

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS E LETRAS DE RIBEIRÃO PRETO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA



Fatores de risco psicossociais e tecnoestresse em psicólogos clínicos que realizam atendimentos on-line

Thaís Granato Riscifina Salla

Dissertação apresentada à Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre em Ciências, Área: Psicologia em Saúde e Desenvolvimento.

RIBEIRÃO PRETO-SP

2023

THAÍS GRANATO RISCIFINA SALLA

Fatores de risco psicossociais e tecnoestresse em psicólogos clínicos que realizam atendimentos on-line

Versão Original

Dissertação apresentada à Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da USP, como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre em Ciências, Área: Psicologia em Saúde e Desenvolvimento.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Marina Gregghi Sticca

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Salla, Thaís Granato Riscifina.

Fatores de risco psicossociais e tecnoestresse em psicólogos clínicos que realizam atendimentos on-line. Ribeirão Preto, 2023.

126 p.: il.; 30cm

Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto/ USP. Área de concentração: Psicologia.

Orientadora: Sticca, Marina Gregghi.

Nome: Salla, T. G. R.

Fatores de risco psicossociais e tecnoestresse em psicólogos clínicos que realizam atendimentos on-line.

Dissertação apresentada à Faculdade de Filosofia Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências, Área: Psicologia.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Marina Greghi Sticca

Aprovada em: ____ / ____ /2023

Banca examinadora:

Prof.(a) Dr(a) _____

Instituição: _____

Assinatura: _____

Prof.(a) Dr(a) _____

Instituição: _____

Assinatura: _____

Prof.(a) Dr(a) _____

Instituição: _____

Assinatura: _____

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho primeiramente aos meus pais, que me proporcionaram condições de vida para conquistar meus sonhos. As minhas irmãs de coração que me foram fornecidas pela faculdade Marina e Marcela, a espiritualidade que me ilumina e me deu forças para continuar sem desistir.

AGRADECIMENTOS

Ao longo desses mais de dois anos de mestrado passei por diversos momentos desafiadores, tanto pessoais, quanto profissionais, então tiveram pessoas que fizeram parte de meu caminho e que eu nem esperava, porém nos momentos mais difíceis me deram forças para não desistir.

A principal delas é minha querida orientadora Marina Gregghi, pois sem ela eu jamais teria conseguido terminar. Marina você é uma pessoa de luz, tanto pessoal, quanto profissionalmente. Está sempre disposta a ajudar, a passar seu conhecimento, a fazer com que seu aluno cresça junto com você.

Agradeço também a todos os professores de outras disciplinas da FFCLRP que contribuíram cada um a sua maneira para que eu obtivesse o conhecimento acadêmico que tenho hoje. Aos meus colegas do Labpot que estava sempre disponíveis para ajudar com seu conhecimento, muitas vezes tendo pouco tempo, em especial a Viviviane Mishima pelo tempo e pela paciência.

Agradeço também a parceria realizada com a Universidade UNIVESP que me possibilitou aprofundar na prática muitos conhecimentos sobre a função de ser docente, sendo este o princípio do sonho que me motivou a fazer mestrado.

As pequenas almas iluminadas que apareceram nos últimos anos em meu caminho e que também me deram muita força pra chegar aqui: Minha prima Juliana, minha tia Carmem, Lanny, Meus tios Herse e Rosana, Nádia, André. Cada pessoa foi um bálsamo em minha jornada.

Por fim agradeço ao meu psicólogo Ricardo, aos tratamentos que fiz para conseguir terminar essa jornada, muitas vezes por não impor limites ao meu próprio corpo. Aos amigos do centro espírita que me ajudam diariamente nas dificuldades e principalmente a mim mesma que por diversas vezes tive que romper meus medos e inseguranças para acreditar que conseguiria entregar um bom trabalho!

Resumo

Riscifina, T. G. (2023). *Fatores de risco psicossociais e tecnoestresse em psicólogos clínicos que realizam atendimentos on-line*. (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto.

Verificou-se, com a pandemia da Covid-19, um aumento do número de psicólogos no regime de teletrabalho no Brasil. As pesquisas nacionais em relação aos impactos do teletrabalho para a saúde e tecnoestresse dos trabalhadores são incipientes. O presente trabalho tem como objetivo identificar o poder preditivo dos fatores psicossociais no trabalho sobre as dimensões do tecnoestresse (descrença, fadiga, ansiedade, ineficácia) existentes no teletrabalho de psicólogos clínicos que realizam atendimentos online. O trabalho será composto por dois artigos. No artigo 1 foi feita uma revisão de literatura, buscando sistematizar o que foi produzido nacional e internacionalmente acerca dos impactos do tecnoestresse no trabalho para a saúde dos trabalhadores. No artigo 2 foi realizado um estudo quantitativo para identificar os fatores de risco e tecnoestresse presentes no trabalho dos psicólogos clínicos brasileiros que estão realizando atendimentos clínicos mediados por tecnologias da informação. Foi aplicada a versão média do *Copenhagen Psychosocial Questionnaire II (COPSOQ II)*, a Escala de Tecnoestresse – RED/TIC, ambas adaptadas e validadas para o Brasil, e um questionário para o levantamento de variáveis demográficas, laborais e psicossociais. Foram realizadas análises estatísticas utilizando o software SPSS. As dimensões do Tecnoestresse foram explicadas pelas variáveis Demandas (quantitativas, cognitivas e afetivas), Estresse (comportamental, somático e cognitivo), Vitalidade, Desenvolvimento no trabalho, e Satisfação no trabalho. Verificou-se também que as quatro dimensões do Tecnoestresse diminuem na medida em que aumenta a Satisfação no trabalho. Os resultados confirmam a literatura que indica a Satisfação no trabalho como um importante fator protetivo do Tecnoestresse. Os resultados deste trabalho podem ser utilizados no desenvolvimento de ações voltadas para o redesenho das características do trabalho remoto destes profissionais, buscando a prevenção e promoção da saúde mental e física no ambiente de trabalho, e de ações voltadas para a formação de psicólogos, visando a utilização das TICs nos atendimentos realizados de forma remota.

Palavras Chave: Tecnoestresse, Estresse, Fatores de Risco Psicossociais, Psicólogos, Tecnologias da Informação e Comunicação.

Abstract

Riscifina, T. G. (2023). *Psychosocial risk factors and technostress in clinical psychologists who perform online consultations*. (Master thesis). Faculty of Philosophy, Sciences and Letters of Ribeirão Preto, University of São Paulo, Ribeirão Preto.

With the Covid-19 pandemic, there was an increase in the number of psychologists working from home in Brazil. National research regarding the effects of telework on workers' health and technostress is incipient. The present study aims to identify the predictive power of psychosocial factors at work on the dimensions of technostress (disbelief, fatigue, anxiety, inefficacy) existing in the telework of clinical psychologists who referred online consultations. The work will consist of two articles. In article 1, a literature review was carried out, seeking to systematize what was produced nationally and internationally about the effects of techno-stress at work on workers' health. In article 2, a quantitative study was carried out to identify the risk factors and technostress present in the work of Brazilian clinical psychologists who are carrying out clinical care mediated by information technologies. The average version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire II (COPSOQ II), the Tecnostress Scale – RED/TIC, both adapted and validated for Brazil, and a control for surveying demographic, laboratory and psychosocial variables were applied. Statistical analyzes were performed using the SPSS statistical analysis software. The dimensions of Technostress were explained by the variables Demands (quantitative, cognitive and affective), Stress (behavioral, somatic and cognitive), Vitality, Development at work, and Satisfaction at work. It was also verified that the four dimensions of Tecnostress decrease as Job Satisfaction increases. The results confirm the literature that indicates job satisfaction as an important protective factor for Tecnostress. The results of this work can be used in the development of experienced actions for the redesign of the characteristics of these professionals' remote work, seeking the prevention and promotion of mental and physical health in the work environment, and of actions experienced for the training of psychologists, aiming at use of ICTs in remote assistance.

Key words: Technostress, Stress, Psychosocial Risk Factors, Psychologists

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de Investigação da pesquisa	16
Figura 2. Estrutura esquemática da dissertação	17
Figura 2.1 – Processo de seleção e exclusão de artigos, de acordo com Protocolo Prisma	Erro! Indicador não definido.
Figura 3.1 – Final Model	Erro! Indicador não definido.

LISTA DE QUADROS

Quadro 2.1 – Artigos selecionados sobre fatores organizacionais que afetam o tecnoestresse. **Erro! Indicador não definido.**

Quadro 2.2 – Artigos selecionados sobre fatores individuais que afetam o tecnoestresse. **Erro! Indicador não definido.**

LISTA DE TABELAS

Tabela 1.1 – Fatores de risco psicossociais no trabalho	18
Tabela 1.2 – Sumário das diferentes categorias de Tecnoestresse no trabalho	26
Tabela 1.3 – Sumário dos benefícios e preocupações acerca das tecnologias digitais em saúde	31
Tabela 2.1 – Artigos selecionados organizados por categoria profissional	Erro!
Indicador não definido.	
Tabela 2.2 – Metodologia, caráter e delineamento dos artigos selecionados	Erro!
Indicador não definido.	
Tabela 3.1 – Minimum and maximum score, mean, standard deviation, and alpha of study variables (n=148)	Erro! Indicador não definido.
Tabela 3.2 – Multiple linear regression analysis for the dimensions of Technostress (n = 148)	Erro! Indicador não definido.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	13
Capítulo 1 Introdução – Variáveis de interesse do estudo	181
1.1 Fatores de Risco Psicossociais Relacionados ao Trabalho	181
1.2 Estresse	214
1.2.1 Estresse Ocupacional	236
1.3 Tecnoestresse	268
1.3.1 Definições de Tecnoestresse	268
1.3.2 Tecnoestresse e mudanças no contexto organizacional	30
1.4 Teletrabalho do Psicólogo e Tecnoestresse	302
1.5 Conclusão	336
Capítulo 2 Considerações finais	365
2.1 Síntese integrativa dos estudos	365
2.2 Limitações do estudo e agenda de pesquisa	396
2.3 Contribuições do estudo	407
2.4 Conclusão	418
Referências Bibliográficas	428
ANEXOS	539
Anexo A – Instrumento de coleta de dados: Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ II – Versão curta)	543
Anexo B – Instrumento de coleta de dados: Escala RED/TIC	6120
Anexo C – Questionário Sociodemográfico, funcional e psicossocial	632
APÊNDICES	665
Apêndice A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido-	677

APRESENTAÇÃO

O teletrabalho pode ser entendido como o trabalho realizado fora do ambiente organizacional convencional mediado por tecnologias da informação e comunicação (TDICs) (Aguilera et al., 2016; Athanasiadou & Theriou, 2021; Bailey & Kurland, 2002). Uma das consequências da pandemia da Covid-19 foi o aumento do teletrabalho de forma compulsória no Brasil e no mundo. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) apontam que 3,8 milhões de pessoas em 2018 desempenhavam suas atividades laborais em seus domicílios de residência no Brasil, tendo esse número aumentado para 8,7 milhões após as adoções de medidas sanitárias em decorrência da pandemia em 2020 (Góes & Nascimento, 2020; PNAD Contínua-IBGE, 2018).

Estudos apontam que o teletrabalho trouxe benefícios, como flexibilidade de horários e economia de custos, porém também apontam dificuldade na delimitação de espaços e de equilíbrio entre trabalho e família (Fleury, 2014). No entanto, durante a pandemia da Covid-19 verificou-se aumento do estresse em teletrabalhadores (Fiocruz, 2021), além de aumento de fatores de risco psicossociais, como o isolamento, falta de limite em relação ao número de horas de trabalho, entre outros. Além do estresse, também tem sido foco de estudo o tecnoestresse advindo do aumento do uso das tecnologias digitais.

O termo “Tecnoestresse” vem sendo pesquisado atualmente e ganhou força nesse novo cenário mundial de inovações tecnológicas e ambiente dedicado ao trabalho de forma virtual. O termo pode ser definido como uma doença moderna de adaptação causada pela inabilidade de lidar com as novas tecnologias de forma saudável (Tarafdar et al., 2014). O tecnoestresse pode resultar em inúmeros resultados para o indivíduo como insatisfação, fadiga ansiedade e sobrecarga de trabalho (Dragano & Lunau, 2020; Lei & Ngai, 2014).

Neste cenário, o psicólogo clínico também passou a realizar atendimentos clínicos de forma remota. Segundo dados publicados pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP), o número de profissionais cadastrados saltou em 447% entre novembro de 2018 e fevereiro de 2021, sendo que 31 mil profissionais foram cadastrados. De março de 2020 até agosto de 2021, mais de 137 mil profissionais aderiram ao atendimento online, sendo

que ao todo são 168 mil profissionais cadastrados, o que corresponde a 40% dos 408.789 mil psicólogos cadastrados no conselho (CFP, 2018).

A realização de atendimentos de forma online pelos psicólogos clínicos trouxe desafios para os profissionais que atendiam de forma exclusivamente presencial, entre eles, a necessidade de adequação do *setting* terapêutico, a preocupação com o sigilo dos dados, criar uma conexão com o paciente sem que o mesmo esteja à sua frente, além de mudanças nas condições de trabalho destes profissionais (Calado et al., 2021). A maioria dos profissionais de psicologia tiveram pouco treinamento e experiência para realizar atendimentos on-line (Topooco et al., 2017). Além dos desafios habituais da profissão, foram somados os desafios tecnológicos, que podem ser gatilhos para desenvolvimento de sintomas relacionados ao tecnoestresse (Bao et al., 2020; Depolli et. al., 2021).

Buscou-se ampliar o conhecimento sobre o tecnoestresse no contexto de teletrabalho e identificar os fatores de risco psicossociais presentes no regime do trabalho remoto do psicólogo clínico que realiza atendimentos online. Os fatores de risco psicossociais podem ser definidos em termos da interação entre o conteúdo do trabalho, a organização e gestão, e outras condições organizacionais e do ambiente, e as habilidades e necessidades dos trabalhadores (International Labour Association, 2019).

