

**PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL NO CENÁRIO HOSPITALAR:  
INTERVENÇÕES DO AMBULATÓRIO INTEGRADO DIRCEU MENDES  
ARCOVERDE**

**Ramon Nunes dos Santos<sup>1</sup>, Socorro Taynara Carvalho Araújo<sup>2</sup>, André Sousa Rocha<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Universidade Estadual do Piauí – UESPI, (nunesramon350@hotmail.com)

<sup>2</sup>Centro Universitário Uninta, (carvalhotaynara44@gmail.com)

<sup>3</sup>Universidade São Francisco, (andre.sousa@mail.usf.edu.br)

**Resumo**

**Objetivo:** Relatar a experiência de estágio que visou proporcionar qualidade de saúde mental, por meio da criação de estratégias de melhoria do ambiente de trabalho dos servidores do Ambulatório Integrado na cidade de Teresina, Piauí. **Método:** Trata-se de um estudo de natureza básica, com objetivo qualitativo-descritivo do tipo relato de experiência. Para isso, colaboraram diversos profissionais, sendo servidores efetivos, prestadores de serviços e terceirizados. Os encontros ocorreram de junho a agosto de 2019 com frequência ora semanal, ora quinzenal e tinham duração de duas horas. Os materiais utilizados foram caixa de som, microfone, *pendrive*, reprodução de folders, pincéis coloridos, cola, fita e um espaço amplo e adequado para a realização das atividades. Dessa forma, não houve necessidade de elaboração de projeto e submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa dada que as tarefas propostas eram eminentemente reservadas para a disciplina do estágio. **Resultados e conclusões:** Foram desenvolvidas atividades em grupo que visassem estimular a colaboração dos participantes como um todo, incluindo a todos nesse momento e desenvolvendo a percepção de grupo em geral, obtendo assim relatos dos participantes no que diz respeito a compreensão da necessidade do autocuidado, do fortalecimento de vínculos, do diálogo e da importância do empenho de todos para a manutenção de um ambiente de trabalho mais saudável. **Considerações finais:** O contexto da Psicologia Organizacional e do Trabalho vêm passando por grandes transformações em seu *modus operandi*. Pode-se considerar que a preocupação com o bem-estar dos colaboradores e o desenvolvimento dos mesmos dentro do ambiente de trabalho seja uma dessas possibilidades. Enquanto relato de experiência as práticas desenvolvidas permitiram a compreensão da dinâmica de profissionais que trabalham num órgão do sistema público de saúde e como a realidade dessa instituição afeta a forma com que estes executam suas funções e vivenciam o ambiente de trabalho.

**Palavras-chave:** Psicologia Organizacional; Processos de Trabalho; Saúde Mental.

**Área Temática:** Temas Livres

**Modalidade:** Trabalho completo

## 1 INTRODUÇÃO

A Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) parte do pressuposto de análise dos fenômenos organizacionais. Esses, por sua vez, estão presentes na vivência dos indivíduos, nos quais caracterizam-se como processos psicossociais responsáveis pela estruturação de pessoas e pelo funcionamento das sociedades em que vivem. Além disso, a análise da organização, surge como um reflexo desse conceito no meio trabalhista, sendo considerado elemento transformador de aspectos que vão além da produção física, como também o desenvolvimento psíquico, social, cultural, político e econômico que envolvem os indivíduos (PEREIRA; LEITE, 2015 & TONETTO *et al.*, 2008).

Nesse sentido, a Psicologia Organizacional lança um olhar reflexivo a fim de apreender a forma como ocorre a integração dos múltiplos fatores formuladores da vida das pessoas, grupos e de outras organizações. O principal objetivo é promover melhor qualidade de vida no ambiente de trabalho, correspondente a um cenário de construção social baseado na mutabilidade constante, na renovação imediata e na exigência de competência constante em todos os aspectos (PASCHOAL; TORRES & PORTO, 2010).

