

**IT PROFESSIONAL: A LOOK AT THE WORK STRESS OF HCFMUSP
EMPLOYEES AND STUDENTS OF THE CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC
SANTO AMARO CAMPUS.**

**PROFISSIONAL DE TI: UM OLHAR SOBRE O ESTRESSE LABORAL DOS
FUNCIONÁRIOS DO HCFMUSP E DOS ALUNOS DO CENTRO
UNIVERSITÁRIO SENAC CAMPUS SANTO AMARO**

Keli Cristiane Vido ; <https://orcid.org/0000-0002-4336-8070>
Centro Universitário Senac

Irís Lima Souza ; <https://orcid.org/0000-0002-0686-7727>
Centro Universitário Senac

Clarice Gameiro da Fonseca Pachi ; <https://orcid.org/0000-0001-7833-6215>
Centro Universitário Senac

Julia Alves Silva Da Costa ; <https://orcid.org/0000-0003-0827-0569>
Centro universitário Senac

IT PROFESSIONAL: A LOOK AT THE WORK STRESS OF HCFMUSP EMPLOYEES AND STUDENTS OF THE CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC SANTO AMARO CAMPUS.

PROFISSIONAL DE TI: UM OLHAR SOBRE O ESTRESSE LABORAL DOS FUNCIONÁRIOS DO HCFMUSP E DOS ALUNOS DO CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC CAMPUS SANTO AMARO.

ABSTRACT

The article presents a scientific research initiation project from Centro Universitário SENAC entitled Case study on the IT professional: a look at the work stress of students working in the health area and results (our emphasis). It should be noted that occupational stress, as a causal link for absence from work, ranks second in reasons for work-related illness in Brazil (MPS - ministério previdência social, 2022). Concomitant to this scenario, there is a significant increase in professionals in the IT sector, a context of alert since mental health is already notably a business challenge. Therefore, the study seeks to present the factors that cause occupational stress, which intersect the specific work environment of information technology (IT) professionals, as well as to present its consequences and possible mitigating agents. The article delimits the study of the information technology area given the breadth of the topic. For this, a literature review was carried out on the main themes in the first stage and second, an exploratory research with authors in the semi-structured phase referring to the perception of IT regarding the reasons that generate occupational stress. The data were treated statistically and related to the theoretical framework that discusses the subject. It can be evidenced with an investigation that the IT sector is full of stressors given the deadlines for carrying out projects usually short, long working hours, in addition to the lack of organization of the scope of work, as well as the agent necessary to ensure the worker's mental health.

Keywords: Occupational stress, Information technology, Mental health, IT professional, Sustainability.

RESUMO

O artigo compreende resultados parciais de um projeto de iniciação científica de pesquisa do Centro Universitário SENAC, intitulado Estudo de caso sobre o profissional de TI: um olhar sobre o estresse laboral de indivíduos que trabalham na área de saúde e de alunos (nosso grifo). Deve-se ater que o estresse ocupacional, como nexos causal de afastamentos do trabalho, perfaz o 2.º lugar em motivos de adoecimento laboral no Brasil (MPS - ministério previdência social, 2022). Concomitante a este cenário há um aumento significativo de profissionais no setor de TI, contexto de alerta, uma vez que, a saúde mental já é notadamente um desafio empresarial. Assim sendo, o estudo busca apresentar os fatores

causadores de estresse ocupacional, que entremeiam o ambiente laboral em específico dos profissionais de tecnologia da informação (TI), bem como apresentar suas consequências e seus possíveis agentes mitigadores. O artigo delimitou o estudo à área de tecnologia da informação dado a amplitude do tema. Para isso, foi realizada uma revisão da literatura aos principais autores que discorrem sobre o tema na primeira etapa e na segunda uma pesquisa exploratória com questionários semiestruturados referente à percepção de profissionais de TI, quanto aos motivos geradores de estresse ocupacional. Os dados foram tratados estatisticamente e posteriormente relacionados ao arcabouço teórico que discorre sobre o assunto. Pode-se evidenciar com a investigação que o setor de TI, está repleto de fatores estressores dado os prazos para realização de projetos usualmente curtos, longas jornadas de trabalho, além da falta de organização do escopo de trabalho, assim prevenir esse agente se faz necessário para assegurar a saúde mental do trabalhador.

Palavras-Chave: Estresse ocupacional, Tecnologia da informação, Saúde mental, Profissional de TI, Sustentabilidade.

INTRODUÇÃO

O conceito de estresse, derivado da física, definido então por Robert Hooke no século XVII, e pode ser traduzido para o campo da saúde como uma reação natural do organismo à medida que o indivíduo experimenta situações nas quais se percebe ameaça ou certo perigo, de maneira a desencadear o estado de alerta como definido pelo Ministério da Saúde (2022) que por sua vez aponta como sintomas - boca seca, mãos e pés gelados, incômodo estomacal, sudorese, tensão muscular também - dentre outros.