Estudos sobre o Teletrabalho trazem dados de mudança na forma de relacionamento e comunicação com colegas e superiores, atuação em equipes, entrega e realização de atividades, equilíbrio com outras esferas da vida (principalmente família). Alguns estudos também apontam que a produtividade nesta modalidade de trabalho é favorecida de forma positiva pelo suporte social e autonomia, mas também pode ser afetada pela comunicação e sobrecarga de trabalho (Raghuram et al., 2019; Kniffin et al., 2021, Wang et. al., 2021). Tal interação entre o trabalho e sua mistura com o ambiente de casa, pode causar riscos à saúde dos trabalhadores e diferenças na forma como eles a experienciam. A literatura aponta consenso em relação a natureza e identificação de riscos psicossociais, como as demandas do trabalho, a organização e conteúdo do trabalho, as relações sociais e de liderança, a interferência entre indivíduo e trabalho, os valores, justiça e respeito, saúde e bem-estar (Leka & Cox, 2008; Leka, 2010).

Durante a Covid-19 houve um aumento expressivo do número de trabalhadores em regime remoto no país, sendo que os mesmos também tinham pouca experiência nesse tipo de trabalho. Por outro lado, as empresas também não estavam preparadas para

oferecer o suporte necessário a todos esses funcionários, o que torna essencial estudos que verifiquem o bem-estar no trabalho nesta modalidade (Santos, 2021).

As mudanças tecnológicas fizeram emergir novos riscos. Para verificar tais riscos, medidas e técnicas são utilizadas. O *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ) apresenta diferenças em relação à maioria dos instrumentos disponíveis para medir riscos psicossociais, em especial o *Job Content Questionnaire* (JCQ) e o *Effort-Reward Imbalance Questionnaire*. Ele se baseia não apenas em um modelo teórico que explica a relação entre os riscos psicossociais e o ambiente, e saúde, mas propõe uma abordagem sistêmica. Por conta disto, inclui outras dimensões relevantes para serem investigadas, que não são cobertas pelos modelos teóricos anteriormente apresentados (Fernandes et al., 2017).

Considerando o cenário apresentado, este estudo tem como objetivo geral identificar o poder preditivo dos fatores psicossociais no trabalho sobre as dimensões do Tecnoestresse (descrença, fadiga, ansiedade, ineficácia).

Os objetivos específicos são:

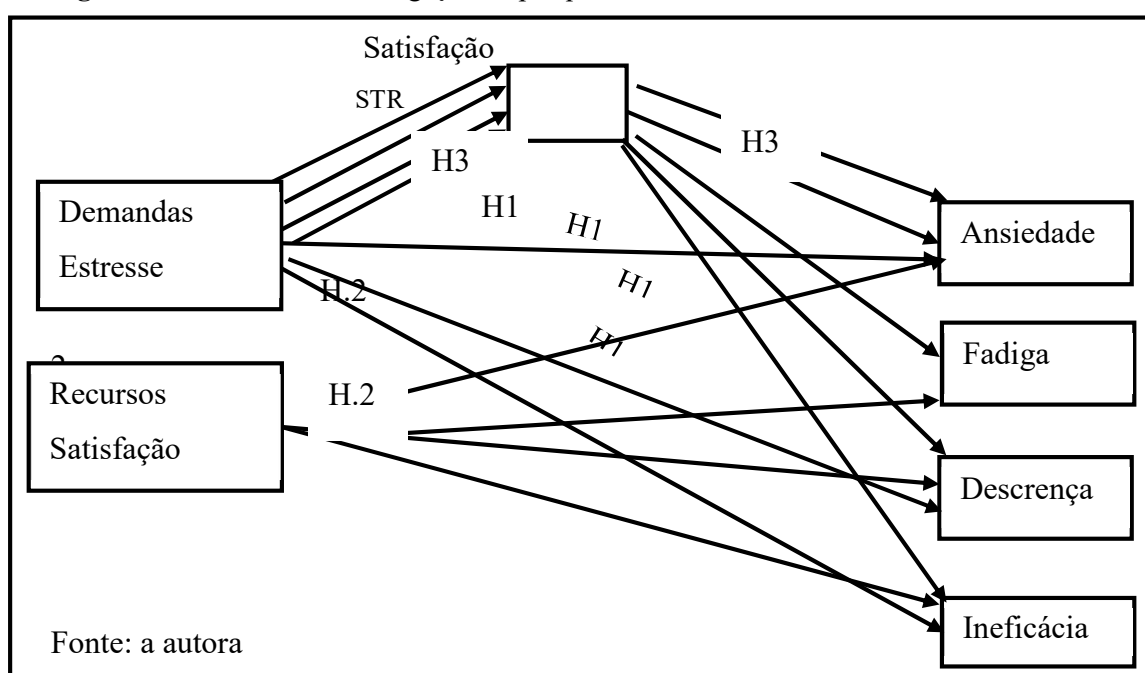
- Identificar antecedentes e consequências do tecnoestresse para a saúde dos trabalhadores, a partir da realização de uma revisão integrativa da produção científica internacional e nacional.
- Identificar as relações de predição entre as demandas do trabalho (quantitativas, cognitivas e mentais) e recursos pessoais, e as dimensões do tecnoestresse.
- Testar o efeito de mediação da satisfação entre as demandas do trabalho (quantitativas, cognitivas e mentais) e as dimensões do tecnoestresse.

Desta forma, no primeiro capítulo são apresentadas as variáveis que serão abordadas no estudo: fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho, definições e impactos para o trabalhador; estresse, definições e forma de impacto no indivíduo; estresse ocupacional e suas implicações; tecnoestresse e seu impacto no trabalho; contexto de trabalho do psicólogo clínico que atende de forma on-line e impactos do teletrabalho.

O artigo 1 intitulado “Revisão integrativa sobre tecnoestresse no trabalho: fatores individuais, organizacionais e consequências”, teve como objetivo sistematizar e avaliar a produção científica nacional e internacional acerca dos impactos do tecnoestresse no trabalho de diversos tipos de profissionais (Capítulo 2). O artigo foi aceito para publicação na Revista rPOT em 21/03/2022 e encontra-se disponível em: <https://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/article/view/23232>

O artigo 2 (Capítulo 3) apresentará os dados de uma pesquisa quantitativa realizada com psicólogos clínicos que estão trabalhando de forma remota, com o objetivo de identificar os fatores e riscos psicossociais e tecnoestresse presentes nessa modalidade de atendimento ao paciente, visando identificar possíveis problemas de saúde que podem ser desencadeados, segundo Modelo de Investigação de pesquisa (Figura 1). O artigo foi submetido ao *Journal Professional Psychology: Research and Practice* em 04/08/2023 e encontra-se em processo de avaliação. O comprovante da submissão está anexado ao final deste trabalho (Anexo A).

Figura 1. Modelo de Investigação da pesquisa



E para seguir com esse estudo, foram estabelecidas três hipóteses a considerar:

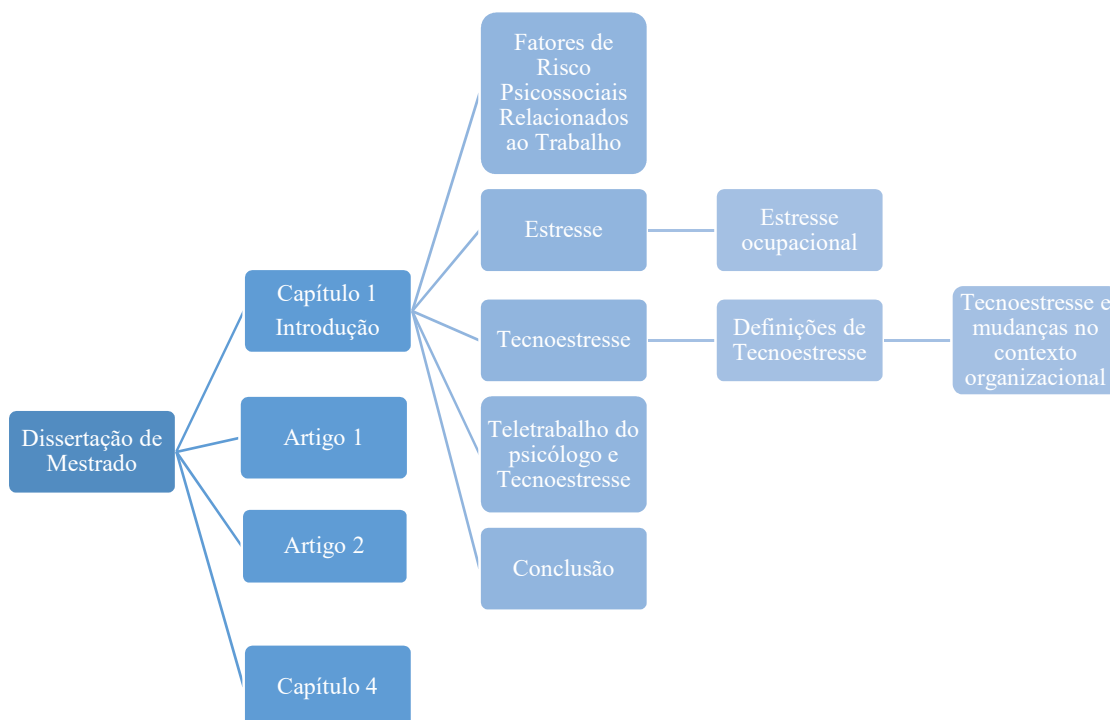
H1: As demandas quantitativas, cognitivas e emocionais e os sintomas de depressão, estresse somático, estresse cognitivo e estresse comportamental estão positivamente relacionadas com as dimensões do tecnoestresse (ansiedade, fadiga, descrença e ineficácia);

H2: O desenvolvimento no trabalho, níveis de liberdade, sentido do trabalho, comprometimento com o trabalho, e satisfação no trabalho estão negativamente relacionadas com as dimensões do tecnoestresse (ansiedade, fadiga, descrença e ineficácia);

H3: A satisfação no trabalho funciona como variável mediadora entre as demandas de trabalho (demandas quantitativas, cognitivas e emocionais) e as dimensões do Tecnoestresse (ansiedade, fadiga, descrença e ineficácia).

O capítulo final (Capítulo 4) será constituído por uma síntese integrativa composta pelos dois artigos que compõe o presente estudo, apresentando assim as devidas discussões e conclusões acerca dos resultados encontrados. A Figura 2 esquematiza a estrutura do trabalho e como os capítulos serão organizados.

Figura 2. Estrutura esquemática da dissertação



Capítulo 1

INTRODUÇÃO – VARIÁVEIS DE INTERESSE DO ESTUDO

O objetivo deste capítulo é apresentar as variáveis que serão estudadas: fatores de risco psicossociais relacionadas ao trabalho, estresse ocupacional e tecnoestresse.

1.1 Fatores de Risco Psicossociais Relacionados ao Trabalho

Os fatores de risco psicossociais ocorrem por uma interação entre ambiente, conteúdo e condições de trabalho, capacidade dos trabalhadores de atender às demandas impostas, expectativas e necessidades dos trabalhadores, cultura, fatores extra laborais e pessoais. Eles são uma das grandes preocupações do mundo do trabalho atual (OIT, 2019). De acordo com a forma como cada pessoa vivencia estes conteúdos, eles podem afetar o desempenho, a saúde e a satisfação no trabalho. Os fatores psicossociais também podem aumentar o absenteísmo laboral, pois são capazes de desencadear problemas de saúde, além de doenças cardiovasculares, transtornos de saúde mental e alterações músculo esqueléticas (OIT, 2019). A tabela abaixo (Tabela 1.1) ilustra alguns fatores indutores de riscos psicossociais (EU-OSHA 2014).

Tabela 1.1 – Fatores de risco psicossociais no trabalho

Fonte: a autora com base na literatura

Caraterísticas do trabalho	Fatores de risco
Conteúdo do Trabalho	Falta de variedade, trabalho sem sentido, não qualificado, trabalho repetitivo, monótono, cadenciado e com ritmos curtos e acelerados, que exige elevada precisão e provoca posturas inadequadas. Subutilização de competências e baixa valorização das tarefas. Recursos insuficientes.
Sobrecarga e ritmo de Trabalho	Volume de trabalho excessivo ou reduzido, ritmo das máquinas. Elevados níveis de pressão impostos pelos prazos definidos para as tarefas.
Horário de trabalho	Trabalho por turnos, trabalho noturno, horários inflexíveis, imprevisíveis e/ou longos. Trabalho

	isolado.
Autonomia/ Controle	Fraca participação na tomada de decisões e no controle de ritmos. Falta de autonomia e ausência de controle sobre o trabalho.
Equipamentos de trabalho	Equipamentos inadequados, sem manutenção ou falta de recursos. Introdução de novas tecnologias e novos processos sem formação e/ou apoio/acompanhamento.
Cultura organizacional e Função	Falta de definição de políticas, objetivos e recursos. Estrutura da organização com fraca liderança, deficiente comunicação. Falta de definição ou de consenso sobre objetivos.
Relações interpessoais no trabalho	Isolamento físico ou social, fraco relacionamento com as chefias e os colegas, falta de apoio social. Conflitos interpessoais e exposição à violência.
Papel na organização e responsabilidades	Ambiguidade de papéis e funções, tipo de responsabilidades das pessoas, imprecisão na definição de responsabilidades, sobrecarga/insuficiência de funções, orientações contraditórias.
Desenvolvimento profissional	Estagnação ou incerteza na carreira, falta de progressão, insegurança, reduzido valor social do trabalho. Salários baixos, precariedade.
Conciliação trabalho– família	Conflito entre atividades profissionais e não profissionais, reduzido suporte família. Incompatibilidade das exigências trabalho/vida privada. Trabalho feminino com reduzido apoio em casa. Desvalorização da componente familiar.
Novas formas de contratação e insegurança	Caracterizam-se pelo surgimento de contratos muito precários, subcontratação e insegurança no posto de trabalho.
Intensificação do trabalho	Carga de trabalho cada vez maior e uma pressão crescente no âmbito laboral, altos níveis de competitividade no trabalho. Compensação inadequada.
Ambiente físico	Ambiente de trabalho com ruído, produtos químicos, temperaturas altas ou baixas, deficiente iluminação. Posto de trabalho sem conforto.

Os fatores de risco psicossociais no trabalho são a representação do dano produzido, assumem a forma de antecedentes a eles associados, interagem entre si e esta relação não é causal (Cortez et al., 2019). Como consequência da exposição aos fatores de risco mais comuns presentes no trabalho podemos encontrar assédio moral ou sexual, vício em trabalho, violência, estresse, suicídio, *burnout*, transtornos de humor e de

ansiedade, sendo que a extensão dos danos para o trabalhador vai depender da intensidade e do tempo de exposição aos fatores de risco (Kraemer et al., 2001; Zanelli & Kanan, 2018).

