

Pandemia, teletrabalho e o impacto na carga mental do trabalhador

Pandemic, telework and impact on mental workload

¹ Michelle Salas Corrêa Machado; michelle.machado@hotmail.com

² Andréa Regina Martins Fontes; afontes@ufscar.br

Trabalho Final de Graduação defendido em 16/11/2021. ^{1, 2} Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, Campus Sorocaba, UFSCar, Sorocaba, SP, Brasil.

Resumo: O teletrabalho começou a se naturalizar e até mesmo emergir mudando a realidade de diversas empresas e trabalhadores. As mudanças que a ampliação desta modalidade impôs, trouxe impactos à saúde mental do trabalhador. O objetivo deste artigo é examinar os impactos na saúde mental do teletrabalhador especialmente no decorrer do isolamento social ofertado pelo contexto da Covid-19. Esta pesquisa é classificada como exploratória, com método de estudo de caso e de abordagem qualitativa e quantitativa, com a aplicação de um questionário e de entrevistas com base no Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA). Os resultados indicaram que sentimentos de ansiedade e de tristeza são os pontos de destaque nas respostas, bem como dificuldade de concentração, tristeza e irritabilidade. Esses impactos são disparados principalmente pela falta de tempo para descanso, ritmo excessivo e falta de humanização. Concluiu-se que conhecer e atuar nas questões que afligem o teletrabalhador pode tornar viável a continuidade desta modalidade ou associação de regimes híbridos com momentos presenciais. As tecnologias permitem e algumas funções favorecem a adoção deste regime, porém atenuar as questões de sofrimento e promover as questões de prazer no trabalho podem incrementar a qualidade de vida dos trabalhadores e melhorar o desempenho da própria empresa.

Palavras-chave: Teletrabalho, Pandemia de Covid-19, Carga de trabalho, Saúde mental

Abstract: Telework began to become natural and even emerge changing the reality of many companies and workers. The changes that the expansion of this modality imposed had impacts on the worker's mental health. The purpose of this article is to examine the impacts on the

teleworker's mental health, especially during social isolation. This research is classified as exploratory, with a case study method and a qualitative and quantitative approach, with the application of a questionnaire and interviews based on the Inventory on Work and Risk of Illness (ITRA). The results indicated that feelings of anxiety and sadness are the highlights in the answers, as well as difficulty in concentrating, sadness and irritability. These impacts are triggered mainly by the lack of time for rest, excessive pace and lack of humanization. It was concluded that knowing and acting on issues that afflict teleworkers can make it viable to continue this modality or to combine hybrid regimes with in-person moments. Technologies allow and some functions favor the adoption of this regime, but alleviating issues of suffering and promoting issues of pleasure at work can increase the quality of life of workers and improve the performance of the company itself.

Key-words: *telework, covid-19 pandemic, mental health*

1. INTRODUÇÃO

A integração da economia global resultou em um aumento substancial no movimento de pessoas e bens; promoção do uso intensivo e insustentável dos recursos naturais; e mudanças sociais intensificadas que conduzem à propagação de doenças infecciosas, densidade populacional urbana, movimentos populacionais em grande escala nesses espaços (BRASIL, 2020). Acredita-se que o mundo esteja mais suscetível à ocorrência e disseminação global de doenças conhecidas e novas (LIMA, 2020). A pandemia COVID-19 comprovou que a relação entre espaço, tempo e doenças infecciosas sofreu profundas mudanças.

Com a pandemia de Covid-19, o teletrabalho começou a se naturalizar e até mesmo emergir mudando a realidade de diversas empresas e trabalhadores. Entre essas mudanças inevitáveis que o isolamento social ocasionou é importante ressaltar que a saúde mental do teletrabalhador é um dos pontos que merecem atenção devido ao aumento de demandas e principalmente do contexto como um todo (LOSEKANN, 2020).

O teletrabalho é caracterizado pela forma de produção não presencial, que englobava a flexibilidade de tempo, espaço e comunicação, com vistas à competitividade e, ainda, tendo como sua base de sustentação as Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs).

Inúmeras são as combinações de fatores que caracterizam os exercícios de trabalho em outro lugar específico que não o estabelecimento da empresa – como, por exemplo, na sua casa (home office), numa biblioteca ou até mesmo em uma cafeteria. Ainda, se faz necessário o uso

de tecnologias de informação e de comunicação para o recebimento, envio e realização das tarefas/atividades entre empregado e empregador, tais como *e-mail*, *Whatsapp*, *Facebook*, *softwares*, etc. (BRASIL, 1943) Não obstante, é inexistente um conceito único e compartilhado acerca do tema. Por tratar-se de um cenário de isolamento social, este estudo irá deter-se em teletrabalhadores que exercem suas funções em casa.

O presente estudo se insere na seguinte problemática: quais são os impactos do teletrabalho na saúde mental dos teletrabalhadores em meio ao contexto pandêmico? A partir dessa questão, pretende-se examinar os impactos na saúde mental do teletrabalhador principalmente no decorrer do isolamento social. Para tanto foi realizado um estudo de caso em uma empresa do setor de Marketing Digital, na qual foram aplicados questionários e entrevistas semiestruturadas para que os teletrabalhadores apresentassem sua percepção a respeito deste regime de trabalho e suas consequências.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico aborda os principais conceitos sobre o impacto da pandemia na saúde mental dos trabalhadores. O conteúdo foi organizado a partir do entendimento do contexto da pandemia e o teletrabalho, utiliza-se a perspectiva da ergonomia da atividade e questões sobre carga mental de trabalho. Para tanto, começar pela busca das causas e das consequências negativas da atividade de trabalho. Enfatizando o conceito de carga de trabalho.

2.1 O Espectro Pandêmico e o Teletrabalho

A pandemia causada pelo coronavírus COVID-19 em 2019 afetou fortemente a situação mundial e aumentou sua mortalidade. A situação ampliou as graves tensões das organizações sociais de nosso tempo, entre elas a globalização nas trocas econômicas, bem como as mais enfraquecidas como projeto político global, interconexão digital cheia de informações falsas, levando à beira do colapso ambiental, e a aversão à política e projetos comuns (FIOCRUZ, 2021). A pandemia nos coloca diante de um espelho, e o espelho nos mostra um mundo repleto de perigos e que precisa desesperadamente de mudança (WERNECK; CARVALHO, 2020).

