

RESSONÂNCIAS DO *HOME OFFICE* E DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS VIRTUAIS SOBRE A SAÚDE DO TRABALHADOR

HOME OFFICE RESONANCES AND VIRTUAL INTERPERSONAL RELATIONSHIPS ON WORKER HEALTH

André da Silva Zacharias¹
Edward Goulart Júnior²
Mário Lázaro Camargo³

¹Psicólogo, Unesp – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Campus de Marília; FAMESP – Fundação para o Desenvolvimento Médico e Hospitalar do Estado de São Paulo.

²Psicólogo, Professor Assistente Doutor do Departamento de Psicologia da Faculdade de Ciências, Unesp – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Campus de Bauru; Grupo de Pesquisa CNPq-Unesp “Psicologia Organizacional e do Trabalho”; LaborPOT – Laboratório de Psicologia Organizacional e do Trabalho (Unesp-FC).

³Psicólogo, Professor Assistente Doutor do Departamento de Psicologia e do Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem da Faculdade de Ciências, Unesp – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Campus de Bauru; Grupo de Pesquisa CNPq-Unesp “Psicologia Organizacional e do Trabalho”; LaborPOT – Laboratório de Psicologia Organizacional e do Trabalho (Unesp-FC).

Resumo: A pandemia de COVID-19 produziu efeitos sobre as organizações e saúde dos trabalhadores, fazendo surgir com força a necessidade do *home office*. Esta pesquisa objetivou avaliar as ressonâncias das relações interpessoais virtuais sobre a saúde de 57 trabalhadores em *home office*. Os dados foram

coletados por meio questionário eletrônico. As questões fechadas foram analisadas por meio de estatística descritiva e as abertas, através da análise de conteúdo. Os resultados evidenciam que o *home office* produziu transformações no modo do trabalhador realizar sua atividade e se relacionar. Tais mudanças podem estar gerando prejuízos para a saúde, como o verificado aumento de sintomas de estresse.

Palavras-chave: *Home Office*; Relações Interpessoais; Saúde do Trabalhador; Pandemia; COVID-19.

Abstract: The COVID-19 pandemic has influenced organizations and the health of workers, giving rise to the need for a home office. This research aimed to evaluate the resonances of virtual interpersonal relationships on the health of 57 home office workers. Data were collected through an electronic questionnaire. The closed questions were analyzed using descriptive statistics and the open ones, through content analysis. The results show that the home office produced transformations in the way workers perform their activity and relate. Such changes may be causing damage to health, such as the increase in stress symptoms.

Keywords: Home Office; Interpersonal Relationships; Worker's Health; Pandemic; COVID-19.

Resumen: La pandemia del COVID-19 ha tenido un efecto en las organizaciones y la salud de los trabajadores, dando lugar a la necesidad de home office. Esta investigación tuvo como objetivo evaluar las resonancias de las relaciones interpersonales virtuales en la salud de 57 trabajadores de home office. Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario electrónico. Las preguntas cerradas se analizaron mediante estadística descriptiva y las abiertas, mediante análisis de contenido. Los resultados muestran que el home office produjo transformaciones en la forma en que los trabajadores realizan su actividad y se relacionan. Tales cambios pueden estar causando daños a la salud, como el aumento de los síntomas de estrés.

Palabras clave: Home Office; Relaciones Interpersonales; Salud del Trabajador; Pandemia; COVID-19.

Introdução

Mudanças nas relações de trabalho, historicamente, sempre foram uma realidade. Transformações de diferentes origens e dimensões, colocam as relações de trabalho em um patamar de dinamismo acentuado, obrigando organizações e trabalhadores a constantes adaptações, aprimoramentos e inovações criativas. As mudanças vão desde a presença de novas tecnologias de trabalho, de comunicação e informação, até mudanças nas legislações trabalhistas que flexibilizam e normatizam a relação homem-trabalho-organização, ou seja, as mudanças são multifatoriais, impactando organizações e trabalhadores de diferentes formas. O cenário de intensas mudanças transporta instabilidades e incertezas para o âmbito das relações de trabalho, influenciando na competitividade organizacional, na saúde das organizações e dos trabalhadores (ANTUNES, 2015). Segundo Antunes (2015) e Franco e Ferraz (2019) mudanças de maneira geral, alterações em legislações trabalhistas e nos modos de produção geram uma nova maneira das organizações se comportarem no mercado de trabalho, cada vez mais exigente, instável e flexível.

As mudanças tecnológicas de comunicação e informação, aprimorando as redes virtuais de comunicação na atualidade, fazem com que equipamentos de informática e *smartphones* sejam os principais instrumentos de trabalho de uma significativa parcela dos trabalhadores no mundo todo e, com isso, o trabalho, sem lugar fixo para a realização de suas atividades, tem sido uma realidade cada vez mais crescente (teletrabalho, *home office*, trabalho à distância etc.) (MESQUITA; MATOS; FIGUEIREDO, 2016; RAFALSKI; ANDRADE, 2015).

O mundo enfrenta no atual momento, uma crise de saúde sem precedentes, considerando a presença da pandemia por COVID-19, causada por um novo Coronavírus, denominado de Sars-CoV-2. As consequências para a saúde das pessoas e das organizações de trabalho estão sendo desastrosas, com acentuados impactos para a economia e o emprego em caráter mundial. Isso porque, com a emergência da pandemia por COVID-19 (CRODA; GARCIA, 2020), as orientações de órgãos nacionais e internacionais de saúde (DISTRITO FEDERAL, 2020; CEPCD, 2020), e da Lei 13.979/20 (BRASIL, 2020), apontaram o isolamento social como principal medida de prevenção e enfrentamento, enquanto a ciência, indústria farmacêutica e Estados buscam viabilizar

vacina e medicamentos para a imunização e tratamento da população. Assim sendo, diversas organizações se viram obrigadas a implementar medidas emergenciais, mesmo que temporariamente, para favorecer o isolamento e/ou o distanciamento social, entre outras medidas de caráter sanitário e preventivo.

