



UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS CHAPECÓ
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

EMERSON MAKOSKI

SÍNDROME DE *BURNOUT* E *HOME OFFICE*: UM ESTUDO COM
TRABALHADORES DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19.

CHAPECÓ

2022

EMERSON MAKOSKI

**SÍNDROME DE *BURNOUT* E *HOME OFFICE*: UM ESTUDO COM
TRABALHADORES DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^ª. Dr.^ª Tatiane Silva Tavares Maia

CHAPECÓ

2022

Bibliotecas da Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS

Makoski, Emerson

SÍNDROME DE BURNOUT E HOME OFFICE: UM ESTUDO COM
TRABALHADORES DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19 / Emerson
Makoski. -- 2022.

77 f.

Orientadora: Doutora Tatiane Silva Tavares Maia

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) -
Universidade Federal da Fronteira Sul, Curso de
Bacharelado em Administração, Chapecó, SC, 2022.

1. Home Office. 2. Síndrome de Burnout. 3. Pandemia.
4. Bem Estar no Trabalho. I. Maia, Tatiane Silva
Tavares, orient. II. Universidade Federal da Fronteira
Sul. III. Título.

EMERSON MAKOSKI

**SÍNDROME DE *BURNOUT* E *HOME OFFICE*: UM ESTUDO COM
TRABALHADORES DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Este trabalho de conclusão foi defendido e aprovado em: 28/03/2022.

BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Dra. Tatiane Silva Tavares Maia - UFFS
Orientadora



Prof.^a Dra. Enise Barth - UFFS
Avaliadora



Prof.^a Me. Fernanda Mara Peretti - UFFS
Avaliadora

Aos meus pais, Ivanir de Fátima Gallina Makoski e Henrique Makoski, por terem me incentivado a buscar sempre o melhor caminho em minha vida.

AGRADECIMENTOS

À toda minha família pelo apoio, carinho e compreensão nos momentos de ausência, agradeço principalmente aos meus pais por me incentivaram a seguir meu caminho e me auxiliaram ao longo de toda a graduação.

Agradeço ao meu companheiro Laércio por me auxiliar em todos os momentos do início ao fim deste trabalho, sempre me incentivando em todos os momentos, me ajudando a sugerir frases quando a inspiração não vinha, revisando parágrafo por parágrafo até os últimos minutos antes da entrega, enfim sou eternamente grato.

Aos meus amigos e colegas pelo companheirismo em todos os momentos de alegria e dificuldades, dentro e fora da faculdade, especialmente às minhas amigas e colegas de turma Ionaé e Nilara, duas pessoas maravilhosas que tenho um carinho muito grande e pra sempre vou levar vocês no meu coração.

Aos professores do curso de Administração, pelos conhecimentos compartilhados e pelas críticas que moldaram meu desempenho e me tornaram o profissional que sou hoje, em especial a minha orientadora Prof.^a Dra. Tatiane Silva Tavares Maia que se empenhou em direcionar e orientar minha pesquisa.

Agradeço a Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS pela oportunidade de acesso ao Ensino Superior de forma gratuita.

RESUMO

O presente trabalho objetivou traçar um panorama dos principais aspectos presentes no trabalho *home office* que podem desencadear o surgimento da Síndrome de *Burnout*. Para o estudo realizou-se uma revisão sistemática de literatura que serviu de base para a construção do referencial teórico da pesquisa. Trata-se de uma pesquisa qualitativa de natureza aplicada, o instrumento de coleta de dados utilizado foi o grupo focal, a formulação do roteiro do encontro foi baseado na escala Maslach *Burnout Inventory - General Survey*. Para a análise dos dados foi utilizada a técnica de análise de conteúdo para sistematizar os resultados, sendo realizada em três etapas: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados e interpretação. Os resultados encontrados apontam para a existência de fatores chaves que poderiam contribuir para o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* nos trabalhadores durante o *home office*. A ergonomia inadequada foi a responsável por desconfortos ao longo da jornada de trabalho oriundos da má postura e dos móveis inadequados. A carga de trabalho teve tendência de aumento devido a inexistência do tempo de deslocamento trabalho-casa. As interrupções frequentes dificultaram a realização de tarefas que exigiam maior concentração, apesar dos trabalhadores buscarem espaços mais reservados para trabalhar. O último fator está relacionado com a ruptura dos horários de expediente, pois antes os problemas eram resolvidos no próprio ambiente de trabalho e no *home office* eles são resolvidos dentro de casa, trazendo a sensação de invasão do trabalho sobre espaços privados e de descanso do indivíduo. Assim sendo, esses foram os principais aspectos presentes no trabalho *home office* que poderiam desencadear o surgimento da Síndrome de *Burnout*.

Palavras-chave: *Home Office*; Síndrome de *Burnout*; Pandemia; Bem Estar no Trabalho.

ABSTRACT

The present work aimed to draw an overview of the main aspects present in *home office* work that can trigger the emergence of *Burnout* Syndrome. For the study, a systematic literature review was carried out, which served as a basis for the construction of the theoretical framework for the research. This is an applied qualitative research, the data collection instrument used was the focus group, the formulation of the meeting script was based on the Maslach *Burnout* Inventory - General Survey scale. For data analysis, the content analysis technique was used to systematize the results, being carried out in three stages: pre-analysis, material exploration and treatment of results and interpretation. The results found point to the existence of key factors that could contribute to the development of *Burnout* Syndrome in workers during the *home office*. Inadequate ergonomics was responsible for discomforts during the workday arising from poor posture and inadequate furniture. The workload tended to increase due to the lack of time for commuting from work to home. The frequent interruptions made it difficult to carry out tasks that required greater concentration, despite workers looking for more reserved spaces to work. The last factor is related to the disruption of working hours, since before the problems were solved in the work environment itself and in the *home office* they are solved at home, bringing the feeling of work invasion over private spaces and the individual's rest. Therefore, these were the main aspects present in *home office* work that could trigger the emergence of *Burnout* Syndrome.

Keywords: Home Office; *Burnout* Syndrome; Pandemic; Well-Being at Work.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Análise de Similitude.....	17
Figura 2 - Nuvem de palavras.....	18
Figura 3 - Esquema para alcance do BET.....	20
Figura 4 - Fatores chave do <i>home office</i> que podem desenvolver <i>Burnout</i>	52

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Fluxo de seleção dos artigos segundo revisão sistemática.....	16
Quadro 2 - MBI-GS traduzido para a língua portuguesa.....	26
Quadro 3 - Perfil dos participantes.....	37

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BET	Bem estar no trabalho
<i>Burnout</i>	Síndrome do esgotamento profissional
CAAE	Certificado de Apresentação de Apreciação Ética
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos
CI	Cinismo
COVID-19	Coronavírus 2019
EE	Exaustão Emocional
ET	Eficácia no Trabalho
MBI	Maslach <i>Burnout</i> Inventory
MBI-ES	Maslach <i>Burnout</i> Inventory - Educators Survey
MBI-GS	Maslach <i>Burnout</i> Inventory - General Survey
MBI-HSS	Maslach <i>Burnout</i> Inventory - Human Services Survey
SARSCoV-2	Síndrome Respiratória Aguda Grave 2
SciELO	Scientific Electronic Library Online
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TICs	Tecnologias de informação e comunicação
OIT	Organização Internacional do Trabalho
UFFS	Universidade Federal da Fronteira Sul
Wi-Fi	Wireless Fidelity

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	OBJETIVOS.....	13
1.2	JUSTIFICATIVA.....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1	REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA.....	15
2.2	BEM ESTAR NO TRABALHO.....	18
2.3	SAÚDE MENTAL NO TRABALHO.....	21
2.4	SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	22
2.4.1	Escala Maslach <i>Burnout Inventory</i> - General Survey (MBI-GS).....	24
2.4.2	Fatores de ocorrência.....	27
2.5	<i>HOME OFFICE</i> E TELETRABALHO.....	28
3	METODOLOGIA.....	30
3.1	TIPO DE PESQUISA.....	30
3.2	SUJEITOS DA PESQUISA.....	31
3.3	COLETA DE DADOS.....	32
3.4	ANÁLISE DOS DADOS.....	35
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	37
4.1	CONHECENDO O PERFIL DOS PARTICIPANTES.....	37
4.2	OS DESAFIOS DE SE TRABALHAR EM CASA.....	38
4.3	SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR EM TEMPOS DE PANDEMIA.....	46
4.4	OS FATORES CHAVES DO ESGOTAMENTO PROFISSIONAL: SUGESTÕES PARA AMENIZÁ-LOS.....	51
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	57
	REFERÊNCIAS.....	59
	APÊNDICE.....	66
	ANEXOS.....	68

1. INTRODUÇÃO

A Síndrome de *Burnout* é identificada como uma deficiência cognitiva, acompanhada da diminuição dos níveis de motivação e de desempenho pessoal no trabalho. A exaustão física e mental sofrida no ambiente de trabalho leva a deterioração afetiva e o aparecimento de comportamentos e atitudes negativas no relacionamento com clientes e com a organização, tratando os indivíduos com indiferença, frieza e retraimento (GIL-MONTE; CARLOTTO; CÂMARA, 2010).

A relação entre o trabalhador e o seu ambiente de trabalho se não realizada de forma agradável, ou seja, a fim de gerar bem estar, satisfação e realização pessoal, pode provocar o surgimento de problemas que afetam a sua saúde mental (SOARES, 2008). Já estudava-se que a crescente competitividade, globalização, altas cobranças e o receio de perder o emprego poderiam gerar estresse e *Burnout* com maior incidência entre os trabalhadores, conforme os estudos de Rosado e Maia (2011).

Desde o início de 2020, o mundo vem enfrentando uma grave pandemia da Coronavírus 2019 (COVID-19), uma infecção causada pelo novo coronavírus denominado Síndrome Respiratória Aguda Grave 2 (SARSCoV-2). Onde os primeiros casos foram detectados na China em dezembro de 2019 (SCHMIDT *et al.*, 2020). Segundo dados do painel Coronavírus Brasil (2022), desde o início da pandemia no país, 29.193.268 casos já foram confirmados e 653.498 óbitos foram causados pela doença e crescem diariamente.

Na tentativa de frear a disseminação da doença, muitos países adotaram o distanciamento social e determinaram o fechamento de setores da economia. Em algumas áreas da economia, a estratégia do teletrabalho foi adotada, chamado comumente de *home office*, onde o indivíduo trabalha de casa. No entanto, diversos problemas surgiram nesse modelo de trabalho, tendo em vista o contexto psicoemocional atípico, de enorme medo da propagação da doença e principalmente pela falta de estrutura adequada para se trabalhar em casa (SOUZA, 2021).

Uma pesquisa realizada pelo LinkedIn em abril de 2020, evidenciou que 62%, das duas mil pessoas entrevistadas, estão mais ansiosas e estressadas com o trabalho do que antes. Em outubro de 2020, outro estudo realizado pela Oracle em parceria com a Workplace Intelligence entrevistou 1.004 brasileiros, com idades entre 22 e 74 anos, os resultados apontaram que 70% dos brasileiros tiveram mais estresse e ansiedade no trabalho no ano de

2020 em comparação com qualquer outro ano anterior, sendo que esse aumento afetou de forma negativa a saúde mental de 73% dos trabalhadores.

Pelo exposto, o presente estudo buscará responder a seguinte pergunta de pesquisa: Quais são os fatores chaves que podem estimular o desenvolvimento da síndrome do esgotamento profissional (*Burnout*) em trabalhadores que adotaram o *home office* durante a pandemia de COVID-19?

1.1 OBJETIVOS

Para responder a pergunta de pesquisa, a presente monografia tem por objetivo geral traçar um panorama dos principais aspectos presentes no trabalho *home office* que podem desencadear o surgimento da Síndrome de *Burnout*.

Para atender o objetivo geral desta pesquisa, destacam-se os seguintes objetivos específicos:

- a. Elencar quais os principais desafios enfrentados pelos trabalhadores ao desempenhar suas funções em casa.
- b. Descrever como o trabalho *home office* está afetando a saúde mental do trabalhador.
- c. Propor medidas para gestores e trabalhadores amenizarem as fontes de estresse que podem evoluir para *Burnout*.

1.2 JUSTIFICATIVA

O aumento do trabalho remoto durante a pandemia de COVID-19 trouxe grandes desafios e dificuldades para as empresas, para os trabalhadores e seus familiares. Em um mesmo ambiente, as famílias passaram a dividir as tarefas do trabalho, tarefas escolares, domésticas e de lazer (LOSEKANN, MOURÃO, 2020). Veiga *et al.* (2021) identifica que os trabalhadores em *home office*, no contexto atual, estão inseridos em uma condição complicada e penosa. O cansaço, as dúvidas e expectativas sobre o que está por vir podem ser responsáveis pelo aparecimento de diversas problemáticas na sua saúde do indivíduo, como o estresse e a ansiedade.

Muitos trabalhadores estão mais estressados e sobrecarregados com o trabalho remoto, tendo dificuldades em conciliar a vida profissional com a vida pessoal. Somado a todo o contexto de tensão trazido pela pandemia, a saúde emocional do indivíduo pode

comprometer-se e isso pode desencadear em *Burnout*, definido por Albuquerque (2021) como sendo um transtorno psíquico de caráter depressivo, onde os sintomas se assemelham com os do estresse, da síndrome do pânico e da ansiedade, associado a vida profissional da pessoa.

Indubitavelmente, essa pesquisa contribuirá para o enriquecimento da literatura brasileira a respeito do tema, levantando dados sobre uma problemática atual e pouco estudada, delineando os principais fatores presentes no *home office* que podem desencadear em *Burnout*. Além de propor estratégias para que gestores e trabalhadores possam adotar a fim de diminuir o estresse e as chances de desenvolver a doença.

O exposto acima corrobora com os critérios de Castro (1977) no que diz respeito a justificativa de uma pesquisa, pois segundo o autor, um trabalho tem relevância a partir de sua importância, quando está ligado a uma questão que afeta uma parcela substancial da sociedade, de sua originalidade quando têm o potencial de surpreender e sua viabilidade quando se tem prazos, recursos, competências e disponibilidade de informações acerca do tema.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA

Como instrumento de pesquisa bibliográfica, a revisão sistemática de literatura foi adotada, visando reunir os melhores e mais relevantes artigos para a pesquisa. Esse instrumento foi escolhido por ser uma revisão planejada da literatura científica, que faz uso de métodos sistemáticos para identificar, selecionar e avaliar de forma crítica os estudos relevantes sobre um tema claramente formulado (SOUSA; RIBEIRO, 2009).

Com a questão claramente formulada, a busca por fontes confiáveis de conteúdo científico foi realizada utilizando a plataforma Scientific Electronic Library Online (SciELO). Para a primeira etapa estabeleceu-se 5 critérios de busca alinhados aos objetivos do trabalho, sendo eles: “Bem estar no trabalho AND estresse”; “Saúde mental no trabalho AND estresse”; “Síndrome de *Burnout*”; Síndrome de *Burnout* AND *Home office*” e “*Home office* AND trabalho”. Somado a isso, os seguintes critérios de inclusão foram levados em consideração: Artigos publicados entre 2011 e 2021, artigos nas línguas português e espanhol e que o título ou resumo estejam relacionados às seguintes palavras: “Estresse”, “saúde mental”, “*Burnout*”, “*home office*” e “*covid-19*”.

O quadro abaixo, apresenta de forma sistematizada, o fluxo de seleção de artigos que o autor seguiu.

Quadro 01 - Fluxo de seleção dos artigos segundo revisão sistemática.

Data da busca	Critérios de busca:	Total de artigos pesquisados, segundo o portal de periódicos SciELO, sem nenhum critério de inclusão:	Total de artigos após a inclusão dos seguintes critérios: 1) Publicados a partir de 2011. 2) Artigos em Português e Espanhol.	Total de artigos após a inclusão dos seguintes critérios: 1) Artigos que contemplem ou estejam relacionadas no título ou resumo as palavras: "Estresse"; "Saúde mental"; " <i>Burnout</i> "; " <i>home office</i> " "covid-19".	Total de artigos após a inclusão dos seguintes critérios: Artigos lidos e julgados relevantes para o trabalho.
06/07/2021	“Bem estar no trabalho” AND “Estresse”	256	96	19	7
06/07/2021	“Saúde mental no trabalho” AND “Estresse”	189	106	27	7
07/07/2021	“Síndrome de <i>Burnout</i> ”	627	247	19	9
07/07/2021	“Síndrome de <i>Burnout</i> ” AND “ <i>Home office</i> ”	0	0	0	0
07/07/2021	“ <i>Home office</i> ” AND “Trabalho”	27	19	7	4
TOTAL		1099	468	72	27

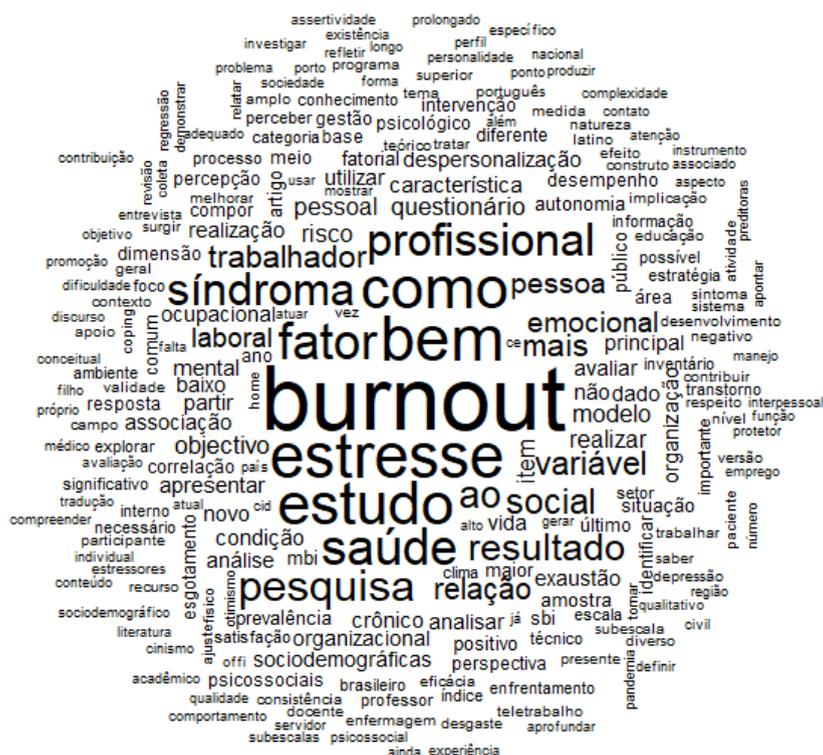
Fonte: Elaborado pelo Autor (2021).

Sem nenhum critério de inclusão, no total 1099 artigos foram fornecidos pelo portal de periódicos escolhido, após a filtragem por meio dos critérios de inclusão, apenas 27 artigos foram selecionados e considerados relevantes para a pesquisa. Ao pesquisar apenas o termo “Síndrome de *Burnout*” no portal, sem nenhum critério de inclusão, obteve-se o resultado de 627 artigos apresentados, mas ao relacionar o tema com o critério de busca “*Home office*” o portal não apresentou nenhum artigo. Isso evidencia que são baixos ou quase inexistentes os trabalhos que relacionam esses dois temas.

