

PDL CEJAM: SEGURANÇA PSICOLÓGICA COMO ESTRATÉGIA POTENTE NA QUALIFICAÇÃO DAS ENTREGAS E INOVAÇÃO: UM ESTUDO COM AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE

AUTORES

Thiago de Castro Menezes
Ana Paula Coelho de Freitas
Jocemar Samuel dos Santos

EIXO TEMÁTICO

Liderança e Comportamento Organizacional

INSTITUIÇÃO

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), UBS Jardim Comercial, SP - Brasil"

INTRODUÇÃO

Os Agentes Comunitários de Saúde (ACS) constituem uma categoria profissional significativa dentro de uma Unidade Básica de Saúde com Estratégia Saúde da Família, desempenhando um papel fundamental na prestação de cuidados de promoção à saúde durante as visitas domiciliares. Considerando a relevância da atuação desses agentes, é imprescindível a criação de um ambiente de trabalho psicologicamente seguro que promova, facilite e potencialize os processos de trabalho, como qualidade de entrega e inovação. Por segurança psicológica entende-se um ambiente de respeito e confiança em que seus colaboradores se sentem seguros para comunicar, expressão e compartilhar suas opiniões, ideias e experiências. Compreendendo, desta forma, a importância da segurança psicológica para promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo, buscou-se avaliar se estratégias como reuniões estratégicas semanais conduzidas pela liderança em que são proporcionados momentos de alinhamento das expectativas para o desenvolvimento das atividades semanais, feedbacks e escuta qualificada promoveriam e ofertariam segurança psicológica aos agentes, contribuindo para a criação e potência deste espaço seguro.

OBJETIVO

Avaliar como a segurança psicológica oferecida pela alta liderança em uma UBS influencia na qualidade do acesso facilitado à liderança, a resiliência em receber feedback, qualidade das entregas e na capacidade de sugerir e de inovar os processos.

MÉTODO

Este estudo adotou uma abordagem mista, combinando métodos quantitativos e qualitativos para obter uma compreensão abrangente dos fenômenos em questão. Foram coletados dados através de um questionário digital sem identificação do profissional, aplicados aos ACS da UBS Jardim Comercial. O estudo contou com as respostas de 50 dos 54 ACS. O período de preenchimento do questionário foi a primeira quinzena do mês de Junho 2024. Segue abaixo (Figura-1) com as perguntas do questionário .

Figura 1 - Perguntas do Questionário aplicado para os ACS

1) Qual a sua percepção que a segurança psicológica oferecida pela alta liderança impacta nas entregas que você realiza?

2) Qual sua percepção que a segurança psicológica oferecida pela alta liderança impacta no processo de sugerir melhorias e inovação no seu processos de trabalho.

3) Qual sua percepção que a segurança psicológica oferecida pela alta liderança impacta no seu acesso à alta liderança para tratativas de qualquer assunto que seja?

4) Qual sua percepção que a segurança psicológica oferecida pela alta liderança impacta na sua resiliência profissional em receber feedbacks corretivos e após, implementar planos de melhoria nos processos pactuados?

RESULTADOS

Após avaliação de 50 formulários (93% do total de ACS) os resultados encontrados foram: Na pergunta 1, observou-se 96% de respostas entre ótimo e bom. Os resultados indicaram uma forte correlação entre a segurança psicológica proporcionada pela alta liderança e a qualificação das entregas dos ACS. Na pergunta 2, verificou-se 94% de respostas entre ótimo e bom, foi identificado um aumento significativo no número de sugestões de inovação nos processos de trabalho, demonstrando a importância de um ambiente seguro para a expressão de ideias e propostas. Na pergunta 3 - observou-se 96% de respostas entre ótimo e bom. A percepção do acesso facilitado à liderança foi relatada

de forma positiva, contribuindo para um maior engajamento e confiança por parte dos colaboradores. Na pergunta 4 – apresentou resultado expressivo de 100% de respostas entre ótimo e bom. A resiliência da equipe para receber feedbacks corretivos foi evidenciada pela prontidão em implementar planos de melhoria nos processos, resultando em uma cultura de aprendizado contínuo e crescimento profissional.

Gráfico 1 - Pergunta 1 - Percepção da segurança psicológica oferecida pela alta liderança nas entregas?

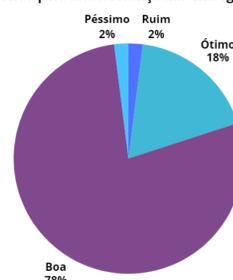


Gráfico 2 - Pergunta 2 - Percepção da segurança psicológica oferecida pela alta liderança em sugerir melhorias e inovação?

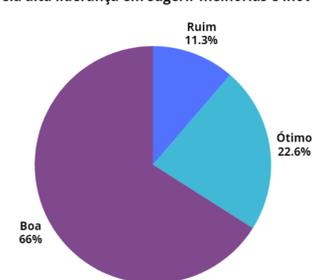


Gráfico 3 - Pergunta 3 - Percepção da segurança psicológica oferecida pela alta liderança no seu acesso à alta liderança para tratativas de qualquer assunto que seja?

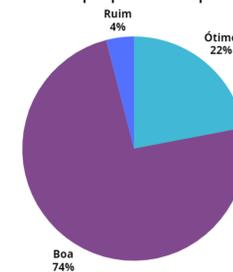
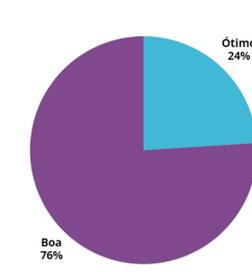


Gráfico 4 - Pergunta 4 - Percepção da segurança psicológica oferecida pela alta liderança na sua resiliência profissional em receber feedbacks corretivos?



CONCLUSÃO

Este estudo destacou a relevância da segurança psicológica enquanto uma estratégia potente na promoção de importantes processos de trabalho em uma UBS, como a qualificação das entregas, a relação de confiança em poder expressar ideais e propostas, contribuição para o maior engajamento, estímulo à inovação, especialmente entre os ACS. Através de uma liderança que promove um ambiente seguro, onde os colaboradores se sintam encorajados a contribuir com suas ideias e opiniões, é possível alcançar resultados superiores e promover uma cultura de melhoria contínua. Investir na promoção da segurança psicológica não apenas beneficia o bem-estar dos profissionais, mas também fortalece a eficácia e eficiência dos serviços de saúde prestados à comunidade.