

SUSTENTABILIDADE_UM OLHAR HOME-OFFICE E A SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR.

1 INTRODUÇÃO

A pandemia gerada pelo COVID-19, cresceu de forma rápida. Registre-se que após os primeiros infectados no mundo no final de 2019, após três meses, os casos de infecção pelo vírus, ultrapassaram 190 mil, espalhando-se exponencialmente em todos continentes, com exceção da Antártida. O Brasil, não fugiu à essa regra, teve seus primeiros registros, 02 pacientes chegados do exterior concomitantes à 433 casos suspeitos, entre os números oficiais em março de 2020.

A partir do período citado, casos brasileiros de infecção pelo Covid-19 espalharam-se no Brasil de forma acelerada e significativa, cenário que levou às autoridades governamentais tomarem medidas para conter a pandemia, apesar das inconsistências políticas entre o palácio central e estados. Entre as principais ações foram adotadas à criação dos hospitais de campanha; aumento massivo de campanhas para esclarecimentos quanto o risco de contaminação e letalidade do vírus; convocação de estudantes quase concluintes da saúde para prestação de serviços e registros de todos profissionais da categoria; incentivo ao uso da telemedicina afim de diminuir a circulação em ambientes hospitalares; estímulo e conscientização à necessidade de isolamento social, principal forma de prevenção. Nesse sentido, vale enfatizar que alguns estados que tardaram em o fazer tiveram um aumento exponencial nos casos como Minas Gerais. São Paulo e Rio de Janeiro, por sua vez, percebendo a tendência mundial, fecharam locais públicos no caso praias, parques e estabelecimentos comerciais como shoppings e centros educacionais, além de promulgarem decretos de antecipação dos feriados, cogitando em caso de não cumprimento adoção do chamado lockdown (confinamento) obrigatório, mesmo com a resistência de parcela da população, descrente da letalidade do vírus e a não quantidade de leitos que poderia acarretar uma falência do sistema de saúde, a exemplo, de outros países.

Destarte as empresas, devido também serem possíveis foco de aglomeração adotaram em grande parte para continuidade de suas atividades, o regime de trabalho home-office. Abruptamente foram impelidas a criarem novas rotinas e transferirem estações de trabalho para casa de seus colaboradores, processos estes que exigiram investimentos não planejados e medidas contingenciais velozes, compra de equipamentos de tecnologia e softwares de comunicação, pode-se dizer foram apenas a ponta do iceberg. O temor de perda dos postos laborais e medidas governamentais desencontradas deixaram atônitos os empresários e capital humano em empreitadas empíricas, ou seja, de tentativa e erro de zelar pela saúde, manter-se no mercado e assegurar os postos laborais. O governo brasileiro promulgou à autorização para diminuição de jornadas e salários e uma lacuna legal para suspensão de benefícios, adotados por algumas empresas, auxílio emergencial aos desempregados com a crise. Excluídos desse contingente empresas e profissionais das chamadas atividades essenciais: saúde, comércio destinados a venda de alimentos e medicamentos, limpeza urbana, transporte entre outras, inclusas posteriormente como operadores de telemarketing, que mesmo com transportes lotados e riscos de contaminação contribuíram com seus ofícios para sociedade.

O mundo transformou-se, incluindo o empresarial e a gestão de processos e pessoas consequentemente, redes de conexões tecnológicas e virtuais demandam por parte dos profissionais maior velocidade na adaptação de contextos emergentes de gestão. Em contrapartida, as empresas, nesse sentido são impelidas para acompanhar essas mudanças à:]

(...) valorizar a diversidade do capital humano, investir no desenvolvimento pessoal e profissional, assim como oferecer sucessivas melhorias nas condições de trabalho e ampliar os níveis de qualidade de vida. O ambiente de trabalho e a qualidade do

relacionamento entre a organização e seus colaboradores abrem oportunidades para o crescimento e a sustentabilidade dos negócios.

Portanto, faz-se necessária uma visão holística do ser humano no ambiente de trabalho, corroborando com novos valores e paradigmas dentro e fora da empresa (ALIGLERI; ALIGLERI; KRUGLIANSKAS, 2018, p.215).

Contexto humanizado que perpassa por cultura contínua de aprendizado, empoderamento do capital humano, políticas e práticas de recursos humanos, não somente para atrair e reter talentos, mas principalmente resguardar a saúde mental de seus colaboradores.