Os casos de *burnout* vêm aumentando e passaram a ser um problema de ordem social, seus custos organizacionais aumentam exponencialmente e cada vez mais trabalhadores são afetados (Silva et. al., 2016a; Cândido & Souza, 2016). A Organização Mundial de Saúde (2019) declarou recentemente que o *burnout* é um fenômeno ocupacional. Entre os trabalhadores da área da saúde, uma pesquisa levantou que o setor da enfermagem é identificado como a classe com mais sintomas da síndrome de burnout, levando a consequências sérias aos pacientes atendidos e as próprias organizações de saúde (Woo et al., 2020).

Verifica-se um aumento da incidência do *burnout* em profissionais da área da saúde, com consequências para o trabalhador, desencadeada por fatores como violência por parte dos usuários, falta de condições de trabalho, estresse da urgência e emergência, possuírem mais de um vínculo empregatício, contato com o sofrimento humano, não usarem corretamente os equipamentos de segurança (Brotto & Dalbello-Araujo, 2012). Em pesquisa realizada com profissionais de saúde brasileiros foram encontrados como resultado do *burnout*, consumo de álcool, uso de psicotrópicos e drogas ilícitas, doenças muscoesqueléticas, desordens mentais e comportamentais, especialmente entre a população que trabalha nos períodos noturnos, ou concilia mais de um emprego (Lucca & Moreira, 2020).

De acordo com dados de uma pesquisa realizada pela FIOCRUZ (2021), em um contexto de pandemia devem ser considerados fatores externos que podem desencadear problemas de saúde mental e prejudicar o bem-estar da população em geral, entre estes problemas podemos citar perda de empregos, salários reduzidos, menor qualidade de vida, contribuindo assim para um aumento destes fatores. Ainda se considera que as medidas tomadas durante a pandemia de Covid-19 possam ter exacerbado problemas pré-existentes, ou desencadeado recaídas em pessoas com problemas de saúde mental (FIOCRUZ, 2021).

Um dos maiores desafios para a segurança e saúde no trabalho são os riscos psicossociais, isso ocorre devido a evolução constante da natureza do trabalho e seu impacto nas pessoas, sociedade, informações e políticas. Para se estudar a interrelação

dos riscos psicossociais e estresse foram criados alguns instrumentos para medir os dois construtos, um destes é o COOPSOQ (Fernandes et al. 2016).

O COOPSOQ é um instrumento que foi criado na Dinamarca por Kristensen e Borg no ano 2000, sendo sua finalidade avaliar os riscos psicossociais no trabalho, ele foi escolhido por cobrir uma grande variedade de fatores de risco psicossociais que podem existir no mundo do trabalho atual. O COPSOQ foi desenvolvido com o objetivo de constituir um instrumento válido e relevante, capaz de aprimorar as avaliações e intervenções nos locais de trabalho, facilitar a comunicação entre os profissionais, pesquisadores e o próprio contexto de trabalho, e permitir a comparação entre diferentes países. (Anexo B). Ele se diferencia de outros instrumentos, pois seu embasamento teórico é capaz de cobrir um amplo espectro de conceitos e aspectos. Ele se utiliza de diferentes modelos teóricos como Desequilíbrio entre esforço e recompensa, Demanda e controle (Jacinto et. al., 2017).

Já a escala de Tecnoestresse foi desenvolvida por um grupo de pesquisadores da WONT - *Work, Organization & New Technologies* del Departamento de Prevención Psicosocial de la Universitat Jaume I (Castellón-Espanha), ela tem seu embasamento na Psicologia Social do Trabalho e seu campo de intervenção é a intervenção psicossocial e saúde do trabalhador. Ela é baseada no modelo RED (Recursos, Emoções/Experiência, Demandas), desta forma o modelo é entendido como um processo de interação entre as demandas do ambiente de trabalho, recursos ambientais e pessoais de que o sujeito possui para o enfrentamento das questões estressoras do trabalho (Salanova et. al., 2006).

Existe na literatura um consenso sobre as formas de identificar fatores de risco psicossociais, entre essas podemos citar as demandas do trabalho, conteúdo e forma de organização do trabalho, relações sociais, bem-estar, justiça e respeito, comportamentos ofensivos, entre outros (Fernandes et. al., 2016).

Atualmente quando se fala em prevenção e promoção da saúde, não estão incluídos apenas os fatores físicos dos ambientes laborais, mas também fatores psicossociais inerentes ao cargo e à estrutura da empresa, que podem influenciar o bem-estar físico e mental do trabalhador. O estresse no trabalho pode ser considerado um fator de risco para o trabalhador, e os índices de trabalhadores com alto nível de estresse tem aumentado (Camelo et al., 2008).

1.2 Estresse

Um dos termos mais utilizados para relacionar sofrimento humano e doenças psicossociais é o estresse. O estresse pode ser determinado como uma combinação de reações químicas, físicas e mentais de um indivíduo específico em relação a estímulos ambientais. Dessa maneira, o estresse é esse conjunto de reações que acontecem em determinada pessoa em resposta a estímulos indesejáveis no ambiente em que se encontra (Borine et. al., 2015).

O estresse é uma condição que o indivíduo atribui a si mesmo quando encontra uma oportunidade, exigência, ou restrição que entre em conflito com algo que o mesmo almeja e o resultado pode ser incerto, ou importante. Entre as sintomáticas já encontradas no estresse estão problemas com o sono que podem envolver insônia, ou sono excessivo, cansaço físico e mental (Miguel & Noronha 2007; Lipp et al. 1984).

O comprometimento físico não é o único dano causado pelo estresse, ele também gera prejuízos à qualidade de vida e diminuição de produtividade do indivíduo. Entre as consequências do estresse descritas na área social se encontram isolamento, rigidez comprometedora do desempenho, prejuízo da criatividade, e empobrecimento de valores. O modelo transacional de estresse trata este como uma interação entre o indivíduo e seu meio ambiente, incluindo as percepções e interpretações das situações que ele vive. Portanto, o estresse envolve um processo de adaptação do indivíduo as demandas internas e externas, desta forma ocorrem diversos níveis de susceptibilidade ao desenvolvimento dessas condições (Abreu et al., 2002; Lazarus & Folkman 1984; Chamon et. al., 2008).

Em termos fisiológicos o estresse pode ser definido como uma reação emocional que causa irritação, medo, confusão ou excitação no corpo do indivíduo. Ele pode ser causado tanto por eventos de crise, como por eventos agradáveis, em pequenas doses o estresse é saudável, ele motiva a produtividade, porém uma grande quantidade de estresse pode ser prejudicial (Mohajan, 2013).

Os estágios a seguir descrevem a reação do corpo ao estresse:

- Estágio de reação de alarme: Nesse estágio o corpo identifica o estresse e começa a ter suas primeiras reações; assim, ele joga no organismo hormônios de defesa contra o agente estressor.
- Estágio de resistência: O corpo continua a resistir aos agentes estressores conforme eles persistem. Se os estressores continuarem a agir, existe a possibilidade do indivíduo chegar ao último estágio.

- Estágio de exaustão: A mente e o corpo não conseguem mais fazer os ajustes de resistência aos estressores e então ocorre exaustão física e mental (Truch, 1980).

Já os chamados estressores são os causadores da reação de estresse. Estes podem ser de ordem mental, emocional, ou física e podem ser categorizados como internos, ou externos. Os estressores externos são representações de condições da vida do sujeito que interferem de forma direta no seu organismo e que tratam de representações de sua vida. Os estressores internos são constituídos pelo mundo interno do indivíduo e dizem respeito a maneira como este enxerga o mundo e estabelece suas relações (Lipp, 1996; Chamon et. al., 2008).

O estresse excessivo passou a ser tema e preocupação da Organização Internacional do Trabalho (OIT), pois pode interferir diretamente na qualidade de vida do ser humano e causar uma série de problemas de ordem física e mental. De acordo com pesquisa da ISMA – BR (representante da International Stress Management Association), 72% dos brasileiros sofrem com sequelas relacionadas ao estresse, sendo que deste total 32% já sofreu de burnout e 92% das pessoas com essa síndrome continuaram trabalhando (2019).

Segundo pesquisa da OIT (2020), 264 milhões de pessoas sofrem de depressão e ansiedade no mundo, causando perdas de cerca de 1 trilhão de dólares na economia mundial. Ainda segundo a mesma pesquisa, se cada 1 dólar fosse investido em ações visando bem-estar e saúde mental nos colaboradores, 4 dólares seriam percebidos em ganhos com aumento da produtividade. Outra pesquisa realizada pela *Mental Health American* (MHA) apontou que 45% das pessoas consideraram deixar um emprego devido ao estresse que ele gera; 53% tiveram colegas que foram forçados a desistir do trabalho devido ao estresse; e 49% não acham que seu líder imediato saberia o que fazer se eles conversassem com ele sobre um problema de saúde mental. Tais dados apontam que o estresse ocupacional é um tema a ser investigado e sua incidência vem aumentando nos trabalhadores nos últimos anos (OIT, 2020).

1.2.1 Estresse Ocupacional

Estresse ocupacional pode ser definido como uma resposta prejudicial e emocional que ocorre quando as demandas do trabalho não correspondem às capacidades, necessidades e recursos do trabalhador. O estresse ocupacional pode levar a sérios

problemas de saúde e é gerado com a interação entre o indivíduo e seu local de trabalho, afetando diretamente o comprometimento organizacional e o bem-estar dos trabalhadores (Beehr & Newman, 1978; NIOSH, 2008; Mohajan 2013).

Segundo Jex (1998), entre as definições de causadores de estresse ocupacional se encontram:

- Quantidade de estímulos estressores, se referem aos estímulos advindos do ambiente de trabalho que demandam por parte do empregado respostas adaptativas e que excedem sua capacidade de lidar com essas demandas (*coping*).
- Respostas a esses estímulos estressores, que se referem às respostas fisiológicas e psicológicas que o trabalhador emite quando exposto a determinados fatores de seu trabalho que ultrapassam sua capacidade de enfrentamento.
- Estímulos estressores – resposta, que se refere ao processo como um todo a que os indivíduos são impactados no trabalho de acordo com suas demandas

Neste trabalho, a percepção negativa do indivíduo em interação com os fatores do trabalho será utilizada como referência de definição de estresse ocupacional, essa percepção do indivíduo será medida pela escala de tecnoestresse. Estresse ocupacional pode ser definido como um processo em que o trabalhador percebe demandas do trabalho como estressoras, sendo estas além da habilidade de enfrentamento do sujeito, provocando assim reações negativas no mesmo (Paschoal & Tamayo, 2004).

Atualmente diversas empresas vem implementando inovações gerenciais e tecnológicas de forma a se estabelecer em um mercado cada vez mais competitivo e globalizado. Isso leva os profissionais que atuam nesse ambiente a trabalharem de forma cada vez mais sobrecarregada, exigindo constante capacidade de adaptação física, social e mental a esse mundo novo, com papéis diversos nas funções e relações sociais (Chamon et. al., 2008).

Em relação aos fatores organizacionais que podem contribuir com o estresse ocupacional, estão a ausência de apoio, recursos e boas relações interpessoais. Características do trabalho, tais como feedback, suporte social, variedade de habilidades e resolução de problemas afetam o bem-estar dos teletrabalhadores (Mishima-Santos et al. 2021). Além disso, condições de trabalho que oferecem apoio e bem-estar propiciam níveis mais baixos de estresse laboral (Reis et. al., 2010). O excesso de estresse é prejudicial e responsável por muitas doenças, sendo que em ambientes organizacionais

onde se enfatiza a proteção, bem-estar individual e prevenção, os níveis de saúde coletiva são maiores (Hirschle & Gondim, 2020; Mohajan, 2013; Quick & Henderson, 2016).

O estresse ocupacional vem afetando os trabalhadores em geral, as organizações e a sociedade. É crescente a necessidade das empresas de adaptação e criação de espaços reduzidos de estressores. Estudos também apontam que os profissionais da área da saúde têm maior risco a agravos na saúde mental (Prado 2016; Aquino, 2012; Fabri et al., 2018; Moura et al., 2018; Santos & Cardoso, 2010).

Já o *burnout*, pode ser definido como uma reação negativa ao estresse crônico causado pelo trabalho. Entre suas manifestações se encontram fadiga persistente, ausência de energia, distanciamento afetivo, falta de sensibilidade, indiferença ou irritabilidade crônica, além de sentimentos de falta de eficiência e baixa realização pessoal (Maslach et. al., 2001; Schaufeli, 1998).

Em uma pesquisa realizada com profissionais de saúde brasileiros, 43% da amostra apresentou estresse em algum nível, reforçando a necessidade de que as demandas relacionadas ao trabalho desses profissionais sejam observadas com maior atenção (Sampaio et al., 2020). Já entre os profissionais de saúde mental, estudos realizados com psicólogos australianos apontam estresse secundário em 75% da amostra estudada, indicando evidência de alto nível de desenvolvimento desse tipo de estresse (Rayner et al., 2020).

Dois estudos do Reino Unido demonstraram que a maioria dos psicólogos clínicos entrevistados apresentou sintomas de estresse e *burnout*, entretanto, os mesmos também apresentam altos níveis de satisfação pessoal no desempenho de seu papel (Scott, 2017). Outro estudo realizado com psicólogos clínicos em treinamento demonstrou que a exposição ao trabalho com pacientes que sofreram traumas também é um fator de desenvolvimento de estresse secundário (Makadia et. al., 2016).

Nos Estados Unidos, um estudo realizado em Chicago por Dorociak et. al. (2017) acompanhou psicólogos iniciantes, em meio de carreira e no final de suas carreiras. Os resultados demonstraram que o bem-estar varia entre esses estágios de desenvolvimento do pessoal. Os iniciantes e os em meio de carreira reportaram mais exaustão e menos acompanhamento pessoal, segundo o estudo isso ocorre devido aos profissionais em início, ou meio de carreira realizarem jornadas mais longas de trabalho e investirem pouco em seu autocuidado. Isso sugere que os níveis de *burnout* relacionados à profissão vão decaindo a medida que o profissional vai obtendo mais anos de experiência, pois o mesmo aprende a ter uma qualidade de vida melhor com o passar dos anos (Dorociak et. al, 2017)

1.3 Tecnoestresse

1.3.1 Definições de Tecnoestresse

As chamadas Tecnologias digitais da informação e comunicação (TDICs), estão cada vez mais presentes e vem ganhando espaço na vida dos trabalhadores, especialmente durante a pandemia de Covid-19. As TDICs passaram a fazer parte das vidas pessoais e públicas, estão presentes através de telefones celulares, teletrabalho, robôs industriais, sociedade de informação. No trabalho as TDICs vem sendo introduzidas em praticamente todos os setores produtivos de uma empresa (Salanova, 2003).

