

Os impactos gerados pelo tecnoestresse no período de pandemia e pós pandemia da Covid-19 no trabalho

The impacts of technostress in the pandemic and post-pandemic period of COVID-19 at work.

NARA CRISTINA DE SOUZA CAVALCANTI
USP/ESALQ - PECEGE

CHRISTIAN GOMES-E-SOUZA MUNAIER
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE - USP

Agradecimento à órgão de fomento:
O segundo autor agradece à FAPESP

Os impactos gerados pelo tecnoestresse no período de pandemia e pós pandemia da Covid-19 no trabalho

Objetivo do estudo

Analisar os impactos do tecnoestresse em trabalhadores autônomos de TI durante e após a pandemia da Covid-19, explorando a relação entre o uso de tecnologias de comunicação, os sentimentos de estresse, ansiedade e exaustão.

Relevância/originalidade

O advento da pandemia da Covid-19 acelerou a adoção de tecnologias de comunicação e trabalho remoto. O estudo é relevante para compreender como esses desafios afetam trabalhadores autônomos de TI e como podem ser mitigados.

Metodologia/abordagem

O estudo emprega uma abordagem qualitativa. Foram realizadas entrevistas estruturadas com nove trabalhadores autônomos de TI. Os participantes foram questionados sobre suas percepções em relação ao uso de tecnologias, impactos emocionais e físicos, satisfação profissional e outros fatores relacionados ao tecnoestresse.

Principais resultados

Muitos entrevistados relataram o desafio de conciliar a vida profissional e pessoal devido à constante exposição à tecnologia. Os entrevistados compartilharam experiências de exaustão, ansiedade, fadiga e sobrecarga de trabalho relacionadas ao uso intensivo de tecnologia.

Contribuições teóricas/metodológicas

O estudo contribui para a compreensão do impacto do tecnoestresse em trabalhadores autônomos de TI, destacando as complexidades da relação entre tecnologia, trabalho e bem-estar emocional e físico.

Contribuições sociais/para a gestão

A compreensão dos impactos do tecnoestresse pode ajudar a desenvolver estratégias para melhor gerenciar a carga de trabalho, estabelecer limites saudáveis entre trabalho e vida pessoal e promover um ambiente de trabalho mais equilibrado e produtivo.

Palavras-chave: Tecnoestresse, Responsabilidade Social, Gestão de pessoas

The impacts of technostress in the pandemic and post-pandemic period of COVID-19 at work.

Study purpose

We aim to analyze the impacts of technostress on self-employed IT workers during and after the COVID-19 pandemic, exploring the relationship between the use of communication technologies and feelings of stress, anxiety, and exhaustion.

Relevance / originality

The advent of the Covid-19 pandemic has accelerated the adoption of communication technologies and remote work. The study is relevant to understanding how these challenges affect self-employed IT workers and how they can be mitigated.

Methodology / approach

The study employs a qualitative approach. Structured interviews were conducted with nine self-employed IT workers. Participants were asked about their perceptions regarding the use of technologies, emotional and physical impacts, job satisfaction, and other factors related to technostress.

Main results

Many respondents reported the challenge of reconciling work and personal life due to constant exposure to technology. Respondents shared experiences of exhaustion, anxiety, fatigue, and work overload related to the intensive use of technology.

Theoretical / methodological contributions

The study contributes to the understanding of the impact of technostress on self-employed IT workers, highlighting the complexities of the relationship between technology, work, and emotional and physical well-being.

Social / management contributions

Understanding the impacts of technostress can help develop strategies to manage workload better, establish healthy boundaries between work and personal life, and promote a more balanced and productive work environment.

Keywords: Technostress, Social responsibility, People management

Os impactos gerados pelo tecnoestresse no período de pandemia e pós pandemia da Covid-19 no trabalho: evidências a partir de trabalhadores autônomos de Tecnologia da Informação (TI)

1. Introdução

A crescente e abrangente influência das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) tem delineado um novo padrão de acumulação e domínio que progressivamente subordina as convencionais lógicas de produção e consumo, características do pós-guerra (Cassiolato *et al.*, 2021). Um fenômeno global emerge, caracterizado por um novo paradigma empresarial que delineia a reconfiguração das dinâmicas laborais, resultado da disseminação das TICs (Cascio e Montealegre, 2016).

À medida que a presença das tecnologias digitais no ambiente de trabalho se intensifica, torna-se praticamente inevitável dissociar o estresse desse novo padrão (Dragano e Lunau, 2020). A relação entre a incessante utilização das tecnologias da informação e a saúde individual, com implicações negativas, foi inicialmente abordada como "estresse tecnológico" por Craig Brod (1984), culminando no conceito de "tecnoestresse". Brod definiu o tecnoestresse como uma afecção contemporânea originada da inabilidade em lidar saudavelmente com as novas tecnologias (Cascio e Montealegre, 2016; Dragano e Lunau, 2020).

Numerosos estudos têm sido empreendidos para evidenciar a associação entre o uso de tecnologias digitais e a crescente carga de trabalho, a constante disponibilidade para comunicação, bem como o conflito entre esferas pessoal e profissional (Dragano e Lunau, 2020). Tarafdar *et al.*, (2007) exemplificam que os usuários das TICs frequentemente se sentem "de plantão", em virtude da constante conectividade através de e-mails, telefonemas e internet. Essa circunstância suscita uma sensação de perda de controle sobre tempo e espaço, que por sua vez induz ao estresse. Agravando essa situação, a incapacidade de processar o volume de informações recebidas na mesma velocidade instaura um quadro de constante inovação tecnológica, levando a um sentimento de insegurança e subsequente estresse.

O advento da pandemia da Covid-19, detectada oficialmente na China em dezembro de 2019 e ocasionada pelo vírus SARS-CoV-2, se espalhou globalmente, resultando em um alerta que demandou decisões árduas para mitigar os impactos (Araújo *et al.*, 2021). A confusão em relação às medidas preventivas adequadas e a aceleração no desenvolvimento de vacinas para conter o avanço do vírus acentuaram as preocupações governamentais quanto a um possível colapso financeiro, inadimplência de dívidas e desemprego generalizado (Cassiolato *et al.*, 2021).

Em resposta a esse cenário, o isolamento social emergiu como uma das principais medidas de contenção do vírus, desencadeando um incremento substancial no uso das mídias digitais (Cassiolato *et al.*, 2021). É amplamente aceito que a pandemia impulsionou a evolução tecnológica e intensificou a comunicação digital, impactando profundamente modos de vida, padrões comportamentais e abordagens profissionais em todo o mundo (Cassiolato *et al.*, 2021).