Surge com mais força a necessidade da implementação do *home office*, ou seja, a realização das atividades profissionais nas residências dos trabalhadores, evitando, assim, o contato interpessoal presencial, e com isso a menor exposição ao risco de contaminação dos trabalhadores pelo vírus causador da COVID-19, e maiores danos econômicos ao negócio da organização, no sentido de que essa modalidade de trabalho se apresenta como alternativa para a não interrupção total das atividades e processos. Importante esclarecer que o trabalho nessa modalidade já era uma realidade em muitos contextos, mesmo antes da pandemia, porém, para grande parte da população trabalhadora, essa modalidade é inédita e, em muitos casos, compulsória (QUEIROGA, 2020). Com isso, intensificou-se o processo de substituição das relações interpessoais físicas e presenciais por relações interpessoais virtuais no trabalho.

No *home office*, a realização de diferentes tarefas do trabalho ocorre a partir de interações virtuais, com todos os impactos que essa nova realidade traz para a dinâmica do trabalho e para a saúde física e mental dos trabalhadores. Segundo Rafalski e Andrade (2015), Ordonez (2012) e Felipe *et al.* (2021), essa transformação com a maior presença de interações virtuais, interfere na subjetividade, nas relações interpessoais e na dinâmica de vida dos trabalhadores, de maneira que pode produzir adoecimento, em especial, o adoecimento mental.

A dinâmica do trabalho e as relações interpessoais profissionais

Muniz, Rell e Ferreira (2017) fizeram um levantamento dos principais estudos que conceituam o que seriam competências e relações interpessoais. De maneira geral, os autores descrevem que relações interpessoais dizem respeito às competências em lidar com outras pessoas de maneira eficaz e produtiva, e que se mostra uma necessidade em todas as esferas de relacionamentos, pois implica em adequar as necessidades individuais às exigências da situação e do outro. Em se tratando do ambiente organizacional de trabalho, as relações

interpessoais interferem diretamente na produtividade dos trabalhadores e na dinâmica da organização. Por isso, Munari e Bezerra (2004) e Goulart Jr., Camargo e Moreira (2019) explicam que potencializar as competências interpessoais dos profissionais, sejam gestores, líderes ou não, pode agregar ótimos benefícios à performance da equipe e, conseqüentemente, favorecer o êxito organizacional.

Segundo Bom Sucesso (2002) e Silva, Goulart Jr. e Camargo (2019), para além da dinâmica de funcionamento da organização, as relações interpessoais são fundamentais para manutenção da saúde do trabalhador, pois é nessa relação com o outro que é possível expressar opiniões, ideias e até emoções, como o estresse (SADIR; LIPP, 2010). Corroborando essa ideia, Del Prette e Del Prette (2018) argumentam que para lidar de maneira adequada com as demandas das situações que exigem interações interpessoais, as pessoas necessitam de uma classe de comportamentos em seu repertório, o que chamaram de Habilidades Sociais. Os autores explicam que pessoas que se isolam dessa interação ficam mais propensas a doenças físicas e estresse crônico.

As habilidades sociais são afetadas por variáveis do ambiente (características físicas, sociais e culturais) e, também, por variáveis intrapessoais (crenças, percepções e sentimentos). Entre os comportamentos que são necessários nas relações interpessoais estão: expressar sentimentos e empatia, prover *feedback*, elogiar e aceitar elogios, iniciar e manter conversação, abordar pessoas de autoridade etc. Algumas habilidades no contexto profissional seriam: aceitar, fazer e rebater críticas, coordenar grupos, falar em público, expor e defender as próprias ideias em reuniões, liderar ações e equipes de trabalho, atuar na prevenção e resolução de conflitos, entre outras (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001; SILVA; GOULART JÚNIOR; CAMARGO, 2019).

Entende-se que a expressão das habilidades sociais nas relações interpessoais virtuais possui limitações, oriundas da própria situação de distanciamento entre as pessoas e a intermediação de equipamentos tecnológicos que, embora sejam efetivos no fomento da comunicação, não conseguem reproduzir uma condição de relação presencial com todas as suas características. Essa situação pode tornar as interações mais "frias", ou seja, mais distantes da expressão fidedigna de sentimentos e emoções, resumindo-se a orientações mais técnicas e objetivas, especialmente no âmbito do trabalho. Para algumas pessoas, esse cenário de pouca ou

reduzida expressão de afetividade relacional pode trazer algum desconforto, impactando em sua saúde mental.

Relações interpessoais profissionais virtuais: vantagens e desafios

As habilidades e competências necessárias para o estabelecimento de relações interpessoais eficazes se mantêm, porém, foram consideravelmente afetadas pela intensificação do trabalho em *home office*. Para Costa (2003), Nohara *et al.* (2010) e Rafalski e Andrade (2015), devido ao avanço das tecnologias de informação ao longo dos anos e, principalmente, como resposta às graves crises, considerando desastres naturais como terremotos e até atentados, como ao *World Trade Center*, em 2001, nos EUA, o trabalho remoto, não somente o *home office*, tem sido uma ferramenta adequada às demandas da sociedade pós-moderna. Não seria diferente, perante a pandemia por COVID-19 e o necessário isolamento social como estratégia de enfrentamento. Assim, as interações acontecem, predominantemente, por meio virtual.

A adoção dessa modalidade de trabalho contribui social e ambientalmente para a melhora do tráfego de veículos, reduzindo congestionamentos e, conseqüentemente, a emissão de gases poluentes, o gasto de tempo com deslocamentos entre a casa e o local de trabalho, acidentes etc. Além disso, pode-se citar, o benefício de desenvolvimento socioeconômico de mais regiões, não somente as centrais e mais urbanizadas, e a maior possibilidade de inclusão de pessoas com deficiência no trabalho (COSTA, 2003; NOHARA *et al.*, 2010; FELIPE *et al.*, 2021). Neste momento de pandemia, têm-se também o ganho social no sentido da redução das aglomerações nos postos de trabalho e, conseqüentemente, a redução da transmissão e contágio. Evidente, que todos os benefícios sociais citados são possíveis na medida em que os recursos tecnológicos necessários são acessíveis aos trabalhadores e população de um modo geral. Em outras palavras, o regime de *home office*, não resolve a desigualdade social existente (DEJOURS, 1992; 2000; BELLINI *et al.*, 2011), mas pode contribuir para uma redução no risco de desemprego.

As organizações de trabalho também são beneficiadas na medida em que tem uma redução drástica do absenteísmo; facilidade de expansão geográfica na busca de talentos; possibilidade de crescimento

sem mudanças estruturais; possibilidade de contratação de mão-de-obra vinda de áreas com baixa oferta de emprego e redução de custos de infraestrutura em relação ao trabalho presencial (NOHARA *et al.*, 2010). Outros benefícios, que levam em conta a produtividade do trabalho remoto, como aumento na concentração e foco foram observadas nos estudos realizados por Barros e Silva (2010), porém tais apontamentos precisam considerar a atividade principal do trabalho, quantidade de membros da família, local onde o trabalho remoto acontece, entre outros condicionantes.