Apesar do uso de TDICs no trabalho ter proporcionado diversas vantagens competitivas para as organizações, por se tratarem de ferramentas que facilitam muitas vezes o trabalho humano e ajudam o capital intelectual a se desenvolver, elas também causam diversas alterações na vida dos indivíduos, que nem sempre são positivas, pois relacionam vida pessoal e interpessoal afetando inclusive a saúde das pessoas (Domínguez et al., 2019).

Um dos problemas que vem sendo causado pelo uso intenso de TDICs é o chamado Tecnoestresse, que pode ser definido conceitualmente como uma doença moderna que resulta de uma incapacidade de adaptação às novas tecnologias e uma dificuldade de lidar com estas de uma maneira saudável (Calif et al., 2020). O Tecnoestresse é composto por categorias conhecidas como Tecnoestressores. Este pode ser caracterizado como um estado psicofisiológico, onde altos níveis de hormônios estressores e sintomas cognitivos aparecem, como irritabilidade, falta de concentração e distúrbios da memória (Tarafdar et al. 2017; Leonardis et al. 2020). A tabela 1.2 ilustra as categorias das variáveis Tecnoestressoras (Dragano & Lunau, 2020).

Tabela 1.2 – Sumário das diferentes categorias de Tecnoestresse no trabalho

Categorias	Definições
Tecno Sobrecarga	Quando o trabalho com tecnologias digitais é exigente devido a um ritmo elevado e interrupções frequentes, multitarefa, tempo de trabalho prolongado, expectativas em relação aos tempos de resposta em comunicação digital, etc.

Tecno Complexidade	Determinadas tecnologias digitais tendem a ser altamente complexas e desafiam a concentração, qualificação dos trabalhadores, sensação de controle e merecem mais tempo para lidar com a complexidade.
Tecno Insegurança	Medo de perda de emprego ou degradação do status causado pela percepção de que as tecnologias digitais ou mais pessoal qualificado irá substituir total ou parcialmente o próprio trabalho / posição.
Tecno Invasão	Os dispositivos móveis permitem alta flexibilidade, o que pode confundir os limites entre o trabalho e outros domínios da vida, causando conflitos entre vida e trabalho e prejudicando a recuperação do trabalho.
Tecno Incerteza	Estresse induzido por quebras, erros técnicos, baixa usabilidade etc. de tecnologias únicas (relacionadas à sobrecarga tecnológica e complexidade)
Estresse na interação homem- máquina	Irritação devido à imprevisibilidade do comportamento do robô ou da máquina ou ansiedade inespecífica em relação aos robôs, alta complexidade de tais sistemas (ver tecnocomplexidade).
Vigilância Tecnológica do espaço de trabalho	As novas tecnologias permitem um monitoramento próximo do desempenho do trabalho, localização e horários de trabalho, que podem provocar desconfiança e perda de controle nos trabalhadores monitorados.

Fonte: Adaptado de Dragano, Lunau (2020).

Nas últimas décadas as Tecnologias Digitais avançaram muito rapidamente no mundo do trabalho. Entre as vantagens descritas pela literatura está a rapidez dos processamentos de dados, além da portabilidade e confiabilidade das mesmas. Contudo, existe um lado negativo desse fenômeno: a conexão entre o uso de TDICs e um alto nível de estresse entre os funcionários. Elas mudaram os padrões de trabalho atuais, levando a uma constante sensação de que os indivíduos precisam estar permanentemente conectados (Molino et. al, 2020). Além disso, as TDICs são indutoras de ansiedade e tensão em alguns usuários, sendo que a literatura aponta esta tensão gera consequências psicológicas, como insegurança, queda de confiança e conforto surgem enquanto os indivíduos estão as utilizando (Molino et. al., 2020).

As tecnologias digitais tornam possível a extensão do contexto de trabalho tradicional, fazendo com que o trabalhador execute tarefas relativas a seu trabalho dentro de sua casa, aumentando assim o número de horas dedicadas a este. O trabalho atual vem exigindo demandas cognitivas cada vez maiores, gerando maior sobrecarga mental. A inclusão da tecnologia no ambiente de trabalho faz com que cada vez mais profissionais

estejam sujeitos ao estresse tecnológico, cujos níveis estão diretamente relacionados aos efeitos psicossociais negativos do uso das tecnologias da informação (Pocinho & Garcia, 2008; Carlotto, 2014; Ferreira, 2006).

1.3.2 Tecnoestresse e mudanças no contexto organizacional

O uso das TDICs no ambiente de trabalho frequentemente resulta em um estado de conectividade constante, seja através de e-mail, celulares, internet. Isso acaba gerando nos indivíduos uma sensação de perda de controle da própria vida e esses sentimentos geram estresse. Pode-se dizer que o Tecnoestresse é uma das consequências do indivíduo tentar se adaptar com as TDICs em constante evolução, e as mudanças cognitivas e sociais decorrentes de seu uso (Tarafdar, et al., 2014).

Trabalhos recentes na área da psicologia focaram nas consequências físicas causadas pela associação de estresse com o aumento do uso de tecnologias da informação, sendo que esses sintomas incluem fadiga, dor de cabeça, inquietação e irritabilidade (Arnetz & Wiholm, 1997). O modelo de Tecnoestresse explica como o uso das TDICs geram estressores e como esses estressores influenciam o trabalho e geram tensão nas organizações (Ayyagari et al., 2011; Tarafdar et al., 2011).

Dentro do contexto organizacional, o Tecnoestresse é causado pelas tentativas dos indivíduos e lutas para constantemente lidar com o uso de TDICs, as mudanças físicas, sociais e a demanda cognitiva que parte de seu uso. Tecnoestresse acaba resultando em inúmeros resultados como insatisfação, fadiga, ansiedade e sobrecarga de trabalho, levando o trabalhador a ter um efeito negativo em sua produtividade individual (Tarafdar et al., 2014).

Os fatores que desencadeiam Tecnoestresse estão relacionados a resultados de tensão psicológica e comportamental. O estresse ocorre por meio de um processo fenomenológico onde as demandas do ambiente acabam excedendo os recursos dos indivíduos. Altos níveis tecnológicos podem aumentar a sobrecarga de trabalho e seu ritmo, as multitarefas e interrupções constantes podem piorar o estresse de longo prazo (Molino et al., 2020).

O Tecnoestresse como um fator estressor está relacionado à teoria do estresse transacional em que a situação é definida como estressora quando uma maioria de

indivíduos apresenta reações de estresse a partir de determinado evento. (Tarafdar et. al, 2017; Dragano & Lunau, 2020; Lazarus & Folkman, 1984).

A literatura também demonstra que as organizações podem fornecer condições para diminuir os níveis de Tecnoestresse experimentado pelos usuários de TDICs. Essas ações incluem assistência e suporte técnico para usar as TDICs, envolver os usuários na adoção ou desenvolvimento das TDICs e criação de um clima favorável para que os usuários usem e tentem novas formas de utilização de TDICs (Tarafdar et al., 2010; 2011).

O Tecnoestresse seria afetado pelas características da TDICs usada para fins de trabalho. Estas incluem utilidade, presenteísmo e confiabilidade. As consequências do uso de TDICs no ambiente organizacional foram afetada pela presença constante e pelo ritmo de mudança imposto pelas mesmas. A insegurança no trabalho causada pelas TDICs se altera pelo ritmo de mudanças que elas proporcionam (Ayyagari et al., 2011; Lei & Ngai, 2014).

Para se manter atualizado frente às mudanças causadas pelas TDICs, muitas vezes os empregados têm que constantemente renovar suas habilidades técnicas e aguentar as pressões de utilizar sistemas cada vez mais complexos e produzir mais. Quanto mais computadores são colocados nos locais de trabalho, mais os níveis de tecnoestresse podem aumentar comprometendo a eficiência e a produtividade organizacional (Tu et. al., 2005).

A necessidade da adoção do trabalho remoto entre os profissionais de saúde durante a pandemia da Covid-19 fez com que fosse necessário investigar de que forma o uso das novas tecnologias tem impactado a saúde destes profissionais. Segundo dados da OIT, no segundo semestre de 2020 somente na América Latina e Caribe cerca de 23 milhões de pessoas passaram para o teletrabalho, a crise provocou uma aceleração de tendências no mercado, o futuro do trabalho chegou mais cedo que o esperado (ILO, 2021).

Em termos cognitivos, as TDICs podem causar sobrecarga nos processos mentais dos trabalhadores. Isso se deve ao fato de que o uso das mesmas exige maior capacidade de atenção difusa e concentrada, habilidades múltiplas para resolução de problemas. A sobrecarga resulta da interação entre estímulos pessoais internos e interpretação distorcida da realidade, com estímulos externos (Salanova et al., 2013). Essa condição perceptual, somada à exposição sobre os fatores de risco, necessita de modelos teóricos capazes de abranger essa interação entre fatores organizacionais e fatores individuais (Rodrigues et al., 2020).

Dessa forma, para atender essa condição de interação, será utilizado o Modelo Copenhague para avaliar os fatores de risco. Tal modelo foi escolhido para realização desse trabalho devido à capacidade de adaptá-lo a diferentes contextos e realidades. Os fatores estudados possuem uma natureza múltipla que envolve as esferas individuais e do trabalho (Fernandes et. al., 2016).

1.4 Teletrabalho do Psicólogo e Tecnoestresse

Segundo Farah (2013), tradicionalmente a formação do psicólogo se pauta na construção de uma relação face a face com o paciente, sendo que essa relação se estabelece principalmente através de atendimentos em consultórios, onde o cliente busca orientação frente a seus problemas e sofrimentos psíquicos. Entretanto, após o surgimento da denominada cibercultura, novas demandas surgiram além da busca de pacientes por uma interação que utilize os recursos da comunicação virtual.

Este assunto vem sendo discutido no Brasil desde 1995 com a chegada da internet ao país, e o aumento do acesso da população aos meios virtuais. A partir de então a área da Psicologia passou a discutir a possibilidade de se realizar atendimentos virtuais (Farah, 2013). Com essa nova demanda de atendimento que emergiu, o CFP regulamentou em 2018 e estabeleceu diretrizes para o atendimento on-line, inserindo assim o trabalho do psicólogo na lista de profissões que podem ser executadas via *home – office*. No ano de 2018 estabeleceu a normativa final sobre o assunto com a resolução CFP nº 11/2012.

Ao redor do mundo essa regulamentação já havia ocorrido em diversos países, como Austrália, Reino Unido e Estados Unidos. Segundo Kyrios e Thomas (2014), o termo para esta atividade é conhecido como *tele – healthy*. O termo foi utilizado para definir o uso das telecomunicações e tecnologia da informação, de forma a proporcionar acesso a informações de saúde e serviços apesar das distâncias geográficas, incluindo consultas, assessorias, intervenções e programas de acompanhamento de forma a manter os efeitos do tratamento. A tabela 1.3 apresenta vantagens e preocupações acerca do uso das tecnologias digitais em saúde.

Tabela 1.3 – Sumário dos benefícios e preocupações acerca das tecnologias digitais em saúde

Benefícios	Preocupações
Compartilhamento de informações <ul style="list-style-type: none"> • Psicoeducação autoiniciada sobre problemas/ dificuldades. • Conselhos/ ajuda para saúde mental e problemas relacionados. • Ajuda na compreensão das próprias experiências/ dificuldades (ex., medicamentos, efeitos colaterais, diagnóstico). 	Abundância de material sem regulamentação <ul style="list-style-type: none"> • Sobrecarga com a quantidade de informação disponível. • Qualidade da informação disponível (informações possivelmente enganosas, confusas, imprecisas). • Potencial de se envolver em comportamentos perigosos (ex. Automedicação on-line).
Conexão via plataformas de mídia social <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidade de referência social (ex: desonra oportunidade para conexão social). • Encontros virtuais de grupos de apoio, não limitados por localização, ou tempo (longo alcance). • Procura de apoio (especialmente quando a pessoa está relutante em buscar esse apoio cara a cara, ou está isolada). 	Potencial das tecnologias de informação falharem <ul style="list-style-type: none"> • As atitudes da equipe não evoluem no ritmo das evoluções tecnológicas, impactando assim na sua aceitação e implementação. • Perda percebida de relacionamento terapêutico. • Habilidade de identificar e gerenciar riscos • Acesso confiável à internet.
Oportunidade para suporte de colegas	Habilidade de alfabetização digital (funcionários e usuários do serviço) requisitos
Escolha sobre os cuidados em saúde	Manuseio seguro e confiável de dados
Anonimato <ul style="list-style-type: none"> • Facilidade de acesso, sem restrições de tempo e lugar, ambiente confortável e familiar (on-line). 	Armazenamento seguro de dados <ul style="list-style-type: none"> • Custos menores em relação ao atendimento cara a ca4ra.
Baixo custo <ul style="list-style-type: none"> • Compartilhamento de dados seguro, fácil e oportuno entre provedores. • Via potencial para contato futuro se a pessoa se desengaja dos serviços. • Desestigmatização dos serviços (na medida em que as tecnologias digitais se tornam mais presentes. 	Desengajamento devido à falta de contato face a face

Fonte: Adaptado de Bucci (2019).

Entre as vantagens do teleatendimento, também podemos citar a redução de barreiras para o paciente que vive em áreas remotas, ou que encontram dificuldade de atendimento, os que têm fobias, ansiedade ou qualquer limitação física que o impeça de se locomover de sua casa. Também facilita o atendimento de pacientes que têm problemas de manter a constância dos atendimentos devido ao trabalho, ou demandas familiares. A potencial perda do conteúdo não verbal é uma das desvantagens e uma dificuldade maior de criar um rapport com alguns pacientes (Hasselberg, 2020).

