

**UM ESTUDO SOBRE SAÚDE PSICOLÓGICA E HOME-OFFICE NO CENÁRIO PANDÊMICO DA COVID-19****A STUDY ON PSYCHOLOGICAL HEALTH AND HOME-OFFICE IN THE COVID-19 PANDEMIC SCENARIO****UN ESTUDIO SOBRE SALUD PSICOLÓGICA Y HOME-OFFICE EN EL ESCENARIO DE PANDEMIA DE COVID-19**

Yasmin Christien Soares Ribeiro da Silva¹, Angela Sales Brasil Paula de Araujo², Hellen Duarte Amorim³, Margibel Adriana de Oliveira⁴

e2580

<https://doi.org/10.47820/acertte.v2i5.80>

PUBLICADO: 05/2022

RESUMO

Esta pesquisa aborda as causas dos problemas relacionados aos sintomas emocionais, no cenário pandêmico da COVID-19. Deste modo, nosso objetivo é apresentar um visão a respeito da importância no que se refere ao cuidado com a saúde psicológica dos trabalhadores. A pesquisa se justifica porque é necessário alertar a sociedade e as empresas para que tenham o devido cuidado com seus colaboradores. Neste sentido, a metodologia utilizada para o desenvolvimento do trabalho foi a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo. Como resultados, constatou-se que os pesquisados tiveram sintomas emocionais durante o trabalho em *home office*, o que pode trazer consequências negativas às situações relacionadas ao trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Saúde Psicológica. Trabalhador. Pandemia**ABSTRACT**

This research addresses the causes of problems related to emotional symptoms, in the pandemic scenario of COVID-19. In this way, our objective is to present a vision regarding the importance of caring for the psychological health of workers. The research is justified because it is necessary to alert society and companies so that they have due care with their employees. In this sense, the methodology used for the development of the work was bibliographic research and field research. As a result, it was found that respondents had emotional symptoms while working from home, which can have negative consequences for work-related situations.

KEYWORDS: Psychological Health. Worker. Pandemic**RESUMEN**

El presente trabajo aborda las causas de los problemas relacionados con los síntomas emocionales, que no suelen ser ajenos a las personas, y muchos menos a los trabajadores. Uno de estos problemas está relacionado con la sobrecarga de los trabajadores, ya que varias áreas se han visto afectadas por la pandemia, incluidas las organizaciones, que han tenido que hacer cambios en la forma en que trabajan y comenzar a incluir los beneficios de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Esta modalidad de teletrabajo no minimiza la carga de trabajo de los trabajadores, en algunos casos por el contrario esta sobrecarga se ha visto incrementada.

PALABRAS CLAVE: Salud Psicológica. Trabajador. Pandemia

¹ Fatec Padre Danilo José de Oliveira Ohl - Barueri

² Fatec Padre Danilo José de Oliveira Ohl - Barueri

³ Fatec Padre Danilo José de Oliveira Ohl - Barueri

⁴ Especialista (UNINTER) e Graduada (UNISUL), Letras, graduada (UFSC) e Doutora em (USP), Docente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos da FATEC de Barueri



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE ISSN 2763-8928

UM ESTUDO SOBRE SAÚDE PSICOLÓGICA E *HOME-OFFICE* NO CENÁRIO PANDÊMICO DA COVID-19
Yasmin Christien Soares Ribeiro da Silva, Angela Sales Brasil Paula de Araujo, Hellen Duarte Amorim, Margibel Adriana de Oliveira

INTRODUÇÃO

O tema principal deste estudo é tratar sobre questões relacionadas aos sintomas emocionais, durante o trabalho em *home office*. Neste sentido, como amplamente divulgado, em março de 2020 foi declarada a pandemia mundial, causada pela disseminação do novo Sars-Cov-2. Diante deste cenário, cada organização precisou se adaptar repentinamente, dentro de suas necessidades e limitações, pois tiveram de aderir ao modelo de trabalho em *home office*, já que foi essencial manter o distanciamento social, em virtude das altas taxas de transmissão do novo Sars-Cov-2.

No entanto, não houve uma preparação e nem assistência adequadas com vistas a promover a adaptação, bem como o acompanhamento do estado emocional das pessoas que trabalham em *home office*. Por isso, o problema de pesquisa está voltado para: as pessoas apresentam algum tipo de sintoma emocional causado pelo isolamento, durante o trabalho em *home office*?

Deste modo, o objetivo deste estudo é apresentar uma visão geral sobre o conceito do *home office*, além de identificar quais os principais sintomas emocionais apresentados pelas pessoas em *home office*. Assim, a metodologia utilizada para o desenvolvimento do trabalho foi a pesquisa bibliográfica, além da pesquisa de campo, com a aplicação de um questionário, criado por meio de um formulário on-line (Google Forms), voltado para pessoas que atuaram em *home office*. A coleta dos dados deu-se entre os meses de junho e agosto de 2021. A divulgação do questionário foi nas redes sociais das pesquisadoras. O critério para segmentar os pesquisados ocorreu pela resposta da primeira pergunta, a qual identificou se o respondente havia trabalhado em *home office* de março a dezembro de 2020.

Em tempos de medo e incerteza, quando as ameaças à própria sobrevivência e de outrem se tornam um dos principais problemas do cotidiano, seria um erro acreditar que os cuidados com a saúde mental podem esperar e que os esforços devem se concentrar na preservação da vida. Pelo contrário, a saúde mental é justamente uma das chaves para sobreviver a esta pandemia e tudo o que acarreta a curto, médio e longo prazo, desde a potencial crise na prestação de serviços de saúde até ajudar a preservar e os seus efeitos na saúde mental, observados e previstos nesta pandemia são variados, de magnitude crescente, ocorrem em vários níveis e afetam diferentes dimensões. Isso é indicado pela evidência empírica sobre confinamento e isolamento social para reconstruir uma sociedade pós-pandêmica.