Entre dezembro de 2019 e janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2020) recebeu notificações de um grupo de pessoas hospitalizadas com pneumonia de causa desconhecida em Wuhan, província de Hubei, China. Após a análise do teste, um novo tipo de

β -coronavírus foi descoberto por meio do sequenciamento genético de uma amostra de células epiteliais das vias aéreas do paciente. A amostra foi usada para isolar o novo tipo de coronavírus causador da doença, denominado SARS-CoV-2 COVID-19 (75% a 80% idêntico ao SARS-CoV) (SILVA; SANTOS; OLIVEIRA, 2020).

A pandemia de COVID-19 causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2 tornou-se um dos maiores desafios globais de saúde do século XXI. Em meados de abril de 2020, poucos meses após o surto na China no final de 2019, houve mais de 2 milhões de casos de COVID-19 e 120.000 mortes em todo o mundo. Em agosto de 2021, esse número está em 4,55 milhões de óbitos. Mesmo ano em que o Brasil havia registrado aproximadamente 21.000 casos confirmados de COVID-19 e 1.200 óbitos (KISSLER et al., 2020). Em agosto de 2021, o Brasil possui a marca de 575.000 óbitos segundo dados oficiais oferecidos pelo Ministério da Saúde (BRASIL, 2020)

Com um grande número de pessoas se reunindo e vivendo em moradias instáveis, com condições sanitárias básicas limitadas, houve uma contribuição para o desenvolvimento da "globalização da doença", como o COVID-19. Aqui, tomamos emprestada a definição de Fidler (2004) da pandemia de Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARG), que ocorreu em 2002-2003.

No contexto da pandemia e com a necessidade de manter o sistema produtivo em funcionamento, as empresas investiram no formato de trabalho à distância (para funções que se ajustassem a esse formato). O teletrabalho cria forças como uma nova forma de atividade e como uma resposta à evolução da tecnologia, possibilitando que se trabalhe a distância, em totalidade e não apenas esporadicamente, como seria o caso do home office. No Brasil, a legislação adota o termo “teletrabalho”.

O próprio conceito de teletrabalho ainda é muito diverso, as mesmas práticas têm nomenclaturas diferentes e os mesmos termos referem-se a situações muito diferentes. Portanto, os temas de escritório remoto (também chamados de home office, trabalho a distância, *remote work*, etc.) são muito populares (ABRÃO, 2013).

A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) prevê no Art. 75-A (BRASIL, 2017), a prestação de serviços pelo empregado em regime de teletrabalho observará o disposto neste Capítulo. O referido artigo considera teletrabalho a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo. Parágrafo único:

O comparecimento às dependências do empregador para a realização de atividades específicas que exijam a presença do empregado no estabelecimento não descaracteriza o regime de teletrabalho (BRASIL, 2017).

O teletrabalho não é uma descoberta do século XXI, nem mesmo uma pesquisa recente, pelo contrário, os primeiros registros remontam ao século XIX. Com o passar do tempo, foram construídas muitas teorias e tentativas de tornar o trabalho remoto eficaz (SAKUDA, 2001). Com o desenvolvimento e popularidade das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), a possibilidade de trabalhar em qualquer lugar tornou-se uma realidade muito acessível e muitas vezes atraente (OLIVEIRA, 2015). Vários modelos foram criados e desenvolvidos, são estes exercidos em domicílio, em telecentros, o nômade e o transnacional. Porém a possibilidade de trabalhar em casa tem incentivado cada vez mais trabalhadores e empresas. Já nos anos que antecederam a pandemia, seja trabalhando por conta própria ou porque seus empregadores os fornecem, o número de trabalhadores que descobrem que não precisam sair de casa para exercer atividades laborais aumentou significativamente (ROCHA; AMADOR, 2018).

Diante da implantação urgente desse regime de trabalho, trabalhadores e gestores se veem desafiados a encontrar a medida adequada da distribuição e execução de metas e prazos que concorrem com o tempo do convívio familiar, tarefas domésticas e atividades escolares. A reflexão sobre o aprimoramento do regime de teletrabalho de forma a conciliar em harmonia a produtividade e a saúde mental dos trabalhadores será útil mesmo após o fim do isolamento, (LOSEKANN, 2020)

2.2 Ergonomia da Atividade e a Carga Mental de Trabalho

Um dos conceitos estruturadores da Ergonomia da Atividade é a distinção entre tarefa e atividade (IEA, 2020). O primeiro é prescrito pela empresa ao operador, sendo delineado pelas condições oferecidas e pelos resultados esperados (antecipada); já a atividade é organizada pelo trabalhador para atingir as exigências da tarefa a partir das condições reais (GUÉRIN et al., 2001). A necessidade por controle por parte das empresas, muitas vezes faz com que prescreva tarefas que não levam em consideração as particularidades a subjetividade dos trabalhadores (DEJOURS, 1999).

Infelizmente, as empresas se apoiam fortemente no Taylorismo para administrar e controlar os seus recursos humanos (TAYLOR, 1978). Taylor (1856-1915) era um engenheiro americano, cuja primeira atividade profissional fora a de mestre em uma fábrica e desde 1884 se deteve em observar os trabalhadores em busca de aumento de sua eficiência. Ele considerava que durante as tarefas de rotina os movimentos executados pelos trabalhadores eram semelhantes aos de uma máquina e, valendo-se de estudos dos tempos e movimentos, propôs o planejamento da energia humana, visando obter aumento da eficiência de cada trabalhador (GOULART, 2002).

O conflito entre tarefa e atividade (entre o que a empresa prescreve de forma idealizada antecipada e vazia, e o que o trabalhador precisa realmente fazer para dar conta desse trabalho em situação real e muitas vezes deixando de lado sua subjetividade), pode ter como consequência malefícios à sua saúde e ao seu estado funcional (DEJOURS, 2004). O descompasso entre tarefa e atividade pode ainda limitar as possibilidades de evolução das competências do trabalhador, desencadear diversos efeitos na sua vida social e econômica, como também nas suas metas no ambiente de trabalho e ineficiência na execução do trabalho (IEA, 2020).

