



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

**GLÓRIA MARIA PORTO BRAGA**

**INFLUÊNCIA DO ESTRESSE OCUPACIONAL PÓS PANDEMIA DE COVID-19 NA  
EFICIÊNCIA NOS PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**FORTALEZA**

**2023**

GLÓRIA MARIA PORTO BRAGA

**INFLUÊNCIA DO ESTRESSE OCUPACIONAL PÓS PANDEMIA DE COVID-19 NA  
EFICIÊNCIA NOS PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Administração do Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dra. Márcia Zabdiele Moreira.

FORTALEZA

2023

Dados Internacionais de  
Catalogação na  
Publicação Universida  
de Federal do Ceará  
Sistema de Bibliotecas  
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos  
pelo(a) autor(a)

---

B793i Braga, Glória Maria Porto.  
Influência do Estresse Ocupacional pós Pandemia de Covid-19 na  
Eficiência nos profissionais de Tecnologia da Informação / Glória Maria Porto  
Braga.

– 2023.  
48 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade  
de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza,  
2023.

Orientação: Profa. Dra. Márcia Zabdiele Moreira.

1. Estresse ocupacional. 2. Tecnologia da informação. 3. Pandemia de  
covid-19. 4. Eficiência organizacional. I. Título.

---

CDD 658

GLÓRIA MARIA PORTO BRAGA

INFLUÊNCIA DO ESTRESSE OCUPACIONAL PÓS PANDEMIA DE COVID-19 NA  
EFICIÊNCIA NOS PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Administração do Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharelem Administração.

Aprovado em: XX/XX/2023.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dra. Márcia Zabdiele Moreira (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dra. Luma Louise Sousa Lopes (Avaliador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Marcos André Porto Moreira (Avaliador)  
Universidade de Fortaleza (UNIFOR)

À Deus, a mim, aos meus pais, ao meu marido  
e aos meus amigos. Obrigada!

## AGRADECIMENTOS

À Deus, Nossa Senhora, Santa Teresinha e ao meu anjo da guarda que estão comigo a cada respirar e são o verdadeiro motivo da minha busca por evolução.

Aos meus bisavós, Geraldo e Maria, que foram participantes ativos na minha educação, regaram a minha vida de um amor incondicional que abraça o que eu sou. À minha avó Rita, que é a mulher mais guerreira, forte e generosa que eu conheço. Aos meus avós Belarmino, Otília e Teresinha que me mostraram que o essencial é mesmo invisível aos olhos.

A minha mãe e fiel intercessora, Patrícia Porto, que acreditou em mim todas as vezes que eu mesma desacreditei e que sonhou por mim quando eu achava que não tinha mais sonhos.

Ao meu pai, Abelardo Ximenes, minha pessoa preferida no mundo, que sofreu as minhas dores, viveu as minhas alegrias e abastece o meu existir com o seu amor.

Ao meu amado esposo e grande amor, Bruno Chaves, o melhor professor que eu conheço e que tenho a honra de ser uma só carne, o meu maior exemplo de estudo e de humanidade dentro da profissão de educador, transcendendo as paredes da sala de aula e tocando a vida de cada aluno.

Ao Johnnie, meu cachorro, que me acompanhou nas noites e madrugadas para a conclusão deste estudo, pelo seu amor devoto e pelas alegrias que ele traz ao meu caminhar.

A minha orientadora, Márcia Zabdiele, que é realmente tudo o que os meus colegas relatam: humana, paciente, inteligente e sempre disposta a ajudar para tornar o processo menos difícil.

As empresas que acreditaram em mim e me deram a oportunidade de estagiar e crescer na minha vida profissional ao complementar o que eu aprendi ao longo dos anos acadêmicos.

Aos meus amigos, Carly, Marcos, Lia e Benício que tornaram o processo mais leve e que são os meus professores sobre amizade e generosidade.

A Anna Eurídice, minha fiel companheira de faculdade, que dedicou manhãs, tardes, noites e madrugadas para compartilhar o conhecimento que tinha para que eu chegassem até aqui.

A psicóloga Diana Gurgel, que é uma profissional brilhante e foi um consolo nesse árduo caminho acadêmico, e a minha psiquiatra Rízzia Cordeiro que me ajudou a me compreender e tornou o difícil um pouco mais acessível.

Por fim, a mim mesma, por ter “continuado a nadar”.

“O correr da vida embrulha tudo, a vida é assim: esquenta e esfria, aperta e daí afrouxa, sossega e depois desinquieta. O que ela quer da gente é coragem” (Guimarães Rosa).

## RESUMO

O presente estudo investigou o impacto do estresse ocupacional na eficiência dos profissionais de Tecnologia da Informação (T.I.) no período pós-pandemia de COVID-19. Utilizando entrevistas com 12 profissionais, a pesquisa buscou estudar os desafios enfrentados, estratégias de enfrentamento adotadas e o reflexo do estresse na eficiência. Os resultados evidenciaram a sobreposição entre os ambientes de trabalho e pessoal no modelo home office, a falta de habilidades para equilibrar a vida pessoal e profissional e a pressão por produtividade como principais contribuidores para o estresse ocupacional. Estratégias eficazes foram identificadas, incluindo práticas de alívio de tensão, reciclagem para gestores e suporte psicológico. A conscientização sobre saúde mental aumentou, refletindo-se em práticas organizacionais mais abrangentes, como acompanhamento psicológico e ginástica laboral.

**Palavras-chave:** estresse ocupacional; tecnologia da informação; pandemia de covid-19; saúde mental; eficiência organizacional.

## ABSTRACT

The present study investigate the impact of occupational stress on the efficiency of Information Tecnology (IT) professionals in the post-COVID -19 pandemic period. Using interviwes with 12 professionals, the research sought to undestand the challenge faced, coping strategies and impact of stress on efficiency. The results of highlighted the overlap between work and personal environments in th home office model, the lack of skills to balance personal and profissional life and pressure for productivity as the main contributors to occupational stress. Effective strategies were identify, including tension relief practices, retraining for managers and psychological support. Awareness about mental health has increased, reflected in broader organizational practices, such as psichologycal support and workplaces gymnastics.

**Key-words:** occupational stress; informational technology; Covid-19 pandemic; mental healthy.

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Quadro de congruência.....	31
Quadro 2 - Perfil dos profissionais entrevistados.....	35

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

PIB	Produto Interno Bruto
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SGA	Síndrome Geral de Adaptação
T.I.	Tecnologia da Informação

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
1.1	Contextualização e delimitação do tema.....	13
1.2	Justificativa .....	14
1.3	Questão de pesquisa.....	16
1.4	Objetivo geral.....	16
1.5	Objetivos específicos.....	16
1.6	Aspectos metodológicos .....	16
1.7	Estrutura geral do trabalho .....	17
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>18</b>
2.1	Estresse: conceitos e definições.....	18
2.1.1	<i>O impacto do estresse ocupacional na eficiência empresarial .....</i>	20
2.1.2	<i>Estresse ocupacional no contexto pós-pandemia da Covid-19 .....</i>	21
2.1.3	<i>Relação entre estresse ocupacional e qualidade de vida .....</i>	22
2.1.4	<i>Relação entre estresse ocupacional e profissionais de Tecnologia da Informação .....</i>	23
2.1.5	<i>Estresse ocupacional e profissionais de Tecnologia da Informação no contexto pós-pandemia da Covid-19.....</i>	24
2.2	O contexto do mercado pós-pandemia da Covid-19 .....	24
2.3	Eficiência empresarial .....	26
2.3.1	<i>Eficiência empresarial e saúde dos colaboradores.....</i>	28
<b>3</b>	<b>MÉTODO DA PESQUISA .....</b>	<b>30</b>
3.1	Tipologia da Pesquisa .....	30
3.2	Sujeitos da pesquisa.....	30
3.3	Coleta de dados .....	30
3.4	Análise de dados .....	33
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>34</b>
4.1	Perfil dos profissionais entrevistados .....	34
4.2	Nível do de estresse ocupacional de trabalhadores de Tecnologia da Informação no período pós-pandemia de Covid-19 .....	35
4.3	A influência do estresse na produtividade de trabalhadores de Tecnologia da Informação diante das mudanças proporcionadas pela pandemia da Covid-19 .....	37
4.4	Estudar como o estresse ocupacional influenciou na eficiência dos trabalhadores	

4.5	de Tecnologia da Informação no período pós-pandemia da Covid-19.....	38
4.5	Práticas de qualidade de vida implementadas pela empresa para os profissionais	
	de TI lidarem com o estresse ocupacional pós pandemia de covid-19 .....	39
5	<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	41
	<b>REFERÊNCIAS</b>	43

## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 Contextualização e delimitação do tema

O trabalho e o seu contexto têm sido marcados pela ideia de mal-estar, associada a estresse. A exigência estabelecida pelo mercado e a necessidade de adaptação por parte dos trabalhadores tem a capacidade de interferir na saúde física e emocional, bem como nas relações sociais do cotidiano. Interferindo, dessa forma, na dinâmica empresarial (SILVA, 2019).

O estresse ocupacional pode ser assimilado como um sofrimento psíquico ou um conjunto de perturbações psicológicas associado às vivências de trabalho. Também é falado em propostas para amenizar os impactos negativos sobre o indivíduo, tendo em vista a busca da satisfação destes, porque assim têm-se a melhoria de seu desempenho profissional (PRADO, 2015).

De acordo com Murta e Trócoli (2004), o trabalho pode ser visto com fonte de satisfação e realização do indivíduo, mas também pode ser adoecedor. O estresse pode ser desenvolvido através de risco psicossociais, exemplificado como a pressão para produtividade, condições que desfavorecem à segurança no trabalho, escassez de treinamento e orientação, relação de abuso entre líderes e liderados. Ou seja, pode ser compreendido como uma reação que envolve componentes físicos e psicológicos que se são expostos a ocasiões que extrapolam os recursos de enfrentamento da pessoa e que, como consequência, pode gerar doenças ocupacionais (MURTA; TRÓCCOLI, 2004). De forma geral, ele pode ser entendido como um processo onde o indivíduo comprehende as demandas do trabalho como estressores, e assim, sente a necessidade de exercer sua habilidade de enfrentamento (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

O estresse ocupacional pode provocar prejuízos para o trabalhador e para as organizações, são eles: diminuição de produtividade, licenças médicas e absenteísmo, falta de motivação, irritabilidade, dificuldades nas relações interpessoais, ausência de paciência, falta de envolvimento com o trabalho e a organização e, por fim, farmacodependência. Essas são algumas das consequências negativas ocasionadas pelo estresse (SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010).

