobre a avaliação pessoal em relação a sua saúde mental e acompanhamento profissional (2.1), situações que trazem mais mobilização emocional (2.2), estratégia para aliviar o estresse e a pressão emocional (2.3).

A subcategoria avaliação pessoal sobre sua saúde mental e acompanhamento profissional (2.1) é composta pelos mecanismos de resiliência, a percepção das participantes sobre sua saúde mental e por acompanhamento psicológico. Sobre o elemento de análise *avaliam ser resilientes*, todas as participantes mencionaram que na maioria das vezes conseguem restabelecer-se do estresse diário. Quanto a isso, a participante 3 declarou que, apesar dos enfrentamentos diários, leva uma vida que considera sadia:

“Eu saio daqui eu consigo levar minha vida normal lá fora, claro que tem dias que é difícil, mas geralmente eu consigo dormir à noite, chegar em casa e ter uma vida sadia com meus filhos, com o meu marido, é uma força que eu não sei de onde vem, sabe? mas eu consigo lidar bem com o problema, eu não fico remoendo e levando daqui, tipo de não conseguir fazer as outras coisas.” (P3)

Observando o relato das participantes, a resiliência foi uma característica presente, o que acaba por favorecer a atuação frente à exposição de violações de direitos, demandas inerentes ao cargo. A resiliência, no âmbito da psicologia, refere-se à adaptação positiva, ou seja, à capacidade de um indivíduo, mesmo submetido a situações adversas, conservar sua saúde física e mental (Afek et al., 2021). Ainda neste sentido, a OMS conceitua a saúde mental como: "um estado de bem-estar no qual o indivíduo é capaz de usar suas próprias habilidades, recuperar-se do estresse rotineiro, ser produtivo e contribuir para sua comunidade" (OMS, 2022 pg.1).

No elemento de análise *avaliam ter boas condições de saúde mental*, todas as entrevistadas consideravam seu estado atual como satisfatório, a participante 3 disse que considera sua saúde mental como “boa”. As participantes 1 e 2 associaram sua saúde mental ao fato de não utilizarem medicação psiquiátrica, como exposto pela participante 2:

“Eu não percebi algum tipo de compulsão ou a necessidade do uso de algum medicamento, eu não uso nenhum remédio pra dormir, eu não uso nenhum remédio pra acordar, não uso nenhum remédio pra trabalhar, eu não uso, porque eu não sinto essa necessidade.” (P2)

Apesar das duas participantes relacionarem saúde mental com o fato de não utilizarem medicamentos ou acompanhamento psiquiátrico, tampouco a ausência de doenças ou transtornos poderia evidenciar um completo bem-estar do sujeito, uma vez que conforme preconizado pela OMS (2023) que, desde sua fundação em 1946, definiu de forma relevante e ainda atual a saúde no trabalho como sendo um estado de completo bem-estar físico, mental e

social, e não apenas a ausência de doenças ou enfermidades relacionadas ao trabalho. Ainda, segundo Amarante (2011), um dos sentidos do termo saúde mental no contexto histórico se dá como estado mental sadio ou de não existir nenhuma forma de desordem mental.

Sobre acompanhamento psicológico, todas as participantes disseram que no período de realização da entrevista não estavam fazendo acompanhamento psicológico, porém, duas das participantes afirmaram já terem feito: a participante 1 anteriormente a seu ingresso no Conselho Tutelar, enquanto a participante 2 disse que no início da sua atuação como Conselheira, e ainda eventualmente, precisa de apoio profissional:

“No início eu precisei, eu tenho uma pessoa, eu já fiz terapia por muito tempo e eu tenho essa pessoa que eventualmente quando eu preciso eu saco ela da minha gaveta e falo vem cá me ajuda a ver essa situação, então quando eu precisei em alguns momentos de casos mais impactantes que levaram a bebês a óbito, enfim né, a gente saiu da história e olhou ela de cima, é isso e segue, mas agora acho que faz uns dois anos por questões do Conselho Tutelar não uso mais.” (P2)

As participantes relataram que atualmente não fazem acompanhamento psicológico pois não sentem necessidade, todavia, em diversos momentos da entrevista, foi mencionado por elas situações de grande mobilização emocional em decorrência dos atendimentos e das exposições constantes às violações de direitos, pensando neste cenário de mobilizações eventuais, uma modalidade de psicoterapia que se aplica à quadros em que se necessita de suporte pontual é a Psicoterapia Breve, que segundo Souza (2021) consiste em abordar objetivos específicos, traçados pelo paciente em conjunto com o psicólogo. A psicoterapia breve, de acordo com Santos (2013), se ocupa de averiguar a causa do sofrimento, pesquisando no campo externo e interno do sujeito a solução para suas aflições.

Na subcategoria que trata das situações que causam mais mobilização emocional (2.2), foram mencionados os *atendimentos relacionados à disputa de guarda*, *atendimentos relacionados a abandono* e os atendimentos relacionados a abuso sexual. A participante 2 relata conflitos entre os pais enquanto a criança é usada pelos mesmos para manipular a situação:

“As disputas de guarda. Pai e mãe que se atacam e usam a criança nesse cenário de guerra né. [...] E pra mim, assim, a situação mais desgastante é a disputa de guarda. Com certeza!” (P2)

A participante 3 relata um episódio que a mobilizou emocionalmente durante o atendimento:

“Um plantão que eu peguei que me impactou muito, porque foi bem no início, a mãe pegou e jogou o filho no meu braço e disse ‘pode levar pro abrigo que eu não quero mais’ [...]”

