ARTIGO
DE OPINIÃO

Recebido: 25/Abr/2025
Aceito: 18/Ago/2025

O cuidado insubstituível: a arte de cuidar em tempos de tecnologia e conectividade

The irreplaceable nature of care: the art of caring in times of technology and connectivity

Patrícia **Simonaggio**[1]

RESUMO | Este artigo propõe uma reflexão sobre o papel do cuidado humano na gestão da saúde ocupacional em um contexto marcado pela hiperconectividade e pela crescente incorporação de tecnologias. Em um cenário organizacional orientado pela eficiência e pela produtividade, resgata-se o cuidado como eixo estruturante de relações de trabalho mais humanas, sustentáveis e eficazes. Argumenta-se que, apesar dos avanços das ferramentas digitais e da inteligência artificial, o cuidado permanece insubstituível. Destaca-se sua relevância para a prevenção do absenteísmo, a promoção da saúde mental e o fortalecimento do engajamento dos trabalhadores. Defende-se, assim, uma articulação entre tecnologia e humanização, na qual o cuidado se configura como diferencial competitivo e pilar de uma gestão mais empática e efetiva.
Palavras-chave | saúde ocupacional; absenteísmo; empatia; tecnologia; assistência integral à saúde.

ABSTRACT | This article reflects on the role of human care in occupational health management within a context shaped by hyperconnectivity and the growing integration of technologies. In organizational settings driven by efficiency and productivity, care is reaffirmed as a structuring axis for more humane, sustainable, and effective labor relations. Despite advances in digital tools and artificial intelligence, care remains irreplaceable. Its relevance to preventing absenteeism, promoting mental health, and strengthening worker engagement is highlighted. Accordingly, the article advocates an articulation between technology and humanization, in which care emerges as a competitive differentiator and a cornerstone of more empathetic and effective management.
Keywords | occupational medicine; absenteeism; empathy; technology; comprehensive health care.

[1] Médica do trabalho, sem afiliação institucional, Porto Alegre, RS, Brasil.
Fonte de financiamento: Nenhuma
Conflitos de interesse: Nenhum
Como citar: Simonaggio P. The irreplaceable nature of care: the art of caring in times of technology and connectivity. Rev Bras Med Trab. 2026;24:e20261463. http://doi.org/10.47626/1679-4435-2026-1463
Editora associada: Paula Moreira Silva
Declaração de Dados: Os conteúdos subjacentes ao texto da pesquisa estão contidos no manuscrito.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

INTRODUÇÃO

No cenário contemporâneo da saúde ocupacional, a evolução tecnológica, em especial a inteligência artificial (IA), vem transformando a atuação dos profissionais da área, abrangendo desde o diagnóstico até o gerenciamento da saúde dos colaboradores. Apesar desse avanço significativo, o cuidado humano permanece insubstituível. O conceito de cuidado ultrapassa a dimensão técnico-procedimental e envolve a construção de vínculos, a escuta ativa e a compreensão das necessidades individuais dos trabalhadores. Este artigo discute o papel da IA na saúde ocupacional e ressalta a importância de preservar a dimensão humanizada do cuidado como componente essencial das estratégias terapêuticas e de gestão.

O IMPACTO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA SAÚDE OCUPACIONAL

A IA tem sido amplamente empregada para otimizar diagnósticos, prever agravos à saúde e subsidiar a gestão em saúde ocupacional. Sistemas baseados em IA demonstram eficácia na identificação precoce de condições como doenças crônicas e transtornos mentais, muitas vezes antes da manifestação clínica evidente. Algoritmos capazes de analisar grandes volumes de dados de saúde dos trabalhadores permitem identificar padrões associados ao risco de absenteísmo ou à necessidade de intervenções precoces [1].

Entretanto, embora a IA contribua para ganhos de eficiência e precisão diagnóstica, ela não substitui a dimensão empática do cuidado humano. Cuidar não se limita à análise de dados; requer compreensão das emoções, das experiências de vida e do contexto sociolaboral dos trabalhadores. A escuta ativa, o acolhimento e a presença empática permanecem elementos essenciais para a promoção da saúde mental e física no ambiente de trabalho.

A HUMANIZAÇÃO NO CONTEXTO DA MEDICINA DO TRABALHO

O cuidado humano transcende a atuação técnica dos profissionais de saúde. Na medicina do trabalho, em particular, o cuidado deve ser compreendido de forma integral, contemplando o bem-estar físico, emocional, social e psicológico do trabalhador. A relação entre profissional de saúde e trabalhador não deve ser meramente transacional, mas baseada em respeito, confiança e compreensão mútua.

