



CLIMA ORGANIZACIONAL E SOFRIMENTO PSÍQUICO: ESTUDO DE CASO COM TRABALHADORES SUPERMERCADISTAS NA PANDEMIA DA COVID-19

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND PSYCHOLOGICAL DISTRESS: A CASE STUDY WITH SUPERMARKET WORKERS IN THE COVID-19 PANDEMIC



*Carlos de Sousa Filho**

*Andreia Soares***



*Cristiano de Jesus Andrade****

>> Resumo

A pandemia do Coronavírus gerou consequências negativas em escala mundial e em todos os âmbitos. Para além das condições patológicas específicas causadas pelo vírus, deve-se considerar as condições de saúde psíquica da população, em decorrência desse período. Assim, esta pesquisa com auxílio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), objetivou analisar a relação entre o Clima Organizacional e o Sofrimento Psíquico experimentado por trabalhadores atuantes em uma rede de supermercados no período de pandemia da Covid-19. Trata-se de uma pesquisa documental, de caráter exploratório e estudo de caso. Foi realizada em uma rede de supermercados no sul de Minas Gerais, que possui aproximadamente 700 profissionais contratados, 6 lojas situadas

* Doutorando em Psicologia Social na Universidade de São Paulo (USP). Bolsista CAPES. Especialista em Psicologia Clínica Fenomenológico-Existencial pela UNIFEG. Graduado e Mestre em Psicologia pela PUC Minas. Psicólogo clínico. E-mail: csfilhopsi@gmail.com

** Especialista em Gestão Estratégica do Capital Humano pelo Grupo Educacional UNIS. Graduada no curso de Psicologia e no curso de Administração pela Faculdade de São Lourenço (UNISEPE). Psicóloga clínica E-mail: andreiasoaresdias@hotmail.com

*** Doutor e Mestre em Psicologia da Saúde pela UMEP. Especialista em Psicoterapia Breve pela UNIP. Graduado em Psicologia pela UNIFAE. Professor no Programa de Pós-Graduação em Psicologia da UNIB. Professor no curso de Psicologia da Faculdade Anhanguera de Poços de Caldas. Referência Técnica do CAPS-Ad do município de Poços de Caldas.

em quatro cidades. Como resultados, conclui-se que o motivo dos sujeitos terem apresentado mais atestados relacionados a questões psicológicas, deve-se ao contexto pandêmico, pois o cenário de incertezas acarretou sofrimento psíquico. Verificou-se um número de 76 (setenta e seis) atestados entre o período analisado (janeiro de 2019, até setembro de 2021), sendo 40 do sexo feminino, e 36 do sexo masculino. Por fim, observou-se que o transtorno mais comum no sexo feminino foi a depressão; já no sexo masculino, predominaram-se atestados por motivo de acompanhamento psicológico.

>> Palavras-chave

Saúde Psíquica do Trabalhador; Clima Organizacional; Coronavírus; Pandemia e Trabalho.

>> Abstract

The Coronavirus pandemic has had negative consequences on a global scale and in all areas. In addition to the specific pathological conditions caused by the virus, one must consider the mental health conditions of the population as a result of this period. Thus, this research with the help of the Coordination for the Improvement of Higher Education Personnel (CAPES), aimed to analyze the relationship between the Organizational Climate and the Psychic Suffering experienced by workers working in a supermarket chain in the period of the Covid-19 pandemic. It is a documentary research, exploratory and case study. It was carried out in a supermarket chain in the south of Minas Gerais, which has approximately 700 contracted professionals, 6 stores located in four cities. As a result, it is concluded that the reason for the subjects to present more certificates related to psychological issues is due to the pandemic context, as the scenario of uncertainties led to psychic suffering. There were a number of 76 (seventy-six) certificates between the analyzed period (January 2019, until September 2021), 40 of which were female and 36 were male. Finally, it was observed that the most common disorder in females was depression; in the male gender, there was a predominance of certificates due to psychological follow-up.

>> Keywords

Worker's Psychic Health; Organizational Climate; Coronaviruses; Pandemic and Work.

INTRODUÇÃO

A área supermercadista é considerada um dos principais setores da economia, sendo a venda de alimentos a principal atividade exercida nesse segmento. Não importa o quão difícil esteja a situação financeira de um país, as pessoas sempre necessitam comprar produtos alimentícios.

Atender a alta demanda de clientes, abastecer os produtos, manter o estoque organizado e controlar data de validade das mercadorias, exige esforço administrativo, técnico e operacional. A eficiência nos processos operacionais requer funcionários qualificados, dinâmicos e proativos, profissionais que se adaptam com facilidade as mudanças do cenário, que possuem garra, iniciativa, criatividade e que estejam dispostos a aprender cada vez mais (SANTOS, 2021).

Desta forma, responder a especificidade desse tipo de negócio e atender expectativas organizacionais e do cliente em momento de crise epidemiológica, torna-se um grande desafio no cotidiano do trabalhador. O cenário pandêmico (tempo em que o estudo foi desenvolvido) era regido por medo pela exposição ao contágio, ansiedade diante das incertezas, irritabilidade, exaustão, circunstâncias estas que influenciam a saúde física e psíquica do trabalhador, afetando seu equilíbrio emocional (CRUZ *et al.*, 2020).

Buscando realizar uma breve retrospectiva, sabe-se que foi no dia 11 (onze) de março do ano de 2020, a data em que a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou a pandemia da COVID-19 após o número de novos casos diários, fora da China, terem aumentado 13 vezes. Seis dias depois, dia 17 de março, a primeira morte por Covid-19 foi registrada no Brasil. Desta forma, orientações de isolamento, trancamentos de fronteira e interrupção de serviços de transporte reduziram significativamente a mobilidade das pessoas. Ainda, comportamentos sociais em diferentes esferas da vida, como família, amizade, comunidade, religião e especialmente trabalho, estiveram muito mais mediados pelas tecnologias digitais. Assim, desenhou-se um cenário com desdobramentos para os vínculos dos indivíduos e grupos que tiveram de se adaptar (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E DO TRABALHO, 2020; SILVA, SANTOS, OLIVEIRA, 2020).

