

# IMPACTOS DA PANDEMIA DE COVID-19 EM UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO NO ÂMBITO DAS ROTINAS DE DEPARTAMENTO PESSOAL

Giuseppe Menezes Vieira<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF), Petrolina, PE.

<http://lattes.cnpq.br/2223355760189964>

**PALAVRAS-CHAVE:** Recursos Humanos. COVID-19. Saúde Ocupacional.

**ÁREA TEMÁTICA:** Outras.

**DOI: 10.47094/ICOLUBRASMU.2024/RE.24**

## INTRODUÇÃO

As organizações recebem interferência direta de diversos atores, sejam eles locais, nacionais ou globais, podendo ter como agentes fatores sociais ou econômicos. Na era da globalização, essas interferências ocorrem no mundo na mesma velocidade das transformações tecnológicas.

A gestão de Recursos Humanos (RH) possui um papel fundamental para as empresas e para a vida dos colaboradores a elas vinculados, sobretudo em épocas de crise. As competências inerentes ao ramo da gestão estratégica foram amplamente desafiadas pelo advento da pandemia de Covid-19 e as várias incertezas trazidas com ela. Devido a velocidade de transmissão do novo coronavírus, comitês de crise multiprofissionais precisaram ser criados em caráter de urgência.

Em meio à adversidade, os profissionais de saúde que estão na linha de frente no combate à pandemia são confrontados com muitos desafios. Em março de 2020, a Unidade de Pronto Atendimento e de Atenção Especializada de Petrolina (UPAE), interrompeu por prazo indeterminado os atendimentos ambulatoriais para transformar a unidade em um hospital de campanha de referência para a Covid-19, com a instalação de leitos intermediários e leitos de UTI. Reativado em outubro do mesmo ano, com rigorosas normas de prevenção, contra a transmissão do vírus, o ambulatório teve de ser desativado novamente dois meses depois devido à chegada da segunda onda da doença, que apresentava recordes diários de casos de mortes por Covid-19 e a preocupante sobrecarga do Sistema Único de Saúde (SUS) em várias partes do país. Os novos leitos da UPAE para a recepção de pacientes acometidos pela doença ficaram abertos de março a outubro de 2021.

De forma a mitigar os danos à economia, em 22 de março de 2020, foi publicada pela Presidência da República e pelo Ministério da Economia a Medida Provisória 927, que vigorou por 120 dias, apresentando uma série de medidas que poderiam ser adotadas

pelos empregadores para preservar o emprego e a renda durante o estado de calamidade pública reconhecido pelo decreto legislativo 6, de 20 de março de 2020. Destacavam-se a adoção de teletrabalho; antecipação de férias; aproveitamento e antecipação de feriados; suspensão de exigências administrativas em segurança e saúde no trabalho; e banco de horas. Para com os empregados admitidos para atuar exclusivamente no combate à pandemia foram celebrados contratos de trabalho por prazo determinado, formalizado nos termos do artigo 443 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

## **OBJETIVO**

O objetivo do estudo foi apresentar a realidade do setor de RH de uma Unidade de Pronto Atendimento com foco nas particularidades inerentes à emergência da crise sanitária decorrente da pandemia de Covid-19. Foi foco do objetivo específico compreender e descrever, no âmbito das adaptações à realidade da pandemia, os procedimentos de Departamento Pessoal da empresa e estudar os efeitos da sobrecarga de trabalho no rendimento e saúde dos trabalhadores. A escolha do tema é justificado por sua relevância para o debate acadêmico propiciando o aprofundamento das discussões de cunho teórico e permitindo a análise crítica do papel desempenhado pela área de recursos humanos em épocas de emergência.

## **METODOLOGIA**

A metodologia utilizada foi a observação participante no setor de RH, sobretudo nas rotinas de departamento pessoal e a consulta a documentos institucionais, como procedimentos operacionais padrão, apostilas e manuais de normas e condutas.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Desde o início da pandemia a área de RH foi uma das que demandaram maior esforço, sobretudo na área de saúde. Desafios comuns encontrados pelos profissionais da linha de frente no enfrentamento da doença foram as crises de ansiedade, o medo do desconhecido, o isolamento, as perdas de familiares e o esgotamento devido às longas jornadas, uma vez que muitos trabalhavam em mais de um emprego devido a escassez de profissionais de saúde que o mercado se viu refém. O estresse desenvolvido por esses fatores refletiam na imunidade dos profissionais, tornando-os ainda mais propensos a adquirir doenças, não somente a Covid-19. Conforme lembram Paiva e Couto (2008), “fontes de pressão levam o indivíduo a manifestar sintomas físicos e mentais de estresse, que dependem de diferenças individuais tanto em ajustamento de personalidade, maturidade e capacidade de respostas, como estrutura física e cultural e ambiente social”.

Foi relatado e observado que durante a segunda onda da pandemia, ocorrida no primeiro quadrimestre de 2021, uma quantidade significativa de funcionários pediu demissão por estarem cansados das jornadas de trabalho. Muitos deles - enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes sociais e sobretudo os fisioterapeutas e médicos - acumulavam até três empregos, ocasionando um esgotamento profissional que refletia em seu desempenho laboral. Sentimento de exaustão, estresse em excesso e distanciamento das relações familiares foram justificativas corriqueiras nos pedidos de demissões recebidos, padrões frequentemente encontrados nas caracterizações dos casos do distúrbio psíquico, conhecido como síndrome de burnout, cuja principal característica, segundo Bruna (2021), “é o estado de tensão emocional e estresse crônicos provocado por condições de trabalho físicas, emocionais e psicológicas desgastantes. A síndrome se manifesta especialmente em pessoas cuja profissão exige envolvimento interpessoal direto e intenso”. Segundo ela, a síndrome de burnout é mais comum entre os profissionais das áreas de educação, saúde, assistência social, recursos humanos, agentes penitenciários, bombeiros, policiais e mulheres que enfrentam dupla jornada.