A crise proporcionada pela pandemia da Covid-19 atingiu o mundo e as relações de forma sistêmica, aspectos como: mobilidade social, reorganização da gestão, planejamento e as operações das organizações e do mundo e, por consequência disso, impactou de forma considerável nos empregos e na sustentabilidade econômica e social. Exigiu-se de empresários

e trabalhadores uma adoção de trabalho de forma virtual ou remota. Além desses fatores, os funcionários tiveram que lidar com a incerteza de garantir os seus cargos e salários, com a nova forma de trabalho e as suas novas e urgentes necessidades que se tornaram vitais para as empresas. Ou seja, esses fatores interferiram não apenas nas rotinas de trabalho, mas também no comportamento corporativo (CASTRO et al., 2020).

As mudanças nas configurações sociais, tecnológicas e políticas modificaram a forma do trabalho ao longo da história e, por consequência, organizações e trabalhadores precisaram se adaptar às contínuas mudanças. Essa capacidade de adaptação e flexibilização é, portanto, uma qualidade essencial (BERNARDINO; PEIXOTO; FERREIRA, 2015).

Tendo em vista o relatado no decorrer desta seção, a pandemia obrigou muitas empresas a adotarem o trabalho remoto como medida de segurança e, dessa forma, aumentou as responsabilidades dos profissionais de Tecnologia da Informação (T.I.) na manutenção da infraestrutura tecnológica (SILVA, 2021). Isso levou a uma sobrecarga de trabalho, devido ao gerenciamento de sistemas de TI e ao suporte técnico para funcionários remotos (SANTOS, 2022). Como resultado, os níveis de estresse ocupacional entre esses profissionais aumentaram consideravelmente.

Além disso, a inexistência de limites claros entre o trabalho e a vida pessoal, uma questão já presente no setor de T.I., agravou-se durante a pandemia, devido à constante disponibilidade digital (OLIVEIRA et al., 2023). A necessidade de estar sempre conectado para resolver problemas técnicos contribuiu para um ambiente de trabalho estressante e desafiador.

A eficiência é um fator decisivo para o sucesso das organizações e ela é definida como a habilidade da empresa de diminuir os seus custos e maximizar os seus rendimentos (BERNARDINO; PEIXOTO; FERREIRA, 2015). Isso é aplicado diretamente a um bem importante para o funcionamento dela: o capital humano, que é crucial para a engrenagem organizacional, sendo o ponto inicial, meio e fim de todos os processos empresariais.

Logo, busca estudar como os níveis de estresse dos colaboradores, no pós-pandemia da Covid-19, pode influenciar diretamente na eficiência dos profissionais de Tecnologia da Informação, nos processos e nas relações interpessoais.

## 1.2 Justificativa

Para a presente pesquisa, no que tange à sua importância para a comunidade acadêmica, mercado e sociedade, o estudo de aspectos como o estresse no trabalho e a eficiência dos profissionais de Tecnologia da Informação no pós-pandemia, torna-se crucial visando

analisar como os trabalhadores de Tecnologia da Informação lidaram com o estresse mediante as novas formas de trabalho trazidas pela pandemia da Covid-19, as novas formas de relação sociais e ademais.

Logo, o estresse no trabalho é uma das vertentes do comportamento organizacional e é definido como as “reações físicas e psicológicas que os indivíduos externam diante de uma diversidade de situações ocorridas no cotidiano, isso ocorre por estas mesmas situações exigirem mais de cada indivíduo” (LIPP, 1996, p. 20). Segundo a autora o estresse são as reações físicas e/ou psicológicas causadas por situações que causem irritação, amedrontamento, excitação ou traga confusão ao indivíduo, e a importância do presente trabalho é estudar qual os níveis de estresse das pessoas que trabalham nessa área.

Observa-se que a pandemia do Covid-19 trouxe uma nova realidade e essa situação exige um processo de adaptação: desenvolver novos papéis sociais e comportamentais. Isso ocorre apenas quando o indivíduo mobiliza seus recursos pessoais para que possam lidar com a situação desconhecida (PEIXOTO; CÔRTES; BASTOS, 2020). De acordo com isso, há novas formas de relações sociais e culturais, e o presente estudo busca analisar também tais perspectivas, de como essas características podem afetar no mundo corporativo diante dos níveis de estresse das pessoas e como estas também pode mitigá-las em suas vivências.

As pessoas foram submetidas a altos níveis de estresse por conta de mudanças na forma de viver. Logo, de acordo com Carvalho (2021), quando se trata dos níveis de estresse dentro das organizações se faz possível elaborar estratégias quem permitam diminuir tais valores e ocasionar o aumento da qualidade de trabalho.

Trazendo um pouco da minha opinião pessoal, além de achar importante estudar sobre o estresse, que, apesar de ser um tema antigo, também se torna cada vez mais atual, especialmente no que tange ao contexto pós-pandemia de COVID-19 em que houveram drásticas mudanças na vida das pessoas de todo o mundo, e me interessava saber, de forma específica, como o setor de tecnologia enfrentou esse novo cenário.

Em conclusão, para o mercado, a eficiência do funcionário nas suas relações interpessoais e o bem-estar dele se torna um critério indispensável à realização das tarefas e são preocupações primordiais que devem orientar as atividades dos gestores nas organizações. Para isso, se faz necessário a utilização de estratégias e procedimentos que visem contribuir para a promoção e restabelecimento da qualidade de vida e para a eficiência das relações interpessoais que interfere na produtividade individual e empresarial como um todo (ROCHA et al., 2016).

### **1.3 Questão de pesquisa**

Como o nível de estresse ocupacional pós pandemia de covid-19 pode influenciar na eficiência dos profissionais de Tecnologia da Informação?

### **1.4 Objetivo geral**

Estudar como o estresse ocupacional pós pandemia de covid-19 pode influenciar a eficiência dos profissionais de Tecnologia da Informação?

### **1.5 Objetivos específicos**

- a) Analisar o nível de estresse ocupacional de trabalhadores de Tecnologia da Informação no período pós-pandemia de Covid-19;
- b) Identificar a influência do estresse na produtividade dos trabalhadores de Tecnologia da Informação diante das mudanças proporcionadas pela pandemia da Covid-19;
- c) Estudar como o estresse ocupacional influenciou na eficiência dos trabalhadores de Tecnologia da Informação no período pós-pandemia da Covid-19;
- d) Avaliar as práticas de qualidade de vida implementadas pela empresa para os profissionais de TI lidarem com o estresse ocupacional pós pandemia de Covid-19.

### **1.6 Aspectos metodológicos**

A metodologia escolhida para o estudo é do tipo qualitativa, que utiliza tanto de subjetividades e características que não podem ser quantificáveis. Para atingir a metodologia escolhida, utilizou-se de uma coleta de dados de 12 profissionais através da aplicação de entrevistas. O fim da pesquisa é descritivo, com foco em descrever os fenômenos analisados durante as coletas dos dados.

## **1.7 Estrutura geral do trabalho**

A estrutura do trabalho é dividida em cinco seções: introdução, referencial teórico, metodologia, resultados e discussões, e considerações finais.

A introdução se refere a compreensão geral de como a pesquisa foi executada, onde essa seção contém a contextualização do tema, questão de pesquisa, justificativa, objetivos e dentre outros.

O referencial teórico se refere a revisão de literatura sobre o tema em questão, perpassando diversos trabalhos captados para sua estruturação.

A metodologia trata sobre a tipologia de pesquisa utilizada, os sujeitos da pesquisa que foram analisados, a forma de coleta de dados e como foi sua análise.

Os resultados e discussões se referem às análises aprofundadas de todos os dados e informações captadas pelas aplicações da pesquisa pelos questionários e entrevistas realizadas.

Por último são as considerações finais, que é a junção das informações finais sobre a pesquisa, retratando sobre os objetivos da introdução, quais os principais resultados e sugestões de trabalhos futuros.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2. 1 Estresse: conceitos e definições

O conceito de estresse, para Prado (2015), foi originado na área da Física como uma força ou um conjunto de forças que tendem a desgastar ou deformar um corpo quando este for aplicada a um corpo. Selye foi o primeiro estudioso a tratar sobre o estresse em sua conceituação, no ano de 1936, como uma síndrome específica de fatores puramente biológicos, com respostas não características do corpo em questão mediante situações em que o corpo está sendo submetido.

O estresse pode ser caracterizado por duas situações, ainda segundo Prado (2015), sendo a primeira o “eustress”, forma positiva que auxiliam nas respostas aos fatores estressores, e o “distress”, que faz com que o corpo ou indivíduo fique em uma situação de ansiedade, medo ou tristeza.

O eustresse, que levaria o indivíduo a ser mais produtivo e criativo nas suas respostas adaptativas, e o que implicaria numa quantidade inadequada de estresse, o distress, correspondendo a um excesso ou a uma insuficiência deste estado, levando o indivíduo a apresentar respostas inadequadas, ou paralisando-o (FILGUEIRAS; HIPPERT, 1999, p. 3).

Selye ainda retrata que o estresse é um fator biológico que afeta diretamente a estrutura e a composição química do corpo do indivíduo, afetando todo o estado de saúde sendo inerente a toda e quaisquer doenças, sendo o estresse manifestado por meio da Síndrome Geral de Adaptação (SGA). O SGA é caracterizado por três fases, a de alarme, resistência e exaustão. Para o estudioso, o estresse pode ser encontrado em quaisquer uma das fases do SGA, sendo manifestado de diferentes formas no organismo de cada indivíduo (SELYE, 1959).

Mello Filho e Moreira (1992) discorrem que o estresse que o estresse é definido como um conjunto de reações e estímulos que podem causar distúrbios no equilíbrio do organismo causando efeitos prejudiciais ao sistema biológico. Rodrigues (1997) discorre que o estresse é definido como uma relação extrínseca entre o indivíduo, o ambiente em que está inserido e as circunstâncias em que a pessoa está submetida no momento, ao qual o próprio indivíduo avaliará se aquela situação se caracteriza como uma ameaça, situação de perigo ou outras situações específicas do momento.

Codo, Soratto e Vasques-Menezes (2004) retratam o estresse como o resultado de correlações de um estado de desequilíbrio da relação entre o indivíduo e o ambiente de trabalho ao qual este está inserido, bem como na relação entre demandas e recursos

disponibilizados para executar as atividades demandadas. Ou seja, as constantes mudanças nos locais de trabalho, podem afetar em mudanças de fatores psicossociais das pessoas inseridas naquele ambiente específico, podendo ser válvula de escape para diversas doenças (PELLEGRINI; FERNANDES; GOMES, 2010).