Dessa forma, surgiu uma pressão significativa por mudanças nas condutas humanas e na natureza das tarefas laborais. Tal necessidade instigou transformações nas formas de regulamentação do trabalho, resultando em duas alterações que já estavam em processo de desenvolvimento no início do século 21, mas que foram aceleradas. A primeira diz respeito à regulação do trabalho para profissionais qualificados e formais, enquanto a segunda contempla a grande parcela de trabalhadores autônomos, informais ou que mantêm vínculos laborais precários/temporários (Cassiolato *et al.*, 2021; Zylberstajn, 2021).

Com a exceção de alguns profissionais qualificados (por exemplo, na área de saúde e finanças), a maioria teve que aderir ao teletrabalho ou "home office", com as empresas providenciando equipamentos, mobiliário ergonômico e auxílio para custear despesas de energia e internet (Cassiolato *et al.*, 2021; Zylberstajn, 2021). Aqueles que não se enquadravam nessa categoria receberam auxílio financeiro do governo, como o auxílio emergencial (Cassiolato *et al.*, 2021; Correia *et al.*, 2020). Portanto, a pandemia acelerou uma mudança estrutural previamente indicada, tornando os escritórios obsoletos, com a produção sendo monitorada pela inteligência artificial, e permitindo a presença virtual por meio das TICs (Cassiolato *et al.*, 2021; Zylberstajn, 2021).

Este artigo tem como propósito investigar os impactos do tecnoestresse durante e após a pandemia da Covid-19 no âmbito profissional. Para tal, o objetivo geral deste estudo é analisar os efeitos do tecnoestresse em trabalhadores autônomos da área de Tecnologia da Informação durante e após a pandemia da Covid-19. A escolha desse grupo se justifica pela sua atuação direta na tecnologia da informação, desempenhando papel fundamental na manutenção e disseminação das tecnologias durante a pandemia, além de continuar prestando suporte contínuo aos usuários de tecnologia.

Dentre os objetivos específicos, pretende-se responder às seguintes questões de pesquisa: RQ1. Quais são os impactos do tecnoestresse em trabalhadores autônomos de Tecnologia da Informação durante e após a pandemia da Covid-19? RQ2. Como as transformações no uso de tecnologias de informação e comunicação durante e após a pandemia afetam a percepção do estresse em relação ao trabalho? RQ3. Como os trabalhadores da área de TI, como usuários e responsáveis por manter a infraestrutura do sistema, reagem ao tecnoestresse no contexto profissional? RQ4. O uso de mensagens instantâneas como WhatsApp, SMS e e-mails intensifica o tecnoestresse? RQ5. Quais medidas podem inibir o tecnoestresse, contribuindo para a manutenção da satisfação e motivação?

Para cumprir esse objetivo, o artigo está ordenado da forma que se segue: a seção 2 apresenta o referencial teórico. Na seção 3, o método e o *corpus*. A seção 4 analisa os resultados e a seção 5 apresenta as conclusões.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

1.1 Motivação e Satisfação no Contexto Profissional

A motivação, um constructo subjetivo de notável complexidade, desempenha um papel central na compreensão do comportamento humano. Cada indivíduo é dotado de uma unicidade intrínseca, e a motivação surge como um estado interior que transcende a simples operacionalização pelas instâncias de gestão (Ferreira, 2015). De acordo com Callefi *et al.* (2021), a identificação dos fatores motivacionais que atuam sobre os indivíduos emerge como uma variável de primordial relevância para a conquista da vantagem competitiva no que tange à valorização das organizações. Oliveira e França (2005), por sua vez, postularam que os recursos humanos assomam como ativos nucleares e distintivos na batalha da competitividade. Sob essa perspectiva, Gregolin (2010) argumenta que colaboradores imbuídos de motivação representam impulsionadores de um desempenho superior no contexto organizacional.

Diante da natureza fluída e multivariável inerente à motivação, as teorias motivacionais ocupam espaços concomitantemente à evolução das organizações, consolidando-se como um componente crítico na gestão de recursos humanos (Ferreira, 2015). Diante das oscilações do mercado e da concorrência acirrada, as empresas enfrentam um desafio monumental que abrange não somente aspectos tecnológicos e infraestruturais, mas também se debruça sobre os

elementos motivacionais que impulsionam seus quadros, constituindo-se em uma prioridade imperiosa (Ferreira, 2015).

Em contraposição à motivação, a satisfação apresenta-se como uma entidade correlata, embora distinta. Trata-se de uma variável de substancial interesse no contexto laboral contemporâneo (Ferreira, 2017; Goleman, 2002). Em épocas passadas, o labor era concebido mediante uma lente mecanicista, na qual as dimensões afetivas eram suprimidas, relegando as complexidades das necessidades humanas a um plano secundário (Lima, 2019). Nos tempos atuais, caracterizados por mutações constantes e exigências inelutáveis do mercado, a aptidão para reconhecer e gerenciar as emoções no âmbito organizacional emerge como um fator crucial, dado que a maestria emocional pode conferir um nível ampliado de satisfação, tanto pessoal quanto profissional (Leite, 2017).

A noção clássica de satisfação no trabalho, conforme propugnada por Locke (1969), se assenta sobre um substrato emocional agradável, resultante da avaliação das tarefas como portadoras de valores intrínsecos à própria atividade laboral. Em contrapartida, a insatisfação deriva de um estado emocional desfavorável, emergente da avaliação laboral permeada por sentimentos de frustração, obstáculos e, eventualmente, desvalorização. Nesse contexto, a satisfação no trabalho se amalgama à percepção emocional dos colaboradores, entrelaçando-se com as condições laborais. Lima (2019) observa que as emoções vinculadas a essas condições divergem entre os indivíduos, refletindo os distintos níveis de inteligência emocional. Além disso, a inteligência emocional figura como um indicador precursor da satisfação no trabalho, com potencial para instigar níveis elevados de contentamento e realização pessoal (Wong e Law, 2002).