No caso do estresse ocupacional ele é desencadeado no organismo por reações psicofísicas sob as quais o indivíduo é acometido por decorrência de variáveis oriundas do ambiente laboral, de sua cultura, da liderança e/ou escopo da função (Selye, 1965). Por sua vez, o que caracteriza uma situação de estresse é a ruptura do equilíbrio no organismo, sendo até certo nível, considerada saudável de forma que não atrapalha nas atividades cotidianas e de trabalho que fazem parte da rotina daquela pessoa (Lipp, 2004 & Straub, 2005).

Enviesando estes conceitos para o mercado de trabalho e atividades voltadas aos profissionais de tecnologia da informação enxerga-se que, de acordo com a Softex (2009), indústria brasileira de software e serviços de tecnologia da informação (TI), a demanda por profissionais detentores de conhecimento direcionado a tecnologia da informação, como um todo, vem crescendo desde 2003 a uma taxa média anual de 4,8%, tendo, no ano de 2009, com crescimento médio anual do número de pessoas ocupadas no setor de 12,6%. Pode-se dizer também, que essa demanda se tornou ainda mais urgente devido a pandemia do COVID-19 responsável por impedir que a maior parte das atividades fossem realizadas por meio do contato físico, fez com que precisassem ser traduzidas para o mundo digital e realizadas por meio das ferramentas tecnológicas ainda que de maneira segura e eficaz. De acordo com um levantamento feito pela Brasscom (2021) o aumento da utilização da tecnologia alterou a demanda por profissionais da área, assim sendo esperado para os próximos cinco anos que o mercado incorpore 800 mil profissionais, o dobro do esperado nos últimos cinco anos, de acordo.

Em contrapartida, ainda de acordo com a Brasscom (2021), unindo os cursos presenciais e a distância de licenciatura, bacharelado e tecnológico em tecnologia da informação e comunicação presentes no Brasil são capazes de formar anualmente 53 mil pessoas ao ano, ou seja, um terço da demanda projetada de 159 mil vagas até 2025. Cenário que apenas se agrava quando observado o panorama apresentado pelo professor Ildeberto Aparecido Rodello, da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto (FEA-RP) o qual aponta o comportamento costumeiro do setor em ter profissionais que

mudam de emprego com uma frequência maior do que em outras áreas, sendo os principais motivos a fatura de vagas e também “(...) pelos novos desafios, projetos desafiadores” que, como visto anteriormente, ainda no conceito de estresse, são variáveis que, dependendo da forma interpretativa do colaborador podem desencadear ansiedade e estresse nos mesmos.

O déficit no número de profissionais disponíveis no mercado de trabalho não oferece consequências apenas para os os mesmos, por sua vez, as corporações, para suprirem essa carência, precisam destinar parte de sua renda para mitigar o problema, seja buscando profissionais no exterior, investindo na equipe já presente ou incentivando a formação de profissionais buscando uma solução a longo prazo, mas enquanto nenhuma das alternativas alcança uma performance efetiva de forma a aliviar o mercado, pode-se dizer também que quem sofre diretamente são os profissionais que lidam cotidianamente com as demandas, dificuldades e pressão.

Diante do cenário exposto há um número crescente de problemas psíquicos dos colaboradores. Segundo o International Stress Management Association (ISMA-BR, 2022), o Brasil, ocupa o segundo lugar no ranking de países com o maior número de casos de burnout¹, traduzindo a estatística para números concretos a doença atinge 30% dos mais de 100 milhões de colaboradores, segundo levantamentos da Associação Nacional de Medicina do Trabalho (ANAMT, 2022).

Apesar de ter um maior registro de casos associados às profissões caracterizadas por níveis de responsabilidades muito grandes, cargas horárias extensas como médicos, e encargos com alto poder de decisão, em situações díspares como no caso de mercado insuficiente, o resultado direto aos profissionais acaba sendo semelhante, como aponta a pesquisa realizada pela empresa de gestão de projetos Wrike² com mais de 1.400 colaboradores. Com esta foi possível identificar os fatores de nexo causal mais intenso com o estresse ocupacional, sendo eles, ordenados de forma decrescente:

1. desencontro de informações;
2. problemas com prioridade de tarefas;
3. metas irreais;
4. mudanças de prazos;
5. liderança confusa;
6. atribuição de tarefas pouco claras;
7. distorção de funções;
8. falta de colaboração e coordenação.

Identificar os fatos geradores de uma problemática não é o suficiente, ou seja, por si só não promove nenhuma alteração significativa. A importância em buscar as fraquezas e as variáveis controláveis que influenciam na realização das atividades e, por consequência, nos resultados obtidos é justamente poder articular as mesmas por meio de diferentes ferramentas de forma a identificar soluções e mudanças que, juntamente ao monitoramento dos resultados e a retroalimentação desse processo, são capazes de promover as adequações necessárias e alterar o cenário, até então, crítico e danoso para os colaboradores, ambiente de trabalho e todas as partes e resultados em contato com estes fazendo com que desta forma seja possível, também, contribuir com a Saúde e bem-estar da sociedade, como apontado em pauta pelos Objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU.