Existem efeitos normais: medo, ansiedade, raiva, angústia, nervosismo, insônia, irritabilidade, falta de concentração, confusão, perda do reforço usual, negação, agressividade. Existem efeitos patológicos: transtornos adaptativos, conspiração, violência doméstica, transtornos do humor, transtornos ansiedade, abuso de álcool e outras substâncias, transtorno de estresse agudo, transtorno de estresse pós-traumático, suicídio, ambos podem aparecer até meses após a situação de crise. Quanto maior o tempo de distanciamento social (físico), isolamento e falta de antecipação de um prazo para a mudança de rotina, mas eles aparecerão na população.

Vários níveis ocorrem nos níveis pessoal, familiar, comunitário e institucional. Em cada nível, o impacto tem diferentes componentes e dinâmicas, portanto, requer estratégias específicas. As

ACERTTE - Administração, Ciências Contábeis, Economia, Turismo, Tecnologia e Engenharia



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE ISSN 2763-8928

UM ESTUDO SOBRE SAÚDE PSICOLÓGICA E *HOME-OFFICE* NO CENÁRIO PANDÊMICO DA COVID-19
Yasmin Christien Soares Ribeiro da Silva, Angela Sales Brasil Paula de Araujo, Hellen Duarte Amorim, Margibel Adriana de Oliveira

dimensões que ela atinge não afetam apenas a saúde e a sobrevivência, mas também a capacidade de funcionar na vida diária, a confiança e a afiliação das pessoas às instituições e as capacidades de resposta do sistema de saúde.

Urgência na prevenção, cuidado e resposta coletiva. Indivíduos, famílias e comunidades precisam se envolver no controle de suas condições de existência e projeção. Deve-se considerar que o Chile apresenta condições sociais de risco particulares nas quais se aninha o impacto da epidemia na saúde mental: alta desigualdade social, alta desconfiança nas instituições, vulnerabilidade social dinâmica, alto mal-estar subjetivo e experiências anteriores de desastres sócio naturais. Todas essas experiências indicam que tanto a prevenção dos problemas de saúde mental quanto sua atenção requerem enfrentamentos coletivos.

Até agora, as estratégias adotadas estimulam as pessoas e as comunidades a participarem ativamente do controle do contágio, por meio de medidas como distanciamento social (físico), isolamento, higiene, restrição de transferência, mas ainda não para as pessoas há controle da disseminação do vírus e suas consequências. A percepção de controle sobre a forma como o risco é vivido pode ser resgatada, quando as pessoas se sentem convidadas e envolvidas para fazer parte de uma comunidade ativa. Pessoas, famílias e comunidades são os principais protagonistas para que isso seja possível e sua participação é fundamental nas estratégias que são promovidas.

Necessidade de abordagem psicossocial a saúde mental não é apenas ausência de doença, mas também bem-estar subjetivo, ou seja, satisfação e capacidade de desenvolvimento em relação aos projetos de vida. Isso implica implementar uma abordagem que não se reduza ao nível individual, mas também ao nível comunitário e às relações entre as pessoas e as instituições sociais.

As estratégias psicossociais têm demonstrado eficácia em emergências e têm desempenhado um papel fundamental na recuperação das comunidades uma vez ocorridas, mas para isso devem começar a ser implementadas desde o primeiro dia. As estratégias de adaptação e resposta que indivíduos, famílias e comunidades implementam dependerão principalmente de quão protegidos eles percebem sua saúde física e mental e da satisfação de suas necessidades básicas.

MATERIAL E MÉTODOS

A metodologia utilizada para o desenvolvimento do trabalho foi a pesquisa bibliográfica, além da pesquisa de campo, com a aplicação de um questionário, criado por meio de um formulário on-line (Google Forms), voltado para pessoas que atuaram em *home office*. A coleta dos dados deu-se entre os meses de junho a agosto de 2021. A divulgação do questionário foi nas redes sociais das pesquisadoras. O critério para segmentar os pesquisados foi pela resposta da primeira pergunta, a qual identificava se o respondente havia trabalhado em *home office* de março a dezembro de 2020.

Ademais, o conhecimento das fontes bibliográficas e não bibliográfico é um fator primordial para captar os dados inerentes aos sujeitos da pesquisa. Para o estudo, a análise documental partiu do corpus de pesquisa previamente delimitado e da utilização de fontes primárias, secundárias e terciárias como campos de análise da informação.



ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E GESTÃO EMOCIONAL

O conceito de *home office* surgiu em 1970 como consequência das evoluções tecnológicas e globais, sendo assim, sua prática era prevista, mas não recorrente. Muito embora haja esta flexibilização do trabalho em casa, as pessoas ficam fisicamente isoladas das suas equipes, o que pode causar os impactos psicológicos diante do isolamento social, já que as pessoas podem reagir de diferentes formas e apresentar: fobias, tais como medo de ficar doente e morrer, de perder meios de sobrevivência, de ser excluído, além de apresentar sentimentos de desamparo, ansiedade, tédio, solidão e depressão (SANTOS, 2020).