Nessa perspectiva, a ergonomia busca projetar e/ou adaptar situações de trabalho compatíveis com as capacidades e respeitando os limites do ser humano. Este ponto de vista implica reconhecer a premissa ética da primazia do homem, cujo bem estar deveria ser o objetivo maior da produção, uma vez que um dado trabalho pode adaptar-se ao ser humano. No entanto, não podemos esperar que nos adaptamos a um trabalho que não respeita as nossas limitações, nem contempla as nossas capacidades (ABRAHÃO et al., 2009, p.19).

A ação ergonômica tende a começar pela busca das causas e das consequências negativas da atividade de trabalho, é porque estas estão frequentemente associadas à demanda de ação ergonômica, e porque perturbam a vida dos trabalhadores e o funcionamento da empresa (GUÉRIN, 2001)

Outro conceito estruturador da Ergonomia da Atividade é o conceito de Carga de Trabalho, de acordo com IEA (2020), Carga de Trabalho pode ser entendido como o campo de interação entre os requisitos da tarefa e as capacidades de realização humana (CORRÊA, 2003). O termo também vem da psicologia do trabalho proposta por Leplat e Cuny (1983). A atividade de trabalho conforme Guérin et al. (2001) é uma estratégia de adaptação à situação real de trabalho, objeto da prescrição. A distância entre o prescrito e o real é a manifestação concreta

da contradição sempre presente no ambiente de trabalho, entre “o que é pedido” e “o que a coisa pede”.

Segundo Welford (1977), colocar nas referências a carga de trabalho mental pode ser definida por analogia com a carga de trabalho observada no exercício muscular. O desempenho do corpo é limitado pelos requisitos de cobrança: ou o operador ganha o custo ou o custo é maior do que a capacidade do operador; o trabalho mental também funciona de forma semelhante.

De acordo com os autores Guélaud et al. (1975), a carga de trabalho psicológica advém da carga de trabalho, não depende apenas dos fatores característicos da tarefa ou atividade, mas também depende de fatores externos, tais como: cultura, cultura social, inteligência ou nível de conhecimento, habilidade psicomotora, formação profissional, anterior experiência e fatores ambientais (ruído, calor, luz, outros). Para os autores, a carga mental dependerá dos requisitos do trabalho e da capacidade do trabalhador para concluí-lo.

O sofrimento no trabalho constitui-se uma das consequências da insistência do ser humano em viver em um ambiente que lhe é adverso. A relação do homem com o trabalho nunca foi fácil, até mesmo a etimologia da palavra denota algo penoso e, até mesmo, indesejado. Houve tempos em que as patologias associadas ao trabalho eram, em sua grande parte, somáticas (RODRIGUES, 2006)

Para Dejours (1998), as exigências do trabalho e da vida são uma ameaça ao próprio trabalhador, que acusa riscos de sofrimento (o que era conhecido como Miséria Operária), que se compara a uma doença contagiosa, devendo ser encarada e tratada como tal, surgindo daí um movimento denominado higienista como resposta social ao perigo.

3. METODOLOGIA

Pode-se definir pesquisa como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico, tendo como objetivo fundamental descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos (GIL, 2008). Este estudo de caso é classificado como exploratório e de abordagem qualitativa e quantitativa. O método adotado foi o estudo de caso, com pesquisa exploratória, que tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores (GIL, 2008).

Os resultados apresentados baseiam-se na aplicação de questionários e entrevistas com trabalhadores de uma empresa de Marketing Digital. Para o desenvolvimento da pesquisa foram realizadas quatro fases principais:

i. revisão teórica: Estudo sobre os impactos da pandemia nas rotinas de trabalho (as fontes de pesquisa são documentos existentes nos portais governamentais e institucionais) e leitura de artigos científicos, nacionais e internacionais (as fontes de pesquisa encontram-se no repositório da SciELO e no Google Acadêmico, buscando temas relacionados com questões de teletrabalho, *home office* e sobrecarga mental em trabalhadores);

ii. elaboração do questionário: o questionário (APÊNDICE A) buscou abranger diferentes aspectos intrínsecos à teletrabalho e sobrecarga mental, visando observar aspectos relacionados a saúde do trabalhador. Para a elaboração do questionário e levantamento de tópicos foi utilizado o Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) dos autores Mendes et al. (2006);

iii. elaboração do roteiro de entrevistas: O roteiro de entrevistas (APÊNDICE B) também foi construído a partir do Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) dos autores Mendes et al. (2006) e buscou obter relatos qualitativos dos teletrabalhadores, bem como o aprofundamento e explicação de algumas questões levantadas a partir do questionário;

iv. coleta de dados: A amostra foi constituída de 54 trabalhadores de uma agência de Marketing Digital localizada em Sorocaba/SP. O critério para a participação na pesquisa era estar exercendo atividade “teletrabalhável”, seja de forma integral, autônoma ou complementar. O questionário foi aplicado pelo *Google Forms* aos funcionários obtendo 54 respostas, já as entrevistas foram aplicadas a 5 pessoas (que também responderam ao questionário) por meio do *Google Meet*. Foram contatados 210 trabalhadores para obtenção de respostas, porém apenas os 54 citados acima retornaram sendo uma taxa de resposta de aproximadamente 25%.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com a pandemia da Covid-19, o teletrabalho se tornou compulsório para muitos trabalhadores e essa mudança trouxe impactos significativos aos aspectos físicos e mentais dos trabalhadores. A seguir são apresentados e discutidos os resultados deste estudo, obtidos a partir da aplicação de um questionário e realização das entrevistas.

4.1 Caracterização da empresa e das amostras

A empresa selecionada para o estudo de caso é uma agência de *Marketing Digital* situada no município de Sorocaba/SP fundada em 2019. Ao início da pandemia de covid 19 possuía em média 45 trabalhadores e em outubro de 2021 possui aproximadamente 250. Com crescimento acelerado durante a pandemia, a maioria desses trabalhadores já entraram em teletrabalho, sendo 66,7% em tempo parcial e 33,3% em tempo integral

A coleta de dados foi realizada no mês de setembro de 2021, na qual obtive a adesão de 54 participantes via *Google Forms* para o questionário e 5 participantes para as entrevistas via *Google Meet*, nos itens a seguir os resultados são apresentados e discutidos.