A disseminação do vírus apresentava índices elevados. Essa disseminação ocorria de pessoa a pessoa, principalmente por gotículas respiratórias. Com a transmissão de gotículas, o vírus liberado nas secreções respiratórias quando uma pessoa com infecção tosse, espirra ou fala pode infectar outra pessoa se entrar em contato direto com as membranas mucosas; a infecção também pode ocorrer se uma pessoa tocar uma superfície infectada e depois tocar nos olhos, nariz ou boca (MCINTOSH, 2020).

Nesse sentido, para além das condições patológicas específicas causadas pelo vírus, é imprescindível levar em consideração, dentro desse contexto complexo e novo, as condições de saúde psíquica da população, em decorrência dos múltiplos reflexos que essa pandemia causou, uma vez que estudos recentes apontaram mudanças significativas no quadro de saúde psíquica da população em âmbito mundial (SILVA; SANTOS; OLIVEIRA, 2020).

Em meio a um tempo de pandemia as condições de saúde psíquica podem ser afetadas de tal modo, que o trabalhador pode adoecer e apresentar um transtorno mental. Vale ressaltar que o transtorno mental de acordo com o Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais em sua 5ª edição (DSM-5), é entendido como uma “Síndrome caracterizada por perturbação clinicamente significativa na cognição, na regulação emocional ou no comportamento de um indivíduo que reflete uma disfunção nos processos psicológicos, biológicos ou de desenvolvimento subjacentes ao funcionamento mental” (AMERICAN PSYCHIATRY ASSOCIATION [APA], 2014, p. 20). Ainda nos termos do DSM-5 (APA, 2014), os transtornos mentais estão frequentemente associados a sofrimento ou incapacidade significativos que afetam atividades sociais, profissionais ou outras atividades importantes.

Nesse aspecto, para todos os trabalhadores, a função social do trabalho foi afetada durante a pandemia: quem esteve em isolamento, contou com contato parcial com colegas de trabalho ou com pessoas com quem frequentemente interagira para realizar suas atividades; quem saía para trabalhar, vivia a tensão de não poder se aproximar dos colegas, ao mesmo tempo em que a exposição causada pelo trabalho poderia prejudicar também seu contato com familiares, tendo em vista que a exposição ao vírus no trabalho poderia colocar em risco a segurança destes, o que poderia então acarretar afastamento, assim como, distanciamento do indivíduo de sua família (ANDRADE, SOUZA, BENINCASA, 2020; SBPOT, 2020).

Assim, profissionais de serviços essenciais, no caso dos supermercados, se viram em um conflito entre o seu trabalho e o comprometimento com a própria saúde, da família e da comunidade. Esse cenário poderia refletir na saúde psíquica do trabalhador e, conseqüentemente, no desempenho do seu trabalho, na sua relação com seus empregadores e demais trabalhadores, entre outros reflexos.

O medo e a ansiedade fazem parte do sistema defensivo do ser humano, portanto, quando é vivenciada uma situação potencialmente ameaçadora ou perigos reais, ambos são ativados. O medo e a ansiedade envolvem fatores cognitivos, comportamentais, afetivos, fisiológicos e neurológicos que modulam a percepção do indivíduo ao ambiente, provocando conseqüências e diversos reflexos (GUIMARÃES; CRUZ, 2020).

Momentos de crise são marcados pela ansiedade de não saber o que vai acontecer; a ansiedade e o estresse são sintomas que geram conseqüências negativas na vida dos indivíduos e acarretam riscos à saúde ocupacional. A saúde ocupacional é entendida como a qualidade de vida do trabalhador, e envolve múltiplos fatores, como o ambiente de trabalho, a relação do empregado com os demais e com o empregador, fornecimento de equipamentos de segurança, entre outros (KELCZESKI; LEMOS, 2020).

Nesse sentido, a pandemia do novo Coronavírus gerou diversas alterações e transformações na vida dos trabalhadores, o que, por vezes, gera ansiedade, medo, estresse, incertezas, acarretando prejuízos à sua saúde psíquica. Dessa forma, esse cenário pode refletir no clima organizacional da empresa.

De acordo com Bowditch (1997 apud GOMES, 2020), o clima organizacional pode ser compreendido como uma percepção da atmosfera e do ambiente

da organização, e tem implicações na satisfação dos empregados com o trabalho e a organização, no desempenho, nos padrões de interação em grupos. Aliás, as características do clima organizacional sofrem influência direta de elementos internos da organização, sendo considerado temporal, ou seja, ele existe em um determinado momento e pode ser modificado na medida que experimenta intervenções e situações concretas (REIS, 2009 apud GOMES, 2020).

Diante disso, nota-se que o clima organizacional pode sofrer transformações de acordo com o contexto em que a organização está inserida. Portanto, no momento vivenciado pelo planeta, decorrente da pandemia do Coronavírus, é inconteste que o clima organizacional das empresas sofreu diversas alterações, em razão da afetação da saúde psíquica dos trabalhadores.

No caso dos empregados em redes de supermercados, por ser considerada atividade essencial, foram obrigados a continuar trabalhando presencialmente, em contato direto com diversas pessoas durante o dia, o que sem dúvida gerava ansiedade, medo, estresse e, conseqüentemente, alterações em sua saúde psíquica.

Frente ao exposto, este artigo tem por objetivo analisar a relação existente entre o Clima Organizacional e o Sofrimento Psíquico de trabalhadores atuantes em uma rede de supermercados no período de pandemia da Covid-19.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 Método

O estudo caracteriza-se como uma pesquisa documental, de caráter exploratório e estudo de caso.