¹ Também conhecida como Síndrome do Esgotamento Profissional, é uma doença mental que surge após o indivíduo passar por situações de excesso de trabalho vinculado à pressão excessiva, podendo resultar em graves estados depressivos, de ansiedade e esgotamento físico e mental. (HCOR, 2022)

² Wrike Inc. é uma empresa norte-americana fundada em 2006, seu produto é uma ferramenta colaborativa para auxiliar nas atividades de gerenciamento de projetos, ou seja, a empresa é responsável por desenvolver softwares que auxiliam no gerenciamento de projetos.

Buscando refletir sobre os pontos abordados na pesquisa da Wrike para entender melhor o nexos causal entre os pontos expostos a situação estudada busca-se compreender de forma objetiva e inter-relacionada o ambiente de trabalho no qual os profissionais de Tecnologia estão inseridos. Através do olhar analítico, pode-se dizer que a primeira e segunda variável identificadas pela pesquisa, ‘‘Desencontro de informações’’ e ‘‘ Problema com prioridades e tarefas’’, são resultados indiretos de uma estrutura organizacional das corporações insuficiente. Conceitualmente, estrutura organizacional, que em seus primórdios, carrega à compreensão sociológica de Max Weber, é responsável por definir a estrutura de organização, trazendo nesse processo o alinhamento dos objetivos da empresa com a sua cultura para uma melhor compreensão referente ao modelo de desenho dos departamentos, cargos e funções, consequentemente permitindo uma melhor distribuição das tarefas a serem desempenhadas por cada colaborador. Devido a essas atribuições, uma estrutura organizacional fragilizada não possibilita um bom entendimento da hierarquia de cargos e ocasiona uma falta de clareza perante a cascata de funções atribuídas a cada membro formador da equipe, contribuindo para uma organização pobre, subjetiva e uma comunicação falha conturbada pela falta de entendimento da dinâmica de atividades presente (Chiavenato, 2006).

Para Morgan (2006) como um organismo vivo e por necessitar de recursos e da gestão dos mesmos, uma empresa se conversa, ou seja, seus maiores problemas, se estudados, terão grandes chances de estarem interligados, como é possível ver através da interrelação entre as variáveis apontadas acima. O mau desempenho da estrutura organizacional promove uma compreensão conturbada das competências cabíveis a cada um de forma a serem apontadas de acordo com departamento e cargo. Quando não há essa referência estruturada de maneira sólida a equipe de liderança como um todo e individualmente, enquanto referência para seu respectivo departamento, se torna confusa, como apontada pela causa número cinco de acordo com a pesquisa.

De acordo com Jago (1982) a definição de liderança corresponde ao uso não coercitivo, mas sim prático da influência para coordenar e dirigir atividades a quem forem atribuídas, dessa forma, encaminhando a organização em direção de seus objetivos estratégicos. Com isso pode-se dizer que uma liderança desestruturada sem suporte adequado de informações, familiaridade com a cultura da empresa e ferramentas de orientação para suas decisões, se torna uma liderança ineficaz.

Por meio da compreensão do papel de uma figura de liderança e como ilação da dinâmica social atuante dentro das empresas, atribui-se hoje ao dirigente de uma equipe (Aiesec, 2019) as seguintes responsabilidades, distribuir as tarefas, apoiar na otimização das atividades executadas por toda a equipe, ser capaz de identificar e estabelecer o perfil dos colaboradores com objetivo de desenvolver formas eficientes de comunicação se fazendo capaz então de articular as habilidades individuais, potencializando assim resultados, aumentando a percepção de satisfação e crescimento pelo próprio colaborador, e ainda sim performar em suas tarefas de forma congruente à cultura e valores da empresa. Por meio dessas atribuições espera-se que a figura representativa do time seja capaz de estabelecer um bom relacionamento com seus pares podendo assim gerir sua capacidade de influência refletindo no alcance dos resultados esperados de acordo com os apontamentos presentes em seu plano estratégico.

No entanto, quando a estrutura organizacional já não é robusta o suficiente para suportar as atividades e funções da empresa, o papel do líder é diretamente afetado, dificultando que o mesmo consiga desempenhar suas atividades e fornecer ao seu time as ferramentas que eles precisam, sendo, muitas delas, as citadas na pesquisa da Wrike.

Para que uma equipe articule suas habilidades e competências de forma a desempenhar suas atividades de acordo com as expectativas, é primordial que cada membro da equipe compreenda sua função como um todo bem como a(s) atividade(s) por ele a ser(em) realizada(s), desde a sua importância, passando pelos meios de realizá-las, pelos objetivos pretendidos e os reflexos que seus resultados levarão para as outras etapas de um processo, ter este olhar ampliado e desempenho expressivo e que corresponda com o esperado, só se faz possível com uma distinção clara das respectivas funções para que cada colaborador então reconheça o que lhe for atribuído e faça a gestão das suas competências e conhecimentos para demonstrar seu desempenho. Como figura responsável pela organização das tarefas e equipe, bem como modelo de inspiração, o líder figura uma parte fundamental neste processo, ao ponto de que a ausência de sua presença afeta os processos por ele designados.