Isso pode ser explicado, devido às teorias convergirem em dizer que a incidência da síndrome é maior em profissões cuja as funções estão ligadas diretamente ao trabalho com outras pessoas. Como no trabalho em casa, o contato com outras pessoas é reduzido, presume-se então que a incidência será baixa, levando em consideração tais exposições, o

Visando complementar a análise de similitude, também uma nuvem de palavras foi formulada. O mesmo software foi utilizado, mas considerando agora, todas as palavras presentes nos resumos, sem exceções. Obtendo então a seguinte figura:

Figura 02- Nuvem de palavras.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

A figura evidencia ao centro a síndrome como sendo o ponto principal, as palavras “estresse”, “saúde”, “profissional” e “fator” também aparecem com grande frequência nos resumos. Essas duas figuras ajudam a traçar um panorama dos principais assuntos que estão sendo discutidos nos artigos e isso auxiliou o autor a desenvolver o referencial teórico pautado nos principais aspectos que envolvem a Síndrome de *Burnout*, levando em consideração também o objetivo da pesquisa.

2.2 BEM ESTAR NO TRABALHO

A psicologia positiva busca enfatizar os aspectos positivos da experiência humana e compreender os aspectos que auxiliam o indivíduo a desenvolver habilidades e manter o bem-estar e a saúde física e psicológica. O movimento despertou o interesse de estudiosos de

organizações, que começaram a analisar esses aspectos no ambiente de trabalho. O bem-estar relacionado ao trabalho aborda diversas experiências que englobam estados afetivos positivos e negativos, saúde psicossomática e estados cognitivos sobre a satisfação no trabalho (HIRSCHLE; GONDIM, 2020).

Todavia, existem algumas confusões conceituais no campo de estudo sobre bem estar no trabalho com a adoção de termos como a qualidade de vida, afeto e satisfação no trabalho. Em determinados estudos a definição se aproxima ou se distancia na conceituação (SOBRINHO; PORTO, 2012).

Assim, os pesquisadores da área de bem-estar costumam ter definições diferenciadas, englobando assuntos como bem-estar subjetivo, satisfação com a vida ou emoções positivas. No entanto, o que é comum entre as diversas conceituações é a visão de que bem-estar está além de simplesmente não estar doente, significa sentir-se inteiro, auto realizado, capacitado, feliz, satisfeito com a vida, ou como se estivesse vivendo a vida em sua plenitude (HOWELL *et al.*, 2016).

Outrossim, o trabalho tem importância essencial dentro do contexto de vida das pessoas. Contudo, o mesmo trabalho que dignifica, confere identidade, crescimento e reconhecimento ao ser humano, pode ser fonte de sofrimento e de adoecimento físico e mental (FERREIRA; LUCCA, 2015).

Ademais, Siqueira (2014) caracteriza o bem estar no trabalho (BET) como sendo um estado mental positivo constituído pela vinculação de três aspectos denominados: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e o comprometimento organizacional afetivo.

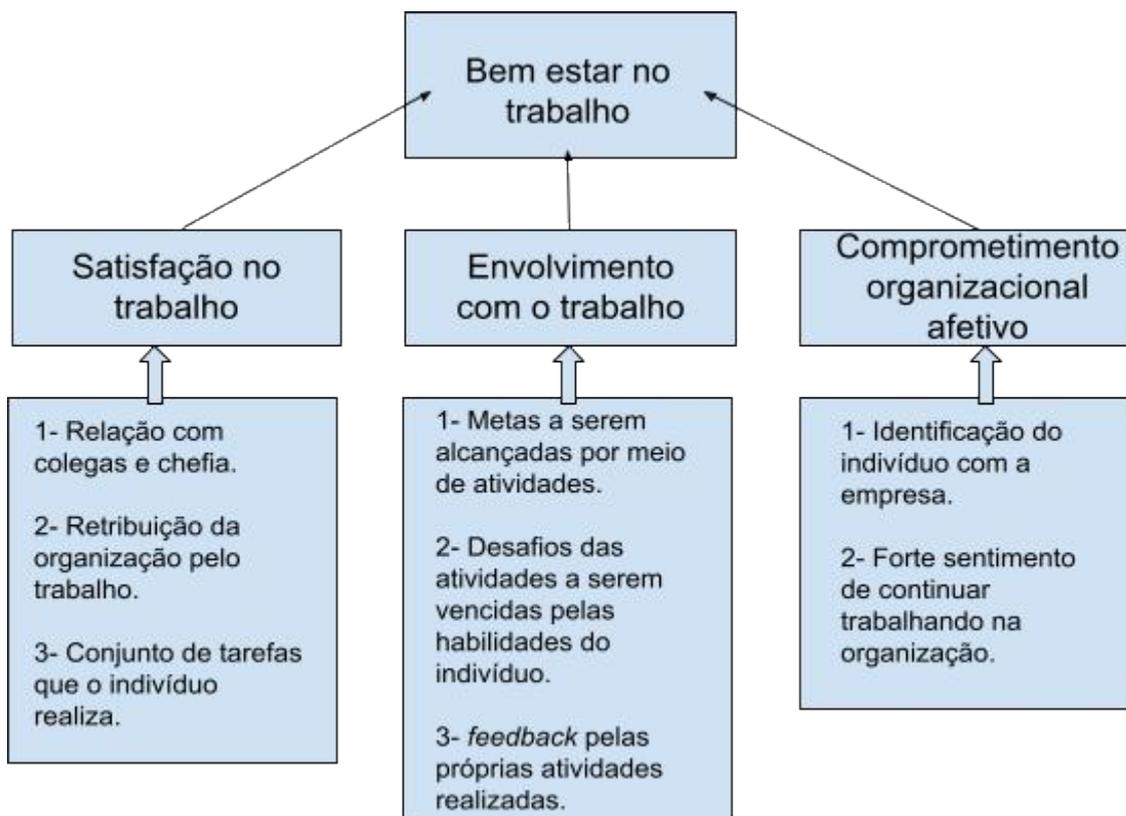
Nesse sentido, a satisfação no trabalho engloba três aspectos: a relação que o indivíduo tem no ambiente de trabalho entre os colegas e chefia, a retribuição que a organização oferta pelo trabalho (salário e promoções) e o conjunto de tarefas que o indivíduo realiza. Esses três pontos modelam o estado mental positivo de BET quando o empregado se sente satisfeito em trabalhar, é bem remunerado e tem bom relacionamento com os colegas de equipe (SIQUEIRA, 2014).

Desse modo, o indivíduo sente-se envolvido com o trabalho quando às seguintes condições são atendidas: a existência de uma meta a ser alcançada por meio de atividades, os desafios impostos pelas atividades a serem vencidas pelas habilidades do indivíduo e quando ocorre *feedback* pelas próprias atividades realizadas. Trata-se de uma interação altamente subjetiva que ocorre entre indivíduo e atividades. Quando o indivíduo reconhece que enquanto trabalha sente-se satisfeito e que o tempo passado ali são horas agradáveis, ele visualiza o trabalho como uma atividade que completa sua vida (SIQUEIRA, 2014).

Portanto, o comprometimento organizacional afetivo é uma identificação do indivíduo com a empresa e um forte sentimento de continuar trabalhando na organização, emergem sentimentos como orgulho, entusiasmo, contentamento, apego, confiança e dedicação à empresa (SIQUEIRA, 2014).

Para ilustrar a teoria do autor Siqueira (2014), elaborou-se uma figura resumo com os fluxos que levam ao desenvolvimento e alcance do BET. Conforme apresentado a seguir:

Figura 03 - Esquema para alcance do BET.



Fonte: Adaptado de Siqueira (2014)

Para Siqueira (2014), esses três componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo são os aspectos que precisam estar plenamente desenvolvidos no trabalhador para que o BET possa aflorar no ambiente da empresa.

Ressalta-se que o bem-estar pode ser fator motivador para as pessoas alcançarem o sucesso, melhorarem a saúde e a longevidade, além de fortalecer os relacionamentos e impulsionar a economia. O aprimoramento do bem-estar pode ser realizado de maneiras fáceis e baratas, como por exemplo, incorporando fragmentos do bem-estar em programas de

prevenção ou intervenção individuais e em nível de sistemas pré-existentes (MAIA; MAIA, 2019).

2.3 SAÚDE MENTAL NO TRABALHO

Na formação da identidade do indivíduo o trabalho tem um sentido fundamental. É por meio dele que as pessoas podem se sentir realizadas, expressando suas competências no ambiente laboral e tendo experiências de integração social (ANDRADE; CARDOSO, 2012).

Ao longo dos anos, o trabalho vem sofrendo diversas mudanças, isso inclui novas formas de distribuição do poder e avanço no desenvolvimento tecnológico que exige mão de obra e conhecimentos específicos para sua execução. Essas mudanças, por um lado oferecem maior facilidade e comodidade para a execução de um grande número de tarefas, no entanto, isso influencia nas habilidades necessárias para ocupar o cargo, elevando-se as exigências laborais, que tem sobrecarregado o trabalhador, e colocando em risco sua saúde e o seu bem-estar (MARCELINO FILHO; ARAÚJO, 2015).

As condições de trabalho que o indivíduo está sujeito vão desde a fatores mais elementares como jornada de trabalho e ambiente físico, a fases mais complexas como o relacionamento interpessoal com colegas e chefia, e aspectos relacionados à autonomia no trabalho (MISSIATTO; FEITOSA; RODRÍGUEZ, 2019).

Assim, o ambiente laboral do trabalhador pode ser fonte tanto de satisfação e bem estar, como pode ser a origem de problemas na saúde física e mental do indivíduo. Como explana Merino-Plaza *et al.* (2018), a exposição a fatores psicossociais adversos no ambiente de trabalho produz tensão, e se essa perdurar por longos períodos de tempo, pode desencadear enfermidades cardiovasculares, músculo-esqueléticas, gastrointestinais e psicológicas no trabalhador, aumentando consequentemente o absenteísmo, aumento de conflitos e aumento nos níveis de rotatividade da empresa. Andrade e Cardoso (2012) também apontam que esse desequilíbrio na saúde do trabalhador pode elevar os índices de absenteísmo, aumento da necessidade de reposição de funcionários, novas contratações e transferências, entre outras despesas.

Entretanto, um dos principais problemas que afetam a saúde mental é o estresse, dentro e fora do trabalho, de modo geral entende-se por estresse como sendo um composto de reações psicofisiológicas e comportamentais complexas, na qual tem a finalidade de adaptar o organismo a uma situação que ameace o equilíbrio do corpo, ou seja, o estresse não

necessariamente é patológico. Porém o problema fica latente quando o indivíduo precisa responder a alguma demanda que ultrapasse sua capacidade adaptativa (CARDOSO; PADOVANI; TUCCI, 2014).

Dentro da empresa, o problema denomina-se estresse ocupacional, e pode ser apresentado como o resultado de complexas relações entre condições do posto de trabalho, condições externas ao trabalho e características do próprio indivíduo, as quais a carga de atividades ultrapassa as habilidades do trabalhador para enfrentá-las. Então o indivíduo encara seu local de trabalho como ameaçador. A relação de realização pessoal e profissional com o local de trabalho é prejudicada quando o ambiente destina demandas excessivas ao indivíduo que não possui recursos adequados para enfrentar tais situações (ANDRADE; CARDOSO, 2012).

Assim, fatores como a não satisfação com o trabalho, a vulnerabilidade ao estresse, a fadiga crônica e a ansiedade, são fontes de um desconforto emocional significativo, podendo aumentar as chances do indivíduo desenvolver problemas de comportamento. Similarmente, o estresse, tornando-se crônico, pode ter como resposta a Síndrome de *Burnout* (ANDRADE; CARDOSO, 2012).

2.4 SÍNDROME DE *BURNOUT*

Na literatura, encontram-se diversos nomes de precursores que iniciaram o estudo sobre o tema. Segundo Pérez e Maturana (2011), o primeiro antecedente histórico da síndrome de *Burnout* foi apresentado por Schwartz y Mill em 1953, ao realizar um estudo em um hospital psiquiátrico, descrevendo um sentimento de desânimo e distanciamento dos pacientes por parte de enfermeiras que trabalhavam no local.

Conforme Morales e Murillo (2015), o primeiro caso reportado na literatura sobre a síndrome do esgotamento profissional foi realizado no ano de 1961, pelo autor Graham Greens, em seu artigo intitulado “a *burnout* case”.

Em 1974, o psicanalista norte-americano Herbert J. Freudenberger publicou o artigo “Staff Burn-Out”, cunhando o termo “burn-out”, no texto apresenta-se os sintomas físicos e comportamentais de quem é acometido pela síndrome, no estudo de Freudenberger (1974), os sintomas se manifestavam de diferentes e variando de pessoa para pessoa, mas a causa sempre estava intimamente ligada ao local de trabalho.

Dessa forma, o *Burnout* tem sido entendido como uma resposta aos estressores crônicos interpessoais e emocionais vivenciados pelo trabalhador em seu ambiente de trabalho (MASLACH; LEITER, 2016).

Entretanto, a teoria das autoras Maslach e Jackson (1981) é a mais tradicional e a mais citada entre os pesquisadores, contextualizando a síndrome em três dimensões:

1) **Exaustão emocional**: entendido como a ausência de energia e sensação de esgotamento mental e físico do sujeito, os quais podem somar-se à frustração e tensão com a percepção de que o sujeito já não tem mais a energia e a disposição que tinha para atender seus clientes ou colegas de trabalho e desempenhar suas tarefas no cotidiano;

2) **Despersonalização ou desumanização**: é a dimensão interpessoal da síndrome, caracterizada pela presença de sentimentos negativos e insensibilidade emocional em relação às pessoas que o sujeito trabalha, adotando uma forma de tratamento distante, impessoal e insensível; que se estende também no tratamento com clientes e, inclusive, na relação com a empresa em que trabalha;

3) a **baixa realização profissional**, identificada por uma tendência do indivíduo fazer uma avaliação negativa de seu desempenho no trabalho julgando-se incompetente perante sua atuação profissional e de apresentar insatisfação com seu desenvolvimento profissional (VIEIRA; RUSSO, 2019. FIGUEIREDO-FERRAZ *et al.*, 2013. ZORZANELLI; VIEIRA; RUSSO, 2016. COSTA; BORSA; DAMÁSIO, 2020. MELO; CARLOTTO, 2016. GARCÍA *et al.*, 2020. DALAGASPERINA; MONTEIRO, 2014. GIL-MONTE; MARUCCO, 2006. PEREZ; MATURANA, 2011. MORALES; MURILLO, 2015).

Outro modelo teórico também bastante difundido na literatura, construído a partir de estudos qualitativos que explica a Síndrome de *Burnout*, é o desenvolvido por Gil-Monte (2005). Para o autor, o *Burnout* constitui-se não de três, mas sim de quatro dimensões, ampliando a concepção inicial proposta por Maslach e Jackson (1981). O modelo de Gil-Monte é estruturado pelos seguintes aspectos:

1) **Ilusão pelo trabalho**: definida como a vontade do indivíduo em atingir suas metas no trabalho, sendo esta uma fonte de realização pessoal;

2) **Desgaste psíquico**, caracterizado pelo esgotamento emocional e físico oriundos da necessidade de lidar diariamente, no ambiente de trabalho, com pessoas que apresentam ou são a fonte dos problemas;

3) **Indolência**, ligada à presença de atitudes negativas de distanciamento e indiferença com seus clientes, com comportamento insensível diante dos problemas das pessoas que necessitam ser atendidos;

4) **Culpa**, definida pelo surgimento de sentimentos de culpa pelas atitudes e comportamentos não condizentes com as normas internas e cobrança social acerca do papel profissional, principalmente, em sujeitos que desenvolvem relações diretas no ambiente de trabalho (DALAGASPERINA; MONTEIRO, 2014. MELO; CARLOTTO, 2016. CARLOTTO; CÂMARA, 2017).

Outrossim, os estudos sobre Síndrome de *Burnout* avançaram ao longo dos anos e passaram por fases distintas, na fase de pioneirismo, os trabalhos se debruçaram em articular o nome *Burnout*. Os primeiros artigos foram publicados por volta da década de 1970 nos Estados Unidos, a escrita inicial foi com base na experiência de pessoas que trabalhavam em serviços humanos e cuidados de saúde. A pesquisa sobre *Burnout* teve suas raízes nas ocupações de cuidado e serviço, em que o centro das funções era o relacionamento entre o provedor e o destinatário (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Na década de 1980, a fase empírica se iniciou e o trabalho sobre o esgotamento evoluiu para uma pesquisa de natureza mais quantitativa, utilizando questionário e pesquisa metodológica a fim de estudar populações maiores de sujeitos. Esta fase teve foco particular na avaliação de *Burnout*, diversos instrumentos foram estudados, e a escala que teve o melhor desempenho na avaliação das propriedades psicométricas e que atualmente é o mais amplamente usado pelos pesquisadores é o Maslach *Burnout* Inventory (MBI) desenvolvido por Maslach & Jackson (1981) (MASLACH, SCHAUFELI; LEITER, 2001).

2.4.1 Escala Maslach *Burnout* Inventory - General Survey (MBI-GS)

O Maslach *Burnout* Inventory é um questionário desenvolvido por Christina Maslach e Susan Jackson em 1986, sendo esse o mais utilizado para avaliação psicométrica de *Burnout*. O MBI é uma forma de quantificar a síndrome com base nas três dimensões propostas por Maslach e Jackson, ou seja, esse questionário está vinculado à teoria proposta pelas autoras. As pontuações altas nas questões relacionadas à exaustão emocional e despersonalização e baixas pontuações em realização pessoal, indicam um alto nível de *Burnout* (FIGUEIREDO-FERRAZ *et al.*, 2013).

A formulação partiu de duas dimensões, exaustão emocional e despersonalização, a terceira dimensão, realização profissional, surgiu após uma pesquisa desenvolvida com um grande número de pessoas de diferentes áreas profissionais (CARLOTTO; CÂMARA, 2004).

Nos conceitos iniciais sobre *Burnout*, ela estaria presente em profissões que envolvessem exigentes interações interpessoais (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Desse modo, as versões iniciais da escala foram focadas em profissionais da saúde - Human Services Survey (MBI-HSS) e para professores – Educators Survey (MBI-ES) (MASLACH; JACKSON, 1986 *apud* FONTES, 2017).

Em sua concepção inicial, a ocorrência de *Burnout* foi estudada nos profissionais que trabalhavam com indivíduos de capacidade limitada, em cuidados de saúde, serviços sociais ou educação, por exemplo. Isso explica todas as três dimensões originais do MBI estarem relacionadas a contatos com outras pessoas no trabalho. No entanto, depois de décadas de pesquisa e prática, mostrou-se que a síndrome também existe em esferas fora dos serviços humanos. Assim, o conceito e sua medida foram ampliados para incluir todos os colaboradores e não somente aqueles que fazem trabalho com pessoas (MASLACH; LEITER, 1997 *apud* FONTES, 2017). Isso originou a criação de uma nova versão da escala, uma adaptação da versão original do MBI para ser utilizada fora dos serviços humanos denominada MBI-General Survey (SCHAUFELI *et al.*, 1996 *apud* FONTES, 2017).

