

Qualidade de vida dos profissionais da saúde em um hospital diante dos efeitos da pandemia causada pela Covid-19

Júlia Ribeiro Felisberto, Letícia Bis Lima¹, Lívia de Souza Arruda¹, Lorena Pereira Colombo¹, Pedro Henrique de Oliveira Carvalho

Submissão: 15/10/2023

Aprovação: 02/05/2024

Resumo - A qualidade de vida no trabalho é relevante para um bom desenvolvimento profissional. Os estresses afetam a saúde do trabalhador. Com a pandemia causada pela Covid-19, aumentou muito o estresse e ansiedade, principalmente dos profissionais da linha de frente no combate ao vírus. O objetivo do trabalho foi avaliar a qualidade de vida de profissionais de saúde em um hospital diante dos efeitos da Covid-19. O trabalho foi realizado em um hospital da região leste do Estado de Minas Gerais. A pesquisa é de natureza aplicada, qualitativa e pesquisa-ação, desenvolvida a partir do levantamento bibliográfico, atividade de campo composta por observações, coleta de dados por entrevistas e questionários, encontros interativos e rodas de conversa. Verificou-se que o estresse e a ansiedade interferem no desenvolvimento profissional no contexto hospitalar, com maior impacto no período da pandemia. As mudanças repentinas na dinâmica hospitalar causada pela pandemia geraram muito desgaste físico e emocional nos profissionais que atuaram na linha de frente. A adequada qualidade de vida é essencial para os profissionais da saúde em momentos de estresses, pois o seu bem-estar reflete na evolução dos pacientes atendidos. O bom relacionamento com os colegas de trabalho, atividades físicas, sono regular, autocuidado e boa alimentação são primordiais para o bem-estar físico e psíquico desses profissionais em momentos críticos. Em situações problemáticas, como a Covid-19, é muito importante melhorar o ambiente de trabalho, reformular os processos de gestão hospitalar, com maior inclusão dos profissionais de psicologia.

Palavras-chave: Pandemia. Saúde do trabalhador. Qualidade de vida.

Quality of life of healthcare professionals in a hospital facing the effects of the pandemic caused by Covid-19

Abstract – The quality of life at work is relevant for good professional development. Stress affects workers' health. With the pandemic caused by Covid-19, stress and anxiety have increased significantly, especially among frontline professionals fighting the virus. The objective of the work was to evaluate the quality of life of health professionals in a hospital facing the effects of Covid – 19. The work was carried out in a hospital in the eastern region of Minas Gerais, Brazil. The research is of an applied, qualitative and action research nature, developed from a bibliographic survey, field activity consisting of observations, data collection through interviews and questionnaires, interactive meetings and conversation circles. It was found that stress and anxiety interfere with professional development in the hospital context, with a greater impact during the pandemic period. The sudden changes in hospital dynamics caused by the pandemic caused a lot of physical and emotional stress on professionals who worked on the front line. Adequate quality of life is essential for healthcare professionals in times of stress, as their well-being is reflected in the evolution of the patients they care for. Good relationships with co-workers, physical activities, regular sleep, self-care and good nutrition are essential for the physical and mental well-being of these professionals at critical times. In problematic situations, such as covid-19, it is very important to improve the work environment, reformulate hospital management processes, with greater inclusion of psychology professionals.

Keywords: Pandemic. Worker's health. Quality of life

1. Graduandos do curso de psicologia da Faculdade Capixaba de Nova Venécia, Multivix, Nova Venécia, ES

2. Mestre em Psicologia, professor da Faculdade Capixaba de Nova Venécia, Multivix, Nova Venécia, ES

INTRODUÇÃO

Com origem em morcegos, um vírus capaz de provocar doenças e síndromes respiratórias foi transmitido aos seres humanos por animais intermediários, ainda desconhecidos, no final do ano de 2019. Tal acontecimento ocasionou uma nova crise de saúde pública mundial, não apenas pelo surgimento, mas também pela propagação do novo coronavírus e suas implicações no cotidiano social. Isso resultou na pandemia de Covid-19, decretada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) no dia 11 de março do ano seguinte (OPAS, 2020 apud Cardoso et al., 2020). A doença possui alto índice de mortalidade e disseminação, tendo a OMS contabilizado até a data de 31/08/2022 o número de 683.851 mortes registradas no Brasil e um total de 34.414.01 casos confirmados no país.

Além dos óbitos, a doença provocou outras complicações e agravos à população mundial. Para além dos possíveis problemas de âmbito biológico gerados no organismo, o novo coronavírus vem trazendo uma série de consequências emocionais e psíquicas em toda a humanidade. A população sofre o impacto pela necessidade de adesão às medidas sanitárias e epidemiológicas a fim de evitar o avanço da doença, medidas essas que exigem mudanças bruscas de rotinas e comportamentos, o que consequentemente impacta no aspecto biopsicossocial dos indivíduos. Nesse contexto, os profissionais da linha de frente no campo da saúde são afetados de maneira ainda mais exigente no âmbito físico e psíquico, pela responsabilidade ao lidar diretamente com as demandas provindas pela Covid-19.

Os profissionais de saúde que atuam na linha de frente, como médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas e até mesmo os psicólogos, têm maior probabilidade de contrair o vírus. O número alarmante não diz respeito somente ao alto nível de contágio, mas também à maneira com que esses fatores interferem na saúde mental de tais especialistas que são fundamentais para o serviço de saúde.

Por ser um cenário de tantas incertezas, a sociedade demanda dos profissionais de saúde respostas e posicionamentos em relação à doença, depositando expectativas de soluções para tal problema. Em consequência a essa pressão, percebe-se um sofrimento psíquico, que apresenta desgaste emocional,

medo, angústia, entre outros males, que prejudica a qualidade de vida no ambiente de trabalho (Ornell, 2020).