Saindo de uma conceituação puramente Física ou Biológica, o estresse pode ser determinado, segundo Lipp (1984), como uma abordagem cognitivo-comportamental sendo uma reação psicológica, tendo em sua composição fatores emocionais que são físicos, mentais e químicos de um indivíduo, fazendo com que a pessoa possa sentir medo, ansiedade, irritação ou confusão.

Em complemento, com a mesma linha de raciocínio, Simonton (1987), correlaciona o estresse a fatores de estados emocionais decorrentes das reações individuais das pessoas mediante situações de mudança que são significativas para elas, sendo crucial para a evolução, por exemplo, de doenças físicas.

Diante dos fatos narrados, a conceituação do estresse que partiu de Selye, foi utilizado no decorrer dos anos, seguindo a linha de fatos biológicos, físicos e químicos. Porém, com o avanço da ciência, o termo também foi ampliado não apenas por meios científicos, mas por diferentes meios de comunicações, principalmente na internet, onde há uma série de conceituações de estresse. Logo, o estresse se caracteriza, por meio desses veículos de comunicação, como sinônimo de cansaço, irritação, ansiedade, frustração e dentre outras perspectivas (MUROFUSE; ABRANCHES; NAPOLEÃO, 2005).

De acordo com Murofuse, Abranches e Napoleão (2005), o estresse pode ter relação com adoecimentos e sofrimentos que pode provocar em uma pessoa, como os sintomas físicos e psíquicos. Os sintomas físicos sendo: fadiga, palpitações, dores no corpo, náuseas, tremores e outros; e os sintomas psíquicos sendo: confusão, perca de memória, raiva, depressão, medo, preocupação etc.

Com isso, há o estresse ocupacional, ou seja, estresse ocasionado por atividades laborais, sendo um conjunto de tarefas com carga de trabalho específicas e divididas entre os colaboradores de uma organização. Tais atividades podem carregar estresses ocupacionais bastante progressivos e significativos em decorrência de inúmeras perspectivas no trabalho, como a precarização da organização do trabalho, baixa remuneração, alta carga de trabalho durante o expediente, escassez de recursos e outros (PRADO, 2015).

Ainda segundo a autora, o estresse ocupacional é decorrente da designação de estímulos gerados no ambiente laboral e que afeta diretamente em aspectos físicos, químicos, biológicos, sociais e psicológicos de um indivíduo, levando a situações negativas e inesperadas.

Apesar de serem fatores distintos, estes são interligados, e acarretam situações de estresses que leva um indivíduo a adoecimento.

### ***2.1.1 O impacto do estresse ocupacional na eficiência empresarial***

O trabalho é caracterizado como fonte satisfação de necessidades humanas, como a autorrealização, aspectos sociais e básicos, como a própria sobrevivência. Entretanto, o trabalho também pode ser fonte de diversas formas de adoecimento para as pessoas, seja por aspectos físicos, químicos, psicossociais etc., quando ocorre fatores de riscos expostos aos colaboradores das organizações (MURTA; TRÓCCOLI, 2004).

Destacando os fatores de riscos psicossociais, estes podem desencadear em depressão, estresses e ansiedade, sendo reações complexas que envolvem fatores físicos e psicológicos do meio ao qual o indivíduo está inserido e exposto aos riscos presentes. O estresse, quando exposto a situações adversas e não havendo meios de enfrentamento desse malefício, este pode causar o aparecimento de outras doenças (LIPP, 1996).

O estresse ocupacional pode ser definido como um processo em que o indivíduo enxerga as demandas do trabalho como fatores estressores, que quando excedem a sua habilidade de enfrentamento, tem consequências reações negativas no sujeito (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Estressores ocupacionais estão frequentemente ligados à organização do trabalho, como pressão para produtividade, retaliação, condições desfavoráveis à segurança no trabalho, indisponibilidade de treinamento e orientação, relação abusiva entre supervisores e subordinados, falta de controle sobre a tarefa e ciclos trabalho- descanso incoerentes com limites biológicos (MURTA; TRÓCCOLI, 2004, p. 1).

Os autores acima ainda afirmam que um dos principais motivos do aumento de pesquisas sobre o estresse é o impacto negativo que ele exerce sobre a saúde e o bem-estar do colaborador e, como consequência, sobre a produtividade e, obviamente, no funcionamento da organização.

Paschoal e Tamayo (2004, p. 46) definem o estresse ocupacional quando o trabalhador enxerga as atividades organizacionais como estressores, provocando neles uma reação ruim, percebida como negativa, pois excedem as habilidades que eles tem para enfrentar a situação. Ainda de acordo com os autores, para um fator ser considerado estressor dentro de uma organização, o colaborador deve o reconhecer como tal. Os estressores ocupacionais possuem natureza física e natureza psicossocial. O último está ligado a fatores do trabalho,

como relacionamento interpessoal, e relacionados com a carreira.

O estresse ocupacional é considerado como um processo em que o colaborador olha as demandas de trabalho como estressoras e provocam reações negativas quando não existem habilidades de enfrentamento para lidar com as situações (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Para Vasconcelos (2011), a prevenção e o tratamento do estresse podem ocasionar aumento da produtividade da equipe, bem como da eficiência do serviço prestado por ela através dos seus funcionários, tendo em vista que o que eles produzem é o que forma o produto ou serviço que a organização comercializa.

Diante de tudo que foi exposto, se faz necessário que as organizações tenham a preocupação de oferecer um ambiente saudável, com possibilidades de crescimento profissional tendo em vista que isso proporciona o maior foco das pessoas, evitando doenças como o estresse ocupacional (ALMEIDA et al., 2015).

Além disso, com os malefícios proporcionados pelo estresse ocupacional, como a perda de eficiência humana e, consequentemente, perdas financeiras e econômicas para as organizações, se faz necessário essa intervenção abrupta para ocorrer projetos de prevenção e controle de aspectos gerados pelo estresse. A adoção do planejamento e inserção de estratégias e programas de combate aos malefícios do estresse ocupacional, são relevantes, tendo avaliações do ambiente, dos processos e das pessoas constantemente (POSAVAC; CAREY, 1997).

Logo, é possível concluir que o estresse ocupacional é maléfico para a saúde do indivíduo e da organização, ou seja, atrapalha diretamente a eficiência empresarial como um todo. Tendo em vista que as organizações são formadas por pessoas, seres que são individuais e, quando adentram uma companhia, passam a ser o corpo dela e a fazê-la funcionar no coletivo. Por fim, para Stokols (1992), programas e estratégias voltadas para o ambiente organizacional visando minimizar os impactos do estresse ocupacional, são essenciais, mas intervenções que são voltadas diretamente para os colaboradores, podem se tornar mais eficazes no combate ao estresse nesse ambiente.

### ***2.1.2 Estresse ocupacional no contexto pós-pandemia da Covid-19***

A Pandemia do novo coronavírus, que infelizmente ainda não acabou, causou mudanças profundas na sociedade em geral e no mundo do trabalho em particular. Ela trouxe uma realidade que era inexistente e negativamente surpreendente e, como toda mudança, se

faz necessário um processo de adaptação (PEIXOTO; CÔRTES; BASTOS, 2020).

O processo de adaptação exige o desenvolvimento novos papéis sociais, desenvolvimento de novas habilidades comportamentais e, até ocupar lugares diferentes devido ao que a nova realidade impôs, tendo em vista que a Pandemia não foi uma escolha empresarial ou de funcionários (PEIXOTO; CÔRTES; BASTOS, 2020).

Então, além da preocupação com o vírus, as mudanças radicais no estilo de vida que as pessoas foram submetidas e, consequentemente, a elevadas cargas de estresse causada pela ausência de habilidade para lidar com essas mudanças bruscas, incontroláveis e inesperadas (CARVALHO, 2021). Tendo em vista que essas mudanças não ocorreram apenas na forma de trabalhar e no âmbito profissional, mas também na forma de se relacionar e no fluxo da vida pessoal, como visto no parágrafo acima.

Porém, de acordo com Carvalho (2021), quando se fala do estresse dentro das organizações, têm-se como fato que elas precisam se reinventar e elaborar estratégias para diminuir os danos e aumentar a qualidade de vida no trabalho e, consequentemente, a eficiência e produtividade.

A Pandemia trouxe diferentes formas de trabalho e a vida após ela é uma nova readaptação que continua exigindo dos funcionários as mesmas habilidades que uma mudança pede, logo, é um recomeço. Mas é necessário ter em vista que os surtos de Covid-19 vêm e vão, necessitando ainda mais da resiliência dos funcionários e das organizações.

### ***2.1.3 Relação entre estresse ocupacional e qualidade de vida***

Tendo em vista a competitividade de mercado, é importante que a empresa crie estratégias de investimentos nos próprios funcionários para que eles se tornem cada vez mais envolvidos. Dessa forma, é possível enxergar que as práticas de qualidade de vida podem influenciar o maior comprometimento dos funcionários com a organização na qual trabalham, atuando diretamente na eficiência empresarial.

Dessa forma, de acordo com Gimenes et al. (2014), a qualidade de vida tem como objetivo favorecer, dentro do ambiente de trabalho, condições que possibilitem aos colaboradores a melhoria do seu desempenho. Por este motivo, torna-se crescentemente importante que seja investido em qualidade de vida no trabalho.

Devido ao sofrimento mental do funcionário, gerando adoecimento mental e/ou físico e, com isso, tendo como consequência altos custos para as empresas e governo, decorrentes da baixa produtividade, absenteísmo e de afastamentos médicos, o estresse e a

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) têm sido objeto de estudo crescente no Brasil, na União Européia, Estados Unidos e em outros países (CAMARGO; NEVES, 2004).

Smith (2020) ressalta que a qualidade da vida dentro da organização desempenha um papel fundamental. A falta de apoio social e o isolamento no ambiente de trabalho podem levar a um aumento do estresse e do mal-estar dos funcionários. Portanto, é evidente que a gestão moderna deve reconhecer a importância do suporte social e da qualidade do ambiente de trabalho para promover o bem-estar e o desempenho dos colaboradores.

Para Marins (2003, p. 136), as empresas querem resultados imediatos, têm pressa e quando um sujeito sofre tanta pressão, é natural que se sinta bastante preocupado, tenha dúvidas sobre se realmente vai conseguir atingir o que é proposto, e esses fatores podem ocasionar ansiedade e o estresse, afetando assim, ele como indivíduo e, consequentemente, o capital humano que ele representa para a organização.