Sendo uma organização, de setores interdependentes, o mau funcionamento de uma unidade é suficiente para refletir nas etapas subsequentes, ter a compreensão de coletividade é fundamental para potencializar os resultados individuais e de grupos, por consequência exponenciar resultados e performance individuais e da empresa como um todo. No entanto, sem a falta de colaboração, comportamento coletivo e coordenação das partes, que mais uma vez precisam ter claras para si a distinção entre o início e fim daquilo que lhes cabe como responsabilidade, se torna inviável a manutenção de um sistema inter-correspondente.

A presença do olhar colaborativo e correlacionado das relações de trabalho de uma organização é uma forma expressiva do comportamento dos colaboradores mas, por sua vez, diretamente conectado a cultura da empresa, que compreende desde seus princípios e objetivos até a maneira como ela é feita a comunicação de seus pilares, não apenas de forma direta mas também indiretamente a cultura se manifesta de maneira intrínseca às atividades, sendo, inicialmente responsável pela seleção de pessoas durante um processo de recrutamento, também é a base que rege as relações no ambiente interno principalmente, afetando diretamente os colaboradores e consequentemente os resultados das ações por eles exercidas. Sendo assim, aponta-se que a cultura organizacional juntamente com a compreensão da mesma pela liderança que fica responsável por transferir esse conhecimento de base para sua equipe por meio de suas ferramentas de influência é fundamental para o início de um bom funcionamento equipe e formação de um ambiente colaborativo. Esta compreensão é reforçada por Chiavenato (2004, p. 375), quando aponta que através do conhecimento da cultura de uma organização é possível identificar seu comportamento e aonde esta organização pode chegar. Pode-se dizer então, que conferindo ambos os entendimentos; é através de falhas no comportamento e/ou performance do topo hierárquico para/ com a sua equipe que se inicia o processo de ruptura da cultura organizacional, devido a não clareza e coesão da sua exposição ao coletivo, abrindo espaço para a interpretação individual estreada em cada concepção de cultura e princípios individuais. Desta forma, em momentos que o ambiente de trabalho não consegue transparecer os princípios da colaboratividade e coordenação de maneira objetiva e nem clara, torna-se conturbada a obtenção dos mesmos comportamentos pelos indivíduos constituintes do meio como um todo.

Como reforçado pela explanação dos agentes acima, percebe-se que a ausência de uma equipe colaborativa e coordenada é causa de alguns problemas comuns no ambiente de trabalho, afetando principalmente a dinâmica fluída de realização das funções bem como as saídas resultantes delas. Caso o andamento das atividades como estipulado no planejamento tático da empresa não for constituído de maneira fluída, baseada em conhecimento da empresa, planejamento e estratégia, prazos e qualidade não deram atendidos à altura das expectativas, resultando em alterações das datas de entrega, frustrações e até mesmo

retrabalho, afetando diretamente no grau de satisfação dos colaboradores envolvidos e dos clientes que recebem diretamente o resultado de processos que não estão sendo geridos e executados de maneira satisfatória (Kotler, 1992).

Com a alteração de prazos, ruídos no andamento dos processos e a não compreensão clara das equipes como grupo e individualmente se torna precária a gestão das expectativas, independentemente do fluxo entre os níveis organizacionais, seja do tático para/com o gerencial como vice versa, essa defasagem prejudica as formas com as quais as partes se enxergam, se comunicam e consequentemente estipulam metas umas para as outras para que possam então realizar suas atividades também, já que, em um ambiente direcionado a um resultado específico, todas as partes em geral trabalham por um mesmo resultado, fazendo de suas funções codependentes.

Diante destes fatos geradores de estresse ocupacional conjuntamente a disponibilidade de profissionais de tecnologia da informação no mercado de trabalho e da sua crescente demanda, torna-se relevante apurar qual a real importância dessa atividade dentro de uma estrutura de fornecedores de produtos e serviços.

De acordo com uma análise feita pela Classificação nacional de atividades econômicas (CNAE, 2022), nos últimos 10 anos, o Brasil registrou um aumento de 210% de aumento na quantidade de empresas dedicadas ao ramo tecnológico no Brasil, no entanto, esse aumento não se limita a empresas dedicadas estritamente à tecnologia, hoje, com o marketing 5.0, juntamente com o surgimento de diversas ferramentas que facilitam toda e qualquer operação de forma até mesmo personalizado, pode-se dizer os mais diversos mercados dependem, mesmo que minimamente, da tecnologia para o seu bom funcionamento e como consequência do conhecimento direto sobre o assunto para suportar suas atividades e possíveis falhas e complicações.

Como apontado por José Renato Raposo, chefe de operações do DataHub (2022):

No mundo todo, a indústria da tecnologia cresce a passos largos. Entender como ela vem se desenvolvendo no Brasil nos dá um panorama importante sobre para onde estamos indo. É inegável que a pandemia impactou o setor. Todas as mudanças pelas quais passamos nesse período, pessoas físicas e empresas, intensificou a necessidade de criar soluções para atender às novas demandas do dia a dia. Tivemos uma aceleração na transformação digital e há muito espaço ainda para crescer.