Ademais, o campo da Psicologia Organizacional busca também compreender os fenômenos organizacionais. O principal intuito é promover o bem-estar dos colaboradores além de conciliar com a rentabilidade empresarial. Adicionalmente, os profissionais cada vez mais buscam o desenvolvimento de uma atuação psicossociológica, que são orientados pela compreensão tanto da conjuntura social atual quanto pela interpretação dos indivíduos pelo olhar mais humanizado. Dessa forma, a proposta visa fugir da perspectiva do trabalhador como uma parte mecânica integrada ao funcionamento da empresa, mas como um ser que apresenta desejo e imposição da sua vontade dentro do seu local de trabalho (SOUZA; VASCONCELOS; BORGES-ANDRADE, 2009).

O desenvolvimento de pesquisas a respeito da organização trabalhista a partir de um olhar da psicologia, desenvolveu-se no final da década de 1970 e início da década de 1980, no qual os estudos eram voltados para a investigação do clima, motivação, satisfação e produtividade. No decorrer da década seguinte, o foco direcionou-se aos impactos tecnológicos

e o comprometimento da saúde no ambiente de trabalho. Tal fato representa avanços compreendido dentro dessa área de atuação da psicologia, que visa também desenvolver e qualificar os colaboradores, por meio de capacitações internas com a equipe (CARLOTTO & CAMARA, 2015).

A respeito da atuação do psicólogo organizacional, pode-se afirmar que, inicialmente, a prática era voltada para o aumento da produtividade e da eficiência dos trabalhadores, sendo necessário o desenvolvimento de estratégias que objetivavam o aumento de tal produtividade e ainda pudessem avaliar as habilidades destes. Entretanto, atualmente, esse papel ganha uma amplitude maior no que diz respeito a investigação dos fatores relacionados a motivações e interesses dos colaboradores, assim como a sua satisfação pessoal e da importância que esta tem no aumento da produtividade. Tal concepção permite com que sejam criadas pelo profissional de psicologia estratégias para que estes objetivos sejam alcançados (CAMPOS *et al.*, 2011).

Como consequência, produções científicas são constantemente adicionadas ao estudo de como a psicologia organizacional pode intervir de uma forma cada vez mais eficiente dentro das organizações, principalmente no que diz respeito à preservação da saúde mental do trabalhador (CAMPOS *et al.*, 2011) A partir do exposto, o objetivo do presente trabalho foi relatar a experiência de estágio que visou proporcionar qualidade de saúde mental, por meio da criação e relato de estratégias de melhoria do ambiente de trabalho dos servidores do Ambulatório Integrado na cidade de Teresina, Piauí.

## 2 MÉTODO

O presente trabalho tem objetivo de natureza básica de delineamento qualitativo descritivo do tipo relato de experiência. Essa metodologia de estudo propõe ser um produto científico peculiar às ciências humanas e apresenta também na pós-modernidade. Além disso, constitui-se a partir da subjetividade do sujeito-pesquisador acerca de um contexto social e histórico. Reitera-se que em pesquisas qualitativas, sobretudo, em relatos de experiência se trabalha a ideia de legitimidade em vez de validade de ideias. Isso porque a legitimidade permite o avanço na construção teórica do assunto que se estuda de modo a apreender novas construções de sentido sem perder a integridade das informações. Por isso, dá-se o real valor a relato de experiência como narrativas potentes que podem abrir espaços para diversas discussões bem como aprofundadas temáticas (DALTRO; FARIA, 2019; GONZÁLES-REY, 2002; MINAYO, 2004).

Para a execução da atividade, colaboraram diversos profissionais, sendo servidores efetivos, prestadores de serviços e terceirizados no Ambulatório Integrado Dirceu Arcoverde localizado na cidade de Teresina, Piauí. Em média, participavam das ações 20 pessoas, pois somente eram incluídos para o momento, os profissionais que estavam escalados no dia de trabalho. A exceção ocorreu apenas em um encontro, em que houve a aplicação de uma pesquisa de clima organizacional com contou com a colaboração de 62 participantes, sendo a maioria, mulheres. Essa atividade foi importante para nortear os estagiários que virão a atuar no serviço em anos subsequentes.