Porém, ao que se consta, a qualidade de vida dos trabalhadores em saúde já vinha sofrendo alguns prejuízos antes mesmo da pandemia. Muitos profissionais vivem com uma rotina de trabalho exaustiva, sem disponibilidade para lazer, descanso e tempo para si próprio.

De acordo com Bandeira (2017), a medicina é considerada uma das profissões mais estressantes e desgastantes em diversos fatores. Embora o estresse seja importante para a preservação da vida do ser humano, quando ele é experimentado de maneira intensa e continuada, pode trazer sérios riscos à saúde, principalmente se o seu surgimento estiver relacionado ao trabalho. Sendo denominado, neste caso, de estresse ocupacional.

O estresse ocupacional ocorre quando o ambiente de trabalho se torna propício diante das tensões, pressões, exaustivas cargas horárias, rotinas trabalhistas, falta de equipamentos, desgaste físico e emocional, dor e sofrimento, o que prejudica o bem-estar do profissional, afetando as suas relações interpessoais e desencadeando sintomas, além de interferir na qualidade dos atendimentos por ele prestados. Tal estresse é ainda mais comum em profissionais da saúde, o que os torna mais predispostos a terem transtornos psiquiátricos (Bandeira, 2017).

O esforço físico e emocional frequente pode provocar o estresse crônico, denominado síndrome de esgotamento - Burnout. Esta, por sua vez, é causada pelo recorrente contato do trabalhador a um ambiente estressor, no qual o indivíduo sofre pressões e possui dificuldades em se adaptar a esse ambiente, tanto por ter recursos limitados quanto pela desvalorização do trabalho (Lima; Frai; Teixeira, 2018 apud Nascimento; Queiroga, 2021).

Para Abreu et al. (2002, p. 3), “trata-se de uma síndrome na qual o trabalhador perde o sentido da sua relação com o trabalho, de forma que as coisas não lhe importam mais e qualquer esforço lhe parece inútil”. Assim sendo, a síndrome de Burnout é resultado do longo processo de tentativas para lidar com as circunstâncias estressoras. Esse fenômeno está cada vez mais presente na vida dos profissionais de

saúde, interferindo no seu desempenho profissional e pessoal.

Além disso, tais sintomas podem desencadear a ansiedade e depressão, podendo até propiciar comportamentos autodestrutivos e pensamentos suicidas recorrentes com possíveis tentativas. Pesquisas apontam que estes transtornos estão cada vez mais comuns no contexto dos profissionais da saúde, principalmente no cenário atual em que se encontram, pois ficaram mais vulneráveis e sensíveis, comprovando que a pandemia intensificou ondas de diversas doenças mentais dentro das equipes que trabalham na linha de frente (Santos et al., 2021).

Essas informações certificam que o aumento da vulnerabilidade emocional dos profissionais de saúde que estão à frente ao combate à Covid-19 esteja associada ao excesso de trabalho e ao medo de contágio, gerando agravamento de doenças e o surgimento de casos de possíveis transtornos psiquiátricos (Ornell, 2020).

A partir do entendimento de que a qualidade de vida no trabalho é considerada fator essencial com interferência direta na realização pessoal e no desempenho dos profissionais (Abreu et al., 2002), este trabalho procura analisar como a pandemia intensificou o desgaste físico e emocional dos profissionais de saúde da linha de frente no combate à Covid-19 de um hospital localizado na região leste do Estado de Minas Gerais.

O trabalho propõe promover estratégias para ampliar o bem-estar dos profissionais participantes e conscientizá-los da importância da qualidade de vida no trabalho e seus impactos, auxiliando assim no enfrentamento da pandemia na realidade social brasileira.

Ainda, o trabalho sustenta a necessidade da mudança dessa realidade para que os participantes envolvidos tenham uma visão ampliada de suas atividades, sua qualidade de vida e perspectiva emocional. Apesar de direcionado para um hospital em específico e ainda produzir encontros limitados devido às precauções referentes à pandemia e ao tempo de extensão desse trabalho, a pesquisa é de relevância para a sociedade como um todo, pois as discussões aqui apresentadas impactam as pessoas de espaços geográficos, camadas sociais e ambientes de trabalho.

Almeja-se que a reflexão gerada sobre o tema consi-

ga sensibilizar as administrações de outras regiões a se comprometerem com o bem-estar biopsicossocial dos funcionários e que demais pesquisas sejam realizadas nesse campo, a fim de amplificar os estudos nessa temática.

MATERIAIS E MÉTODO

Para realização deste trabalho, foram utilizadas as técnicas de pesquisa bibliográfica acerca do tema saúde e qualidade de vida no ambiente de trabalho, observação e a técnica de campo, utilizando para a coleta de dados as aplicações de entrevista e questionário (Ferrão, R e Ferrão, L, 2012).

A pesquisa é de natureza aplicada, qualitativa e enquadra-se em uma pesquisa-intervenção. O grupo de pesquisa foi composto pelos profissionais da área de saúde da linha de frente, que trabalham em um hospital filantrópico, que se mantém financeiramente através de recurso do Sistema Único de Saúde (SUS), localizado na região leste do Estado de Minas Gerais.

Realizou-se as pesquisas bibliográficas buscando trabalhos científicos acerca do tema saúde e qualidade de vida no ambiente de trabalho. Inicialmente, foi aplicada uma entrevista semiestruturada para compreender os efeitos da pandemia da Covid-19 aos funcionários da instituição ora pesquisada e os fatores que prejudicavam a qualidade de vida no trabalho.

Para a realização do trabalho, inicialmente foi apresentado em agosto de 2021 o projeto de pesquisa à diretora e ao coordenador administrativo do hospital, que aprovaram a sua execução. Durante esta apresentação, foi informado sobre a psicóloga contratada pelo município e que a cedia em alguns dias da semana para atuar na instituição. A comunicação do grupo com a psicóloga ocorreu em setembro de 2021, e sua contribuição se deu desde a articulação da proposta do projeto com a demanda, na condução das atividades propostas, até o incentivo da participação dos funcionários.