Especialmente durante a pandemia de Covid 19, muitos profissionais que ainda permaneciam relutantes em realizar atendimentos on-line tiveram que alterar sua modalidade de trabalho sem o devido planejamento e preparação prévia. Discussões acerca das necessidades dos profissionais de saúde em relação ao uso das consultas on-line vai identificar possíveis áreas de intervenção e permitir a implementação governamental, instrumental e educacional para transformar esse tipo de atendimento em uma opção viável dentro do campo dos cuidados mentais (Wind et. al, 2020; De Witte et. al, 2021).

Estudo realizado com psicólogos de treze países europeus demonstrou que a crise da pandemia da Covid-19 se tornou um ponto de mudança que vai levar a um aumento considerável do uso de tecnologias digitais nos atendimentos, contudo, alguns profissionais ainda estão com dificuldades de se encontrar nesse meio. O estudo identificou necessidades de treinamento para a realização de consultas on-line, de forma a ajudar esses profissionais a realizar melhores serviços. (De Witte et. al, 2021)

Estudo realizado por Fleury (2014) sobre teletrabalho em psicólogos aponta que a experiência de trabalhar em casa pode ser positiva, negativa, ou ambas de acordo com o profissional. Entre as vantagens citadas pelos profissionais, foram encontradas economia de custos e flexibilidade no trabalho. Entre as dificuldades citadas foram encontradas, a dificuldade de estabelecer limites pessoais e a delimitação de espaço entre trabalho e família (Fleury, 2014). Estes dados corroboram os resultados de um estudo italiano sobre o teletrabalho durante a pandemia de Covid 19. Foi identificado que o conflito trabalho-família gera estresse comportamental considerável, ele foi associado a pior saúde física e maiores taxas de ansiedade, depressão e estresse (Molino et. al., 2020).

Estudo realizado por Bekés & Doorn (2020) sobre as condições de trabalho dos psicólogos em atendimento on-line durante a pandemia de COVID-19 demonstrou atitudes positivas em relação a essa modalidade de atendimento, apesar do contexto

estressante. Ao ganhar mais experiência e destreza neste tipo de atendimento, os terapeutas se sentiam mais confiantes, sugerindo que treinamento e tempo de trabalho no atendimento on-line podem contribuir na diminuição dos estressores (Bekés & Doorn, 2020).

Quanto mais alto o nível de satisfação que é percebido pelos teletrabalhadores, menor é seu sofrimento psíquico, e isso gera um maior envolvimento no trabalho - o que pode ser positivo no caso dos psicólogos clínicos, geralmente envolvidos em seus trabalhos. Porém, o suporte social e os níveis de relacionamento são precários. Estes podem ser fatores desencadeantes de risco psicossocial ao se exercer a função de maneira remota (Fonseca & Pérez -Nebra, 2012).

São poucas as publicações nacionais sobre o teletrabalho e existe uma falta de consenso entre os pesquisadores, sendo que poucas intervenções são pensadas para minimizar seus aspectos negativos. Sendo assim, existe a necessidade de pesquisas acerca da saúde do teletrabalhador, sendo que esta é uma área nova e com muitas lacunas de pesquisa (Mishima-Santos et al., 2020).

1.5 Conclusão

Neste capítulo foi feita uma apresentação sobre as variáveis que serão incluídas no estudo e as lacunas de pesquisa encontradas. Verificou-se que os estudos que relacionam teletrabalho e tecnoestresse são escassos, principalmente com amostras de profissionais da área da saúde, e mais especificamente em relação ao trabalho do psicólogo clínico.

Durante a Covid-19 verificou-se um aumento expressivo de trabalhadores em regime de trabalho remoto de forma compulsória no país (Góes & Nascimento, 2020; PNAD Contínua-IBGE, 2018). Não houve um planejamento para a realização desta modalidade de trabalho, e os trabalhadores por vezes não tinham condições necessárias para trabalhar de casa, o que pode ter aumentado a exposição a fatores de risco, e desencadeado problemas de saúde, tanto mentais quanto físicos.

Após a análise da literatura encontrada sobre as variáveis apresentadas, verificou-se o aumento do número de psicólogos clínicos que tem realizado atendimentos de forma remota no Brasil. Poucas pesquisas foram encontradas sobre o trabalho deste profissional nesta modalidade, sendo que os estudos encontrados apontam fatores de risco psicossociais que podem contribuir negativamente para o bem-estar e a saúde destes

trabalhadores. Verificou-se também que este grupo carece de treinamento para adaptação ao uso de tecnologias, o que pode auxiliar a minimizar o impacto negativo destes.

Assim, este estudo tem como objetivo identificar os fatores de risco psicossociais e sua relação com o tecnoestresse no trabalho de psicólogos clínicos que realizam atendimento de forma online, buscando compreender de que forma essa nova modalidade de atendimento afeta esses profissionais, e a partir disto propor ações que podem minimizar a exposição a esses estressores.

Capítulo 2

CONSIDERAÇÕES FINAIS

2.1 Síntese integrativa dos estudos

O objetivo deste capítulo é compilar os resultados dos dois artigos produzidos neste estudo, sendo que o objetivo geral do mesmo foi identificar o poder preditivo dos fatores psicossociais no trabalho em relação às dimensões do Tecnoestresse (descrença, fadiga, ansiedade, ineficácia) e verificar se a satisfação no trabalho funcionava como variável mediadora entre as demandas de trabalho e as dimensões do tecnoestresse.

Este estudo teve como objetivo geral identificar o poder preditivo dos fatores psicossociais no trabalho sobre as dimensões do Tecnoestresse (descrença, fadiga, ansiedade, ineficácia). Os objetivos específicos foram: - Identificar antecedentes e consequências do tecnoestresse para a saúde dos trabalhadores, a partir da realização de uma revisão integrativa da produção científica internacional e nacional. - Identificar as relações de predição entre as demandas do trabalho (quantitativas, cognitivas e mentais) e recursos pessoais, e as dimensões do tecnoestresse. - Testar o efeito de mediação da satisfação entre as demandas do trabalho (quantitativas, cognitivas e mentais) e as dimensões do tecnoestresse.

Desta forma, no primeiro capítulo são apresentadas as variáveis que foram abordadas no estudo: fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho, definições e impactos para o trabalhador; estresse, definições e forma de impacto no indivíduo; estresse ocupacional e suas implicações; tecnoestresse e seu impacto no trabalho; contexto de trabalho do psicólogo clínico que atende de forma on-line e impactos do teletrabalho.

O artigo 1 intitulado “Revisão integrativa sobre tecnoestresse no trabalho: fatores individuais, organizacionais e consequências”, teve como objetivo sistematizar e avaliar a produção científica nacional e internacional acerca dos impactos do tecnoestresse no trabalho de diversos tipos de profissionais (Capítulo 2). O artigo foi aceito para publicação na Revista rPOT em 21/03/2022 e encontra-se disponível em: <https://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/article/view/2323217>

O artigo 2 (Capítulo 3) apresentará os dados de uma pesquisa quantitativa realizada com psicólogos clínicos que estão trabalhando de forma remota, com o objetivo de identificar os fatores e riscos psicossociais e tecnoestresse presentes nessa modalidade de atendimento ao paciente, visando identificar possíveis problemas de saúde que podem ser desencadeados, segundo Modelo de Investigação de pesquisa (Figura 1). O artigo foi submetido ao *Journal Professional Psychology: Research and Practice* em 04/08/2023 e encontra-se em processo de avaliação. O comprovante da submissão está anexado ao final deste trabalho (Anexo A).

O primeiro estudo tratou-se de uma revisão integrativa de literatura, cujo objetivo foi identificar na literatura nacional e internacional publicações sobre os antecedentes e consequências do tecnoestresse na vida de trabalhadores de áreas diversas. Neste tipo de revisão pretende-se levantar lacunas existentes, o que possibilita novas investigações, além de avaliar e procurar de maneira crítica as evidências acerca do objeto de investigação (Sousa et al., 2017).

De forma a atingir o resultado proposto, foram realizadas buscas de artigos nas bases de dados a seguir: Scopus, Scielo, Web of Science, PubMed, Psycinfo, Portal Capes. Essas bases foram definidas de acordo com a quantidade de artigos disponíveis que correspondessem ao tema de pesquisa, quantidade de artigos nacionais e internacionais e acesso a textos completos.

Os descritores definidos para busca foram “tecnostress” e “tecnoestresse”, e a partir desta seleção, foram destacados apenas os artigos que tratassem do tema tecnoestresse em trabalhadores. Os artigos selecionados foram avaliados por duas pesquisadoras nas duas etapas da pesquisa. Foram utilizados como critérios de inclusão: a) Estudos que tratem da relação entre trabalho e tecnoestresse; b) Estudos de caráter empírico ou teórico; c) Estudos que tenham sido publicados nos últimos 11 anos (entre 2010 e 2020); d) estudos em português, inglês e espanhol.

Foram identificadas quatro categorias: a) fatores organizacionais que afetam o tecnoestresse, ou seja, de que forma o ambiente organizacional é capaz de influenciar de forma positiva ou negativa os preditores de Tecnoestresse; b) fatores individuais que afetam o tecnoestresse, ou seja, de que forma o próprio indivíduo e a forma como ele maneja seu trabalho pode influenciar de forma positiva ou negativa os preditores do Tecnoestresse; c) consequências do tecnoestresse para a saúde dos trabalhadores, ou seja, de que forma os preditores do Tecnoestresse podem afetar a saúde do trabalhador que vive

sob esta constante demanda. Foram encontrados poucos estudos acerca das consequências do tecnoestresse em relação à saúde dos trabalhadores, sendo que nenhum trabalho foi encontrado sobre profissionais da psicologia.

A partir das lacunas identificadas no estudo 1 foi estruturado o segundo estudo. Neste, o objetivo foi identificar o poder preditivo dos fatores psicossociais no trabalho sobre as dimensões do Tecnoestresse, e também verificar se a satisfação no trabalho funciona como variável mediadora entre as demandas de trabalho e as dimensões do Tecnoestresse.

Para tanto, foram utilizados os instrumentos COPSOQ II – VERSÃO CURTA, a escala de Tecnoestresse e um questionário sociodemográfico e funcional. Participaram do estudo 146 psicólogos que realizavam seus atendimentos de forma remota. A partir das análises descritivas das demandas e recursos do Tecnoestresse, ao se considerar a escala de pontuação, verificou-se que a maior média encontrada foi na dimensão da Fadiga do Tecnoestresse. Os resultados encontrados identificaram modelos que propõem a explicação do Tecnoestresse por meio de um conjunto de fatores psicossociais: Quanto maior a demanda quantitativa, o estresse comportamental e somático, vitalidade, sintomas de depressão, menor se torna a satisfação e desenvolvimento no trabalho. A satisfação atua como mediadora entre a demanda cognitiva e a demanda quantitativa nas dimensões de ansiedade, fadiga e descrença.

No que diz respeito à H1, de que as Demandas quantitativas, Demandas cognitivas, Demandas emocionais, Sintomas de depressão, Estresse somático, Estresse cognitivo e Estresse comportamental estão positivamente relacionadas com as dimensões do Tecnoestresse, observa-se que os resultados confirmam parcialmente a hipótese. Verificou que somente a demanda emocional explicou a Descrença, a Demanda quantitativa, o Estresse Comportamental, a Vitalidade, os Sintomas de depressão relacionaram a Fadiga. A Ansiedade associou-se negativamente aos Sintomas de depressão e a dimensão de ineficácia aos Sintomas de depressão, Vitalidade e Estresse somático.

Quanto à H2, na qual o desenvolvimento no trabalho, os níveis de liberdade, o sentido do trabalho, o comprometimento com o trabalho e a satisfação no trabalho estão negativamente relacionadas com as dimensões do Tecnoestresse, foi parcialmente aceita, uma vez que as dimensões de Descrença e Fadiga se relacionaram negativamente somente

à Satisfação no trabalho. A Ansiedade e a Ineficácia também obtiveram relação negativa com a Satisfação no trabalho acrescida do Desenvolvimento no trabalho.

Em relação a H3, que testou se a satisfação no trabalho funciona como variável mediadora entre as demandas de trabalho e as dimensões do Tecnoestresse, verificou-se que a força da relação entre as Demandas quantitativas e Demandas Cognitivas, e as dimensões de Ansiedade, Fadiga e Descrença foi significativamente reduzida quando a satisfação no trabalho foi adicionada ao modelo, indicando o papel mediador da satisfação no trabalho. Pesquisas anteriores apontaram altos índices de satisfação em psicólogos clínicos que atuam em clínicas particulares (Walfish e Coover, 1989).

2.2 Limitações do estudo e agenda de pesquisa

Algumas limitações do estudo 1 são: a i). número e escolha de base de dados, o que pode ter sido um limitador dos artigos encontrados, ii). idiomas selecionados, foram considerados apenas artigos publicados em inglês, espanhol e português, e iii). recorte temporal utilizado, pois mesmo o tema sendo recente, a seleção de artigos dos últimos 11 anos apenas pode ter influenciado o número de estudos encontrados.

Em relação às limitações do estudo 2, ressalta-se que o delineamento transversal impossibilitou analisar relações causais; a segunda é a amostra do tipo não probalística, pois esta torna inviável realização de generalizações; a terceira leva em conta a amostra predominantemente feminina que realizavam o trabalho em sua própria casa. Desta forma, não se pode generalizar o estudo para outras situações de trabalho; em quarto, a utilização de medidas de autorrelato, pois pode ser ocasionado algum tipo de viés devido à desajustabilidade social. Finalmente, destaca-se que a pesquisa foi realizada durante o período pandêmico, o que pode ter impactado os resultados encontrados, tendo em vista que este tipo de atendimento on-line passou a ser emergencial, e não necessariamente uma opção de trabalho deste profissional.

Para agenda de pesquisa, sugere-se a necessidade de aprofundar os estudos com amostras aleatórias, de delineamentos longitudinais e mistos, também utilizando multimétodos, assim como sugere Donaldson & Grant-Vallone (2002). Desta forma, pode ser reduzido o viés de autorrelato. Também se sugere novos estudos no período pós-

pandemia de forma a identificar a estabilidade dos modelos obtidos e possibilidade de comparar resultados.