Isso que ela já teve cinco filhos acolhidos antes daquela, então realmente não tinha condições né, minha vontade ali era de voar no pescoço dela, sabe? Não tive pena da mãe, eu tive raiva, tive que lidar com a raiva de saber que tem pessoas desse tipo.” (P3)

Os *atendimentos relacionados abuso sexual* foram identificados por todas as participantes como promotor de maior mobilização emocional, sendo citado por duas delas (1 e 2) um agravo na mobilização quando a violência sexual é cometida contra infantes de menor faixa etária, como na fala exposta:

“Sabe que tem esse encontro de histórias, o durante me requer muito, eu tento estar muito centrada, muito segura do que estou fazendo, e o depois muitas vezes me leva para baixo do chuveiro e me faz chorar, né, porque às vezes são [vítimas de abuso sexual] crianças de baixíssima idade.” (P2)

Os relatos das participantes evidenciam mobilização emocional diante das violações de direitos às quais estão expostas no cotidiano laboral. Os relatos diferem quanto ao que mais mobiliza cada uma, de acordo com sua subjetividade, gerando episódios de desgaste emocional, raiva, tristeza e estresse. Sobre esse fato, um estudo sobre as possíveis causas para o sofrimento psicológico dos Conselheiros Tutelares no Rio de Janeiro, realizado por Cabral e Constantino (2021), verificou-se que a exposição contínua de Conselheiros a situações de violência, abuso e negligência contra crianças e adolescentes, pode trazer desgaste emocional, desencadeando alterações de humor, prejuízos pessoais, físicos (aquisição ou agravamento de quadros fisiopatológicos) e psicológicos, acrescido de prejuízo nos momentos de descanso e lazer.

No que tange às estratégias para aliviar o estresse e a pressão emocional (2.3), as participantes citaram estratégias diversificadas, a participante 2 disse que utilizava a *prática de atividades ao ar livre*, já a *literatura* foi citada pelas participantes 1 e 3. Outro fator descrito foi o *convívio e apoio familiar*, apontado por todas as entrevistadas. Nesse contexto a participante 3 elucida:

“Me distraio lendo, vou ver uma série, um filme, saindo com meus filhos no parque, gosto de passear, então quando eu posso eu to fazendo alguma coisa, ir pra praia então nem se fala, lavo o espírito quando entro na água, mas é mais isso, não faço terapia, não tenho esse outro lado, é mais o meu lazer mesmo em estar com a minha família.” (P3)

Considerando a dinâmica experienciada pelas Conselheiras Tutelares, o desenvolvimento de estratégias para mitigar o estresse rotineiro está intrinsecamente ligado ao autocuidado. As práticas de autocuidado envolvem atividades intencionais realizadas em benefício próprio, com o objetivo de preservar a vida, a saúde e o bem-estar (Almeida, 2019). Adicionalmente, Zanelli (2010) indica que a qualidade de vida é relativa ao desenvolvimento

de diversos aspectos como a manutenção da prática de hábitos saudáveis, a compreensão que o indivíduo possui acerca da influência dos fatores ambientais, como lida com as tensões diárias e o aprimoramento permanente da regulação interna e das relações interpessoais do sujeito.

A *espiritualidade e religião* foram indicadas pelas participantes 1 e 3 como estratégias para lidar com o estresse e a pressão emocional. Sobre a religiosidade, a participante 3 relatou:

“Eu sou evangélica e vocês devem imaginar que a gente está sempre pensando em Deus, nesse fortalecimento [para enfrentar as adversidades].” (P3)

O conforto que as participantes relatam encontrar em suas respectivas religiões pode estar positivamente relacionado com a qualidade da sua saúde mental. Fato esse que converge com o exposto por Koenig (2007) que propõe uma correlação entre práticas religiosas e maior bem-estar e melhores condições de enfrentamento de situações estressantes e críticas.

Relação entre saúde mental e atuação profissional

A terceira e última categoria trata sobre a relação entre saúde mental e atuação profissional (3) como subcategoria apresenta a alteração emocional após assumir o cargo (3.1), as dificuldades e desafios psicossociais relacionados à função (3.2), o suporte oferecido pela instituição em que atua (3.3) e os mecanismos para aliviar a tensão no ambiente laboral (3.4).

Na subcategoria alteração emocional após assumir o cargo (3.1), as três participantes confirmaram que houve o *desenvolvimento de habilidades socioemocionais*, inclusive enquanto ampliação de suas potencialidades:

“Eu percebi que eu tive um crescimento, me tornei mais forte, mais comunicativa, porque eu vivia praticamente em um mundinho que era só eu, meu marido e meus filhos pequenos, não tinha tanto contato com outras pessoas, porque eu vivia ali vinte e quatro horas na minha casa, no escritório, então pra mim foi um grande crescimento lidar com coisas que nunca tinha lidado antes.” (P3)

Os relatos das participantes indicaram que o exercício da função contribuiu para o desenvolvimento de aspectos socioemocionais, o que favoreceu tanto a vida laboral como a vida pessoal. Cavalcanti (2023) destaca que a habilidade socioemocional refere-se à eficácia com que um indivíduo consegue gerenciar suas emoções, compreende aspectos relacionados a afetividade, a partir das experiências vivenciadas em que se desenvolve a capacidade de autoconhecimento e regulação emocional, favorecendo relações e comportamentos saudáveis.