Com relação à pesquisa documental, esta tem a característica de tomar como fonte de coleta de dados apenas documentos, escritos ou não, que constituem o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ter sido feitas no momento em que o fato ou fenômeno ocorrem, ou depois. Os documentos podem ser classificados utilizando três variáveis: fontes escritas ou não; fontes primárias ou secundárias; contemporâneas ou retrospectivas (MARCONI; LAKATOS, 2017).

Quanto à pesquisa exploratória, de acordo com Marconi e Lakatos (2017), esta proposta caracteriza-se por ser um conjunto de investigações de pesquisa empírica, que possui a finalidade de formular questões ou problemas, visando descrever hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com o ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa, e modificar e clarificar conceitos.

Por fim, a pesquisa classifica-se como estudo de caso, devido a este consistir em um estudo aprofundado de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento. Assim, este estudo tem o propósito de descrever a situação do contexto em que está sendo feita a investigação, bem como explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em uma situação complexa (GIL, 2017).

Nesse aspecto, a pesquisa foi realizada em uma rede de supermercados no sul de Minas Gerais, a qual possui aproximadamente 700 funcionários, 6 lojas espalhadas por quatro cidades. Para tanto, foi feito um levantamento na instituição objeto de estudo, com a finalidade de analisar os atestados entregues pelos trabalhadores referentes a algum tipo de transtorno psíquico no ano de 2020 e 2021, de forma a realizar uma comparação com o ano de 2019, período em que não havia a pandemia do Coronavírus no Brasil.

Assim, foram comparados os números de atestados apresentados pelos profissionais em que consta algum tipo de alteração na saúde psíquica, nos anos de 2019, 2020 e primeiro semestre de 2021. Ainda, diante dos atestados apresentados em razão de alguma alteração ou transtorno psíquico, foi realizado um levantamento de dados demográficos desses sujeitos, para analisar seu perfil (idade, sexo, cargo ocupado, tempo em que trabalha na organização).

Além disso, a quantidade de atestados foi analisada também com base nas “ondas” da pandemia, de forma a relacionar a gravidade do cenário do COVID-19 com o número de trabalhadores que apresentaram algum tipo de alteração em sua saúde psíquica.

2.2 Resultados

A realização deste estudo favoreceu a compreender algumas características observadas em relação à população investigada, sendo elas um recorte de sexo, escolaridade, prevalência de transtornos experimentados. Dessa forma, analisou-se a quantidade de atestados apresentados no período imediatamente anterior à pandemia (2019) e no período durante a pandemia, bem como quais os motivos que levaram os funcionários a apresentarem esses atestados, de forma a verificar a possível relação entre o momento vivenciado e esses transtornos.

Para possibilitar a comparação do número de atestados com o Coronavírus, apresenta-se, no Quadro 1 informações a respeito do momento de ocorrência das “ondas do Covid-19” nas cidades do sul de Minas Gerais, nas quais estão localizadas as lojas da Rede de Supermercados objeto de análise da pesquisa. Em consequente, as atividades econômicas foram divididas em quatro “ondas” (verde – serviços essenciais; branca – baixo risco; amarela – médio risco; vermelha – alto risco) (LIMA, 2020). A onda roxa, por sua vez, significa risco elevadíssimo.

Quadro 1 - Informações sobre o momento de ocorrência de cada onda do Coronavírus

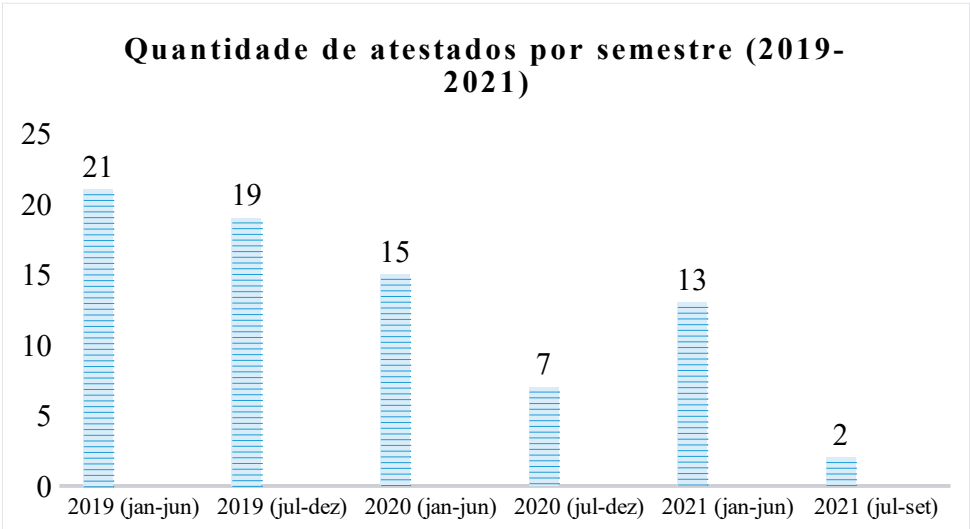
Datas	Ondas do Coronavírus
08/05/2020	Onda Verde
28/05/2020	Onda Branca
05/06/2020	Onda Verde
20/07/2020	Onda Amarela
23/10/2020	Onda Verde
30/11/2020	Onda Amarela
17/03/2021	Onda Roxa
17/04/2021	Onda Vermelha
17/07/2021	Onda Amarela
07/08/2021	Onda Verde

Fonte: Lima (2021).

De acordo com a gravidade da pandemia, as ondas foram sendo decretadas. Quanto mais graves se apresentavam as consequências da doença, mais restritivas se tornavam as medidas em todos os âmbitos (comércio, lazer, dentre outros), com a finalidade de possibilitar o distanciamento social e, consequentemente, a diminuição dos casos.

Nesse sentido, verificou-se um número de 76 (setenta e seis) atestados entre o período analisado (janeiro de 2019, até setembro de 2021), conforme o gráfico 1.