Em suma, as trocas de rotinas - dos ambientes laborais corporativos – para o regime de trabalho home office - conforme essa pesquisa demonstrou que as jornadas virtuais dobraram as cargas de trabalho diárias, elevaram o estresse laboral, a despeito dos esforços das empresas envolvidas, o medo de contaminação e o não preparo dos profissionais para o contexto também contribuiu significante para tal. Fantasma sobre a perda dos postos laborais e o receio da contaminação pelo Covid-19 atrelados ao isolamento social emergiu em um cenário repleto de fatores estressores e, portanto, de risco mental para todos envolvidos.

Palavras-chaves: 1 Home office 2 Covid-19 3 Saúde mental do trabalhador.

2 CONTEXTO INVESTIGADO

O contexto de investigação contou com vinte empresas de grande porte, pertencentes ao setor de tecnologia da informação e comunicação, quais os pesquisados foram elencados como: ser gestor ou/e responsável pelo setor de recursos humanos, atuar em sedes paulistas e estar envolvida nas chamadas ações contingenciais, isso quer dizer para contenção da crise, quanto as idades, sexo e formações essas foram heterógenas (não utilizadas como fator de inclusão e exclusão da pesquisa). As entrevistas foram realizadas de maneira virtual, haja vista, do contexto, via softwares como Microsoft Teams, Skype, Google Meeting, Zoom etc... Entrevistas direcionadas por meio de roteiro semiestruturado com três aspectos centrais: 1) medidas adotadas pelas empresas para adoção do regime de home office; 2) políticas e práticas para prevenção e diminuição do estresse laboral e, portanto, em prol da saúde mental dos trabalhadores e 3) metodologias de acompanhamento do trabalho e, portanto, colaboradores.

O problema elencado para investigação desse artigo, qual destaca-se perfaz um recorte de um estudo maior sobre as políticas, práticas e medidas preventivas e intervencionistas para assegurar a saúde mental dos trabalhadores frente o contexto da Pandemia. Assim, sugere-se que a leitura do estudo tome sempre como base a necessidade de ampliação da investigação em outros contextos e de maneira longitudinal.

No caso do diagnóstico no recorte desse estudo, pode-se evidenciar com as alusões dos pesquisados por meio das entrevistas de um total de 54 profissionais, sendo destes 36 gestores e 18 profissionais de recursos humanos (RH), que as empresas participantes como denota a Figura 1. Registre-se que as informações coletadas com 12 profissionais (gestores e profissionais de RH) no mês de março, serviram como teste piloto do instrumento de pesquisa e foram excluídos das análises, isso também pelo mês se tratar de um período de transição. Assim sendo, como metodologia utilizou-se o método qualitativo, aplicado por meio de pesquisas exploratórias, com aplicação de entrevistas direcionadas por roteiros semiestruturado em três eixos: perfil e concepções dos pesquisados; medidas adotadas para estabelecimento do regime de home office e possíveis políticas, práticas e medidas e/ou entraves para saúde mental do trabalhador. Destaca-se que antes do processo de indagações todos pesquisados foram esclarecidos sobre o estudo e assinaram devidamente os Termos de esclarecimento e livre consentimento e foram mantidos os anonimatos tanto das empresas quanto dos respondentes deste estudo ainda em curso (CRESWELL, 2010). Quanto o tratamento das informações

coletas, essas após transcrição literal, passaram por análise dos trechos e fragmentação de informações balizadas pela literatura que concerne o tema (FLORES, 1999). Após a etapa aludida foram criadas categorias temáticas para discussão e elaboração de proposições de melhoria, que contribuíam com o problema de pesquisa e despertam-se pesquisadores a ampliação da literatura.