Durante o processo de prática organizacional, dois eixos de intervenção são estabelecidos para abordar dentro da organização, estresse no trabalho e gestão emocional, os quais são escolhidos em função da situação de saúde atual que está ocorrendo e influenciando todas as pessoas, principalmente na área de trabalho. A pandemia de COVID-19 interferiu inevitavelmente na vida das pessoas, o que causou fortes mudanças a nível social e pessoal, a forma como as pessoas trabalham foi modificada quer frequentando o local de trabalho quer de casa. Isto implica que emoções fortes como o stress são gerados devido à situação. A insegurança e a incerteza associadas à pandemia, aliadas à falta de clareza sobre o fenômeno atual, facilitam o surgimento de comportamentos de ansiedade que podem levar a comportamentos egoístas e à busca individual de soluções para problemas coletivos (SILVA, 2020).

O isolamento social a que as pessoas foram submetidas devido à COVID-19, alterou de uma forma ou de outra as emoções causando desconforto físico e mental, sentimentos como ansiedade, raiva, irritabilidade, cansaço, tédio e até medo tem levado a que patologias como a depressão aumenta em todo o mundo. Todas essas manifestações podem estar presentes durante a pandemia ou mesmo reaparecer com a reabertura das atividades. O surgimento da COVID-19 implicou inúmeros desafios em nível global e as múltiplas consequências que podem ocorrer a médio e longo prazo e que ainda não podem ser estimadas (CASTRO, 2020).

Por outro lado, uma das questões a serem trabalhadas pelos profissionais de saúde em meio a toda essa situação apresentada é a violência intrafamiliar, que poderia ser agravada a partir do momento em que se estabelecesse o confinamento obrigatório dentro do país, o que passou despercebido para muitos, e para quem a vive em particular, inclusive as crianças, pode chegar a causar-lhes, além das agressões físicas, múltiplos problemas emocionais ou traumas que merecem atenção especial. Por outro lado, como a forma de violência mais comum dos homens contra as mulheres é a do parceiro - que em muitos casos deve dividir o isolamento com seu agressor -, interessa como objeto de pesquisa dar conta de um problema referente à pandemia que parece ter ficado em segundo plano e que merece consideração especial: a violência de gênero (SANTOS, 2020).

Outro fator de grande influência que afetou grande parte da população em geral foi a questão do luto, que também teve algumas mudanças que dificultaram esse processo, como a ausência de funerais ou rituais culturais e a proibição de acompanhamento, portanto, houve a procura por outras



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE ISSN 2763-8928

UM ESTUDO SOBRE SAÚDE PSICOLÓGICA E *HOME-OFFICE* NO CENÁRIO PANDÊMICO DA COVID-19
Yasmin Christien Soares Ribeiro da Silva, Angela Sales Brasil Paula de Araujo, Hellen Duarte Amorim, Margibel Adriana de Oliveira

formas simbólicas de despedida. O auxílio na elaboração do luto deve levar em consideração, entre outras variáveis, as diferentes idades, a capacidade de processamento de informações de cada pessoa e os recursos de enfrentamento (SILVA, 2020).

TRABALHO E SAÚDE MENTAL

A propagação da pandemia também está impactou o contexto econômico e social. De acordo com os dados mais recentes da Organização Internacional do Trabalho (OIT) estima-se que uma média de 1,25 bilhão de trabalhadores (ou seja, 38% da força de trabalho mundial) estão empregados nos setores mais vulneráveis; São eles: comércio a retalho, serviços de alojamento, alimentação e indústrias transformadoras. Esses setores sofreram um duro golpe na economia, pois enfrentam uma queda nos níveis de produção e um risco maior na força de trabalho - alguns, devido ao deslocamento; e outros, devido ao encerramento (temporário ou total) de suas operações (SILVA, 2020).

A crise atingiu ainda mais os países de baixa e média renda, os chamados “países em desenvolvimento”, por apresentarem alto índice de emprego informal e acesso limitado aos serviços de saúde, proteção social e informação. Paralelamente aos desafios que a COVID-19 apresentou, existem também desafios econômicos e sociais, que não devem ser deixados de lado, durante e após a crise. Nesse caso, este estudo deu enfoque à saúde, especificamente a saúde mental, que, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2020), é um estado de bem-estar, no qual o indivíduo tem consciência de suas próprias capacidades, consegue enfrentar os estresses normais da vida, trabalha de forma produtiva e frutífera e é capaz de dar uma contribuição para a comunidade. Cuidar da saúde mental envolve uma série de atividades destinadas a promover, proteger, restaurar e reabilitar a saúde mental. Pobreza, desigualdade, discriminação e instabilidade no emprego são alguns dos determinantes vinculados ao cumprimento dessa meta (SOUZA, 2021).

O trabalho remoto (de casa ou de outros lugares) não é novidade: muitas empresas, antes de seus governos decretarem a quarentena domiciliar e outras medidas, já estavam começando a desenvolver grande parte de suas atividades nesta modalidade. Alguns chegaram a desenvolver trabalhos remotos há vários anos, com bons resultados, já que o trabalho nem sempre depende das horas em que uma pessoa está sentada em frente ao computador dentro do escritório. No entanto, isso requer recursos, estrutura e disciplina por parte de quem trabalha, e visão e confiança por parte do empregador (ABÍLIO, 2020).

Porém, por ocasião da pandemia, o trabalho remoto não foi uma opção, nem uma estratégia ou ferramenta de atualização e eficiência; mas uma obrigação, uma imposição da modalidade. Isso é agravado por outros fatores, como o confinamento domiciliar, a situação de saúde da COVID-19 e, não menos importante: a incerteza.