1.2 Tecnoestresse: Desafios na Era da Transformação Digital

A quarta revolução industrial introduziu novas dimensões às interações sociais, permitindo que indivíduos de diversas localidades compartilhem informações, culturas e variados modos de pensamento em questão de segundos (Nunes, 2018). Tais transformações concretizaram reconfigurações no panorama laboral, impelindo uma reestruturação das operações empresariais que enfatiza a celeridade produtiva, ancorada na axiomática de otimização de custos e maximização de lucros em curto prazo (Cassiolato *et al.*, 2021).

Nesse contexto, surgem novos protagonistas alinhados às Tecnologias de Informação e Comunicação, como Google e Facebook, que orquestram um paradigma de negócios pautado na exploração de informações, designado por Zuboff (2019) como "Capitalismo de Vigilância". Esse fenômeno denota a apreensão da informação como recurso precioso para fins de lucratividade. Cascio e Montealegre (2016) cunharam o termo "ubíquo" para descrever a constante e onipresente presença das tecnologias de informação e comunicação, dando origem ao conceito de "computação ubíqua", que permeia ininterruptamente todos os espaços. A manutenção dessa infraestrutura digital surge como uma necessidade incontornável para a sobrevivência em um mundo pós-Covid-19, no qual a manutenção da competitividade demanda constante atualização (Cassiolato *et al.*, 2021).

Segundo Cascio e Montealegre (2016) e Tarafdar *et al.* (2010), a onipresença da computação turva as fronteiras entre os espaços das organizações e os indivíduos, diluindo a demarcação entre a esfera corporativa e os domínios pessoais, familiares e sociais. Essa fluidez redefine as concepções sobre a geração de valor e lucratividade. Não obstante os benefícios inerentes às mudanças tecnológicas e inovações digitais para a otimização do ambiente de trabalho, é crucial reconhecer a emergência de efeitos prejudiciais à saúde mental e ao bem-estar social dos indivíduos (Carlotto e Câmara, 2010).

O fenômeno do tecnoestresse, examinado tanto no contexto laboral como extralaboral (La Torre *et al.*, 2019), tem sido objeto de investigação através de abordagens biométricas (Korunka, 1996). As abordagens sobre o tecnoestresse variam conforme os estressores presentes no ambiente circundante do indivíduo (Ayyagari *et al.*, 2011; Tarafdar *et al.*, 2007). Esses estressores manifestam efeitos como fadiga (Korunka, 1996), ansiedade e exaustão (Ayyagari *et al.*, 2011).

O engajamento com tecnologias digitais se correlaciona com um aumento da carga de trabalho, acarretando exaustão subsequente, além de pressões pela disponibilidade constante para comunicação e conflitos inerentes à conciliação entre esferas pessoal e profissional (Dragano e Lunau, 2020). Observa-se uma tendência na qual o tecnoestresse se traduz em uma diminuição do desempenho (Tarafdar *et al.*, 2010 e 2011), engendrando insatisfação entre os usuários (Korunka, 1996). Fundamentado nos preceitos pioneiros de Craig acerca do impacto da tecnologia na saúde humana, como um gerador de estresse, investigações contemporâneas (La Torre *et al.*, 2019; Tarafdar *et al.*, 2007) categorizam os elementos que suscitam o tecnoestresse nos seguintes domínios:

1. *Tecno-sobrecarga*: uma expressão atrelada à multitarefa que conduz o usuário a operar em alta velocidade e por extensos períodos;
2. *Tecno-invasão*: corresponde ao momento em que os usuários podem ser contatados a qualquer hora, resultando na sobreposição entre a esfera laboral e a pessoal;
3. *Tecno-complexidade*: reflete o desafio inerente à utilização de tecnologias complexas, que exigem proficiência substancial;
4. *Tecno-incerteza*: associado à sensação de insegurança provocada pela incessante inovação tecnológica;
5. *Tecno-falta de confiabilidade*: uma noção vinculada ao estresse originado por falhas e erros tecnológicos;
6. *Estresse tecnológico*: indica a irritação decorrente da interação com dispositivos mecânicos.

Nisafani *et al.* (2020) forjaram um modelo abrangente de tecnoestresse no âmbito laboral, composto por quatro componentes interconectados: estressores, tensões, inibidores e impactos. Os estressores, como provocadores de tensões, desencadeiam respostas que se desdobram em impactos. Os inibidores, por sua vez, operam como elementos de amortecimento dos efeitos deletérios do tecnoestresse. Esse modelo incorpora, também, a influência das variáveis situacionais.

De acordo com Brown *et al.* (2014), as variáveis situacionais possuem a capacidade de agravar ou mitigar os efeitos dos potenciais causadores de tecnoestresse, exercendo uma influência decisiva. A pandemia, inserida no contexto situacional, pode ter amplificado os impactos do tecnoestresse. Essas variáveis, quando elevadas ao nível situacional, configuram-se como mecanismos suscetíveis de contrabalançar os efeitos prejudiciais do tecnoestresse, emergindo como potenciais inibidores.

Os elementos geradores do estresse podem estar ligados ao sistema, aos dispositivos ou à maneira como os usuários interagem com as tecnologias. As reações aos estressores do tecnoestresse podem se manifestar tanto emocionalmente quanto fisicamente (Nisafani *et al.*, 2020; Tarafdar *et al.*, 2010).

No arcabouço teórico delineado por Nisafani *et al.* (2020), caso os estressores do tecnoestresse exacerbem as tensões, as variáveis situacionais, como o apoio social, a autonomia,

o controle e as reformas nas políticas de gestão de pessoal, podem agir mitigando as tensões e, por conseguinte, os estressores.

1.3 Impactos do Tecnoestresse na Motivação e Satisfação

A percepção do tecnoestresse é profundamente influenciada pela interação individual e pelo contexto organizacional, gerando distintas nuances de experiência (Nisafani *et al.*, 2020). No tocante à dimensão individual, a educação formal, a capacidade de autogestão e a autoeficácia despontam como fatores vinculados à organização e execução de ações para alcançar metas (Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Shu *et al.*, 2011). Além disso, a dependência tecnológica, situada na intersecção da tarefa e da tecnologia, constitui uma variável determinante (Shu *et al.*, 2011).

A literatura corrobora que níveis educacionais superiores, autoeficácia tecnológica e menor dependência de tecnologia estão associados a uma menor experiência de tecnoestresse (Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Shu *et al.*, 2011). A dinâmica organizacional, por sua vez, desempenha um papel crucial. Ambientes organizacionais mais centralizados e caracterizados por elevados índices de inovação tendem a exibir maiores níveis de tecnoestresse (Nisafani *et al.*, 2020).