Gráfico 1 – Quantidade de atestados por semestre entre os anos de 2019 a 2021



Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Com relação ao período de apresentação desses atestados, foram separados por semestre. Pelas informações sintetizadas no gráfico exposto, é possível notar que o número de atestados demonstrou um declínio, como uma oscilação do primeiro semestre de 2020 ao último semestre de 2021. O primeiro semestre de 2020 foi marcado pelo início da pandemia, se mantendo acima de 10 o número de atestados, já no próximo semestre do mesmo ano houve uma redução dos atestados o que pode ser relacionado a uma adaptação e pressão para a manutenção do trabalho, frente ao temor de perda do emprego. Entretanto, com o aumento dos casos no início de 2021 havendo a intensificação das ondas como da vermelha e roxa, houve um novo aumento dos afastamentos, algo que se atenuou no último semestre de 2021, com a passagem da onda vermelha para a amarela e posteriormente para a verde. Além disso, duas informações merecem ser esclarecidas. Primeiramente, haviam profissionais trabalhando na organização que, apesar de não apresentarem atestados médicos, estavam sob acompanhamento psicológico, inclusive com uso de medicação (portanto, esses sujeitos não estão incluídos nos dados no Gráfico acima). Isso acontecia nas seis lojas da rede de supermercados. Outro esclarecimento é no sentido do número de atestados no segundo semestre de 2021: a coleta de dados encerrou-se no mês de setembro, motivo pelo qual o número de atestados nesse período encontra-se reduzido.

Desses 76 atestados, 40 trabalhadores são do sexo feminino e 36 do sexo masculino, conforme demonstra o Gráfico 2.

Gráfico 2 – Número de atestados por sexo entre os anos de 2019 a 2021.



Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Nada obstante haver prevalência de profissionais femininas que apresentaram atestados durante o período analisado, sendo possível concluir que os problemas psicológicos acometeram semelhantemente homens e mulheres.

Entretanto, nada obstante na pesquisa não seja possível verificar uma diferença significativa, isso não ocorre com outras análises realizadas por outros autores no mesmo âmbito. Em estudo realizado por Battisti, Guimarães e Simas (2005) para analisar a qualidade de vida de operadores de caixa de supermercado, foi possível verificar uma prevalência significativa de profissionais do sexo feminino (82%) que apresenta desconfortos ou dores durante o desempenho do trabalho.

A pesquisa investigou, ainda, a relação existente entre o nível de escolaridade dos sujeitos e o meio pelo qual obteve-se o atestado. A Tabela 1 sintetiza as informações colhidas:

Tabela 1 – Número de atestados apresentados de acordo com a escolaridade

Motivos	Fund. Completo	Fund. Incompleto	Médio Compl.	Médio Incompl.	Sup. Completo	Sup. Incompleto	Pós-Graduação
Acompanhamento Psicológico	1	21	5	1	2	0	0
Ansiedade Generalizada	0	0	0	0	0	0	1
Atestado Psiquiátrico	0	0	4	0	0	0	0
Crise de Ansiedade	0	2	4	1	1	0	0
Crise de Epilepsia	0	1	0	0	0	0	0
Depressão	4	1	15	1	1	0	0
Sistema Nervoso Acelerado	0	0	1	0	0	0	0
Estresse	0	0	1	1	0	0	1
Transtorno do Pânico	1	0	2	0	0	0	1
Transtorno Dissociativo de Conversão	0	0	0	0	0	1	0
Transtorno Psicótico	0	1	0	0	0	0	0

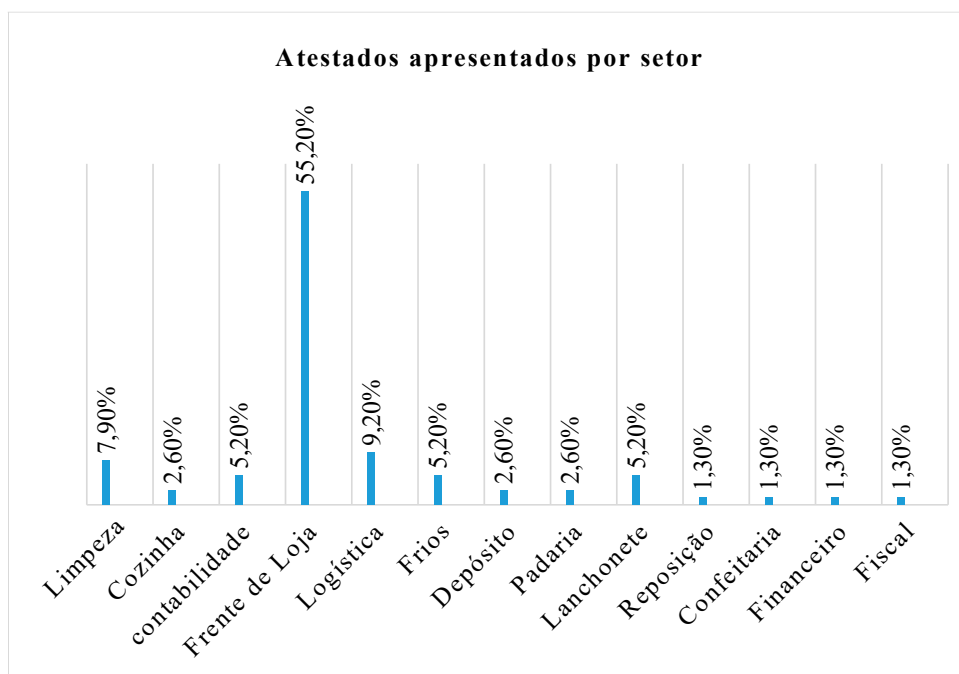
Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Pelo exposto, nota-se um total de 32 atestados apresentados por trabalhadores com ensino médio completo e 26 atestados apresentados por

sujeitos com ensino fundamental incompleto. A depressão foi o fator que prevaleceu como meio de obtenção dos atestados entre os sujeitos que possuem o ensino médio completo (15 atestados). Em relação aos profissionais com ensino fundamental incompleto, o acompanhamento psicológico foi fator prevalente como motivo da apresentação dos atestados (21 atestados).