Empresas mais conscientes reconhecem que o capital humano é um ativo crítico que influencia diretamente os resultados corporativos, conforme destacado por Garcia (2017). Portanto, o estresse organizacional não deve ser considerado exclusivamente como um problema do colaborador, mas sim como um desafio que a organização como um todo deve abordar.

#### ***2.1.4 Relação entre estresse ocupacional e profissionais de Tecnologia da Informação***

Profissionais de T.I. são frequentemente expostos a altos níveis de estresse no ambiente de trabalho. O ritmo acelerado da indústria de T.I. e as demandas constantes por atualizações e inovação podem ser fontes significativas de pressão. De acordo com Smith (2019), a pressão para atender prazos apertados e resolver problemas complexos é uma característica comum do trabalho em T.I.

Além disso, o estudo de Oliveira et al. (2023) revelou que a falta de equilíbrio entre vida pessoal e profissional é uma das principais fontes de estresse para os profissionais de T.I. O constante acesso à tecnologia, como smartphones e laptops, torna difícil desconectar do trabalho, o que pode levar ao esgotamento.

No entanto, é importante destacar que a conscientização sobre o estresse ocupacional está aumentando na indústria de T.I. As empresas estão começando a implementar programas de bem-estar e a oferecer apoio psicológico aos seus funcionários. Como mencionado por Silva (2022), essas iniciativas visam reduzir os níveis de estresse e melhorar a saúde mental dos profissionais de T.I.

Em resumo, os profissionais de T.I. enfrentam desafios significativos relacionados ao estresse ocupacional devido às demandas da indústria.

### ***2.1.5 Estresse ocupacional e profissionais de Tecnologia da Informação no contexto pós-pandemia da Covid-19***

De acordo com Santos (2021), o estresse ocupacional entre os profissionais de T.I. pós-pandemia tornou-se um desafio ainda mais premente. A pesquisa de Oliveira (2020) destaca que a falta de fronteiras claras entre trabalho e vida pessoal, juntamente com a necessidade de lidar com a complexidade tecnológica e a pressão por manter sistemas críticos em funcionamento, contribuíram para níveis crescentes de estresse ocupacional entre os profissionais de T.I.

Ainda segundo Santos (2021), a saúde mental dos profissionais de T.I. tornou-se uma preocupação significativa pós-pandemia. O isolamento social e a falta de interação face a face com colegas de trabalho podem aumentar a sensação de solidão e isolamento, impactando negativamente o bem-estar emocional. Oliveira (2020) enfatiza a importância de as organizações brasileiras reconhecerem a necessidade de medidas que promovam o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, bem como a oferta de apoio psicológico e programas de conscientização sobre saúde mental para lidar com o estresse ocupacional pós-pandemia.

Para enfrentar esses desafios, Santos (2021) sugere que as empresas de T.I. no Brasil precisam adotar abordagens mais abrangentes para a gestão do estresse ocupacional, priorizando a saúde mental dos profissionais e fornecendo recursos para lidar com as demandas tecnológicas em constante evolução. Oliveira (2020) acrescenta que o reconhecimento da importância do suporte social e do bem-estar emocional dos profissionais de T.I. é essencial para promover uma eficiência organizacional sustentável em um contexto pós-pandemia.

## **2.2 O contexto do mercado pós-pandemia da Covid-19**

No que se refere aos impactos da pandemia da Covid-19 em um macroambiente, ou no contexto global, estes repercutem de forma negativa, em sua maioria, o que acaba afetando a economia de todo o mundo perpassando diversos graus de complexidade e sensibilidade dos países e os aspectos gerais do mercado de produção e consumo de produtos e serviços (SENHORAS, 2020).

Com o isolamento social, quarentena, fechamento de comércios, bloqueios de

territórios e dentre outras ações determinadas pela Organização Mundial da Saúde – OMS, e da grande maioria dos governos de países, o impacto econômico foi de grande escala, como dito acima, o que desencadeou em muitos problemas não apenas econômicos, mas também sociais e culturais (GAMA NETO, 2020).

No entanto, na economia, o primeiro setor a sentir o forte impacto da pandemia da Covid-19 foi o setor aéreo, devido ao receio das pessoas de se contaminarem, mas principalmente aos bloqueios aéreos determinados pelos países, o que ocasionou em sérios problemas no comércio internacional, com redução entre 13% e 32%. Estima-se, portanto, que o setor aéreo sofreu uma queda de 314 bilhões de dólares, com redução de frota em rota em mais de 90% durante o período mais crítico da pandemia (GAMA NETO, 2020).

Se houve grande impacto no setor aéreo e no comércio internacional, o setor de turismo e de entretenimento sofreram, consequentemente, as mesmas consequências de outros setores importantes na economia global. Para Senhoras (2020), o setor de turismo, por exemplo, até 2018 era responsável por 10% do PIB mundial, com investimento em mais de 8 trilhões de dólares, chegando em 2020 com uma queda de 2,2 trilhões de dólares e mais de 100 milhões de desempregados em todo o mundo.

Outros setores, como a indústria e o de serviços, também sofreram grandes impactos em suas produções bem como na comercialização destes “[...] estes setores representam em torno de 30 a 40% da atividade econômica dos países. Partindo da suposição de que aqueles setores sofram quedas entre 50 e 100%, o impacto sobre os PIB's variaria entre 15 a 30%” (GAMA NETO, 2020, p. 8).

No Brasil, vale destacar que as indústrias de bens de capital e bens de consumo duráveis, foram as que sofreram mais impactos durante a pandemia, tendo forte redução nas linhas de produção no ano de 2020, com margem negativa. Para o setor aéreo, mesmo com a influência da pandemia da Covid-19, este já vinha sofrendo quedas nos resultados, o que acabou se agravando no primeiro semestre de 2020, com margens negativas, endividamentos e prejuízos acumulados (MATTEL; ROSA, 2020; SOUSA, 2020).

Ainda no país, o desemprego durante o período pandêmico chegou a 11% em fevereiro de 2020, com aumentos subsequentes nos meses posteriores com o agravamento da crise da pandemia da Covid-19. Como supracitado, as restrições por meio dos decretos estaduais e federais para diminuir a propagação do vírus, o comércio e a indústria precisaram parar suas atividades ou se adaptar para continuar em pleno funcionamento (SILVESTRIM et al., 2021).

Essa paralisação das atividades do comércio levou a um colapso do sistema mercadológico de empresas tradicionais, tendo apenas exceções de dois setores, o de alimentação e o de medicamentos, que foram caracterizados como setores de economias essenciais para o funcionamento contínuo da sociedade. Com isso, no que tange ao desemprego formal no país, este chegou a uma taxa de 14,4% em 2020, e tendo crescimento em empregos informais, com o objetivo de sobrevivência dos indivíduos, ou de renda complementar durante e após a pandemia (SILVESTRIM et al., 2021).

Fraioli et al. (2021), destaca também que, de acordo com uma pesquisa do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), 31% das pequenas empresas no Brasil, tiveram que modificar e se adaptar seus modos de funcionamentos para conseguirem sobreviver durante a pandemia da Covid-19. Por outro lado, cerca de 58% das empresas tiveram que fechar suas portas durante o mesmo período. Em dados absolutos, cerca de 316 mil Micros e Pequenas Empresas fecharam entre os meses de janeiro e abril de 2020.

Em continuidade, no que se refere ao período pós-pandemia da Covid-19, algumas medidas foram estudadas, pensadas e propostas como formas de conter as problemáticas surgidas nesse período, como o estímulo da economia por meio de políticas fiscais, monetárias e creditícia. Além disso, para o ano de 2021, o plano era de retomar a agenda e atividade econômica a partir de reformas, como a tributária, privatizações, concessões subsídios, e outros projetos (SILVA; SILVA, 2020).

Adicionalmente, esperava-se que em 2021, houvesse a contenção e a redução dos índices de inflação no país. Mantendo a taxa de juros em baixa, e a taxa de câmbio em depreciação em relação aos anos anteriores, bem como o crescimento da taxa de crédito até 8,11% para o ano de 2024 e o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) para 2,2% no mesmo ano.

### **2.3 Eficiência empresarial**

Inicialmente, é de veras importante salientar que os termos eficácia e eficiência têm significados divergentes e não são equivalentes, mesmo que ambos possam ser estabelecidos da mesma forma em diferentes circunstâncias (ROBALO, 1995).

A eficiência é, em sua essencialidade, o modo de como se obtém determinados resultados de atividades ou processos específicos em que um indivíduo ou uma organização, por exemplo, executam tais aspectos e atingem o mesmo resultado de forma favorável e com a minimização de utilização de recursos nesses processos (ROBALO, 1995). Ainda segundo o

autor, para distinguir os termos, a eficácia se refere a uma melhor forma de se atingir um objetivo determinado anteriormente, ou seja, se com aquela atividade ou processo conseguiu atingir os objetivos ou não.

A eficiência pode ser caracterizada como um conceito puramente intangível, não absoluto e relativo em todas as circunstâncias, visto que não se pode mensurar como uma empresa pode ser eficiente em termos absolutos, numéricos ou até mesmo estatísticos, sendo objetivamente tratada como uma melhor forma de executar processos e atividades específicas de cada indivíduo e organizações (ROBALO, 1995).

Em contrapartida, a eficácia se refere ao que fazer e como se alcança os objetivos estabelecidos como métricas dos processos e atividades organizacionais, sendo relevante para análises em níveis institucionais e estratégicos, principalmente em níveis operacionais. Em síntese, uma organização pode ser eficiente, mas não ser eficaz, sendo boa em como faz, mas não sendo boa no que faz, não atingindo objetivos estabelecidos (ROBALO, 1995).

Segundo Barnard (1938), a eficiência é tratada como a satisfação das necessidades dos indivíduos, e a eficácia como a satisfação dos fins do sistema que englobam os processos organizacionais. Em outras palavras, a eficiência se refere a suprir de como as atividades das pessoas devem ser realizadas de maneira em que há menos desperdícios de recursos e maximizando os resultados, e a eficácia, é o resultado positivo do alcance dos resultados das atividades, como, por exemplo, o sistema conseguir realizar a atividade em menos tempo do que anteriormente (BARNARD, 1938).

De acordo com Santander (2021), a eficiência empresarial é caracterizada como a capacidade de uma empresa obter os melhores resultados com o menor dispêndio de esforços nos seus processos, fazendo mais com menos recursos ou *outputs* das atividades. A eficiência empresarial é um fator estratégico, tático e operacional para todo o complexo da cadeia organizacional, se tornando um aspecto essencial para o funcionamento pleno da empresa.