A pesquisa de Ragu-Nathan *et al.* (2008) indica que a variabilidade individual na percepção do tecnoestresse também se relaciona com fatores como a educação, a autoeficácia tecnológica e a dependência da tecnologia. Esses fatores, combinados, podem propiciar uma redução da experiência do tecnoestresse.

Nesse contexto, é relevante compreender até que ponto os usuários estão satisfeitos com os aplicativos no âmbito das suas atividades laborais. As variáveis de satisfação, motivação e produtividade desempenham um papel primordial na avaliação e no aprimoramento do desempenho dos usuários, fornecendo critérios para a otimização ou substituição dos sistemas (Tarafdar *et al.*, 2010).

3. MÉTODO

Visando a realização de um estudo qualitativo (Lanka *et al.*, 2021), conduziu-se uma análise de entrevistas estruturadas, tendo como público-alvo trabalhadores autônomos do setor de Tecnologia da Informação (TI), residentes em Contagem e Belo Horizonte, Minas Gerais. Nesse contexto, foram emitidos convites por meio do aplicativo "WhatsApp" para grupos profissionais, com o propósito de convidar indivíduos que se enquadravam no perfil do público em investigação, permitindo-lhes participar voluntariamente do estudo. Seguindo as abordagens delineadas por Gonçalves (2021), procedeu-se à aplicação de questionários semiestruturados aos trabalhadores autônomos envolvidos ou com expertise na área de TI. O intuito era analisar os efeitos do tecnoestresse durante o período da pandemia e no pós-pandemia da Covid-19, especificamente neste grupo.

No que tange aos possíveis desencadeadores do tecnoestresse, procedeu-se a uma revisão da literatura existente, compreendendo a extração de conceitos e a síntese de compreensões provenientes de diversos autores. Tal abordagem teve por objetivo esclarecer um dilema persistente que perpassa décadas: a dinâmica da utilização ubíqua da tecnologia sem comprometimento da saúde do usuário. Os construtos empregados nas citações foram cuidadosamente selecionados, com o propósito de representar as características e opiniões dos autores que, de modo conclusivo, refletem a realidade do problema.

O roteiro de entrevista abarcou questões de natureza sociodemográfica, possibilitando a caracterização anônima dos participantes em termos de gênero, estado civil, idade e escolaridade, assim como aspectos profissionais (função, tempo de atuação na atividade, período de envolvimento com TI, duração da conexão) e comportamentais. A partir dessa base, o questionário se aprofundou nos elementos-chave que potencialmente engendram o tecnoestresse na vida dos participantes. Inquiriu-se sobre o uso frequente de mídias digitais, satisfação profissional, cogitação de mudança de carreira, interferência da profissão nas relações familiares, sobrecarga de trabalho, prática de atividades laborais em casa, níveis de estresse associados à utilização de tecnologias, disponibilidade para atender clientes em finais de semana e feriados, bem como no período noturno, e o uso de aplicativos instantâneos de mensagens como "WhatsApp" e "SMS".

Prosseguindo no trajeto delineado por Hungueria e Munaier (2023), cada participante recebeu um quadro conceitual com explicações sobre os temas abordados, com vistas a promover um melhor entendimento dos construtos em análise. Ao total, foram entrevistadas sete pessoas. A partir do entendimento sobre os temas alinhado, foram indagadas percepções quanto ao volume de demandas de trabalho durante e após a pandemia, assim como a avaliação do uso cotidiano de tecnologias. A exploração abrangeu, igualmente, o uso de tecnologias fora do horário comercial e as justificativas para essa prática. Por fim, os participantes foram convidados a discorrer sobre as consequências que vislumbram em relação ao uso constante de tecnologia.

Nesse intrincado tecido entre estressores, tensões, impactos e inibidores, a variável de satisfação emergiu como um ponto de avaliação no entrelaçamento de componentes. Com o objetivo de compreender o possível impacto na satisfação dos trabalhadores de TI, foi examinado o rol de causas possíveis, conhecidos como tecnoestressores, as tensões experimentadas por esses profissionais e os desdobramentos cotidianos desse fenômeno (Nisafani *et al.*, 2020).

4. RESULTADOS

Esta seção tem o objetivo de analisar as falas dos entrevistados à luz da literatura consultada. De partida, as tabelas 1 e 2 abaixo trazem informações relevantes a respeito dos participantes da pesquisa.

Tabela 1. Relação de Entrevistados

Entr.	Sexo	Estado civil	Escolaridade	Filhos	Idade	Experiência	Conectado
1	F	Solteiro	Superior	0	24	4 anos	8h-16h
2	M	Solteiro	Superior	0	29	6 anos	9h-14h
3	M	Solteiro	Pós-graduado	0	46	25 anos	10h
4	F	Casado	Superior	0	28	3 anos	16h
5	M	Solteiro	Ensino Médio	0	29	7 anos	13h
6	M	Casado	Pós-graduado	2	44	22 anos	11-12h
7	M	Casado	Pós-graduado	3	45	27 anos	10h
8	M	Solteiro	Superior	2	30	25 anos	11h
9	M	Casado	Pós-graduado	1	46	30 anos	12h

Fonte: Elaborada pelos autores. Nota: M (masculino); F (feminino). Por conectado(a) a trabalho, entende-se como horário comercial em dias úteis.

Com média de idade de 35,7 anos (DP=9,3), há respondentes de diferentes gerações. Mas, em sua maioria, representantes das Gerações X, nascidos entre 1965 e 1980 (n=4), e Millennials, nascidos entre 1981 e 1997 (n=4). Em média, os respondentes têm 16,6 anos de experiência (DP=11,2) e possuem média inferior a 1 filho por respondente (M=0,9; DP=1,2).

A análise dos dados obtidos por meio das respostas fornecidas pelos nove entrevistados oferece *insights* valiosos sobre a relação entre o uso de aplicativos de comunicação, as atitudes em relação à tecnologia e os impactos emocionais e físicos resultantes da exposição constante a essas inovações. Os entrevistados ocupam diversas funções no setor de Tecnologia da Informação (TI) e suas respostas oferecem uma visão multifacetada dos efeitos do uso de tecnologia na vida profissional.