Ainda em setembro de 2021, foi realizada a primeira intervenção in loco, com uma palestra para os funcionários do hospital, com a temática “Setembro Amarelo”, a pedido da psicóloga local. Esse evento teve como principal objetivo promover o vínculo entre os colaboradores da instituição e os pesquisado-

res, constituindo assim condições favoráveis para a aplicação das entrevistas. Para os funcionários, foi realizada uma palestra sobre a definição de suicídio e seu desenvolvimento, e maneiras de auxiliar pessoas com ideação suicida ou após tentativa. A interação com os funcionários do hospital foi positiva para envolvê-los no processo, tirar dúvidas, compartilhamento de casos que vivenciaram, inclusive no próprio hospital, manifestações de opiniões e formas de lidar com esse assunto.

Para a aplicação da entrevista de pesquisa, em outubro de 2021, foi acordado um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para realização do trabalho. A entrevista foi aplicada de forma individual em que cada colaborador teve a oportunidade de se expressar de forma autônoma e com total discrição e sigilo. A cada entrevista, os pesquisadores ouviram as demandas trazidas. Durante esse processo, realizou-se o momento de escuta e aprendizado em relação ao período vivido a respeito dos desafios trazidos pela pandemia e como estes afetaram os profissionais de saúde.

O processo de entrevista contou com a participação de trinta e sete (37) colaboradores, do quadro total de aproximadamente oitenta e um (81) funcionários do hospital. Foram envolvidos colaboradores efetivos, trabalhadores terceirizados, prestadores de serviços como os médicos plantonistas e o serviço de radiologia. O número de funcionários pesquisado constituiu uma amostra de aproximadamente 45,67% da população geral do quadro de colaboradores da instituição.

Ainda foram realizadas diferentes reuniões e dinâmica em grupo com os funcionários e gestores da instituição pesquisada. As principais dinâmicas de trabalho em grupo foram: “árvore dos bons sentimentos”, “roda de conversa com a temática estresse”, “quebra-cabeça”, “campanha de Janeiro Branco”, “café e prosa”, “novelo de lã”, “papel amassado” e “telefone sem fio”.

Para o estudo, foram trabalhadas as seguintes variáveis: sexo, escolaridade, ambiente de trabalho, desafios de maior impacto, estresse, ansiedade, satisfação profissional no ambiente de trabalho, qualidade de vida, sentimento e comportamento no desenvolvimento no trabalho, gestão formal da instituição e comunicação assertiva.

Após a coleta de dados, foram realizadas intervenções estratégicas visando contemplar os objetivos propostos e as demais demandas encontradas em campo que atravessaram a realização do trabalho.

Todo o processo para aplicação das técnicas de pesquisa, envolvendo a observação, aplicação de entrevista e questionário, bem como os custos para execução do projeto deste trabalho, ficaram a cargo dos pesquisadores em acordo com as normativas e resoluções éticas do Conselho Nacional de Saúde.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com os dados coletados do total do público entrevistado, 75,67% eram do sexo feminino. Dado este que traz uma demonstração do quadro de atuação de maioria feminina em saúde, principalmente nas áreas de enfermagem.

Quanto à escolaridade, 45,95% dos entrevistados apresentavam ensino médio completo, com o envolvimento de profissionais tecnólogos da equipe de enfermagem e radiologia; 32,43% com ensino superior completo compostos pelos chefes de equipes, os residentes em medicina entre outros profissionais. Os demais, que correspondem a 21,62%, apresentaram ensino fundamental completo ou incompleto e superior incompleto. Verificou-se ausência de funcionários com níveis acima da graduação.

Com relação ao ambiente de trabalho e se o mesmo ocasionava um desgaste físico e/ou emocional, 86,48% dos pesquisados responderam “sim” e 91,89% das pessoas afirmaram aumento do desgaste no âmbito físico ou emocional após o início da pandemia. Algumas frases mencionadas foram: “sim, aumentou muito, principalmente por outras pessoas não quererem contato conosco por trabalharmos no hospital”; “sim, não poder conviver, ajudar. Situação crítica, pessoas perdendo a vida, mudança na rotina” e “sim, mortes se tornaram naturais, viraram rotina, muita angústia e desânimo”. Esse resultado mostra que o momento vivenciado trouxe como consequência um ambiente de trabalho mais intenso e proporcionalmente mais desgaste.

Dessa forma, não basta apenas considerar a percepção dos pesquisados sobre a intensidade do desgaste laboral, mas também a qual fator ele está atribuído, mais ainda, considerar o cenário da saúde

mundial, principalmente no caso dessa pesquisa ser realizada em um hospital de cidade do interior, que já carregava desafios comuns do cotidiano. Também os funcionários tiveram que lidar com as particularidades da pandemia que exigiam maior carga horária de trabalho, alteração do quadro de funcionários, administração dos equipamentos de proteção individuais e de assistência aos pacientes em estado grave, como oxigênio, que eram por vezes insuficientes, e acabavam sendo improvisados. Ainda, foi observado que o hospital pesquisado não estava preparado estruturalmente e financeiramente para tal demanda, promovendo assim maior desgaste dos profissionais da saúde da instituição.

Entre os desafios de maior impacto diante do momento pandêmico, 59,45% das pessoas atribuíram o aumento do desgaste às frequentes mortes devido à Covid-19, seguido por 21,62% que atribuíram ao excesso de trabalho, 13,51% responderam que a falta de valorização é fator importante para o aumento do desgaste, à socialização registra-se 21,61% da população atribuindo à carga horária e outros fatores. Para esta variável pesquisada, especificamente a somatória das respostas tem uma quantidade maior que o total de entrevistados, pois era permitido o respondente assinalar mais de uma alternativa.