3 SITUAÇÃO-PROBLEMA

Como situação problema elencou-se que a situação contingencial enfatizou os fatores estressores e não preparo das empresas para articularem o estresse ocupacional e, portanto, a escassez de políticas e práticas preventivistas e de intervenção em prol da saúde mental de seus profissionais, com a implementação do regime de home office as cargas horárias conforme os pesquisados duplicou e os ruídos de comunicação também deixaram as jornadas mais complexas. Além disso, apesar das novas rotinas não houve tempo para adaptação das equipes que hora entre processos remodelados e horas entre cobranças pela continuidade das atividades foram acometidos pelo estresse laboral acima do habitual. Apesar dos esforços, os líderes aludiram nas entrevistas, não se percebiam aptos para tratar concomitantemente aos contextos com riscos novos mentais somados a jornadas extraordinárias, habituais, risco de contaminação, possível perda do posto de trabalho, somado ao isolamento social, o qual acomete de forma natural sofrimento à aquele imposto. Registre-se que conforme Machado (2003) a socialização laboral modela comportamentos dos profissionais que interagem entre si e produzem suas representações sociais, gerando normas coletivas, as constituem a construção da multiplicidade de papéis relevantes para gerar sentido e legitimar a intrínseca relação em um processo de ganha-ganha entre a empresa-líderes-e equipes de trabalho, isso porque interesses individuais tornam-se coletivos, resultando em pertencimento e uma perspectiva de afiliação, saúde mental criando um contexto simbólico sustentável (VIEIRA, 2014). Caso contrário, como discorre Habermas (1993) o trabalho será consumido pelo objeto inalcançável de produzir em uma velocidade mecanicista, desprovido de sua identidade.

“O stress ocupacional se refere ao processo de estímulo-resposta. Os estímulos são designados de estressores e as reações negativas a tensão. Para as autoras a carga ainda discorre que a sobrecarga de trabalho profissional, no caso o estresse ocupacional, é gerada pela intensidade das cobranças, prazos curtos para realização de tarefas, complexidade do contexto organizacional gerado por alterações abruptas, como no contexto relacionado a este estudo, além de locais laborais desorganizados e aumento da complexidade no exercício laboral (ROSSI; QUICK; PERREWÉ, 2009).

O acometimento da saúde mental do trabalhador destoa das síndromes orgânicas usualmente presentes e recorrentes ao exercício laboral, isso porque de forma distinta, tangencia inicialmente marcas subjetivas, isso quer dizer, psíquicas, as quais desencadeiam-se de gradualmente gerando sofrimento silencioso, o qual gera incapacidade para realização das atividades laborais, perpassam conflitos emocionais, baixa produtividade, atrelados à prejuízo a todos envolvidos sociedade-empresa-colaborador, uma vez que, se por um lado causam sofrimento gerado pelo trabalho, oneram as empresas com custos devido altos índices de absenteísmo, sobrecarregam o governo com os benefícios pagam pela Previdência social. Assim sendo, amarras invisíveis do estresse ocupacional causam danos à saúde mental do trabalhador, o qual quando instaurado acomete os profissionais por eles com problemas no ciclo vigília do sono, irritabilidade, transtornos para todos que geralmente desembocam em síndromes de esgotamento como o Burnout, o qual conforme explicam Glina e Rocha (2010, pp. 406:407) caracteriza-se pelas:

- (...) exaustão emocional: fadiga, sensação de esgotamento dos recursos físicos e emocionais;
 - despersonalização, atitude insensível e excessivamente distanciada das questões que envolvem o trabalho;
 - baixa realização pessoal, sentimento de incompetência e insatisfação pessoal e profissional.
- O Burnout traz consequências para saúde física e mental, e há evidência e associação positiva com alterações fisiológicas decorrentes do estresse (como por exemplo, infecções, aumento de risco cardiovascular, alterações no eixo hipotálamo-hipófise-adrenal); abuso de álcool; depressão e ansiedade, além das implicações em nível socioeconômico (abandono da especialidade, absenteísmo), incluindo aposentadoria por invalidez.

Desta forma a investigação buscou analisar a problemática por meio das políticas, práticas e medidas para adoção do home office e à influência destas para à diminuição do estresse laboral. Registre-se que apesar da relevância a saúde mental no contexto laboral pelos números demora uma preocupação secundária das organizações, haja vista, que o Brasil ocupa o segundo lugar em afastamentos por este nexos causal, apesar desta prerrogativa integrar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da agenda de 2030 - ODS (ONU, 2020), o qual prevê dentre as suas 17 metas: “(...) assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas idades” e “(...) e, portanto, também assegurar educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem (...)”, incluindo no ambiente laboral, haja vista, que este aspecto conforme a pesquisa corrobora para melhoria de um contexto organizacional mais salubre, harmonioso e sustentável. Em suma, convergente ao contexto contemporâneo capaz de assegurar processos fabris ou de prestação de serviço, centrados em pilares competitivos e produtivos concomitante a não degradação do meio ambiente, relações de equidade junto aos stakeholders e bem-estar biopsicossocial do trabalhador, ou seja, saúde física, social e mental, pois:

(...) pessoas não fazem parte somente da vida produtiva das organizações. Elas constituem o princípio essencial de sua dinâmica, conferem vitalidade às atividades e processos, inovam, criam, recriam contextos situações que podem levar a organização a posicionar de maneira (...) cooperativas e diferenciada (...) em seus negócios em geral (DAVEL; VERGARA, 2003, p.1).