Enquanto alteração negativa, a participante P2 mencionou a *mudança no padrão de sono e na percepção de sociedade que tinha*:

“Tem noites que eu acordo que me lembro de uma situação aqui e que preciso fazer mais alguma coisa por aquilo, muda meu padrão de sono.” (P2)

A alteração no padrão de sono citada está ligada a questões ocupacionais, evidenciando um estado de preocupação mesmo fora do contexto laboral. Sobre alterações do sono, a 5ª edição do Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais (DSM-5) associa frequentemente a insônia ou dificuldade para dormir a situações estressantes, podendo ocorrer de maneira episódica ou crônica e está associada a um nível elevado de alerta fisiológico e cognitivo (*American Psychiatric Association*, 2014). Sendo assim, alterações mencionadas pela participante P2 parecem estar diretamente relacionadas às demandas e características do seu exercício profissional. A participante 2 ainda acrescentou:

“Eu não consigo mais olhar a sociedade, olhar as coisas do cotidiano com os olhos que eu via antes, eu enxergo maldade em tudo, o Conselho Tutelar me mudou nesse sentido.” (P2)

Aqui a participante 2 evidenciou as alterações que sofreu em decorrência da exposição a situações de violações de direitos e vulnerabilidades, ao longo de três anos como Conselheira Tutelar deparando-se com cenários hostis. Neste contexto, a percepção contrastante entre o mundo ideal e o real é tema de Dejours (2004) que narra a forma inevitável com que o fracasso do modelo idealizado perante a realidade confronta o sujeito sempre de maneira afetiva, causando esmorecimento, irritação, decepção ou sentimento de impotência.

Também foi mencionado pelas três participantes o *aumento do estado de alerta e senso de proteção às crianças e adolescentes*. A participante 1 afirmou que passou a fazer brincadeiras de forma investigativa com os netos e que se mantém em estado de alerta constante, mesmo em seus momentos de lazer:

“Se eu saio pra caminhar na via verde lá e eu vejo um grupo de crianças, instintivamente, mesmo que eu esteja com o fone de ouvido, preocupada em queimar umas calorias, instintivamente eu olho pra: “Tem algum adulto por perto? Aquele que tá lá olhando e reparando, será que é o pai ou é alguém que tá ali...?”, sabe? Daí tu vai, quando tu volta tu fica olhando pra ver se aquela criança ainda tá lá, tá bem, sabe? Então, assim, ó, a gente dispara um dispositivo que muda o teu comportamento, sabe?” (P1)

Esse estado de vigília constante das participantes fora do contexto laboral, ao voltar sua atenção a certas situações e tratá-las como potencialmente de risco, as leva a um estado de atenção permanente às possíveis ameaças, o que, conforme Dandeneau et al. (2007) citado em Carvalho et al. (2016), configura-se como um importante fator relacionado a transtornos de ansiedade, uma vez que o direcionamento intencional da atenção afeta o processamento emocional e cognitivo.

Na subcategoria que aborda as dificuldades e desafios psicossociais relacionadas à função (3.2), as participantes 2 e 3 relataram experiências laborais que causaram *identificação com sua história pessoal*, muito embora as identificações tenham ocorrido de formas diferentes dependendo das experiências subjetivas de cada uma em relação aos casos atendidos, a fala da participante 2 expressa esse fato:

“Lidamos só com violências, todos fomos crianças, todos nós temos histórias pessoais também, e muitas vezes nossas histórias aqui encontram ressonâncias né, nas histórias que são contadas para gente aqui dentro dessa sala, então lidar com as nossas questões pessoais, lidar com os anseios da sociedade” (P2).

Considerando a diversidade dos casos que chegam ao Conselho Tutelar, é possível que os Conselheiros possam, em algum momento, se identificar com casos e situações atendidas. Sobre isso, Aguiar (2005) elucida que por vezes o ambiente laboral suscita experiências do passado vividas pelo sujeito, mesclando o âmbito profissional e as vivências pessoais, destacando a influência relevante que o passado e sua carga emocional podem ter em suas interações sociais no contexto laboral.

No que se refere ao *envolvimento emocional com os usuários atendidos no trabalho*; as três entrevistadas relataram já terem passado por situações em que se perceberam mais envolvidas emocionalmente, tanto pelo quadro apresentado como pelos usuários atendidos, como observa-se no relato da participante 2:

“Eu como mãe não tenho como não me emocionar junto com ela, então teve um momento que eu não tinha mais nem o que conversar com ela, então eu levantei e dei a volta na mesa e dei um abraço nela e choramos juntas né, então assim, eu sei que a história é dela, então saiu daqui não me pertence, embora eu fiquei emocionada, porque ela ficou muito emocionada, é porque eu consegui sentir essa dor dela mesmo, então, eu acho que o caminho é esse.” (P2)

Atuar com as fragilidades humanas desencadeiam mecanismos de defesas emocionais no desempenho do profissional, sobre isso, Bonfin (2018) destaca que o intuito de prevenir o sofrimento contribui para a criação de ambientes agradáveis que preservam o bem-estar. A maneira como cada pessoa responde emocionalmente ao seu entorno desempenha um papel essencial na determinação da qualidade de sua interação com o meio. O modo como os profissionais enfrentam as expectativas sociais e aplicam estratégias de autogerenciamento emocional, conforme ressaltado por Diamantino (2014), o nível de intensidade de estímulos nas relações humanas, sendo eles positivos ou negativos, resultam de processamentos cognitivos, os quais podem discorrer de forma nula devido a comportamentos habituais do

indivíduo ou em algumas situações esses processamentos são deliberadamente elaborados no contexto de interação, sendo guiado pelo caráter avaliativo das emoções.