Porém, nesse cenário, alguns desafios também se impõem, a saber: maior dificuldade no controle de evolução do trabalho; maior dificuldade em motivar os trabalhadores; maior dificuldade para os trabalhadores absorverem e se identificarem com a cultura da organização; problemas com os recursos necessários para o trabalho remoto (equipamentos de informática, qualidade e velocidade de conexão com a *internet*), local apropriado para o trabalho no ambiente doméstico, interferência da dinâmica familiar na atividade laboral e vice-versa etc. Outro desafio mais amplo e intrínseco da era da informação e da sociedade pós-moderna: a confidencialidade dos dados, nesse caso, das organizações (RODRIGUES JUNIOR *et al.*, 2021).

O foco do presente estudo são os trabalhadores, mais especificamente, as consequências das relações interpessoais virtuais para a saúde dos mesmos. Nesse sentido, verifica-se que, por outro lado, trabalhar na modalidade de *home office*, pode trazer alguns benefícios para o trabalhador, por exemplo: redução dos gastos com locomoção; ganho de tempo útil por não precisar se locomover na distância trabalho-casa-trabalho – e vale lembrar que para cada contexto urbano de inserção do trabalhador esse tempo varia significativamente; economia com vestimentas e alimentação fora do trabalho; maior autonomia e mobilidade; horário e ritmo de trabalho mais flexíveis; possibilidade de melhor conciliação entre compromissos profissionais e vida privada; maior convivência com membros da família; possibilidade de melhor acompanhar o desenvolvimento e aprendizagem de filhos pequenos; entre outros (QUEIROGA, 2020; FELIPE *et al.*, 2021). Nestes quesitos, cabem dois destaques: o primeiro em relação à possibilidade de flexibilização do vestuário, mais identificado como benéfico pelas mulheres, indicando um possível recorte de gênero influenciado pelas exigências sociais nesse benefício (BARROS; SILVA, 2010). Para os autores, o segundo destaque é

a consequência positiva indireta gerada pela diminuição do deslocamento, principalmente em grandes centros urbanos: a redução do estresse causado pelo trânsito apresenta-se como importante fator positivo, na avaliação de estudiosos do assunto e, conseqüentemente, de participantes de pesquisa sobre o tema (FELIPE *et al.*, 2021).

Entretanto, os trabalhadores enfrentam mudanças desafiadoras e outras preocupações, como uma maior insegurança devido à falta de legislação específica no Brasil sobre esse tipo de modalidade de trabalho e a maior possibilidade de demissão em função da falta de contato direto com a organização. Segundo Nohara *et al.* (2010), a redução da movimentação pode provocar sedentarismo e refletir negativamente na saúde, especialmente, a característica de isolamento social pode afetar às defesas contra o sofrimento, enfraquecidas pela falta do entorno social laboral. Os trabalhadores, nessa modalidade, também apontam que as organizações não compensam financeiramente o aumento nos gastos domésticos exigidos pelo trabalho nessa modalidade, como: energia, água, telefonia, provedor de *internet* (BARROS; SILVA, 2010). Não se pode deixar de considerar as adaptações necessárias nas relações familiares, visto tanto como um benefício por estar perto da família, mas também como um desafio em conciliar as demandas domésticas, familiares e profissionais, principalmente no momento atual, onde a mudança na modalidade de trabalho não foi antecipadamente programada. Por esta razão, inclusive, Queiroga (2020) fala do “trabalho remoto compulsório”, ou seja, uma modalidade que não foi escolhida pelo trabalhador ao candidatar-se à vaga de trabalho, mas que, diante do contexto pandêmico, da necessidade de proteger o trabalho/emprego e de reduzir os danos à economia e à saúde – individual e coletiva – devido aos riscos de infecção pelo novo Coronavírus, se fez presente de forma abrupta, contundente e urgente.

As relações interpessoais virtuais profissionais ocorrem nesse cenário e são, portanto, interações entre colegas, lideranças, parceiros, fornecedores ou clientes de trabalho por meio do ambiente virtual, sendo privadas de contato presencial. Nelas, são exigidas da pessoa os mesmos comportamentos e habilidades sociais já citadas, porém, os estímulos percebidos no outro são consideravelmente menores, como a linguagem corporal por exemplo, com menor dinamismo, sendo intermediado por uma ferramenta de comunicação, que pode ser a tela um computador,

smartphone, tablet, entre outros equipamentos (DONNAMARIA; TERZIS, 2012).

O estabelecimento desse tipo de relação como predominante faz emergir uma preocupação acentuada no que diz respeito à privação de relações humanas completas, permeadas de emoções e afetos, como explicam Silva, Goulart Jr. e Camargo (2019) e Pires, Melo e Rodrigues (2020). Todavia, estamos falando sobre uma mudança de modalidade de trabalho que não foi planejada para muitos, ou seja, uma alteração exigida pela realidade imposta pelo enfrentamento da pandemia por COVID-19. O ineditismo do fato, acrescido da mudança do tipo de trabalho de forma não esperada e planejada, pode apresentar situações disfuncionais para muitos trabalhadores, que se veem despreparados e/ou com poucos recursos para o enfrentamento da nova situação que se apresenta.

Objetivos

O presente estudo teve por objetivo identificar as principais consequências que as relações interpessoais virtuais profissionais produzem na saúde de uma amostra de trabalhadores atuando em *home office*, especialmente relacionados a ansiedade, estresse e depressão.

Metodologia

Visando atingir os objetivos propostos, foi elaborado um questionário eletrônico, utilizando-se uma plataforma virtual, contendo: a) sete perguntas gerais para caracterização da amostra; b) seis perguntas sobre o regime de *home office*; c) quatro perguntas sobre as relações interpessoais profissionais virtuais; d) cinco questões sobre sintomas típicos de ansiedade; e) três questões sobre sintomas típicos de estresse; e d) duas perguntas sobre sintomas típicos de depressão. O instrumento foi disponibilizado para trabalhadores que têm ou tiveram que interagir com outros profissionais por meio exclusivamente virtual.