Nessa versão, o questionário possui 16 itens agrupados em três escalas paralelas às do MBI-HSS e MBI-ES. A escala de exaustão emocional sofre menos alterações e descreve os sentimentos de esgotamento dos recursos físicos e emocionais. A escala de despersonalização do MBI-HSS foi adaptada para o cinismo visando se adequar a uma gama mais ampla de papéis profissionais e para manter sua equivalência à versão tradicional, descrevendo uma atitude impessoal não apenas para os destinatários do trabalho, mas também relação ao distanciamento do trabalho. A eficácia profissional, nomeada realização pessoal em MBI-HSS, descreve sentimentos de realização em um trabalho (BRIA *et al.*, 2014).

No Brasil, as 16 variáveis da escala foram adaptadas e validadas para o português por Tamayo (2002) segundo Ferreira (2011), e são demonstradas no quadro abaixo:

Quadro 02 - MBI-GS traduzido para a língua portuguesa.

FAIXA DE <i>BURNOUT</i>	Nº	DECLARAÇÕES
EXAUSTÃO EMOCIONAL	1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.
	2	Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho.
	3	Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.
	4	Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim.
	5	Sinto-me acabado por causa do meu trabalho.
	6	Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado.
CINISMO	7	Tornei-me menos interessado no meu trabalho desde que assumi esse cargo.
	8	Tornei-me menos entusiasmado com o meu trabalho.
	9	Tornei-me mais descrente sobre se o meu trabalho contribui para algo.
	10	Duvido da importância do meu trabalho.
EFICÁCIA NO TRABALHO	11	Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho.
	12	Realizei muitas coisas valiosas no meu trabalho.
	13	Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.
	14	Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.
	15	Na minha opinião, sou bom no que faço.
	16	No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.

ESCO-RE	0	1	2	3	4	5	6
Frequência	Nunca	Algumas vezes, ao ano ou menos	Uma vez por mês ou menos	Algumas vezes durante o mês	Uma vez por semana	Algumas vezes durante a semana	Todo dia

Fonte: FERREIRA (2011).

Às 16 frases divididas em três categorias, afirmam uma determinada situação, que nesta, o indivíduo pode se identificar e responder, por meio de escala Likert, a frequência com que aquela situação ocorre relacionada à sua vida profissional. Esta frequência é bastante

ampla, dando abertura ao indivíduo responder desde nunca ter passado pela situação até a ocorrência diária do fenômeno.

2.4.2 Fatores de ocorrência

A Síndrome de *Burnout* pode aparecer com mais frequência em ambientes de trabalho onde existe uma carga de trabalho muito elevada e pouco tempo disponível para realizá-la. A pressão de tempo e a demanda de trabalho estão fortemente relacionadas à Síndrome de *Burnout*. A ambiguidade de papéis e o conflito de funções também estão relacionadas à síndrome, sendo que muitos conflitos de demanda e falta de informações para desempenhar corretamente as funções são fatores de risco.

Outro ponto é a falta de recursos no trabalho, como a ausência de apoio social, principalmente quando esse apoio não é dado pelos supervisores (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). Além disso, quando as condições do ambiente físico são ruins, os fluxos de trabalho são desorganizados, baixos salários, sobrecarga de trabalho e pouco sentimento de equipe também são fatores preditores (MORALES; MURILLO, 2015).

Das variáveis demográficas, a idade tem sido a mais relacionada, indivíduos mais jovens, o *Burnout* é mais relatado do que em pessoas com mais de 30 ou 40 anos. Conforme Maslach, Schaufeli e Leiter (2000) o esgotamento parece ser mais arriscado no início da carreira.

No entanto, a Síndrome de *Burnout* pode manifestar-se em diferentes intensidades e os sintomas dos casos podem variar de acordo com a intensidade. Nos casos leves são algumas reclamações esporádicas, cansaço e dificuldade de se levantar pela manhã, enquanto em casos moderados o indivíduo passa a adotar um comportamento mais cínico, se isola no trabalho, e sentimentos de suspeita e negativismo aparecem. Já nos casos mais graves ocorre a desaceleração da produtividade, automedicação com drogas psicotrópicas, faltas frequentes, aversão ao trabalho, o uso de álcool em excesso ou consumo de drogas ilícitas. Ao passo que, em quadros extremos o indivíduo se isola completamente, lapsos de memória ocorrem, sintomas psiquiátricos, e até suicídios (MORALES; MURILLO, 2015).

2.5 HOME OFFICE E TELETRABALHO

As novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) são ferramentas que revolucionaram a vida e o trabalho diário no século 21. Elas possibilitam as pessoas se

conectarem com amigos e familiares a qualquer momento, bem como com colegas de trabalho e supervisores, porém elas também facilitam que o trabalho remunerado invada os espaços e horários destinados normalmente para descanso e lazer. O desprendimento do trabalho remunerado dos escritórios tradicionais tem sido um fator crucial neste cenário.

Atualmente o trabalho de escritório, também conhecido como trabalho de conhecimento, é baseado pela internet, podendo ser realizado a partir de quase qualquer lugar e a qualquer momento. Esta nova independência de espaços transformou o papel da tecnologia no ambiente de trabalho, proporcionando novas oportunidades e novos desafios (OIT, 2017).

Com a pandemia da Covid-19, o teletrabalho ganhou força por ser, na maioria das ocasiões, a única estratégia de trabalho viável frente às restrições de circulação impostas pelos isolamentos sociais (SILVA *et al.*, 2020). Na visão do autor, em algumas ocasiões o termo *home office* também é usado como sinônimo de teletrabalho. Isso origina-se da variedade de terminologias para designar o teletrabalho: escritório virtual, trabalho à distância, trabalho virtual, trabalho em casa, etc (GASPAR *et al.*, 2011).

Nessas circunstâncias, é importante compreender que existem algumas diferenças entre os termos. Considera-se teletrabalho a prestação de serviços majoritariamente fora das instalações do empregador, utilizando de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), que pela natureza do trabalho, não se constitui como trabalho externo (BRASIL, 2017). Já o trabalho em regime *home office* se dá no domicílio do funcionário, podendo haver a intercalação de atividades presenciais no espaço físico da empresa e sendo facultativo a utilização de TICs ao desempenhar as atividades (RAFALSKI; ANDRADE, 2015).

Os pontos positivos consistem em: por parte dos trabalhadores, na redução do tempo de deslocamento até a empresa, resultando em maior tempo para o trabalho, relata-se também maior autonomia e flexibilidade na organização do tempo, maior equilíbrio entre trabalho e vida pessoal. Para as organizações, a melhoria no equilíbrio entre vida pessoal e profissional, pode ser fator de aumento da motivação e da redução da rotatividade, e também a diminuição da necessidade de grandes espaços destinados aos trabalhadores resulta em redução de custos (OIT, 2017).

O teletrabalho também possui algumas desvantagens, há uma tendência de se trabalhar mais horas por dia nessa modalidade, como não há tempo de deslocamento para voltar pra casa, isso pode criar uma sobreposição do trabalho remunerado sobre a vida pessoal (interferência trabalho-casa) e resultar na intensificação da jornada de trabalho (OIT, 2017).

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) alerta que a flexibilidade do horário de trabalho, mostra-se em determinadas ocasiões consequências positivas para o equilíbrio entre vida pessoal e profissional do indivíduo, no entanto os horários de trabalho altamente irregulares e imprevisíveis normalmente têm o efeito oposto (OIT, 2017). Logo, a falta de horários definidos para atividades profissionais pode impactar diretamente a vida pessoal do trabalhador, pois as demandas do trabalho, que anteriormente se encontravam em seu escritório ou qualquer que fosse seu local de trabalho, agora invadem seu espaço pessoal, as demandas chegam de diversas formas e muitas das vezes as ferramentas de comunicação pessoal são as mesmas usadas para trabalho.

3. METODOLOGIA

O método de pesquisa, num enfoque macro, pode ser compreendido como a forma escolhida pelo pesquisador a fim de verificar a autenticidade dos fatos e explicar de maneira consistente os fenômenos examinados (MATIAS-PEREIRA, 2019). É nesta seção que abrange o maior número de pontos, pois aqui se responde, simultaneamente, às questões como?, com quê?, onde? e quanto? (MARCONI; LAKATOS, 2017).

Dessa forma abaixo será apresentada a metodologia utilizada para a realização da pesquisa, englobando o tipo de pesquisa, população e amostra, coleta de dados e análise dos dados, que conforme Gil (2018) são itens indispensáveis para uma pesquisa e sua apresentação é imprescindível.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Com o intuito de atender os objetivos deste trabalho, inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica, que por meio de revisão sistemática de literatura, teve o intuito de aprofundar os conhecimentos e atualizar o autor dos assuntos emergentes relacionados ao tema, assim como para a construção do referencial teórico da pesquisa. Conforme Gil (2018) a pesquisa bibliográfica é realizada com a finalidade de fornecer fundamentação teórica ao trabalho, bem como da identificação da fase atual do conhecimento referente ao tema.

Quanto à natureza da pesquisa, podemos classificá-la como sendo uma pesquisa aplicada, que de acordo com Matias-Pereira (2019) tem por objetivo suscitar conhecimentos para aplicação prática, com enfoque na solução de problemas específicos, envolvendo verdades e interesses locais.

Quanto à forma de abordagem do problema, podemos classificar a pesquisa como sendo de cunho qualitativo. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, visto que busca o entendimento em relação a um grupo de pessoas, não tendo preocupação com a quantificação de valores (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Complementando essa visão, Pinheiro (2010, p. 20) salienta que a “pesquisa qualitativa se caracteriza pela tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados”.

Do ponto de vista do objetivo, classifica-se a pesquisa como sendo de caráter descritivo, pois ela visa descrever características de uma determinada população ou fenômeno, podendo também estabelecer relações entre categorias.

3.2 SUJEITOS DA PESQUISA

Os sujeitos da pesquisa foram profissionais de diversas áreas de atuação, inseridos no mercado de trabalho da região Oeste de Santa Catarina. Para acessá-los, o método utilizado foi o de acessibilidade e representatividade, estabelecido por escolha intencional dos participantes à pesquisa. Vergara (2015) aponta que este tipo de critério é constituído pela seleção de sujeitos que o pesquisador considera representativos da população a ser estudada, implicando assim conhecimento sobre a mesma (população). O autor ainda esclarece que nesse tipo de método não são usados procedimentos estatísticos, visto que os sujeitos de pesquisa são selecionados pela conveniência.

Além do critério básico, atuação em *home office* em tempos de pandemia COVID19, pelo menos por um período de dois meses, os participantes foram selecionados por meio de critérios que ampliaram o potencial de contribuição para o grupo focal e consequentemente para os resultados do estudo, quais sejam: diversidades de perfil e características.

Seguindo essa diretriz, o convite para participar da pesquisa se deu de modo individual por meio de e-mail. Sendo ele diretamente endereçado a profissionais diversos da rede de contatos institucionais do pesquisador, considerando a informação sobre a atuação na modalidade *home office*, dados de seu perfil e inclusive o interesse em discutir saúde mental e a síndrome de *burnout*.

Vale ressaltar que neste convite todas as informações foram repassadas, no que tange ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e, inclusive instruções que informavam ser possível, a qualquer momento e sem nenhum prejuízo, a retirada do consentimento de utilização dos dados do participante. Esclarecendo também que, nessas situações específicas, o pesquisador ficou obrigado a enviar ao participante, a resposta de ciência do interesse do participante na pesquisa em retirar seu consentimento.

No que diz respeito a informações sobre critérios de inclusão ou exclusão, a homogeneidade de características, ou seja, repetição de perfil dos entrevistados levaria a exclusão, enquanto a diversidade representaria o principal critério de inclusão.

Posteriormente à definição dos sujeitos da pesquisa, o próximo passo diz respeito ao instrumento e técnica de coleta de dados utilizada, conforme relatado na próxima seção.

3.3 COLETA DE DADOS

A coleta dos dados é a etapa em que se aplicam os instrumentos selecionados, visando responder à pergunta de pesquisa. Gerhardt e Silveira (2009) destacam que o instrumento utilizado deve ser válido e confiável. Para essa pesquisa, os dados foram coletados mediante a aplicação de um questionário de perfil e também de uma entrevista coletiva, mais conhecida como grupo focal.

O grupo focal permite, de maneira qualitativa, coletar dados com potencial de maior riqueza ao serem transformados em informações. Destaca-se o uso desse método em razão da interação que ocorre entre os participantes e não somente com o pesquisador (BARBOUR, 2009). De acordo com Barcelos (2010) o grupo focal é uma técnica em que se reúnem pessoas para comentar, expressar seus pontos de vista sobre um determinado assunto, tendo a presença de no mínimo um moderador, na qual procurará estimular os participantes a expressar suas opiniões e percepções sobre determinado assunto. O grupo focal caracteriza-se como uma entrevista não estruturada, porém com uma abordagem direta e natural.

Para se ter sucesso na coleta de dados, por meio da execução do grupo focal, Vergara (2015) aponta os itens principais que devem integrar a aplicação do mesmo, sendo eles; homogeneidade do grupo, interação entre os participantes, discussão focada em um assunto específico e por fim ter a presença de um moderador. Quanto ao número mínimo e máximo de participantes, Vergara (2015) aponta que no mínimo devem ser seis e no máximo dez pessoas.

Na presente pesquisa, o grupo focal foi formulado de maneira a extrair o máximo de informações dos participantes. A utilização deste modelo de coleta de dados implicou no desenvolvimento de um roteiro e, o mesmo estimulou, por meio de questões diretas, os participantes a expressar e comentar seus pontos de vista sobre os assuntos em pauta. Os questionamentos do roteiro foram elaborados de forma flexível e sintética, servindo de gatilhos para condução do grupo focal.

Assim, adotou-se o questionário da escala de Maslach *Burnout Inventory* - General survey (MBI-GS) como norteador para estabelecer tais gatilhos, o qual consiste em perguntas divididas entre as três dimensões, quais sejam: Exaustão Emocional (EE) com 6 questões

relacionadas, Cinismo (CI) que apresenta 4 questões e Eficácia no Trabalho (ET), a partir dele se elaborou o roteiro, disponível para consulta no apêndice A. O intuito dessas questões foi de promover sinergia entre os participantes, levando a um maior fluxo de informações.

Com a finalidade de selecionar profissionais a participar do grupo focal, foi adotado o critério de selecionar indivíduos que tenham atuado em *home office* por, pelo menos, dois meses. No que tange a realização do grupo focal, o mesmo aconteceu por meio de videoconferência (Google Meet), visando à segurança, acessibilidade e comodidade dos participantes. O encontro ocorreu em fevereiro de 2022, havendo a participação de seis (06) profissionais, os quais se prontificaram com o convite para dialogar sobre saúde mental, esgotamento no trabalho (síndrome de *Burnout*) e experiência de trabalho em *home office*.

A condução do grupo contou com a presença de um (1) moderador, sendo o próprio pesquisador. O tempo de duração do encontro foi de 1 hora e 15 minutos, ficando dentro do padrão estabelecido para um grupo focal (VERGARA, 2015). As entrevistas concedidas no grupo focal foram gravadas utilizando um aplicativo nativo de gravação para smartphone, que posteriormente, foram transcritas na íntegra utilizando o software Microsoft Word, tornando os dados obtidos mais precisos para serem analisados em relação ao seu conteúdo.

Outrossim, foi relevante também planejar o local da pesquisa. A mesma realizada em ambiente virtual, onde os procedimentos realizados para assegurar o sigilo e a confidencialidade das informações envolveram: a coleta de dados em local seguro, sem a participação de pessoas que não faziam parte da equipe; treinamento da equipe; o material referente aos dados mantido em arquivo (físico/digital) com acesso somente pelos pesquisadores; e após a coleta de dados, realizou-se o download dos dados coletados para um dispositivo eletrônico local, apagando todo e qualquer registro em plataforma virtual, ambiente compartilhado ou “nuvem”; os arquivos gerados na pesquisa permanecerão armazenados em local seguro; sendo respeitado a confiabilidade e o sigilo sobre as informações pessoais.

O processo de realização dos convites aos participantes foi feito da seguinte forma: os pesquisadores entraram em contato com potenciais participantes, a partir de suas redes de contato profissional e indicações dos próprios participantes em relação a colegas de trabalho, os quais estavam atuando em *home office*. Ressalta-se que este convite não foi feito com a utilização de listas que permitiam a identificação dos convidados, nem sequer a visualização dos dados de contato, ou mesmo foram feitas por terceiros que não faziam parte da equipe de pesquisa. O convite se deu sempre de modo individual, sendo ele enviado por e-mail com somente um remetente e um destinatário, primando pelo isolamento social e sigilo de

informações. Vale enfatizar ainda, neste convite esclareceu-se que antes de responder às perguntas do roteiro, foi apresentado ao participante o TCLE para sua anuência e esclarecimento de dúvidas eventuais.

Além disso, foi esclarecido que o consentimento foi previamente apresentado, e caso concorde em participar, será considerado anuência quando conceder a entrevista. Por fim, o texto elaborado no convite continha as devidas instruções, informando ser possível, a qualquer momento e sem nenhum prejuízo, a retirada do consentimento de utilização dos dados do participante.

Para a obtenção do TCLE, os participantes que concordaram em participar do estudo receberam o documento em duas vias, uma sob os cuidados do participante e outra sob os cuidados do pesquisador responsável. A assinatura do documento foi por meio digital.

Cabe destacar que nos processos de realização do estudo, os custos diretos e indiretos da pesquisa foram assumidos pelos pesquisadores, as ferramentas eletrônicas (computador, impressora, etc.) e demais recursos necessários utilizados já eram de propriedade do pesquisador. Por fim, vale enfatizar que os arquivos gerados na pesquisa permanecerão armazenados em local seguro durante o estudo e ao seu final sob os cuidados do pesquisador, respeitando a confiabilidade e o sigilo sobre as informações pessoais, durante o tempo de guarda (5 anos). O destino a ser dado a esses dados posteriormente ao tempo de guarda se trata da eliminação dos arquivos.

Juntamente com o grupo focal foi aplicado um questionário, contendo questões fechadas, com o intuito de traçar o perfil dos participantes. Nesse sentido Vergara (2015) esclarece que o grupo focal objetiva discutir sobre um determinado assunto, podendo triangular-se com questionários de perfil e entrevista. Sendo assim essa estratégia foi utilizada na pesquisa, com a intuição de ter maior clareza nos dados coletados.

A presente pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP) da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), visando defender os interesses dos participantes e pesquisadores, assegurando que a pesquisa foi aplicada dentro dos padrões éticos da legislação vigente e com os princípios básicos da UFFS. O parecer consubstanciado do CEP foi emitido em 04 de Fevereiro de 2022, sob o Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) número 54234221.3.0000.5564, conforme consta no anexo B.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

O processo de análise combinou a descrição para organização dos dados e a interpretação para explicá-los. Essa simultaneidade permitiu a elaboração de uma síntese de elementos principais que ajudaram a responder a pergunta de pesquisa e refletir a direção dos dados coletados.