Referente a repercussão do trabalho na esfera pessoal todas as participantes relataram que houve momentos em que ocorreu essa interferência. Duas participantes afirmaram que o *trabalho interfere negativamente nas relações pessoais*:

“Sim, não dá pra passar impune aqui. Não tem como. Tem dias que eu chego em casa e que daí a casa é o território da gente, então a gente se sente mais à vontade para expressar as nossas emoções e eu percebo que eu fico mais irritada com alguma coisa, por exemplo, eu sei que é alguma coisa daqui, então acaba impactando.” (P2).

Conforme expresso pelas narrativas das participantes, a dedicação às demandas de trabalho por vezes impacta negativamente nas relações sociais. Sobre a relação entre esfera pessoal e profissional, Gondim (2004) afirma que as experiências subjetivas no ambiente laboral, sejam originadas por aspectos físicos, emocionais, mentais ou sociais, não apenas influenciam os indivíduos durante o horário de trabalho, mas também se estendem para outros domínios de suas vidas pessoais, da mesma forma que sentimentos e emoções expressos no contexto profissional podem ser originados fora deste ambiente (Zanelli, et. al 2004).

No que tange à *sobrecarga emocional decorrente do trabalho*, ainda que de formas distintas, todas as participantes relataram terem vivenciado situações que causaram sobrecarga emocional relacionadas à exposição às situações de violação de direitos como abandono de menor, disputas de guarda e violências sexuais. A participante 3 destacou a sobrecarga no exercício da sua função:

“Tem dias que sai daqui [Conselho] esgotada, parece que correu uma maratona né. [...] Aqui é um turbilhão né, aquela coisa, são todos os sentimentos no mesmo dia, digamos assim, é todos os climas no mesmo dia, aqui é todos os sentimentos no mesmo dia.” (P3)

As sobrecargas emocionais ocasionadas pelas atividades desempenhadas no ambiente laboral causam desgaste físico e psíquico, podendo refletir diretamente na saúde mental. A abordagem dejouriana faz um delineamento da psicodinâmica do trabalho, considerando o sofrimento como um aspecto intrínseco às atividades trabalhistas e ressaltando que o fator principal para a acentuação do sofrimento mental no ambiente laboral são as características da organização do trabalho como a distribuição e ritmo do trabalho, sistema de hierarquia, o conteúdo da tarefa empenhada, modalidades de comando, e relações de poder e responsabilidade (Dejours, 1992).

“Na hora que eu estava narrando pras colegas a denúncia que eu ouvi [...]. Na hora que eu tava narrando, eu construí a cena de abuso que foi narrada. Eu levei a narrativa até o final, me retirei e fui vomitar.” (P1)

O sofrimento emocional experienciado pela participante 1 pode caracterizar-se como um desequilíbrio do indivíduo ao esgotar seus recursos de adaptação, conforme o conceito de sofrimento laboral segundo Dejours (1992), delineando que um funcionário utiliza estratégias defensivas (individuais ou coletivas) para contrabalancear o sofrimento, nem sempre configurando uma forma patológica para a saúde mental do sujeito, mas pode assumir este atributo quando o trabalhador não consegue alcançar um estado de equilíbrio, falhando em alinhar suas expectativas (desejos pessoais) à atividade em exercício.

Em relação ao suporte oferecido pela instituição em que atua (3.3): no elemento de análise referente à *busca individual por capacitação*, duas participantes (1 e 3) disseram que procuram espontaneamente por qualificação profissional no intuito de agregar conhecimento específico, conforme expressado pela participante 3:

“A não ser os cursos que a gente mesmo busca né, bastante curso na internet gratuito, tem no site dos direitos humanos, mas é mais quando a própria pessoa busca mesmo.” P3

É essencial a busca ativa por aprimoramento e atualização dos conhecimentos em qualquer área de atuação, ao obter formação e capacitação sobre sua função e legislações pertinentes a mesma, o Conselheiro aprimora e qualifica seu trabalho. O investimento em capacitação é crucial para garantir que o Conselheiro execute suas atribuições de maneira adequada, além de mitigar qualquer violação de direito que está incumbido de proteger (Bócoli, 2022).

Os dados verificados neste estudo indicaram a *insuficiência de capacitações oferecidas pela instituição*, sendo as Conselheiras prioritariamente responsáveis pela busca de capacitação, fato explicitado no relato da participante 3:

“A gente tem algumas capacitações esporádicas né, [...] esporadicamente tem cursos que a prefeitura paga os custos, só que a gente precisa ir atrás, não é eles que oferecem esses cursos, a gente apresenta o programa e eles custeiam pra gente, mas é um ou dois no ano” (P3)

A insuficiência de capacitação é uma queixa presente, relatada por todas as participantes, embora seja previsto no artigo 125 do ECA a necessidade de capacitação continuada dos profissionais que atuam na rede de proteção e garantia dos direitos da criança e do adolescente. A insuficiência de capacitações parece ser recorrente em outras instituições assim como aponta o estudo realizado por Cabral (2021), onde Conselheiros Tutelares citam

carência de capacitações continuadas para auxiliar no desempenho laboral e na redução do sofrimento psicológico gerado pela demanda de trabalho.