Os resultados observados na Tabela 2 sugerem que os entrevistados, apesar de atuarem na área de TI, enfrentam diferentes níveis de estresse, ansiedade, fadiga e exaustão relacionados ao uso constante de tecnologia. Essa análise reforça a necessidade de considerar os aspectos emocionais e físicos envolvidos na interação com a tecnologia, particularmente em um contexto de trabalho onde a dependência tecnológica é alta. A compreensão desses fatores é fundamental para o desenvolvimento de estratégias de manejo e prevenção do tecnoestresse, visando ao bem-estar e à saúde dos profissionais de TI.

Tabela 2. Função, App mais usado e escalas

Entr.	Função	App	Escala Uso	Escala Tecnologia	Escala Exaustão	Escala Ansiedade	Escala Fadiga	Escala raiva
1	suporte de TI	WhatsApp	90	80	60	90	50	80
2	não informado	WhatsApp	80	60	70	40	80	100
3	não informado	WhatsApp	75	80	70	70	80	60
4	designer	Todos	100	100	70	99	90	75
5	analista TI	WhatsApp	80	60	60	70	60	80
6	consultor TI	WhatsApp	80	80	80	80	0	20
7	analista TI	WhatsApp	75	80	60	80	20	30
8	analista TI	WhatsApp	80	70	60	80	60	30
9	analista	WhatsApp	100	90	5	10	50	50

Fonte: Elaborada pelos autores. Nota: Por “App”, entende-se como WhatsApp, SMS, e-mail, redes sociais. As escalas foram definidas de 0 a 100. Sendo 0 nada e 100 o máximo. Nota. Escala uso: “Você considera que houve um aumento no uso de aplicativos de comunicação no período da pandemia da Covid-19? Se sim, quanto você acha que aumentou?” Escala Tecnologia: “quanto você se sente confortável com as inovações tecnológicas?” Escala Exaustão: “quanto você sentiu exaustão de exaustão no período pesquisado?”. Escala Ansiedade: “quanto você sentiu ansiedade no período pesquisado?” Escala Fadiga: “quanto você sentiu fadiga ocular no período pesquisado?” Escala Raiva: “quanto você sentiu raiva no período pesquisado?”

Em relação à Escala de Uso de Aplicativos de Comunicação durante o período da pandemia, as respostas variam de 75 a 100 ($M= 84,4$; $DP=9,8$), indicando que todos os entrevistados perceberam um aumento no uso desses aplicativos. Isso pode ser atribuído à mudança nas condições de trabalho e comunicação durante a pandemia, que levou a uma maior dependência dessas ferramentas para manter a conectividade e a produtividade.

Quanto à Escala de Conforto com Inovações Tecnológicas, observamos que as respostas estão distribuídas de 60 a 100 ($M= 77,8$; $DP=13$). Isso sugere que a maioria dos entrevistados tem um nível razoavelmente alto de conforto com as inovações tecnológicas. Esse fato é coerente com o fato de serem profissionais da área de TI, onde o contato constante com tecnologias é uma parte fundamental do trabalho. No entanto, é interessante notar que um entrevistado indicou um nível de conforto mais baixo ($E2=60$), sugerindo que, mesmo dentro desse grupo, pode haver variações individuais na aceitação das inovações.

A análise das escalas relativas a sintomas de tecnoestresse revela resultados interessantes. A exaustão foi um sintoma observado em diferentes graus entre os entrevistados, variando de 5 a 80 ($M= 59,4$; $DP=21,6$). As respostas sugerem que alguns trabalhadores autônomos de TI enfrentaram exaustão em níveis consideráveis, possivelmente relacionados a um aumento no uso de aplicativos e demandas de trabalho durante a pandemia.

A ansiedade também variou consideravelmente ($M= 68,8$, $DP=27,4$), com alguns entrevistados relatando níveis significativos (casos de E1, E4, E6 e E8) e outros indicando níveis mais moderados (casos de E2, E3, E5 e E9).

A fadiga ocular emergiu como um sintoma de destaque, onde os entrevistados compartilharam percepções de formações diversas ($M= 54,4$; $DP=29,2$). Alguns demonstraram fadiga ocular (casos de E1, E4, E5 e E8), possivelmente devido ao aumento da exposição às telas durante a execução de suas tarefas.

A raiva, por outro lado, variou de forma considerável, com respostas que indicam diferentes graus de experiência ($M= 58,3$; $DP=27,6$). Alguns entrevistados relataram sentir raiva em certa medida (casos de E1, E2 e E4), possivelmente relacionada a pressões no trabalho, enquanto outros apresentaram níveis mais baixos (casos de E3, E5, E6, E7, E8 e E9).

Partindo da categorização do tecnoestresse proposta por Tarafdar *et al.* (2007) e La Torre *et al.* (2019), foi possível entrelaçar as falas dos entrevistados e identificar os sentimentos nelas contidos. O resultado é visto na Tabela 3.

Tabela 3. Categoria de tecnoestresse e os entrevistados

Categoria de tecnoestresse	Falas dos entrevistados
<i>Tecno-sobrecarga</i>	E3: "Por estar misturada com o pessoal, gera confusão, perde tempo com outros assuntos, por estar usando a mesma ferramenta." E4: "Existem pessoas que são completamente contra, então vai muito do que a pessoa precisa." E5: "Muitas mensagens, por si só, gera sobrecarga." E8: "Tem momentos que é melhor nem olhar. Principalmente nas folgas."
<i>Tecno-invasão</i>	E4: "Eu já conheço pessoas que eu não entro em contato por ali, porque eu sei que eu vou estar de certa forma atrapalhando, tirando a privacidade e assim por diante." E5: "Muitas vezes já perdi lazer. Não percebe que perde lazer. A área está tão importante, que tem sido mais entendível." E9: "As pessoas acionam após expediente."
<i>Tecno-complexidade</i>	E4: "Eu sempre estou buscando mais informação, tentar aprender alguma coisa." E5: "O ramo de trabalho é <i>full home office</i> , os mais novos não conseguem argumentar da importância." E7: "A inovação com IAs pode trazer desemprego, com a obsolescência de cargos."
<i>Tecno-incerteza</i>	E4: "Me sinto levemente insegura, pois a gente nunca sabe o amanhã." E7: "As inovações fazem a gente aprender, mas no início causa preocupação." E9: "Acompanha de perto as inovações."
<i>Tecno-falta de confiabilidade</i>	E3: "O WhatsApp carece de recursos que não tem." E5: "As pessoas às vezes usam de forma errada."
<i>Estresse tecnológico</i>	E3: "Mensagens, por si só, gera sobrecarga." E4: "Pode impactar sim; é um alvo mais fácil e rápido de ser encontrado e trabalha mais." E9: "Aumenta a sobrecarga de trabalho."