A morte faz parte do desenvolvimento humano, assim como o nascimento, porém, não é comum sentir-se preparado para enfrentar esse processo. De acordo com Magalhães e Melo (2015), a morte é um fenômeno capaz de causar reações emocionais no indivíduo que está partindo e naqueles que estão a sua volta. Essa separação causada pelo luto é muito difícil de enfrentar, então é preciso encontrar formas de elaborar a perda. Isso não é diferente no contexto hospitalar. Deixar um paciente partir é uma tarefa árdua, principalmente quando há um vínculo afetivo estabelecido. Assim, sentimentos como tristeza, frustração, fracasso, revolta, impotência, dentre outros, surgem por essa situação (Kovács, 2010).

Mesmo se deparando com este episódio com muita frequência, o profissional da saúde não está preparado para lidar com os impactos emocionais decorrentes desse fenômeno. Esse abalo pode ocasionar prejuízos psicológicos nesses profissionais, afetando não só sua qualidade de vida, mas também seu bem-estar e desempenho no trabalho (Magalhães; Melo, 2015).

Referente à valorização, nem sempre esses profissionais se encontram em condições de garantir atendimento efetivo. Por vezes, estão submetidos a um modelo de trabalho mecanizado, que gera limitação nas possibilidades de transformar a realidade dos pacientes. A desvalorização desses profissionais gera ainda mais impossibilidades de transformação, visto que os mesmos, além de fragilizados com a dor, sofrimento, morte e miséria, podem estar também desmotivados devido a não se sentirem necessários e suficientes para os cargos que ocupam (Goulart; Chiari, 2010).

De acordo com Capitão e Heloani (2003), a proposta de um trabalho e da carga horária excessiva são consequências das condições e exigências do mercado de trabalho atual, que rotinizam a atuação do trabalhador e consequentemente produzem prejuízos na maneira como estes estabelecem o sentido de suas vidas. Essa política da produção promove desgaste físico e psicológico, causando prejuízos no rendimento profissional.

Para Spudeit e Cunha (2016, p. 57), “socializar é assumir seu pertencimento a um grupo, isto é, assumir suas atitudes, a ponto de elas guiarem sua conduta pessoal e profissional.” O que não deveria ocorrer de forma comum durante a pandemia, pois os profissionais de saúde se viram distanciados de suas famílias, vínculos de amizades, grupos a que pertenciam, pelo fato de apresentarem maiores riscos de contaminação devido ao contato direto com a doença. Surge a problemática de como continuar se constituindo enquanto sujeito se o trabalhador passou a ser considerado um risco, como conviver com a situação de pessoas evitando-os, como se tudo que estivesse ocorrendo fosse intimamente ligado a eles. Sabe-se que o ser humano se constitui enquanto ser que se relaciona, que precisa do outro para compreender quem se é, portanto, é compreensível que a falta de socialização tenha intensificado o sofrimento físico e psíquico dos profissionais entrevistados.

Em relação ao fator estresse, foi obtido um resultado semelhante quando perguntado aos funcionários do hospital se sentiam mais estressados antes ou após o início da pandemia. Do total, 54,04% das pessoas responderam que “sim”, que se consideravam mais estressados após o início da pandemia, e 45,94% das pessoas responderam que mantiveram seu nível de estresse igual ao antes do período pandêmico.

O estresse ocupacional pode ser percebido diante dos desafios enfrentados no ambiente de trabalho. No cotidiano dos profissionais da saúde, é comum sua ocorrência. A pandemia intensificou os eventos estressores de modo a prejudicar o bem-estar em diversas esferas da vida (Bandeira, 2017).

Em contraposição ao resultado sobre o estresse, quando os colaboradores foram questionados se perceberam um aumento da ansiedade com a pandemia, 81,08% das pessoas responderam que “sim”. Portanto, percebe-se o quão impactante é o momento atual em relação à projeção de futuro das pessoas, considerando a ansiedade como um sentimento em relação a algo que pode ou não acontecer. Supõe-se que estar exposto à sensação de morte eminentemente pode ter relação ao aumento da ansiedade nos profissionais de saúde, levando em conta que além de lidar com a doença dos pacientes, também estão na considerada linha de frente do combate e tratamento do novo coronavírus e expostos a um maior risco de contaminação. Os relatos dos funcionários direcionavam-se nesse sentido: “sim, pois eu tinha muito medo de contrair a doença e passar para os familiares”; “sim, eram muitas responsabilidades, o hospital não tinha todo o preparo para realizar as intubações”. Algumas pessoas afirmaram também ter iniciado o uso de medicamentos e terapia nesse período para lidar com a ansiedade.

Segundo Forno (2021), conforme declarado pelo Ministério da Saúde, a ansiedade é o transtorno que se apresentou como mais presente durante a pandemia. Os resultados da pesquisa mostram como a Covid-19 interferiu na maneira como as pessoas interpretavam e vivenciavam as situações. O medo de contrair a infecção, mudança de rotina e readequação de atividades profissionais são considerados os principais fatores que envolvem esse avanço da ansiedade.

No quesito satisfação pessoal em seu ambiente de trabalho, obteve-se um número equivalente entre os níveis de satisfação, mediano e alto, correspondendo a aproximadamente 51,35% e 43,24% dos entrevistados, respectivamente. E apenas 5,41% dos entrevistados consideraram seu nível de realização pessoal em relação à atividade exercida como baixo. As falas referentes à positiva avaliação da satisfação pessoal referiam-se ao nível de dedicação dos funcionários e não exatamente com as condições de trabalho, como: “sim, pois eu dei o meu melhor”

e “sim, pois eu consegui superar as limitações”. As avaliações negativas se dirigiam às demandas externas que não conseguiam ser supridas e à sobrecarga do trabalho.

De acordo com Branco e Silva (2017), o psicólogo humanista Abraham Maslow acreditava que as transformações sociais mais eficientes eram advindas de pessoas realizadas. Por isso, idealizaram a Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas, que demonstra que as necessidades das pessoas se sobrepõem umas às outras de forma hierárquica e, conforme uma necessidade é superada, a motivação é direcionada para uma próxima, realizando o indivíduo de forma gradual e contínua.