Conforme Gerhardt e Silveira (2009), a técnica de análise de dados é essencial para analisar, compreender e interpretar o material qualitativo. Nesse sentido, o autor ainda afirma que a interpretação dos dados é uma atividade que procura dar um significado mais amplo às respostas, vinculando-as a outros conhecimentos.

Desse modo, para a análise e interpretação dos dados obtidos, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo, a qual possibilitou sistematizar melhor as ideias, além de “[...] permitir ao pesquisador fazer inferências sobre qualquer um dos elementos da comunicação” (FRANCO, 2003, p. 20). A aplicação dessa técnica, neste estudo, seguiu as recomendações de Bardin (2016), prevendo três fases, organizadas cronologicamente. Para essa pesquisa as etapas orientadas alocaram-se da seguinte maneira:

- 1) A pré-análise: trata da organização do material para a extração das informações visando à realização da análise propriamente dita, ou seja, nessa etapa se realiza a transcrição das entrevistas, seguida de uma leitura “flutuante”, na qual ocorreu o primeiro contato com os dados obtidos no grupo focal;
- 2) A exploração do material: por meio da utilização de dados de texto lineares como ponto de partida, entrevistas transcritas, inicia-se o processo de segmentação e de codificação, o qual se alterna com a construção de esquemas gráficos (mapa conceitual) e estruturas textuais. Com o uso da técnica de análise de conteúdo categorial se busca de modo criativo, desenhar “mapas” para apresentar os relacionamentos entre os conceitos estudados e os dados obtidos. Com base na análise de conteúdo, nesta pesquisa utilizou-se o critério de categorização semântico, o qual consiste em distinguir os temas em categorias temáticas, na qual estes se agrupam por semelhança de sentido e/ou significado, formando assim categorias relacionadas ao problema de pesquisa;
- 3) Tratamento dos resultados e a interpretação: nessa fase ocorre a escolha de trechos específicos que melhor permitam a análise e opiniões comuns ou divergentes entre os participantes do grupo focal, em um movimento de agrupamento e separação. Nessa última etapa são estudadas e delimitadas as grandes categorias temáticas, com base nos dados

coletados. Importante destacar que foi importante recorrer ao uso da dedução, bem como de uma análise crítica e reflexiva dos discursos evidenciados no decorrer da entrevista focal.

A análise de conteúdo para Bardin (2016) se constitui em um conjunto de instrumentos metodológicos que se aplicam aos discursos. Tendo essa orientação, compreende-se que o fator comum das técnicas é promover uma interpretação controlada que se baseia na inferência. Isso significa ir além da compreensão literal de uma informação ou expressão manifestada pelos membros participantes do grupo focal deste estudo.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O capítulo inicia-se traçando um panorama do perfil dos participantes, em seguida busca expor os principais problemas enfrentados no trabalho em casa, adiante analisa-se os efeitos do *home office* na saúde mental do trabalhador e por fim busca-se apontar os fatores chaves e propor medidas para atenuá-los.

4.1 CONHECENDO O PERFIL DOS PARTICIPANTES

Torna-se importante apresentar o perfil dos participantes da pesquisa, pois situações que serão debatidas e exploradas ao longo do capítulo estarão diretamente relacionadas com o atual estágio da vida profissional de cada participante. Tendo isso em mente, o grupo focal foi constituído por seis indivíduos, sendo quatro do gênero feminino e dois do gênero masculino.

Para melhor visualização das informações um quadro foi elaborado. Visando preservar a identidade dos participantes, os mesmos foram codificados da seguinte forma: para participantes do gênero masculino utilizou-se a letra M e participantes do gênero feminino utilizou-se a letra F.

Quadro 03 - Perfil dos participantes.

Participante	Idade	Escolaridade	Modelo de trabalho atualmente	Setor de atuação	Cargo	Tempo de trabalho em <i>home office</i>
F1	25	Superior Completo	Presencial	Publicidade	Gestora de projetos	8 meses
F2	22	Superior Completo	Presencial	Varejo	Analista de Supply	3 meses
F3	22	Superior Incompleto	<i>Home office</i>	Financeiro	Assistente Administrativo	2 anos
F4	22	Superior Incompleto	<i>Home office</i>	Tecnologia da informação	Analista de testes	1 ano e 9 meses
M1	24	Superior Incompleto	Presencial	Consultoria Empresarial	Assistente de Projetos	5 meses
M2	22	Superior Incompleto	Presencial	Serviços	Recepcionista bilíngue	1 ano e 5 meses

Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Ao analisar o quadro acima podemos evidenciar alguns aspectos. O primeiro deles diz respeito ao estágio da vida profissional, os entrevistados ocupam cargos de nível júnior e pleno que exigem em determinados momentos uma maior maturidade e capacidade de tomar decisões.

Pode-se caracterizar o grupo como sendo composto por jovens que estão no início da carreira e no processo de conclusão do ensino superior. Esse cenário alinha-se a uma variável demográfica apresentada por Maslach, Schaufeli e Leiter (2000) em seus estudos, os autores apontaram que o *Burnout* é mais relatado no início da carreira do que em pessoas com idade acima de 30 ou 40 anos, dado que para eles o esgotamento parece ser mais arriscado no início da carreira.

O grupo em questão está justamente nesse cenário apresentado pelos autores acima, mas essa semelhança isolada não caracteriza uma predisposição ao desenvolvimento da síndrome, pois existe um conjunto de fatores muito maior a serem analisados. Porém não deve-se abrandar as conclusões feitas pelos estudiosos visto que o período de transição entre a faculdade e o início da carreira é cercado de muita incerteza com relação ao futuro.

"Eu estava no meu trabalho fazia um mês e tinha coisas que a gente não sabia, às vezes aparecia uma insegurança porque também não dá pra ficar chamando o colega toda hora pra tirar dúvidas" (entrevistado F3).

Outro aspecto está relacionado com a área de atuação dos participantes, comumente executado em ambientes de escritório, existindo semelhanças na estação de trabalho, como a execução das tarefas sentado e a necessidade de equipamentos de informática. Esses aspectos permitiram aos participantes se identificarem com situações vivenciadas no *home office*, conforme veremos nas próximas seções.

Até o momento da entrevista, ainda estavam em *home office* duas participantes, uma da área financeira e a outra da área de tecnologia da informação, sendo que os demais já haviam retornado com as atividades presenciais.

4.2 OS DESAFIOS DE SE TRABALHAR EM CASA

Com as medidas de *lookdown* necessárias para frear a disseminação da COVID-19, nem as empresas, nem os trabalhadores tiveram condições de planejar uma transição no modo de trabalho. Assim, o *home office* "forçado" foi uma das únicas alternativas para as empresas continuarem em funcionamento e o trabalhador exercer suas funções.

Para o combate à transmissão, o governo do estado de Santa Catarina por meio do decreto nº 515, de 17 de março de 2020, suspendeu as atividades e limitou a ocupação dos ambientes e circulação de pessoas. Essas medidas forçaram as empresas a dispensar a grande parte dos funcionários e adaptar as funções para o modelo *home office*.

Tornou-se evidente durante o grupo focal que, os 15 dias de afastamento na época, foram vistos com bons olhos pelos trabalhadores, a empolgação estava relacionada à comodidade de poder trabalhar em casa, sem a necessidade de deslocamento até a empresa.

“Num primeiro momento eu confesso que fiquei feliz, pensei que ótimo não precisar me deslocar para trabalhar” Entrevistado F1

“Num primeiro momento eu fiquei feliz, vai dar pra descansar e tal” Entrevistado F3

“Nas primeiras semanas não tinha muito o que fazer, ficou todo mundo trabalhando de casa” Entrevistado M1

O afastamento foi encarado como sendo um período de descanso, para alguns participantes a demanda de trabalho acabou diminuindo muito devido às funções inerentes ao cargo, *“Diminuiu muito a demanda de trabalho, muito mesmo porque nosso trabalho era basicamente atendimento ao público e fazer parte de coisas administrativas, então 50% do trabalho caiu por terra porque a gente ficou em casa” Entrevistado F2.*

Todavia, não imaginava-se que a pandemia duraria tanto tempo, com o passar dos dias a situação global foi piorando e isso gerou muita insegurança e medo a todos, *“Quando começou a ficar mais feio assim foi dando aquele aperto, uma sensação de incerteza” Entrevistado F3.* Neste ponto o sentimento de bem estar já havia sido afetado, pois o indivíduo não estava mais vivendo a vida em sua plenitude (HOWELL *et al.*, 2016) devido às significativas mudanças na rotina dos indivíduos imposta pelas medidas de isolamento social.

Nesse cenário, com os sucessivos decretos prolongando as medidas de isolamento, o que era para ser uma manobra provisória, acabou se consolidando e o *home office* foi a alternativa adotada pelas empresas.

Segundo a OIT (2017), o teletrabalho oferece vantagens para os trabalhadores, nessa modalidade ocorre a redução do tempo de deslocamento até a empresa, resultando em maior tempo para o trabalho ser executado, afirma também maior autonomia e flexibilidade na organização do tempo. Ao confrontar a afirmação com os depoimentos dos entrevistados, evidenciou-se pontos de alinhamento com relação aos benefícios.

O primeiro deles foi na economia de tempo. Não era necessário encarar transporte público ou trânsito para chegar até o trabalho, ocorrendo a tendência de acordar mais tarde e melhor aproveitamento da noite de sono. *“Acho que foi muito assim desde a animação de estar em casa, não precisar me deslocar, acordar 5 minutos antes do horário de trabalho” Entrevistado F1.*

Outro ponto de convergência foi com relação à maior autonomia e flexibilidade na organização do tempo, visto que dois dos entrevistados apontaram que conseguiram organizar melhor as demandas de trabalho.

“Na época como era por hora (o emprego) então eu decidia o quanto que eu iria trabalhar ou não, então foi mais fácil de controlar essa questão” Entrevistado M1.

“Eu organizava os fluxos da melhor forma pra mim, nos horários que eu me sentia mais motivada pra fazer” Entrevistado F2.

Essa flexibilidade era explicada por dois motivos: o entrevistado F2 trabalhava com atendimento presencial e ao adotar o *home office* a demanda de trabalho diminuiu bastante, já o entrevistado M1 trabalhava como freelancer na época e era remunerado por horas trabalhadas. Essas características permitiram aos indivíduos gerir com maior eficiência as tarefas do dia a dia.

No entanto, os outros quatro entrevistados relataram situações que criam um cenário mais preocupante, a OIT (2017) ressalta que o teletrabalho possui algumas desvantagens, como uma tendência de se trabalhar mais horas por dia, como não há tempo de deslocamento para voltar pra casa, isso poderia criar uma sobreposição do trabalho remunerado sobre a vida pessoal (interferência trabalho-casa) e resultar na intensificação da jornada de trabalho.

“Então minha rotina com o home office eu tento sempre entrar um pouco mais cedo que é o meu horário normal, que seria das 09:00 às 18:00, mas aí eu tenho que entrar umas 08:30 pra tentar sair ali pelas 18:30 pra dar tempo de ir pra aula. É bem comum eu ficar até mais tarde.” Entrevistado F4

“Hoje no meu trabalho de home office eu faço isso (risada constrangida) eu trabalho mais tempo que no antigo emprego entendeu, que era quando a gente foi forçado a parar.” Entrevistado M1

“Acho que isso que o (nome ocultado) comentou é muito real de ter sobrecarga de trabalho, acho que a pandemia normalizou muito isso. No meu outro emprego também lá eu acabava tendo sobrecarga de trabalho e nesse novo emprego, por mais que eu cuidei um pouco assim aconteceu várias vezes de eu ficar até bem mais tarde, tipo 8, 9 horas da noite”. Entrevistado F1

“Eu me sentia muito ocupada quando era 6 horas da tarde, era um horário que eu não deveria estar trabalhando e alguém me mandava uma mensagem e eu tinha que responder sabe.” Entrevistado F4

A comodidade de ficar em casa, revelou outra perspectiva, o que antes era um tempo utilizado para voltar para casa, agora está sendo utilizado para resolver demandas de trabalho mesmo após o fim do horário de expediente. A quantidade de horas trabalhadas por dia aumentou segundo os relatos, isso preocupa, pois essa situação é encarada como um preditor da Síndrome de *Burnout*, a doença pode aparecer com mais frequência em ambientes de trabalho onde existe uma carga de trabalho muito elevada (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

A alta carga de trabalho é um fator perigoso, pois o funcionário por vezes não percebe que o desenho das tarefas exige o auxílio de mais pessoas e, como ele está inserido naquele ambiente, não consegue visualizar o problema. Não conseguindo visualizar o problema, que é extrínseco a ele, existe a tendência do indivíduo fazer uma avaliação negativa de seu próprio desempenho no trabalho, julgando-se incompetente perante sua atuação profissional, visto que não está sendo capaz de dar conta do volume de trabalho. Nesse cenário o indivíduo se esforça ao máximo para atender a demanda e acaba se esgotando física e mentalmente, e por consequência os níveis de motivação também diminuem.

Ao derrubar as barreiras entre o trabalho e vida pessoal, fica evidente outra inconveniência do trabalho *home office*. Antes os problemas eram resolvidos no próprio ambiente de trabalho, e ao trazer o serviço para dentro de casa, traz junto a sensação de invasão do trabalho sobre espaços privados e de descanso. Além disso, ocorre a ruptura dos horários de início e término da jornada de trabalho, sem contar que as ferramentas de comunicação usadas entre os funcionários na maioria das vezes são as mesmas de uso pessoal.

“Foi a minha maior dor assim de eu não ter mais uma definição clara do que é meu horário de trabalho, meu horário de estudo e de fazer outras coisas porque tudo começou ficar meio que ao mesmo tempo, por que eu tinha um horário pra entrar definido mas não tinha um horário definido para sair, então meio que as coisas não tinham mais hora” Entrevistado F4.

Esse sentimento de “tudo estar ocorrendo ao mesmo tempo”, relatado pelo entrevistado F4 antes era reprimido pela separação física entre o trabalho e a vida pessoal, que ao sair do ambiente de trabalho, o indivíduo percebia de forma mais clara o término do seu horário de expediente, pois o trabalho e a atmosfera ficavam na empresa. No *home office*

isso é dificultado, visto que o ambiente que antes era dedicado somente ao descanso, lazer ou estudo, agora também comporta seu espaço de trabalho, *“Eu estudava e trabalhava no meu quarto mesmo” Entrevistado M2; “Meu quarto mesmo que virou um escritório, só que eu não tinha estrutura né, não tinha mesa ideal, a minha era pra estudo, não era pra colocar um computador com um monte de acessórios” Entrevistado F4.* Cinco entrevistados precisaram utilizar o espaço do quarto para montar a estação de trabalho, por ser um local mais reservado e na maioria das vezes a única alternativa porque na casa não havia uma sala apropriada para montar um escritório.

Essa sensação também pode ser explicada por outra problemática, as empresas não estavam preparadas para utilizar uma ferramenta corporativa de comunicação entre colegas de trabalho e gestores. Como forma de improviso, a comunicação foi feita utilizando ferramentas pessoais, quatro entrevistados relataram a utilização de aplicativos de troca de mensagens para se comunicar com a equipe de trabalho, e com a flexibilidade do horário de trabalho as demandas eram encaminhadas a qualquer hora do dia ou da noite.

“Me incomodava muito porque eu recebia muita mensagem fora do horário de trabalho, aí eles falavam assim “tô te mandando isso aqui mas não precisa responder agora” só que é aquela coisa né gente” Entrevistado F4.

“Num primeiro momento também era o pessoal, mas aí quando tive a oportunidade eu troquei para o WhatsApp Business porque eu não aguentava mais era todo mundo me chamando a todo momento” Entrevistado F1.

“No meu (trabalho) foi WhatsApp pessoal também e videochamada quando era algo mais complexo ou se não, o pessoal mesmo.” Entrevistado M1

Outro ponto bastante mencionado entre os entrevistados foi com relação a ergonomia, o que entra em concordância com Missiatto, Feitosa e Rodríguez (2019). Para os autores, as condições de trabalho que o indivíduo está sujeito vão desde a fatores mais elementares como jornada de trabalho e o ambiente físico, a fases mais complexas como o relacionamento interpessoal com colegas e chefia, e aspectos relacionados à autonomia no trabalho.

Pôde-se evidenciar que, os fatores elementares, principalmente com relação ao ambiente físico, foram os responsáveis por muitos relatos de insatisfação. A elevada transição de pessoas para o *home office* aumentou drasticamente o preço dos móveis e equipamentos de informática, dificultando para os trabalhadores adquirir cadeiras, mesas e computadores apropriados. *“Quando começou muita gente teve que ir pro home office e tudo ficou muito caro, e aí ficou muito difícil de adaptar.” Entrevistado F4.*

Foi necessária a improvisação dos espaços de trabalho, o ambiente do quarto foi o escolhido pela maioria para montar a estação de trabalho. Nesse cenário pôde-se observar o seguinte: as cadeiras e mesas utilizadas não eram confortáveis e adequadas para esse fim, muitos trabalhadores precisaram utilizar as cadeiras da mesa de jantar, totalmente inadequadas para trabalhar o dia todo.

“Foi meio ruim, porque meu apartamento é pequeno e minhas cadeiras são para jantar, entendeu, nunca foi cadeira pra trabalhar ou ver uma aula, coisas assim [...] E aí realmente me veio umas coisas que me incomodou mais, que foi comentado antes, aí você descobre que a cadeira da sua casa não é tão confortável pra você ficar tempo sentado nela trabalhando” Entrevistado M1.

“Eu nunca pensei que ia prestar tanta atenção em coisas ergonômicas por exemplo, o tamanho da cadeira, o tamanho da mesa, a questão do mouse, a cadeira gente realmente é uma coisa que eu senti muita diferença, porque tu fica com dor nas costas, fica com dor nas pernas” Entrevistado F1.

“Eu peguei uma cadeira emprestada da minha mãe e foi assim que eu me virei até o final” Entrevistado M2.

“Então eu acabava ficando na mesa que eu almoço aqui entre a cozinha e a sala, e realmente não é uma cadeira que foi feita pra ficar muito tempo por que ela não é confortável para esse fim” Entrevistado F2.

“A gente não tem essas cadeiras gamer, cadeiras mais confortáveis e eu utilizo a cadeira da mesa mesmo” Entrevistado F3.

Assim, resultou em relatos de desconforto ao longo da jornada de trabalho, dores nos membros inferiores e costas, sendo consequência da má postura e falta de conforto do ambiente laboral, as empresas pouco suporte prestaram nesse quesito, apenas dois indivíduos receberam um computador emprestado, e o auxílio se findou nisso.

Ademais, mesas e cadeiras em um primeiro momento também não foram disponibilizadas para que os colaboradores pudessem levar para casa. Essa questão perdurando por vários meses também pode tornar-se um gatilho para o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*, pois conforme Morales e Murillo (2015) às condições do ambiente físico ruim e os fluxos de trabalho desorganizados são elementos que podem ser fatores preditores.