4.2 Aplicação do Questionário

Conforme explicado no item 4.1, o questionário sobre teletrabalho foi respondido por 54 teletrabalhadores, sendo suas perguntas baseadas nas seguintes categorias: Relação hierárquica, Relação social, Grau de satisfação, Características neurológicas, Características neurocomportamentais e Avaliação de contexto político (ver APÊNDICE A).

A maioria dos respondentes nunca tinha realizado tal modalidade, e apesar disso, não receberam ações de treinamento e/ou desenvolvimento. Os respondentes afirmaram que tiveram que se adaptar na prática, além de terem que equilibrar novas demandas que foram criadas, como por exemplo, a necessidade de dedicar mais tempo a atividades domésticas e cuidados com os filhos, bem como pontuado por Losekann (2020) que afirma que com a implantação do trabalho à distância, trabalhadores e gestores se veem desafiados a encontrar a medida adequada da distribuição e execução de metas e prazos que concorrem com o tempo do convívio familiar, tarefas domésticas e atividades escolares.

Pelos relatos foi percebido indícios de impactos psicológicos da pandemia, como: medo, estresse, sofrimento, ter que lidar com falecimento, entre outros. Conforme apresentado na figura 1, das respostas obtidas sobre essa questão, 53,7% dos entrevistados apresentam

sonolência, 37% tontura e vertigens, 20,4% cefaleias, 18,5% tremores, 1,9% paralisia e 16,7% alegam ter outras características diferentes dessas. Dos que apresentam essas características apenas 36,7% já possuíam os sintomas antes do teletrabalho em período pandêmico. A figura 1 apresenta somente as respostas daqueles que não tinham sintomas pré-existentes.

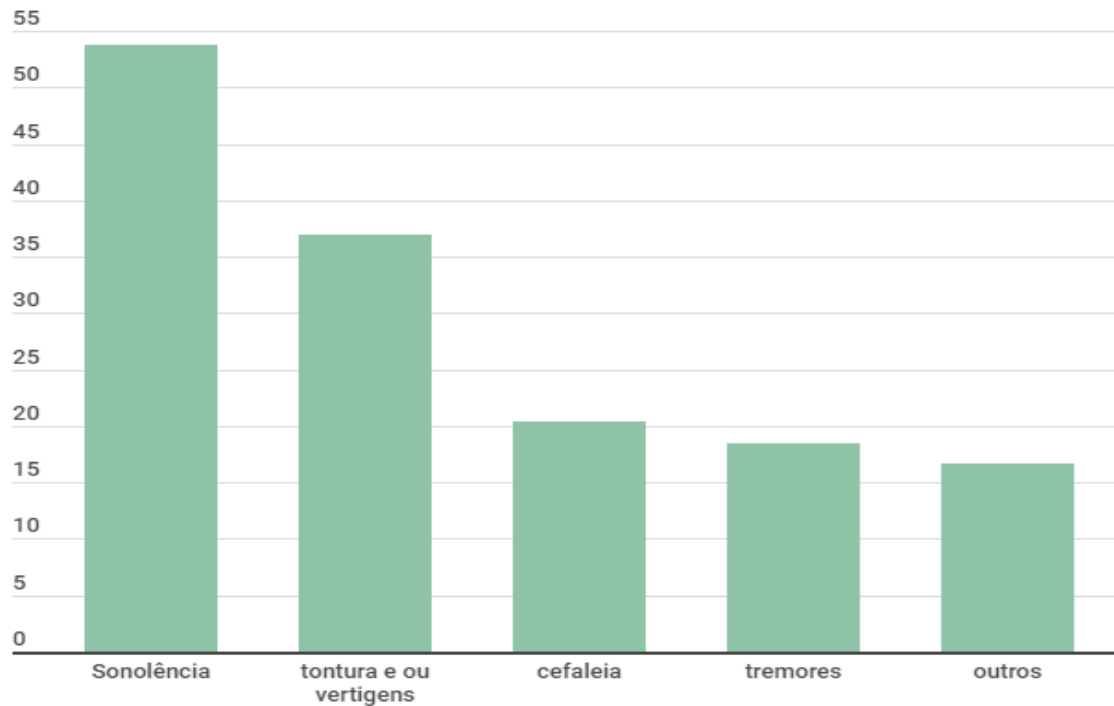


Figura 1: Impactos psicológicos dos respondentes pós pandemia
Fonte: elaboração própria

Em relação às características neurocomportamentais, segundo os relatos, 63% possui dificuldade de concentração, 55,6% tristeza, 48,1% irritabilidade, 46,3% dificuldade de memorização, 13% dificuldade de aprendizagem e 11,1% agressividade. Tais queixas se relacionam com atividades que esses trabalhadores relacionaram com suas respectivas funções, entre os principais estão: a falta de tempo para realizar pausas e descansos (46,3%), a forte cobrança por resultados (38,9%) e o ritmo de trabalho excessivo (37%), conforme mostrado na figura 2.

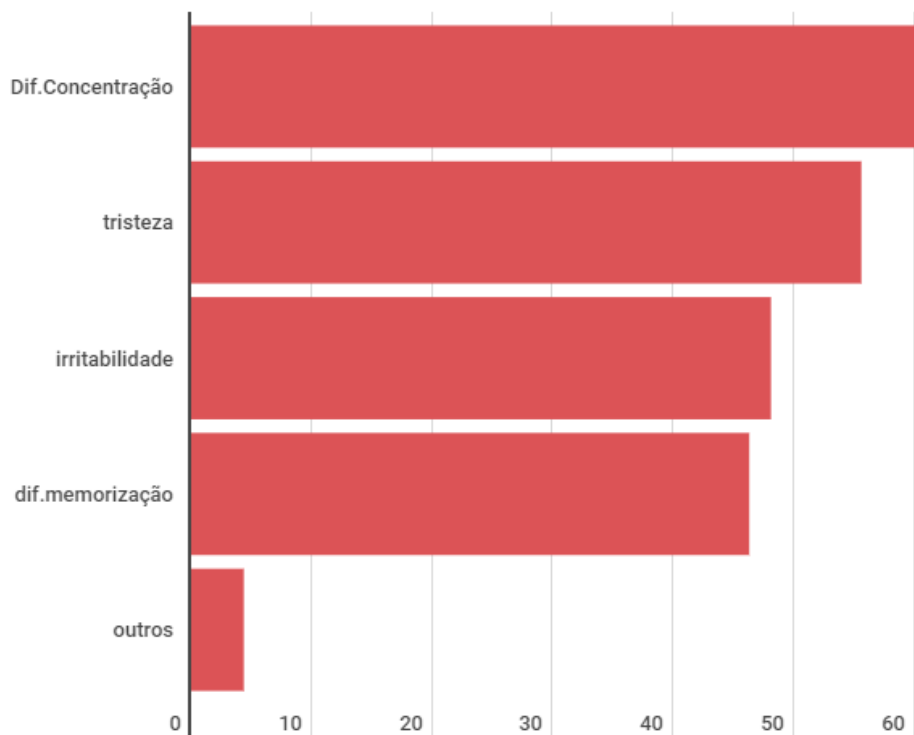


Figura 2: Características neurocomportamentais relatadas no questionário
 Fonte: elaboração própria