Atentando para os resultados das questões anteriores que abordam a satisfação profissional, acerca do desgaste físico e emocional em relação ao trabalho, estudou-se sobre a preocupação dos colaboradores quanto à qualidade de vida no trabalho. Nesta questão, foi obtido 100% de respostas positivas. Então, optou-se por ampliar essa pergunta visando identificar o que, na perspectiva deles, era relevante para essa qualidade de vida. Dentre as respostas mais frequentes, foi citado como fator primordial o bom relacionamento com os colegas de trabalho, seguido pelas atitudes de autocuidado como na alimentação e no exercício físico, estrutura e recursos adequados ao trabalho.

O resultado acima foi reforçado no decorrer das atividades pelas conversas de maneira informal com os colaboradores durante as intervenções propostas. Esteve sempre presente no comentário dos funcionários sobre a necessidade de melhorar os relacionamentos interpessoais, a valorização dos colegas enquanto profissionais e pessoas, que dividem o mesmo espaço e equipe.

Tendo em vista o significativo posicionamento negativo dos funcionários em relação ao trabalho em equipe, o cronograma inicial da pesquisa passou por alterações, em razão da demanda encontrada no cenário atual. Considerando o grau de desmotivação e problemas interpessoais dos funcionários, verificou-se certas barreiras no clima organizacional da instituição e conseqüentemente na motivação para o trabalho.

Para Vergara (2009), citado por Ávila e Couto (2013), o trabalho em equipe é muito importante, pois atra-

vés do esforço coletivo é possível ter uma troca de conhecimentos, resolução de problemas, realização de uma tarefa com mais eficiência, maior agilidade para o cumprimento de metas, objetivos e obrigações. Mas para isso ocorrer, é necessário um entrosamento entre os membros. Quando não ocorre essa conectividade e empatia na equipe, o trabalho se torna mais difícil e árduo.

A afirmativa acima se dá devido aos relatos durante as entrevistas e visitas realizadas. Entre os desconfortos, inúmera-se a dificuldade de diálogo, desvalorização do trabalho entre pares e até mesmo desinteresse quanto à saúde do colega.

Então, foi percebida a dificuldade de encontrar liderança, seja ela formal ou informal, uma vez que o ambiente de trabalho mostrou-se mais competitivo do que um espaço de trabalho em equipe.

Outro ponto desfavorável da organização do hospital é que a estrutura física da instituição tem duas equipes efetivamente divididas por organogramas diferentes. Uma equipe está submetida diretamente à diretoria do hospital e a outra está subordinada às diretrizes da Prefeitura do Município. Neste caso, há uma separação estrutural de modelos, lógicas e concepções distintas de relações de trabalho, que dificulta a interação entre os colaboradores, uma vez que se entendem como organizações distintas.

Em organizações e instituições marcada pela lógica da divisão do trabalho, a figura de liderança do cargo de chefia e gestão exerce um papel fundamental dentro da organização de motivação e gerenciamento das tarefas que precisam ser executadas. Contudo, quando não há uma adequada gestão, cada elemento do grupo mostra-se desconexo da tarefa e do propósito em si e no todo. Não há um sentimento de pertencimento a algo, a um grupo específico ou sentido a uma tarefa. Apesar de todos saberem que estão ali para cuidar da saúde da população, é como se esse compromisso fosse entendido de forma diferente e não conseguissem entrar em consenso sobre o papel individual e a importância de trabalharem juntos.

De acordo com os relatos presentes na entrevista, foi possível verificar a necessidade da adequação da gestão formal da instituição. Entende-se como fundamental o papel do gestor na condução da equipe, rumo à conexão entre a sua coordenação e do traba-

lho de toda a equipe visando melhores rendimentos no trabalho, compatibilizado pela satisfação dos funcionários. O gestor estimula o grupo, respeitando e valorizando as capacidades de cada um (Ávila; Couto, 2013). É adequado o gestor estabelecer vínculo saudável e amigável com seus liderados, para que estes ajam de forma positiva, caminhando juntos, visando oferecer o melhor serviço e/ou resultado às comunidades.

Roquete (2012, apud Paiva et al., 2018, p. 182) diz que o gestor da saúde

[...] tem que assumir responsabilidades desde a estrutura física das instalações da unidade de saúde, perpassando pela integração entre equipes, pelo acompanhamento das atividades e ao monitoramento de indicadores e metas pactuadas, além da mediação de possíveis conflitos que possam existir.

Azevedo (2010, apud Paiva et al., 2018, p. 182) complementa que

[...] as decisões não podem ocorrer de forma aleatória, os gestores devem se basear em um processo sistematizado, que envolva o estudo do problema a partir de levantamento de dados, produção de informação, desenvolvimento de propostas e soluções balizando assim a tomada de decisões de forma responsável e consciente.

Além disso, é indispensável que haja entre os membros a confiança, respeito, comunicação eficaz, ética, feedbacks constantes e habilidades individuais, visto que esses são aspectos essenciais para o relacionamento interpessoal e para o bom funcionamento do trabalho em equipe (Ávila; Couto, 2013).

Sendo assim, quando o grupo não exercita tais atitudes, as relações entre as pessoas são afetadas e o trabalho fica comprometido. Houve desafios ligados à desmotivação, desânimo, competições, mágoas, tristeza, raiva e outros fatores em excesso, que comprometeram a realização de um bom trabalho e a promoção de um ambiente que proporcionasse maior qualidade de vida. Colaboradores se queixavam de outros em diferentes funções quando não eram cumprimentados, quando percebiam conflitos relacionais ou quando não tinham suas atividades valorizadas.