2.3 Contribuições do estudo

Este estudo trouxe contribuições teóricas ao identificar fatores de risco psicossociais e sua relação com o tecnoestresse em uma amostra pouco estudada no contexto brasileiro. Verificou-se que as quatro dimensões do tecnoestresse diminuem na medida em que aumenta a satisfação no trabalho. Os resultados confirmam a literatura de que a satisfação no trabalho é um fator protetivo do tecnoestresse (Califf et al., 2020; Pocinho & García, 2008; Taser et al., 2022). Entretanto, a satisfação no trabalho não pode ser a única fonte de diminuição das tensões do trabalho deste profissional. Sugere-se também a criação de cartilhas e orientações profissionais que visem o bem-estar e o autocuidado para prevenção advinda da sobrecarga cognitiva, por exemplo.

Sugere-se também que o psicólogo que deseje trabalhar de forma remota receba treinamentos específicos voltados, por exemplo, para regulação da sua auto-eficácia, considerando que altos níveis de autoeficácia no trabalho remoto estão associados a níveis mais baixos de Tecnoestresse (Schoch, 2023). Além disso, os cursos de graduação em Psicologia podem oferecer disciplinas voltadas para o uso de TICs nos processos de atendimento clínico, de forma a auxiliar no desenvolvimento de competências voltadas para as adaptações necessárias ao atendimento realizado de forma remota. Esse estudo também pode proporcionar uma discussão sobre o estresse laboral ao qual o psicólogo clínico está exposto, e os possíveis efeitos em seu trabalho e sua vida pessoal, por exemplo. Estudos anteriores apontam que o psicólogo clínico está exposto a altas demandas emocionais nos atendimentos (Menezes et. al., 2020). Na maior parte do tempo, o psicólogo está em contato direto com o sofrimento de um ser humano vulnerável, ou em condições de sofrimento. Isso pode gerar um desgaste mental para o profissional e somada a essa demanda temos as condições de trabalho do mesmo, com baixas remunerações, condições insalubres e cargas extensas de trabalho (Menezes et. al., 2020).

2.4 Conclusão

A partir dos resultados do artigo 1, verificou-se poucos estudos nacionais e internacionais que relacionem os impactos do Tecnoestresse em psicólogos, especialmente os psicólogos clínicos que realizam atendimentos de forma remota. O estudo 2 tentou preencher esta lacuna, investigando os fatores psicossociais e sua relação com as dimensões do tecnoestresse no trabalho de psicólogos clínicos que realizavam trabalho remoto durante a pandemia da Covid-19. Desta forma, o estudo contribuiu para identificar características presentes no trabalho remoto destes profissionais, e os fatores que podem levar ao tecnoestresse, bem como propor ações de prevenção. Os resultados deste trabalho podem ser utilizados no desenvolvimento de ações voltadas para o redesenho das características do trabalho remoto destes profissionais, buscando a prevenção e promoção da saúde mental e física no ambiente de trabalho, de forma a proporcionar bem-estar e prevenir a exposição a fatores de risco decorrentes do modo de atuação. Também foram sugeridas ações voltadas para a formação de psicólogos, visando a utilização das TICs nos atendimentos realizados de forma remota.

Referências Bibliográficas

- Abreu, K. L., Stoll, I., Ramos, L. S., Baumgardt, R. A., & Kristensen, C. H.. (2002). Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia. *Psicologi Abreu, K. L. de ., Stoll, I., Ramos, L. S., Baumgardt, R. A., & Kristensen, C. H.. (2002). Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia. Psicologia: Ciência E Profissão, 22(2), 22–29. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932002000200004>*
- Aquino, M. T. (2012). Prevalência de transtornos mentais entre estudantes de medicina da Universidade Federal de Minas Gerais. (Dissertação de mestrado). Ciências da Saúde da Faculdade de Medicina da Universidade Federal Minas Gerais. Belo Horizonte, Brasil.
- Arnetz, B., & Wiholm, C. (1997). Technological stress: Psychophysiological symptoms in modern offices. *Journal of Psychosomatic Research, 43(1), 35-42. [https://doi.org/10.1016/S0022-3999\(97\)00083-4](https://doi.org/10.1016/S0022-3999(97)00083-4)*
- Ramakrishna Ayyagari, R., Grover, V., Purvis, R. (2011). Technostress : Technological Antecedents and Implications technostress : technological a ntecedents. *May 2014. <https://doi.org/10.2307/41409963>*
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>*
- Bao Y, Sun Y, Meng S, Shi J, Lu L. (2019). nCoV epidemic: address mental health care to empower society. *The Lancet, 395(10.224), e37-e38, 2020. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30309-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30309-3)*
- Beehr, T., & Newman, J. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology, 31(4), 665–699. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>*
- Bekés, V., & Doorn, K. A. (2020). Psychotherapists’ attitudes toward online therapy during the COVID-19 Pandemic. *Journal of Psychotherapy Integration, 30(2), 238–247. <https://doi.org/10.1037/int0000214>*

- Borine, R. de C. C., Wanderley, K. da S., & Bassitt, D. P. (2015). Relação entre a qualidade de vida e o estresse em acadêmicos da área da saúde. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, 6(1), 100-118.
- Brod, C. (1982). Managing Technostress: Optimizing the use of computer technology. *Personel Journal*, 61(10), 753-757.
- Brotto, T. & Dalbello-Araujo, M. (2012) É inerente ao trabalho em saúde o adoecimento de seu trabalhador? *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional [online]*, 2012, 37 (126), 290-305. [Acessado 11 Fevereiro]. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572012000200011>
- Bucci, S., Schwannauer, M., & Berry, N. (2019). The digital revolution and its impact on mental health care. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 92(2), 277–297. <https://doi.org/10.1111/papt.12222>
- Bucci, S., Schwannauer, M., & Berry, N. (2019). The digital revolution and its impact on mental health care. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 92(2), 277–297. <https://doi.org/10.1111/papt.12222>
- Bureau Internacional do Trabalho, G. (2019). *Documento Final do Centenário da OIT*. 14. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_706928.pdf
- Cândido, J., & Souza, L. (2017). Síndrome de *Burnout*: As novas formas de trabalho que adoecem. *Psicologia.Pt*, 12 pg.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2010). Tradução, adaptação e exploração de propriedades psicométricas da escala de tecnoestresse (RED/TIC) TT - Translation, adaptation and exploration of psychometric properties of tecnostress scale (RED/TIC) TT - Traducción, adaptación y explotación de las p. *Psicol. Estud*, 15(1), 171–178. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722010000100018
- Carlotto, M. S., Wendt, G. W., Lisboa, C., & De Moraes, M. A. (2014). Predictors of work addiction in workers who use information and communication technologies. *Temas Em Psicologia*, 22(2), 377–387. <https://doi.org/10.9788/TP2014.2-09>
- Chamon, M. A. (2008). Estresse e Estratégias de Enfrentamento: Instrumentos de Avaliação e Aplicações. *EnANPAD*, 1–14.
- Chaves, C., Duarte, J., Nelas, P., Coutinho, E., Cruz, C., & Dionisio, R. (2019). O tecnostress em profissionais de saúde nos cuidados de saúde primários. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 1(2), 297–304. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n2.v1.1699>

- CHIAVENATO, I. (1989) Recursos humanos na empresa / Idalberto Chiavenato. Sao Paulo: Atlas, 5v. Número de Chamada: 658.3 C532.
- Cortez, P. A., Zerbini, T., & Veiga, H. M. S. (2019). Work context and burnout: Confirmation of moderators from meta-analysis evidence. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4), 755-761. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17499>
- Crestana, T. (2015). Novas abordagens terapêuticas - terapias on-line. *Revista Brasileira Psicoterapia*, 17(2), 35-43.
- De Witte, N., Carlbring, P., Etzelmueller, A., Nordgreen, T., Karekla, M., Haddouk, L., Belmont, A., Øverland, S., Abi-Habib, R., Bernaerts, S., Brugnera, A., Compare, A., Duque, A., Ebert, D., Eimontas, J., Kassianos, A., Andreas S., Pia T., Assche, E., Van Daele, T. (2021). Online consultations in mental healthcare during the COVID-19 outbreak: An international survey study on professionals' motivations and perceived barriers. *Internet Interventions*, 25. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2021.100405>
- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Depolli, G. T., Brozzi, J. N., Perobelli, A. de O., Alves, B. L., & Barreira-Nielsen, C.. (2021). Ansiedade e depressão em atendimento presencial e telessaúde durante a pandemia de Covid-19: um estudo comparativo. *Trabalho, Educação e Saúde*, 19, 1-15. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00317>
- Domínguez, V., Ríos-manríquez, M., & Sánchez-fernández, M. D. (2019). Work Techno-resources and its impact on Technostress: a case study. *International Journal of Innovation*, 7(2). <https://doi.org/10.5585/iji.v7i2.247.299-311>
- Dorociak, K. E., Rupert, P. A., & Zahniser, E. (2017). Work Life, well-being, and self-care across the professional lifespan of psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 48(6), 429-437. <https://doi.org/10.1037/pro0000160>
- Dragano, N., & Lunau, T. (2020). Technostress at work and mental health: concepts and research results. *Current Opinion in Psychiatry*, 33(4), 407-413. <https://doi.org/10.1097/YCO.0000000000000613>

-
- Ennals, R. (1999). Psychosocial Factors at Work. In *Work Life 2000 Yearbook 1 1999* (Issue 56). https://doi.org/10.1007/978-1-4471-0879-5_5
- Eriksson, T., Germundsjö, L., Åström, E., & Rönnlund, M. (2018). Mindful self-compassion training reduces stress and burnout symptoms among practicing psychologists: A randomized controlled trial of a brief web-based intervention. *Frontiers in Psychology, 9*, 1–10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02340>
- Eurofound & EU-OSHA (2014). *Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2806/70971>
- Fabri, J. M. G., Noronha, I. R., Oliveira, E. B., Kestenberg, C. C. F., Harbache, L. M. A., & Noronha, I. R. (2018). Estresse ocupacional em enfermeiros da pediatria: Manifestações físicas e psicológicas. *Revista Baiana de Enfermagem, 32*, 1-10. <https://doi.org/10.18471/rbe.v32.25070>
- Farah, R. (2013). Psicologia e Tecnologia: Um diálogo inevitável. Núcleo.
- Fernandes, C., & Pereira, A. (2016). Exposure to psychosocial risk factors in the context of work: a systematic review. *Revista Saude Publica, 50*(24).
- Ferreira, A. (2006). Tecnologia de Informação, controle e mundo do trabalho: Pensar tecnologia na ótica do trabalhador. *Revista Eletrônica de Ciências Sociais, 11*, 14-24.
- Fidelis, J. F., Zille, L. P., & De Rezende, F. V. (2020). Estresse e trabalho: o drama dos gestores de pessoas nas organizações contemporâneas. *Revista de Carreiras e Pessoas, 10*(3), 466–485. <https://doi.org/10.20503/recape.v10i3.49552>
- Fleury, R. (2014). Home Sweet Home ? Therapists ' Perspectives on Working from Home. Dissertação de doutorado.
- Freitas, P. M., Rocha, C. M., & Silva, T. C. C. (2010). Um Estudo Teórico sobre o Modelo Cognitivo de Estresse e Coping. *Revista Revise, 1*, 1–19.
- Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ) (2021) – Rede de Informações e Comunicação ao SARS-COV-2 em trabalhadores no Brasil.
- Góes, G. S., Nascimento, J. A. S., & Martins, F. S. (2020). *Potencial de teletrabalho na pandemia: Um retrato no Brasil e no mundo*. Ipea. (Carta de Conjuntura, n. 47).
- Gowda, G. S., Komal, S., Sanjay, T. N., Mishra, S., Kumar, C. N., & Math, S. B. (2019). Sociodemographic, legal, and clinical profiles of female forensic inpatients in

- Karnataka: A retrospective study. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 41(2), 138–143. <https://doi.org/10.4103/IJPSYM.IJPSYM>
- Handar, Z. (2015). Revista Brasileira de Medicina do Trabalho indexada na LILACS. *Revista Brasileira de Medicina Do Trabalho*, 13(2), 59.
- Hasselberg, M. J. (2020). The Digital Revolution in Behavioral Health. *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, 26(1), 102–111. <https://doi.org/10.1177/1078390319879750>
- Hirschle, A. L. T., & Gondim, S. M. G. (2020). Stress and well-being at work: A literature review. *Ciencia e Saude Coletiva*, 25(7), 2721–2736. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020257.27902017>
- Hollis, C., Morriss, R., Martin, J., Amani, S., Cotton, R., Denis, M., & Lewis, S. (2015). Technological innovations in mental healthcare: Harnessing the digital revolution. *British Journal of Psychiatry*, 206(4), 263–265. <https://doi.org/10.1192/bjp.bp.113.142612>
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2018). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua*. Rio de Janeiro: IBGE.
- International Labour Organization – ILO. (2019). *Safety and Health at the Hearth of the Future of Work*.
- ISMA – BR (International Stress Management Association) (2021) - Pesquisa sobre Prevenção e Tratamento de Stress.
- Jacinto, A., & Tolfo, S. da R. (2017). Riscos psicossociais no trabalho: conceitos, variáveis e instrumentos de pesquisa. *Perspectivas Em Psicologia*, 21(1). <https://doi.org/10.14393/PPv21n1a2017-04>
- Jex, S. M. (1998). *Stress and job performance: Theory, research, and implications for managerial practice*. Sage Publications Ltd.
- Júnior, R. C. S., Calado, S. A., & Ciosaki, L. M. (2021). A psicoterapia online no Brasil: dimensões e reflexões acerca de novas interações em psicologia. *Revista Eixo*, 10(2), 94–105.
- Kavoor, A. R., Chakravarthy, K., & John, T. (2020). Remote consultations in the era of COVID-19 pandemic: Preliminary experience in a regional Australian public acute

mental health care setting. *Asian Journal of Psychiatry*, 51,102074. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102074>

Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. P., Bakker, A. B., Bamberger, P., Bapuji, H., Bhave, D. P., Choi, V. K., Creary, S. J., Demerouti, E., Flynn, F. J., Gelfand, M. J., Greer, L. L., Johns, G., Kesebir, S., Klein, P. G., Lee, S. Y. & Vugt, M.V. (2021). COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action. *American Psychologist*, 76(1), 63–77. <https://doi.org/10.1037/amp0000716>

Kraemer H.C., et. al. (2001). How do risk factors work together? Mediators, moderators, and independent, overlapping, and proxy risk factors. *American Journal of Psychiatry*, 158(6), 848-56. <https://doi.org/10.1176/appi.ajp.158.6.848>. PMID: 11384888

Kyrios, M., & Thomas, N. (2014). Psychology and the internet: Where are we and where to from here? *Revista Inpsych*, Austrália. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:155882720>

La Torre, G., De Leonardis, V., & Chiappetta, M. (2020). Technostress: how does it affect the productivity and life of an individual? Results of an observational study. *Public Health*, 189, 60–65. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2020.09.013>

Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer.