A humanização do cuidado em saúde ocupacional é fundamental para favorecer a adesão aos tratamentos e reduzir o estigma associado aos transtornos mentais e a outras condições de saúde. Profissionais que demonstram empatia e sensibilidade contribuem para a construção de um ambiente de confiança, no qual o trabalhador se sente seguro para expressar suas preocupações e buscar apoio quando necessário [2]. Evidências indicam, ainda, que práticas de cuidado humanizado estão associadas a melhores desfechos em saúde e a maior satisfação no ambiente laboral [3].

O CUIDADO COMO PILAR DA SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL

O cuidado no ambiente de trabalho transcende o âmbito assistencial e assume um papel estratégico na gestão da saúde organizacional. Diante de desafios crescentes relacionados à saúde mental, ao esgotamento profissional e ao aumento do absenteísmo, a valorização do cuidado como prática cotidiana e sistêmica torna-se fundamental. Organizações que reconhecem seus trabalhadores como sujeitos, e não apenas como recursos, tendem a alcançar melhores resultados em engajamento, produtividade e retenção de talentos.

Além de constituir um valor ético, o cuidado configura-se como vantagem competitiva. Sua implementação requer escuta ativa, diagnóstico organizacional contínuo, desenvolvimento de lideranças empáticas e compromisso com a promoção da saúde integral. Nesse sentido, o modelo de cuidado humanizado deve ser incorporado às políticas de gestão como elemento estruturante da sustentabilidade e da responsabilidade corporativa.

Esse entendimento representa o cerne de uma gestão de saúde ocupacional que supera abordagens tradicionais. A transformação efetiva ocorre quando a liderança organizacional reconhece que o cuidado não é um custo, mas um dos principais ativos para o sucesso em longo prazo. Promover o cuidado implica assegurar um ambiente de trabalho seguro, valorizar a saúde mental e fortalecer o sentimento de pertencimento dos colaboradores. A gestão do absenteísmo, por

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

exemplo, extrapola a simples mensuração de faltas e exige a compreensão de seus determinantes, como desmotivação, sobrecarga emocional ou condições de trabalho inadequadas.

A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO ALIADA DO CUIDADO

Embora a IA represente uma ferramenta poderosa, ela deve ser compreendida como complemento ao cuidado humano, e não como seu substituto. A IA pode aprimorar a gestão de dados, identificar riscos à saúde com maior precisão e personalizar estratégias de saúde ocupacional de acordo com as necessidades individuais dos trabalhadores. No entanto, não é capaz de captar as nuances emocionais e psicológicas inerentes à experiência humana, aspecto central no contexto da saúde ocupacional.

A IA pode, por exemplo, auxiliar no monitoramento da saúde mental dos colaboradores ao identificar padrões comportamentais associados ao estresse ou ao esgotamento. Ainda assim, a intervenção humana permanece indispensável para interpretar esses dados e oferecer o suporte emocional adequado. A integração entre IA e cuidado humano potencializa os benefícios na saúde ocupacional, ao assegurar que as decisões sejam orientadas não apenas por dados, mas também por compreensão e empatia [4].

A Organização Mundial da Saúde ressalta a importância de aplicar princípios éticos e padrões de direitos humanos ao uso da IA na saúde, destacando que essas tecnologias devem ser desenvolvidas e implementadas de forma responsável, com vistas à segurança e ao bem-estar das pessoas [5]. De modo convergente, a Organização Internacional do Trabalho reconhece que a IA e as tecnologias digitais estão transformando a gestão da segurança e da saúde ocupacional, demandando adaptação contínua dos profissionais da área [6].

Por sua vez, o Instituto Nacional de Segurança e Saúde Ocupacional dos Estados Unidos alerta que, embora a IA tenha potencial para aprimorar o gerenciamento de riscos, esses sistemas podem reproduzir e amplificar vieses humanos. Tal possibilidade pode gerar consequências não intencionais para a saúde e a segurança dos trabalhadores, o que reforça a necessidade de vigilância constante e do uso ético dessas tecnologias [7].