Torna-se um preditor da síndrome, dado que o trabalhador não consegue desempenhar suas funções de forma adequada, ao final de um dia de trabalho nessas condições, naturalmente deixará o indivíduo mais cansado, mais exausto, e com pouca disposição para iniciar um novo dia de trabalho, remetendo a dimensão da exaustão emocional da teoria de

Maslach e Jackson (1981), entendido como a ausência de energia e sensação de esgotamento mental e físico do sujeito.

Atento a essas novas problemáticas, por meio da nota técnica 17/2020, o Ministério Público do Trabalho fez recomendações para a atuação na proteção da saúde e demais direitos fundamentais das trabalhadoras e dos trabalhadores em trabalho remoto ou *home office*.

Contudo, isso abre espaço para um questionamento: como se daria essa fiscalização? Como seria operacionalizada visto que o indivíduo permanece em casa? Essas questões geram reflexões de até onde vai a capacidade das empresas e dos órgãos públicos de monitorar as condições de quem trabalha em casa visando evitar doenças laborais.

Outro ponto a se considerar é com relação aos equipamentos de informática utilizados, como mencionado acima, apenas dois trabalhadores receberam computadores para trabalhar. Os outros quatro participantes fizeram uso do computador pessoal, e esse equipamento por vezes não era o ideal para desempenhar as tarefas demandadas,

*“Meu computador assim é muito ruim porque eu comprei ele menor justamente na época pra levar na universidade e ser mais compacto, só que então para trabalhar manhã e tarde e estudar a noite ele não foi feito pra isso, ele era muito ruim”
Entrevistado F1*

*“Tinha vez que eu ficava estressado, desmotivado, mas era mais pelos equipamentos que eu tinha, o computador não era bom [...] quando eu trabalhava presencial tinha dois monitores e um PC e em casa não, era bem lento e isso que me deixava mais chateado.”
Entrevistado M2*

Também os trabalhadores enfrentavam problemas com relação a conexão à internet, houve casos em que o plano contratado não atendia às necessidades, além do Wireless Fidelity (Wi-Fi) não cobrir as áreas desejadas. Um exemplo disso, é o caso do entrevistado F2, que possuía um espaço de escritório apropriado, porém o sinal de internet era fraco, obrigando-o a trabalhar na mesa da cozinha mais próximo do roteador.

*“Eu tenho uma mesinha ali e uma cadeira de escritório, mas a internet ficava com o sinal muito ruim naquele quarto, então eu acabava ficando na mesa que eu almoço aqui entre a cozinha e a sala.”
Entrevistado F2*

*“E eu sempre trabalhei na sala, a internet não pega direito no meu apartamento porque o sinal tinha muita interferência, então sempre na sala.”
Entrevistado F1*

*“Fora a internet que era muito instável e às vezes eu não sabia muito o que fazer.”
Entrevistado F4*

Pelo fato da empresa não ter prestado nenhum suporte para melhorar esses quesitos, era inviável para o trabalhador investir sozinho em um plano melhor de internet e equipamentos mais avançados, como roteadores mais potentes. Isso foi somado a todo o cenário de incerteza quanto ao futuro, já que muitas empresas começaram a reduzir o quadro de funcionários com o passar dos meses.

Por fim, é preciso destacar as interferências externas do ambiente laboral em *home office*. Além do trabalhador utilizar o mesmo espaço para trabalho, estudo e descanso, também haviam familiares que residiam no ambiente e que tinham seus afazeres gerando ruídos e interrupções. Assim, torna-se um obstáculo realizar tarefas que exigem concentração sob essas condições.

“Aí passa cachorro, passa família, tem tudo o que acontece, enfim parente entrando no quarto enquanto você está fazendo vídeo chamada [...] Passavam perguntando se queria café da manhã, se queria alguma coisa, pedindo ajuda pra ir no banco, pra tirar compra do supermercado do carro entendeu, umas coisas assim, então tinham essas interrupções, mas acontecem né.” Entrevistado M1

“É aquilo, tocou a campainha o cachorro vai latir, passou alguém atrás vai fazer barulho, tinha que cuidar pra câmera ficar em um ângulo que não pegasse o fundo, então essas coisas assim.” Entrevistado F1

“Também era complicado a questão do barulho dos cachorros.” Entrevistado M2

“E ainda mais quando tem criança pequena acho que fica mais complicado ainda. Porque a criança vai vir conversar, vai querer atenção.” Entrevistado F1

“Eu tava num lugar que era meio adaptado pra mim, era um quarto que por exemplo a porta não fechava direito, então sempre vinha alguém ali ver o que eu estava fazendo, ou querendo conversar, mesmo em reunião aparecia alguma coisa, quando eu abria o microfone alguém ligava um liquidificador na cozinha e minha sobrinha correndo.” Entrevistado F4

Diante dos dados coletados tornou-se claro que, apesar dos trabalhadores buscarem espaços mais reservados para trabalhar, como o quarto, esse problema se mostrou frequente pois não tinha como isolar completamente o ambiente de trabalho, barulhos externos vão acontecer e interrupções de familiares, principalmente em famílias mais desestruturadas, que tendem a compartilhar uma casa mais pequena e com poucos cômodos. *“Acho que foi muito assim desde a animação de estar em casa, não precisar me deslocar, acordar 5 minutos antes do horário de trabalho, até você começar a encontrar todos esses empecilhos.” Entrevistado F1*

Por fim, é válido ser mencionado que a cultura das empresas brasileiras ainda é muito resistente a mudanças, as estruturas tradicionais de gestão são bastante presentes, onde a

presença do colaborador era muito importante pois o chefe supervisionava de perto o trabalho e cobrava resultados da equipe. O *home office* exigiu uma rápida adequação dessas visões, colaborador ciente dos deveres nas entregas de suas tarefas e os gestores aprendendo a supervisionar indiretamente a equipe de funcionários.

Portanto, conforme os discursos dos entrevistados pôde-se constatar que, o isolamento os forçou a aderirem ao *home office*. Nesse novo modelo, uma série de obstáculos surgiram e acabaram acobertando a vantagem de ficar em casa. A estrutura pouco adequada, equipamentos de trabalho mal dimensionados e frequentes interrupções foram fatores que alimentaram o sentimento de “tudo estar ocorrendo ao mesmo tempo”. Além disso, os aspectos relacionados à ergonomia, aumento da carga de trabalho e ruptura dos horários de expediente tornam-se possíveis gatilhos para o desenvolvimento do esgotamento.

4.3 SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR EM TEMPOS DE PANDEMIA

O cenário de incertezas, dúvidas e expectativas sobre o que estava por vir durante a pandemia foi o responsável pelo aparecimento de diversos problemas na saúde mental do indivíduo, como o aumento nos níveis de estresse e ansiedade. Somado a isso, a estratégia do *home office* adotado pelas empresas foi improvisada e precisou da adaptação dos trabalhadores a um ambiente laboral totalmente novo e isso teve reflexos negativos sob o olhar do bem estar no trabalho.

Como ressaltam Andrade e Cardoso (2012), o trabalho tem papel fundamental na formação da identidade do indivíduo, e como produto, as pessoas sentem-se realizadas, expressando suas competências no ambiente laboral e tendo experiências de integração social. Os autores apresentam essas afirmações com base em um contexto tradicional de trabalho, ou seja, pautado no cenário onde o colaborador exerce suas funções dentro das instalações da empresa, com a presença dos colegas de trabalho e demais características.

Mas e sendo o *home office* como cenário para essas considerações? Quando o ambiente laboral muda radicalmente e as experiências de integração social tornam-se virtuais, como o trabalho afeta o indivíduo? Diante disso, o capítulo abaixo buscará evidenciar como o trabalho *home office* está afetando a saúde mental do trabalhador.

Como visto na seção anterior, a rotina de trabalho em casa exigiu dos participantes uma série de adaptações, e os indivíduos precisaram lidar com essas questões para continuar

exercendo suas funções. Isso possivelmente causaria algum efeito na condição mental dos trabalhadores, tendo em vista essas mudanças abruptas.

Para iniciar a discussão, analisou-se a maneira como os entrevistados reagiram, a princípio, a maior autonomia e flexibilidade proporcionados pelo *home office*. Essa característica foi vista por dois participantes como satisfatórias, visto que as demandas de trabalho podiam ser organizadas da melhor forma possível.

“A gente conseguiu organizar melhor o fluxo das demandas, na minha percepção a gente conseguiu fazer de forma muito mais eficiente. Diminuiu muito a demanda de trabalho, muito mesmo porque nosso trabalho era basicamente atendimento ao público e fazer parte de coisas administrativa também, então 50 % do trabalho caiu por terra porque a gente ficou em casa né, daí eu realizava a outro metade né, daí eu organizava os fluxos da melhor forma pra mim, nos horários que eu me sentia mais motivada pra fazer.” Entrevistado F2

“Na época como era por hora (o emprego) então eu decidia o quanto que eu iria trabalhar ou não, então foi mais fácil de controlar essa questão” Entrevistado M1.

Essa facilidade permitiu aos colaboradores um gerenciamento mais eficiente das tarefas no dia a dia. O entrevistado F2 trabalhou três meses em casa, e após esse período retornou às atividades presenciais por meio de escala, o interessante é que mesmo não prestando atendimento ao público, era necessário cumprir o horário.

“Eu me sentia muito desmotivada assim, a gente tinha que ficar lá cumprindo horário, então isso era uma coisa que me deixava bem desconfortável, esse horário a noite era feito justo para prestar atendimento, mas os estudantes estavam tendo aula em casa então não fazia sentido nenhum e a empresa no caso não flexibilizava esse tipo de coisa.” Entrevistado F2

Por mais que o entrevistado não tivesse demandas para realizar no local, era necessário registrar o ponto. Essa situação resultou em sentimentos de culpa e desmotivação, pois a percepção era de que ela não estava agregando nada para a empresa e estava recebendo o salário da mesma forma.

“Nossa (nome ocultado) agora você descreveu muito do que eu sentia já quando voltei a trabalhar presencialmente, nossa existiam alguns momento que eu me sentia com uma culpa gigantesca por tipo estar na ociosidade falava “meu deus eu estou recebendo pra ficar aqui sentada sem fazer nada sabe.” Entrevistado F2

O sentimento de culpa não apareceu durante o *home office*, mas sim, após o retorno às atividades presenciais. Esse fato é curioso, dado que o trabalhador em questão experimentou o *home office* e ao retornar no sistema presencial tinha a esperança de que a dinâmica de

trabalho havia se mantido como era antes da pandemia. A realidade foi outra, a pouca demanda somada à obrigatoriedade de estar presencialmente na organização alimentou um sentimento de culpa nesse indivíduo ao perceber que em seu local de trabalho não havia demandas que justificassem ela estar lá, a desmotivação com a organização fez com que o entrevistado buscasse novas oportunidades em outra empresa.

Para a outra parcela dos entrevistados o cenário inverteu-se, ocorreu um crescimento da carga de trabalho resultando no aumento dos níveis de estresse, cansaço e irritabilidade desses trabalhadores. De acordo com Cardoso, Padovani e Tucci (2014) o estresse é um dos principais problemas que afetam a saúde mental, dentro e fora do trabalho, entende-se por estresse como sendo um composto de reações psicofisiológicas e comportamentais complexas, na qual tem a finalidade de adaptar o organismo a uma situação que ameace o equilíbrio do corpo, ou seja, o estresse não necessariamente é patológico, mas o problema fica latente quando o indivíduo precisa responder a alguma demanda que ultrapasse sua capacidade adaptativa.

Pôde-se identificar diante dos relatos, como as demandas de trabalho e problemas de coordenação na equipe estavam interferindo na saúde mental do entrevistado.

“Bom eu tive momentos assim quando estava no outro emprego de abril (2020) até o dia que eu me demiti em setembro (2020), todo dia que eu ia trabalhar eu ia com ódio, porque eles não me respeitavam, porque olha o que eles (colegas de trabalho) estavam fazendo, como comentei antes, eu trabalho com testes, e eles deixavam acumular as tarefas com os desenvolvedores e só depois eles liberaram para mim testar; então os testes eram sempre vistos como um gargalo na entrega de um projeto, então eles vinham me cobrar muito e tem também minha auto cobrança e eu sempre achava nossa eu devo ser muito ruim então por isso eu ficava me cobrando tenho que fazer o máximo que eu puder, tenho que trabalhar mais.”
Entrevistado F4

A presença de sentimentos de “ódio” e condições de “autocobrança” em relação ao trabalho, de imediato revelam a frustração desse indivíduo para com a sua função. A barreira de comunicação presente nessa equipe pode ser um fator que explica essa falta de coordenação. Visto que não havia uma programação para a liberação das etapas do projeto, a situação ocasionava níveis irregulares de demanda e geravam um sentimento de baixo desempenho profissional.

A função do entrevistado F4 era considerada pelos colegas como um gargalo, então a pressão exercida era grande para a conclusão das tarefas o mais rápido possível, a ponto dela questionar-se se realmente estava qualificada para aquela função. A pressão de tempo e a

demanda de trabalho são fatores que estão fortemente relacionados ao desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Durante o *home office*, a comunicação entre a equipe de trabalho também foi um fator de desgaste, as ferramentas de comunicação mais utilizadas nesse período foram o WhatsApp, Google Meet, Microsoft Teams e o Slack. A comunicação era mais demorada quando comparada ao sistema presencial, pois a comunicação na grande maioria era feita por mensagens de textos, e quando ocorria assimetria de informações, era necessário se reunir por videoconferência para explicar a situação e resolver o problema. No sistema presencial a comunicação é mais efetiva, pois a equipe de trabalho normalmente está próxima, ou até na mesma sala do indivíduo.

“Coisas que preciso concentração, eu fazendo em casa eu rendo muito bem, mas é muito difícil quando você precisa de uma coisa que depende de outra pessoa, acho que na organização que eu estou (atualmente) a gente não consegue transpor essas barreiras, a gente usa um sistema próprio para conversar entre nós que é o slack, mas tem umas coisas que a gente não consegue simplesmente se entender, então tem que chamar no Google Meet, fazer uma reunião pra gente poder trabalhar e conseguir desenrolar as coisas, daí demora três vezes mais do que seria no presencial.” Entrevistado F1

As ferramentas de comunicação, por mais que bem otimizadas para troca de mensagens, demandavam um tempo maior se comparado ao presencial, demorando até três vezes mais conforme o relato acima.

No entanto, os resultados mais preocupantes no quesito saúde mental relacionam-se com o processo de transição do regime *home office* para o presencial.

“Quando a gente estava saindo do home office e voltando pro presencial começava a vir uma carga de trabalho absurda, então eu acho que muita gente falou que na pandemia conseguiu desacelerar, eu sinto que na pandemia eu pisei no acelerador, sei lá estou na quinta marcha e não consigo mais desacelerar, estou tendo muita dificuldade nisso justamente por conta desse processo assim que no começo foi muito tranquilo e depois chega muito trabalho, muito trabalho. Eu chorava assim no meu antigo trabalho direto, era normal.” Entrevistado F1

Nesse contexto, algumas demandas que não puderam ser adaptadas ao sistema *home office*, como a organização de documentos físicos, por exemplo, ficaram reprimidas ao longo dos meses em que os funcionários ficaram em casa. O problema é que ao retornar ao sistema presencial essa demanda necessitava de atenção, forçando o colaborador a “pisar no acelerador” para dar conta das tarefas.

Diante desse relato, pode-se evidenciar sintomas de excesso de trabalho e estresse. A frase “Eu chorava assim no meu antigo trabalho direto, era normal” dita pelo entrevistado F1 é impactante do ponto do bem estar no trabalho e corrobora com as afirmações de Ferreira e Lucca (2015) quando dizem que o mesmo trabalho que dignifica, confere identidade, crescimento e reconhecimento ao ser humano, pode ser fonte de sofrimento e de adoecimento físico e mental.

“Mas depois quando eu voltei pro presencial é que mudou bastante, era muito trabalho, muito mesmo, tinha que usar o WhatsApp pessoal pra conversar com os superiores e pra entrar em contato com as outras pessoas, eu quase assim tava no meu limite ali no final do ano e graças a deus que eu tinha pegado férias, se não não sei o que ia acontecer, tava bem exaustivo.” Entrevistado M2

A demanda reprimida de tarefas aumentou o ritmo de trabalho de tal maneira que os minutos de descanso durante o expediente fossem encarados como um desperdício de tempo. No caso da entrevistada F1 o desgaste foi tão grande que forçou ela a pedir demissão do local em que ela trabalhava. Para se ter uma ideia da quantidade de demandas executadas por ela, após sua demissão, o cargo que ela ocupava foi dividido em três pessoas. *“Tenho muito ressentimento com a empresa porque eu sinto que trabalhei muito por um salário muito baixo, tanto é que depois que saí o meu cargo foi dividido em três pessoas” Entrevistado F1.*

Esse problema teve reflexos em seu novo emprego também. Ocorre o aparecimento de um sentimento de não estar trabalhando direito quando sua rotina está mais tranquila. De fato o antigo emprego moldou seu ritmo de trabalho de tal maneira que o descanso ou uma semana mais tranquila de trabalho fosse vista como um problema, acendendo a necessidade de trabalhar mais.

“Eu acabei trocando de organização onde realmente está sendo um período de adaptação assim, to feliz acho que ainda preciso de muitos cuidados, que é isso que falei de toda vez que eu faço um pouco menos sinto que não estou trabalhando direito e preciso fazer mais, mas ao mesmo tento equilibrar para que a minha vida não se transforme somente em trabalho”. Entrevistado F1

Felizmente, existe a consciência por parte desse indivíduo da importância do cuidado e equilíbrio entre vida pessoal a profissional. Torna-se inadmissível que o bem estar no trabalho seja negligenciado a esse ponto, a empresa precisa estar atenta à saúde dos seus funcionários, visto que isso reflete diretamente nos níveis de rotatividade, estresse e produtividade dos colaboradores.

“Eu estou em um momento muito claro da minha vida que em eu preciso me cuidar um pouco mais e não só de fazer atividade de lazer, fazer terapia, varias coisas porque esse aceleramento que eu tive na pandemia eu não consegui desacelerar ainda e não me sentir mal desacelerando e não sentir que estou falhando por estar desacelerando. Isso é uma coisa que eu preciso fazer para seguir os próximos passos que eu quero.” Entrevistado F1

A entrevistada F4 também buscou novas oportunidades, pois não estava se sentindo confortável na empresa em que trabalhava. Além disso, iniciou sessões de terapia que lhe auxiliaram a visualizar que os problemas enfrentados por ela não diziam respeito ao seu desempenho profissional, mas sim eram relacionados a empresa que não era capaz de administrar os fluxos de trabalho e acabava sobrecarregando determinados colaboradores.

“Tinha momentos que eu ficava tipo muito mal, porque eu achava que eu era o problema, não estava conseguindo produzir e eu pensava todo dia eu tenho que me livrar disso e o que me salvou foi eu ter começado a terapia e pensar que talvez o problema não era eu. Ai eu fui procurar outros empregos e realmente vi que o problema não era eu e sim a empresa que não sabia como administrar os processos e como não sobrecarregar os funcionários.” Entrevistado F4

Observou-se que para quatro entrevistados, o *home office* foi uma experiência positiva e sem muitos efeitos na saúde mental, devido a facilidade de organização das tarefas. Para os outros dois entrevistados, o aumento da carga de trabalho repentina junto a problemas de coordenação da equipe gerou sentimentos de "ódio" e “autocobrança” que gerava um sentimento de baixo desempenho profissional.

