

MELHORIAS NOS ASPECTOS PSICOSSOCIAIS DO TRABALHO EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS NO CONTEXTO DE ENFRENTAMENTO DA COVID-19: SUGESTÕES BASEADAS NA PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES

Discentes:

Adriana Tukamoto Costa
Camila de Almeida Permegiani
Elaine Cristina Fiamenghi
Maura Elisa da Silva
Vinícius Guiraldelli Barbosa

Orientador:

Prof. Dr. Janduhy Camilo Passos

1. Contexto

As organizações públicas possuem desafios relacionados a gestão de pessoas, especificamente, quanto aos elementos que incidem sobre o desempenho dos servidores, já que influenciam a efetividade dos serviços prestados. Tratam-se, por exemplo, de questões que envolvem temáticas, como: qualidade de vida, saúde mental, motivação, etc. (OLIVEIRA; MEDEIROS, 2012). Diante de contingências - como a pandemia da COVID 19 - é importante observar estes elementos, considerando os impactos sobre o comportamento dos indivíduos e as repercussões na dinâmica organizacional (CASTRO et al, 2020).

Conforme Severo e Barros (2020), a pandemia e o isolamento social intensificaram os sentimentos de vulnerabilidade e os transtornos de ansiedade, favorecendo os distúrbios psíquicos, depressivos e o estresse relacionados ao contexto de trabalho. Nesse enfoque, as condições laborais e os fatores psicossociais devem ser investigados visando o estabelecimento de medidas de proteção, pois, dependendo da forma como são percebidos, estes fatores podem favorecer ou prejudicar a saúde mental, comprometendo a saúde e o desempenho dos indivíduos (CHINELATO; VITTI, 2021).

Os fatores psicossociais circunscrevem desde a subjetividade dos trabalhadores, até aspectos sociais e econômicos do meio no qual eles estejam inseridos, configurando-se a partir da

interação dinâmica entre o sujeito e o seu trabalho. Enquanto elementos protetivos, os fatores psicossociais auxiliam no desenvolvimento das atividades, nas relações interpessoais, na produtividade e na qualidade de vida dentro das organizações. Isto, porque possibilitam que os trabalhadores entabulem respostas adaptativas diante de adversidades impostas pelas circunstâncias laborais, neutralizando os riscos existentes. Neste caso, os aspectos protetivos estão associados ao suporte nas atividades laborais; as boas relações grupais e a comunicação adequada; ao bem-estar e a liderança adequada, dentre outros (SEVERO; BARROS, 2020; CHINELATO; VITTI, 2021).

Todavia, os fatores psicossociais podem predispor aos riscos (adoecimento/ estresse) quando existe uma interação negativa entre as características da atividade desenvolvida e as características do sujeito, oriundos de fatores, como: exigências psicológicas da tarefa; falta de suporte no trabalho; lideranças inadequadas; jornadas de trabalho intensas; baixas recompensas, etc. Na pandemia do Covid-19, os riscos psicossociais são percebidos, por exemplo, na sobrecarga e jornadas extensas de trabalho; pressões hierárquicas; adversidades do trabalho remoto; falta de equipamentos de proteção individual, etc. (SEVERO; BARROS, 2020; CHINELATO; VITTI, 2021).

Em pesquisa realizada sobre a Covid-19 e as ações implementadas nas organizações para a redução dos impactos, Castro et al (2020) destacam o uso de estratégias que priorizam a melhoria da comunicação organizacional; o aprimoramento digital, enfatizando o teletrabalho com adequado suporte para a sua execução; observação dos protocolos governamentais visando o controle da pandemia; a implementação de ações para o bem-estar físico e emocional dos trabalhadores, no trabalho ou em casa; a instituição de canais ou meios de acolhimento psicológico que favoreçam a saúde mental (CASTRO et al, 2020).

Partindo das considerações realizadas, este trabalho visa apresentar sugestões que facilitem o enfrentamento da Covid-19 em organizações públicas, considerando os fatores psicossociais do trabalho e a percepção dos servidores quanto as medidas institucionais implementadas e as ações dos gestores para o enfrentamento da pandemia.

Trata-se de uma pesquisa descritiva, com questionários aplicados a 50 servidores do Estado de São Paulo, sendo que: 21 atuam no âmbito municipal; 27 pertencem a esfera estadual e 02 são federalizados. Utilizou-se uma amostra não probabilística, com integrantes escolhidos por conveniência, obedecendo ao critério de trabalhar no serviço público. O questionário foi elaborado com base no levantamento bibliográfico que fundamenta este estudo, utilizando o aplicativo *Google Forms*, e veiculado durante os meses de maio e junho de 2021 de forma *on*

line por meio do *WhatsApp*. As questões versaram sobre as mudanças advinda no trabalho devido a pandemia: novas rotinas, medidas de proteção adotadas pela instituição, teletrabalho, comunicação e canais de acolhimento para os servidores, capacitação funcional, dentre outros.

Constatou-se que ocorreram mudanças nas rotinas de trabalho: embora a maioria dos sujeitos não apontem um aumento das atividades já realizadas, eles indicam um crescimento do trabalho fora dos horários comuns, repercutindo moderadamente no tempo de descanso e nos finais de semana, diferente do cenário anterior a pandemia.

Quanto as medidas de prevenção e proteção implementadas nas suas organizações, a maioria dos respondentes percebeu como adequados: a adoção aos protocolos de segurança; liberação da jornada presencial para os servidores que fazem parte da população de risco (idade e comorbidades); redução de horários de atendimento ao público; orientações e disponibilização quanto ao uso de máscaras, álcool em gel, higiene das mãos e distanciamento. De todos os fatores, para cerca de 45% dos sujeitos, a separação física dos postos de trabalho se mostra inadequada necessitando ser revista.