Dessa forma, assim como todo setor responsável por seus resultados possui uma gestão de suas responsabilidades formando um fluxo de atividades buscando otimizar e alcançar os melhores outputs usufruindo dos recursos disponíveis não fica sendo diferente para a área de tecnologia. Dependente de um bom planejamento, alinhamento das expectativas e dos recursos humanos e materiais disponíveis para desempenhar os processos e atingir o resultado esperado, é um setor que carrega também sua responsabilidade social e jurídica, decorrente de suas operações com dados pessoais, informações confidenciais, e a todo tempo expostos a riscos como fragilidade de rede, exposição e mau uso de dados, inovações, malwares, entre outras vulnerabilidades que enfraquecem suas soluções, além de estarem sob os princípios das regulamentações da LGPD - Lei geral de proteção de dados.

Diante de todas essas responsabilidades e do aumento da sua demanda, expresso de diversas formas, incompatível com o fluxo de mercado, a sobrecarga de trabalho se faz inevitável, assim como a pressão por resultado devido às complicações e responsabilidades intrínsecas apontadas anteriormente que desencadeiam o estresse ocupacional. Através da definição deste conceito trazida por Cooper (1993) é possível perceber a relação crônica e imersiva dos profissionais de T.I dentro desta problemática, uma vez que eu entendo se dá por: um problema capaz de ser percebido e de ter suas fontes encontradas, e que por sua vez

resultam da incapacidade de lidar com as fontes de pressão do trabalho, levando a consequências como problemas de saúde física, mental, impactando o índice de satisfação no trabalho e afetando assim tanto ao indivíduo quanto às partes ao seu redor e, por consequência a organização como um todo já que colaboradores que se encontram em caso de estresse por consequência tem seu desempenho afetado, juntamente com a qualidade das suas realizações e, em longos prazos de exposição a este cenário geram um aumento para a estrutura organizacional da qual faz parte uma vez que se identifica um aumento nos custos das organizações decorrentes de problemas de saúde e com o aumento do absenteísmo, da rotatividade e do número de acidentes de trabalho (Meng-Jin, Curandi, 2008, Jex, 1998 & Ress, 1995).

Como elaborado, estar em situação de estresse ocupacional não é um evento vantajoso para nenhuma das partes envolvidas seja direta ou indiretamente. O estresse apresenta uma série de sinais que podem ser percebidos à medida em que o indivíduo vai tendo contato com as fontes de estresse no trabalho, os sintomas mais comuns incluem dor de cabeça, distúrbios do sono, dificuldade de concentração, temperamento explosivo, estômago perturbado, percepção de insatisfação com trabalho intensificados, moral e autoestima baixos, desenvolvimento de depressão e quadros de ansiedade. Vale lembrar que cada indivíduo responde de uma forma a mesmas situações, sendo essas respostas frutos de variáveis pessoais e externas, podendo então, ter dois indivíduos convivendo com o mesmo espaço e fontes estressoras e ainda sim apresentar comportamentos e sintomas divergentes. Tanto o estresse de curto quanto o de longo prazo podem ter efeitos sobre o seu corpo. Estresse dispara mudanças no organismo e aumenta a probabilidade de ficar doente. Ele também piora problemas de saúde já existentes, problemas estomacais, insatisfação no trabalho, moral baixo, depressão e ansiedade (Secretaria do Estado da Saúde, 2019).

Estudado também por Hans Selye, o estresse laboral foi dividido pelo mesmo em algumas fases, são elas:

Fase de alerta: Muito presente no início do processo, funciona como uma reação biológica do corpo de resposta a uma possível ameaça ou situação de desconforto. Então o corpo intercepta um estímulo estressor e prepara uma resposta imediata e paliativa, nesta fase o principal palco das reações é dado pelo sistema nervoso simpático.

Fase de resistência: nesta fase, o corpo e a mente procuram voltar ao equilíbrio, ao cenário de conforto, controlando suas reações da fase de alerta, o corpo vai se desgastando, trazendo de forma mais intensa os sintomas descritos acima e ocasionando um desgaste excessivo ao sujeito devido toda essa energia despendida em adaptação. Devido a esse desgaste, o organismo humano se torna mais suscetível a doenças e outros problemas mentais, físicos e emocionais.

Fase de exaustão: representativa da fase máxima de esgotamento devido a experiência imersiva intensa e/ou de longo prazo, na fase de exaustão os sintomas se tornam ainda mais intensos sendo somados a outros possíveis também como o isolamento social, queda de cabelo, problemas sexuais e irritabilidade. Outros problemas de saúde também são desencadeados devido a essa experiência vivenciada de forma mais agravada, sendo eles doenças cardíacas, depressão, crises de ansiedade, pânico e úlceras (Selye, 1965).

Como visto, a experiência de vivenciar situações de estresse seja em curto ou longo prazo podem ter efeitos sobre o seu corpo, mente e psicológico alterando a dinâmica de vida que o indivíduo leva, o deixando instável e consequentemente vulnerável, sendo maior então a probabilidade de contrair doenças e/ou então agravar problemas de saúde já existentes.