O conjunto de dados coletados permite afirmar que, o processo de retorno ao trabalho presencial foi marcado pelo aparecimento de demandas atrasadas que não puderam ser adaptadas ao sistema *home office*. As tarefas represadas ao longo dos meses forçaram o colaborador a “pisar no acelerador” para dar conta do trabalho. Essas características moldaram o comportamento de tal maneira que os minutos de descanso durante o expediente fossem encarados como um desperdício de tempo.

Percebe-se que, as frequentes mudanças na rotina familiar e de trabalho, em função da adoção do *home office* e posterior retorno às atividades presenciais, forçaram a necessidade o indivíduo ser mais adaptável, mais flexível e com maior capacidade de improvisação para lidar com o novo e inconstante o mundo do trabalho.

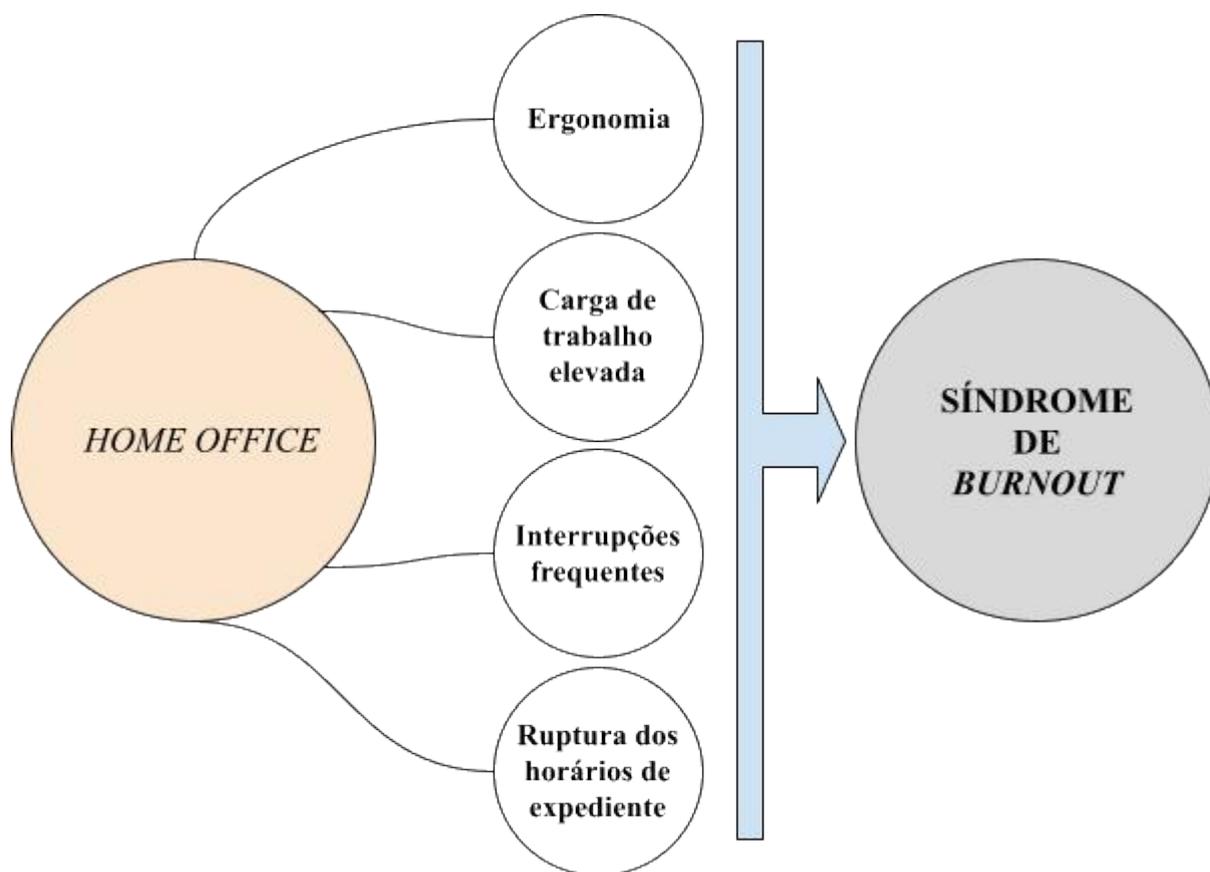
Desse modo, essas transformações são um desafio à saúde mental, tornando alguns indivíduos mais vulneráveis do que outros em relação à síndrome de *Burnout*. O que vale destacar, é que a própria situação pandêmica já havia afetado a condição mental e a partir desse evento, vieram também as transformações no mundo do trabalho.

4.4 OS FATORES CHAVES DO ESGOTAMENTO PROFISSIONAL: SUGESTÕES PARA AMENIZÁ-LOS

Para propor medidas que amenizem as fontes de estresse, é importante antes encontrar os fatores chaves presentes no *home office* que podem ser gatilhos para o desenvolvimento da síndrome de *Burnout*. Nesse sentido, a seguir apresentam-se os fatores que foram considerados problemáticos nessa modalidade de trabalho.

Para uma melhor visualização dos resultados, a seguinte figura foi diagramada:

Figura 04 - Fatores chave do *home office* que podem desenvolver *Burnout*.



Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Como visualiza-se na figura, os quatro principais fatores chaves encontrados no *home office* foram a ergonomia do trabalho, interrupções frequentes, carga de trabalho elevada e ruptura dos horários de expediente. Na presente pesquisa, esses foram os pontos mais críticos encontrados.

Os riscos ergonômicos foram considerados um fator chave, visto que a falta de um espaço de trabalho adequado forçou os trabalhadores a improvisar um cômodo da casa para

montar seu ambiente laboral. O problema esteve na estruturação do local, as mesas tiveram de ser adaptadas para se trabalhar, bem como as cadeiras, porém ambas eram totalmente inadequadas para trabalhar o dia todo. Isso resultou em relatos de desconforto ao longo da jornada de trabalho, como dores nas pernas e costas, oriundos da má postura e falta de conforto. Quando as condições do ambiente físico de trabalho são ruins, pode-se considerar como sendo um fator preditor da Síndrome de *Burnout* (MORALES; MURILLO, 2015).

Para amenizar esse problema é necessário utilizar móveis adequados para o trabalho, porém com o aumento da procura por esse tipo de mobiliário os preços elevaram-se, o que dificultou para o trabalhador investir na melhoria do seu espaço. Todavia, é dever da organização cuidar da saúde física e mental do colaborador, a fim de evitar que as funções exercidas no presente refletem em problemas de saúde no futuro.

“Mas nas duas empresas que trabalhei, as duas deram zero suporte para materiais caso precisasse, nem financeiro assim nada.” Entrevistado F1. Nesse sentido, as empresas devem prestar maior suporte aos colaboradores, cedendo por empréstimo, por exemplo, as cadeiras estofadas para serem levadas para casa, já que o transporte de mesas não é viável devido ao tamanho. Essa ação já ameniza uma parte das dores nas pernas e nas costas pela utilização de cadeiras desconfortáveis para se sentar por longos períodos.

A adoção de pequenos intervalos também é uma medida que pode diminuir o cansaço, as pausas auxiliam a aliviar o estresse e recuperar a energia para continuar o trabalho. Outra medida, é a articulação de programas de ginástica laboral para reduzir a fadiga e melhorar a produtividade. Essas ações são simples e podem ser adotadas pelos trabalhadores, porém deve haver a iniciativa da empresa para que os resultados sejam mais efetivos, a premissa básica consiste em reservar determinados horários do dia para a execução dos exercícios, tendo assim uma ação conjunta na diminuição dos desconfortos ao longo do trabalho.

A partir dos dados coletados, observou-se que a carga de trabalho elevada também pode ser um gatilho para desenvolver a Síndrome. Como visto anteriormente, houve uma tendência de se trabalhar mais horas por dia, devido a inexistência do tempo de deslocamento para voltar para casa, o resultado foi a intensificação da jornada de trabalho. O nível de trabalho é diretamente proporcional às chances de se desenvolver a síndrome, quanto maior a quantidade de trabalho maior o risco da doença aparecer. Ampara-se essa afirmação com base nos estudos de Maslach; Schaufeli e Leiter (2001) que apontam o aparecimento da síndrome com mais frequência em ambientes de trabalho onde a carga de trabalho é muito elevada e o tempo disponível para realizá-la é curto.

“(Falas do) Tipo “ai vai fazendo”, “tem que entregar tem que entregar” e aí tá né, se tem que entregar precisa ficar até mais tarde, impossível nas horas que você tem de trabalho dar conta da demanda, acho que meio isso normalizou muito muito a sobrecarga de trabalho”. Entrevistado F1.

“Então o ritmo de trabalho era muito intenso, sempre tinha muito trabalho pois eram poucas pessoas”. Entrevistado F4

Em face do que foi exposto, é necessário atentar-se ao conjunto de tarefas que cada colaborador executa, o gestor responsável pela delegação de tarefas precisa ter um olhar apurado a fim de evitar sobrecarregar a equipe, além de equilibrar as demandas evitando picos de trabalho em determinados períodos. Outro ponto está na pressão de entrega somado a prazos apertados, esses aspectos demandam esforços máximos do indivíduo para dar conta da demanda, que acaba esgotando-se físico e mentalmente, além de diminuir sua motivação para trabalhar.

É de suma importância que a empresa dimensione a quantidade de trabalho dos indivíduos a níveis que não afetem sua saúde mental e física. Para os trabalhadores, a eliminação de tarefas desnecessárias, elencando as demandas prioritárias e planejando as tarefas do dia ou da semana são medidas que podem ser adotadas para controlar o nível de tarefas. Como pode-se constatar na seção anterior, a carga de trabalho elevada foi o fator principal de dois entrevistados terem trocado de empresa, e mesmo no emprego novo, ainda sentem os reflexos da rotina exaustiva do emprego anterior.

As interrupções frequentes na jornada de trabalho também foi um ponto que dificultou a realização de tarefas que exigiam maior concentração, apesar dos trabalhadores buscarem espaços mais reservados para trabalhar, o problema se mostrou frequente, as interferências externas como barulhos dos mais diversos tipos, interrupções de familiares e de animais foram relatadas pelos entrevistados. A dificuldade em manter o foco prejudicou o desenrolar das atividades em casa, pois naturalmente essa atmosfera é diferente e acumula mais distrações que o ambiente corporativo. *“Eu estudava e trabalhava no meu quarto mesmo e também era complicado a questão do barulho dos cachorros, e a própria mãe né, preocupada pedindo se estava tudo bem se precisava de alguma coisa.” Entrevistado M2*

Esse efeito causou maior demora para a finalização de tarefas, bem como maior dificuldade para retomar uma linha de raciocínio após uma interrupção. Outro ponto está na ausência de uma supervisão presente, o que poderia facilitar a retomada das atividades em um cenário presencial.

O problema é aumentado principalmente em famílias com menos infraestrutura, que tendem a compartilhar uma casa mais pequena e com poucos cômodos. Sob essas

circunstâncias, fica ainda mais complicado encontrar saídas para esse problema, pois as condições de investir em um novo espaço são muito limitadas. Como medida paliativa, deve-se entrar em um consenso com os demais membros da família que dividem o espaço para que se evite adentrar ao local de trabalho ou exerça atividades que geram ruídos enquanto o trabalhador está em em horário de expediente, essa medida exige organização, empatia e esforços coletivos para ter efeito. *“Mas toda vez que eu tenho uma reunião eu tenho que mobilizar todo mundo, eu tenho que avisar o pessoal para se organizar, é normal a casa com a família o pessoal conversa alto.” Entrevistado F3*

O último aspecto chave, está relacionado com a ruptura dos horários de expediente, com a fragmentação da barreira física que antes existia entre o trabalho e a vida pessoal. Os problemas que antes eram resolvidos no próprio ambiente de trabalho, no *home office* eles são resolvidos dentro de casa, isso traz a sensação de invasão do trabalho sobre espaços privados e de descanso do indivíduo. *“Porque eu tinha um horário pra entrar definido mas não tinha um horário definido para sair [...] era um horário que eu não deveria estar trabalhando e alguém me mandava uma mensagem e eu tinha que responder sabe.” Entrevistado F4*

Os dados coletados demonstraram que as ferramentas de comunicação, utilizadas para a equipe trocar informações, também foram responsáveis pela fragmentação do horário de expediente, principalmente devido a utilização do aplicativo de troca de mensagens WhatsApp. Com a maior flexibilidade do horário de trabalho, as demandas eram encaminhadas a qualquer hora do dia ou da noite para o celular pessoal do colaborador, alimentando o problema pois mesmo fora do expediente, as mensagens o lembravam das tarefas a serem feitas no dia seguinte, ou mesmo antes do trabalho começar de fato.

As novas TICs, que apesar de terem revolucionado a vida e o trabalho diário no século 21, também facilitaram que o trabalho remunerado invadisse os espaços e horários destinados normalmente para descanso e lazer (OIT, 2017). Posto isso, as medidas para inibir parte desse problema podem partir tanto do trabalhador como da empresa.

A organização a fim de preservar o bem estar no trabalho e uma regulação mais clara das horas trabalhadas, pode implementar mecanismos digitais que barram o acesso a *e-mails* e sistemas da empresa fora do horário estabelecido, isso evita em larga escala que o trabalhador alongue seu expediente e também facilita posteriormente na contabilização de horas extras. Outro ponto está na utilização de ferramentas corporativas para a comunicação, como o Slack e Microsoft Teams, se definido que toda a comunicação ocorrerá por meio dessas plataformas, o trabalhador não precisará utilizar ferramentas pessoais para este fim.

Para o colaborador, deve-se evitar utilizar o WhatsApp como ferramenta de comunicação com clientes ou colegas de equipe, busque sempre utilizar as ferramentas que a empresa disponibiliza e se não disponibiliza, o ideal é optar pela utilização da versão Business deste aplicativo. Além disso, a ação de responder mensagens fora do horário de trabalho deve ser eliminada por completo, pois você não está sendo remunerado para exercer essa tarefa.

Outra medida para delimitar o fim do horário de trabalho é a prática de uma atividade de lazer ou exercícios físicos logo após o término do expediente. Isso estimula a criação de uma rotina que delimita os horários de trabalho, lazer e descanso. As atividades são menos negligenciadas quando praticadas junto com amigos ou familiares, pois um motiva o outro a fazer, além de ser um hábito muito saudável.

Resta afirmar que, tendo em vista os fatores-chaves que podem evoluir para *Burnout* expostos acima, o esforço para evitar as fontes de estresse deve ser sinérgico entre empresa e colaborador. Como visto, muitos dos problemas podem ser amenizados com medidas simples, porém que dependem do comprometimento de ambos os lados para que aconteçam de forma efetiva.

A Síndrome de *Burnout* é um assunto sério, na presente pesquisa isso se tornou evidente, pois os fatores-chaves elencados demonstraram que o trabalhador esteve mais propenso a enfrentar situações que geraram maior desgaste, tanto físico, quanto mental. A doença pode desenvolver-se em diferentes intensidades, em casos leves os sintomas são reclamações esporádicas, cansaço e dificuldade de levantar pela manhã, em casos moderados o indivíduo passa a adotar um comportamento mais cínico, se isolando no trabalho, e sentimentos de suspeita e negativismo aparecem. Em casos mais graves, ocorre a desaceleração da produtividade, automedicação, absenteísmo, aversão ao trabalho, o uso de álcool em excesso ou consumo de drogas ilícitas. Já em quadros extremos, o indivíduo se isola completamente, ocorrem lapsos de memória, sintomas psiquiátricos, e pode avançar até mesmo ao suicídio (MORALES; MURILLO, 2015).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O *home office*, em consequência às medidas de isolamento social, foi a única alternativa viável para que os trabalhadores continuassem a exercer suas atividades. No entanto, alguns problemas surgiram nesse modelo de trabalho, tendo em vista o contexto psicoemocional atípico, de enorme medo da propagação da doença e principalmente pela falta de estrutura adequada para se trabalhar em casa (SOUZA, 2021). Nesse sentido, o cenário exposto poderia abrir espaço para o surgimento da Síndrome de *Burnout*, identificada como uma deficiência cognitiva, acompanhada da diminuição dos níveis de motivação e de desempenho pessoal no trabalho (GIL-MONTE; CARLOTTO; CÂMARA, 2010).

Frente a essa problemática, a relevância deste trabalho esteve em analisar como fatores chaves do *home office* poderiam estimular o desenvolvimento da síndrome de *Burnout* em trabalhadores durante a pandemia de COVID-19. Para isso, a pesquisa elencou quais os principais desafios enfrentados pelos trabalhadores ao desempenhar suas funções em casa, analisou como o trabalho *home office* poderia estar afetando a saúde mental do trabalhador e propôs medidas para gestores e trabalhadores amenizarem as fontes de estresse que podem evoluir para *Burnout*.

Os principais desafios enfrentados pelos trabalhadores em *home office* foram: a intensificação da jornada de trabalho, a ruptura dos horários de início e término do expediente, os riscos ergonômicos da estação de trabalho, o uso do computador pessoal para trabalhar sendo que por vezes não era o ideal para desempenhar as tarefas demandadas, além das interferências externas do ambiente laboral, como barulhos e trânsito de familiares pelo espaço de trabalho.

O trabalho remoto também trouxe aspectos positivos para os colaboradores, ficou mais cômodo poder trabalhar em casa, sem a necessidade de deslocamento até a empresa. Essa redução do tempo de deslocamento até a empresa, resultou em maior tempo para o trabalho ser executado, e ainda, ocorrendo maior autonomia e flexibilidade na organização do tempo por parte dos indivíduos.

A análise dos dados demonstrou que parte dos trabalhadores estão mais expostos a sentimentos de culpa e desmotivação em cenários onde a carga de trabalho diminuiu. No entanto, no lado oposto, ocorreu um aumento dos níveis de estresse, cansaço e irritabilidade dos trabalhadores que tiveram de enfrentar altas cargas de trabalho. É importante destacar que o processo de transição do sistema *home office* para o presencial foi marcado pelo

aparecimento de demandas reprimidas de tarefas que aumentaram o ritmo de trabalho de tal maneira que os minutos de descanso durante o expediente fossem encarados como um desperdício de tempo.

As principais medidas para gestores e trabalhadores devem adotar para amenizar as fontes de estresse foram as seguintes: a empresa adotar postura mais ativa para auxiliar o funcionário na estruturação do seu ambiente de trabalho com móveis adequados para o trabalho, a proposição de intervalos e ginástica laboral com o intuito de reduzir a fadiga e melhorar a produtividade. Por parte da empresa, o dimensionamento adequado da quantidade de trabalho para cada indivíduo a níveis que não afetem sua saúde mental e física, bem como a implantação de mecanismos digitais que barram o acesso a *e-mails* e sistemas da empresa fora do horário de expediente e por parte do trabalhador, fazer uso somente das ferramentas de comunicação oficiais da organização, a prática de atividades de lazer ou exercícios físicos após o término do expediente para estimular a criação de uma rotina que delimite os horários de trabalho, lazer e descanso.