A incerteza não só surge de uma crise - considerada, segundo a OIT, como a “mais grave desde a Segunda Guerra Mundial”, com um rápido aumento da destruição de empregos no mundo; mas também o manejo incorreto da comunicação, a desinformação, a promoção do medo e do terror sobre a doença, o uso ou abuso da força e o abuso dos direitos humanos (SANTOS, 2020).



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE ISSN 2763-8928

UM ESTUDO SOBRE SAÚDE PSICOLÓGICA E *HOME-OFFICE* NO CENÁRIO PANDÊMICO DA COVID-19
Yasmin Christien Soares Ribeiro da Silva, Angela Sales Brasil Paula de Araujo, Hellen Duarte Amorim, Margibel Adriana de Oliveira

Esse cenário pode estar vinculado a agravos à saúde mental dos trabalhadores: respostas negativas ao estresse, angústia, ansiedade, irritabilidade, hipervigilância, depressão, melancolia, rejeição, nervosismo, dificuldade de concentração, medo e resignação são apenas alguns dos sintomas associados. Portanto, é importante reconhecer que esta pandemia não envolveu apenas um alto custo na saúde física, ou na economia, mas também na saúde mental (SOUZA, 2021).

Alguns especialistas mencionam que em viver uma espécie de luto, isso permite entender que o trabalho não é só o computador: o trabalho requer outras ferramentas tão próprias do meio social ao qual o trabalhador já se adaptou, em alguns casos, ele estimula a criatividade, e em outros, facilita a catarse. Isso leva a enfrentar o primeiro desafio desse tipo de trabalho: a adaptação. Trata-se de desenvolver uma série de hábitos que facilitam o trabalho em casa (SANTOS, 2020).

Isso pode demorar (até um mês, segundo alguns especialistas), pois a dinâmica impõe um contrapeso entre as demandas e tarefas do lar e, neste contexto, do mundo do trabalho. Consequentemente, não será surpreendente que, nesse processo, as desigualdades de gênero venham à tona, por exemplo.

Como amostra, se tem o desafio de acoplar um espaço físico para a realização das tarefas de trabalho. Pode ser fácil dizer, mas nem todo mundo tem isso. O que para alguns são ferramentas, como uma conexão à Internet ou um computador com câmera e microfone periférico, para outros é um privilégio (ABILIO, 2021).

Há quem cuide de idosos, ou pessoas com doenças degenerativas e, claro, quem tem o papel de mãe ou de pai, seja com responsabilidades compartilhadas, seja sozinho.

Tudo isso, facilmente, pode se transformar em uma série de pressões, que não desaparecem quando a videoconferência começa, ou quando os e-mails são recebidos fora do horário de trabalho. Cabe lembrar que a família e outras pessoas significativas ao nosso redor exigem atenção e cuidado e, por sua vez, formam laços importantes em nossas vidas. Mas eles também encaram o quadro geral, apenas de outro ângulo (ABILIO, 2021).

Tudo isso sem levar em conta que um membro da família pode estar infectado, se encontrar em um “centro de contenção” ou mesmo ser paciente. Novamente, a adaptação não é impossível, mas leva tempo e, acima de tudo, compreensão.

Isso sempre foi um desafio, especialmente trabalhar em casa com pessoas que têm pouca experiência em trabalho remoto. No entanto, acrescenta-se a este desafio um desafio extra, aquele que mencionado anteriormente: a incerteza, e pode-se até citar o medo, a angústia e a ansiedade.

A revista Forbes fez duas recomendações: um tour pela aceitação de que as reuniões virtuais aumentaram, e essa tendência provavelmente aumentará; a segunda é prestar atenção aos fragmentos de tempo que ocorrem entre as atividades. Esse tempo intermediário pode ser útil, mesmo para um descanso ativo. Outra recomendação que girou em torno da estruturação do trabalho em casa é a criação de um calendário (semanal), devido a um panorama que pode sofrer mudanças drásticas em função da situação (SOUZA, 2021).

O mesmo acontece com os e-mails: encher uma caixa de correio nem sempre é um sinal de produtividade. Às vezes, parece mais um sinal de desespero. É importante chegar a esses acordos

ACERTTE - Administração, Ciências Contábeis, Economia, Turismo, Tecnologia e Engenharia



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE ISSN 2763-8928

UM ESTUDO SOBRE SAÚDE PSICOLÓGICA E *HOME-OFFICE* NO CENÁRIO PANDÊMICO DA COVID-19
Yasmin Christien Soares Ribeiro da Silva, Angela Sales Brasil Paula de Araujo, Hellen Duarte Amorim, Margibel Adriana de Oliveira

com a mesma equipe de trabalho, para não cair em uma série de “reuniões” excessivas e desnecessárias, que reduzem o tempo, a produtividade e não contribuem para a incerteza. Finalmente, o que fazer? Algumas recomendações para quem hoje trabalha em casa e quer cuidar da saúde mental em nível pessoal podem ser: não ficar na frente do computador o tempo todo e, não “ficar intoxicados” (derivado de “informações” e “intoxicação”) ou se encher de novidades; pior ainda, se forem falsas e apenas contribuírem para gerar terror ou falso otimismo (SILVA, 2020).

Nestas situações, deve-se construir um espaço e um tempo de relaxamento, orientados para o cuidado individual, e respeitá-lo da mesma forma que são respeitados o espaço e o horário de trabalho. Pode-se também visitar um projeto que se encontre em um hiato (ler um livro, tocar um instrumento musical); manter contato com familiares e outras pessoas significativas, evitando o isolamento; fazer coisas que divirtam: assistir séries ou filmes, já que o riso é uma ferramenta poderosa, assim como a gratidão (THE LANCET, 2020).