As três participantes também citaram a *insuficiência de suporte psicológico oferecido pela instituição*. Afirmaram que para além das capacitações, seria necessário atendimento especializado em saúde mental, fato evidenciado no relato da participante 2:

“A gente até tem assim, as capacitações das quais a gente participa, [...] são capacitações bem técnicas assim das atribuições do Conselheiro Tutelar e pouco privilegiam essa questão da saúde mental. [...] Não é só discutir por que aquele caso me trouxe sofrimento, né, que é discutir olhar pro próprio sofrimento e como trabalha isso aqui é aonde vamos trabalhar isso daqui, porque todo mundo sabe que precisa de terapia, mas onde buscar? como que faz? Onde tem serviço disponível? então eu acho que isso, a gente participa de muitas capacitações de muitos congressos, de muitos eventos, mas que pouco se fala sobre a saúde mental do Conselheiro.” (P2)

A insuficiência de suporte psicológico descrita por todas as participantes elucida a necessidade de atenção à saúde mental dos profissionais do Conselho Tutelar. Sobre esse fato, em um estudo realizado na Itália com profissionais que atendem o público infantil em condição de fragilidade, verificou-se que através da implantação de uma unidade dedicada ao apoio psicológico para os profissionais de saúde que eram submetidos rotineiramente a elevados níveis de estresse ocupacional, foi demonstrada uma correlação entre número de encontros com o psicólogo e a autoavaliação sobre o aperfeiçoamento individual da saúde mental e qualidade de vida (Dalmasso et al., 2021).

A quarta e última subcategoria abrange os mecanismos para aliviar a tensão no ambiente laboral (3.4) apresentando como elementos de análise a empatia durante os atendimentos e apoio da equipe. Em relação à *empatia durante atendimentos*, as participantes 1 e 3 relataram que utilizavam desta habilidade no decorrer dos atendimentos realizados:

“Eu tento ver o outro lado daquela pessoa, tipo, se é uma pessoa que me deixou muito estressada, muito nervosa eu sei que muitas vezes é um mecanismo de defesa daquela pessoa, dela atacar para poder se defender, e eu procuro entender também o outro lado, entende? [...] fazer essa pessoa entender que ela está violando também os filhos dela assim como ela foi [violada]. Eu pergunto algumas vezes: ‘Você foi feliz da forma que você foi criado e educado?’ ‘Se fosse teus pais você faria a mesma coisa?’” (P3)

O relato das participantes indica que a postura empática foi utilizada pelas entrevistadas como forma de reduzir as tensões durante os atendimentos, facilitando a comunicação e a condução dos casos. Nesse sentido, converge com o proposto por Del Prette e Del Prette (2014)

que definem a empatia como sendo a capacidade de compreender e sentir o que o outro está pensando e sentindo, expressando ao interlocutor sua compreensão em relação ao que foi exposto por ele. O indivíduo tratado com uma expressão empática sente-se validado e confortado, o que pode favorecer um canal de comunicação entre as pessoas, promover autoestima, aliviar e reduzir as tensões.

As três participantes consideram como fator favorável para aliviar a tensão no ambiente de trabalho o *apoio da equipe*, conforme elucida a fala da participante 2:

“A gente consegue levar pro colegiado todas as nossas angústias, aflições, repensar como foi aquele processo, o que a gente fez errado, o que podia ter sido diferente, né, então a mesa do colegiado serve pra isso, e aí ter um psicólogo na mesa do colegiado é muito importante, porque às vezes eu percebo nas meninas algumas coisas que têm a haver com histórias pessoais e aí a gente reflete isso e vai fortalecendo e qualificando.” (P2)

Paralelamente às questões relacionadas a conflitos interpessoais no ambiente laboral e apesar da ausência de apoio psicológico, as participantes fizeram menção ao suporte técnico e emocional que encontram na equipe. Esse dado converge com os achados do estudo sobre o sofrimento psicológico dos Conselheiros tutelares realizado por Cabral e Constantino (2021), o qual identificou o apoio entre os membros da equipe como fator positivo para o desenvolvimento pessoal, apontando a interação do colegiado como relevante para o aperfeiçoamento da atuação dos Conselheiros. Para alcançar um estado de bem-estar é primordial que as interações humanas estejam apoiadas sob princípios de respeito mútuo, compromisso e que contribuam para a qualidade de vida e saúde na organização (Zanelli, 2010).

Considerações Finais

O presente estudo teve como objetivo compreender a relação entre a atuação profissional e a saúde mental de Conselheiros Tutelares de uma cidade do norte de Santa Catarina frente à violação de direitos infanto-juvenil e as possíveis repercussões em sua saúde mental. Para isso, foi realizada uma pesquisa de natureza qualitativa com Conselheiros Tutelares atuantes, contando com a participação de três mulheres. Os resultados foram analisados a partir de três categorias, que abrangem aspectos sobre atuação como Conselheira Tutelar, as condições psicossociais e de saúde mental e a relação entre saúde mental e atuação profissional.

A atuação como Conselheiras Tutelares revelou-se uma jornada desafiadora, identificando compromisso social das participantes engajadas na garantia e promoção dos direitos da criança e do adolescente. Esse engajamento gerou expectativas elevadas sobre o exercício da função, gerando frustrações ao confrontar as idealizações com os desafios significativos da atuação como exigências burocráticas, morosidade do sistema, responsabilidades perante a tomada de medidas protetivas legais, conflitos interpessoais decorrentes do estresse inerente a constante exposição às violações de direitos. Verificou-se que apesar das adversidades encontradas no exercício da profissão, existe a satisfação no trabalho que se dá principalmente pela realização em ajudar o próximo. Destaca-se também a relevância da formação acadêmica no desempenho das atribuições como Conselheiras, assim como a necessidade de qualificação e capacitação no manejo das demandas emergentes.

Ao analisar as condições psicossociais e de saúde mental, foi constatado que as características do trabalho causam mobilizações emocionais decorrentes do contato direto com violações dos direitos infantojuvenis. Ao mesmo tempo em que as participantes reconhecem ter seu estado emocional afetado pelo conteúdo do trabalho, descrevem sua condição de saúde mental como satisfatória e no momento não fazem acompanhamento psicológico. Os dados evidenciaram a resiliência como um fator fundamental para regulação emocional diante das circunstâncias desafiadoras, além da adoção de práticas saudáveis relacionadas ao autocuidado assim como o suporte encontrado na família e através das crenças espirituais ou religiosas, que se apresentaram como facilitadores na manutenção do seu bem-estar e alívio do sofrimento inerente à função.