Em relação a atuação institucional, os respondentes percebem com muita frequência a averiguação e o controle das medidas para evitar a contaminação (uso de máscaras, higienização das mãos e superfícies, etc.), além de muitas divulgações sobre a pandemia e os modos preventivos. Ainda, a maioria dos respondentes assinalou que percebem a preocupação dos seus gestores com o bem-estar dos funcionários, como também a gestão adequada das muitas atividades, mediante a ausência dos servidores que pertencem ao grupo de risco.

Ressalta-se, porém, que dois aspectos institucionais apresentaram índices significativos de insatisfação, considerando que 70% dos respondentes indicou que os investimentos e incentivos à capacitação profissional, a formação contínua e a transferência de conhecimento não ocorrem de modo adequado durante a pandemia. Igualmente, os sujeitos destacaram que não se sentem acolhidos, não tendo nenhum preparo ou assistência mais direta (investimentos, preparo psicológico e orientação) que os auxiliem a lidar com a situação de risco atual.

Quanto ao trabalho remoto e presencial, os sujeitos indicaram que as atividades e as demandas estão sendo cumpridas com eficiência, não havendo prejuízo relativo ao público atendido. Contudo, embora cerca de 56% dos respondentes estejam satisfeitos com o trabalho remoto, eles percebem que as suas organizações não conseguem oferecer o auxílio adequado, havendo muitas deficiências no suporte para os problemas operacionais, solução de dúvidas, etc.

2. Solução proposta

As sugestões consideram que os servidores estão trabalhando vulneráveis, sob o medo da contaminação, angústias e tensões que possibilitam fadiga psicológica, estresse e depressão.

Assim, as soluções indicam que a flexibilidade será fundamental, como: explorar horários de chegada escalonados; ajustar locais de trabalho físicos (*layout*) para permitir o distanciamento social; exigir que os servidores façam uso de equipamentos de proteção individual, podendo até mesmo continuar se beneficiando do trabalho remoto para limitar o número de pessoas nos departamentos.

É preciso, também, investir em melhorias de suporte ao trabalho remoto, dando maior assistência a problemática dos servidores para evitar sobrecargas de atividades e dar celeridade aos processos.

Como alternativa para o acolhimento das demandas psicológicas, é necessário instituir uma forma de comunicação grupal, direta, e que possibilite a socialização das dificuldades vivenciadas, a exemplo das ‘rodas de conversas’, efetuadas de modo virtual. O atendimento psicológico *on line* também se mostra eficiente e deve ser viabilizado pelas organizações públicas.

3. Resultados esperados

Com as melhorias introduzidas, espera-se a redução das ansiedades e angústias vivenciadas pelos servidores. Já a adequação das jornadas de trabalho aos horários estabelecidos, objetivam não sobrecarregar a capacidade laboral e não extrapolar para o âmbito das relações sociais.

Ainda, a expectativa é que o melhoramento do suporte da organização ao trabalho remoto permita o exercício funcional com tranquilidade, resguardando os servidores de desgastes físicos e emocionais. Igualmente, espera-se que o ajustamento do *layout* de trabalho acentue o distanciamento social e colabore como medida protetiva.

4. Proposta de acompanhamento

As sugestões serão acompanhadas por meio da Gestão, observando a proteção dos servidores e a manutenção da prestação dos serviços, vistoriando: a retomada com segurança dos servidores públicos afastados; melhoria no *layout* para o distanciamento social; ‘rodas de conversas’ virtuais; atendimento psicológico *on line*; ajustes nos horários de trabalho.

5. Fundamentação

Essa proposta abrangeu as disciplinas ‘Gestão de pessoas no setor público’ e ‘Psicologia organizacional’. Ambas evidenciaram a importância dos fatores psicossociais e as suas influências no comportamento dos indivíduos (bem-estar, satisfação, motivação, comprometimento, etc.), refletindo nas atividades laborais e no alcance dos resultados organizacionais. Também foram utilizados os conhecimentos de ‘Metodologia de estudo e de pesquisa em administração’, considerando o delineamento do estudo, a abordagem metodológica, a construção do questionário da pesquisa e a análise dos resultados.

6. Referências

CASTRO, B. L. G; OLIVEIRA, J. B. B; MORAIS, L. Q; GAI, M. J. P. COVID -19 e organizações: estratégias de enfrentamento para redução de impactos. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, 20(3), 1059-1063, 2020. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v20n3/v20n3a02.pdf>>. Acesso em: 15.06.2021.

CHINELATO, R. S. C; VITTI, I. P. **Saúde mental dos trabalhadores na pandemia do COVID 19**. SINJUSC. Santa Catarina, 2021. Disponível em:<<https://www.sinjusc.org.br/site/saude-mental-dos-trabalhadores-na-pandemia-do-covid-19/>>. Acesso em: 17.06.2021.

OLIVEIRA, J. A; MEDEIROS, M. M. P. **Gestão de pessoas no setor público**. 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2012.

SEVERO, V. S; BARROS, I. P. Trabalho e saúde emocional em tempos de Covid-19. **Revista de Direito do Trabalho e Processo do Trabalho**, v. 2, n. 1, 2020. Disponível em:<<https://revistas.anchieta.br/index.php/Dirdotrabalhoeprocessodotrabalho/issue/view/207>>. Acesso em: 04.07.2021.