Manter um diário de eventos positivos é útil, e este é um bom momento para começar (ou retomá-lo) - isso também pode ajudar a identificar as emoções. Realizar atividade física, e não pagar pelo sedentarismo, que pode ser prejudicial à saúde física e mental, fazendo uma breve rotina de exercícios diários em casa; e, por último, mas não menos importante, manter a higiene do sono adequada.

Mão de obra, conforme mencionado anteriormente, deve-se levar em consideração as condições de trabalho, considerando o meio ambiente, ergonômico e tecnológico. Desenvolver, além de e-mails, o próprio calendário com metas-objetivos. Respeitar a privacidade, estabelecer limites entre os espaços pessoais, familiares e de trabalho; aqui o diálogo entre o empregador e o trabalhador é importante, caso seja necessário negociar os horários, sendo realista com o ambiente vivenciado.

Para encerrar, são dadas algumas recomendações para a empresa; lembrar de todos os seminários e palestras sobre estilos de liderança, aqueles relacionados ao trabalho em equipe. Aqueles em que abundam os tópicos sobre a importância do “aperfeiçoamento constante” e da “atualização”; estar “inovando permanentemente”; a importância da mudança geracional e, acima de tudo, a motivação. Em tempos de isolamento eles devem ser refletidos, porque toda crise é também uma oportunidade, e isso exige recursos e criatividade (ABÍLIO, 2020).

Mas, mais ainda, é uma crise que pode se agravar caso a empresa perca de vista a responsabilidade pelo cuidado à saúde mental de seus trabalhadores. Os chefes devem estar atentos aos sentimentos dos seus responsáveis e concentrar esforços na escuta dos colegas, tanto em grupo como individualmente, pois todos, dentro destas condições, vivem uma espécie de luto e vão assimilando-o aos poucos.

Não será difícil o enfrentamento destas situações se houver dedicação e recursos para construir relacionamentos saudáveis com as pessoas com quem se trabalha, e se eles forem coesos e baseados na confiança e na empatia com os funcionários, e não apenas com grupos selecionados.

A gestão de processos deve ser orientada para o trabalho e promover a independência baseada na confiança; não a implantação invasiva e alarmes de controle, vigilância e punição. Este é o seu momento de mostrar solidariedade, empatia, respeito e coerência. Se isso não sai da própria



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE ISSN 2763-8928

UM ESTUDO SOBRE SAÚDE PSICOLÓGICA E *HOME-OFFICE* NO CENÁRIO PANDÊMICO DA COVID-19
Yasmin Christien Soares Ribeiro da Silva, Angela Sales Brasil Paula de Araujo, Hellen Duarte Amorim, Margibel Adriana de Oliveira

empresa, de seus chefes e gerentes de nível médio, então é hora de avaliar e repensar se as estratégias adotadas têm sido as melhores, por meio de uma medição objetiva de satisfação do funcionário/ colaborador por unidade (SOUZA, 2021).

Dessa forma, é possível saber se, de fato, as normas internacionais do trabalho estão sendo respeitadas e, se os direitos humanos têm estado na base do desenho das políticas das empresas; ou melhor, eles eram todo esse tempo como um elemento decorativo.

ESTRESSE E ANSIEDADE NO TRABALHO

Alguns estudos demonstraram que a atual situação mundial devido à pandemia tem grande influência nos efeitos emocionais, sociais e trabalhistas das pessoas. Indicar o número de mulheres que perderam o emprego, ou outras cujo trabalho foi aumentado, mas não o salário. O estresse no trabalho é o resultado de um desequilíbrio entre as demandas que o trabalho faz e as próprias habilidades da pessoa para enfrentá-las.

Portanto, é importante priorizar as emoções e situações que essas pessoas vivenciam causadas pelas mudanças e que levariam a um desequilíbrio no seu desempenho no trabalho. Em seu resumo sobre a situação atual e perspectivas futuras no estudo do estresse no trabalho, ele nos lembra que nos últimos 30 anos ocorreram uma série de mudanças que influenciaram os processos de trabalho e o desenho do trabalho. Essas mudanças de natureza sociodemográfica, econômica, política e tecnológica criaram riscos psicossociais no trabalho que afetam negativamente a saúde dos trabalhadores e sua qualidade de vida no trabalho, na medida em que aumentam seus níveis de estresse (THE LANCET, 2020).

O trabalho e os riscos psicossociais presentes nesta área de trabalho também são considerados fatores influenciadores na geração de stress e ansiedade nos colaboradores. Outros estudos também mostraram que quando há alta demanda de trabalho e baixo suporte social, há maior incidência de ansiedade nos trabalhadores.

O estresse relacionado ao trabalho inclui uma série de reações físicas e psicológicas quando a pessoa deve lidar com altas demandas em seu trabalho, ou no desempenho de funções que não incluem suas habilidades, que afetariam os aspectos fisiológicos, emocionais e até cognitivos da pessoa. trabalhador, levando a um mau desempenho no trabalho ou causando absenteísmo, rotatividade constante de pessoal, diminuição da qualidade e satisfação no trabalho dos funcionários e, portanto, geração de baixa produtividade para a organização: Os trabalhadores se sentem estressados quando as demandas de seu trabalho superam sua capacidade de lidar com eles (SILVA, 2020).

Além dos problemas de saúde mental, os trabalhadores submetidos a períodos prolongados de estresse podem desenvolver sérios problemas de saúde física, como doenças cardiovasculares ou musculoesqueléticas.