Sobre a relação entre saúde mental e atuação profissional, evidenciou-se a sobrecarga emocional decorrente do trabalho, causando desgaste físico e psíquico. A partir do ingresso como Conselheira Tutelar, ficou constatado estados de ansiedade, estresse e tristeza mediante exposição às circunstâncias enfrentadas pelos usuários, mudanças na percepção do entorno, aumentando significativamente o estado de vigília fora do contexto laboral. As tensões e mobilizações emocionais experienciadas extrapolam o ambiente de trabalho, repercutindo na esfera pessoal. Para manutenção desse cenário, as habilidades socioemocionais se apresentaram relevantes a essa dinâmica que exige o gerenciamento das emoções, assim como o uso da empatia para aliviar as tensões constantes, atenuando situações adversas, imprevisíveis e arriscadas, inerentes à atuação do Conselheiro Tutelar. O apoio entre a equipe foi identificado como fator positivo na administração das mobilizações emocionais mediante o impacto das demandas e nas deliberações em colegiado. O suporte psicológico e as capacitações disponíveis

às Conselheiras Tutelares apresentaram-se insuficientes, tanto para manutenção da saúde mental e bem-estar quanto para capacitação técnica continuada.

Este estudo, caracterizou a atuação profissional dos Conselheiros Tutelares, identificou como as participantes avaliam sua saúde mental e evidenciou os fatores estressores associados ao contato das participantes com situações de violações de direitos e vulnerabilidades, lançando luz sobre a realidade das Conselheiras Tutelares, viabilizando a compreensão dos desafios enfrentados por esses profissionais ao analisar as experiências relativas à função, alcançando desta forma os objetivos propostos nesta pesquisa.

A pesquisa oferece *insights* relevantes sobre a correlação entre atuação profissional e as repercussões na saúde mental, proporciona uma visão panorâmica desse contexto laboral ao demonstrar os aspectos da atuação, as exigências emocionais e as estratégias de enfrentamento adotadas pelas Conselheiras Tutelares. Entretanto, é importante reconhecer que as limitações do estudo, considerando sua amostra reduzida, podem impactar a generalização dos resultados. Futuras pesquisas podem buscar uma amostragem mais ampla e utilizar métodos adicionais como a observação direta. Sugere-se também, a realização de pesquisas longitudinais, proporcionando uma compreensão mais abrangente da relação entre atuação profissional e saúde mental. Adicionalmente, novos estudos comparativos entre diferentes regiões e a avaliação da eficácia de programas de suporte psicológico ao Conselheiro Tutelar podem contribuir para o entendimento e implementação de políticas internas, treinamentos e suportes mais efetivos para estes profissionais. A resiliência e o apoio da equipe como meios de mitigar as tensões emocionais inerentes é relevante na promoção de ambientes de trabalho salutareis, colaborativos e solidários.

Referências

- Aguiar, M. A. F. (2005). *Psicologia aplicada à administração: uma abordagem multidisciplinar*. Saraiva.
- American Psychiatric Association. (2014). Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais: DSM-5. (5ª ed.).
- Amarante, P. (2011). *Saúde Mental e Atenção Psicossocial*. (3. ed). Fiocruz.
- Almeida B. F. A. (2019). *O comportamento de autocuidado e a prevenção em saúde mental*. [Tese mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina].
<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/215603>

- Afek, A., Ben-Avraham, R., Davidov, A., Berezin C., N., Ben Yehuda, A., Gilboa, Y., & Nahum, M. (2021). *Psychological Resilience, Mental Health, and Inhibitory Control Among Youth and Young Adults Under Stress* [Resiliência Psicológica, Saúde Mental e Controle Inibitório Entre Jovens e Jovens Adultos Sob Estresse]. *Frontiers In Psychiatry*, 11. doi: 10.3389/fpsyt.2020.608588
- Bócoli, E. P. A. (2022). *Atribuições do conselho tutelar dos direitos da criança e do adolescente perante o sistema de garantia de direitos*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade de Brasília]. <https://bdm.unb.br/handle/10483/32259>
- Bonfin, M. H. S. (2018). *Regulação emocional entre trabalhadores na Estratégia de Saúde da Família*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Instituto de Ciências da Saúde, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira]. <https://repositorio.unilab.edu.br/jspui/handle/123456789/668>
- Brasil, Diário Oficial da União. (1990). *Lei Federal n. 8069, de 13 de julho de 1990*. Estatuto da Criança e do Adolescente. Brasília, DF. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm
- Brasil, Diário Oficial da União. (2022). *Resolução nº 231, de 28 de dezembro de 2022*. Brasília, DF. <https://www.gov.br/participamaisbrasil/https-wwwgovbr-participamaisbrasil-blob-baixar-7359>
- Brasil, Diário Oficial da União. (2018). *Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018*. Lei geral de proteção de dados pessoais (LGPD). Brasília, DF. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm
- Brasil. (2022). Painel de Dados da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do 2º Semestre de 2022. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/segundo-semester-de-2022>
- Brasil, Ministério da Saúde. (2012). *Resolução 466, 12 de dezembro de 2012*. O Plenário do Conselho Nacional de Saúde em sua 240ª Reunião Ordinária, realizada nos dias 11 e 12 de dezembro de 2012, no uso de suas competências regimentais e atribuições conferidas pela Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, e pela Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Brasília, DF. https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html.
- Cabral, J. A. B., & Constantino, P. (2021). O Sofrimento Psicológico dos Conselheiros Tutelares de Campos dos Goytacazes/RJ. *Humanas Sociais & Aplicadas*, 11(33), 18-30. <https://doi.org/10.25242/8876113320211998>
- Carvalho, M. R. S., Martins, A. A. S., Salazar, G., Haase, V. G. (2016). Condições clínicas neurológicas e neuropsiquiátricas na infância e adolescência. In: Salles, J. F., Haase, V. G., Malloy-Diniz, L. F. *Neuropsicologia do desenvolvimento*. Artmed.