Como relatado pela BeeCorp³ (2021) em casos mais graves percebe-se um aumento de casos como depressão, pânico, ansiedade e burnout. A depressão, também conhecida como mal do século, tem relação direta com o sistema nervoso, alterando o comportamento hormonal do indivíduo, o corpo passa a produzir mais cortisol, hormônio responsável por controlar o estresse do corpo humano, quando exposto a situações estressantes de forma recorrente sua produção se torna elevada da mesma forma que a dopamina e serotonina tem sua liberação reduzida contribuindo para os sentimentos negativos uma vez que ambos são , neurotransmissores que influenciam em sensações positivas, como de bem estar e alegria. Por sua vez, a síndrome de burnout representa um esgotamento e desgaste físico e emocional excessivo de forma que o colaborador não consegue mais realizar suas tarefas habituais ou manter relações interpessoais, esse comportamento ao se limita ao espaço de trabalho, uma vez desenvolvida a síndrome de burnout, o indivíduo apresenta os comportamentos em todas as áreas de sua vida, inclusive pessoal e familiar, contribuindo ainda mais para formação de novas formas de estresse e situações desconfortáveis e ansiosas, sem conseguir realizar as suas tarefas habituais ou se relacionar de forma saudável com outras pessoas.

A ansiedade, representada por um quadro de preocupação incessante e excessiva a respeito das mais diversas situações, mas com ênfase nas cotidianas, traz consigo diversos sintomas que acabam por refletir no comportamento do colaborador de forma a atrapalhar seu rendimento, capacidade de gestão e execução de tarefas, promovendo irritabilidade e instabilidade entre outros reflexos. De acordo com um estudo realizado pela Talenses no ano de 2019, 49% dos trabalhadores brasileiros já sofreram ou sofrem com esse transtorno. A crise do Pânico, também está associada à ansiedade, sendo crises fortes e repentinas nas quais o medo, sensação de mal-estar se destacam podendo trazer ao indivíduo até mesmo a sensação de estar prestes a morrer. São situações que agravam o desgaste emocional e físico do colaborador e que, por vezes, dependendo da sua gravidade, pode evoluir para casos em que qualquer ambiente fora do lar se torna uma ameaça; afetando completamente a rotina do colaborador (Biblioteca Virtual em Saúde - Ministério da Saúde, 2019)

No entanto, as consequências não se limitam ao colaborador em específico, além de da equipe sentir os reflexos tanto em questões de rendimento quanto de comportamento, a instituição em si também recebe um apanhado de alterações, como:

1. redução da percepção geral de bem-estar e satisfação no e com o trabalho;
2. alteração do clima organizacional, tornando o mais pesado e ruidoso;
3. aumento na recorrência e duração de períodos de afastamento do trabalho;
4. gastos com tratamentos de saúde e treinamentos para substituir o funcionário afastado;
5. elevação nos índices de absenteísmo e presenteísmo;
6. aumento na recorrência de turnover, forçando a empresa a buscar, por meio de processos seletivos, treinamentos e investimentos diversos, uma nova pessoa.

Ainda que existam outras formas de reflexos no ambiente empresarial decorrendo da presença de profissionais afetados pelo estresse ocupacional, os citados são os principais e os resultados finais são os mesmos: aumento no custo operacional da empresa para suprir a queda de produtividade e até mesmo ausência do profissional, redução da capacidade produtiva pelos mesmos motivos, possibilidade de romper com as leis trabalhistas, entre outros, como por exemplo: a desvalorização da imagem da empresa perante ao mercado de trabalho e comercial. (Beecorp, 2022)

³ Empresa especializada em bem-estar laboral. Investindo em conhecimento e formas de gestão completa e integrada da saúde, qualidade de vida e segurança, buscando prover bem-estar integral dos colaboradores formando empresas mais eficientes.

Destarte, as tendências de mercado apontam para um aumento na carência desses profissionais pelos próximos anos como identificado por um estudo feito pela Brasscom em 2021 prevendo que a demanda por profissionais nas áreas de software, serviços de TIC⁴ no Brasil deve chegar a 797 mil vagas nos próximos três anos, pode-se dizer que se faz ainda mais necessário estudar sobre as variáveis que ocasionam este problema bem como suas consequências presumindo buscar maneiras de mitigá-las e até mesmo compreender melhor os fatos que performam na formação de um ambiente laboral não saudável buscando maneiras de reformá-lo e torná-lo mais sustentável.

Perante este cenário percebe-se que é gradativo o crescimento no número de empresas que se faz ciente da importância em corroborar com a qualidade de vida de cada um dos membros de suas equipes. De acordo com a pesquisa de recursos humanos da Deloitte sobre respostas a epidemias realizada no ano de 2020 82% das corporações percebem que prover condições de trabalho que possam ser adaptadas por cada um as suas necessidades individuais, ou seja, flexíveis, são essenciais para corroborar com qualidade de vida de seus profissionais.

Para que isso seja alcançado tem se constituído diversos planos estratégicos respeitando as particularidades de cada ambiente e cultura laboral na intenção de alavancar uma política de boas práticas. De acordo com um levantamento realizado pela Promed assistência médica⁵ em 2019 as práticas mais buscadas tem sido:

1. formação de um ambiente físico agradável, saudável e seguro;
2. incentivo na interação interpessoal por meio da escuta ativa e diálogo aberto;
3. reconhecimento perante as realizações;
4. remuneração compatível e elaboração de um plano de cargos e suas respectivas atividades;
5. promoção de oportunidades de crescimento interno;
6. investir em benefícios que promovam saúde e prevenção de doenças e autocuidado.