Além disso, com relação ao setor no qual trabalhavam no momento em que apresentaram os atestados, nota-se uma prevalência significativa do setor frente de loja de acordo com o Gráfico 3, a seguir.

Gráfico 3 – Número de atestados apresentados por setor

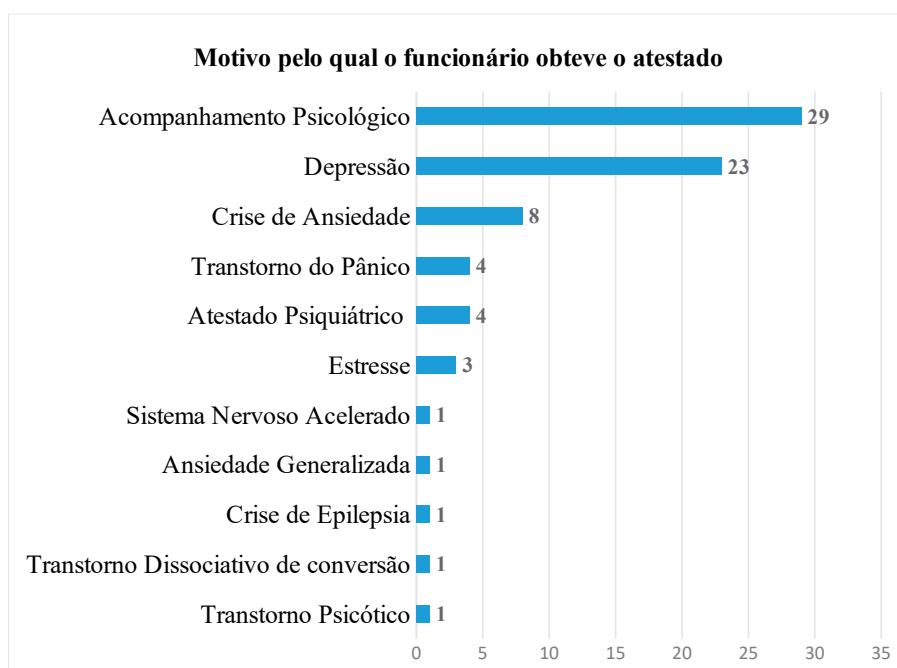


Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

É possível observar, nesse sentido, que mais da metade dos atestados apresentados durante o período analisado tiveram origem de trabalhadores do setor de frente de loja. Esse setor é o que tem contato mais próximo com o cliente, fato que pode ter relação com a quantidade de atestados apresentados. Todo cliente que entra no supermercado, finaliza suas compras no setor de frente de loja, ou seja, o giro de clientes nesse setor é intenso e exaustivo.

Nesse sentido, passa-se, agora, à análise dos motivos de apresentação dos atestados no período analisado (2019 a 2021). Ressalta-se que a pandemia, no Brasil, teve início oficialmente reconhecida pela OMS, no mês de fevereiro de 2020.

Gráfico 4 – Motivos da apresentação dos atestados



Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

O maior motivo de apresentação dos atestados foi em razão de acompanhamento psicológico. Como visto, dos 29 atestados apresentados por esse motivo, 25 são de sujeitos do sexo masculino. A depressão é o segundo maior motivo pelo qual foram apresentados atestados (23). Desses, 17 foram apresentados por profissionais do sexo feminino.

Além disso, foi possível observar, analisando os motivos por semestre, que a crise de ansiedade teve aumento significativo no ano de 2019 a 2021. Isso porque, no ano de 2019, apenas um atestado foi apresentado com esse motivo; no ano de 2020, já após o início da pandemia, foram apresentados 2 atestados por esse motivo e, no ano de 2021, até a data investigada, foram apresentados 4 atestados tendo a crise de ansiedade como motivo.

Ademais, foi possível observar, pelos atestados analisados e dados obtidos, que o transtorno mais comum no sexo feminino é a depressão (dos 40 atestados apresentados por sujeitos do sexo feminino, 17 atestados são por depressão). No sexo masculino, predominou-se a apresentação de atestados por motivo de acompanhamento psicológico (dos 36 apresentados por profissionais do sexo masculino, 25 são por acompanhamento psicológico).

Com relação ao sofrimento no trabalho, Freud (1920), destaca o sofrimento como algo relacionado ao perigo. Descreve a ansiedade como um estado particular de preparação diante de um perigo (ainda que desconhecido); o sentimento de medo diante de algo conhecido; e o susto quando o sujeito se depara com um perigo sem condições de enfrentá-lo. Portanto, o

sofrimento se caracteriza como uma reação, uma expressão da permanência em viver em um ambiente desagradável, na maioria das vezes.

Nesse sentido, observa-se que os motivos pelos quais os atestados foram apresentados tem íntima relação com o contexto da pandemia, uma vez que apresentou-se de maneira inesperada, causando medos, incertezas e consequências desconhecidas. Isso porque, na pesquisa em questão, demonstrou-se que o sofrimento psíquico no trabalho tem relação direta com o ambiente interno e externo, ou seja, com a vida pessoal e com a vida profissional do indivíduo. No cenário da pandemia, viveu-se momentos de incerteza, medo, insegurança, fato que pode ter repercutido na saúde mental dos trabalhadores que foram obrigados a trabalhar nesse contexto, como foi o caso dos funcionários de supermercados.

2.3 Discussão

O estudo buscou analisar a relação existente entre a quantidade de atestados apresentados por trabalhadores e o clima organizacional, em uma rede de supermercados no período da pandemia do Coronavírus, de forma a possibilitar uma comparação com o ano de 2019, período em que não havia a pandemia.