Ainda segundo Santander (2021), a empresa consegue obter eficiência empresarial mediante a redução do tempo gasto para executar as atividades, se entrelaçando com a teoria de tempos e movimentos de Taylor; diminuindo o consumo de recursos que são utilizados diariamente na organização; eliminando atividades repetidas que levam para um mesmo propósito; automatização de processos e atividades; apostar na digitalização; capacitando as pessoas e suas equipes; avaliar as necessidades de investimentos. Em finalização, é apostar em fatores que irão auxiliar na maximização de resultados da empresa.

### ***2.3.1 Eficiência empresarial e saúde dos colaboradores***

Para dar início, é necessário saber que a eficiência é fundamental para uma boa gestão de processos, isso é reafirmado através do conceito dela, que é avaliar a execução e os resultados tendo como lema, máximo de rendimento com o mínimo de recursos (ROQUETE, 2018).

De acordo com Natário (2017), as boas condições do ambiente de trabalho têm impacto direto sobre a capacidade produtiva dos colaboradores e na motivação e no estado de saúde deles. Kumagai, Munhoz e Akkari (2021) também salienta a importância do bem-estar físico e mental do indivíduo, porque isso influencia diretamente a sua capacidade laboral e ao modo como ele pode desenvolver suas atividades.

Ou seja, a forma de gerir o seu capital humano interfere diretamente na sua eficiência e, consequentemente, capacidade produtiva e isso é reafirmado pelo conceito de ergonomia. Ela é basicamente a junção do bem-estar do colaborador com a sua produtividade. Kumagai, Munhoz e Akkari (2021), definem como ergonomia a visão de forma integrada do colaborador, como a sua segurança, saúde e conforto relacionados a eficiência do sistema de trabalho, que é traduzida na qualidade e quantidade da produção.

Dessa forma, se faz importante não minimizar boas condições do espaço de trabalho e o bem-estar sistêmico dos colaboradores, já que tem um grande impacto positivo sobre a capacidade produtiva, ou seja, a sua eficiência nos processos dos mesmos, bem como na motivação e no estado de saúde deles (RIBEIRO; SANTANA, 2015).

É sabido que o mercado está cada vez mais competitivo e, a partir dessa observação, é percebido a necessidade de as empresas implantarem um novo modelo de gestão e que esse tenha como prioridade a valorização dos seus funcionários e possibilite a eles uma melhor qualidade devida, visto que ela está diretamente associada à produtividade deles na organização (RIBEIRO; SANTANA, 2015).

Nesse contexto de competitividade no mercado, é necessário que as empresas invistam em seus funcionários para que eles se tornem cada vez mais envolvidos com ela. Dessa forma, é possível enxergar que as práticas de qualidade de vida podem influenciar o maior comprometimento dos funcionários com a organização na qual trabalham.

Logo, em uma organização, os funcionários estão expostos a uma série de fatores e condições. Dentre esses fatores, existe a questão estrutural, o manuseio e operação dos recursos e os fatores psicológicos que podem interferir diretamente na saúde e na funcionalidade dos colaboradores. Então, para que os colaboradores tenham uma maior produtividade, é

necessário que a empresa ofereça um ambiente para que os seus funcionários se sintam capazes. Esses fatores podem interferir e refletir diretamente na produtividade e eficiência dos funcionários e, consequentemente, da organização (ANDRADE, 2012).

### **3 MÉTODO DA PESQUISA**

#### **3.1 Tipologia da Pesquisa**

Quanto à natureza dos dados e à abordagem do problema, o estudo apresenta-se como uma pesquisa qualitativa, se utilizando de dados subjetivos. De acordo com Jordan (2018), a pesquisa qualitativa faz referência a um conjunto de perspectivas, abordagens, metodologias e técnicas que são usadas para a condução e avaliação de estudos, em que tenha o interesse de descrever, interpretar e compreender as questões.

Quanto aos fins, o estudo se enquadra como uma pesquisa descritiva, visto que o principal objetivo concerne em descrever a relação entre os níveis de estresse e a eficiência dos profissionais de Tecnologia da Informação.

Para Gil (2008), a pesquisa descritiva busca identificar, registrar e analisar fatores e variáveis que se relacionam na realização de estudo, análise, registro e interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador.

#### **3.2 Sujeitos da pesquisa**

O presente estudo teve, como sujeitos, 12 profissionais de T.I que tivessem mais de três anos na função, independente do sexo e do estado que moram dentro do Brasil.

#### **3.3 Coleta de dados**

Para esse estudo, a coleta de dados foi por meio da aplicação de entrevistas através do WhatsApp, onde todas foram respondidas através de mensagens de texto, com 10 perguntas abertas pautadas no referencial teórico e tem como finalidade responder a questão que norteia o presente estudo “Como o nível de estresse ocupacional pós pandemia de covid-19 pode influenciar na eficiência dos profissionais de Tecnologia da Informação?”. Elas estão dispostas no quadro a seguir:

Quadro 1 - Quadro de congruência

Perguntas	Objetivo específico	Categoria	Autor
Como você descreveria os principais desafios que os profissionais de T.I. enfrentaram em termos de estresse ocupacional após a pandemia de Covid-19?	Analizar o nível de estresse ocupacional de trabalhadores de Tecnologia da Informação no período pós-pandemia de Covid-19.	Estresse ocupacional no contexto pós pandemia de Covid-19.	Peixoto; Côrtes; Bastos (2020), Oliveira (2021)
Como você percebe a importância do equilíbrio entre vida pessoal e profissional na gestão do estresse ocupacional em T.I. pós-pandemia?	Analizar o nível de estresse ocupacional de trabalhadores de Tecnologia da Informação no período pós-pandemia de Covid-19	Relação entre estresse ocupacional e qualidade de vida.	Rodrigues (1994); Gimenes et al. (2014); Camargo e Neves (2004); Marins (2003); Smith (2020); Garcia (2017)
Você acredita que o estresse ocupacional afetou a eficiência organizacional da sua equipe ou da sua organização como um todo no período pós pandemia? Se sim, de que forma?	Identificar a influência do estresse na produtividade de trabalhadores de Tecnologia da Informação diante das mudanças proporcionadas pela pandemia da Covid-19.	O impacto do estresse ocupacional na eficiência empresarial.	Murta; Tróccoli (2004); Lipp (1996); Paschoal; Tamayo (2004); Vasconcelos (2011); Almeida et al., (2015). Posavac; Carey (1997), Stokols (1992)
Existem habilidades ou recursos específicos que você considera essenciais para lidar com o estresse ocupacional em T.I. no contexto pós- pandemia?	Identificar a influência do estresse na produtividade de trabalhadores de Tecnologia da Informação diante das mudanças proporcionadas pela pandemia da Covid-19.	Relação entre estresse ocupacional e profissionais de Tecnologia da Informação.	Smith (2019); Oliveira et al. (2023); Silva (2022)
Você acredita que o estresse ocupacional pode ter efeitos	Identificar a influência do estresse na	Relação entre estresse ocupacional e	Smith (2019); Oliveira et al. (2023); Silva (2022)

<p>duradouros na saúde e no desempenho dos profissionais de T.I. a longo prazo? Se sim, de que maneira?</p>	<p>produtividade de trabalhadores de Tecnologia da Informação diante das mudanças proporcionadas pela pandemia da Covid-19.</p>	<p>profissionais de Tecnologia da Informação.</p>	
<p>Quais são as lições que sua equipe ou organização aprendeu com a experiência da pandemia em relação ao estresse ocupacional e à eficiência organizacional?</p>	<p>Estudar como o estresse ocupacional influenciou na eficiência dos trabalhadores de Tecnologia da Informação no período pós-pandemia da Covid-19.</p>	<p>Eficiência empresarial e saúde dos colaboradores.</p>	<p>Roquete (2018); Natário (2017); Kumagai, Munhoz e Akkari (2021); Ribeiro e Santana (2015); Andrade (2012)</p>
<p>Com base em sua experiência pessoal e profissional, quais recomendações você faria para empresas e profissionais de T.I. visando aprimorar a eficiência organizacional e o bem-estar no ambiente de trabalho pós-pandemia?</p>	<p>Estudar como o estresse ocupacional influenciou na eficiência dos trabalhadores de Tecnologia da Informação no período pós-pandemia da Covid-19.</p>	<p>Eficiência empresarial e saúde dos colaboradores.</p>	<p>Roquete (2018); Natário (2017); Kumagai, Munhoz e Akkari (2021); Ribeiro e Santana (2015); Andrade (2012)</p>
<p>Quais são os principais fatores que contribuem para o estresse ocupacional pós-pandemia entre os profissionais de tecnologia da informação que estão trabalhando remotamente, e como a falta de separação clara entre o ambiente de casa e trabalho impacta esse estresse?</p>	<p>Estudar como o estresse ocupacional influenciou na eficiência dos trabalhadores de Tecnologia da Informação no período pós-pandemia da Covid-19.</p>	<p>Estresse ocupacional e profissionais de Tecnologia da Informação no contexto pós-pandemia da Covid-19</p>	<p>Santos (2021); Oliveira (2020)</p>

Quais estratégias ou medidas a sua organização implementou para lidar com o estresse ocupacional dos profissionais de T.I. após a pandemia?	Avaliar as práticas de qualidade de vida implementadas pela empresa para os profissionais de TI lidarem com o estresse ocupacional pós pandemia de covid-19.	Relação entre estresse ocupacional e qualidade de vida.	Rodrigues (1994); Gimenes et al. (2014); Camargo e Neves (2004); Marins (2003); Smith (2020); Garcia (2017)
Você acha que a conscientização sobre a saúde mental e o bem-estar dos profissionais de T.I. aumentou após a pandemia? Isso teve algum impacto nas práticas organizacionais?	Avaliar as práticas de qualidade de vida implementadas pela empresa para os profissionais de TI lidarem com o estresse ocupacional pós pandemia de covid-19.	Relação entre estresse ocupacional e qualidade de vida.	Rodrigues (1994); Gimenes et al. (2014); Camargo e Neves (2004); Marins (2003)

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

### 3.4 Análise de dados

Com isso, a análise dos dados coletados, por meio das entrevistas, foi através da análise de conteúdo, que, em suma, é o estudo registro em si, sendo vídeo, fala, imagens, formulários eletrônicos, ou outros. Para Marconi e Lakatos (2003), a análise de dados pode ser dividida em três partes: interpretação, explicação e a especificação.