DESAFIOS E PERSPECTIVAS FUTURAS

À medida que as tecnologias continuam a evoluir, tornam-se mais evidentes os desafios para a preservação do cuidado humano no contexto da saúde ocupacional. A automação dos processos assistenciais pode favorecer a despersonalização do atendimento, criando distanciamentos entre o trabalhador e o profissional de saúde. Diante desse cenário, torna-se fundamental que os profissionais da área mantenham práticas de cuidado fundamentadas na empatia, no respeito e na valorização da dimensão humana, independentemente do grau de incorporação de inovações digitais.

O futuro da medicina do trabalho depende, portanto, do equilíbrio entre tecnologia e humanidade. A IA pode, e deve, ser utilizada como instrumento para qualificar o cuidado, ampliar a eficiência e apoiar a tomada de decisões. Contudo, sua atuação precisa ser necessariamente complementada por um cuidado genuíno, sustentado pela escuta qualificada e pela compreensão do trabalhador como sujeito singular.

CONCLUSÕES

A incorporação da IA à saúde ocupacional representa um avanço relevante, com potencial para ampliar a precisão diagnóstica, otimizar recursos e fortalecer ações preventivas. Entretanto, sua implementação efetiva exige o reconhecimento de que o cuidado humano constitui um elemento essencial e irrenunciável. O futuro da medicina do trabalho dependerá da capacidade de integrar a inovação tecnológica a práticas orientadas pela escuta, pela empatia e pela compreensão das múltiplas dimensões que compõem o sujeito trabalhador.

A presença qualificada do profissional de saúde, sustentada por competências relacionais e sensibilidade ética, permanece central para a construção de ambientes organizacionais mais saudáveis, equitativos e sustentáveis. A promoção de um cuidado genuíno, alicerçado em valores humanos e responsabilidade social, não apenas fortalece a adesão aos programas de saúde, como também favorece a construção de vínculos de confiança, pertencimento e bem-estar no contexto laboral.

O cuidado configura-se, assim, como o elo entre o futuro e o presente, entre a inovação e a humanidade.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

Ao adotar modelos organizacionais que reconheçam o cuidado como eixo estruturante, as instituições contribuem não apenas para a saúde de suas equipes, mas também para o fortalecimento de uma cultura organizacional mais empática, resiliente e humanizada. Trata-se do cuidado insubstituível que sustenta a construção de um mundo do trabalho mais justo, equilibrado e sustentável.

Contribuição de autores

PS foi responsável pela concepção, redação – esboço original e redação – revisão & edição. A autora aprovou a versão final submetida e assume responsabilidade pela publicação.

REFERÊNCIAS

1. Hinton G. Deep learning in healthcare: transforming diagnosis and treatment. JAMA. 2018;320(11):1101-2. https://doi.org/10.1001/jama.2018.11100
2. Derksen F, Bensing J, Lagro-Janssen A. Effectiveness of empathy in general practice: a systematic review. Br J Gen Pract. 2013;63(606):e76-84. https://doi.org/10.3399/bjgp13X660814
3. World Health Organization. Guidelines on mental health at work. Geneva: World Health Organization; 2022 [cited 2025 Apr 25]. Available: https://iris.who.int/handle/10665/363177
4. Topol E. Deep medicine: how artificial intelligence can make healthcare human again. New York: Basic Books; 2019.
5. World Health Organization (WHO). WHO calls for safe and ethical AI for health [Internet]. Geneva: WHO; 2023 [cited 2025 Apr 25]. Available: https://www.who.int/news/item/16-05-2023-who-calls-for-safe-and-ethical-ai-for-health
6. International Labour Organization (ILO). AI and digitalization are transforming safety and health at work [Internet]. Geneva: ILO; 2023 [cited 2025 Apr 25]. Available: https://www.ilo.org/resource/news/ai-and-digitalization-are-transforming-safety-and-health-work
7. National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). The role of artificial intelligence in the future of work [Internet]. Washington, DC: Centers for Disease Control and Prevention (CDC); 2021 May 24 [cited 2025 Apr 25]. Available: https://blogs.cdc.gov/niosh-science-blog/2021/05/24/ai-future-of-work/

Endereço para correspondência: Patrícia Simonaggio – Av. Túlio de Rose, 260, ap 301 C. Jardim Europa, Porto Alegre, RS, Brasil – E-mail: psimonag@gmail.com

2026 Associação Nacional de Medicina do Trabalho
Este é um artigo de acesso aberto distribuído nos termos de licença Creative Commons.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.