- Cavalcanti, C. C. (2023). *Aprendizagem socioemocional com metodologias ativas: um guia para educadores*. Saraiva.
- Codo, W., Soratto, L. & Vasques-Menezes, I. (2004). Saúde Mental e Trabalho. In: Zanelli, J. C., Borges-Andrade, J. E. & Bastos, A. V. (Eds), *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. (Edição 1, v.1, pp. 276-300). Artmed.
- Conselho Federal de Serviço Social. (2007). *Parâmetro para atuação de assistentes sociais e psicólogos(as) na Política de Assistência Social*. Brasília, DF. <https://site.cfp.org.br/publicacao/parametros-para-atuao-de-assistentes-sociais-e-psicologos-na-politica-de-assistencia-social/>
- Conselho Federal de Psicologia. (2009). *Serviço de Proteção Social a crianças e adolescentes vítimas de violência, abuso e exploração sexual e suas famílias: Referências para a atuação do psicólogo*. https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2009/10/CREPOP_Servico_Exploracao_Sexual.pdf
- Creswell, J. W. (2014). *Investigação Qualitativa e Projeto de Pesquisa* (3ª ed.). Porto Alegre: Penso.
- Dalmasso, G., Di Prinzio, R. R., Gilardi, F., De Falco, F., Vinci, M. R., Camisa, V., Santoro, A., Casasanta, D., Raponi, M., Giorgi, G., Magnavita, N., & Zaffina, S. (2021). *Effectiveness of Psychological Support to Healthcare Workers by the Occupational Health Service: A Pilot Experience* [Efetividade do Apoio Psicológico aos Profissionais de Saúde pelo Serviço de Saúde Ocupacional: Uma Experiência Piloto]. *Healthcare* (Basel, Switzerland), 9(6), 732. <https://doi.org/10.3390/healthcare9060732>
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho* (4ª ed.). São Paulo: Cortez.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, 14(3), 27–34. <https://doi.org/10.1590/S0103-65132004000300004>
- Del Prette, A. & Del Prette, Z. A. P. (2014). *Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo*. Petrópolis: Vozes.
- Deslandes, S. F., & Campos, D. de S.. (2015). A ótica dos conselheiros tutelares sobre a ação da rede para a garantia da proteção integral a crianças e adolescentes em situação de violência sexual. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20(7), 2173–2182. <https://doi.org/10.1590/1413-81232015207.13812014>
- Diamantino, R. M. (2014). *Atenção à saúde e regulação emocional: um estudo sobre trabalho emocional no atendimento aos usuários*. [Tese de Doutorado, Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador, Bahia, Brasil].

- França, A. C. L., & Rodrigues, A. L. (2005). *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática* (4ª edição). Grupo GEN. <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788522464517>
- Garcia, F. M. S. (2020). *Um olhar para o conselho tutelar: os impactos na promoção dos direitos da criança e do adolescente no município de Benjamin Constant-AM*. [Trabalho de conclusão de curso, Universidade Federal do Amazonas]. <http://riu.ufam.edu.br/handle/prefix/5870>
- Gardner, H., Barendsen, L., Bronk, K. C., Csikszentmihalyi, M., Damon, W., & Fischman, W. (2008). *Responsabilidade no Trabalho*. Grupo A. <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788577803835>
- Gil, A. C. (2022). *Como Elaborar Projetos de Pesquisa* (7th ed.). Grupo GEN. <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9786559771653>
- Gondim, S. M. G., Siqueira, M. M. M. (2004). Emoções e Afetos no Trabalho. In: ZANELLI, J. C.. Borges. A. J., Bastos, A. V. *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Artmed.
- Koenig, H. G.. (2007). Religião, espiritualidade e psiquiatria: uma nova era na atenção à saúde mental. *Archives of Clinical Psychiatry*. (São Paulo), 34, 5–7. <https://doi.org/10.1590/S0101-60832007000700002>
- Korte, S. M., Koolhaas, J. M., Wingfield, J. C., & McEwen, B. S. (2005). *The Darwinian concept of stress: benefits of allostasis and costs of allostatic load and the trade-offs in health and disease* [O conceito darwiniano de estresse: benefícios da alostase e custos da carga alostática e os trade-offs na saúde e doença]. *Neuroscience and biobehavioral reviews*, 29(1), 3–38. <https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2004.08.009>
- Locke, E. A. (1969). *What is job satisfaction?* [O que é a satisfação no trabalho?]. *Organizational Behavior & Human Performance*. 4(4), 309–336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Machado, M. S., & Pereira, C. R. R. (2020). Redes Pessoais Significativas de mulheres responsáveis por famílias monoparentais em vulnerabilidade social. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 25(4), 399-411. <https://dx.doi.org/10.22491/1678-4669.20200040>
- McEwen, B. S. (2004). *Protection and damage from acute and chronic stress: Allostasis and allostatic overload and relevance to the pathophysiology of psychiatric disorders* [Proteção e danos do estresse agudo e crônico: Alostase e sobrecarga alostática e relevância para a fisiopatologia dos transtornos psiquiátricos]. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1032, 1-7. <https://doi.org/10.1196/annals.1314.001>
- Mello, B. B. de., Kuhn, J. N., Nunes, M. F., & Santos, E. R. (2022). Políticas públicas infantojuvenis no Brasil: olhares a partir dos dois conselhos tutelares da cidade de Novo Hamburgo, RS.