Tais sentimentos foram observados e relatados na pesquisa, conforme as falas a seguir: “falta diálogo

entre os colegas”, “é preciso mais união entre enfermeiros”, “acredito que a gente tenha que ter melhor convivência”, “gosto de ir diretamente ao chefe para evitar desgaste”, “é necessário melhorar a convivência”, “tinha que melhorar a questão de excesso de reclamações e fofocas”, “há falta de compreensão de alguns profissionais”, “considero que a equipe, independente do setor, deveria ser mais unida”, “às vezes as pessoas geram irritação, tento manter a calma na correria”, “necessidade de valorizar mais os funcionários”, “me sinto desmotivada, compreendo que para melhorar o trabalho, precisa melhorar a administração, ter diálogo no trabalho”, “as pessoas passam por você e não dão um ‘bom dia’, olham para seu trabalho como se não fosse nada” e “se a relação entre os funcionários fosse melhor, o trabalho seria melhor”.

E por último, sobre o quanto os sentimentos e comportamentos refletem no desenvolvimento do trabalho, 89,18% dos colaboradores tiveram percepções positivas. Esse resultado vai ao encontro do obtido neste estudo, sobre o quanto a qualidade de vida impacta no ambiente de trabalho. No caso da organização estudada, supõe-se um misto de sentimentos, levando assim à necessidade de melhorar a motivação dos colaboradores.

ACÕES DE INTERVEÇÕES NO HOSPITAL

Com base nos resultados da pesquisa, em novembro de 2021, iniciou-se a primeira ação de intervenção na instituição por meio do desenvolvimento da “árvore dos bons sentimentos”, que se trata da montagem de uma representação em um local do hospital com adequada visibilidade, em que todos os funcionários poderiam ter acesso. O uso de galhos secos serviu para facilitar a atividade, retirar e amarrar recados escritos em pedaços de papéis. Acima da árvore, tinha um cartaz escrito “pegue um recado”. Pode melhorar seu dia “escreva um recado positivo para um colega de trabalho”. A proposta era que cada funcionário pegasse um recado da árvore e escrevesse outro para amarrá-lo nesta mesma árvore. Assim, de forma simples e leve, os funcionários estariam exercitando o hábito de dizer coisas boas aos seus colegas e de “ouvir” palavras agradáveis, visto que um bom relacionamento na equipe pode favorecer a execução do trabalho.

Sendo o fator estresse bastante mencionado na en-

trevista, na segunda intervenção, ocorrida em dezembro de 2021, foi preparada uma mesa de café da tarde com o objetivo de proporcionar uma roda de conversa com a temática “estresse”. Os eixos do tema foram: o que é o estresse, como reconhecer e algumas medidas para proporcionar o seu alívio. Reuniu-se um total de onze funcionários, sendo apenas um deles homem. Segundo a psicóloga do hospital, esses participantes em questão são as pessoas mais motivadas nas demais atividades propostas.

No final de dezembro de 2021, como terceira intervenção, os funcionários foram presenteados simbolicamente com um quebra-cabeça. A intenção era promover um momento de lazer e interação entre eles, fomentando o trabalho em equipe. A atividade se mostrou funcional para intercalar momentos de descanso durante a intensa rotina do trabalho, com devolutiva positiva da ação por parte dos colaboradores envolvidos.

No início de janeiro de 2022, foi apresentado e refletido sobre o resultado da atividade do quebra-cabeça, incentivando intervalos no trabalho para momentos de interação e distração, somando-se à campanha de “Janeiro Branco” e, em seguida, intervenções sobre o tema estresse.

Verificando a desmotivação dos funcionários em participar das atividades em campo e até mesmo uma percepção por parte das pesquisadoras de incômodo durante a execução das intervenções, foi elaborado um breve questionário visando compreender melhor os efeitos da condução da pesquisa e do seu desenvolvimento e, conseqüentemente, a partir da contribuição deles, adequar melhor a proposta do trabalho à realidade apresentada.

Assim, em março de 2022, foi formulado e disponibilizado um questionário com quatro perguntas que abordavam sobre os encontros, que foi respondido por 13 colaboradores. A frequência obtida dos colaboradores nos eventos foi de 46,2% nas atividades “árvore dos bons sentimentos” e “café e prosa”, 38,5% na construção do quebra-cabeça e 23,3% na roda de conversa sobre o tema estresse.

Quanto à satisfação nesses encontros, 85,7% participaram e gostaram, enquanto 14,3% não participaram. Os funcionários sinalizaram que as atividades geraram momentos de descontração, relaxamento,

reflexão, interação, conhecimento, leveza e diversão.

Sobre a questão no questionário que abordava a inserção da psicologia no ambiente de trabalho, verificou-se o desejo dos funcionários de participar de dinâmicas, a necessidade de momentos breves, interativos e que aliviassem um pouco do peso do dia a dia, contribuindo para sua saúde mental.

Dando continuidade ao propósito de promover atividades que representassem o trabalho em equipe, em março de 2022, como quarta intervenção, foi realizada a dinâmica do “novelo de lã”. O novelo ia perpassando pelos integrantes do círculo que respondiam aos questionamentos de “o que quero fortalecer em mim esse ano” e “o que quero melhorar na minha relação com o outro esse ano”, à medida que uma “teia” se formava. Na reflexão dessa dinâmica, comparou-se a importância do papel de cada um e da união formada nas atividades comuns do dia a dia, como trabalho, família, em que se faz necessário uma rede de apoio e um esforço coletivo.

No primeiro encontro com a proposta da dinâmica do novelo de lã, somaram-se sete funcionários, e no segundo um total de dez, incluindo a presença do gestor administrativo. Os resultados foram significativamente positivos, presumindo a relevância dessa atuação nos demais contextos do trabalho, baseando-se nas demandas apresentadas.

As respostas para a primeira pergunta firmaram-se em torno de: paciência devido ao esgotamento físico e emocional, determinação, confiança, agradecimento, fortalecimento dos laços com a família e persistência para enfrentar a discriminação de cargo no trabalho, situação que provocou incentivo às pesquisadoras a estudar mais sobre os assuntos referentes às respostas.

As respostas referentes à segunda pergunta consistiram em: se abrir mais para os posicionamentos dos outros, se priorizar nas relações por decepções geradas na expectativa de reciprocidade, mais amor e saúde e adquirir o hábito de reavaliar o pensamento antes de emití-lo para não causar ressentimento em quem escuta.