Por fim, a pesquisa contribui para o estudo da administração ao evidenciar os efeitos que o *home office* pode ter sobre a saúde do trabalhador. Os resultados encontrados ajudaram a levantar dados sobre uma problemática atual e pouco estudada, elencando os principais fatores que poderiam desencadear a Síndrome de *Burnout*. O estudo também pode ser base para gestores e empresas planejarem a adoção do *home office*, visto que a implantação do sistema já leva em conta esses problemas, evitando expor o trabalhador a situações prejudiciais à saúde.

Com relação aos limites da pesquisa, observa-se que a amostra de seis participantes esteve no limite mínimo recomendado para um grupo focal. O autor encontrou dificuldade em selecionar indivíduos que estivessem dispostos a participar do encontro, tendo em vista o tema sensível da pesquisa. A necessidade de falar abertamente sobre os problemas em seu ambiente de trabalho acabaram diminuindo a participação dos trabalhadores. Esse fator reduziu a diversificação etária do grupo, limitando assim, a participação de indivíduos mais maduros e que poderiam contribuir com diferentes visões.

Como sugestões de estudos futuros, é válido analisar de forma mais aprofundada as condições ergonômicas presentes no *home office* e como a empresa administra essa questão. Pode-se realizar também, a aplicação da escala MBI-GS para levantar dados de uma população maior a respeito desse tema.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Flávia. **Excesso de trabalho e pandemia podem desencadear Síndrome de Burnout.** Disponível em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-01/excesso-de-trabalho-e-pandemia-pode-m-desencadear-sindrome-de-burnout>. Acesso em 04 de jul 2021.

ANDRADE, Patrícia Santos de; CARDOSO, Telma Abdalla de Oliveira. Prazer e dor na docência: revisão bibliográfica sobre a síndrome de burnout. **Saúde e Sociedade**, [S.L.], v. 21, n. 1, p. 129-140, mar. 2012. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-12902012000100013>. Acesso em 12 de jul 2021. p. 130, 131. 132 e 133.

BARBOUR, Rosaline. **Grupos Focais.** Porto Alegre: Artmed, 2009. p.16 e 17.

BARCELOS, Renato Hubner. **Nova mídia, socialização e adolescência:** um estudo exploratório sobre o consumo das novas tecnologias de comunicação pelos jovens. 2010. 231 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2016.

BRASIL. **LEI Nº 13.467, DE 13 DE JULHO DE 2017.** Brasília, DF. Presidência da República. 2017. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm. Acesso em 18 de jul 2021.

BRASIL. Procuradoria Geral do Trabalho. **Nota Técnica 17/2020 do GT Nacional Covid-19 e do GT Nanotecnologia/2020.** Ministério Público Do Trabalho: Brasília: 2020. Disponível em <https://www.conjur.com.br/dl/nota-tecnica1.pdf>.

BRIA, Mara et al. Maslach Burnout Inventory – General Survey: Factorial validity and invariance among Romanian healthcare professionals. **Job Burnout - Annual Review of Psychology**, v.1, n.3, p.103-111, Dezembro 2014. Disponível em <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.09.001>. Acesso em 20 de jul 2021. p. 02.

CARDOSO, Pedro Quaresma; PADOVANI, Ricardo da Costa; TUCCI, Adriana Marcassa. Análise dos agentes estressores e a expressão do estresse entre trabalhadores portuários avulsos. **Estudos de Psicologia (Campinas)**, [S.L.], v. 31, n. 4, p. 507-516, dez. 2014. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0103-166x2014000400005>. Acesso em 12 de jul 2021. p. 510.

CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 9, n. 3, p. 499-505, set./dez. 2004. Disponível em <https://www.scielo.br/j/pe/a/sqhs5pPk4QBspW3DKXrmxnP/?lang=pt>. Acesso em 14 de jul 2021. p.500.

CASTRO, Cláudio de Moura. **A prática da pesquisa**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1977. p. 56.

COSTA, Vitor Hugo Loureiro Bruno; BORSA, Juliane Callegaro; DAMÁSIO, Bruno Figueiredo. Relações entre Burnout, Traços de Personalidade e Variáveis Sociodemográficas em Trabalhadores Brasileiros. **Psico-USf**, [S.L.], v. 25, n. 3, p. 439-450, set. 2020. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1413-82712020250304>. Acesso em 13 de jul 2021. p. 440.

DALAGASPERINA, Patrícia; MONTEIRO, Janine Kieling. Preditores da síndrome de burnout em docentes do ensino privado. **Psico-USf**, [S.L.], v. 19, n. 2, p. 263-275, ago. 2014. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1413-82712014019002011>. Acesso em 13 de jul 2021. p. 266.

ESTADO DE SANTA CATARINA. **Decreto Nº 515, de 17 de março de 2020**. Florianópolis, SC: Secretaria de Estado da Saúde, 2020. Disponível em https://www.saude.sc.gov.br/coronavirus/arquivos/decreto_515_17_03_20.pdf.

FERREIRA, Naiza do Nascimento; LUCCA, Sergio Roberto de. Síndrome de burnout em técnicos de enfermagem de um hospital público do Estado de São Paulo. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, [S.L.], v. 18, n. 1, p. 68-79, mar. 2015. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1980-5497201500010006>. Acesso em 08 de jul 2021. p. 69.

FERREIRA, Rita Elzi Dias de Seixas. **A organização do trabalho na Unidade de Doenças Infecto-contagiosas e a ocorrência de Burnout nos trabalhadores de Enfermagem**. 2011. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: 2011. Disponível em <https://docero.com.br/doc/n0scve0>. Acesso em 25 de jul 2021.

FIGUEIREDO-FERRAZ, Hugo; GIL-MONTE, Pedro R.; QUEIRÓS, Cristina; PASSOS, Fernando. Validação Fatorial do "Spanish Burnout Inventory" em Policiais Portugueses. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, [S.L.], v. 27, n. 2, p. 291-299, 2014. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1678-7153.201427209>. Acesso em 13 de jul 2021. p. 292.

FRANCO, Maria Laura Puglisi Barbosa. **Análise de Conteúdo**. 2 ed. Brasília: Plano Editora, 2003.

FREUDENBERGER, Herbert J.. Staff Burn-Out. **Journal Of Social Issues**, [S.L.], v. 30, n. 1, p. 159-165, jan. 1974. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>. Acesso em 29 de jun 2021. p. 02.

FONTES, Leonardo Lopes. **MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI-GS): APLICAÇÃO EM TRABALHADORES EXTERNOS DE INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS**. 2017. Dissertação (Mestrado em em Gestão e Negócios) - Programa de Pós-graduação em Gestão e Negócios da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS. Porto Alegre: 2017. Disponível em <http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/6761>. Acesso em 20 de jul 2021. p. 45 e 46.

GARCÍA, Arturo Juárez; SOTO, César Merino; ARATA, Manuel Fernández; JIMÉNEZ, Cinthya Anamia Flores; CARABALLO, Miriam; CRISTIÁ, Carmen Camacho. Validación

transcultural y funcionamiento diferencial del MBI-GS en docentes de tres países latinoamericanos. **Avances En Psicología Latinoamericana**, [S.L.], v. 38, n. 1, p. 135, 30 mar. 2020. Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.6621>. Acesso em 06 de jul 2021. p. 136.

GASPAR, Marcos Antonio; BELLINI, Carlo Gabriel Porto; DONAIRE, Denis; SANTOS, Silvio Aparecido dos; MELLO, Álvaro Augusto Araújo. Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas: um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento. **Rev. Ciênc. Admin.**, Fortaleza, v. 17, n. 3, p. 1029-1052, set./dez. 2011. Disponível em <https://periodicos.unifor.br/rca/article/view/3301/pdf>. Acesso em 18 de jul 2021. p. 1032.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed.[2.Reimpr.], São Paulo: Atlas, 2018. p. 28 e 161.

GIL-MONTE, Pedro R; CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. Validation of the Brazilian version of the “Spanish Burnout Inventory” in teachers. **Revista de Saúde Pública**, v. 44. 140-7. Disponível em https://www.researchgate.net/publication/41414843_Validation_of_the_Brazilian_version_of_the_Spanish_Burnout_Inventory_in_teachers. Acesso em 24 jun 2021. p. 02.

GIL-MONTE, Pedro R.; MARUCCO, Mariana. SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT) EN MÉDICOS. **MEDICINA Y SOCIEDAD**. Revista trimestral - ISSN 1669-7782 Año 26, N°2 Junho 2006. Disponível em https://www.researchgate.net/publication/263043222_Sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_burnout_en_medicos. Acesso em 05 de jul 2021. p. 03.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em 10 dez. 2021.

HIRSCHLE, Ana Lucia Teixeira; GONDIM, Sônia Maria Guedes. Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. **Ciência & Saúde Coletiva**, [S.L.], v. 25, n. 7, p. 2721-2736, jul. 2020. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232020257.27902017>. Acesso em 07 de jul 2021. p. 2722.

HOWELL, Kathryn H.; COFFEY, John K.; FOSCO, Gregory M.; KRACKE, Kristen; NELSON, S. Katherine; ROTHMAN, Emily F.; GRYCH, John H.. Seven reasons to invest in well-being. **Psychology Of Violence**, [S.L.], v. 6, n. 1, p. 8-14, jan. 2016. American Psychological Association (APA). <http://dx.doi.org/10.1037/vio0000019>. Acesso em 08 de jul 2021. p. 09.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina De Andrade. **Metodologia do trabalho científico: projetos de pesquisa, pesquisa bibliográfica, teses de doutorado, dissertações de mestrado e trabalhos de conclusão de curso**. 8. ed. – São Paulo: Atlas, 2017. p.107, 110.

LINKEDIN. **Brasileiros estão mais estressados no home office**. Disponível em <https://www.linkedin.com/news/story/brasileiros-est%C3%A3o-mais-estressados-no-home-office-4836924/>. Acesso em 25 de jun 2021.

LOSEKANN, Raquel Gonçalves Caldeira Brant; MOURÃO, Helena Cardoso. Desafios do teletrabalho na pandemia covid-19: quando o home vira office. **Caderno de Administração**, Maringá, v.28, Ed.Esp., jun./2020. Disponível em <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CadAdm/article/view/53637/751375150139>. Acesso em 04 de jul 2021. p.73.

MAIA, Tatiane Silva Tavares; MAIA, Fabrício Simplicio. Bem-Estar no Trabalho. **Revista Gestão & Sustentabilidade**, [S.L.], v. 1, n. 1, p. 352-366, 9 dez. 2019. Universidade Federal da Fronteira Sul. <http://dx.doi.org/10.36661/2596-142x.2019v1i1.11239>. Acesso em 09 de jul 2021. p. 359.

MARCELINO FILHO, Arthur; ARAÚJO, Tania Maria de. ESTRESSE OCUPACIONAL E SAÚDE MENTAL DOS PROFISSIONAIS DO CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS DE ARACAJU. **Trabalho, Educação e Saúde**, [S.L.], v. 13, n. 1, p. 177-199, 2015. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1981-7746-sip00016>. Acesso em 12 de jul 2021. p. 178.

MASLACH, Christina; LEITER, Michael P. New insights into burnout and health care: strategies for improving civility and alleviating burnout. **Medical Teacher**, [S.L.], v. 39, n. 2, p. 160-163, 13 nov. 2016. Informa UK Limited. <http://dx.doi.org/10.1080/0142159x.2016.1248918>. Acesso em 13 de jul de 2021.

MASLACH, Christina; SCHAUFELI, Wilmar B.; LEITER, Michael P. Job Burnout. *Annual Review Of Psychology*, [S.L.], v. 52, n. 1, p. 397-422, fev. 2001. Annual Reviews. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>. Acesso em 14 de jul 2021. p. 399, 400, 402, 407, 408 e 409.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 4. ed. - [3. Rempr.]. – São Paulo: Atlas, 2019. p. 88, 89 e 159.

MELO, Lúcia Petrucci de; CARLOTTO, Mary Sandra. Prevalência e Preditores de Burnout em Bombeiros. *Psicologia: Ciência e Profissão*, [S.L.], v. 36, n. 3, p. 668-681, set. 2016. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1982-3703001572014>. Acesso em 13 de jul 2021. p. 669.

MERINO-PLAZA, Maria-Jose; CARRERA-HUESO, Francisco-Javier; ARRIBAS-BOSCÁ, Nuria; MARTÍNEZ-ASENSI, Amparo; VÁZQUEZ-FERREIRO, Pedro; VARGAS-MORALES, Alberto; FIKRI-BENBRAHIM, Natjis. Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. **Cadernos de Saúde Pública**, [S.L.], v. 34, n. 11, p. 1-18, nov. 2018. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00189217>. Acesso em: 12 jul. 2021. p.02.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Painel Coronavírus Brasil**. Disponível em <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em 25 de jun 2021.

MISSIATTO, Leandro Aparecido Fonseca; FEITOSA, Fabio Biasotto; RODRÍGUEZ, Tomás Daniel Menéndez. Correlações entre Assertividade, Condições Laborais, Estresse e Depressão de Servidores do INSS/RO. *Psicologia: Ciência e Profissão*, [S.L.], v. 39, p. 1-12, 1 dez. 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1982-3703003188004>. Acesso em: 12 jul. 2021.p. 03.

MORALES, Lachiner Saborío; MURILLO, Luis Fernando Hidalgo. SÍNDROME DE BURNOUT. **Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual**. Vol. 32 (1), Marzo 2015. ISSN 1409-0015. 2015. Disponível em https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014. Acesso em 13 de jul 2021. p. 02, 03.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Working anytime, anywhere**: The effects on the world of work. 2017. Disponível em https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_544138/lang--pt/index.htm .Acesso em 15 de jul 2021. p. 03, 07 e 40.

ORACLE. **Estudo global aponta que 86% dos trabalhadores brasileiros acreditam que os robôs podem apoiar melhor sua saúde mental do que os humanos**. Disponível em <https://www.oracle.com/br/news/announcement/artificial-intelligence-supports-mental-health-2020-10-07.html>. Acesso em 26 de jun 2021.

PÉREZ, Mauricio Ramírez; MATURANA, Sau-Lyn Lee. Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. **Polis (Santiago)**, [S.L.], v. 10, n. 30, p. 431-446, dez. 2011. Universidad de Los Lagos, Chile. <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-65682011000300020>. p. 433.

PINHEIRO, José Mauricio dos S. **Da iniciação científica ao TCC: uma abordagem para os cursos de tecnologia**. Ciência Moderna, 2010.

RAFALSKI, Julia Carolina; ANDRADE, Alexsandro Luiz. Home-office: aspectos exploratórios do trabalho a partir de casa. **Temas em Psicologia**, [S.L.], v. 23, n. 2, p. 431-441, 2015. Associação Brasileira de Psicologia. <http://dx.doi.org/10.9788/tp2015.2-14>. Acesso em 18 de jul 2021.p. 433.

ROSADO, Iana Vasconcelos Moreira; MAIA, Eulália Maria Chaves. Os impactos do trabalho na saúde dos profissionais que atuam no âmbito hospitalar: potencializador da saúde ou do adoecimento? In: V Jornada Internacional de Políticas Públicas. 2011. São Luís. **Anais eletrônicos...** São Luís: Universidade Federal do Maranhão. 2011. Disponível em http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2011/CdVjornada/JORNADA_EIXO_2011/IMPASSEES_E_DESAFIOS_DAS_POLITICAS_DA_SEGURIDADE_SOCIAL/OS_IMPACTOS_DO_TRABALHO_NA_SAUDE_DOS_PROFISSIONAIS.pdf. Acesso em 25 jun 2021. p. 02.

SCHMIDT, Beatriz; CREPALDI, Maria Aparecida; BOLZE, Simone Dill Azeredo; NEIVA-SILVA, Lucas; DEMENECH, Lauro Miranda. **Impactos na Saúde Mental e Intervenções Psicológicas Diante da Pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19)**. 2020. Disponível em <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/58/69>. Acesso em 25 de jun 2021. p. 03.

SILVA, Ivan Conceição Martins da; SILVA, Marina Hastenreiter; SANTOS, Mayra Laborda. Condições de trabalho em casa durante a pandemia. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, [S.L.], v. 15, n. 1, p. 2200, 14 jan. 2021. ANPTUR - Associação Nacional de Pesquisa e Pós Graduação em Turismo. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v15i1.2200>. Acesso em 17 de jul 2021. p. 04.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Novas medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e gestão.** Porto Alegre: Artmed, 2014. p. 39.

SOARES, Adelzira Sousa. **Mobbing:** Relações com a síndrome de *burnout* e a qualidade de vida dos trabalhadores de uma instituição universitária de campo grande, ms. 2008. 176 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Programa de Mestrado em Psicologia, Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, 2008. Disponível em <https://site.ucdb.br/public/md-dissertacoes/8025-mobbing-relacoes-com-a-sindrome-de-burnout-e-a-qualidade-de-vida-dos-trabalhadores-de-uma-instituicao-universitaria-de-campo-grande-ms.pdf>. Acesso em 24 jun 2021. p.72.

SOBRINHO, Fábio Rocha; PORTO, Juliana Barreiros. Bem-Estar no Trabalho: um Estudo sobre suas Relações com Clima Social, Coping e Variáveis Demográficas. **Revista de Administração Contemporânea.** Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, art. 5, pp. 253-270, Mar./Abr. 2012. Disponível em <https://www.scielo.br/j/rac/a/r4w4ffgwRtmv5tkBLSHVdGf/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 08 de jul 2021. p.256.

SOUZA, Diego O. As dimensões da precarização do trabalho em face da pandemia de Covid-19. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 19, 2021, e00311143. Disponível em <https://www.scielo.br/j/tes/a/7rJ6TkW8Cs88QkbNwHfdkxb/abstract/?lang=pt>. DOI: 10.1590/1981-7746-sol00311. Acesso em 25 de jun 2021. p. 06.

SOUSA, Marcos R. de; RIBEIRO, Antonio Luiz P.. Revisão sistemática e meta-análise de estudos de diagnóstico e prognóstico: um tutorial. **Arquivos Brasileiros de Cardiologia**, [S.L.], v. 92, n. 3, p. 241-251, mar. 2009. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0066-782x2009000300013>. Acesso em 07 de jul 2021. p.241.

VEIGA, N.H; TEN, Y.Z.L.F; MACHADO, V.P; FARIA, M.G.A; OLIVEIRA NETO, M; DAVID, H.M.S.L. Teoria da adaptação e saúde do trabalhador em *Home Office* na pandemia de COVID-19. **Revista Baiana Enfermagem.** v. 35: e37636. 2021. Disponível em <https://cienciasmedicasbiologicas.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/37636/23484>. Acesso em 04 de jul 2021.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de Pesquisa em Administração.** 6ª edição. São Paulo: Atlas, 2015. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522499052/>. Acesso em: 17 dez. 2021. p. 106, 108, 105 e 247.