O recrutamento dos participantes foi realizado a partir de convites via *e-mail* e em redes sociais e de comunicação, fato que possibilitou a maior abrangência do estudo. Para garantir a validade dos dados, foi registrado data e hora de preenchimento de cada formulário, possibilitando a exclusão de dados duplicados. Cada participante respondeu, portanto, apenas uma vez, após aceitar participar da pesquisa

declarando estar de acordo com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), conforme orientam as Resoluções nº. 466/12 e 510/16, do Conselho Nacional de Saúde, sobre ética em pesquisa envolvendo seres humanos.

Consideramos importante registrar que antes de sua realização, o projeto desta pesquisa foi submetido a um Comitê de Ética em Pesquisa, que após análise o aprovou. Tal processo se encontra disponível para consulta na Plataforma Brasil sob o número de C.A.A.E. 31675020.9.0000.5398.

Os resultados obtidos foram contabilizados e analisados estatisticamente a partir das categorias estabelecidas aprioristicamente, ou seja, baseadas nas perguntas citadas anteriormente. As duas questões abertas foram tratadas a partir da técnica de Análise de Conteúdo, proposta por Bardin (2011).

Resultados e discussão

Responderam à pesquisa 57 pessoas (100%), das quais 45 (78,9%) estavam trabalhando em *home office* e 12 (21,1%) tinham trabalhado recentemente nesse regime. Entre os participantes, 34 (60%) eram mulheres e 23 (40%) homens. A média de idade entre os trabalhadores participantes foi de 30,7 anos.

Uma característica a se destacar foi a média verificada do grau de escolaridade dos participantes, predominantemente ensino superior completo e incompleto (97,8%), demonstrando um elevado nível de escolaridade dos trabalhadores que desempenham suas atividades no regime de trabalho objeto de nossa pesquisa; peculiaridade observada também na pesquisa de Mendes, Hastenreiter Filho e Tellechea (2020). A Tabela 1 apresenta o segmento de atuação dos participantes.

Tabela 1 – Participantes por segmento de atuação da organização empregadora.

Segmento de Atuação da Organização Empregadora	Respostas
Serviços	53,3% - 30 participantes
Indústria	28,9% - 16 participantes
Comércio	4,4% - 3 participantes

Educação	2,2% - 1 participante
Comunicação	4,4% - 3 participantes
Petroquímico	4,4% - 3 participantes
Outros	2,2% - 1 participante

Fonte: Elaborada pelos autores com base nas respostas dos participantes.

Sobre o *home office*

Em relação ao local de residência, 75,6% dos trabalhadores que participaram de nossa pesquisa e que afirmaram estar no regime *home office*, responderam afirmativamente para o fato de residirem no município-sede da organização para a qual trabalham. A partir desses dados, é possível inferir que o *home office* foi a principal medida de enfrentamento à pandemia por COVID-19 posta em prática pelas organizações, em especial, para os trabalhadores de postos mais caracterizados como administrativos, de planejamento e de compras e vendas. Uma pesquisa conduzida pela Fundação Instituto de Administração - FIA (2020), indicou que, no Brasil, 46% das empresas adotaram o *home office*, em tempo parcial ou integral, abrangendo cerca de 41% da força de trabalho dessas organizações e para atividades quem têm o mesmo perfil das descritas por nossos participantes.

Tal ação demandou uma necessária e rápida mudança no sistema de trabalho e dinâmica organizacional, como apontou Angonese (2020), levando-as a ora acertar, ora errar, no que diz respeito ao suporte dado a seus trabalhadores visando a continuidade das atividades laborais em *home office*. Para algumas organizações, não houve tempo de treinar os trabalhadores, planejar uma transição para o trabalho à distância, nem tampouco de conferir aos mesmos as condições materiais básicas para o cumprimento de suas tarefas, causando, a princípio, muita insegurança, sensação de desamparo e de perda de produtividade (PANTOJA; ANDRADE; OLIVEIRA, 2020).

A Organização Mundial da Saúde (WHO, 2020) estabeleceu, em 31 de janeiro de 2020, o surto por COVID-2019 como uma emergência de saúde pública de interesse internacional e, portanto, pandemia. De lá para cá, o número de trabalhadores, no Brasil e no mundo, atuando em modalidade de *home office*, só vem aumentando; o que indica que essa

modalidade de trabalho ainda não fazia parte da estratégia de gestão da maioria das organizações, a exemplo daquelas para as quais nossos participantes de pesquisa trabalham, posto que a maioria possui residência em seu município-sede. Caso contrário, ou seja, se o regime de trabalho à distância (*home office*) fosse uma política estruturada e estratégica das empresas, não haveria necessidade de os trabalhadores residirem próximo à sede da mesma e a organização poderia obter como benefícios, além de uma mais rápida adaptação ao contexto pandêmico, uma expansão geográfica na busca de talentos em recursos humanos (NOHARA *et al.*, 2010). Nesse sentido, levaram vantagem os trabalhadores e as organizações com projeto de gestão mais próximo ou já alinhado com as características da chamada "indústria 4.0", cujas plantas se configuram como ocupantes de cada vez menor espaço físico-geográfico e, paradoxalmente, maior capilaridade territorial devido a atuação em rede e ao significativo uso das TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação (MENELAU *et al.*, 2020).

A percepção do *home office* como positivo ou negativo ficou bem dividida, sendo que 51,1% dos participantes da pesquisa veem mais aspectos positivos e 48,9% mais aspectos negativos. É interessante notar também que a idade foi uma variável que influenciou diretamente nessa percepção. A média de idade dos que percebem o *home office* como positivo foi de 28 anos, distante da média daqueles que veem como negativo: 31 anos, como demonstrou também os estudos de Aderaldo, Aderaldo e Lima (2017) e de Mendes, Hastenreiter Filho e Tellechea (2020).

Um dos aspectos avaliados como mais positivos nesse regime, foi de *não precisar se deslocar para ir até o local de trabalho* (93,3%). Esse dado reforça análises já feitas sobre a percepção negativa dos trabalhadores do deslocamento diário para o trabalho (BARROS; SILVA, 2010; EOM; CHOI; SUNG, 2016). Na avaliação dos aspectos negativos, a *falta de estrutura em casa para trabalhar*, apareceu como ponto significativo (55,6%), corroborando com estudos anteriores (COSTA, 2003; BARROS; SILVA, 2010; BELLINI *et al.*, 2011; RODRIGUES JUNIOR *et al.*, 2012) que foram reforçados pela urgência e necessidade atual de alteração rápida do regime, sem tempo das organizações e trabalhadores se prepararem.