Como quinta ação de intervenção, no final de maio de 2022, os trabalhadores e gestores do hospital participaram de uma dinâmica que refletisse sobre

a importância da comunicação assertiva e da ressignificação de situações indesejadas. Na dinâmica do “papel amassado”, os participantes receberam um papel em branco, que foram orientados a balançar a folha para frente e para trás. Todo o ambiente fez barulho. Então, cada folha representa um participante. “Diante das ventanias e das adversidades, gritamos e reclamamos. Os problemas aparecem e nem sempre sabemos lidar com as instabilidades”. Aí, foram citados alguns exemplos usuais no trabalho, ao mesmo tempo em que foram amassando a folha. Em seguida, foram apresentadas formas de autocuidado e educação emocional na proporção que foram abrindo a folha. Nesse momento, quando a folha foi balançada, não foi verificado mais o barulho, que representa a resiliência e a importância de filtrar as situações adversas.

A dinâmica do “telefone sem fio” foi a sexta ação de intervenção, em que foi possível exemplificar o quanto a comunicação mal feita pode prejudicar o conteúdo da informação por trás da fala. Essa dinâmica foi pensada estrategicamente para melhorar a comunicação e diálogo entre os funcionários e os gestores. A ausência dos gestores diminuiu a eficácia do trabalho.

Ao final, foi colocada em local visível do hospital uma caixa de madeira vedada em formato de urna para serem depositadas as insatisfações e também sugestões para melhorar a comunicação e a dinâmica entre os colaboradores do hospital. Depois de um tempo, essa caixa foi aberta e verificou-se os seguintes resultados: “melhoria no tratamento dos gestores para com os funcionários”, “falta de incentivo para funcionários, muitas reclamações e cobranças”, “mais companheirismo entre os funcionários, menos fofoca e intriga” e “mais amor ao próximo”.

No mês de julho de 2022, foi compartilhado um formulário online de feedback para os participantes da pesquisa, a fim de avaliar a contribuição desse trabalho para o ambiente do hospital. Mesmo com a baixa adesão dos funcionários, no geral, avaliaram de forma positiva o trabalho, valorizaram a dinâmica em grupo, reconheceram a importância e a utilidade dos resultados obtidos e enfatizaram a necessidade de maior união.

No início de agosto de 2022, foi apresentado o resumo e análise dos resultados do trabalho à diretoria,

gestor financeiro e líderes do setor hospitalar. Reforçou-se a participação dos gestores no dia a dia do hospital, do estabelecimento de uma comunicação precisa e assertiva para melhorar a qualidade de vida e a produção da instituição como um todo. Neste dia, os gestores se fizeram bastante presentes e foi possível ter um bom momento de troca de informações. Eles relataram a relevância das intervenções em um período tão delicado quanto este pandêmico, em que a única preocupação parecia ser os pacientes. O projeto olhou a dinâmica hospitalar sob uma nova perspectiva, possibilitando espaço para os profissionais expressarem as emoções e as necessidades, contribuindo no aspecto da saúde mental e física no ambiente de trabalho.

Mesmo com a finalização ativa deste trabalho, fez-se apontamentos para que os funcionários continuassem promovendo bem-estar no trabalho. Para isso, foi utilizado um dos locais de café do hospital para montar um “cantinho de lazer”, contendo dois quadros, um com o quebra-cabeça e o outro escrito “união”. Os dois foram construídos a partir de materiais utilizados nas dinâmicas. Foi elaborado um cartaz com sugestões de autocuidado e alívio de estresse. Uma planta foi colocada num vaso, que serviu para representar a “árvore dos bons sentimentos”. Ainda, foi colocada uma caixa com livros para leitura diária, jogos de tabuleiro e cartas, servindo como um espaço de descontração e lazer durante os momentos de exaustão no trabalho.

Dentre os pontos positivos na realização deste trabalho, destaca-se a aprendizagem teórica e prática para além da grade acadêmica, o desenvolvimento de habilidades sociais e profissionais a partir das demandas imprevisíveis encontradas no campo, o exercício de manejo terapêutico em grupo, considerando que houve experiência prática com intervenção grupal, o aperfeiçoamento da escuta e compreensão terapêutica, a abordagem de temática contextualizada no ambiente em questão de modo a favorecer o bem-estar dos colaboradores e sua consequente melhora na saúde mental e física, e a contribuição com a produção científica referente à pandemia.

Por outro lado, os principais pontos desafiadora foi a baixa participação ativa por parte da gestão do hospital, a falta de interesse de parte dos colaboradores nas oficinas em grupo promovidas no ambiente hospitalar, o desajuste na colaboração. Ainda, foi

desafiador verificar a abertura entre os participantes e a presente cultura organizacional de hierarquia, envolvendo a sobrecarga de trabalho, pressão psicológica, sentimento de desvalorização, competição e conflitos, questões essas que merecem e abrem oportunidade para outros espaços de intervenções em ambiente hospitalar.

CONCLUSÃO

O estresse e a ansiedade interferem no desenvolvimento profissional com maior intensidade na pandemia, principalmente no contexto hospitalar, em especial, na instituição pesquisada, uma vez que, nesse período, houve maior escassez de recursos. Mesmo assim, o hospital da região estudada apresentou as melhores opções possíveis de tratamento para as pessoas infectadas pelo vírus que apresentavam sintomas graves.

A mudança repentina na dinâmica hospitalar causada pela pandemia gerou muito desgaste físico e emocional nos profissionais que atuaram na linha de frente. A qualidade de vida é essencial para esses profissionais, pois o próprio bem-estar reflete na evolução dos pacientes atendidos. Ter um bom relacionamento com os colegas de trabalho, praticar atividades físicas, ter sono regulado, autocuidado e boa alimentação são primordiais para o bem-estar físico e psíquico.