Fonte: elaborada pelos autores a partir das entrevistas, com sustentação em Tarafdar *et al.* (2007) e La Torre *et al.* (2019)

4.1 Análise das Respostas dos Entrevistados em Relação às Perguntas de Pesquisa

Ao analisar as respostas dos nove entrevistados, é possível observar uma série de *insights* relacionados aos impactos do tecnoestresse no contexto da pandemia e pós-pandemia da Covid-19 em trabalhadores autônomos de Tecnologia da Informação (TI). As respostas revelam tanto os desafios enfrentados por esses profissionais quanto as transformações no uso da tecnologia de informação e comunicação, assim como seus efeitos na percepção de estresse na relação com o trabalho.

RQ1: Impactos do Tecnoestresse durante e Pós-Pandemia

Os entrevistados mencionaram um aumento significativo no uso de aplicativos de comunicação durante a pandemia da Covid-19. A maioria atribuiu esse aumento à necessidade de manter a comunicação e a colaboração mesmo estando remotamente. Isso é consistente com as transformações globais causadas pela pandemia, que forçaram muitos profissionais a adotarem o trabalho remoto como forma de continuidade operacional.

Um dos entrevistados destacou: "Sim, houve um aumento expressivo no uso de aplicativos de comunicação durante a pandemia. As pessoas mais velhas que antes não utilizavam passaram a usar, facilitando a comunicação e colaboração" (Entrevistado 5).

RQ2: Transformações do Uso da Tecnologia durante e Pós-Pandemia

As respostas indicam que a velocidade das inovações tecnológicas gerou sentimentos mistos entre os entrevistados. Alguns expressaram insegurança, especialmente relacionada ao potencial de automação e obsolescência de empregos, enquanto outros viram as inovações como oportunidades de aprendizado e desenvolvimento.

Um entrevistado compartilhou: "Sinto-me levemente inseguro com as inovações tecnológicas, mas essa insegurança é motivadora, pois me estimula a aprender e me manter atualizado" (Entrevistado 4).

RQ3: Reações de Tecnoestresse na Relação com o Trabalho

A relação entre o trabalho e a vida pessoal foi um ponto de preocupação recorrente, tanto antes quanto durante a pandemia. Muitos entrevistados mencionaram momentos em que perderam lazer em família devido à necessidade de estar conectado ao trabalho, mesmo fora do horário de expediente. A sobrecarga de trabalho e a interrupção constante devido ao uso de aplicativos de comunicação foram citadas como causas de tensões emocionais.

Um entrevistado afirmou: "Houve momentos que perdi lazer em família por estar conectado ao trabalho. Especialmente no início da pandemia, a sobrecarga foi significativa" (Entrevistado 9).

RQ4: Impacto do Uso de Mensagens Instantâneas no Tecnoestresse

A maioria dos entrevistados considerou o WhatsApp uma ferramenta favorável ao desempenho profissional, permitindo uma comunicação mais rápida e eficaz. No entanto, alguns mencionaram que o uso constante do aplicativo pode contribuir para a sensação de cansaço e sobrecarga de trabalho. Alguns entrevistados também apontaram a mistura de assuntos pessoais e profissionais no WhatsApp como um desafio, podendo levar a distrações e perda de tempo.

Um entrevistado comentou: "O WhatsApp é uma ferramenta de apoio favorável ao desempenho, mas é preciso saber usá-lo para evitar misturar assuntos pessoais e profissionais" (Entrevistado 8).

RQ5: Inibidores do Tecnoestresse para Manutenção da Satisfação e Motivação

As respostas variaram em relação à satisfação com a profissão. Alguns entrevistados demonstraram satisfação e paixão pela área de TI, enquanto outros consideraram mudanças de carreira, especialmente durante a pandemia, como forma de lidar com o estresse. Em relação a inibidores do tecnoestresse, vários entrevistados destacaram a importância da busca constante por conhecimento, o uso adequado das ferramentas de comunicação e a definição de limites entre trabalho e vida pessoal.

Um entrevistado compartilhou: "Busco constantemente conhecimento para me sentir confortável com as inovações tecnológicas e evito misturar assuntos pessoais e profissionais no WhatsApp para não me sobrecarregar" (Entrevistado 4).

5. CONCLUSÕES

As respostas dos entrevistados estão em sintonia com a literatura consultada. A constatação de um aumento no uso de aplicativos de comunicação durante a pandemia reflete a necessidade de manter a colaboração remota e acompanha a discussão sobre a tecnologia como ferramenta de comunicação e produtividade.

As respostas também corroboram a ideia de que as inovações tecnológicas podem gerar sentimentos de insegurança, mas também oportunidades de aprendizado e crescimento profissional. Essa dualidade entre insegurança e motivação é uma característica comum em um cenário de rápidas mudanças tecnológicas.

As tensões entre trabalho e vida pessoal, especialmente devido ao uso constante de aplicativos de comunicação, refletem o conceito de tecnoestresse. A mistura de assuntos pessoais e profissionais no WhatsApp, conforme apontado pelos entrevistados, está alinhada com a literatura sobre as complexidades da utilização dessas ferramentas no contexto profissional.

Por fim, as respostas destacam a importância de inibidores do tecnoestresse, como busca por conhecimento, estabelecimento de limites e uso adequado das ferramentas de comunicação, como formas de manter a satisfação e motivação no trabalho, também apoiando a literatura sobre o tema.

5.1 Implicações gerenciais

As respostas dos entrevistados demonstram que a satisfação e a motivação desempenham um papel fundamental na forma como os profissionais de TI lidam com os desafios do tecnoestresse. Aqueles que expressaram maior satisfação e paixão por sua profissão parecem estar mais dispostos a enfrentar as adversidades e buscar soluções para lidar com o estresse. A compreensão desses impactos pode auxiliar profissionais, empresas e pesquisadores a desenvolverem abordagens mais eficazes para gerenciar o tecnoestresse e promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo em um cenário de constante evolução tecnológica.