A atividade física acaba sendo um fator muito útil no controle do estresse, alguns estudos, incluindo a Organização Mundial da Saúde (OMS), mostraram uma diminuição nos padrões de estresse quando a atividade física é realizada por pelo menos 30 minutos por dia constantemente. Nesse

ACERTTE - Administração, Ciências Contábeis, Economia, Turismo, Tecnologia e Engenharia



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE ISSN 2763-8928

UM ESTUDO SOBRE SAÚDE PSICOLÓGICA E *HOME-OFFICE* NO CENÁRIO PANDÊMICO DA COVID-19
Yasmin Christien Soares Ribeiro da Silva, Angela Sales Brasil Paula de Araujo, Hellen Duarte Amorim, Margibel Adriana de Oliveira

fenômeno, os riscos psicossociais são os principais estressores, inúmeros estudos concluíram que se trata de agentes capazes de deteriorar a saúde das pessoas durante o desempenho de seu trabalho e mesmo fora dele (CASTRO *et al.*, 2020).

Em organizações onde existe um estilo de vida sedentário por longas horas, esta parte pode ser mais afetada pela falta de atividade, porém, em tarefas em que se deve permanecer em pé ou em movimento constante, e nas quais, pelo contrário, fica sentado por horas embora tenham demandas distintas, o nível de estresse em ambos os casos pode ser igualmente elevado e delicado, daí a importância de as organizações implantarem ou promoverem espaços de descanso ativo ou esportivo que possam melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores e sua satisfação e produtividade (CASTRO *et al.*, 2020).

A realidade em que muitas pessoas se encontram hoje devido à situação que vivem implica uma série de comportamentos, atitudes e sensações, que a pandemia pode estar a deixar para trás, mas não para quem a vive; pessoas que viveram sozinhas, mas antes do confinamento, costumavam administrar sua solidão com passeios constantes sem serem obrigadas a ficar em casa, as afetadas pela violência doméstica que devem continuar a ser submetidas ao isolamento, incluindo a compreensão e o manejo da situação pelos pais e mães com os filhos, situação que tem sido afetada com esses níveis geradores de tensão para os cuidadores, que tiveram que dividir seu tempo e obrigações.

Algumas características dos filhos e filhas que moram no domicílio podem contribuir para dificultar a tarefa de criá-los e educá-los ou demandar esforços adicionais, aumentando o estresse de pais e mães. As crianças e adolescentes que se sentem frustrados por não poderem sair como antes para as ruas e o estresse dos trabalhadores tendo que realizar suas diferentes tarefas em casa e fora dela. Portanto, não se descarta tudo o que envolve cuidar das tarefas domésticas e do trabalho ao mesmo tempo, inclusive quem deve cuidar dos filhos também no horário de trabalho. Da mesma forma, o número de filhos tende a estar relacionado ao estresse vivenciado pelos pais, de modo que nas famílias em que há maior número de filhos e filhas, observa-se maior intensidade na resposta ao estresse tanto das mães quanto dos pais (ABÍLIO, 2020).

Por outro lado, com o encerramento das escolas, os pais passaram a ter necessidade de realizar os afazeres domésticos e se dedicarem a educar e ensinar os filhos no teletrabalho ou, pelo contrário, também afastar os cuidados por falta de tempo e cansaço, que tem se mostrado um indicador extremamente influente de criador de estresse e ansiedade para essas pessoas, vendo-se no dever de cumprir diferentes responsabilidades, desenvolvendo capacidades multifuncionais, mas sacrificando e dividindo seu tempo.

Com o uso frequente atual das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), já sendo mais utilizado pela situação que enfrenta, e sendo quase forçado ao teletrabalho, sem deixar para trás os jovens, os idosos, e a má Informação que às vezes é compartilhada no redes sobre a pandemia causando maior desconforto, leva a uma grande produção de estresse e ansiedade, dando uma diminuição significativa em termos da satisfação profissional dos trabalhadores, por isso é cada dia mais necessário promover o seu uso adequado.

ACERTTE - Administração, Ciências Contábeis, Economia, Turismo, Tecnologia e Engenharia



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE ISSN 2763-8928

UM ESTUDO SOBRE SAÚDE PSICOLÓGICA E *HOME-OFFICE* NO CENÁRIO PANDÊMICO DA COVID-19
Yasmin Christien Soares Ribeiro da Silva, Angela Sales Brasil Paula de Araujo, Hellen Duarte Amorim, Margibel Adriana de Oliveira

No entanto, a utilização das TIC destaca-se pela frequência de informação que se manifesta e surge em todas as redes sociais, o que proporciona vantajosamente a possibilidade de as pessoas acederem ao conhecimento e se manterem informadas durante o confinamento, relacionando assim as emoções vividas e o controlo que têm. Destes, pode-se argumentar que a relação entre inteligência emocional e estresse no trabalho seria baseada no pressuposto de que as emoções negativas e o estresse subsequente são o resultado de alguma relação disfuncional entre o indivíduo e / ou meio ambiente.

GESTÃO EMOCIONAL

De acordo com o exposto, levanta-se a elevada relação que a inteligência emocional tem com o estresse e a ansiedade que podem ocorrer no trabalho, se é necessário melhorá-los é preciso enfrentar as emoções que a pessoa tem ou está apresentando para poder adquirir um melhor e adequado manejo de suas situações. A inteligência emocional pode ser considerada como uma resposta mental organizada a um evento que inclui aspectos psicológicos, experienciais e cognitivos (SOUZA, 2021).