Indica-se uma reformulação nos processos de gestão e trabalho em ambientes hospitalares que oportunizem qualidade de vida e saúde mental dos trabalhadores de saúde, principalmente, com a participação e contribuição de profissionais de psicologia. Recomenda-se mais espaços de diálogo, troca e reivindicações, menos carga horária, maiores salários e valorização do trabalhador.

O trabalho realizado no hospital localizado no leste de Minas Gerais foi relevante na definição de novas políticas em saúde hospitalar para a região e mostra a necessidade de outros projetos de intervenção psicológica em ambiente hospitalar.

REFERÊNCIAS

ABREU, K. L. et al. Estresse ocupacional e síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia. **Psicologia: ciência e profissão**. Brasília,

- v. 22, n. 2, jun. 2002. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932002000200004. Acesso em: 04 jun. 2021.
- ÁVILA, R. N.; COUTO S. V. O. **A importância do trabalho em equipe: uma revisão de literatura.** Trabalho de conclusão de curso (para obtenção do título de especialista) – curso de especialização em gestão de pessoas e psicologia organizacional, Faculdade Católica de Anápolis, Anápolis, 2013. Disponível em: <https://www.catolicadeanapolis.edu.br/biblioteca/wp-content/uploads/2018/11/Robson-%c3%81vila-e-Sabrina-Couto-A-import%c3%a2ncia-do-trabalho-em-.pdf> Acesso em: 8 nov. 2021.
- BANDEIRA, M. A. D. Estresse ocupacional em médicos: uma revisão bibliográfica. **Revista amazônia science e health.** v. 5, n. 5, p. 25-32, 2017. Disponível em: <http://ojs.unirg.edu.br/index.php/2/article/view/1600> Acesso em: 04 jun. 2021.
- BRANCO, P. C. C.; SILVA, L. X. B. Psicologia humanista de Abraham Maslow: recepção e circulação no Brasil. **Revista da abordagem gestáltica,** Goiânia, GO: v.23, n. 2, p. 189-199, ago. 2017. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672017000200007. Acesso em: 09 nov. 2021.
- CAPITÃO, C. G. HELOANI, J. R. Saúde mental e psicologia do trabalho. **São Paulo em perspectiva.** São Paulo, n. 17, v.2, p.102-108, jun. 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-88392003000200011> Acesso em: 27 out. 2021.
- CARDOSO, G. G. S. et al. Considerações gerais sobre o novo coronavírus e a Covid-19. In: ARAÚJO, R. S. R. M. (Org.). **Isolamento social e a Covid-19:** Aspectos práticos. Teresina: UFPI, 2020. p. 11-16.
- FERRÃO, R. G.; FERRÃO, L. M. V. **Metodologia científica para iniciantes em pesquisa.** 4. ed. Vitória, ES: Incaper. 2012. 254 p.
- FORNO, A. R. J. D. Efeitos da pandemia para ansiedade e saúde do coração. **Unicardio,** Jul. 2021. Disponível em: <https://unicardio.com.br/artigos/efeitos-da-pandemia-para-ansiedade-e-saude-do-coracao/> Acesso em: 08 de nov. 2021.
- GOULART, B. N. G.; CHIARI, B. M. Humanização das práticas do profissional de saúde - contribuições para reflexão. **Ciência e saúde coletiva,** Rio de Janeiro, v. 15, ed. 1, p. 255-268, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/29426>. Acesso em: 26 out. 2021.
- KOVÁCS M. J. Sofrimento da equipe de saúde no contexto hospitalar: cuidando do cuidador profissional. **O mundo da saúde,** São Paulo: v.34, n.4, p.420-429, 2010. Disponível em: http://www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo_saude/79/420.pdf. Acesso em: 27 out. 2021.
- MAGALHÃES M.V.; MELO S. C. A. Morte e luto: o sofrimento do profissional da saúde. **Psicologia e saúde em debate,** v. 1, n. 1, p. 65-77, abr. 2015. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/268414429.pdf>. Acesso em: 27 out. 2021.
- NASCIMENTO, A. S.; QUEIROGA, J. Impactos psicológicos enfrentados por profissionais da saúde na linha de frente no combate à Covid-19. In: RIBEIRO, N. P. O.; JUNIOR, N. R.; KRIGER, S. (Org.). **Psicologia e pandemia:** possibilidades. Campo Grande: Inovar, 2021. p. 16-27.
- ORNELL, F. et al., O impacto da pandemia de Covid-19 na saúde mental dos profissionais de saúde. **Cadernos de saúde pública.** v. 36, n. 4, p. 1-6, abr. 2020. Disponível em: <http://cadernos.ensp.fiocruz.br/csp/artigo/1037/o-impacto-da-pandemia-de-covid-19-na-saude-mental-dos-profissionais-de-saude>. Acesso em: 21 out. 2022.
- OMS - World health organization. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>. Acesso em: 19 jun. 2021.
- PAIVA, R. A et al. O papel do gestor de serviços de saúde: revisão de literatura. **Revista médica de Minas Gerais.** Belo Horizonte, MG: v. 28, (supl. 5), p. 181-184, ago. 2018. Disponível em: <http://www.rmmg.org/artigo/detalhes/2455>. Acesso em: 24 out. 2022.
- SANTOS, K. M. R. et al. Depressão e ansiedade em profissionais de enfermagem durante a pandemia da covid-19. **Escola Anna Nery.** Rio de Janeiro, v.25, p. 1-15, fev. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/jean/a/DfmDPNnHcwnVymcDsHDc6hp/>. Acesso em: 04 jun. 2021.

SECRETARIAS estaduais de saúde. **Coronavirus Brasil**. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>
Acesso em: 31 ago. 2022.

SPUDEIT, D. F. A. O.; CUNHA, M. F. V.. O processo de socialização na construção da identidade dos bibliotecários em Santa Catarina. **Em questão**. v.22, n.3, p. 56-83, set/dez, 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/89025>. Acesso em: 18 set. 2022.