3 RESULTADOS OBTIDOS

As empresas pesquisadas como aludido foram de grande porte (mais de 300 colaboradores), pertencentes ao setor de tecnologia da informação e com sedes em São Paulo. Os gestores da pesquisa pertencem as áreas de desenvolvimento, help-desk, gestão de projetos, infraestruturas, redes, engenharia de software e segurança da informação, as equipes, licenças de softwares e células administrativas e outra parcela a profissionais de recursos humanos (RH), todos interlocutores e/ou tomadores de decisão.

Pode-se evidenciar no contexto analisado aludido pelos pesquisados como principais que a implementação do regime de trabalho home-office e, conseqüentemente, políticas, práticas adoção da medida na primeira etapa centrou-se em atender prerrogativas necessárias e, portanto, também legais de segurança sanitária, conforme aludido na Figura 1, isso por meio da entrega de kits de máscaras e álcool gel 70%, além de equipamentos de proteção individual novos, aos quais foram inclusos barreira divisórias de acrílico concomitante a adequação das empresas

com dispensários de álcool gel 70%. Além disso, afim de assegurar a continuidade das atividades foram entregues aos colaboradores equipamentos de tecnologia da informação como notebook, tablets, fones de ouvido e celulares entre outros para uso em casa, antes mesmo das medida legal que assegurou esta ação; conversão dos vale-refeição em vale-alimentação; disponibilização de mobiliários como mesas, cadeiras, protetores de tela e apoios para mãos e pés que melhorassem o conforto ergonômico de seus profissionais nessa transição das estações de trabalho corporativas para postos laborais residenciais.

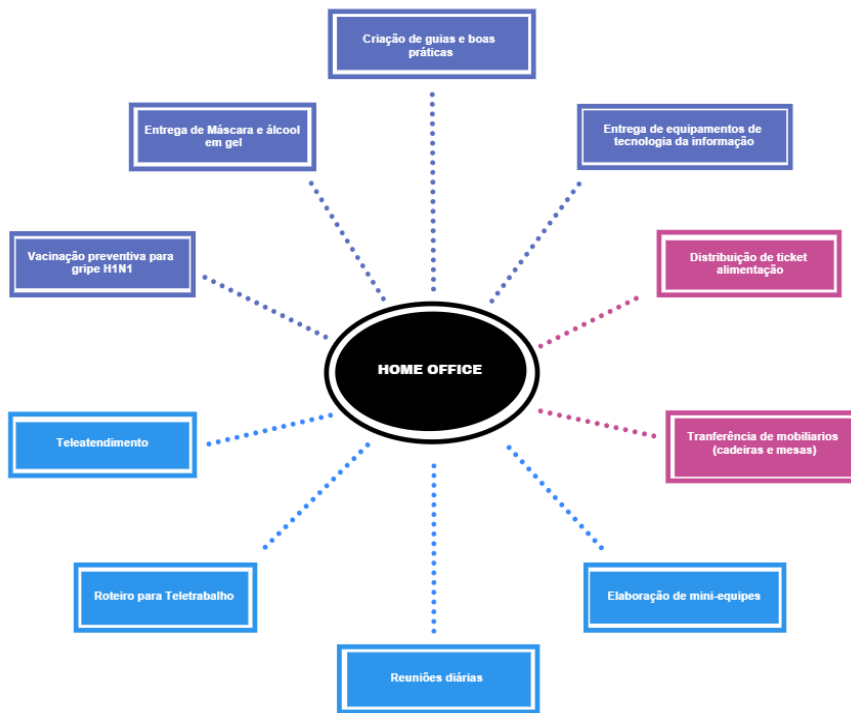
Foram também implementados guias de boas práticas com esclarecimentos sobre o Covid-19 e as medidas preventivas, distribuídos on-line; estabelecidos novos roteiros de trabalho ancorados significativa parcela nas Metodologias ágeis que prevê reuniões diárias e rápidas e equipes menores afim de acompanhar mudanças e assegurar agilidade nos processos, capacitações no uso de tecnologias da informação e comunicação (TICs), criação de métricas para acompanhamento da produtividade (KPIs) à distância e gestão e em 06 empresas, investigadas, antecipação da campanha de vacinação anual preventiva da gripe.