Ao que se refere a queixas do trabalho exercido atualmente, 42,6% assumiram possuir queixas, 33,3% relatam não as possuir e 24,1% relatam não saber (ver figura 3)

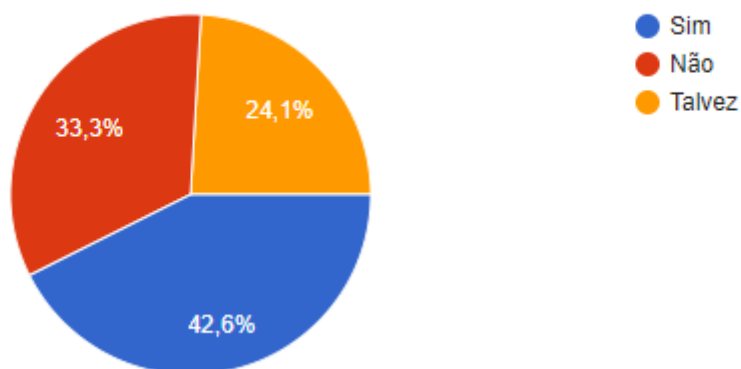


Figura 3: Existência de queixas do trabalho
 Fonte: elaboração própria

Apesar das queixas, a grande maioria dos funcionários afirmam possuir uma relação agregadora com suas lideranças e gerências (ver figura 4).

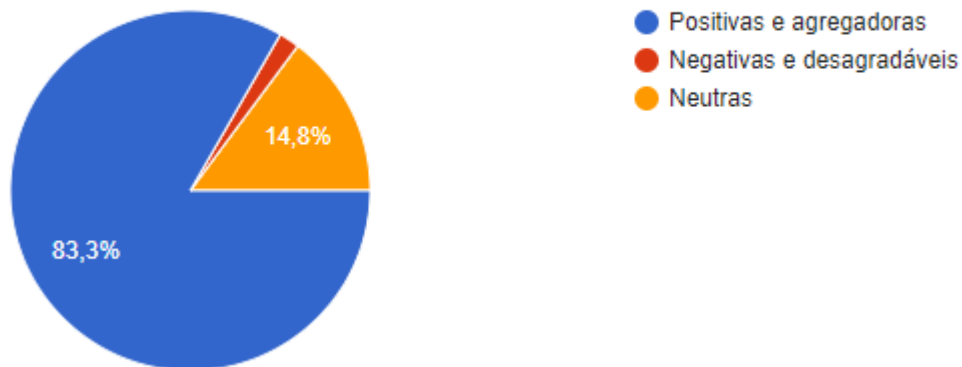


Figura 4: Relações com a liderança
Fonte: elaboração própria

Em relação aos relacionamentos com os colegas, novamente a maioria afirmou possuir relações positivas e agregadoras (ver figura 5).

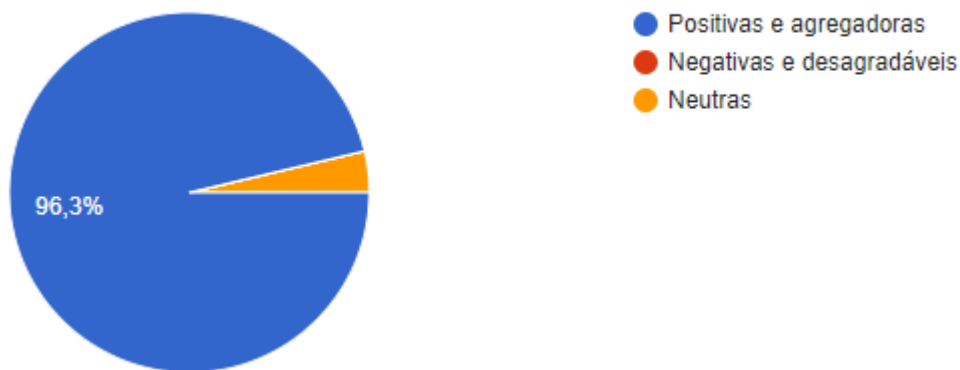


Figura 5: Relações com a liderança
Fonte: elaboração própria

4.3 Aplicação das Entrevistas

Conforme explicado no item 4.1, as entrevistas foram respondidas por 5 pessoas que também participaram do questionário e se disponibilizaram a fazer parte da entrevista. As categorias foram construídas a partir do Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) dos autores Mendes et al. (2006) (ver APÊNDICE B). No quadro 1 apresenta-se o perfil dos entrevistados.

Quadro 1: Perfil dos entrevistados

Entrevistados	Cargo e setor	Tempo na empresa	Sexo
E1	Coordenador de Mídias > Coordenadora de novos negócios	2 anos	F
E2	Coordenador de Mídias > RH	1,5 anos	M
E3	Coordenador de Mídias > Coordenador de Qualidade	1,5 anos	M
E4	Estagiário de Mídias > Analista de Mídias	10 meses	M
E5	Estagiária de Social	6 meses	F

Fonte: elaboração própria

As perguntas foram baseadas nas seguintes categorias: Transtornos mentais, Transtornos adquiridos, Carga emocional, Carga comportamental, Demanda excessiva e Sequelas (ver APÊNDICE B).