VIEIRA, Isabela; RUSSO, Jane Araujo. Burnout e estresse: entre medicalização e psicologização. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, [S.L.], v. 29, n. 2, p. 1-22, mar. 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0103-73312019290206>. Acesso em: 12 jul. 2021. p. 02.

ZORZANELLI, Rafaela; VIEIRA, Isabela; RUSSO, Jane Araujo. Diversos nomes para o cansaço: categorias emergentes e sua relação com o mundo do trabalho. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, [S.L.], v. 20, n. 56, p. 77-88, mar. 2016. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1807-57622015.0240>. Acesso em 13 de jul 2021. p. 80.

APÊNDICE A

ROTEIRO

Adotou-se o questionário da escala de *Maslach Burnout Inventory - General survey* (MBI-GS) como norteador para estabelecer gatilhos no grupo focal, o qual consiste em perguntas divididas entre as três dimensões, quais sejam: Exaustão Emocional (EE) com 6 questões relacionadas, Cinismo (CI) que apresenta 4 questões e Eficácia no Trabalho (ET), a partir dele se elaborou o roteiro.

Iniciando as discussões: sobre o cotidiano de trabalho

1. Como é a sua rotina diária profissional?
2. Como foi/tem sido trabalhar em *home office*, aponte as potencialidades e desafios no seu trabalho?
3. Em relação a sua saúde, como você se encontra atualmente?
4. Como está a sua prática de atividade física e como são seus dias livres nos finais de semana?
5. Você tem faltado ao trabalho? Porque? Já precisou se afastar dele por um período maior?
6. Você alguma vez já pensou em abandonar sua profissão?
7. Como é o ritmo do seu trabalho?
8. Como são as suas condições de trabalho?
9. Como se sente, emocionalmente, em relação ao seu trabalho?
10. Como se sente quando se levanta pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho?
11. Como se sente ao final de um dia de trabalho?
12. Como é o processo cotidiano de solucionar os problemas que surgem no seu trabalho?
13. Como você avalia seu interesse em relação ao seu trabalho?
14. Qual a contribuição que você sente dar para a organização a qual trabalha?
15. No seu trabalho, se sente confiante de que é eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam? Como isso se expressa?

Adotou-se um questionário sociodemográfico com a finalidade de recolher dados a respeito das características dos sujeitos de pesquisa.

1. Nome _____
2. Profissão _____
3. Cargo _____
4. Setor de atuação _____
5. Gênero _____
6. Cidade de origem _____
7. Estado civil _____
8. Idade _____
9. Escolaridade _____
10. Tempo de empresa _____
11. Tempo de *home office* _____
12. Hobby/lazer: _____

ANEXO A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) participante,

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa: **SÍNDROME DE BURNOUT: FATORES QUE A DESPERTARAM EM TRABALHADORES *HOME OFFICE* DURANTE A PANDEMIA DE COVID 19**, a ser desenvolvida pelo acadêmico, Emerson Makoski, graduando no curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), sob orientação da Prof.^a Dra.^a Tatiane Silva Tavares Maia.

O objetivo central do trabalho reside em traçar um panorama dos principais aspectos presentes no trabalho *home office* que podem desencadear o surgimento da Síndrome de Burnout.

Sua participação não é obrigatória e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como tem o pleno direito de desistir no momento em que desejar. Você não será prejudicado de nenhuma forma caso opte por não participar. Você não receberá remuneração e nenhum tipo de recompensa nesta pesquisa, e sua participação será voluntária.

Esclarecemos que sua privacidade e a confidencialidade de suas informações serão preservadas, dessa forma omitiremos qualquer dado que possa identificá-lo na pesquisa. O material a ser utilizado durante a entrevista de grupo focal ficará sob os cuidados dos pesquisadores, em local seguro.

Quanto aos benefícios desta pesquisa, espera-se oferecer como contrapartida direta reflexões sobre os pontos fortes dessa modalidade de trabalho, levando a aperfeiçoar seu desempenho e ainda ponderações sobre os pontos fracos, buscando a partir dessa identificação, estratégias efetivas para desenvolver seu trabalho em casa. O aumento do trabalho remoto trouxe grandes desafios para as empresas, trabalhadores e seus familiares. Em um mesmo ambiente, as famílias passaram a dividir as tarefas do trabalho, tarefas escolares, domésticas e de lazer, acarretando circunstâncias complicadas e penosas. O cansaço, as dúvidas e expectativas sobre

o que está por vir podem ser responsáveis pelo aparecimento de diversas problemáticas na saúde do indivíduo, como o estresse e a ansiedade. Muitos trabalhadores estão mais estressados e sobrecarregados com o trabalho remoto, encontrando dificuldades em conciliar a vida profissional com a vida pessoal. Somado a todo o contexto de tensão trazido pela pandemia, a saúde emocional do indivíduo pode comprometer-se e desencadear em Burnout, um transtorno psíquico de caráter depressivo, onde os sintomas se assemelham com os do estresse, da síndrome do pânico e da ansiedade, associado a vida profissional do indivíduo. Importante se faz mencionar que reflexões, no sentido de aperfeiçoar o *home office* e desenvolver cuidados com a saúde mental são importantes diante das circunstâncias de mudanças rápidas no mundo do trabalho. Além de ajudar a lidar com situações complexas como as acarretadas pela pandemia de COVID 19 no país, a qual gerou isolamento social e desafios relacionados ao autocuidado.

A contribuição principal do estudo está em permitir a reflexão a respeito do *Home Office*, e, sobretudo como essa modalidade poderia se associar a Síndrome de Burnout, saúde mental e equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional. Espera-se fornecer informações para as organizações e funcionários a respeito do funcionamento do mundo do trabalho, no sentido de disponibilizar dados reais a respeito do *Home Office* e suas contribuições ao desempenho profissional, pessoal e institucional. Sobretudo, é um assunto de crescente atenção, dadas as circunstâncias da pandemia de COVID19. Assim, pode-se orientar, a partir dessa pesquisa, decisões em empresas e na vida profissional/pessoal a respeito do *home office* e saúde mental. Pode-se dizer que esse formato promissor de trabalho, vem se consolidando, inclusive podendo ser intensificado pós-pandemia, do mesmo modo evidencia-se crescentes índices sobre o esgotamento profissional.

Você pode solicitar ao pesquisador em qualquer momento, no que tange a informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa. Salientamos que se tiver alguma dúvida, questionamento, ou reclamação, poderá se comunicar com a orientadora da pesquisa Tatiane Silva Tavares Maia. A entrevista de grupo focal terá a duração de 1 hora e 30 minutos, e seguiremos um roteiro no que tange aos temas centrais: Saúde mental, Síndrome de Burnout e Trabalho *Home Office*, ela será gravada somente para transcrição das informações e somente com a sua autorização.

() Autorizo a gravação da entrevista para fins de transcrição;

() Não autorizo a gravação da entrevista.

Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo, físico ou digital, mas somente as pesquisadoras terão acesso. Salienta-se que os resultados serão utilizados para Trabalhos de Conclusão de Curso visando a obtenção do título de bacharel em Administração pela Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), campus Chapecó, e que os mesmos poderão ser divulgados em eventos e/ou publicações científicas, mantendo o sigilo dos seus dados pessoais. Caso concorde em participar, esse documento será entregue em duas vias, uma sob seus cuidados e outra sob os cuidados do pesquisador.

Os resultados dessa pesquisa serão disponibilizados pelo acesso ao TCC em arquivo de formato eletrônico *Portable Document Format* (PDF), bem como os sujeitos serão convidados a participar da sessão pública de defesa do TCC. Será realizada ainda, a publicação do TCC no repositório institucional das bibliotecas da UFFS.

Ressaltamos que os arquivos gerados na pesquisa permanecerão armazenados em local seguro ao seu final, sob os cuidados dos pesquisadores, respeitando a confiabilidade e o sigilo sobre as informações pessoais, durante o tempo de guarda (5 anos).

Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Nome completo do (a) participante:

Assinatura:

Chapecó/SC - Data

Tatiane Silva Tavares Maia

Fone: (49) 9.9840-6001

e-mail: tatiane.maia@uffs.edu.com

“Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da UFFS”:

Endereço completo: Universidade Federal da Fronteira Sul, Bloco da Biblioteca, Sala 310, 3º andar, Rodovia SC 484 Km 02, Fronteira Sul, CEP 89815-899, Chapecó, Santa Catarina, Brasil. Fone: (0XX) 49- 2049-3745. E-mail: cep.uffs@uffs.edu.br

ANEXO B



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: SÍNDROME DE BURNOUT: FATORES QUE A DESPERTARAM EM TRABALHADORES HOME OFFICE DURANTE A PANDEMIA DE COVID 19.

Pesquisador: TATIANE SILVA TAVARES MAIA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 54234221.3.0000.5564

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL - UFFS

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.224.884

Apresentação do Projeto:

Trata de reencaminhamento de projeto de pesquisa em que haviam permanecido pendências éticas de acordo com o parecer nº 5.170.582

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Para responder a pergunta de pesquisa, tem-se por objetivo geral traçar um panorama dos principais aspectos presentes no trabalho home office que podem desencadear o surgimento da Síndrome de Burnout.

Objetivo Secundário:

Para atender o objetivo geral desta pesquisa, destacam-se os seguintes objetivos específicos: a. Elencar quais os principais desafios enfrentados

pelos trabalhadores ao desempenhar suas funções em casa. b. Analisar como o trabalho home office está afetando a saúde mental do trabalhador. c.

Propor medidas para gestores e trabalhadores amenizarem as fontes de estresse que podem evoluir para Burnout.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Atesta-se que a pesquisa apresenta riscos mínimos. Vale ressaltar que toda a pesquisa que

Endereço: Rodovia SC 484 Km 02, Fronteira Sul - Bloco da Biblioteca - sala 310, 3º andar
Bairro: Área Rural **CEP:** 89.815-899
UF: SC **Município:** CHAPECO
Telefone: (49)2049-3745 **E-mail:** cep.uffs@uffs.edu.br



UNIVERSIDADE FEDERAL DA
FRONTEIRA SUL - UFFS



Continuação do Parecer: 5.224.884

envolve a participação de seres humanos apresenta riscos. Nesse estudo, tais riscos mínimos estão relacionados a identificação dos participantes, vazamento dos dados, constrangimento e desconforto em responder alguma das questões indicadas no roteiro do grupo focal. Para pesquisas realizadas em ambientes virtuais, cabe ainda mencionar que, além dos riscos relacionados com a participação da pesquisa, envolve riscos característicos do ambiente virtual, meios eletrônicos ou atividades não presenciais, em função das limitações das tecnologias utilizadas. Importante se faz informar as limitações dos pesquisadores para assegurar total confidencialidade e contornar potencial risco de sua violação nessas condições. Para minimizar a possibilidade de ocorrência dos riscos identificados não serão coletadas informações pessoais, os nomes serão substituídos por códigos, o participante pode se recusar a responder qualquer questão ou desistir da participação a qualquer momento, sem qualquer ônus. Após a coleta de dados, a pesquisadora responsável (PROFA. DR. TATIANE SILVA TAVARES MAIA) deverá realizar o download dos dados coletados para um dispositivo eletrônico local, apagando todo e qualquer registro em plataforma virtual, ambiente compartilhado ou "nuvem". Necessário se faz informar que caso o risco de identificação dos sujeitos ou vazamento das informações pessoais realmente ocorra, o participante será comunicado sobre o ocorrido e terá suas informações excluídas do estudo. Vale enfatizar também que, caso o risco de constrangimento se concretize, a pesquisadora responsável fornecerá orientações sobre busca de atendimento especializado para os participantes, desde de que seja de interesse dos mesmos. Para mitigar os riscos mínimos apresentados a equipe de pesquisa será devidamente preparada, inclusive para orientar a não respostas a questões propostas no grupo focal, as quais o participante se sinta desconfortável em comentar.

Benefícios:

Especialmente aos sujeitos da pesquisa, participantes do estudo, espera-se oferecer como benefício direto reflexões sobre os pontos fortes dessa modalidade de trabalho, levando a aperfeiçoar seu desempenho e ainda ponderações sobre os pontos fracos, buscando a partir dessa identificação,

Endereço: Rodovia SC 484 Km 02, Fronteira Sul - Bloco da Biblioteca - sala 310, 3º andar

Bairro: Área Rural

CEP: 89.815-899

UF: SC

Município: CHAPECO

Telefone: (49)2049-3745

E-mail: cep.uffs@uffs.edu.br



Continuação do Parecer: 5.224.884

estratégias efetivas para desenvolver seu trabalho em casa. Importante se faz mencionar que reflexões, no sentido de aperfeiçoar o home office, desenvolver cuidados com a saúde mental são importantes diante das circunstâncias de mudanças rápidas no mundo do trabalho. Além de ajudar a lidar com situações complexas como as acarretadas pela pandemia de COVID 19 no país, a qual gerou isolamento social e desafios relacionados ao autocuidado.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisadora realizou todas as adequações éticas solicitadas

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Adequados

Recomendações:

Considerando a atual pandemia do novo coronavírus, e os impactos imensuráveis da COVID-19 (Coronavirus Disease) na vida e rotina dos/as Brasileiros/as, o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal da Fronteira Sul (CEP/UFFS) recomenda cautela ao/à pesquisador/a responsável e à sua equipe de pesquisa, de modo que atentem rigorosamente ao cumprimento das orientações amplamente divulgadas pelos órgãos oficiais de saúde (Ministério da Saúde e Organização Mundial de Saúde). Durante todo o desenvolvimento de sua pesquisa, sobretudo em etapas como a coleta de dados/entrada em campo e devolutiva dos resultados aos/às participantes, deve-se evitar contato físico próximo aos/às participantes e/ou aglomerações de qualquer ordem, para minimizar a elevada transmissibilidade desse vírus, bem como todos os demais impactos nos serviços de saúde e na morbimortalidade da população. Sendo assim, sugerimos que as etapas da pesquisa que envolvam estratégias interativas presenciais, que possam gerar aglomerações, e/ou que não estejam cuidadosamente alinhadas às orientações mais atuais de enfrentamento da pandemia, sejam adiadas para um momento oportuno. Por conseguinte, lembramos que para além da situação pandêmica atual, continua sendo responsabilidade ética do/a pesquisador/a e equipe de pesquisa zelar em todas as etapas pela integridade física dos/as participantes/as, não os/as expondo a riscos evitáveis e/ou não previstos em protocolo devidamente aprovado pelo sistema CEP/CONEP.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não há pendências e/ou inadequações éticas, baseando-se nas Resoluções 466/2012 e 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde, e demais normativas complementares. Logo, uma vez que foram

Endereço: Rodovia SC 484 Km 02, Fronteira Sul - Bloco da Biblioteca - sala 310, 3º andar
 Bairro: Área Rural CEP: 89.815-899
 UF: SC Município: CHAPECO
 Telefone: (49)2049-3745 E-mail: cep.uffs@uffs.edu.br



UNIVERSIDADE FEDERAL DA
FRONTEIRA SUL - UFFS



Continuação do Parecer: 5.224.884

procedidas pelo/a pesquisador/a responsável todas as correções apontadas pelo parecer consubstanciado de número 5.170.582, emitido em 16 de Dezembro de 2021, o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal da Fronteira Sul (CEP/UFFS) julga o protocolo de pesquisa adequado para, a partir da data deste novo parecer consubstanciado, agora de APROVAÇÃO, iniciar as etapas de coleta de dados e/ou qualquer outra que pressuponha contato com os/as participantes.

Considerações Finais a critério do CEP:

Prezado (a) Pesquisador(a)

A partir desse momento o CEP passa a ser corresponsável, em termos éticos, do seu projeto de pesquisa – vide artigo X.3.9. da Resolução 466 de 12/12/2012.

Fique atento(a) para as suas obrigações junto a este CEP ao longo da realização da sua pesquisa. Tenha em mente a Resolução CNS 466 de 12/12/2012, a Norma Operacional CNS 001/2013 e o Capítulo III da Resolução CNS 251/1997. A página do CEP/UFFS apresenta alguns pontos no documento “Deveres do Pesquisador”.

Lembre-se que:

1. No prazo máximo de 6 meses, a contar da emissão deste parecer consubstanciado, deverá ser enviado um relatório parcial a este CEP (via NOTIFICAÇÃO, na Plataforma Brasil) referindo em que fase do projeto a pesquisa se encontra. Veja modelo na página do CEP/UFFS. Um novo relatório parcial deverá ser enviado a cada 6 meses, até que seja enviado o relatório final.
2. Qualquer alteração que ocorra no decorrer da execução do seu projeto e que não tenha sido prevista deve ser imediatamente comunicada ao CEP por meio de EMENDA, na Plataforma Brasil. O não cumprimento desta determinação acarretará na suspensão ética do seu projeto.
3. Ao final da pesquisa deverá ser encaminhado o relatório final por meio de NOTIFICAÇÃO, na Plataforma Brasil. Deverá ser anexado comprovação de publicização dos resultados. Veja modelo na página do CEP/UFFS.

Em caso de dúvida:

Contate o CEP/UFFS: (49) 2049-3745 (8:00 às 12:00 e 14:00 às 17:00) ou cep.uffs@uffs.edu.br;

Contate a Plataforma Brasil pelo telefone 136, opção 8 e opção 9, solicitando ao atendente suporte Plataforma Brasil das 08h às 20h, de segunda a sexta;

Contate a “central de suporte” da Plataforma Brasil, clicando no ícone no canto superior direito da página eletrônica da Plataforma Brasil. O atendimento é online.

Endereço: Rodovia SC 484 Km 02, Fronteira Sul - Bloco da Biblioteca - sala 310, 3º andar
 Bairro: Área Rural CEP: 89.815-899
 UF: SC Município: CHAPECO
 Telefone: (49)2049-3745 E-mail: cep.uffs@uffs.edu.br



Continuação do Parecer: 5.224.884

Boa pesquisa!

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1872189.pdf	21/01/2022 10:49:41		Aceito
Outros	ROTEIRO.docx	21/01/2022 10:49:02	TATIANE SILVA TAVARES MAIA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TERMO.docx	21/01/2022 10:48:08	TATIANE SILVA TAVARES MAIA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO.docx	21/01/2022 10:47:41	TATIANE SILVA TAVARES MAIA	Aceito
Outros	Carta.doc	21/01/2022 10:44:15	TATIANE SILVA TAVARES MAIA	Aceito
Outros	JUSTIFICATIVA.docx	07/12/2021 16:15:32	TATIANE SILVA TAVARES MAIA	Aceito
Cronograma	CRONOGRAMA.docx	07/12/2021 15:20:53	TATIANE SILVA TAVARES MAIA	Aceito
Folha de Rosto	FOLHA.pdf	07/12/2021 14:53:02	TATIANE SILVA TAVARES MAIA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

CHAPECO, 04 de Fevereiro de 2022

 Assinado por:
Fabiane de Andrade Leite
 (Coordenador(a))

Endereço: Rodovia SC 484 Km 02, Fronteira Sul - Bloco da Biblioteca - sala 310, 3º andar

Bairro: Área Rural

CEP: 89.815-899

UF: SC

Município: CHAPECO

Telefone: (49)2049-3745

E-mail: cep.uffs@uffs.edu.br