Além disso, fizeram-se necessários utilizar materiais como caixa de som, microfone, *pendrive*, reprodução de folders, pincéis coloridos, cola, fita e um espaço amplo e adequado para a realização das atividades. As atividades ocorreriam mediante explicação prévia dos estagiários que chegavam ao local com 30 minutos de antecedência. Após os objetivos explícitos, solicita-se por livre demanda que ficassem no ambiente as pessoas que desejassem colaborar.

As atividades tinham frequência ora semanal, ora quinzenal, com duração de duas horas. Reforça-se que não houve a necessidade de redigir um projeto e submeter para o Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos dada que as tarefas propostas eram eminentemente reservadas para a disciplina do estágio com forma de obter a aprovação final.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As atividades iniciaram no dia 13 de junho de 2019 e finalizaram no dia 2 de agosto de 2019. Primeiramente, realizou uma atividade introdutória constituída por três fases, as quais são descritas a seguir:

1. Catarse de emoções: Os funcionários deviam escrever em um papel uma ou mais de uma emoção ou sentimento negativo que estivesse sentindo naquele momento ou estivesse carregando por algum tempo e guardar esse papel consigo;
2. Técnica de relaxamento: Os participantes fecharam os olhos e se concentraram em um ponto fixo respirando e inspirando profundamente, ao som de uma música calma e relaxante. Durante a atividade foi solicitado para eles se concentrarem e relaxarem os músculos de baixo para cima. Após isso, solicitou-se que os participantes se concentrassem num local do corpo que eles mais sentissem tensão e tocassem nesse lugar, fazendo uma massagem, carinho, apertando ou beliscando. Alguns participantes dormiram durante a sessão de relaxamento;

3. Reciclagem de emoções: Adicionar um pensamento positivo e de enfrentamento para aquela emoção negativa que eles tinham escrito anteriormente.

Posteriormente, foi aberto o espaço para discussão dos sentimentos e emoções vivenciadas durante as atividades e de como eles se sentiram, após o relaxamento, tendo uma visão mais positiva quanto ao sentimento negativo que estavam vivenciando. O intuito da dinâmica visou o refinamento dos funcionários quanto ao autocuidado e a importância do relaxamento e extravasamento do estresse para a criação de percepções positivas. Inicialmente, foram feitas as apresentações, foi explicado o papel da psicologia organizacional bem como os avanços promovidos na área (CAMPOS *et al.*, 2011). Por fim, foi mencionado o papel dos estagiários no ambulatório do HGV e um lanche foi promovido como parte de boas-vindas para o projeto elaborado especialmente para os funcionários.

Dando continuidade à aplicação das atividades, no dia 28 de junho de 2019, realizou-se uma roda de conversa com as funcionárias (eram todas mulheres), em que foi solicitado que elas deixassem sugestões sobre temas que poderiam ser levados para a discussão durante o estágio. Nessa direção, surgiu uma variedade de temas, tais como, sexualidade a mulher, menopausa, saúde mental, relações entre colegas de trabalho e estresse. Isso demonstrou que falar sobre relações interpessoais, igualdade de gênero e saúde mental, dentro do contexto organizacional, é importante, pois até pouco tempo tais conceitos representavam tabu na sociedade. Além do mais, discutir sobre igualdade de gênero é de extrema relevância uma vez que, dentro das organizações, ainda se tem a cultura machista de que homens recebem mais por um cargo que é igualmente executado por uma mulher (PRONI; PRONI, 2018).

No dia 4 de julho de 2019, realizou-se uma dinâmica que consistiu em promover a melhora dos vínculos de amizade e parceria entre os funcionários e a estimulação da autoestima. Para isso, os facilitadores colaram um papel nas costas dos participantes e distribuíram canetas. Cada pessoa deveria escrever uma qualidade nas costas de outra pessoa de maneira que, ao final, todas tivessem executadas esse procedimento. Depois, foi aberto para discussão de como os funcionários se sentiram diante de tal atividade e no que eles achavam que isso acrescentava na prática profissional. Em decorrência disso, os funcionários expressaram que a atividade proporcionou momentos de validação de qualidades tanto profissionais quanto pessoais que por vezes, por conta da rotina hospitalar, era difícil de se expressar de forma frequente. Adicionalmente, os participantes destacaram que a forma que se sentiam após a dinâmica, tendo a oportunidade de ouvir dos colegas e conceder aos mesmos qualidades e elogios, refletiria de forma positiva na rotina do trabalho e deixariam mais leve o ambiente como um todo.