Vale considerar que os motivos para a apresentação dos atestados podem estar relacionados com o clima organizacional da empresa. O clima organizacional constitui o ambiente interno existente em uma organização, ou seja, trata-se das relações estabelecidas que incidem sobre a dimensão psicológica. A qualidade do ambiente é percebida e experimentada pelos trabalhadores de forma a influenciar o próprio comportamento. Assim, é possível presumir que o clima organizacional está fortemente relacionado com o nível motivacional dos sujeitos trabalhadores. Quando há elevada motivação entre os indivíduos, eleva-se o clima motivacional, proporcionando entusiasmo, interesse, envolvimento e colaboração. Todavia, quando há baixa motivação, o clima tende a caracterizar-se por desânimo, desinteresse, apatia e depressão (CHIAVENATO, 2016).

Dessa forma, é possível dizer que, diante de um cenário de incertezas proporcionado pela pandemia do Coronavírus, a maneira de atuação da empresa é essencial para manter o clima organizacional adequado, evitando qualquer tipo de sofrimento psíquico. Assim, o motivo do afastamento pode ter relação com a forma com a qual a organização lidou com a pandemia. Em consequente, observou-se dentre os motivos para apresentação dos atestados, os psicológicos, a presença de depressão e ansiedade. Os motivos psicológicos demonstram um cuidado em relação a saúde mental, pela busca do atendimento psicológico, que pode estar associado ao sofrimento psíquico provocado ou agravado pela pandemia nas relações de vida diária, assim como, sobre o clima da organização. Tal sofrimento com as mudanças e exposições que muitas pessoas e trabalhadores foram sujeitos, formaram um cenário favorável à ansiedade, medo e outros afetos provocados por tais condições (ANDRADE, SOUZA, BENINCASA, 2020; SOUSA FILHO, FIGUEIREDO, PEREIRA, 2022). Condições essas também percebidas em outras pesquisas que consideraram o aumento da ansiedade, medo

de contaminação e transmissão do vírus, solidão, raiva, falta de esperança, saúde e perda de sentido de vida, que construíram um solo fértil para o desenvolvimento de transtornos mentais e fragilização da saúde mental (OLIVEIRA, 2020; ORNELL, SCHUCH, SORDI, KESSLER, 2020).

Nesse ensejo, tais trabalhadores tiveram de se haver com situações para as quais não haviam se preparado e ao mesmo tempo precisaram desenvolver recursos pessoais para dar conta das demandas imediatas laborais (SALVADOR-MORENO *et al.*, 2021). Esse manejo de recursos internos pode ser observado na redução de atestados no período anterior a irrupção da pandemia até as ondas iniciais, seja na reinvenção ou mobilização de recursos internos dos trabalhadores. Outra possibilidade para essa redução dos afastamentos, pode estar associada a falta de expressão do sofrimento pelo medo de perder a sua principal fonte de renda, ou seja, o trabalho. A pandemia nesse sentido, foi mais um agravante às relações trabalhistas, com grande número de demissões, redução de salários, aumento de horas trabalhadas e quarentena obrigatória, algo que também afetou o ramo alimentício e apresenta-se como fator extremamente relevante para análise do declínio dos atestados apresentados (BRIGUGLIO; LEMOS; LAPA, 2021).

Como pode-se observar houve um quantitativo maior entre o sexo feminino de atestados, embora seja pouco expressivo, pode estar ligado a representações sociais de gênero que colocam as mulheres em lugares de cuidado, designando funções de recepção e atenção ao outro, como as de operadoras de caixa, função essa que mais apresentou atestados (LEMOS, 2019). Por exercerem essa função, são de todos os trabalhadores da organização, os que mais se encontraram em risco de contaminação. Assim, os operadores têm contato não só com o produto que desde a prateleira foi tocado pelo cliente, mas por vários dos outros trabalhadores da loja, visto que várias mãos manipulam este produto até passar pelo operador (ROCHA; BIGRUGLIO, 2021).

Em pesquisa realizada por Braga *et al.* (2013) com 65 operadores de caixa da rede de supermercados, por meio de questionário, constatou-se que os fatores de tensão no trabalho associam-se a aspectos intrínsecos ao trabalho; ações gerenciais; relacionamento interpessoal; desenvolvimento na carreira; estrutura e clima organizacional; e interface casa/trabalho. Somam-se a esses fatores todas as condições tomadas para mitigar os impactos da pandemia e o modo como as trabalhadoras conseguiram lidar com essas adequações. Além disso, a maior parte hoje dos operadores são mulheres, sendo essas que foram mais expostas aos riscos e justifica ainda mais o quantitativo de atestados sendo do sexo feminino.

Da mesma maneira, somam-se as condições de trabalho descritas como, repetitivas, com jornadas intensas e salários próximos ao mínimo vigente no país (ROCHA; BIGRUGLIO, 2021). Soma-se a isso, ainda que as pessoas nos cargos nesse segmento costumam ter baixa escolaridade, assim como, condições econômicas baixas com pouca possibilidade de progressão de carreira. De modo consonante, puderam-se observar que a maior parte dos atestados foram entregues por trabalhadores que não tinham o ensino fundamental completo e os que tinham o médio completo. Diante disso, se observam condições de vulnerabilidade a partir da escolaridade, que podem ter relação com o desenvolvimento de habilidades para lidar com o

sofrimento psíquico, bem como, mais acesso a informação e medidas efetivas que resguardam mais pessoas com maior escolaridade, no que tange as condições adversas trazidas e/ou agravadas pela pandemia.

Diante desses fatores, foi possível notar que a Depressão foi o meio predominante do qual o trabalhador obteve o atestado apresentado, evidenciando no Ensino Médio Completo, e o Acompanhamento Psicológico que se evidencia no fundamental incompleto. No mesmo sentido, em pesquisa realizada por Braga *et al.* (2013), houve uma prevalência de profissionais, os quais informaram que possuem o ensino médio completo (80%).

