

## **A IMPORTÂNCIA DA PESQUISA COMO SUBSÍDIO PARA ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO.**

**Maria Fernanda Daré, Luiz Carlos Canêo, Ana Carolina Ferraz Valdo do Nascimento, Fábio Ferreira da Silva. – Ciências Humanas -Psicologia – Departamento de Psicologia – Faculdade de Ciências – Campus de Bauru.**

O profissional de psicologia, atuando em âmbito organizacional tem um amplo papel, que exige deste uma formação abrangente, integrada e com uma visão dos processos organizacionais que ultrapasse as práticas convencionais e que possibilite uma atuação crítica e contextualizada (Zanelle, 1995)

É importante ressaltar dentro das práticas, o papel de pesquisador do psicólogo e do estagiário da área do trabalho, bem como a conseqüente importância da pesquisa como forma de realizar diagnósticos organizacionais.

A fim de conhecer a realidade do sistema em que está inserido, a pesquisa é um importante instrumento de coleta de dados para que se possa realizar um diagnóstico que forneça elementos para propostas de intervenção.

Os psicólogos têm a disposição vários tipos de pesquisas que podem fornecer os dados necessários as suas intervenções, dentre eles podemos citar segundo Laville (1999) pesquisa de opinião (visa conhecer a opinião de uma população sobre certo tema), enquête (visa determinar o quadro geral de uma situação), abordagem antropológica (observação com grupos étnicos diferentes), estudo de casos e história de vida (relato de experiências vividas pelas pessoas, orientada pelo pesquisador).

Para buscar as informações é necessário que o profissional realize uma coleta de dado sistemática, ordenada e mais completa possível. Como fonte de informação neste diagnóstico, foi necessário empregar o recurso direto às pessoas, utilizando-se de uma amostra probabilística onde todos os elementos da população tiveram chances reais de serem selecionados, e que forneceria a melhor fonte aos pesquisadores. Sempre é necessária uma amostra que seja representativa da população. Neste caso a população investigada é muito grande, 1659 servidores, e não seria possível em uma amostra não probabilística, generalizar à toda população o resultado do estudo.

Como instrumento de coleta de dados o pesquisador pode utilizar a observação e os testemunhos. Os testemunhos são uma maneira reconhecida e comprovada de obter informações e colher o depoimento de pessoas que as detêm, permitindo explorar os conhecimentos, as representações, as crenças, os valores, as opiniões, os sentimentos, as esperanças, os desejos e os projetos (Laville, 1999).

As técnicas utilizadas para se obter essas informações são as entrevistas e os questionários. Nessa pesquisa optou-se pela aplicação do questionário, com questões fechadas e que foram respondidos anonimamente, garantindo maior rapidez na aplicação, na análise, na uniformidade e facilidade na comparação bem como uma maior sinceridade nas respostas.

A partir do momento em que os dados foram colhidos, o pesquisador deve organizá-los, analisá-los e interpretá-los. As abordagens de análise de dados podem ser: quantitativa ou qualitativa. As pesquisas da área de Psicologia usualmente utilizam-se de uma análise qualitativa dos dados, que estuda as diferenças entre as categorias e não a quantidade, além de conservar a forma literal dos dados. A análise quantitativa utiliza-se de métodos estatísticos e garante confiabilidade nos resultados e a representatividade da amostra para a concretização do diagnóstico.

A construção da pesquisa teve como finalidade fornecer dados para a elaboração do diagnóstico organizacional, que é um processo de levantamento detalhado e sistemático de informações seguido de análise, que tem por objetivo conhecer o funcionamento de uma organização, incluindo desde relações interpessoais, padrões e canais de comunicação, estilos de liderança, resolução de problemas, processo de tomada de decisão, planejamento, trabalho em equipe, clima organizacional e motivação, além de identificar pontos de intervenção que podem produzir mudanças.

No diagnóstico não se pode perder de vista as peculiaridades da organização, sua estrutura e seu funcionamento, seus pontos frágeis e bem desenvolvidos, suas condições físicas de trabalho e relacionamento entre trabalhadores, uma vez que estes elementos indicam as possíveis intervenções a serem desenvolvidas de forma realmente eficazes.

A Teoria Sistêmica que fundamentou este trabalho considera as questões da instituição como inter-relacionadas. Por isso faz-se necessário conhecer a configuração de cada subsistema para se estabelecer hipóteses acerca de outras possibilidades configurativas, possíveis intervenções, além de explicar a realidade em questão.

Considerando que o diagnóstico é um processo constante para a retro-alimentação da organização, no ano de 2006 foi realizado um diagnóstico na Secretaria da Educação com o objetivo de identificar a representação de funcionários sobre: 1-Políticas de Desenvolvimento; 2-Processo de Comunicação; 3- Motivação; 4-Relações de Trabalho; 5-Saúde/Qualidade de Vida e 6-Gestão de Pessoas.