5.2 Limitações e Sugestões para Futuras Pesquisas:

Este estudo destaca a necessidade de abordagens mais holísticas para a gestão do tecnoestresse, considerando tanto as implicações individuais quanto organizacionais. Sugere-se a investigação de estratégias eficazes para definir limites claros entre trabalho e vida pessoal, bem como a promoção de práticas de autocuidado e resiliência diante das transformações tecnológicas. Além disso, uma compreensão mais profunda das diferenças individuais na percepção do tecnoestresse e na utilização de inibidores pode fornecer *insights* valiosos para a criação de ambientes de trabalho mais saudáveis na área de TI.

Até pela natureza qualitativa do artigo, não é possível generalizar seus achados, sendo essa uma das limitações. A outra é não ter usado escalas psicométricas para analisar os sentimentos. Essas duas limitações também se apresentam como sugestões para pesquisas futuras, usando escalas validadas em pesquisas de natureza quantitativa para estudar o fenômeno.

6. REFERÊNCIAS

- Araújo, I. S.; Brandão, V. B. G. 2021. Trabalho e renda no contexto da pandemia de Covid-19 no Brasil. Revista Práxis 2. Universidade Feevale. Novo Hamburgo, RS, Brasil. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=trabalho+em+renda+no+contexto+da+pandemia+de+covid-19&btnG=>>. Acesso em: 12 março 2023.
- Ayyagari, R.; Grover, V.; Purvis, R. 2011. Technostress: Technological Antecedents and Implications. In Source: MIS Quarterly 35(4). Disponível em: <<https://www.tecnostress.it/wp-content/uploads/2017/12/Technostress-Technological-Antecedents.pdf>>. Acesso em: 14 março 2023.
- Bawden, D.; Robinson, L. 2020. Information Overload: An Introduction. In Oxford Research Encyclopedia of Politics. Oxford University Press. Disponível em: <<https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1360>>. Acesso em: 22 abril 2023.
- Brown, R.; Duck, J.; Jimmieson, N. 2014. E-mail in the workplace: The role of stress appraisals and normative response pressure in the relationship between E-mail stressors and employee strain. International Journal of Stress Management, 21(4):325–347. Disponível em: <<https://doi.org/10.1037/a0037464>>. Acesso em: 24 março 2023.
- Callefi, J. S.; Teixeira, P. M. R.; Santos, F. C. A. 2021. Relações entre motivação, satisfação no trabalho e as dimensões competitivas da estratégia de recursos humanos no great place to work. Revista Administração Em Diálogo - RAD 23(1): 106–121. Disponível em: <<https://doi.org/10.23925/2178-0080.2021v23i1.48650>>. Acesso em: 12 março 2023.
- Carlotto, C.; Câmara, S. G. 2010. Tradução, adaptação e exploração de propriedades psicométricas da escala de tecnoestresse (RED/TIC). In Psicologia em Estudo 1. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/pe/a/XTQ9QqKXL7bHydYNGDZD48v/?lang=pt>>. Acesso em: 19 março 2023.
- Cascio, W. F.; Montealegre, R. 2016a. How Technology Is Changing Work and Organizations. In Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior 3:349-375). Annual Reviews Inc. Disponível em: <<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-041015-062352>>. Acesso em: 12 março 2023.
- Cascio, W. F.; Montealegre, R. 2016b. How Technology Is Changing Work and Organizations. In Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior 3:349-375). Annual Reviews Inc. Disponível em: <<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-041015-062352>>. Acesso em: 15 março 2023.
- Cassiolato, J. E.; Falcon, M. L.; Szapiro, M. 2021. Novas Tecnologias digitais, financeirização e pandemia Covid-19: transformações na dinâmica global produtiva, no papel do Estado e impactos sobre o CEIS. In: Centro Internacional Celso Furtado de Políticas para o Desenvolvimento. Cadernos do Desenvolvimento. 16(28): 51-86. Disponível em: <www.cadernosdodesenvolvimento.org.br> Acesso em: 12 março 2023.
- Dragano, N.; Lunau, T. 2020. Technostress at work and mental health: concepts and research results. In Current opinion in psychiatry 33(4):407-413. NLM (Medline). Disponível em: <<https://doi.org/10.1097/YCO.0000000000000613>>. Acesso em: 12 março 2023.
- Ferreira, M. T. S. 2015. Os fatores motivacionais na gestão de vendas e a sua influência no desempenho individual: estudo dos setores segurador e farmacêutico em Portugal. Tese de

- Doutorado em Ciências Empresariais. Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal. Disponível em: <<https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/5083/1/Tese%20Doutoramento%20Teresa%20Santos%20Ferreira%20Dezembro%202015.pdf>>. Acesso em: 8 maio 2023.
- Goleman, D.; Boyatzis, R.; McKee, A. 2018. O poder da inteligência emocional. Como liderar com sensibilidade e eficiência. 1ed. Tradução Berilo Vargas, Editora Objetiva, Rio de Janeiro, RJ, Brasil. Disponível em: <<http://cdl-static.s3.amazonaws.com/trechos/9788547000639.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2023.
- Gonçalves, J. R. 2021. Manual de Projeto de Pesquisa. Coleção trabalho de Curso. 3ed. Editora Processus, Brasília, DF, Brasil. Disponível em: <<https://periodicos.processus.com.br/index.php/plaep/article/view/344>>. Acesso em: 23 março 2023.
- Gregolin, M. R.; Patzlaff, A. C.; Patzlaff, P.M.G. 2011. Motivação para o trabalho e o comportamento humano nas organizações. Motivation for work and human behavior in organizations. 11 (1): 59-71. Ponta Grossa, PR, Brasil. Disponível em: <<http://www.revista2.uepg.br/index.php/emancipacao>>. Acesso em: 18 abril 2023.
- Hungueria, G. C. F.; & Munaier, C. G-e-S. (2023). Os impactos causados pelo M&A promovido pelos distribuidores no agronegócio: perspectivas a partir dos líderes da indústria de defensivos agrícolas. Anais do 10° 3Es - Encontro de Estudos de Estratégias da Anpad.
- Kim, H.; Lee, C.; Yun, H. 2015. An examination of work exhaustion in the mobile enterprise environment. Technological Forecasting and Social Change, 100: 255-266. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.07.009>>. Acesso em: 24 março 2023.
- Korunka, C; Huemer, K.H.; Litschauer, B.; Karetta, B.; Kafka-LUtzow, A. 1996. Working with new technologies hormone excretion as an indicator for sustained arousal. A pilot study. Biological Psychology 42 (3): 439-452. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0301051195051724>>. Acesso em: 17 março 2023.
- Kuanya, T. 2012. Techno-stress and techno-lust: coping mechanisms among academic librarians in Eastern and Southern Africa. Proceedings of the International Conference on ICT Management for Global Competitiveness and Economic Growth in Emerging Economies. Faculdade de Administração Edukacja. Wrocław, Polônia. 302-312. Disponível em: <<http://ictm2012.edukacja.wroc.pl/index.htm>>. Acesso em: 24 março 2023.
- Kummer, T. F.; Recker, J.; Bick, M. 2017. Technology-induced anxiety: Manifestations, cultural influences, and its effect on the adoption of sensor-based technology in German and Australian hospitals. Information and Management 54(1): 73-89. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.im.2016.04.002>>. Acesso em: 24 março 2023.
- Lanka, E.; Lanka, S.; Rostron, A.; Singh, P. 2021. Why We Need Qualitative Research in Management Studies. Revista de Administração Contemporânea. 25(2):1-7
Disponível em: <CRESWELL Qualitative Research Designs.pdf> Acesso em: 15 março 2023.
- La Torre, G.; Esposito, A.; Sclarra, I.; Chiappetta, M. 2019. Definition, symptoms and risk of techno-stress: a systematic review. In International Archives of Occupational and Environmental Health 92(1):13-35). Springer Verlag. Disponível em: <<https://doi.org/10.1007/s00420-018-1352-1>>. Acesso em: 21 março 2023.