Entretanto, houve uma contradição nas avaliações de aspectos positivos e negativos. *Ter mais flexibilidade e conciliar melhor os horários* foi avaliado como positivo (53,3%), ao mesmo tempo em que *ter dificuldade em manter rotina e horários de trabalho em casa* foi apontado como negativo (57,8%). Estes dados podem apontar para inúmeros fatores. Um deles diz respeito a falta de repertório dos trabalhadores para gerenciar o tempo nesse regime de trabalho, já apontado por Filardi, Castro e Zanini (2020). Além dessa possibilidade, podemos inferir também que, para muitos trabalhadores o *home office* dificultou as relações e rotinas familiares, especialmente para aqueles que enfrentam a inexistência de locais apropriados para o exercício profissional devido as instalações domésticas não estarem adaptadas para essa situação. Outros fatores podem dizer respeito a problemas relacionados com recursos disponíveis na residência como por exemplo, o mobiliário adequado, equipamentos eletrônicos e *internet*, principalmente. Número de filhos pequenos, quantidade de moradores na residência, horários de rotinas de vida de filhos e cônjuges podem também não estar em consonância com o exercício das atividades do trabalho em *home office*, principalmente quando essas, por excesso de trabalho ou exigências desmedidas, extrapolam o horário determinado para o exercício profissional, obrigando o trabalhador a destinar mais horas no trabalho do que o contratado. Níveis de atenção exigido e as particularidades e características do trabalho também podem contribuir para a incompatibilidade na manutenção da rotina e horários de trabalho em *home office*. Várias outras causas podem estar presentes na realidade de vida do trabalhador que dificultam essa manutenção, considerando que a situação impacta consideravelmente nas relações domésticas e familiares, porém, tais especificidades não foram objeto de estudo da pesquisa ora retratada.

Ressonâncias sobre a saúde mental do trabalhador

No instrumento de pesquisa que desenvolvemos, foram feitas perguntas sobre a autopercepção dos participantes a respeito da própria capacidade de estabelecer as relações interpessoais virtuais profissionais, e antes de nos aprofundarmos sobre os efeitos de tais relações para a saúde do trabalhador, importa informar que os participantes, em sua maioria (80%), se declararam como capacitados para manter relações interpessoais virtuais profissionais, conforme demonstra o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Percepção dos participantes sobre capacidade em estabelecer as relações interpessoais virtuais profissionais.



Fonte: Elaborado pelos autores com base nas respostas dos participantes.

Entretanto, a percepção de capacitação para estabelecer tais relações virtuais não foi suficiente para evitar a prevalência de alguns sintomas característicos de ansiedade, estresse e depressão. Os participantes da pesquisa relataram presença de elementos que descrevem quadro sintomatológico para ansiedade, estresse e depressão, em especial, aqueles que vinham apresentando algum sintoma com frequência durante a pandemia e até a data de sua participação na pesquisa. Apresentamos na Tabela 2 a frequência das respostas obtidas em relação aos sintomas característicos da ansiedade.

Tabela 2 – Respostas a sintomas característicos de ansiedade.

Sua opinião sobre a afirmação:	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
Tenho sentido palpitações e o coração acelerar.	44,4%	17,8%	24,4%	13,3%
Tenho tido frequentes sensações de desmaio.	84,4%	13,3%	2,2%	0%
Tenho me sentido sufocado(a) e me falta	48,9%	15,6%	28,9%	6,7%

o ar.				
Tenho apresentado grandes dificuldade para manter o equilíbrio emocional.	26,7%	24,4%	33,3%	15,6%
Tenho sentido dor no abdômen e indigestão.	62,2%	15,6%	13,3%	8,9%

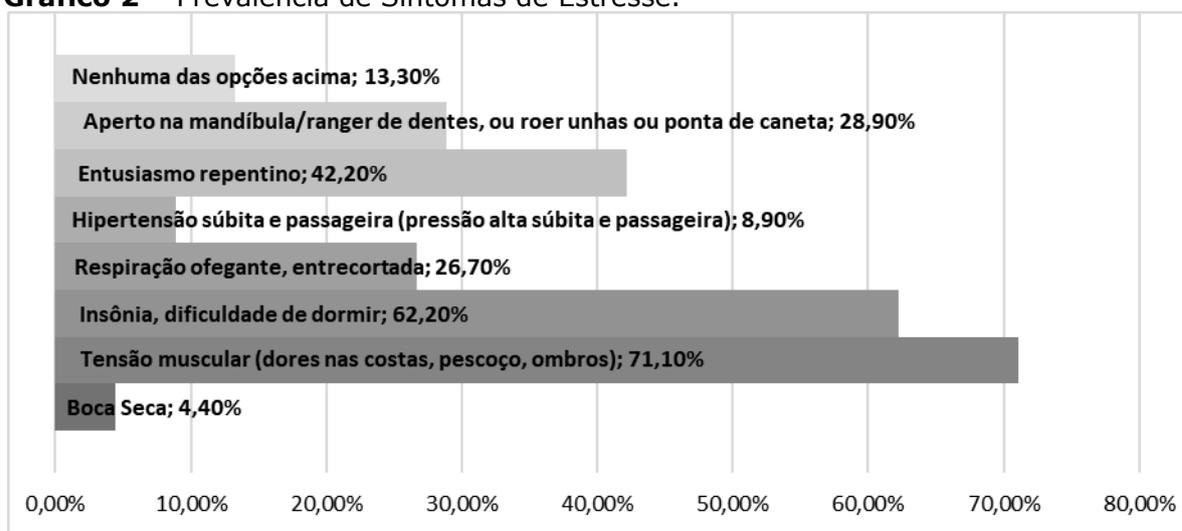
Fonte: Elaborada pelos autores com base nas respostas dos participantes.

É possível notar que sintomas típicos de ansiedade não foram apontados como dominantes pelos participantes. O destaque pode ser feito no sintoma que aparece em grande parte da amostra: *tenho apresentado grandes dificuldade para manter o equilíbrio emocional*. Tal sintoma pode estar intimamente conectado ao momento atual de incertezas e mudanças súbitas na organização e na rotina profissional dos trabalhadores, como, por exemplo: conciliar o conviver com a família e a realização das atividades de trabalho; organizar os horários para essas atividades; além de tentar planejar o futuro com poucas informações previsíveis e confiáveis; a convivência com os riscos de adoecimento e morte em função do contexto pandêmico. Todas essas alterações aumentam as tensões e, conseqüentemente, afetam a tranquilidade e o equilíbrio emocional dos indivíduos.