Sobre Transtornos Mentais, buscou-se compreender se o trabalhador já possuía transtornos mentais pré-estabelecidos antes de iniciar a sua jornada no teletrabalho, e entender se o problema se agravou em meio ao contexto e trabalho. O teletrabalho possui inúmeras pesquisas e ao que diz respeito a qualidade de vida dos trabalhadores, o quadro pandêmico e a obrigatoriedade de *home office* intensificaram cobranças e contribuíram para um esgotamento desses indivíduos.

De acordo com uma entrevistada, a falta de identificação e de suporte em alguns momentos, além do excesso de trabalho, influenciam na intensificação de seus transtornos. Ela acredita que por conta da falta de fluidez na comunicação recorrente no presencial impactam nas demandas e resultados, agravando mais a ansiedade.

"As pessoas são bem mais acessíveis no escritório e a comunicação é mais fácil e fluida. No cenário atual precisamos ficar caçando as pessoas para tirar as dúvidas" (E1)

Sobre os Transtornos Adquiridos em meio às suas trajetórias no teletrabalho, os entrevistados disseram que a depressão e ansiedade foram as que mais rodearam seus aspectos emocionais. Alguns relatos indicaram que surgiram durante a pandemia, em contrapartida, os trabalhadores que já possuíam os transtornos, assistiram eles se agravando com a situação, conforme exemplificado no relato a seguir:

“Não desenvolvi nenhum transtorno, mas o que já tinha foram potencializados. Senti a tristeza piorar por uma carga emocional de cobrança minha mesma, e dos outros. Não estava acostumado” (E2).

A categoria de Carga Emocional no teletrabalho, buscou compreender o emocional do teletrabalhador, compreendendo o nível de satisfação, a qualidade dos vínculos e trocas entre funcionários, liderança e equipe. A partir das respostas, ficou claro que o teletrabalho é visto como algo transitório e muitas vezes uma opção que apenas foi considerada devido ao cenário. Por não ser o ‘trabalho dos sonhos’ é notório que não há satisfação e sim necessidade. O autor Dejours (1999) ressalta que nesse tipo de relação de tarefas que não levam em consideração as particularidades e a subjetividade dos trabalhadores, o trabalho torna-se nocivo. No relato a seguir, o entrevistado relata a autocobrança e prejuízo à saúde mental:

“Dependendo da demanda e dos resultados a ansiedade piora mesmo que muitas vezes eu saiba que o resultado não depende de mim” (E1).

Para a categoria de Carga Comportamental, destaca-se as respostas indicando pressão por resultados, e muitas vezes a falta de apoio e de mão de obra. Tais ausências sobrecarregam e afetam a saúde mental do trabalhador que já possuía uma rotina de cobranças e agora é agravada com o *home office* e o contexto da Covid-19. Conforme pode ser visto nos seguintes relatos:

“A pregação de ser humanizada é fictício porque fica muito na teoria, mas na prática a cobrança acontece de outra maneira. O papo de carreira só é bonito no discurso e para algumas pessoas (quem puxa mais saco)” (E4).

“Me sinto pressionado a trabalhar além das minhas limitações, na necessidade de fazer coisas fora do horário de trabalho por excesso de demanda, falta de capacitação e falta de braço (falta de apoio)” (E2).

Um dos relatos pontuou sobre a positividade tóxica sustentada pelas empresas. Existe uma suposta vontade e intenção de ter uma preocupação com a saúde, mas existe uma distância entre o falado e o praticado. Ao mesmo tempo que se promove discurso em prol do trabalhador, as cobranças de fato não batem com o proposto. O relato a seguir exprime essa percepção:

“Existe uma positividade tóxica. Existe vontade e intenção de ter uma preocupação com a saúde, mas acha que a cultura da empresa prega

que a gente seja assim, mas não é aplicável a alta gerência. Existe uma distância entre o falado e o praticado” (E4).

Outro ponto que aflige o teletrabalhador é o que diz respeito a ‘carreiras’. As pessoas acabam sendo promovidas tardiamente e isso afeta a motivação das pessoas, que acabam não possuindo esperanças de crescimento.

“Você vê que as pessoas acabam sendo promovidas tardiamente e isso afeta a motivação das pessoas. Além disso, pessoas que merecem mais e estão mais aptas são promovidas mais tarde, apesar de merecerem mais por conta da disposição dos times e “buracos” a serem preenchidos” (E5).

A partir da análise dos dados e das entrevistas se pode denotar uma Demanda Excessiva de trabalho provinda do home office. Os entrevistados queixaram-se de exercer trabalhos além de seus horários e delimitações, além de possuírem problemas de adaptação com a nova realidade vivenciada (ALVES, 2021) Desligar-se das funções não estando no escritório até mesmo aprender a delimitar horário de descanso e fim de expediente tornaram-se desafiador para os teletrabalhadores, conforme explicitado no relato a seguir:

“Acredito que se eu estivesse no escritório, conseguiria me desligar mais pois trabalhando no mesmo ambiente que durmo e faço outras coisas dificulta para a cabeça entender que você parou de trabalhar” (E3).

Sobre a questão do Vínculo de Trabalho, de acordo com os entrevistados existe uma insatisfação, uma falta de identificação e apoio em contrapartida da necessidade de manter-se empregado durante uma grave crise sanitária acaba agravando os problemas de ansiedade e depressão conforme afirma Santos (2020). Um dos entrevistados frisou que o excesso de horas a mais trabalhadas é algo recorrente mais grave entre os estagiários. Essa situação além de ilícita compromete diretamente a saúde do funcionário, conforme indica o seguinte relato:

“Eu identifico como um comportamento negativo da minha empresa, o excesso de horas extras nos estagiários e CLT (mais crítico em estagiário)” (E2).

No quadro 2 é apresentada uma síntese dos resultados a partir da percepção dos trabalhadores da empresa estudada.