As emoções tendem a estar sujeitas às situações que vão surgindo e, atualmente, as organizações precisam de melhorias no seu desempenho laboral para se destacar e conquistar a concorrência no mercado. No contexto organizacional-laboral, afirma-se que a forma como alguns indivíduos identificam, regulam e utilizam as informações oriundas das emoções está relacionada à adaptação ou enfrentamento ao estresse laboral.

Nesta área, isso implicaria um maior desempenho com os colaboradores dentro da organização, e melhorias na qualidade de vida e no ambiente de trabalho: o estado emocional de um sistema influencia os seus resultados e o seu desempenho diário. Parece lógico, então, aspirar a administrar essas emoções coletivas, o que não tem nada a ver com a manipulação de sentimentos pessoais. Gerenciar a emoção coletiva de um grupo ou equipe supõe atuar no que vai ser viável ou não, no espaço de possibilidades desse sistema (SILVA, 2020).

Dentro de uma organização, o valor de se promover a gestão emocional entre aqueles que a compõem deve-se ter em mente, nos últimos anos, a grande influência que o fato de ter a capacidade de gerenciar emoções principalmente no ambiente de trabalho tem exercido sobre as pessoas, destacando-se a importância do domínio da gestão emocional no desenvolvimento da produtividade para o avanço e melhoria das organizações.

Atualmente é imprescindível para uma empresa na altura da contratação, não só determinar a experiência que a pessoa teve, mas também as suas competências interpessoais, a capacidade de saber comunicar e expressar-se, o trabalho em equipa, a gestão de emoções e situações, a empatia e a forma de se relacionar com os outros, entre outros. A alta relação dessas habilidades com o sucesso no trabalho foi comprovada.

O desempenho laboral está centrado na identificação das necessidades de formação e desenvolvimento do trabalhador a partir da análise contínua das competências e habilidades do trabalhador, avaliando a possibilidade de conceder uma promoção ou promoção na empresa, no

ACERTTE - Administração, Ciências Contábeis, Economia, Turismo, Tecnologia e Engenharia



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE ISSN 2763-8928

UM ESTUDO SOBRE SAÚDE PSICOLÓGICA E *HOME-OFFICE* NO CENÁRIO PANDÊMICO DA COVID-19
Yasmin Christien Soares Ribeiro da Silva, Angela Sales Brasil Paula de Araujo, Hellen Duarte Amorim, Margibel Adriana de Oliveira

entanto o trabalhador não é considerado como integrante entidade composta de sentimentos e emoções.

Uma pessoa que não gerencia adequadamente suas emoções pode levar a ser conflituosa e pouco comunicativa em uma situação que causa tensão, portanto, considera-se elementar que mais ênfase seja dada ao desenvolvimento da gestão da emoção dentro de qualquer organização. As empresas devem estar mais bem preparadas nas questões relacionadas à inteligência emocional de seus funcionários e, assim, evitar disputas trabalhistas que não gerem valor para a empresa.

É importante que a sociedade em geral conheça o essencial para saber controlar os impulsos e gerir melhor as emoções, principalmente com a situação atual que se vive, o confinamento alterou as emoções de inúmeras pessoas, prejudicando a sua saúde mental. As informações que muitas vezes são veiculadas na mídia também implicam em uma série de riscos para todos, por isso fazemos questão de conhecer e investigar melhor todos os acessos que são oferecidos à população (CASTRO *et al.*, 2020).

A inteligência emocional pode contribuir para a automotivação de cada pessoa, favorecendo a capacidade de controlar seus próprios impulsos e frustrações, formando habilidades como empatia, resolução de conflitos, reconhecimento das próprias emoções e das outras, melhor comunicação e trabalho em equipe. A inteligência emocional é importante nas empresas de todo o mundo. Está comprovado que ter uma equipe com alto QI não é suficiente para o sucesso em um trabalho, controlar as emoções de forma positiva é importante para ser competitivo e ter satisfação no trabalho. A inteligência emocional permite conhecer e administrar os próprios sentimentos, interpretar ou enfrentar os sentimentos dos outros, sentir satisfação e ser eficaz na vida (ABÍLIO, 2020).

Daí a importância de que os líderes de uma organização tenham em mente o valor da gestão das emoções, e o predomínio que esta tem na tomada de decisões, o que vai influenciar nas suas capacidades de motivar e dirigir o resto dos membros da sua empresa. No entanto, muitos deles não levam em consideração o relacionamento e o impacto que as emoções têm nos trabalhadores e nas organizações (SANTOS, 2020).

As diferentes situações que surgem todos os dias podem ser consideradas para colocar as emoções à prova de uma forma ou de outra, quando estressores são criados em outros aspectos da vida, como familiar, pessoal ou social, isso geralmente se reflete em outras áreas para as quais ficam expostos, principalmente se você passa grande parte do seu tempo nesse ambiente. Portanto, em muitos casos as emoções que as pessoas expressam dentro de sua área de trabalho podem ser um reflexo de suas outras situações externas, a falta de autocontrole delas dificultaria o enfrentamento dos desafios que o trabalho diário acarreta.

No mundo dos negócios, as pessoas com inteligência emocional superior parecem ser mais capazes de lidar com as reclamações dos consumidores ou mediar discussões e podem ser especialmente proeminentes no estabelecimento de conexões pessoais fortes e positivas a longo prazo com subordinados e clientes.