A Secretaria da Educação foi escolhida por ser a maior, com 1659 servidores, e por nunca ter sido objeto de diagnóstico institucional. Essa secretaria é composta por 81 unidades: 60 Escolas Municipais de Ensino Infantil (EMEI) e Escolas Municipais de Ensino Infantil Integrada (EMEII), 15 Escolas Municipais de Ensino Fundamental de Jovens e Adultos (EMEF), 05 Escolas Municipais de Ensino Especial e 01 Unidade Administrativa.

Uma pesquisa preliminar, em forma de questionário simples, pontuou quais das 23 categorias seriam investigadas na pesquisa diagnóstica. Para isso fez-se necessário agrupar os cargos por semelhança, como: cargos administrativos, de serviços gerais, chefias e cargos específicos (merendeiras, motoristas e professores).

As categorias presentes nesse questionário simples foram: comunicação, políticas de desenvolvimento de carreira, admissão de novos funcionários, artefatos visíveis, relacionamento interpessoais, decisão, política de desenvolvimento, saúde ocupacional, estilo de liderança, cooperação inovação, promoções, transferências, política de segurança e prevenção de acidentes, organização do trabalho, assistência psicossocial, motivação sistemas de crenças e valores, poder, tipo de gestão, criatividade, avaliação de pessoal, política de benefícios e relações de trabalho.

Os questionários foram enviados para 12 departamentos da Secretaria, solicitando que os servidores indicassem 10 categorias que julgassem prioritárias. Dentre as mais votadas foram selecionadas cinco categorias que teriam possibilidade de reais intervenções posteriormente.

A partir dos resultados da pesquisa preliminar foi elaborado um questionário com 41 questões englobando as categorias:

- Políticas de desenvolvimento de pessoas - avaliando políticas de carreira e políticas de treinamento.
- Comunicação - avaliando a comunicação formal e informal entre os servidores.
- Motivação – buscando identificar a motivação dos servidores, englobando os fatores motivacionais e higiênicos.
- Relações de trabalho – entre membros do mesmo cargo, relações com a chefia e relação dos servidores com a comunidade.
- Gestão – identificar os tipos de gestão predominantes.

A pesquisa elaborada foi de natureza quantitativa utilizando a prova estatística de Kolmogorov-Smirnov, que garantiu a confiabilidade de 95%. Uma amostra de 25% da população foi selecionada, o que representou 398 servidores, sendo a escolha dessas pessoas aleatória.

Para possibilitar o envio dos questionários de forma adequada foi necessário identificar todas as escolas que compõem a Secretaria. Escolhidas as escolas que dariam conta da amostra, os questionários foram enviados. Para um diagnóstico pontual, na folha de rosto havia uma legenda onde os pesquisadores poderiam identificar o cargo e a escola que estava respondendo ao questionário. Os questionários foram enviados para 18 unidades escolares e 1 unidade administrativa.

De forma geral, para 71% dos servidores há poucas oportunidades de ascensão profissional; 96% da população pesquisada acha que a comunicação entre chefia e funcionários é adequada, porém a comunicação entre Secretaria e Unidades Escolares foi considerada inadequada por 62% dos servidores; 67% dos funcionários não se sentem valorizados; 50% das pessoas consideram as relações de trabalho boas; para 83% o ambiente físico é bom; 63% acham que não existem programas de saúde e 66% consideram que a forma como o trabalho está organizado prejudica a vida pessoal; 62% acham o sistema estático; 42% dos servidores participam raramente das decisões e, segundo 57% dos funcionários, raramente há espaço para a participação da comunidade nos momentos de decisão.

Por meio dessa pesquisa pode-se concluir que existem poucos programas de educação para desenvolvimento individual e de saúde no trabalho, que os momentos de decisão nem sempre

compartilhados com todas as categorias de servidores e o sistema, como um todo, é rígido, estático e muito resistente a mudanças. Com esses resultados é possível elaborar projetos de intervenções voltados para as questões que os servidores da Secretaria da Educação acham essenciais para a qualidade do trabalho que realizam.

### **Referência Bibliográfica:**

- CHAMPION, D.J. A **Sociologia das Organizações**. Tradução Auriphebo Berrance Simões. São Paulo: Saraiva, 1985.
- COSTA NETO, P.L.O. **Estatística**. São Paulo:Edgard Blucher, 1977.
- KRAUSZ, R.R. **Diagnóstico Organizacional: Forma I e II**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1994.
- LAVILLE, C. E DIONE, J. A. A Construção do Saber. São Paulo: Artes, 1999.
- MACIAN, L.M. **Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos**. São Paulo: EPU, 1987.
- ZANELLI, J.C. Formação Profissional e Atividades dos Psicólogos nas Organizações: proposições alternativas de análise na perspectiva de sistemas. **In: Psicologia, Teoria e Pesquisa**, v.11. nº 1, 1995.