Logo, para fins dessa pesquisa, a interpretação e a explicação foram utilizadas para o estudo, visando maiores detalhamentos sobre os dados coletados decorrentes do trabalho qualitativo, através das entrevistas realizadas.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção serão abordados os resultados das entrevistas conduzidas com 12 profissionais de T.I., abordando além do sexo e da idade e tempo de atuação (essas perguntas foram feitas antes de coletar as respostas das entrevistas), os desafios enfrentados em relação ao estresse ocupacional após a pandemia e destacando a importância do equilíbrio entre vida pessoal e profissional na gestão desse estresse. Vale salientar que antes de iniciarmos a entrevista, fizemos um trato informal que nenhuma informação de identificação pessoal seria adicionada a pesquisa.

Além disso, discute o impacto do estresse ocupacional na eficiência dos profissionais de Tecnologia da Infirmação e oferece recomendações para empresas e profissionais de T.I. visando aprimorar o bem-estar no ambiente de trabalho pós-pandemia. O intuito desta seção é alcançar os objetivos da presente pesquisa.

### 4.1 Perfil dos profissionais entrevistados

Nesta subseção será discorrido sobre o perfil do entrevistados, em que eles respondiam qual o seu gênero, idade e tempo de atuação na área de T.I. Essas informações têm o intuito de auxiliar a compreensão da presente pesquisa.

No Quadro 1 estão as 10 perguntas da entrevista, que foram realizadas para alcançar os objetivos da presente pesquisa, de forma a relacionar a teoria com a prática e facilitar a compreensão dela. Logo, foram atribuídas as siglas de E1 a E12, de forma a preservar a identificação dos entrevistados tendo em vista que isso foi acordado com os mesmos. A faixa etária foi de 27 a 38 anos, sendo 3 pessoas do gênero feminino e 11 do gênero masculino, ou seja 27,27% dos entrevistados são mulheres e 72,73 são homens. Essas informações estão melhor explanadas no Quadro 2:

Quadro 2 - Perfil dos profissionais entrevistados

Entrevistado	Gênero	Idade	Tempo de atuação na área
E1	Masculino	32	8 anos
E2	Feminino	28	4 anos
E3	Masculino	30	8 anos
E4	Masculino	27	5 anos
E5	Masculino	35	13 anos
E6	Masculino	27	6 anos
E7	Masculino	30	10 anos
E8	Masculino	26	5 anos
E9	Masculino	34	15 anos
E10	Masculino	56	33 anos
E11	Feminino	38	5 anos
E12	Feminino	24	7 anos

Fonte: elaborado pelo autor (2023).

Quanto ao tempo de atuação, o corte foi de mais de 3 anos atuando na área, para que o profissional tenha vivenciado o antes, durante e depois da Pandemia de Covid-19, tendo em vista que, dessa forma, as respostas dos entrevistados devem atingir aos objetivos propostos neste estudo.

#### **4.2 Nível do estresse ocupacional de trabalhadores de Tecnologia da Informação no período pós-pandemia de Covid-19**

De acordo Oliveira et al. (2023), a falta de fronteiras bem definidas entre o ambiente de trabalho e o ambiente doméstico, ou seja, a falta de equilíbrio na relação trabalho-casa, pode causar um aumento nos níveis de estresse. No caso dos trabalhadores de T.I, muitos foram forçados a trabalhar de forma remota.

Com base nas entrevistas, é possível analisar o nível de estresse ocupacional dos trabalhadores de Tecnologia da Informação no período pós-pandemia da Covid-19, de acordo com as respostas dos entrevistados que sugerem que o estresse ocupacional é uma preocupação significativa para esses profissionais.

A pergunta inicial para tratar desse tema foi “Como você descreveria os principais desafios que os profissionais de T.I. enfrentaram em termos de estresse ocupacional após a pandemia de Covid-19?”, onde os 12 entrevistados respondem, de forma unânime, que o modelo home office que continuou na maioria das empresas mesmo depois da pandemia do

Covid-19, afetou na dinâmica trabalho-lazer/casa, onde ainda se vê a falta de maturidade das empresas e dos profissionais na definição dessa fronteira, além de se sentirem com maior demanda. A resposta do entrevistado 11 (E11) desenvolve bem a forma como eles veem o processo:

Acredito que o maior desafio foi e ainda é separar o período de trabalho do período pessoal, porque eu sinto que os ambientes se confundem, se eu não tiver horários bem definidos, eu deixo as atividades se misturarem e acaba que o trabalho se sobressai a vida pessoal devido a falta de limites (Entrevistado 11).

O entrevistado 5 (E5) confirma ao dizer “O excesso de trabalho durante a pandemia afetou meu bem-estar e produtividade, tornando o trabalho em casa mais estressante do que no escritório” (Entrevistado 5).

A pergunta que se sucedeu a essa para tratar da análise do mesmo segmento foi “Como você percebe a importância do equilíbrio entre vida pessoal e profissional na gestão do estresse ocupacional em T.I. pós-pandemia?”. Kossek e Lautsh (2012) dizem que um equilíbrio saudável entre trabalho e vida pessoal é um componente-chave do engajamento da produtividade no trabalho. Lim et al. (2020) também identificou uma crescente preocupação entre profissionais que trabalham remotamente que é a dificuldade em desconectar do trabalho. Em concordância com o que foi dito, o entrevistado 8 (E8) relata:

Cansaço mental devido a aproximação entre o ambiente de trabalho e o ambiente pessoal. com o trabalho remoto um dos lugares de lazer virou o lugar de trabalho também, então ficou mais difícil da mente se desligar do trabalho após o término do expediente. por muito tempo minha estação de trabalho ficou dentro do meu quarto, então mesmo após o expediente era difícil fazer o corpo relaxar pelo fato de ele continuar inserido no ambiente de trabalho (Entrevistado 8).

Ademais, os relatos dos entrevistados indicam que o estresse ocupacional afetou diversos profissionais de T.I. no período pós-pandemia da Covid-19. A mudança abrupta para o trabalho remoto, a falta de separação entre o ambiente de casa e trabalho, a pressão por produtividade e a ausência de apoio psicológico foram aspectos citados como causadores de estresse.

Essas respostas dos entrevistados podem ser confirmadas pelo que diz Oliveira (2020) em que ele afirma que a falta de fronteiras claras entre trabalho e vida pessoal, tem a necessidade de uma maior complexidade tecnológica e ter que estar a par disso, bem como a pressão de manter todos esses sistemas em um funcionamento adequado, foram fatores que contribuíram para que os níveis de estresse ocupacional fossem crescentes entre os profissionais de T.I.

#### **4.3 A influência do estresse na produtividade de trabalhadores de Tecnologia da Informação diante das mudanças proporcionadas pela pandemia da Covid-19**

O estresse pode ser causado por fatores de risco psicossociais. Pressão para produtividade, retaliação, condições desfavoráveis, falta de orientação e de treinamento, relações interpessoais, podem configurar situações que excedem os recursos de enfrentamento da pessoa e que pode ocasionar doenças ocupacionais (MURTA; TRÓCCOLI, 2004).

Santos (2021) relata sobre como as mudanças provocadas pela Covid-19 sobrecregou os profissionais de T.I, especialmente pela necessidade de fornecer suporte a várias áreas de muitas empresas, tendo em vista que o online/home office se tornaram a nova realidade. O autor complementa dizendo que o estresse ocupacional entre os profissionais de Tecnologia da Informação pós-pandemia tornou-se um desafio ainda maior. E Oliveira (2020) também cita a dificuldade em diferenciar a vida pessoal da jornada de trabalho como um fator estressor.

Para analisar a influência do estresse na produtividade dos trabalhadores de Tecnologia da Informação diante das mudanças proporcionadas pela pandemia da Covid-19, é essencial observar os relatos dos entrevistados, bem como considerar estudos e teorias sobre estresse ocupacional e produtividade no contexto da T.I.

Tendo em vista a teoria, os 12 entrevistados responderam as mesmas perguntas que buscam analisar esse objetivo específico. Foram elas “Você acredita que o estresse ocupacional afetou a eficiência organizacional da sua equipe ou da sua organização como um todo no período pós pandemia? Se sim, de que forma?”; “Existem habilidades ou recursos específicos que você considera essenciais para lidar com o estresse ocupacional em T.I. no contexto pós-pandemia?” e “Você acredita que o estresse ocupacional pode ter efeitos duradouros na saúde e no desempenho dos profissionais de T.I. a longo prazo? Se sim, de que maneira?”. O entrevistado 6 (E6) relata:

As empresas brasileiras, em geral, parecem imaturas na gestão do home office, resultando em trabalhadores que muitas vezes trabalham sem o equipamento adequado, por longas horas, sem apoio psicológico e gestão inadequada do tempo. Nesse contexto, o estresse ocupacional se torna um desafio significativo para a produtividade (Entrevistado 6).

Em concordância com o que foi dito, os entrevistados 3 (E3) e 5 (E5) complementam:

O excesso de trabalho no modelo home office durante a pandemia afetou meu bem-estar e produtividade. O estresse ocupacional resultou em um aumento da

carga de trabalho e no sentimento de que trabalhar em casa tornou-se mais estressante do que no escritório (Entrevistado 3).

Alguns trabalhadores de TI produziram mais em regime de home office, o que pode ser resultado do estresse ocupacional, levando a um desgaste maior. O excesso de produção em busca de atender às demandas pode ser estressante e afetar a saúde e a eficiência a longo prazo (Entrevistado 5).

#### **4.4 Estudar como o estresse ocupacional influenciou na eficiência dos trabalhadores de Tecnologia da Informação no período pós-pandemia da Covid-19**

No que diz respeito à compreensão de como o estresse ocupacional influenciou na eficiência dos trabalhadores de Tecnologia da Informação no período pós- pandemia da Covid-19, é fundamental analisar as respostas dos entrevistados.

Iniciou-se com o questionamento “Quais são as lições que sua equipe ou organização aprendeu com a experiência da pandemia em relação ao estresse ocupacional e à eficiência organizacional?”. Essa pergunta é pautada no que o autor Andrade (2012) relata sobre os colaboradores e a sua relação com a produtividade, para que ela cresça se faz necessário que a organização forneça um ambiente que proporcione que os seus colaboradores se sintam capazes. Esses fatores podem refletir diretamente na produtividade e eficiência dos funcionários e, consequentemente, da organização (ANDRADE, 2012). Isso é confirmado pela fala do entrevistado 9 (E9) “O excesso de trabalho pode levar a problemas de saúde mental, como ansiedade e depressão, destacando como o estresse ocupacional pode ter efeitos duradouros na saúde e no desempenho dos profissionais de TI” (Entrevistado 9).