A importância dessas práticas reforça-se pela pesquisa realizada em 2021 pela Great Place to Work (GPTW)⁶ que apresenta o fator qualidade de vida como o 2º maior fator de permanência dos colaboradores nas 150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil. Além de um aumento na produtividade das equipes, uma vez que 67% dos funcionários apontaram que se sentem mais produtivos ao trabalharem em empresas que trabalham em conjunto para promover qualidade de vida a sua equipe e que prezam por um ambiente organizacional sustentável. Não só isso, como recolhido pela Promed trabalhar as políticas apontadas acima, além de aumentar a produtividade e o clima organizacional é possível perceber outros impactos positivos, dentre eles:

1. aumenta a motivação e satisfação da equipe;
2. melhora a saúde dos colaboradores e diminui as taxas de absenteísmo;
3. reduz a taxa de sinistralidade e custos com plano de saúde dos funcionários;
4. melhora a imagem da empresa;
5. ajuda a atrair e reter talentos, reduzindo a taxa de turnover ou rotatividade de colaboradores dentro da empresa.

METODOLOGIA

A pesquisa de natureza mista, que proporciona inferência quantitativa, mas também conhecimentos da realidade social por meio dos significados dos sujeitos participantes

⁴ Abreviação para Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação

⁵ Promed é uma operadora de saúde referência em Minas Gerais criada há mais de 25 anos.

⁶ Great Place to Work® é uma consultoria global que apoia organizações a obterem melhores resultados por meio de uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação.

possibilitam uma compreensão aprofundada dos fenômenos sociais e a captação de dados não facilmente articulados, como atitudes, comportamentos, motivos, entre outros. (Zanella, 2006).

Contudo, conforme Tonelli (2011) o método aludido, geralmente objetivo descrever fenômenos e, por isso precisa ser elaborado de maneira criteriosa para descrever o contexto investigado, realidade ou fenômenos ou objetos.

Sendo assim, a fim de buscar um entendimento mais amplo sobre o contexto estudado, foi realizada uma pesquisa exploratória, delineada por indicação e com base no método qualitativo sobre o qual, Segundo Richardson (1999), caracteriza-se como adequado para entender a originalidade de um fenômeno social. Dessa forma, a análise qualitativa não pretende numerar e/ ou medir categorias ou unidades homogêneas, é uma forma de entender e estudar as complexidades do fenômeno social.

Ancorado nos conceitos aludidos para delinear a realidade investigada e alcançar o objetivo desse estudo, foi realizada uma primeira etapa do estudo por meio de uma investigação das publicações de artigos indexados, disponíveis no Banco de Periódicos da CAPES. Essa pesquisa demonstrou os fatores de estresse e a percepção do profissional de TI referente a esse segmento que determinam ou contribuem para que determinado fenômeno ocorra.

Em seguida, com a finalidade de buscar um entendimento mais amplo sobre o contexto estudado, foi realizada uma pesquisa exploratória com método qualitativo aplicada durante o quarto trimestre de 2022, em ambiente natural no qual todos os participantes, totalizando 224, tiveram contato direto com a área por meio de atuação no mercado de trabalho ou pelo objeto de estudo deste segmento sendo que, nesta ação, todos participantes foram esclarecidos pelos pesquisadores do estudo e concordaram com o Termo de Esclarecimento e Livre Consentimento antes do início da coleta. As respostas do questionário, uma vez coletadas, foram organizadas em planilha Excel para formar uma base de dados estruturada, por meio da qual a análise dos dados se deu de forma descritiva e estatística, através das médias e frequências obtidas devido às respostas dos participantes. Dessa forma, se fez possível obter além das informações demográficas, elementos descritivos da percepção dos participantes em relação aos fatores estressantes e sobre a diversidade nesse segmento.

Assim, para caracterizar a percepção dos participantes, foi realizada a análise textual das questões abertas dos questionários aplicados aos alunos do curso e profissionais de TI e, por meio dos dados compostos essencialmente pela linguagem desses indivíduos, pode-se destacar as características mais relevantes sobre os fatores estressante, de acordo com o conteúdo simbólico produzido.

Assim foram elencados como crivos para participação nesta pesquisa sendo eles:

- a) discentes dos cursos de graduação em Tecnologia da informação;
- b) graduandos dos primeiros e segundo semestre do curso aludido;
- c) participantes de faculdades da zona sul de São Paulo;
- d) critérios como gênero, idade, formação acadêmica anterior e experiência profissional não foram utilizados como crivo para inclusão e exclusão no estudo.

O instrumento de pesquisa balizou-se em um roteiro semiestruturado com três blocos:

- a) dados demográficos do sujeito;
- b) alusão da área hospitalar e de TI
- c) principais fatores estressantes;
- d) percepção referente ao profissional de TI e
- e) conhecimento das metodologias ágeis.