Ser mais inteligente emocionalmente irá contribuir para as várias áreas e situações da vida, é fundamental sensibilizar e sensibilizar as diferentes empresas para o impacto que o aumento deste tipo

ACERTTE - Administração, Ciências Contábeis, Economia, Turismo, Tecnologia e Engenharia

REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE ISSN 2763-8928

UM ESTUDO SOBRE SAÚDE PSICOLÓGICA E *HOME-OFFICE* NO CENÁRIO PANDÊMICO DA COVID-19
Yasmin Christien Soares Ribeiro da Silva, Angela Sales Brasil Paula de Araujo, Hellen Duarte Amorim, Margibel Adriana de Oliveira

de inteligência desenvolveria nos seus colaboradores. O estado emocional de uma equipe expande ou contrai seu talento e influencia seu desempenho e resultados. As emoções têm um efeito exponencial.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Abaixo, estão os principais resultados da pesquisa (120 respostas), em relação aos sintomas emocionais e ao sentimento de isolamento do restante da equipe: Figura 1: Sintomas e Isolamento da Equipe



Fonte: As autoras (2021)

Como observa-se 51,7% dos participantes afirmaram sentirem-se isolados de sua equipe durante o *home-office*, o que pode demonstrar que os indivíduos sentem falta da equipe. Os sintomas emocionais 55% do público afirmou ter tido algum deles, como depressão, pânico ou ansiedade, o que pode estar ligado a vários fatores, como a solidão, medo e incerteza do futuro etc.

Em relação ao impacto psicológico da quarentena à adaptação, assimilando uma mudança é importante considerar que trabalhar em casa, somado a uma quarentena domiciliar, um estado de emergência e uma perspectiva complicada, cheia de incertezas e muitas vezes com ares desanimadores, pode gerar mais estresse do que o normal, contrário à ideia de que alguns têm. Trabalhar em casa nem sempre é fácil, especialmente nas condições atuais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível identificar que o estresse no trabalho tem sido um problema muito comum em todas as organizações e que tem se agravado durante o confinamento gerado pela atual situação de saúde global em decorrência da pandemia, visto que alguns autores afirmam a sobrecarga de trabalho que isso tem ocasionado. Esta situação interfere significativamente na saúde e produtividade dos trabalhadores de qualquer organização.

O distúrbio no planejamento e outras situações externas causou não só a afetação física pelo vírus, mas também a saúde mental da população, propõe-se que de acordo com a pesquisa realizada para determinar os níveis de estresse nos funcionários, se realize workshops relacionados com hábitos

ACERTTE - Administração, Ciências Contábeis, Economia, Turismo, Tecnologia e Engenharia



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE ISSN 2763-8928

UM ESTUDO SOBRE SAÚDE PSICOLÓGICA E *HOME-OFFICE* NO CENÁRIO PANDEMICO DA COVID-19
Yasmin Christien Soares Ribeiro da Silva, Angela Sales Brasil Paula de Araujo, Hellen Duarte Amorim, Margibel Adriana de Oliveira

e estilos de vida saudáveis, promovendo melhores oportunidades na área de trabalho para reduzir os níveis de stress na organização, bem como enfatizando o reconhecimento e o autocontrole das emoções de forma a melhorar a saúde física e mental dos trabalhadores.

Constata-se então que o estresse tem sido a causa de inúmeros efeitos físicos, mentais e emocionais nas pessoas, principalmente nos funcionários, trazendo consequências negativas às situações relacionadas ao trabalho, ainda mais com a pandemia que esteve presente nesta época em diversos estudos, mostrando que o estresse aumentou muito durante o tempo de confinamento a que a sociedade foi exposta.

Portanto, é aconselhável sensibilizar os trabalhadores para o reconhecimento dos sintomas e manifestações produzidos pelo esgotamento mental gerado muitas vezes pelo excesso de trabalho, mesmo proporcionando às organizações recursos adequados para a promoção e prevenção de diretrizes como o planejamento de tarefas, a gestão do tempos ou espaços, atividade física ou pausas ativas, entre outros métodos e benefícios que favorecem diretamente os processos de desenvolvimento e competências sociais dos colaboradores e a sua produtividade na organização de forma a melhorar a qualidade de vida e saúde mental destes e da sociedade em geral.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABILIO, L. C.; ALMEIDA, P. F.; AMORIM, H.; CARDOSO, A. C. M.; FONSECA, V. P.; KALIL, R. B. *et al.* Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a COVID-19. **Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano**, v. 3, p. 1-21, 2020.

CASTRO, D.; DAL SENNO, D., POCHMANN, M. **Capitalismo e a COVID-19: um debate urgente** [Internet]. São Paulo: [s. n.], 2020.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002. p. 16-17.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION. **ILO Monitor: COVID-19 and the world of work**. Second edition. [S. l.]: ILO, 2020.

OMS - ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Organización Panamericana de la Salud. **Prevención de la conducta suicida**. Washington, DC: OMS, 2020.

SANTOS, K. O. B.; FERNANDES, R. C. P.; ALMEIDA, M. M. C.; MIRANDA, S. S.; MISE, Y. F.; LIMA, M. A. G. Trabalho, saúde e vulnerabilidade na pandemia de COVID-19. **Cad Saúde Pública**, 2020.

SILVA, A. G.; MIRANDA, D. M.; DIAZ, A. P.; TELES, A. L. S.; MALLOY-DINIZ, L. F.; PALHA, A. P. Mental health: why it still matters in the midst of a pandemic. **Braz J Psychiatry**, 2020.

SOUZA, D. As dimensões da precarização do trabalho em face da pandemia de COVID-19. **Trab Educ Saúde**, v. 19, p. e00311143, 2021.

THE LANCET. COVID-19: protecting health-care workers. **The Lancet**, v. 395, 21 march. 2020.