Quadro 2: Principais achados a partir da percepção dos teletrabalhadores

Categorias Analisadas	Principais apontamentos
Relação hierárquica	Positivas e agregadoras devido a reuniões de 1:1 constantes, existe uma sensação de que se preocupam e estão perto dos trabalhadores, mas nas entrevistas fica evidenciado que essa preocupação fica muito mais na teoria que na prática.
Relação social	Positivas e agregadoras. Os funcionários consideram suas relações com os colegas positivas e nas entrevistas isso também foi evidenciado, não houveram queixas nesse quesito.
Grau de satisfação	Mediana devido à alta demanda e carga de trabalho excessiva por falta de braço operacional.
Características neurológicas	Sonolência, tontura e vertigens foram as principais características ditas pelos funcionários como adquiridas em regime de teletrabalho.
Características neurocomportamentais	Dificuldade de concentração, tristeza e irritabilidade foram as principais características ditas pelos funcionários como adquiridas em regime de teletrabalho.
Avaliação de contexto político	Falta de tempo para descanso, ritmo excessivo. A falta de tempo é um reflexo das queixas de demanda excessiva com ritmo acelerado e falta de braço.
Transtornos mentais	Os respondentes que já possuem transtornos possuíam, em sua maioria, depressão e ansiedade.
Transtornos adquiridos	Os respondentes que possuíam depressão e ansiedade sentiram esses transtornos se agravaram devido ao teletrabalho em pandemia.
Carga emocional	Os funcionários veem sua carga emocional afetada pelas demandas e ritmo do dia a dia
Carga Comportamental	Os funcionários veem sua carga emocional afeta pelo excesso de horas extras e falta de humanização.
Demanda Excessiva	Sim, diversas queixas de carga excessiva e horas extras frequentes.
Vínculos de Trabalho	O principal vínculo de trabalho dos respondentes era CLT, porém as respostas foram basicamente 50% de CLT e 50% de estagiários.

Fonte: elaboração própria

O quadro 2 apresenta os apontamentos relatados tanto no questionário, quanto nas entrevistas, identificando-se os principais disparadores de sofrimento acerca do trabalho e os impactos na saúde mental do teletrabalhador da empresa estudada. Percebe-se que a ansiedade e a tristeza são os pontos focais piorados no exercício da função laboral em teletrabalho, porém não são os únicos aspectos neurocomportamentais. Existe a urgente necessidade de revisitar os setores de teletrabalho, a fim de melhorar a qualidade de vida destes trabalhadores, e até mesmo promover a motivação e identificação destes.

Os trabalhadores ressaltaram que o ritmo excessivo de trabalho tem grande peso em suas vidas, tanto que é percebido como disparador ou agravante em quadros ansiosos e depressivos.

5. CONCLUSÃO

Este estudo buscou examinar os impactos na saúde mental do teletrabalhador especialmente no decorrer do isolamento social imposto pela pandemia de Covid-19, apresentando resultados a partir da percepção de trabalhadores que vivenciaram esta situação em uma empresa de Marketing Digital.

A identificação desses disparadores contribui para conhecer e posteriormente poder atuar nas questões que afligem o teletrabalhador. Tornar visível esses sofrimentos, pode auxiliar a viabilidade da modalidade de teletrabalho ou a associação de regimes híbridos. As tecnologias permitem e algumas funções favorecem a adoção deste regime, porém atenuar as questões de sofrimento e promover as questões de prazer no trabalho podem incrementar a qualidade de vida dos trabalhadores e melhorar o desempenho da própria empresa.

Como limitação destaca-se o uso de um estudo de caso e conseqüentemente a impossibilidade de generalização dos achados. Para trabalhos futuros, sugere-se o estudo com maior quantidade de entrevistados e em diferentes empresas.

REFERÊNCIAS

ABRÃO, C. **Teletrabalho: vantagens e desvantagens na perspectiva de servidores do Instituto Serzdelo Corrêa**. Brasília, DF: Universidade de Brasília, 2013.

ABRAHÃO, J. et al. *Introdução à ergonomia: da prática à teoria*. Editora Blucher, 2009.

ALVES, D. A. **Gestão, produção e experiência do tempo no teletrabalho**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2008.

ALVES, T. L. L.; AMORIM, A. F. A.; BEZERRA, M. C. C. “Nenhum a Menos”! A Adaptação ao Home Office em Tempos de COVID-19. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 25, 2021.

ARAÚJO, G. S. G. **Teletrabalho: evolução, desenvolvimento e sua identificação dentro da empresa de Call Center**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Jurídicas. 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde (BR). **Boletim Epidemiológico Especial 14 COE COVID-19**. Secretaria de Vigilância em Saúde. 2020.

BRASIL. Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar

a legislação às novas relações de trabalho. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113467.htm. Acesso em: 13 set. 2021

CASTELLS, M. A galáxia da Internet: reflexões sobre Internet, negócios e sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003

DE OLIVEIRA, Cláudio. TIC'S na educação: a utilização das tecnologias da informação e comunicação na aprendizagem do aluno. *Pedagogia em ação*, v. 7, n. 1, 2015.

DIVAST. Secretaria de Saúde do Estado da Bahia. Diretoria de Vigilância e Atenção à Saúde do Trabalhador. Protocolo de atenção à saúde mental e trabalho. Salvador: DIVAST, 2014.

DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. *Production*, v. 14, p. 27-34, 2004.

Impactos sociais, econômicos, culturais e políticos da pandemia. FioCruz, 2021. Disponível em: <<https://portal.fiocruz.br/impactos-sociais-economicos-culturais-e-politicos-da-pandemia>>. Acesso em: 15, setembro de 2021

FIDLER, D. SARS, Governance and the Globalization of Disease. Springer, 2004.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUÉRIN, F.; KERGUELEN, A.; LAVILLE, A. Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia. Editora Blucher, 2001.

GUÉLAUD, F. et al. **Pour une analyse des conditions du travail ouvrier dans L'entreprise**. 4th ed. Paris: Librairie Armand Colin, 1975.

GOULART, Iris Barbosa. Psicologia organizacional e do trabalho: teoria, pesquisa e temas correlatos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

LEPLAT, J.; CUNY, X. **Introdução à psicologia do trabalho**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1977.

LIMA, N. T; BUSS, P. M.I; PAES-SOUSA, R. A pandemia de COVID-19: uma crise sanitária e humanitária. *Cadernos de Saúde Pública*. 2020, v. 36, n. 7. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0102-311X00177020>>. Acesso em: 15 setembro 2021

LOSEKANN, Raquel Gonçalves Caldeira Brant; MOURÃO, Helena Cardoso. Desafios do teletrabalho na pandemia Covid-19: quando o home vira office. *Caderno de Administração*, v. 28, p. 71-75, 2020.