Da mesma maneira, em relação aos sintomas de depressão, não foi observada nenhuma prevalência nos participantes. O mais apontado foi: *tenho sido pessimista em relação a tudo* (35,6%), que corrobora com outras pesquisas que apontaram esse sintoma devido a grande quantidade de notícias ruins e desmotivadoras em relação ao futuro, intimamente ligadas à pandemia (CAMPOS *et al.*, 2020).

É de se destacar a grande indicação pelos participantes de sintomas característicos de estresse, entre eles: *Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)* (71,1%, n=40), *Sensação de desgaste físico constante* (60%, n=34) e *Irritabilidade excessiva* (51,1%, n=29). Tais sintomas, aliados com a ansiedade citada anteriormente demonstram alto grau de vulnerabilidade e desgaste emocional presente na saúde do trabalhador, conforme demonstra o Gráfico 2.

Gráfico 2 – Prevalência de Sintomas de Estresse.

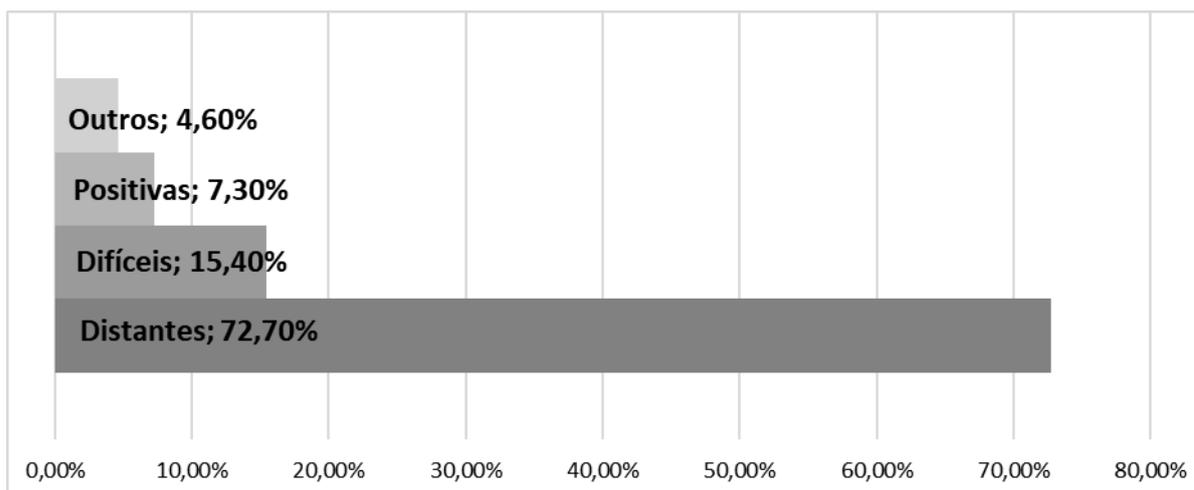


Fonte: Elaborado pelos autores com base nas respostas dos participantes.

O quadro sintomatológico de estresse e a sensação de fadiga, fica ainda mais claro na percepção subjetiva dos trabalhadores sobre as relações interpessoais virtuais profissionais. Em uma das questões abertas do instrumento de pesquisa, foi solicitado aos participantes que descrevessem tais relações em apenas uma palavra.

As respostas foram compiladas em quatro grandes grupos ou categorias, seguindo os preceitos da técnica de análise de conteúdo de Bardin (2011). O primeiro contém palavras que dão o sentido de *distanciamento emocional e afetivo das relações* (72,7%), como: distantes, frias, objetivas, cansativas, aparentes/superficiais, que tiveram predominância entre os participantes da pesquisa. O grupo seguinte diz respeito a *dificuldade das relações* (15,4%), reunindo palavras como: difíceis, complexas, inacessíveis, complicadas. Já o terceiro grupo temático contém termos com *conotações positivas* (7,3%), como: necessárias, atuais, bacana, futuro. E outras palavras que não puderam ser reunidas em um único eixo temático ou categoria. O Gráfico 3 apresenta os resultados dessas categorias encontradas.

Gráfico 3 – Grupos temáticos de palavras representativas das relações interpessoais virtuais profissionais.



Fonte: Elaborado pelos autores com base nas respostas dos participantes.

A partir desse último dado apresentado, faz-se necessário retomar uma característica importante das relações interpessoais, ou seja, suprema uma demanda de afetividade entre os indivíduos, o que diminui a probabilidade de aumento do estresse (BOM SUCESSO, 2002; SADIR; LIPP, 2010), inclusive no ambiente de trabalho, onde o indivíduo passa a maior parte do tempo.

A falta de diálogos mais informais, que favorecem a aproximação afetiva, se mostrou presente nas relações interpessoais virtuais, dificultando o estabelecimento de vínculo entre colegas e entre trabalhador e organização (PIRES; MELO; RODRIGUES, 2020). Se entende, portanto, que as relações interpessoais virtuais no trabalho não estão proporcionando um espaço necessário, da maneira que estão sendo feitas, para os trabalhadores se relacionarem e expressarem afeto e aproximação (construção ou manutenção de vínculo).

Dessa forma, corroborando com outros estudos (EOM; CHOI; SUNG, 2016; MENDES; HASTENREITER FILHO; TELLECHEA, 2020; PIRES; MELO; RODRIGUES, 2020; QUEIROGA, 2020), a presente pesquisa evidencia que a emergência da implementação do trabalho remoto, ou *home office* compulsório, forçando o estabelecimento de relações interpessoais virtuais produziu transformações significativas no modo do trabalhador realizar sua atividade e se relacionar com colegas de trabalho. Além disso, tais mudanças podem estar gerando prejuízos para a saúde do trabalhador, como o verificado aumento de sintomas de estresse.