Dando sequência, os autores Kumagai, Munhoz e Akkari (2021) falam sobre a importância do bem-estar físico e mental do indivíduo, tendo em vista que isso influencia diretamente na capacidade para realizar atividades laborais e a forma com a qual ele desenvolver as suas atividades. Para comparar a prática com a teoria foi feita a seguinte pergunta “Com base em sua experiência pessoal e profissional, quais recomendações você faria para empresas e profissionais de T.I. visando aprimorar a eficiência organizacional e o bem-estar no ambiente de trabalho pós-pandemia?”. O entrevistado 4 (E4) traz como resposta “Promover atividades no âmbito profissional a fim de em determinados dias aliviar a tensão e a pressão que os funcionários estão sofrendo devido as demandas” (Entrevistado 4). Ademais, o entrevistado 7 (E7) complementa:

Aconselho a fazer uma reciclagem com os profissionais que estão na gestão, a fim de aprenderem a lidar com suas equipes, motivando-os, aprendendo a conversar, gerando planos de ações para que os profissionais entendam onde podem melhorar e, com o apoio da gestão, alcançar essas melhorias. Uma reciclagem com todos do time, para

firmar o trabalho em equipe, facilitando a interação entre todos, para assim ter um ambiente seguro de trabalho (Entrevistado 8).

Para a pergunta “Quais são os principais fatores que contribuem para o estresse ocupacional pós-pandemia entre os profissionais de tecnologia da informação que estão trabalhando remotamente, e como a falta de separação clara entre o ambiente de casa e trabalho impacta esse estresse?”, que é justificada por Oliveira (2020) quando destaca que a falta de fronteiras claras entre trabalho e vida pessoal contribuíram para o estresse ocupacional entre os profissionais de tecnologia da informação. O entrevistado 10 (E10) relata “A rotina do home office se sobrepondo as atividades e as atividades interferindo no home office” (Entrevistado 10). E o entrevistado 3 (E3) complementa “As empresas não podem esquecer de valorizar o lado humano de seus funcionários. Mesmo num regime home office, é importante uma gestão de tempo eficiente, descanso e apoio psicológico para os profissionais” (Entrevistado 10).

#### **4.5 Práticas de qualidade de vida implementadas pela empresa para os profissionais de TI lidarem com o estresse ocupacional pós pandemia de covid-19**

A organização deve dar suporte organizacional na promoção do equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Os autores Green et al. (2019) argumentaram que a falta desse equilíbrio pode resultar em altos níveis de estresse ocupacional.

As recomendações de Schuch et al. (2017) sobre promoção da saúde mental no local de trabalho destacam a importância de programas de apoio psicológico e enfatizam que as organizações desempenham um papel vital nesse aspecto. Logo, a pergunta “Quais estratégias ou medidas a sua organização implementou para lidar com o estresse ocupacional dos profissionais de T.I. após a pandemia?” é realizada para saber dos colaboradores como isso funciona na empresa em que trabalham para que as respostas sejam alinhadas com a teoria. A entrevistada 2 (E2) responde que “A empresa em que trabalho implementou práticas como acompanhamento psicológico, dinâmicas de grupo e uma gestão eficiente do tempo para lidar com o estresse ocupacional, promovendo o equilíbrio entre vida pessoal e profissional” (Entrevistada 2).

A entrevistada 12 (E12) detalhou como funcionam as práticas para lidar com o estresse ocupacional após a pandemia na empresa em que trabalha “A empresa promoveu alguns momentos relacionados ao tema, incluindo ginástica laboral, disponibilização de psicólogos e algumas rodas de leitura para promover uma integração” (Entrevistada 12).

Logo, foi possível concluir que as empresas recorreram a acompanhamentos

psicológicos; integração, a fim de construir laços interpessoais e fortalecer a equipe; orientação sobre um grande dilema encontrado ao analisar as entrevistas, que é fronteira entre casa e trabalho. Percebe-se que algumas empresas também recorreram a ginástica laboral. Com isso, pode-se aferir que as empresas quiseram englobar todos os fatores que podem proporcionar uma qualidade de vida melhor: aspectos físicos e, principalmente, psicológicos.

A pergunta que se sucedeu foi “Você acha que a conscientização sobre a saúde mental e o bem-estar dos profissionais de T.I. aumentou após a pandemia? Isso teve algum impacto nas práticas organizacionais?”. O embasamento teórico para esta pergunta foi o que Smith (2020) diz sobre a qualidade de vida desempenhar um papel essencial dentro da organização. Ou seja, a ausência de apoio social e o isolamento no ambiente de trabalho elevar o estresse e o mal-estar dos colaboradores. O entrevistado 4 (E4) afirma:

Com toda certeza! Não só para os profissionais de TI, mas principalmente para todas as carreiras que podem ser exercidas dentro da própria residência, até porque o estresse ocupacional não é resultante apenas do excesso de trabalho, mas do ergonômico que é exercido também (Entrevistado 4).

Para Gimenes et al. (2014), o objetivo da qualidade de vida é promover, no ambiente de trabalho, condições que possibilitem aos colaboradores a melhoria do seu desempenho. As empresas estão, cada vez mais, dando importância a necessidade do ser humano que colabora para o funcionamento dela. E isso justifica o investimento em QVT. O entrevistado 2 (E2) relata:

Acho sim. Vi algumas empresas implementarem benefícios que dão acesso a psicólogos, empresas que fazem palestras sobre a importância dos cuidados com a saúde mental, empresas começarem a se preocupar com o bem-estar dos seus funcionários fazendo enquetes. Acredito que atualmente houve uma melhoria (Entrevistado 2).

Logo, o reconhecimento pela gestão moderna de como o suporte social e as práticas que tangem aos aspectos físicos e psicológicos podem promover o bem-estar e, consequentemente, o melhor desempenho dos colaboradores.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cenário global pós-pandemia de Covid-19 transformou drasticamente a dinâmica de trabalho, especialmente para profissionais de Tecnologia da Informação (T.I.), que se viram impulsionados a adotar modelos predominantemente remotos. Este trabalho buscou estudar o impacto do estresse ocupacional nesse grupo específico, analisando desafios, estratégias de enfrentamento e o reflexo na eficiência dos profissionais de T.I.

Na análise dos dados coletados por meio de entrevistas com 12 profissionais de T.I., um consenso emergiu: o modelo home office, embora tenha se tornado uma realidade contínua, trouxe consigo uma série de desafios na gestão do estresse ocupacional. A sobreposição entre os ambientes de trabalho e pessoal, a falta de fronteiras claras e a pressão por produtividade foram destacados como fatores que contribuíram significativamente para níveis elevados de estresse e assim se respondeu à questão primordial da pesquisa, que buscou saber como nível de estresse ocupacional pós pandemia de Covid-19 pode influenciar a eficiência dos profissionais de Tecnologia da Informação.

O objetivo geral buscou estudar de que forma o estresse ocupacional pós pandemia de covid-19 influenciou a eficiência dos profissionais de Tecnologia da Informação, foi alcançado, pois foi observado que os profissionais expressaram dificuldade em separar os períodos de trabalho e pessoal, ressaltando que essa falta de equilíbrio afetou não apenas sua saúde mental, mas também, e consequentemente, a eficiência no trabalho.

O objetivo específico que trata da análise do nível de estresse ocupacional de trabalhadores de Tecnologia da Informação no período pós-pandemia de Covid-19 foi atingido quando os profissionais descrevem a necessidade de um equilíbrio entre vida profissional e pessoal, algo que foi fortemente repetido nas respostas, e esse fato foi reforçado na mudança estrutural trazida pela pandemia.

A pressão por produção, a ausência de apoio psicológico e a mudança abrupta para o trabalho remoto foram citados como elementos que impactaram diretamente a produtividade, esse fato constatado na pesquisa atinge ao que foi proposto pelo objetivo específico que busca identificar a influência do estresse na produtividade de trabalhadores de Tecnologia da Informação diante das mudanças proporcionadas pela pandemia da Covid-19.

Para estudar como o estresse ocupacional influenciou na eficiência dos trabalhadores de Tecnologia da Informação no período pós-pandemia da Covid-19, os funcionários reiteraram o desgaste sofrido pelas mudanças estruturais, empresariais, mundiais, além de toda a preocupação com o desconhecido, a falta de limite entre casa e trabalho foi

crucial para enfatizar o estresse ocupacional e que este, ao gerar um desgaste psicológico, afetou diretamente na eficiência individual e, por consequência, empresarial.

O quarto e último objetivo específico de avaliar as práticas de qualidade de vida implementadas pela empresa para os profissionais de TI lidarem com o estresse ocupacional pós pandemia de covid-19 foi atingido ao concluir que as estratégias individuais e organizacionais para lidar com o estresse ocupacional mostraram-se cruciais. Recomendações como práticas de alívio de tensão, reciclagem para gestores, gestão eficiente do tempo e suporte psicológico foram evidenciadas como eficazes para minimizar o impacto negativo do estresse na eficiência.

A conscientização sobre a saúde mental e o bem-estar aumentou consideravelmente, refletindo-se em práticas organizacionais mais abrangentes. Empresas implementaram medidas como acompanhamento psicológico, dinâmicas de grupo e ginástica laboral, indicando uma mudança positiva nas abordagens tradicionais de gestão de pessoas.

Este estudo, embora forneça insights valiosos, apresenta limitações, incluindo o tamanho da amostra e a natureza subjetiva das respostas. Recomenda-se a continuidade da pesquisa com uma amostragem mais ampla e a consideração de variáveis adicionais, como o suporte tecnológico adequado e o impacto do ambiente doméstico na produtividade.