MENDES, Ana Magnólia; FERREIRA, Mário César. Inventário sobre trabalho e riscos de adoecimento. *Psicodinâmica do trabalho; teoria, método e pesquisa*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

IEA. INTERNATIONAL ERGONOMICS ASSOCIATION. What Is Ergonomics? (2020). Disponível em: <<https://iea.cc/what-is-ergonomics/>>. Acessado em: <13/08/2021>

KISSLER, S. M. et al. **Social distancing strategies for curbing the COVID-19 epidemic**. 2020.

PEREIRA JR E.; CAETANO M. E. S. (2009). Implicações do teletrabalho: um estudo sobre a percepção dos teletrabalhadores de uma região metropolitana. Revista Psicologia: Organização e Trabalho, 9 (2), 22-31.

ROCHA, C. T. M.; AMADOR, F. S. **O teletrabalho: conceituação e questões para análise.** Cad. EBAPE.BR: Rio de Janeiro, 2018.

SAKUDA, L. O. **Teletrabalho: desafios e perspectivas.** Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getulio Vargas. São Paulo: 2001.

SANTOS, K. O. B. et al. Trabalho, saúde e vulnerabilidade na pandemia de COVID-19. Cadernos de Saúde Pública, v. 36, p. e00178320, 2020.

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.** J. nurs. health. 2020.

TAYLOR, F. W. Princípios da Administração Científica. 8ª. 1978.

WELFORD, A. T. **La charge mentale de travail comme fonction des exigences de la capacité de la stratégie et de l'habileté.** Le Travail Human, v. 40, n. 2, p. 283-304, 1977.

WERNECK, G. L.; CARVALHO, M. S. **A pandemia de COVID-19 no Brasil: crônica de uma crise sanitária anunciada.** Caderno de Saúde Pública. 2020.

APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO

O questionário foi construído usando como base no Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) que foi primeiramente criado e validado por Ferreira e Mendes (2003), adaptado e revalidado por Mendes et al. (2005) e submetido novamente à validação por Mendes et al. (2006), estabelecendo-se a última versão.

QUESTIONÁRIO (baseado no Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento ITRA)
Caracterização
Qual seu tipo de vínculo atual de trabalho (situação no mercado de trabalho)? Estágio () CLT () PJ ()
Jornada de trabalho atual Meio Período () Integral ()
Relação hierárquica
Como você define suas relações no trabalho com o seu chefe? Positivas e agregadoras () Negativas e desagradáveis () Neutras ()
Relação Social

<p>Como você define suas relações no trabalho com os seus colegas?</p> <p>Positivas e agregadoras ()</p> <p>Negativas e desagradáveis ()</p> <p>Neutras ()</p>
<p>Grau de satisfação</p> <p>• Você possui queixas em relação a sua situação de trabalho atual?</p> <p>Sim ()</p> <p>Não ()</p>
<p>Características neurológicas</p> <p>• Você possui alguma das características neurológicas abaixo?</p> <p>Tremores ()</p> <p>Cefaleia ()</p> <p>Tontura e/ou Vertigens ()</p> <p>Perda de consciência/Síncope ()</p> <p>Convulsão ()</p> <p>Quedas frequentes ()</p> <p>Sonolência ()</p> <p>Paralisia/parestesia/ tremores/ ataxia ()</p> <p>Outros ()</p>
<p>Características neurocomportamentais</p> <p>Você possui alguma das características neurocomportamentais abaixo?</p> <p>Dificuldade de memorização ()</p> <p>Irritabilidade ()</p> <p>Dificuldade de concentração ()</p> <p>Agressividade ()</p> <p>Dificuldade no aprendizado ()</p> <p>Tristeza ()</p> <p>Outros ()</p>
<p>Avaliação de contexto político</p> <p>MARQUE UM X NAS FRASES AS QUAIS VOCÊ MAIS IDENTIFICA COM O SEU TRABALHO</p> <p>O ritmo de trabalho é excessivo ()</p> <p>As tarefas são cumpridas com pressão de prazos ()</p> <p>Existe forte cobrança por resultados ()</p> <p>As normas para execução das tarefas são rígidas ()</p> <p>Existe fiscalização do desempenho ()</p> <p>O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas ()</p> <p>Os resultados esperados estão fora da realidade ()</p> <p>Existe divisão entre quem planeja e quem executa ()</p> <p>As tarefas são repetitivas ()</p> <p>Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho ()</p> <p>As tarefas executadas sofrem descontinuidade ()</p> <p>As condições de trabalho são precárias ()</p> <p>O ambiente físico é desconfortável ()</p> <p>Existe muito barulho no ambiente de trabalho ()</p> <p>O mobiliário existente no ambiente de trabalho é inadequado ()</p> <p>Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas ()</p> <p>O posto/estação de trabalho é inadequado para realizar as tarefas ()</p> <p>Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários ()</p> <p>O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado ()</p> <p>As condições de trabalho oferecem risco à segurança das pessoas ()</p> <p>O material de consumo é insuficiente ()</p> <p>As tarefas não estão claramente definidas ()</p> <p>A autonomia é inexistente ()</p>

A distribuição das tarefas é injusta ()
Os funcionários são excluídos das decisões ()
Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados ()
Existem disputas profissionais no local de trabalho ()
Falta integração no ambiente de trabalho ()
A comunicação entre funcionários é insatisfatória ()
Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional ()
As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso ()

APÊNDICE B: ROTEIRO DAS ENTREVISTAS

ROTEIRO DE ENTREVISTA (baseado no Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento ITRA)
Transtornos mentais
Você possuía diagnóstico de algum transtorno mental antes de iniciar no seu emprego atual? Se sim qual? (ainda pensando se aplicável porque pode causar desconforto)
Transtornos adquiridos
Você desenvolveu algum transtorno mental após iniciar no seu trabalho atual? Se sim qual? (ainda pensando se aplicável porque pode causar desconforto)
Você acha que tem facilidade em se desligar do trabalho no final do expediente?
Carga emocional
Você sente que o ambiente de trabalho e/ ou suas demandas alteram seu estado emocional?
Carga comportamental
Você identifica algum comportamento negativo em sua empresa? Qual?
Demanda excessiva
Você se sente ou já sentiu pressionado a trabalhar além de suas delimitações?
Sequelas
Você possui tremores ou problemas de atenção e memória? Se sim acredita que tenha alguma ligação com o trabalho que exerce?