Revista Brasileira De Estudos Urbanos E Regionais, 24(1). <https://doi.org/10.22296/2317-1529.rbeur.202223pt>

Mezzina, C. A. K., & Martins, E. B. C. (2019). O Conselho Tutelar e os desafios para a garantia dos direitos da criança e do adolescente. *Serviço Social Em Revista*, 21(2), 419–442.

<https://doi.org/10.5433/1679-4842.2019v21n2p419>

Nascimento, A. F. do., Garavelo, M. I., Kohls, M. E. C., Cavalcante, F. G., Silva, H. O., Guimarães, C. de F., Assis, S. G., & Pereira, L. M. (2009). Conselhos tutelares. In S. G. Assis et al. (Eds.), *Teoria e prática dos conselhos tutelares e conselhos dos direitos da criança e do adolescente* (pp. 139-224). Rio de Janeiro: FIOCRUZ; Educação a Distância da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca.

Olabuénaga, J. I. R. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (5ª ed.) Serie Ciencias Sociales v. (nº15). Bilbao: Universidad de Deusto.

Organização Internacional do Trabalho (OIT). (1986). *Psychosocial factors at work: recognition and control* [Fatores psicossociais no trabalho: reconhecimento e controle]. Geneva: Repartição Internacional do Trabalho. http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/1986/86B09_301_engl.pdf

Organização Internacional do Trabalho. (2022). Saúde mental no trabalho: OMS e OIT pedem novas medidas para enfrentar os problemas de saúde mental no trabalho. Brasília, DF.

Pase, H. L., Cunha, G. P., Borges, M. L., & Patella, A. P. D. (2020). O Conselho Tutelar e as políticas públicas para crianças e adolescentes. *Cadernos EBAPE.BR*, 18(4), 1000–1010. <https://doi.org/10.1590/1679-395120190153>

Quadros, P. O. (2014). Breves fundamentos jurídicos para atuação do Conselho Tutelar. In L. F. Costa (Org.), M. A. Penso (Org.), & M. I. G. Conceição (Org.), *Abordagem à Família no Contexto do Conselho Tutelar*. São Paulo: Ágora.

Queirós, C. (2021). Saúde mental no trabalho. *Revista ROL de enfermagem*, 44, 17-25. <https://hdl.handle.net/10216/138155>.

Reinhold, H. H.(2014). O burnout. In: Lipp, M. E. N. *O stress do professor*. Papirus. <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/14796/pdf/0>

Ribeiro, R. A. (2020). *Conselheiros Tutelares: Composição e Competências*. Curitiba: Contentus. <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/185674/pdf/72>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. P. B. (2013). *Metodologia de Pesquisa* (5th ed.). Penso.

Santos, E. F. (2013) *Psicoterapia breve*. 1ª ed. São Paulo: Ágora. E-book. <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/49591/epub/0>

- Shaughnessy, J. J., Zechmeister, J. S., & Zechmeister, E. B. (2012). *Metodologia de Pesquisa em Psicologia* (9ª ed.). Porto Alegre: AMGH.
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788580551013>
- Sierra, V. M.. (2011). A judicialização da política no Brasil e a atuação do assistente social na justiça. *Revista Katálisis*, 14(2), 256–264.
- Souza, A. C. B. D. (2021). *Introdução à psicologia clínica*. Saraiva.
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9786589881742>
- Tiago da Silva, J. C., & Melo, S. C. de A. (2018). Violência infantil: atuação do psicólogo no processo de auxílio à criança. *Psicologia E Saúde Em Debate*, 4(1), pp. 61–84.
- Wyse, R. (2018). Motivação: Teorias Motivacionais do Comportamento Humano. *Revista de Ciências Gerenciais*. 22. 134. DOI:10.17921/1415-6571.2018v22n36p134-141.
- Ventorini, C. C., Paes, C. O., & Marchiori, D. M. (2019). O Impacto da Participação e da Motivação na Satisfação com o Trabalho: Evidências do Setor Público. *Revista Pretexto*, 20(3), 68-82.
<http://revista.fumec.br/index.php/pretexto/article/view/6130>.
- Organização Mundial da Saúde (OMS). (2002). *World report on violence and health* [Relatório mundial sobre violência e saúde]. Geneva: WHO.
<https://www.who.int/publications/i/item/9241545615>
- Organização Mundial da Saúde (OMS). (2008). *PRIMA-EF: Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management: a resource for employers and worker representatives* [PRIMA-EF Orientações Sobre o Quadro Europeu para a Gestão dos Riscos Psicossociais: um recurso para empregadores e representantes dos trabalhadores]. Geneva: WHO.
http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43966/1/9789241597104_eng_Part1.pdf
- Organização Mundial da Saúde (OMS). (2014). *Mental health: a state of well-being*. [Saúde Mental: um estado de bem-estar] Geneva: WHO.
http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/en
- Organização Mundial da Saúde (OMS). (2023). *Constitution: WHO remains firmly committed to the principles set out in the preamble to the Constitution* [Constituição: A OMS continua firmemente empenhada nos princípios estabelecidos em sua Constituição].
<https://www.who.int/about/accountability/governance/constitution>
- Zanelli, J. C. (2010). *Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Grupo A. <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788536321585>