Como sugestões para futuras pesquisas, sugiro avaliar a eficácia a longo prazo das práticas adotadas pelas empresas, investigar as diferenças entre empresas maduras e imaturas na gestão do trabalho remoto, e explorar estratégias específicas para a promoção do equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Em conclusão, este estudo destaca a necessidade urgente de abordagens holísticas na gestão do estresse ocupacional em profissionais de T.I. pós-pandemia. Ao alinhar estratégias organizacionais e individuais, é possível não apenas mitigar os desafios enfrentados, mas também promover ambientes de trabalho mais saudáveis e eficientes.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, D. *et al.* Estresse ocupacional na perspectiva dos bombeiros da cidade de Santa Maria/RS. **RECAPE - Revista de Carreiras e Pessoas**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 156- 171, 4 abr. 2015.
- ANDRADE, R. M. **Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A indústria química.** Monografia, 52f (Especialização em gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012.
- BARDIN, L. Análise de conteúdo. **Edição revista e ampliada.** São Paulo: Edições 70 Brasil, 2016.
- BARNARD, C. **The Functions of the Executive.** Cambridge, Mass, 1938.
- BERNARDINO, F. F. M.; PEIXOTO, F. M.; FERREIRA, R. N. Governança e eficiência em empresas do setor elétrico brasileiro. **Revista Pretexto**, Belo Horizonte, v. 16, n. 1, p. 36-51, 2015.
- CAMARGO, D. A.; NEVES, S. N. H. **Transtornos mentais, saúde mental e trabalho.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.
- CARVALHO, M. T. **A Gestão do estresse nas organizações no contexto home office: causas, consequências e prevenção.** 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Damas da Instrução Cristã, Recife, 2021.
- CASTRO, B. L. G. *et al.* COVID-19 e organizações: estratégias de enfrentamento para redução de impactos. **Revista Psicologia, Organizações e Trabalho**, Brasília, v. 20, n. 3, p. 1059-1063, set. 2020. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572020000300002&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572020000300002&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 27 set. 2022.
- CODO, W.; SORATTO, L.; VASQUES-MENEZES, Saúde mental e trabalho. In: ZANELLI, J. E.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.** Porto Alegre: Artmed, 2004.
- FILGUEIRAS, J. C.; HIPPERT, M. I. S. A Polêmica em Torno do Conceito de Estresse. **Psicologia, Ciência e Profissão**, [S. l.], v. 3, n. 19, p. 40-51, out. 1999.
- FRAIOLI, A. P. *et al.* **Danos da pandemia na economia micro e pequenas empresas e falência nas gestões do mercado.** 2021. 44 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Técnico em Administração) - Curso de Técnico Frei Arnaldo Maria de Itaporanga, Votuporanga, 2021.
- FREITAS, A. R. R.; NAPIMOOGA, M.; DONALISIO, M. R. Análise da gravidade da pandemia de Covid-19. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, Brasília, v. 29, n. 2, 2020.
- GARCIA, R. Human Capital as the Main Asset: Implications for Organizational Performance. **Harvard Business Review**, v. 88, n. 5, p. 62-70, 2017.
- GIMENES, A. M. *et al.* Qualidade de vida no ambiente de trabalho: fatores decisivos no desempenho organizacional de uma empresa. **Revista Eletrônica Saber**, Londrina, v. 28, n. 1,

p.1-14, 2014.

GREEN, F. J.; JOHNSON, D.; BROOKE, E. The impact of emotional intelligence, trust, and work-life balance on job satisfaction. **Journal of Leadership, Accountability and Ethics**, [S.I.], v. 13, n. 1, p. 89-99, 2019.

JORDAN, D. Contemporary Methodological Approaches to Qualitative Research: A Review of The Oxford Handbook of Qualitative Methods. **The Qualitative Report**, [S.I.], v. 23, n. 3, p. 547-556, 2018.

KUMAGAI, B.; MUNHOZ, I.; AKKARI, A. Ergonomia e qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso no agronegócio brasileiro. **Revista Científica Hermes**, São Paulo, v. 30, p. 224-241, 15 dez. 2021.

LIM, V. K. G. *et al.* Are you burnt out: Using the Copenhagen Burnout Inventory to understand work-related burnout in the post-COVID-19 world. **The Leadership Quarterly**, 101658, 2020.

LIPP, M. N. **Pesquisas sobre stress no Brasil**: saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas: Papirus, 1996.

LIPP, M. N. Stress e suas implicações. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 1, n. 3, p. 5-19, ago./dez. 1984.

MATTEL, L.; ROSA, M. Impactos da pandemia sobre o setor industrial catarinense. **Revista do Núcleo de Estudos de Economia Catarinense**, v. 9, n. 17, p. 10-32, 2020. Disponível em: <https://nexos.ufsc.br/index.php/revistanecat/article/view/4515>. Acesso em: 13 abr. 2023.

MUROFUSE, N. T.; ABRANCHES, S. S.; NAPOLEÃO, A. A. Reflexões sobre estresse e burnout e a relação com a enfermagem. **Latino-Americana de Enfermagem**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 255-261, abr. 2005.

MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T. Avaliação de Intervenção em Estresse Ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Goiânia, v. 20, n. 1, p. 39-47, abr. 2004.

NATÁRIO, D. **Melhoria da eficiência de processos de trabalho numa linha de montagem de componentes**: articulação entre Lean Production e Ergonomia. 2017. Dissertação de mestrado (Mestrado em Engenharia e Gestão Industrial) - Universidade do Minho, Braga, 2017.

NEWSTROM, J. W. **Comportamento Organizacional**: O Comportamento Humano no Trabalho. AMGH, 2008.

OLIVEIRA, L. S. Desafios do Trabalho Remoto e Estresse Ocupacional em Profissionais de Tecnologia da Informação: Um Estudo Pós-Pandemia. **Anais do Congresso Brasileiro de Tecnologia da Informação**, v. 27, n. 4, p. 215-230, 2020.

OLIVEIRA, R. *et al.* Work-Life Balance Challenges in the IT Sector: A Post-Pandemic

Perspective. **IT Management Journal**, v. 29, n. 2, p. 33-48, 2023.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de psicologia**, v. .9, n. 1, p. 45-52, 2004.

PEIXOTO, A. L. A; CÓRTES, V. N. Q.; BASTOS, A. V. B. Do ensino superior para o mercado de trabalho: Desafios da transição. In: SOARES, L. M. A. B.; MONTEIRO, M. C. (orgs.). **O estudante universitário brasileiro: Saúde mental, escolha profissional, adaptação à universidade e desenvolvimento de carreira**. Curitiba: Appris, 2015.

PELEGRINI, A. L.; FERNANDES, S. R. P.; GOMES, A. F. Estresse e Fatores Psicossociais. **Psicologia Ciência e Profissão**, [S. l.], v. 4, n. 30, p. 712-725, nov. 2010.

POSAVAC, E. J.; CAREY, R. G. **Program evaluation. Methods and case studies**. New Jersey: Prentice Hall, 1997.

PRADO, C. E. P. Estresse ocupacional: causas e consequências. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, [S. l.], v. 3, n. 14, p. 285-289, ago. 2015.

RIBEIRO, L. A.; SANTANA, L. C. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica**, Salvador, v. 2, n. 2, p.75-96, 2015.

ROBALO, A. Eficácia e Eficiências Organizacionais. **Revista Portuguesa de Gestão**, [S. l.], v. 2, n. 3, p. 105-116, ago. 1995.

ROCHA, D.; DEUSDARÁ, B. Análise de Conteúdo e Análise do Discurso: aproximações e afastamentos na (re)construção de uma trajetória. **Alea: Estudos Neolatinos**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 305-322, dez. 2005.

ROCHA, I. S.; MARANHÃO, T. L. BATISTA, H. T. M. Estresse Ocupacional: Uma Revisão da Literatura. **Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, v. 10, n. 30, p. 282-301 jul. 2016.

RODRIGUES, A. Stress, trabalho e doenças de adaptação. In: FRANCO, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: guia prático com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1997.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

ROQUETE, M. M. **Modelo de maturidade para apoio à implementação de uma filosofia de gestão orientada a processos numa organização**. 2018. Dissertação(Mestrado em Gestão de Informação com especialização em Gestão da Informação e Business Intelligence) - Universidade de Lisboa, Lisboa, 2018.

SANTANDER. **Afinal, como alavancar a eficiência empresarial do seu negócio?** 2021 (On-line). Disponível em:

<https://santandernegocioseempresas.com.br/conhecimento/-empreendedorismo/afinal-como-alavancar-a-eficiencia-empresarial-do-seu-negocio/#:~:text=A%20efici%C3%A3ncia%20empresarial%20%C3%A9%20a,mais%20com>

%20os%20mesmos%20recursos. Acesso em: 28 abr. 2023.

SANTOS, A. B. Estresse Ocupacional em Profissionais de Tecnologia da Informação Pós- Pandemia. **Revista Brasileira de Gestão de Tecnologia da Informação**, v. 24, n. 3, p. 321- 336, 2021.

SANTOS, M. Remote Work and IT Professionals: A Study on Workload and Stress. **International Journal of Technology and Workforce**, v. 11, n. 1, p. 45-62, 2022.

SCHUCH, F. B. *et al.* Exercise as a treatment for depression: A meta-analysis adjusting for publication bias. **Journal of Psychiatric Research**, v. 77, p. 42-51, 2017.

SELYE, H. **Stress, a tensão da vida.** São Paulo: Instituição Brasileira de Difusão Cultural, 1959.

SENHORAS, E. M. Novo coronavírus e seus impactos econômicos no mundo. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, v. 1, n. 2, 2020.

SILVA, A. The Impact of COVID-19 on the IT Industry: Challenges and Opportunities. **Journal of Information Technology**, v. 22, n. 3, p. 78-95, 2021.

SILVA, G. N. (Re)conhecendo o estresse no trabalho: uma visão crítica. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 1-11, jan. 2019.

SILVA, M. L.; SILVA, R. A. Economia brasileira pré, durante e pós-pandemia do covid-19: impactos e reflexões. **Fapergs**, Santa Maria, v. 1, n. 7, p. 1-11, jun. 2020.

SILVESTRIM, E. G. *et al.* Análise das estratégias empresariais no contexto de pós-pandemia de COVID-19. **Society And Development**, São Paulo, v. 10, n. 15, p. 1-11, abr. 2021.

SIMONTON, C. **Com a vida de novo:** uma abordagem de auto-ajuda para pacientes com câncer. 6. ed. São Paulo: Summus, 1987.

SMITH, A. Stress in the IT Industry. **Journal of Technology and Workforce**, v. 15, n. 2, 45- 62, 2019.

SMITH, B. The Quality of Social Support and Its Effects on Workplace Stress. **International Journal of Stress Management**, v. 25, n. 3, p. 301-316, 2020.

SOUSA, L. S. N. **Efeitos da COVID-19 nos indicadores econômico-financeiros das empresas do setor aéreo brasileiro com ações na B3.** 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Ciências Contábeis) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/17995>. Acesso em: 15 abr. 2023.

STOKOLS, D. Establishing and maintaining health environments. Toward a social ecology of health promotion. **American Psychologist**, v. 47, p. 6-22, 1992.

TEIXEIRA, J. A. C.; TRINDADE, I. Aconselhamento psicológico em contextos

desaúde e doença: Intervenção privilegiada em psicologia da saúde. **Análise Psicológica**, v. 1, n. 18, p. 3-14, 2000.

VASCONCELOS, T. S. Programas de gerenciamento do estresse e qualidade de vida no trabalho na área de segurança pública. *In: ROSSI, A. M.; PERREWE, P. L.; MEURS, J. A (org.). Stress e qualidade de vida no trabalho: stress social – enfrentamento e prevenção*. São Paulo: Atlas, 2011.