Quanto ao que se refere a saúde mental do trabalhadores, conforme ilustrado à Figura 2, as principais políticas, práticas e medidas foram a adoção de capacitação dos líderes para gestão de suas equipes por intermédio de escutas atentas das dificuldades nessa situação de crise; estabelecimento de rodas de conversa on-line e aulas de Yoga / ginástica laboral – não obrigatórias atrelado à guias enviados como boletins de boas práticas de convivência e comunicação cordial junto as equipes de trabalho, além de happy hour e aniversários on-line, bem como café com o presidente ou diretor via remoto.

A despeito das ações adotadas os números de profissionais com traços depressivos, afastamento, aumento do índice de absenteísmo e até um caso de suicídio ocorreram nos ambientes laborais pesquisados.

Registre-se que por meio das entrevistas pode-se evidenciar um fator excepcional, que a maioria das ações acima, citadas teve como pouco grau de contribuição do RH, o qual protagonizaram papéis, não de propositores, mas de acompanhadores destes processos. Em cinco das empresas pesquisadas os profissionais de RH, informaram surpresa ao serem indagados sobre as rodas de conversa e escutas atentas diárias das equipes dos líderes aludidas. Destarte, pode-se perceber que os gestores protagonizaram nas organizações pesquisadas, parcela significativa das proposições das ações, bem como suas conduções na implantação e acompanhamento destas.

Figura 1 Categorias home-office



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Figura 2 Categorias políticas, práticas e medidas em prol da saúde mental do trabalhador



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

4 INTERVENÇÃO PROPOSTA

Como intervenção para as empresas pesquisadas de posse das análises das alusões do pesquisados, atrelado ao arcabouço teórico sobre a temática, propõe-se como intervenção para as empresas pesquisadas à adoção dos pontos a seguir:

- implantação de grupo multidisciplinar equiparado à uma ouvidoria de psicólogos, terapeutas e assistente social, isso a fim de diminuir a sobrecarga dos líderes e suas equipes quanto as demandas psíquicas geradas no período. Empresas gestoras de planos de saúde de empresas com grande porte já conta com regulação dos índices de absenteísmo e afastamentos. A ideia assim, é as acionar para formação destes grupos, ação que não onerará financeiramente as empresas e contribuirá positivamente os envolvidos;
- treinamento dos líderes e seus colaboradores em Metodologias ágeis e tecnologias de comunicação, uma vez que, pode se perceber que a despeito dos seus usos, devido as rápidas transformações não se apropriaram desses conhecimentos e as realizam de maneira empírica por tentativa e erro. Assim, essa ação promoverá melhor capacitação e o preparo maior conforto para todos;
- aplicação de pesquisa de clima organizacional, haja vista, que já fazem mais de seis das mudanças, a escuta atenta demonstrará a efetividade por parte dos envolvidos quanto as políticas, práticas e medidas adotadas;
- cumprimento legal, a exemplo, de duas empresas pesquisadas dos custos com energia elétrica e internet que a despeito de impactarem os orçamentos dos colaboradores, estes não questionam estas expensas devido o receio de perda do posto laboral;
- realinhamento das metas estabelecidas, pois 63% das empresas não alteraram apesar do cenário econômico atual, os objetivos anteriores a pandemia elencados;
- criação de convênios com acadêmicas e locais com serviços holísticos como acupuntura, Reike, massagem, já reconhecidos pela OMS (2020), disponíveis em postos de saúde públicos, mas de difícil acessibilidade;
- softwares de controle não somente do cumprimento de metas, mas também do estabelecimento de pausas para descanso obrigatórias com trava nos programas utilizados para realização do trabalho;
- criação de serviços para apoio psíquico aos líderes, equipe no front para atendimento, haja vista, que os planos de saúde atuais contemplam de 5 a 8 sessões apenas de terapia;
- elaboração de treinamentos em modalidade oficinas de Arte-terapia, como ocorre no ICESP (Instituto do câncer do estado de São Paulo) há anos dado seus contextos de enfrentamento da morte de pacientes, com aulas de pintura, canto entre outros.