Lei, C. F., & Ngai, E. W. T. (2014). The double-edged nature of technostress on work performance: A research model and research agenda. *35th International Conference on Information Systems "Building a Better World Through Information Systems", ICIS 2014*, 1–18.

Leka, S., Cox, T. (2008). The European framework for psychosocial risk management: PRIMA - EF. Nottingham: Institute of Work, Health and Organization.

Leka, S., Jain, A. (2010). Health impact of psychosocial hazards at work: an overview. Geneva: World Health Organization.

León-Pérez, J.M., Escartín, J., Giorgi, G. (2019). A presença do assédio moral e laboral em todo o mundo. In: D'Cruz, P., Noronha, E., Notelaers, G., Rayner, C. (orgs) *Conceitos, Abordagens e Métodos. Manuais de Assédio Moral, Abuso Emocional e Assédio no Trabalho*, vol 1. Springer, Singapura. https://doi.org/10.1007/978-981-10-5334-4_3-1

Lipp, M. (1984). *Stress e suas implicações. Estudos de Psicologia*, 1 (3,4), 519.

Maslach, C.; Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. Job burnout. *Annual Review of Psychology*, v. 52, p. 397-422, 2001.

Silva, E. A. T. da ., & Martinez, A.. (2005). Diferença em nível de stress em duas amostras: capital e interior do estado de São Paulo. *Estudos D Silva, E. A. T. da ., & Martinez, A.. (2005). Diferença em nível de stress em duas amostras: capital e interior do estado de São Paulo. Estudos De Psicologia (campinas)*, 22(1), 53–61. <https://doi.org/10.1590/S0103-166X200500010000>

Llorens, S. G., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2006). Testing the robustness of the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 13(3), 378–391. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.3.378>

Lucca, S. R & Moreira, A. S. (2020). *Psychosocial factors and Burnout Syndrome among mental health professionals*. Revista Latino Americana de Enfermagem. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4175.3336>

Makadia, R., Sabin-Farrell, R., & Turpin, G. (2017). Indirect exposure to client trauma and the impact on trainee clinical psychologists: Secondary traumatic stress or vicarious traumatization? *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 24(5), 1059–1068. <https://doi.org/10.1002/cpp.2068>

Malagris, L. E. N., & Fiorito, A. C. C. (2006). Avaliação do nível de stress de técnicos da área de saúde. *Estudos de Psicologia*, 23(4), 391–398. <https://doi.org/10.1590/s0103-166x2006000400007>

Marôco, J. (2007). *Análise estatística com utilização do SPSS* (3a ed.). Edições Sílabo. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4175.3336>

Menezes, R., Barbosa, L., Ribeiro, M., Araújo, L., Mendonça, Z.(2020) Cartilha de Prevenção de Estresse em Psicólogos. Faculdade Pernambucana de Saúde e Conselho Regional de Psicologia de Alagoas - CRP 15.

Miguel, F., & Noronha, A. (2007). Estudo dos Parâmetros Psicométricos da Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho. *Avaluar*, 7, 1-18.

Mishima-Santos, V., Renier, F., & Sticca, M. (2020). Teletrabalho e impactos na saúde e bem-estar do teletrabalhador: revisão sistemática. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 21(3), 865–877. <http://dx.doi.org/10.15309/20psd210327>

-
- Mishima-Santos, V., Sticca, M. G., & Pérez-Nebra, A. R. (2021). Wellbeing and Work Design in Brazilian Teleworkers. *Frontiers in Psychology, 12*(October), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.733640>
- Mishima-Santos, V.; Sticca, M. G. & Zerbini, T. (2020). *Teletrabalho e a Pandemia da Covid-2019: Um Guia para Organizações e Profissionais*. Ribeirão Preto, 18 p.
- Mohajan, H. (2013). The occupational stress and risk of it among the employees. *International Journal of Mainstream Social Science, 2*(2), 17–34.
- Molino, M., Ingusci, E., Signore, F., Manuti, A., Giancaspro, M. L., Russo, V., Zito, M., & Cortese, C. G. (2020). Wellbeing costs of technology use during Covid-19 remote working: An investigation using the Italian translation of the technostress creators scale. *Sustainability (Switzerland), 12*(15), 1–20. <https://doi.org/10.3390/SU12155911>
- Moura, A., Lunardi, R., Volpato, R., Nascimento, V., Bassos, T., & Lemes, A. (2018). Fatores associados à ansiedade entre profissionais da atenção básica. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental, 19*, 17-26. <https://doi.org/10.19131/rpesm.0198>
- NIOSH (2008). Exposure to Stress: Occupational Hazards in Hospitals. Centers for Disease Control and Prevention, Publication No.136, 1-13. <https://www.cdc.gov/niosh/docs/2008-136/>
- OIT (Organização Internacional do Trabalho) 2019. Relatório da Comissão Global sobre o Futuro do Trabalho.
- OIT (Organização Internacional do Trabalho) 2020. COVID – 19 e o Mundo do Trabalho.
- Oliveira De Sousa, K. (2018). Stress and coping strategies of health managers Estrés y estrategias de afrontamiento de los gerentes de salud. *Estudos e Pesquisas Em Psicologia, 18*(2), 496–515.
- OMS (Organização Mundial da Saúde) (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases.
- Paschoal, T., & Tamayo, Á. (2004). Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudos de Psicologia (Natal), 9*(1), 45–52. <https://doi.org/10.1590/s1413-294x2004000100006>
- Pereira, A. C. L., Souza, H. A., Lucca, S. R. de, & Iguti, A. M. (2020). Fatores de riscos psicossociais no trabalho: limitações para uma abordagem integral da saúde mental

- relacionada ao trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 45, 1–9. <https://doi.org/10.1590/2317-6369000035118>
- Pocinho, M., García, J. (2008). Impacto Psicossocial de La Tecnología de Información Y Comunicación (TIC): Tecnoestrés, Daños Físicos Y Satisfacción Laboral. *Acta Colombiana de Psicología*. 11.
- Prado, C. E. (2016). Estresse ocupacional: causas e consequências. *Revista Brasileira Medicina do Trabalho*, 14(3), 285–289. <https://doi.org/10.5327/Z1679-443520163515>
- Quick, J. C., & Henderson, D. F. (2016). Occupational stress: Preventing suffering, enhancing wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(5), 1–11. <https://doi.org/10.3390/ijerph13050459>
- Raghuram, S., & Fang, D. (2014). O teletrabalho e o papel do poder de supervisão na China. *Ásia Pacific Journal of Management* 31, 523–547. <https://doi.org/10.1007/s10490-013-9360-x>
- Rayner, S., Davis, C., Moore, M., & Cadet, T. (2021). Secondary traumatic stress and related factors in Australian social workers and psychologists. *Health and Social Work*, 45(2), 122–130. <https://doi.org/10.1093/HSW/HLAA001>
- Reis, A. L. P. P. dos, Fernandes, S. R. P., & Gomes, A. F. (2010). Estresse e fatores psicossociais. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 30(4), 712–725. <https://doi.org/10.1590/s1414-98932010000400004>
- Rodrigues, C. M. L., Faiad, C., & Facas, E. P. (2020). Risk Factors and Psychosocial Risks at Work: Definition and Implications. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 36, 1–9. <https://doi.org/10.1590/0102.3772E36NSPE19>
- Rupert, P. A., & Dorociak, K. E. (2019). Self-Care, Stress, and Well-Being Among Practicing Psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 50(5), 343–350. <https://doi.org/10.1037/pro0000251>
- Salanova, M., Llorrens, Cifre, E. (2004). Tecnoestrés: concepto, medida e intervención sicosocial. *Nota técnica de prevención*. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, Espanha.

-
- Salanova Sória., M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(3), 225-246.
- Sampaio, L. R., Oliveira, L. C. de, & Pires, M. F. D. N. (2020). Empatia, depressão, ansiedade e estresse em Profissionais de Saúde Brasileiros. *Ciencias Psicológicas*, 14(2). <https://doi.org/10.22235/cp.v14i2.2215>
- Santos, A. F. O., & Cardoso, C. L. (2010). Profissionais de saúde mental: estresse, enfrentamento e qualidade de vida. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 26(3), 543-548. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722010000300017>
- Scott, E. J. (2017). Experiences of clinical psychologists: a systematic review exploring stress, burnout and coping strategies, and a qualitative perspective on working with people with intellectual disabilities and behaviour that challenges. <https://era.ed.ac.uk/handle/1842/25920>
- Silva, M. P. da, Bernardo, M. H., & Souza, H. A. (2016a). Relação entre saúde mental e trabalho: a concepção de sindicalistas e possíveis formas de enfrentamento. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 41(0), 1–12. <https://doi.org/10.1590/2317-6369000003416>
- Silva, M., Queirós, C., & Cameira, M. (2016b). Saúde no trabalho: tecnostress e burnout em enfermeiros. *International Journal on Working Conditions*, 12, 54–70.
- Tarafdar, M., Pullins, E. B. & Ragu-Nathan, T. S. (2014). Technostress: negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*, n/a. <https://doi.org/10.1111/isj.12042>
- Tarafdar, M., Tu, Q. & Ragu-Nathan, T. S. (2010) Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *Journal of Management Information Systems*, 27, 303–334.
- 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. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S. & Ragu-Nathan, B.S. (2011) Crossing to the dark side: examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. *Communications of the ACM*, 54, 113–120.

- Taser, D., Aydin, E., Torgaloz, A. O., & Rofcanin, Y. (2022). An examination of remote e-working and flow experience: The role of technostress and loneliness. *Computers in Human Behavior*, 127, 107020. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107020>
- Topooco, N., Riper, H, Araya, R , Berking, M, Brunn, M., Chevreur, K., Cieslak, R. , Ebert, D., Etchmendy, E., Herrero, R., Kleiboer, A., Krieger , T., García-Palacios, A , Cerga-Pashoja, A, Smoktunowicz, E , Urech, A , Vis, C., Andersson, G.(2017). Attitudes towards digital treatment for depression: A European stakeholder survey. *Internet Interventions*, 8, 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2017.01.001>
- Truch, S. (1980). *Teacher Burnout and What to Do About It*. Novato: Academic Therapy Publications.
- Tucci, V., & Moukaddam, N. (2017). We are the hollow men: The worldwide epidemic of mental illness, psychiatric and behavioral emergencies, and its impacts on patients and providers. *Emerg Trauma Shock*, 10, 4-6.
- Wang, B., Liu, Y, Qian J. & Parker S. K. (2021). Achieving Effective Remote Working During the COVID – 19 Pandemic: A Work design Perspective. *Applied Psychology*, 70(1), 16-59. <https://doi.org/10.1111/apps.12290>
- Wang, K., Shu, Q., & Tu, Q. (2008). Technostress under different organizational environments: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, 24(6), 3002–3013. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.05.007>
- Wind, T. R., Rijkeboer, M., Andersson, G., & Riper, H. (2020). The COVID-19 pandemic: The 'black swan' for mental health care and a turning point for e-health. *Internet interventions*, 20, 100317. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2020.100317>
- Woo, T., Roger, H., Tan. W. (2020). Global prevalence of burnout symptoms among nurses: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Psychiatric Research*, 123, 9-20. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2019.12.015>

ANEXOS

Anexo A – Instrumento de coleta de dados: Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ II – Versão curta)

Instruções de preenchimento

As perguntas do questionário estão relacionadas com a saúde, o bem-estar e fatores do ambiente de trabalho. O questionário é sobre as suas condições de trabalho e a sua opinião acerca do mesmo.

O presente questionário é confidencial. Não existem respostas certas nem erradas.

O tempo previsto de preenchimento do questionário é de 30 minutos.

Por favor, responda a todas as questões assinalando com um X na resposta que considera mais adequada.