- Lee, J. 2016. Does stress from cell phone use increase negative emotions at work? *Social Behavior and Personality* 44(5): 705-716. Disponível em: <<https://doi.org/10.2224/sbp.2016.44.5.705>>. Acesso em: 24 março 2023.
- Leite, G. A. F. 2017. Influência da Inteligência Emocional e Personalidade na Satisfação Profissional. Dissertação de Mestrado Gestão de Empresas (MBA). Universidade dos Açores. Ponta Delgada, Açores, Portugal. Disponível em: <<https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/4679/1/DissertMestradoGuilhermeAndreFerriraLeite2018.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2023.
- Lima, B. C. 2019. Inteligência Emocional e Satisfação no Trabalho. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/198029/001099268.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 10 maio 2023.
- Locke, E. A. 1969. What is Job Satisfaction? 1. *Organizational Behavior and human performance* 4(4):309-336. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0030507369900130>>. Acesso em: 10 maio 2023.
- Nisafani, A. S., Kiely, G., & Mahony, C. (2020). Workers' technostress: a review of its causes, strains, inhibitors, and impacts. *Journal of Decision Systems*, 29(1): 243-258. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/12460125.2020.1796286>>. Acesso em: 12 março 2023.
- Nunes, A. F. P. R. 2018. As relações de trabalho e as plataformas digitais: entre discursos e verdades. Centro Universitário de Formiga. Formiga, MG, Brasil. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=As+rela%C3%A7%C3%B5es+de+trabalho+e+as+plataformas+digitais%3A+entre+discursos+e+verdades&btn>. Acesso em: 12 março 2023.
- Oliveira e França. 2005. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho 4(1) Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1676-56482005000100005>>. Acesso em: 12 maio 2023.
- Ragu-Nathan, T.S.; Tarafdar, M.; Ragu-Nathan, B.S.; Tu, Q. 2019. The Consequences of technostress for ed users in organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research* 19(4): 417-433. Disponível em: <<https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165>>. Acesso em: 14 abril 2023.
- Revuleto-Tabuada, L. 2018. Vista de Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. 5(2):7-26. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/6722/672271533001.pdf>>. Acesso em: 23 abril 2023.
- Riedl, R. 2013. On the Biology of Technostress: Literature Review and Research. *The Data Base for Advances in Information Systems*. 44(1):1-38. Disponível em: <<https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/2436239.2436242>>. Acesso em: 24 março 2023.
- Schwab, K. 2016. A quarta revolução industrial. Tradução: Daniel Moreira Miranda. 1ed. Edipro Edições Profissionais Ltda. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4212041/mod_folder/content/0/Schwab%20%282016%29%20A%20quarta%20revolucao%20industrial.pdf>. Acesso em: 10 maio 2023.
- Shu, Q.; Tu, Q.; Wang, K. 2011. The impact of computer self-efficacy and technology dependence on computer-related technostress: A social cognitive theory perspective.

- International Journal of Human-Computer Interaction, 27(10): 923-939. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/10447318.2011.555313>>. Acesso em: 24 março 2023.
- Tams, S.; Thatcher, J. B.; Grover, V. 2018. Concentration, competence, confidence, and capture: An experimental study of age, interruption-based technostress, and task performance. *Journal of the Association for Information Systems*, 19(9): 857-908. Disponível em: <<https://doi.org/10.17705/1jais.00511>>. Acesso em: 24 março 2023.
- Tarafdar, M.; Tu, Q.; Ragu-Nathan, B. S.; Ragu-Nathan, T. S. 2007. The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1): 301-328. Disponível em: <<https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>>. Acesso em: 17 março 2023
- Tarafdar, M.; Tu, Q.; Ragu-Nathan, T. 2010. Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *Journal of Management Information Systems*, 27(3): 303-334. Disponível em: <<https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222270311>>. Acesso em: 21 março 2023.
- Tarafdar, M.; Tu, Q.; Ragu-Nathan, B. S.; Ragu-Nathan, T. S. 2011. Exploring the factors that may lead to the inability of professionals to adapt or cope with emerging IS in a healthy manner. *Crossing to the dark side: Examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress*. 54(9): 113-121. Disponível em: <<https://doi.org/10.1145/1995376.1995403>>. Acesso em: 21 março 2023.
- Wong, C.S.; Law, K. S. 2002. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study 13: 243-274. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1048984302000991>>. Acesso em : 10 maio 2023.
- Zylberstain, H. 2021. Impactos da Pandemia no Mercado de Trabalho. *Boletim de Informações Fipe*. 28-33. Disponível em: <<https://downloads.fipe.org.br/publicacoes/bif/bif494-28-33.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2023.
- Zuboff, S. 2019. *The Age of Surveillance Capitalism. The Fight for a human future at the new frontier of power*. 1ed. Editora Public Affairs, New York, NY, USA. Disponível em: <<http://dspace.ashoka.edu.in/bitstream/123456789/4220/1/Shoshana%20Zuboff%20-%20The%20Age%20of%20Surveillance%20Capit>>. Acesso em: 25 março 2023.