De acordo com Lazarus & Folkman (1984), citado por Enumo et. al. (2020), a literatura define como situações estressoras aquelas com as quais o indivíduo se vê com dificuldades para lidar, por estarem além de sua capacidade de enfrentamento, ou aquelas nas quais ele se avalia como impossibilitado de lidar com os conflitos internos gerados por esse evento. Nesse sentido, Moares e Kilimnik apud Paiva e Couto (2008) destacam que o fenômeno do estresse ocupacional pode ser avaliado em termos de quatro variáveis: fontes de pressão no trabalho; personalidade do indivíduo; estratégias de combate e/ou defesa contra o estresse desenvolvidas pelas pessoas; e sintomas físicos e mentais manifestos no processo. Para os autores, as duas primeiras variáveis afetam sensivelmente as duas últimas. Na UPAE o estresse ocupacional foi refletido no aumento de atestados médicos entregues ao RH, o que acarretou uma sobrecarga de trabalho para os demais, caracterizando insuficiência de recursos humanos. O maior contingente dos profissionais de saúde é de mulheres, grupo este que foi mais prejudicado em sua dinâmica familiar devido ao fechamento das escolas na pandemia.

O início da vacinação contra o coronavírus no Brasil começou em 17 de janeiro de 2021 (GAZETA DO POVO, [2021]) e proporcionou a queda do número de novas mortes pela doença, conforme foi observado a partir da segunda metade de abril. Como consequência, a Secretaria de Saúde do Estado de Pernambuco autorizou o novo fechamento dos leitos de Covid-19 na UPAE de Petrolina, que aconteceu em 08/10/2021, e a reabertura dos setores de consultas, exames e cirurgias, programados para funcionarem a partir de novembro de 2021. Esta decisão implicou nas demissões de um total de 80 funcionários em um único dia, ocorridas em 08/10/2021, episódio que demandou uma força tarefa para o RH e várias horas de trabalho extra.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi constatado que a crise sanitária teve um impacto significativo em vários setores da Unidade de Pronto Atendimento estudada, sobretudo no RH, que precisou realizar ajustes significativos para manter o controle da crise e se adequar às medidas provisórias publicadas pelo governo estadual e pelo governo federal.

Nenhuma organização está completamente preparada para enfrentar uma grande crise. Durante a segunda onda de infecção do coronavírus, os recursos humanos foram insuficientes em virtude do grande número de afastamentos, sejam eles devido a atestados médicos, conversão de contrato em teletrabalho ou pela necessidade da antecipação de férias de alguns profissionais. A sobrecarga de trabalho rendeu muitas horas extras e exigiu de todos um grande exercício de adaptação aos desafios diários que trouxe a nova realidade pandêmica. Foram identificadas em alguns funcionários características da síndrome de burnout, como estresse crônico, principalmente naqueles que enfrentaram dupla jornada de trabalho.

## PRINCIPAIS REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto Legislativo nº 6, de 20 de Março de 2020. *Diário Oficial da União*, Atos do Congresso Nacional, Brasília, DF. 20 mar. 2020. Disponível em: <<https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=DLG&numero=6&ano=2020&ato=b1fAzZU5EMZpWT794>>. Acesso em: 10 set. 2021.

BRASIL. Medida provisória nº 927, de 22 de março de 2020. Dispõe sobre as medidas trabalhistas para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19), e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Poder Executivo, Brasília, DF. 22 mar. 2020. Disponível em: <<https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=619&pagina=1&data=22/03/2020&totalArquivos=3>>. Acesso em: 10 ago. 2021.

BRUNA, M. H. V. Síndrome de burnout: esgotamento profissional. *Drauzio Varella*. [2021]. Disponível em: <<https://drauziovarella.uol.com.br/doencas-e-sintomas/sindrome-de-burnout-egotamento-profissional>>. Acesso em: 11 set. 2021.

ENUMO, S. R. F., et. al. *Enfrentando o estresse em tempos de pandemia: proposição de uma Cartilha*. *Estudos de Psicologia* (Campinas), n.37, 18 mai. 2021. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/1982-0275202037e200065>>. Acesso em: 11 ago. 2021.

GAZETA DO POVO. *Números do Coronavírus: Entenda o avanço da Covid-19 no Brasil e no mundo*. Curitiba, PR, [2021]. Disponível em: <<https://especiais.gazetadopovo.com.br/coronavirus/numeros/>>. Acesso em: 09 out. 2021.

PAIVA, K. C. M.; COUTO, J. H. Qualidade de vida e estresse gerencial “pós-choque de

gestão”: o caso da Copasa-MG. *Revista de Administração Pública*. n.42, Rio de Janeiro, RJ, 2008. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rap/a/8TdkSZgydX5cK7Cxx7d9q9L/?lang=pt&format=pdf>>. Acesso em: 13 ago. 2021.