No final das discussões do momento, os estagiários explicaram os motivos da dinâmica e os objetivos de maneira que ficasse claro o quão era importante e saudável para o ambiente de trabalho, bons vínculos e uma boa autoestima no sentido de que cada um se sentisse valorizado. Percebeu-se no final que os participantes conseguiram ter uma compreensão suficiente do que foi proposto, principalmente por entenderem e colocarem o quanto sentiram-se melhor após a troca de qualidades e como isso proporcionaria com certeza uma melhoria da rotina hospitalar da qual estavam inseridos, apontando ainda a necessidade de mais momentos como forma de prolongar o efeito da dinâmica o máximo possível.

No dia 11 de julho de 2019, as atividades continuaram por meio da dinâmica da locomotiva. Essa tarefa consistia no seguinte: cada participante deveria formar um trem de forma que o último participante do trem sempre chamasse outro participante por meio de uma qualidade ou uma emoção positiva. Percebeu-se que a atividade foi executada sem obstáculos e que a adesão foi positiva para todos. Após o término, os estagiários explicaram que o objetivo da dinâmica era trazer a eles uma percepção de união e de que eles precisavam dessa união positiva entre si para fazer a “locomotiva se mover” e metaforicamente a locomotiva era o local de trabalho. Novamente, a percepção que se teve sobre o momento foi de que os participantes conseguiram absorver a proposta da dinâmica ao apontar ser necessária a união para que a produtividade possa ser contribuída por todos, bem como a necessidade de se estabelecer vínculos positivos para que a execução das tarefas diárias fossem melhor bem executadas e menos custosas por meio da colaboração de todos, do empenho coletivo.

No dia 24 de julho de 2019 foi realizada a pesquisa de clima em anexo, no qual o objetivo era obter informações acerca da motivação do trabalhador e das suas relações de trabalho. A pesquisa contou com a participação de 62 colaboradores e servirá de base de informações para outra dinâmica e próximos estágios no local. Já no dia 25 de julho de 2019 foi realizado a plotagem de dados a respeito da pesquisa e a construção dos gráficos referentes aos questionamentos da mesma. Todas as informações da pesquisa ficaram no local de estágio para auxiliar os próximos estagiários.

Por fim, no dia 2 de agosto de 2019 as atividades consistiram no encerramento do estágio, nas quais, foram preparados um material (folder explicativo) sobre saúde mental no trabalho e feito uma roda de conversa sobre o tema. Ao final da dinâmica, houve a despedida e o encerramento com uma surpresa para os colaboradores colada na parede: os estagiários contataram os familiares de cada colaborador e pediram para que tais deixassem um recado para eles. Dessa forma, cada recado foi transcrito para um papel de bilhete e entregue a cada um. Ao

final da atividade os estagiários deixaram um painel que foi prontamente preparado de demandas no local de estágio para ser preenchido por eles e servir para o próximo estágio.

A atuação de estágio e todas as atividades desenvolvidas, das dinâmicas aplicadas até as discussões a respeito da pesquisa de clima aplicada, demonstraram a importância e a necessidade da presença de uma equipe de psicologia voltada para a área organizacional. Por se tratar de um órgão público de saúde, apresenta para além de questões comuns a equipes multiprofissionais de qualquer empresa, aspectos particulares pertencentes a realidade do sistema público de saúde, como a falta de recursos e a desmotivação por conta de atrasos salariais, por exemplo. Indubitavelmente, a atuação do psicólogo faz-se imprescindível para manter o clima organizacional suficientemente adequado para equilibrar a conversa a respeito das demandas individuais com a necessidade de uma atuação em conjunto para melhoria do desempenho da organização como um todo (WAHASS, 2005).