Para pensar los procesos de fragiliación y destrestructurción psíquica que pueden llevar a una catástrofe psíquica, es preciso tener em cuenta dos elementos básicos:

1. el rol que juega desestabilización del sentimiento de estima de si en el desmoramiento subjetivo.
2. el de los otros, de los vínculos, que son fuente de apuntalamiento, de envoltura, de defensa y de apoyo (...) (WLOSLO, 2013)

Destarte, a sustentabilidade contemplando a saúde mental do trabalhador perfaz uma prerrogativa presente, pois a manutenção do bem-estar biopsicossocial envolve tal qual, aos de processos fabris e prestação de serviço, uma dinâmica de ganha-a-ganha, responsável para com os recursos naturais e capital humano que o transforma. Assim sendo, a preservação o gestão do estresse laboral perpassa por este objetivo que perpassa pelas dimensões ambientais, econômicas e sociais, isso porque esta concepção atravessa à degradação do meio ambiente,

pressupõe e preconiza medidas preventivas e inovadoras de garantir relações laborais empresa-homem-trabalho por novos prismas (JACOBI; RAUFFLET; ARRUDA; 2011).

5 CONTRIBUIÇÃO TECNOLÓGICA SOCIAL

Como contribuição tecnológica aponta-se a possibilidade de mapeamento das políticas, práticas e medidas adotadas diante da pandemia, as relacionando a literatura e por intermédio de uma nova perspectiva delineada aos cumprimentos legais e protocolos sanitários somados a atenção especial à práticas preventivistas e de intervenção aos fatores estressores intensificados nesse período, assim como controle de problemas psíquicos, os quais acometem trabalhadores silenciosamente até seu adoecimento e, conseqüentemente aos afastamento do trabalho dado a incapacidade laboral.

As proposições acima, ainda são incomuns para as empresas, porém fazem-se necessárias para o enfrentamento do contexto que emerge com a pandemia e mesmo, pós vacina necessitará de escutas atentas aos colaboradores que sofreram com fatores estressores já presentes anteriormente somados aos novos, gerando sobrecarga e, por isso, causadores de possíveis prognósticos de adoecimento que acarretaram problemas para todos envolvidos e impactos na sustentabilidade empresarial.

“(…) a sustentabilidade, no sentido de reflexão da própria vida do ser humano, passou (...) a implantação global de ações (...) para alcance de seus objetivos incluindo os que tangenciam o exercício laboral do capital humano (MALVEZZI, 2013, p.69).

Em suma, os fatores estressores devem ser controlados e geridos como quaisquer outros físicos como químico, biológico e ergonômicos e para tal, deve-se preveni-lo, uma vez que, intervenções oneraram mais a todos de forma concreta e subjetivas. Registre-se que ser uma empresa sustentável na contemporaneidade perpassa pela criação de mecanismos que assegurem a saúde mental do trabalhador (MOTA, 2012).

6 REFERÊNCIAS

- ALIGLERI, Lilian; ALIGLERI, Luiz Antonio; KRUGLIANSKAS, Isac. **Gestão industrial e produção sustentável**. São Paulo: Saraiva, 2018.
- BRASIL. Nações Unidas do Brasil. **Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em 11 Out. 2020.
- CRESWELL, JOHN W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- GLINA, Débora Miriam Rabelo; ROCHA, Esther Lys. **Saúde mental do trabalho da teoria à prática**. São Paulo: Roca, 2010.
- HABERMAS, J. Técnica e ciência enquanto ideologia. *In: Os pensadores*. São Paulo: Abril Cultural, 1993.
- JACOBI, Pedro Roberto; RAUFFLET, Emmanuel; ARRUDA, Michelle Padovese. Educação para a Sustentabilidade nos Cursos de Administração: reflexão sobre paradigmas e práticas. *In RAM – Revista de Administração da Mackenzie*. v 12. n 3. Edição Especial. ISSN 1678-6971. São Paulo: MAIO/JUN 2011.
- MACHADO, H. V. A identidade e o contexto organizacional: perspectivas de análise. **Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba: Edição Especial, v. 51, n.º 73, 2003.
- MALVEZZI, Mariana. **Sustentabilidade e emancipação: gestão de pessoas na atualidade**. São Paulo: SENAC, 2013.
- ROSSI, Ana Maria; QUICK, James Campbell; PERREWÉ, Pamela. **Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo**. São Paulo: Atlas, 2009.

WLOSLO, M.; ROS, C.. **La organización como generadora de violência laboral e em la enfermaria.** *In* Ana Magnólia Mondes (Comp). Violência no trabalho: perspectivas da psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica. São Paulo: Editora Mackenzie, 2013.