Considerações finais

As recentes e emergenciais mudanças no mercado de trabalho, devido ao enfrentamento da pandemia de COVID-19 produziram efeitos não planejados na economia, nas organizações e na saúde do trabalhador. No presente estudo, foi possível verificar a indicação de alterações relacionadas às relações interpessoais profissionais presenciais para as virtuais. Os resultados obtidos sugerem que será necessário ajustar também o formato desse tipo de relação, para que os trabalhadores possam expressar suas opiniões e percepções, de maneira análoga às relações presenciais, permitindo assim uma maior aproximação e expressão de afetos, favorecendo a diminuição do quadro sintomatológico da ansiedade e do estresse. Nesse sentido, as tecnologias da informação e estudos posteriores poderão colaborar no desenvolvimento de ferramentas mais humanizadas para as relações entre os trabalhadores.

O ambiente de pandemia e suas conseqüentes notícias ruins podem ter influenciado diretamente na percepção de sintomas característicos de ansiedade, estresse e depressão (CAMPOS *et al.*, 2020). Assim, estudos posteriores e a longo prazo poderão confirmar os resultados atuais e contribuir na investigação dos efeitos das relações interpessoais virtuais na saúde do trabalhador.

No tocante às práticas de gestão de pessoas pelas organizações de trabalho, é fundamental desenvolver estratégias que permitam, mesmo durante o trabalho remoto ou *home office*, o favorecimento do contato e da comunicação entre os trabalhadores, principalmente as conversas informais que foram afetadas diretamente pela situação atual (PIRES; MELO; RODRIGUES, 2020; QUEIROGA, 2020). O distanciamento nos contatos interpessoais gerado pelo *home office*, tem dificultado a presença e circulação das manifestações de afeto nas relações de trabalho, e pode, para algumas pessoas, gerar desgaste emocional, ocasionando danos a sua saúde. Assim sendo, as organizações também podem sofrer prejuízos, com perda de produtividade e afastamentos do trabalho.

Intentamos que o estudo aqui apresentado possa fomentar novas pesquisas na direção de aperfeiçoar e qualificar a prática do *home office*, tipo de trabalho que, ao que sinalizam algumas organizações de trabalho, irá continuar mesmo sem a exigência do distanciamento social causado

pela pandemia. O trabalho, remoto ou presencial, deve proporcionar ao trabalhador a condição de atribuição de sentido positivo ao fazer profissional, proporcionando satisfação e engajamento e deve ser constantemente aprimorado e qualificado.

Esta pesquisa e seus resultados também suscitam possibilidades de reflexão sobre o papel da Psicologia e, em especial, da Psicologia Organizacional e do Trabalho na atuação com as áreas de gestão de pessoas e administração de recursos humanos das organizações, no sentido de minimizar o impacto das mudanças recém ocorridas para os trabalhadores, seja em razão do novo formato de trabalho, seja pela dinâmica das relações interpessoais virtuais, mediadas pelas TIC. Mais do que isso, essa especialidade da Psicologia, é desafiada pelo atual contexto, a contribuir com o desenvolvimento de novos conhecimentos e metodologias de intervenção que contribuam com a prevenção do adoecimento das relações interpessoais (expostas ao risco de empobrecimento qualitativo e de se tecnificar ao ponto de também se desumanizar) e, conseqüentemente, das pessoas.

Referências

ADERALDO, I. L.; ADERALDO, C. V. L.; LIMA, A. C. Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 15, n. especial, p. 511-533, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1590/1679-395160287>

ANGONESE, R. M. Como fazer a gestão do trabalho remoto (home office): saiba como gerir sua equipe à distância, organizar rotinas, manter o engajamento e ajudá-los a atravessar esse momento de forma saudável e produtiva. **SEBRAE/PR**, 2020. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-fazer-a-gestao-do-trabalho-remoto-home-office,2703b9c6eff21710VgnVCM1000004c00210aRC>. Acesso em: 10 jan. 2022.

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho:** ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 2015.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** Lisboa, Portugal: Edições 70, 2011.

BARROS, A. M.; SILVA, J. R. G. Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração *home office*: estudo de caso na Shell Brasil. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 8, n. 1, p. 71-91, mar. 2010. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1679-39512010000100006>

BELLINI, C. G. P. *et al.* Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas: um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento. **Revista Ciências Administrativas**, v. 17, n. 3, p. 1029-1052, 2011. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/38467/teletrabalho-no-desenvolvimento-de-sistemas--um-estudo-sobre-o-perfil-dos-teletrabalhadores-do-conhecimento/i/pt-br>. Acesso em: 10 jan. 2022.

BOM SUCESSO, E. P. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Qualitymark, 2002.

BRASIL. **Lei nº 13.979**, de 6 de fevereiro de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735>. Acesso em: 10 jan. 2022.

CAMPOS, J. A. D. B. *et al.* Early Psychological Impact of the COVID-19 Pandemic in Brazil: A National Survey. **Journal of Clinical Medicine**, v. 9, n. 9, p. 2976, 2020. DOI: <https://doi.org/10.3390/jcm9092976>

COSTA, I. S. A. **Poder/saber e subjetividade na construção do sentido do teletrabalho**. 2003. 124 f. Tese (Doutorado em Administração Pública e de Empresas) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/3273>. Acesso em: 10 jan. 2022.

CRODA, J. H. R.; GARCIA, L. P. Resposta imediata da Vigilância em Saúde à epidemia da COVID-19. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 29, n. 1, p. 1-3, 2020. DOI: <https://doi.org/10.5123/s1679-49742020000100021>

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez; Oboré, 1992.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 2000.

DEL PRETTE, Z. A.; DEL PRETTE, A. **Inventário de Habilidades Sociais: manual de aplicação, apuração e interpretação.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

DEL PRETTE, Z. A.; DEL PRETTE, A. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo.** Petrópolis: Vozes, 2018.

DISTRITO FEDERAL. **Plano de contingência para epidemia da doença pelo coronavírus 2019 (COVID-19).** Brasília, DF: Secretaria de Estado da Saúde, 2020. Disponível em: <http://www.saude.df.gov.br/wp-content/uploads/2017/10/Plano-de-Contingencia-Coronavirus10.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2022.

DONNAMARIA, C. P.; TERZIS, A. Algumas notas sobre as relações humanas mediadas por computadores. **Mental – Revista de Saúde Mental e Subjetividade da UNIPAC**, v. 10, n. 18, p. 165-178, 2012. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/420/42025969009.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2022.