É possível relacionar o nexo de causalidade entre a função desempenhada e a prevalência de transtornos nesse setor. Isso porque trabalhadores desse setor atuam diretamente com o cliente, tem uma relação íntima e direta com esse atendimento, precisam ficar atentos o tempo todo com simpatia, disponibilidade e cordialidade; simultaneamente, devem se atentar para as tarefas que estão realizando: atenção com o pagamento, com dinheiro. Além disso, em muitos casos, quem trabalha na frente de loja apresenta perfil multifuncional, por exemplo: quando não há um empacotador para auxiliar nessa tarefa, o operador de caixa que realiza; ainda, quando um produto está sem código de barras ou com problemas no código, e não havendo outro profissional para auxiliar, é o próprio operador que deve buscar a resolução do problema (muitas vezes ele se levanta do seu posto de trabalho para resolver pessoalmente a demanda). Nesse sentido, há uma relação direta entre causa e efeito. As causas seriam as condições de trabalho pelas quais estão submetidos; e o efeito seriam os transtornos psíquicos desenvolvidos nesses trabalhadores.

Assim, verifica-se que a pandemia do Coronavírus acarretou mudanças na vida dos indivíduos, em todos os âmbitos. Em pesquisa feita por Almeida *et al.* (2020), com uma amostra de 45.161 pessoas, 17% dos indivíduos tiveram algum familiar ou amigo próximo com caso grave ou falecimento por COVID-19. Ainda, quanto à situação do trabalho, constatou-se que 28,9% não trabalhava antes da pandemia e continuou sem trabalhar, enquanto 50,5% seguiu trabalhando ou iniciou um novo trabalho durante a pandemia, no entanto 20,6% perdeu o emprego ou ficou sem trabalhar.

Entre os indivíduos que estavam trabalhando no período analisado, 29,4% trabalharam mais do que o normal durante a pandemia. A realização de trabalhos domésticos também sofreu mudanças com a pandemia, com 61,7% da população relatando aumento no desempenho em tais atividades (ALMEIDA *et al.*, 2020).

Esses dados permitem considerar que não é apenas o ambiente interno do trabalho que acarreta transtornos mentais. Assim, nada obstante o cenário da pandemia do Coronavírus tenha acarretado consequências, é preciso compreender que os transtornos psíquicos também são ocasionados por um conjunto de outros fatores, principalmente durante a pandemia da Covid-19, em que a vida dos indivíduos mudou repentina e drasticamente.

Vale mencionar que o sofrimento psíquico no trabalho se manifesta por sintomatologia em muitas circunstâncias, sendo confundida muitas vezes com desinteresse, desmotivação ou desqualificação. Para tanto, esse sofrimento pode ter como base as relações de trabalho, a cultura, o clima

organizacional e o trabalho em si. Nesse sentido, para compreendermos o sofrimento psíquico no trabalho, é necessário investigar os processos subjetivos envolvidos no contexto organizacional (DIAS, 2018).

>> CONCLUSÃO

A realização deste estudo, possibilitou reforçar a ideia de que o tempo vivenciado em pandemia do novo Coronavírus culminou e ainda culmina em diversas alterações e transformações na vida dos trabalhadores, o que, por vezes, gera ansiedade, medo, estresse, incertezas, acarretando prejuízos à sua saúde psíquica. Pelo exposto, verificou-se que o grupo de trabalhadores de serviços essenciais estudado, no caso dos supermercados, demonstraram ter vivenciado conflito entre o trabalho e o comprometimento com a própria saúde, da família e da comunidade. Esse cenário pode gerar sofrimento psíquico e como efeito diretamente refletir na saúde psíquica do trabalhador e, conseqüentemente, no desempenho do seu trabalho, na sua relação com seus empregadores e pares, entre outros reflexos.

Tal estudo apontou algumas características em relação à população investigada, sendo elas um recorte de sexo, escolaridade e prevalência de transtorno. Foi possível verificar que a pandemia da COVID-19 não gerou apenas reflexos negativos na saúde e na vida das pessoas de todo o mundo; também afetou as relações sociais, a economia e principalmente o mundo do trabalho.

Verificou-se que mais da metade dos atestados apresentados durante o período analisado foram originados por trabalhadores atuantes no setor de frente de loja. Esse setor é o que tem contato mais próximo com o cliente, fato que pode ter relação com a quantidade de atestados apresentados. Todo cliente que entra no supermercado, finaliza suas compras no setor de frente de loja, ou seja, o giro de clientes nesse setor é intenso e exaustivo. Assim, a relação humana, o atendimento direto, o contato com o maior número de clientes acontecem nesse ambiente.

Ainda, viu-se que o maior motivo de apresentação dos atestados foi em razão de acompanhamento psicológico. Como visto, dos 29 atestados apresentados por esse motivo, 25 são de sujeitos do sexo masculino. A depressão é o segundo maior motivo pelos quais foram apresentados atestados (23). Desses, 17 foram apresentados por pessoas do sexo feminino.

Portanto, o estudo possibilitou compreender a relação existente entre o clima organizacional e o sofrimento psíquico experimentado por profissionais que atuam na rede de supermercados no interior de Minas Gerais. Entretanto, a pesquisa apresenta limitações em sua proposta, como a análise dos documentos sem a participação subjetiva do sujeito. Nota-se ainda a escassez de produção de pesquisas e estudos sobre o tema em questão, principalmente quando relacionado com a pandemia do Coronavírus. Sendo assim, sugere-se, para pesquisas futuras, que o tema seja analisado por meio de uma pesquisa de campo que possa contemplar essas pessoas, após a análise de documentos. Portanto, novas pesquisas sobre a relação entre a pandemia e o sofrimento psíquico no trabalho supermercadista

devem ser realizadas, tendo em vista que a quantidade de trabalhos publicados não corresponde à demanda esperada.

>> REFERÊNCIAS

ALMEIDA, W. S *et al.* Mudanças nas condições socioeconômicas e de saúde dos brasileiros durante a pandemia de COVID-19. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, v. 23, 2020.

AMERICAN PSYCHIATRY ASSOCIATION - APA. *Diagnostic and Statistical Manual of Mental disorders - DSM-5*. 5. ed. Washington: American Psychiatric Association, 2014.