1-Nunca/ quase nunca 2-Raramente 3-Às vezes 4-Frequentemente 5-Sempre

FATORES DO TRABALHO					
1 PRODUÇÃO E TAREFAS					
1.1 Demandas quantitativas	1	2	3	4	5
1 - Você precisa trabalhar muito rapidamente?					
2 - A quantidade de trabalho que você possui é distribuída desigualmente de maneira que se acumula?					
3 - Com que frequência você não possui tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?					
1.2 Demandas cognitivas					
4 - Você precisa ser responsável por muitas tarefas em seu trabalho?					
5 - O seu trabalho exige que você se lembre de muitas coisas?					
6 - O seu trabalho exige que você tome decisões difíceis?					
1.3 Demandas emocionais	1	2	3	4	5

7 - No seu trabalho, você é colocado(a) em situações perturbadoras emocionalmente?					
8 - O seu trabalho exige muito de você emocionalmente?					
9 - É necessário o seu envolvimento emocional intenso para a realização do seu trabalho?					
2 RECURSOS DO TRABALHO					
2.1 Desenvolvimento no Trabalho	1	2	3	4	5
10 - Você possui alguma influência sobre o tipo de tarefas que realiza? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
11 - O seu trabalho permite que você aprenda novas coisas? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
12 - O seu trabalho permite que você use as suas habilidades ou conhecimentos? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
2.2 Níveis de Liberdade	1	2	3	4	5
13 - No seu trabalho, você pode decidir quando fazer uma pausa? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
14 - Você pode deixar o seu trabalho para ter um bate-papo com um colega? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
15 - Se você tem algum assunto particular, é possível deixar o seu local de trabalho por meia hora sem especial permissão? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
2.3 Sentido do trabalho	1	2	3	4	5

16 - O seu trabalho é significativo? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
17 - Você sente que o trabalho que faz é importante? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
18 - Você sente-se motivado e envolvido com o seu trabalho? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
2.4 Comprometimento com o trabalho	1	2	3	4	5
19 - Você gosta de comentar com outros sobre o seu local de trabalho? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
20 - Você acha que os problemas do seu local de trabalho também são seus? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
21 - Você sente que o seu local de trabalho é de muita importância pessoal para você? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
3 RELAÇÕES INTERPESSOAIS E GESTÃO	1	2	3	4	5
22 - O seu trabalho apresenta objetivos claros? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
23 - Você sabe exatamente quais são suas responsabilidades? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
24 - Você sabe exatamente o que é esperado de você no trabalho? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					

3.2 Suporte social	1	2	3	4	5
25 - Com qual frequência você recebe ajuda e apoio de seus colegas? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
26 - Com qual frequência os seus colegas estão dispostos a ouvir sobre os seus problemas de trabalho? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
27 - Com qual frequência você recebe ajuda e apoio do seu superior imediato? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
28 - Com qual frequência o seu superior imediato está disposto a ouvir sobre os seus problemas de trabalho? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
3.3 Senso de comunidade	1	2	3	4	5
29 - Existe um bom clima social entre você e seus colegas de trabalho? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
30 - Existe uma boa cooperação entre você e seus colegas de trabalho? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
31 - Você sente-se parte de uma comunidade em seu local de trabalho? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
3.4 Qualidade da gestão	1	2	3	4	5
32 - Oferece aos indivíduos boas oportunidades de desenvolvimento? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					

33 - Prioriza à satisfação no trabalho? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
34 - É bom no planejamento do trabalho? (Reverso) ([5] sempre, [4] muitas vezes, [3] às vezes, [2] raramente, [1] nunca/quase nunca)					
FATORES DA QUALIDADE DE VIDA					
4 SATISFAÇÃO NO TRABALHO	1	2	3	4	5
Em relação ao seu trabalho em geral, quão satisfeito você está com...					
35 - Suas perspectivas de trabalho? (Reverso) ([5] muito satisfeito, [4] satisfeito, [3] insatisfeito, [2] muito insatisfeito, [1] não é relevante)					
36 - As condições físicas do seu trabalho? (Reverso) ([5] muito satisfeito, [4] satisfeito, [3] insatisfeito, [2] muito insatisfeito, [1] não é relevante)					
37 - O modo como suas habilidades são usadas? (Reverso) ([5] muito satisfeito, [4] satisfeito, [3] insatisfeito, [2] muito insatisfeito, [1] não é relevante)					
38 - O seu trabalho como um todo, levando em consideração o contexto geral? (Reverso) ([5] muito satisfeito, [4] satisfeito, [3] insatisfeito, [2] muito insatisfeito, [1] não é relevante)					
5 SAÚDE E BEM-ESTAR					
5.1 Sintomas de depressão	1	2	3	4	5
As próximas perguntas são sobre como você sentiu-se e como as coisas foram para você durante as últimas 4 semanas. Para cada pergunta, por favor, dê uma resposta					

mais aproximada da forma como sentiu-se. Quanto do tempo durante as 4 semanas passadas, você...					
39 - Sentiu-se tão deprimido(a) que nada pôde o(a) animar? ([1] todo o tempo, [2] na maioria das vezes, [3] uma boa parte do tempo, [4] algumas vezes, [5] um pouco do tempo, [6] nenhuma vez)					
40 - Sentiu-se desanimado(a) e triste? ([1] todo o tempo, [2] na maioria das vezes, [3] uma boa parte do tempo, [4] algumas vezes, [5] um pouco do tempo, [6] nenhuma vez)					
41 - Sentiu-se uma pessoa feliz? (Reverso) ([6] todo o tempo, [5] na maioria das vezes, [4] uma boa parte do tempo, [3] algumas vezes, [2] um pouco do tempo, [1] nenhuma vez)					
5.2 Vitalidade	1	2	3	4	5
Quanto do tempo durante as 4 semanas passadas, você...					
42 - Sentiu-se animado? (Reverso) ([6] todo o tempo, [5] na maioria das vezes, [4] uma boa parte do tempo, [3] algumas vezes, [2] um pouco do tempo, [1] nenhuma vez)					
43 - Sentiu-se esgotado(a)? ([1] todo o tempo, [2] na maioria das vezes, [3] uma boa parte do tempo, [4] algumas vezes, [5] um pouco do tempo, [6] nenhuma vez)					
44 - Sentiu-se cansado(a)? ([1] todo o tempo, [2] na maioria das vezes, [3] uma boa parte do tempo, [4] algumas vezes, [5] um pouco do tempo, [6] nenhuma vez)					
5.3 Estresse somático	1	2	3	4	5
Quanto do tempo nas últimas 4 semanas, você...					
45 - Apresentou aperto ou dores no tórax? ([1] sempre, [2] muitas vezes, [3] às vezes, [4] raramente, [5] nunca/quase nunca)					
46 - Sentiu tontura? ([1] sempre, [2] muitas vezes, [3] às vezes, [4] raramente, [5] nunca/quase nunca)					

47 - Apresentou tensão em vários músculos? ([1] sempre, [2] muitas vezes, [3] às vezes, [4] raramente, [5] nunca/quase nunca)					
5.4 Estresse cognitivo	1	2	3	4	5
Quanto do tempo nas últimas 4 semanas, você...					
48 - Apresentou dificuldade de tomar decisões? ([1] sempre, [2] muitas vezes, [3] às vezes, [4] raramente, [5] nunca/quase nunca)					
49 - Achou difícil pensar com clareza? ([1] sempre, [2] muitas vezes, [3] às vezes, [4] raramente, [5] nunca/quase nunca)					
50 - Apresentou dificuldade de memória? ([1] sempre, [2] muitas vezes, [3] às vezes, [4] raramente, [5] nunca/quase nunca)					
5.5 Estresse comportamental	1	2	3	4	5
Por favor, considere cada uma das seguintes declarações e indique o quão bem as descrições se ajustam à sua situação durante as últimas 4 semanas!					
51 - Eu não fui capaz de lidar de maneira tolerante com as outras pessoas. ([1] correto, [2] quase correto, [3] um pouco correto, [4] minimamente correto, [5] incorreto)					
52 - Senti-me irritado. ([1] correto, [2] quase correto, [3] um pouco correto, [4] minimamente correto, [5] incorreto)					
53 - Eu não tive tempo para relaxar ou me divertir. ([1] correto, [2] quase correto, [3] um pouco correto, [4] minimamente correto, [5] incorreto)					

Obrigada pela sua colaboração.

Anexo B – Instrumento de coleta de dados: Escala de Tecnoestresse RED/TIC

Como se sente quando utiliza TICS em seu trabalho? Utilize a seguinte escala de resposta.

Nada	Quase nada	Raramente	Algumas vezes	Bastante	Com frequência	Sempre
0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Algumas vezes por ano	Uma vez por mês	Algumas vezes ao mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias

1. Ao longo do tempo, as tecnologias me interessam cada vez menos.	0	1	2	3	4	5	6
2. Cada vez me sinto menos envolvido com a utilização das TIC.	0	1	2	3	4	5	6
3. Eu sou mais cínico sobre a contribuição da tecnologia no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
4. Não tenho certeza do significado do trabalho com estas tecnologias.	0	1	2	3	4	5	6
5. Tenho dificuldades para relaxar depois de um dia de trabalho utilizando as TIC.	0	1	2	3	4	5	6
6. Após um dia de trabalho com as TIC, eu me sinto exausto / a.	0	1	2	3	4	5	6
7. Estou tão cansado / a, após trabalhar com as TIC que não consigo fazer mais nada.	0	1	2	3	4	5	6
8. É difícil se concentrar depois de trabalhar com tecnologias.	0	1	2	3	4	5	6
9. Eu me sinto tenso e ansioso para trabalhar com tecnologias.	0	1	2	3	4	5	6

10. Me assusta pensar que posso destruir um monte de informações pelo uso indevido das mesmas.	0	1	2	3	4	5	6
11. Tenho receio ao usar tecnologias por medo de cometer erros.	0	1	2	3	4	5	6
12. Trabalhar com elas me faz sentir desconfortável, irritado e impaciente	0	1	2	3	4	5	6
13. Na minha opinião, sou ineficaz usando tecnologias.	0	1	2	3	4	5	6
14. É difícil trabalhar com tecnologia da informação e comunicação.	0	1	2	3	4	5	6
15. As pessoas dizem que sou ineficaz usando tecnologias.	0	1	2	3	4	5	6
16. Não tenho a certeza se minhas tarefas são bem executadas quando eu uso as TIC.	0	1	2	3	4	5	6

Fonte: Salanova (2004)

Anexo C – Questionário Sociodemográfico, funcional e psicossocial

Exerce atualmente se trabalho de forma remota?

A)- SIM

B)- NÃO

Se NÃO, obrigada por participar da pesquisa.

1- Sexo

A) Masculino

B) Feminino

C)- Outro: _____

2– Faixa Etária

A) Até 25 anos

B) De 26 a 35 anos

C) De 36 a 45 anos

D) Acima de 46 anos

3– Estado Civil

A)Solteiro

B) Casado

C) Viúvo

D) Divorciado

E) Amasiado

5 – Possui filhos

A) Sim

B) Não

Sem sim, qual a idade(s)? _____

6 – Com quem mora

A) Sozinho

B) Com a família

C) Com o cônjuge

D) Com amigos

E) Outro(s): _____

7 – Se sim, quantas horas semanais exerce no trabalho de forma remota?

8 – Qual é a sua renda mensal

- A) Até 1 salário (R\$ 998,00)
- B) De 1 a 2 salários (R\$ 998,00 até R\$ 1996,00)
- C) De 2 a 3 salários (R\$ 1996,00 até R\$ 2994,00)
- D) De 3 a 5 salários (R\$ 2994,00 até R\$ 4990,00)
- E) De 5 a 10 salários (R\$ 4990,00 até R\$ 9980,00)
- F) De 10 a 20 salários (R\$ 9980,00 até R\$ 19960,00)
- G) De 20 a 30 salários (R\$ 19960,00 até R\$ 29940,00)
- H) Mais de 30 salários (Acima de R\$ 29940,00)

9- Há quanto tempo vem trabalhando de forma remota?

10- Quais são os serviços que você presta de forma remota?

- A)- Atendimentos psicológicos online
- B)- Consultorias
- C)- Aulas para cursos de graduação, especialização, outros
- D)- Supervisões
- E)- Outro(as) _____

11 – Qual é seu lugar de atendimento?

- A) Consultório
- B) Casa

12 – Se você trabalha de forma remota/exerce teletrabalho, quais vantagens enxerga nesta forma de trabalho?

13 - Quais meios tecnológicos você usa para trabalhar de forma remota?

- A) Computador
- B) Tablet
- C) Telefone Celular

14 – Em quais plataformas de trabalho você está inscrito atualmente?

15- Você trabalha para convênios médicos?

- A) SIM
- B) NÃO

16- Você acredita que seu trabalho é estressante?

- A) SIM
- B) NÃO

Se sim, descreva os fatores que são estressores no seu trabalho.

17- O uso das TIC's afeta sua saúde mental?

A) SIM

B) Não

Se sim, descreva de que forma.

Agradeço a colaboração!

APÊNDICES

Apêndice A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido-

Prezado participante,

Você está sendo convidado a participar voluntariamente de meu projeto de pesquisa intitulado “Fatores de risco psicossociais e tecnoestresse em psicólogos clínicos que realizam atendimentos online”, esta pesquisa tem como objetivo conhecer um pouco melhor o perfil dos profissionais da área da psicologia que estão atuando com atendimentos on-line após normativa do CFP regulamentando esta atividade.

Acredito que esta pesquisa será de extrema importância, pois estamos atuando frente a um novo campo de atuação no Brasil, sendo necessário entender quais serão os impactos dessa modalidade para os profissionais que atuam na área. Sua participação consiste em responder a um questionário online com 22 questões de múltipla escolha e questões abertas, que devem ser respondidas de acordo com as instruções que serão fornecidas e realizar uma entrevista de forma remota individual com duração de 30 minutos.

Esclareço ainda que seus direitos de participar ou não da pesquisa ou mesmo desistir da participação no decorrer da mesma serão preservados, prevalecendo a sua vontade, confirmando o caráter voluntário da pesquisa.

Ademais os possíveis riscos e desconfortos que podem ser apresentados a você pela pesquisa podem ser de invasão de privacidade; discriminação e estigmatização a partir do conteúdo revelado. Sendo assim algumas cautelas serão empregadas para reduzir efeitos e condições adversas, entre elas a garantia de acesso aos resultados individuais e coletivos e minimização de desconfortos, garantindo liberdade para não responder questões constrangedoras.

O pesquisador e a instituição assumem a responsabilidade de dar assistência integral às complicações e danos decorrentes dos riscos previstos. A você que irá participar também fica garantido o acesso prévio aos tópicos que serão abordados antes que comece a responder as perguntas, de forma a construir uma tomada de decisão informada. Após seu consentimento você terá acesso às perguntas.

Esclareço ainda que como participante do estudo você poderá ser acompanhado por um período um ano através de contato on-line com a responsável da pesquisa”, também terá direito a uma via do TLCE que lhe será entregue juntamente com o questionário.

É possível que você não se identifique com a pesquisa por questões pessoais, neste caso, você pode optar por devolver a pesquisa em branco ou responder apenas as questões que não lhe causarem desconforto.

As informações desta pesquisa são totalmente confidenciais, e serão utilizadas apenas para fins de pesquisa ou publicações científicas, não havendo identificação dos voluntários, somente dos responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação.

Me coloco à disposição para maiores esclarecimentos sobre o tema pesquisado através do e-mail thariscifina@gmail.com e telefone (16) 992771542. Você também pode entrar em contato com a orientadora deste projeto através do e-mail [marinagreghi@ffclrp.usp.br](mailto:marinagreggi@ffclrp.usp.br).

Em caso de dúvidas em relação a aspectos éticos, favor entrar em contato com:

CEP - Comitê de Ética em Pesquisa da FFCLRP USP Avenida Bandeirantes, 3900 - Bloco 01 - Sala 7 – Prédio da Administração FFCLRP/USP 14040-901 - Ribeirão Preto - SP - Brasil Fone: (16) 3315-4811/ Atendimento de 2ª a 6ª das 13h30 às 17h30 E-mail: coetp@listas.ffclrp.usp.br / homepage: <http://www.ffclrp.usp.br>

_____ / / _____

Assinatura do participante e data

_____ / / _____

Assinatura do pesquisador e data