EOM, S-J.; CHOI, N.; SUNG, W. The use of smart work in government: Empirical analysis of Korean experiences. **Government Information Quarterly**, v. 33, n. 3, p. 526-571, jul. 2016. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.01.005>

EUROPEAN CENTER FOR DISEASE PREVENTION AND CONTROL - CEPCD. **Considerations on measures of social distance in response to COVID-19 - second update.** Estocolmo: CEPCD, 2020. Disponível em: https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/Guide-for-social-distancing-measures_PT.pdf. Acesso em: 10 jan. 2022.

FELIPE, I. F. R.; MEDEIROS, V. R.; CAMARGO, M. L.; GOULART JÚNIOR, E. Impactos da pandemia de COVID-19 sobre profissionais de gestão de pessoas. **Revista Psicologia e Saúde**. v. 13, n. 2, 2021. p. 211-225. DOI: <https://dx.doi.org/10.20435/pssa.v13i2.1090>

MESQUITA, R. F.; MATOS, F. R. N.; FIGUEIREDO, M. D. La emergencia de ambientes organizacionales virtuales y la producción de subjetividades. **Pensamiento & Gestión**, v. 40, p. 58-90, 2016. DOI: <https://doi.org/10.14482/pege.40.8805>

FILARDI, F.; CASTRO, R. M. P.; ZANINI, M. T. F. Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 18,

n. 1, p. 28-46, jan./mar. 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/1679-395174605>

FRANCO, D. S.; FERRAZ, D. L. S. Uberização do trabalho e acumulação capitalista. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 17, n. especial, p. 844-856, 2019. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/76936>. Acesso em: 10 jan. 2022.

GOULART JÚNIOR, E.; CAMARGO, M. L.; MOREIRA, M. C. Habilidades Sociais Profissionais: produção científica nacional e relevância do tema para a saúde dos trabalhadores. **Revista de Psicologia (UFC)**, v. 10, n. 2, p. 41-50, 2020. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/psicologiaufc/article/view/39967>. Acesso em: 10 jan. 2022.

MENDES, D. C.; HASTENREITER FILHO, H. N.; TELLECHEA, Justina. A realidade do trabalho home office na atipicidade pandêmica. **Revista Valore**, v. 5, p. 160-191, 2020. DOI: <https://doi.org/10.22408/rev502020655160-191>

MENELAU, S. *et al.* Mapeamento da produção científica da Indústria 4.0 no contexto dos BRICS: reflexões e interfaces. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 17, n. 4, p. 1094-1114, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/1679-395174878>

MUNARI, D. B.; BEZERRA, A. L. Q. Inclusão da competência interpessoal na formação do enfermeiro como gestor. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 57, n. 4, p. 484-486, 2004. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672004000400020>

MUNIZ, A. S.; RELL, M. L.; FERREIRA, C. E. S. Gestão de Pessoas em Projetos: A Importância da Competência Interpessoal. In: **VI SINGEP – Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade**. Disponível em: <https://singep.org.br/6singep/resultado/390.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2022.

NOHARA, J. J. *et al.* O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores. **INMR - Innovation & Management Review**, v. 7, n. 2, p. 150-170. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rai/article/view/79174>. Acesso em: 10 jan. 2022.

ORDONEZ, D. B. Sobre subjetividad y (tele)trabajo: una revisión crítica. **Revista de estudios sociales**, Bogotá, n. 44, p. 181-196, 2012. Disponível em:

ZACHARIAS A.S. JUNIOR, E. G; CAMARGO, M.L. . *Ressonâncias do home office e das relações interpessoais virtuais sobre a saúde do trabalhador*. R. Laborativa, v. 11, n. 2, p. 06-29, out./2022. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2012000300017&lng=en&tlng=es. Acesso em: 10 jan. 2022.

PANTOJA, M. J.; ANDRADE, L. L. S.; OLIVEIRA, M. A. M. Qualidade de Vida no Teletrabalho Compulsório: percepções de trabalhadores de uma organização pública brasileira. Conferência Virtual A Transformação Digital e Tecnologias da Informação em Tempo de Pandemia. **Revista da UI_IP**, Edição Temática: Ciências Exatas e Engenharias. v. 8, n. 4, p. 80-94, 2020. DOI: <https://doi.org/10.25746/ruiips.v8.i4.21975>

PIRES, P. M. R.; MELO, M. L. N. M.; RODRIGUES, H. G. The influences of the home office modality in informal conversations in organizations during the COVID-19 pandemic. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 11, 2020. DOI: <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i11.10485>

QUEIROGA, F. (Org.). **Orientações para o home office durante a pandemia da COVID-19**. (Coleção O trabalho e as medidas de contenção da COVID-19: contribuições da Psicologia Organizacional e do Trabalho, v. 1). Porto Alegre: Artmed, 2020. Disponível em: <https://www.sbpot.org.br/publicacoes/livros/volume-1-orientacoes-para-o-home-office-durante-a-pandemia-da-covid-19/>. Acesso em: 10 jan. 2022.

RAFALSKI, J. C.; ANDRADE, A. L. Home-office: aspectos exploratórios do trabalho a partir de casa. **Temas em Psicologia**, v. 23, n. 2, p. 431-441, 2015. DOI: <https://doi.org/10.9788/TP2015.2-14>

RODRIGUES JUNIOR, E. W. *et al.* Home office e a segurança da informação em tempos de pandemia. **Revista Eletrônica da Faculdade Invest de Ciência e Tecnologia**, v. 3, n. 1. p. 1-12, 2021. Disponível em: <http://revista.institutoinvest.edu.br/index.php/revistainvest/article/view/27/22>. Acesso em: 10 jan. 2022.

SADIR, M. A.; LIPP, M. N. A influência do treino de controle do stress nas relações interpessoais no trabalho. **O mundo da saúde**, v. 37, n. 2, p. 131-140, 2010. Disponível em <https://pesquisa.bvsalud.org/enfermeria/resource/pt/lil-757663>. Acesso em: 10 jan. 2022.

SILVA, L. A. S. S.; GOULART JÚNIOR, E.; CAMARGO, M. L. Considerações sobre a importância da competência interpessoal no repertório comportamental de gestores organizacionais. **Revista Labor**, v. 1, n. 22, p. 65-83, 2019. DOI: <https://doi.org/10.29148/labor.v1i22.42266>

WORLD HEALTH ORGANIZATION – WHO. **Getting your workplace ready for COVID-19**, 27, 2020. Disponível em: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2022.

Artigo apresentado em: 31/01/2022

Aprovado em: 10/09/2022

Versão final apresentada em: 22/08/2022