ANDRADE, C. J.; SOUZA, F. C.; BENINCASA, M.. Conciliação maternidade e trabalho na pandemia da Covid-19: o discurso de profissionais de saúde. *Revista Interdisciplinar Encontro das Ciências*, v. 3, n. 3, p. 1682-1702, 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E DO TRABALHO - SBPOT. *Os impactos da pandemia para o trabalhador e suas relações com o trabalho* [recurso eletrônico]. Porto Alegre: Artmed, 2020.

BATTISTI, H. H.; GUIMARÃES, A. C. A.; SIMAS, J. P. N.. Atividade física e qualidade de vida de operadores de caixa de supermercado. *Revista Brasileira de Ciência e Movimento*, v. 13, n. 1, p. 71-78, 2005.

BRAGA, J. C. M. *et al.* Tensões no trabalho: estudo com operadores de caixa de uma rede mineira de supermercados. *Revista Eletrônica de Administração*, v. 12, n. 1, ed. 22, jan./jun. 2013. Disponível em: <http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/rea/article/view/476/530>. Acesso em: 02 jun. 2021.

BRIGUGLIO, B.; LEMOS, P. R.; LAPA, T. S.. Trabalhos essenciais: definições, disputas e experiências no contexto da Pandemia. *Política e Sociedade*, v. 20, n. 48, p. 7-13, 2021.

CHIAVENATO, I.. *Recursos humanos*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

CRUZ, R. M. *et al.* COVID-19: Emergência e impactos na saúde e no trabalho. *Revista de Psicologia Organizações e Trabalho (rPOT)*, v. 20, n. 2, p. 1-2, 2020.

DIAS, R. A. F.. *O sofrimento psíquico na área do trabalho*. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Enfermagem) - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ, Santa Rosa, 2018.

FREUD, S.. *Além do princípio do prazer*. Edição standard brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud. Rio de Janeiro: Imago, 1920.

GIL, A. C.. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GOMES, C. B. V.. *Um clima de incertezas? Crise do coronavírus e seus reflexos no clima organizacional de uma empresa de serviços gráficos em São Luís- Maranhão*. Dissertação - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2020.

GUIMARÃES, E.; CRUZ, P. S.. O impacto da COVID-19 em uma instituição que promove a saúde. In: CONCEIÇÃO, Jaqueline *et al.* (org.). *Psicologia organizacional em tempos de pandemia* [recurso eletrônico]. Mafra, SC: ed. da UnC, p. 12-21, 2020.

KELCZESKI, J.; LEMOS, J. N. D.. Como enfrentar a ansiedade e o estresse na organização em tempo de crise. In: CONCEIÇÃO, J. *et al.* (org.). *Psicologia organizacional em tempos de pandemia* [recurso eletrônico]. Mafra, SC: Ed. da

UnC, p. 39-52, 2020.

LEMOS, P. R.. *Custo baixo todo dia: redes globais de produção e regime de trabalho no Walmart Brasil*. 2019. 223 f. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) - Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Campinas, 2019.

LEMOS, P. R.; BRIGUGLIO, B.. Essenciais ou descartáveis? Trabalhadores em supermercados “descobertos” durante a pandemia de COVID-19 no Brasil. *Política e Sociedade*, v. 20, n. 48, p. 101-122, 2021.

LIMA, D.. *Minas Consciente: entenda como funciona o programa para reabrir o comércio*. Belo Horizonte: Estado de Minas Gerais, 2020. Disponível em: https://www.em.com.br/app/noticia/gerais/2020/04/28/interna_gerais,1142710/minas-consciente-entenda-como-funciona-o-programa-reabrir-comercio.shtml. Acesso em: 08 out. 2021.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M.. *Técnicas de pesquisa*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MCINTOSH, K.. *Doença de coronavírus 2019 (COVID-19)*. 2020. Disponível em: <http://www2.ebserh.gov.br/documents/1688403/5111980/4.pdf/49227786-d768-470e-9ea2-7e021aa96cc>. Acesso em: 01 jun. 2021.

OLIVEIRA, L. S.. Psicologia e pandemia: atendimentos online como possibilidade de cuidado. *Diaphora: Revista da Sociedade de Psicologia do Rio Grande do Sul*, v. 9, n. 2, p. 9-14, 2020. Disponível em: <http://www.sprgs.org.br/diaphora/ojs/index.php/diaphora/article/view/225/206>. Acesso em: 20 jul. 2021.

ORNELL, F. *et al.* Pandemia de medo e Covid-19: impacto na saúde mental e possíveis estratégias. *Debates em Psiquiatria*, v. 10, n. 2, p. 12-16, 2020.

SALVADOR-MORENO, J. E. *et al.* Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID- 19. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, v. 11, n. 21, p. 41-52, 2021.

SANTOS, N.. *Características do setor supermercadista: conheça as principais*. 2021. Disponível em: <https://listenx.com.br/blog/caracteristicas-do-setor-supermercadista/>. Acesso em: 07 jun. 2021.

SILVA, H. G. N.; SANTOS, L. E. S.; OLIVEIRA, A. K. S.. Efeitos da pandemia no novo Coronavírus na saúde mental de indivíduos e coletividades. *Journal of Nursing and Health*, v. 10, n. 4, p. e20104007, 2020.

SOUSA FILHO, C.; FIGUEIREDO, A. C. C.; PEREIRA, A.. Atuação psicológica em tempos de pandemia: provocações sobre o trabalho e a saúde do psicólogo. In: ANDRADE, C. J. (org.). *Saúde mental e trabalho na pandemia de Covid-19*. São Paulo: Gênio Criador, 2022. v. 1, p. 48-59. Disponível em: https://www.gov.br/fundacentro/pt-br/centrais-de-conteudo/vitrine-de-projetos/projetos-em-andamento/copy_of_entregadores-ciclistas-1/barreira-e-nogueira-cap-6-in-saude-mental-e-t_thais-helena-de-car.pdf. Acesso em: 12 abr. 2023.