#### 4 CONCLUSÃO

O contexto da Psicologia Organizacional e do Trabalho vêm passando por grandes transformações em seu *modus operandi*. Pode-se considerar que a preocupação com o bem-estar dos colaboradores e o desenvolvimento dos mesmos dentro do ambiente de trabalho seja uma dessas possibilidades. Enquanto relato de experiência as práticas desenvolvidas no ambulatório integrado Dirceu Arcoverde permitiram a compreensão da dinâmica de profissionais que trabalham num órgão do sistema público de saúde e como a realidade dessa instituição afeta a forma com que estes executam suas funções e vivenciam o ambiente de trabalho.

A princípio, os estagiários perceberam certa resistência inicial do grupo de participantes no decorrer das atividades. Por isso, fez-se necessário elaborar dinâmicas que pudessem não somente atingir o seu objetivo específico, mas que, como um todo, pudessem demonstrar de forma didática a necessidade de aprimoramento dos recursos disponíveis para melhorar o ambiente e o desempenho da equipe em geral. A equipe em questão mostrou-se ávida para entender quais seriam as contribuições que tínhamos a ofertar e ao proporcionar, dentro do ambiente de trabalho, momentos de interação entre a equipe, falas pessoais a respeito de questões e vivências particulares que estariam inferindo de alguma forma no desempenho do trabalho. Além disso, a percepção dos colegas de tais questões e o acolhimento ofertados pelos mesmos nessas circunstâncias foram momentos extremamente ricos e de grande valia para todos presentes.

Por fim, para os estagiários a maior surpresa foi perceber, por conta do *feedback* trazido pela equipe, que possibilitar por parte do estágio momentos de interação e de relaxamento, de modo a fugir um pouco da rotina desgastante dentro do próprio ambiente de trabalho foram extremamente importantes para todos experienciarem discussões sobre saúde mental do trabalhador dentro do próprio ambiente de trabalho.

## 5 REFERÊNCIAS

CARLOTTO, Mary Sandra & CÂMARA, Sheila Gonçalves. Prevalence and risk factors of common mental disorders among teachers. **Journal of Work and Organizational Psychology**, 31(3), 201-206, 2015.

CAMPOS *et al.* Psicologia organizacional e do trabalho: retrato da produção científica na última década. *Psicologia: Ciência e Profissão*, v. 31, n.4, pp. 702-717, 2011.

DALTRO, Mônica Ramos; FARIA, Anna Amélia de. Relato de experiência: Uma narrativa científica na pós-modernidade. **Estud. pesqui. psicol.**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 223-237, 2019

GONZÁLES-REY, Fernando Luís. Pesquisa qualitativa em psicologia: caminhos e desafios. São Paulo: **Pioneira Thomson Learning**, 2002.

MINAYO, Marília Cecília de Souza. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde (8a ed.). São Paulo: Hucitec, 2004.

PASCHOAL, Tatiana; TORRES, Cláudio & PORTO, Juliana Barreiro. Felicidade no trabalho: relação com suporte organizacional e suporte social. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 14, n. 6, pp. 1054-1072, 2010.

PEREIRA, Ana Paula; LEITE, Daiane Cristina. Psicologia Organizacional E Saúde Mental: Um Estudo Sobre O Conceito De Dirigentes A Respeito De Afastamentos Por Diagnóstico De Saúde Mental. **Anais da Semana Acadêmica e Mostra Científica de Enfermagem**, [S. l.], 2015.

PRONI, Thaíssa Tamarindo da Rocha Weishaut; PRONI, Marcelo Weishaut. Discriminação de gênero em grandes empresas no Brasil. **Revista Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 26, n. 1, 2018.

SOUZA, Maíra Gabriela Santos de; VASCONCELOS, Lísian Camila; BORGES-ANDRADE, Jairo E. Pesquisa sobre mudança nas organizações: a produção brasileira em micro comportamento organizacional. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Florianópolis, v. 9, n. 2, p. 32-46, 2009.

TONETTO *et al.* Psicologia Organizacional e do Trabalho no Brasil: desenvolvimento científico contemporâneo. **Psicologia & Sociedade**, 20, 165-173, 2008.

WAHASS, Saeed. The role of psychologists in health care delivery. **Journal of family & community medicine**, v. 12, n. 2, pp. 63-70, 2005