RESULTADOS

Obteve-se um retorno de 224 respondentes do público-alvo contribuindo para/com a investigação das questões específicas do estudo em questão a respeito do Estresse Ocupacional aplicado sobre profissionais de tecnologia da informação.

De forma consolidada, dos 224 respondentes a maioria são jovens que possuem entre 17 e 29 anos (89,7%), com formação em andamento (59,4%), sendo a maioria homens residentes na região sudeste do Brasil (81,3%). Os gráficos mostrados na sequência, mostram as respostas dos participantes ao questionário, e estão distribuídos de acordo com a ordem de cada questão.

O gráfico 1 ilustra à Análise de frequências simples, qual é possível evidenciar as palavras de cada evocação separadamente por participante, organizadas por ordem de frequência e separadas em grupos numerados de 1 a 3, de acordo com a questão aberta proposta. Podemos observar que a frequência de evocação das principais palavras destacadas caracteriza o fato que corrobora com a ideia de que os participantes assimilaram os conceitos estudados neste trabalho.

Gráfico 1 - Palavras citadas por ordem de relevância



Fonte: Elaborado pelos autores, 2022

Vale Ressaltar que dentre os termos em destaque, “Computador”; “Programação”; “Tecnologia”; “Inovação” e “Futuro” são termos de forte presença na literatura referente ao tema Tecnologia que contém em si a especificação em tecnologia da Informação. No entanto, os termos “Remuneração”; “Oportunidade” e “Desenvolvimento” se destacam por não estarem diretamente relacionado ao assunto, pode-se dizer que, devido a tendência da expansão do mercado de tecnologia pelos próximos anos, a remuneração se faz um dos fatores mais atrativos para aqueles que optam por se dedicar ao estudo e atuação no setor de tecnologia, contudo, os termos restantes não demonstram inferência direta sobre o tema desta pesquisa abrindo assim novas possibilidades para demais estudos a respeito do entendimento da frequência apresentada, sobre os respectivos termos, pelos os profissionais da área de estudo em questão.

Gráfico 2 - Palavras citadas por ordem de relevância



Fonte: Elaborado pelos autores, 2022

Por meio deste gráfico é possível identificar a acuracidade da pesquisa uma vez que as palavras com maior presença como fazem alusão ao fatores geradores e as consequências do estresse laboral discorridos pelo artigo, percebe-se também que, de certa forma, alguns ambientes laborais podem já estar demonstrando resultados consideráveis perante as boas

práticas recomendadas para a formação de um ambiente sustentável uma vez que termos como “Sono”; “Ódio”; “Mentiras” entre outros apresentação em frequências não tão expressivas quanto os mais citados, desta forma, fica aparente mais uma hipótese de pesquisa direcionada aos efeitos reais trazidos pela adoção das recomendações também apresentadas no decorrer do artigo.

Desta maneira, em conjunto, os gráficos demonstram que a percepção dos pesquisados, ou seja, discentes da graduação em Tecnologia da Informação corroboram com a literatura, pois discorrem de forma significativa as principais percepções do público-alvo referente aos tópicos levantados.

CONCLUSÕES

De acordo com estudo de mercado (Brasscom, 2019) o número de profissionais em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC ou TI) no Brasil, em todos os setores econômicos, é ao redor de 1,5 milhão. Esse número considera profissionais atuam como provedores de soluções em Hardware, Software, Serviços de tecnologia, Cloud (técnica de armazenamento e processamento a partir de servidores não locais, às vezes não proprietários), BPO (sigla em inglês para Business Process Outsourcing, que significa a terceirização de processos de negócios), Voz, Dados (no qual os profissionais são muitas vezes chamados de Core TI) e profissionais de tecnologia de outros setores econômicos (no qual os profissionais muitas vezes são chamados de In House) (Softex, 2019).

A Tecnologia da Informação é o alicerce do funcionamento de todo negócio. Todo reflexo externo que se apresenta é consequência de uma estrutura de TI como suporte, possibilitando que as atividades aconteçam (Bug-Busters Blog, 2017). A TI, por sua vez, engloba o conjunto de todas as atividades, dados e operações providos por meio dos recursos de tecnologia. Nas organizações, essas ferramentas devem ser utilizadas de forma apropriada, com o auxílio de recursos ou de outros meios que permitam que o setor de TI trabalhe para gerar melhorias para a empresa. Segundo Carreno et al. (2015), se as empresas não utilizarem a TI de forma eficiente, dificilmente serão bem-sucedidas e, certamente, a concorrência vai retirá-las do mercado.

Evidencia-se ancorado no Gráfico 1 que 35,2% dos respondentes citaram o “computador” ao pensar no profissional de TI, assim como 34,8% informaram sobre a remuneração oferecida pelo Mercado desse segmento, onde esses fatores se interligam com os 20% que informaram

Em seguida, tivemos a capacitação de alguns fatores presentes no ambiente do profissional de TI, como a presença das mulheres nesse segmento onde 66,1% consideram que é necessária maior participação da mulher neste segmento, visto que ainda é a minoria devido ao Machismo presente neste ambiente que é constituído por homens, percebemos isso inclusive nos respondentes já que 82% foram homens e 17% sendo mulheres, onde todas colocaram sobre o machismo presente na área.

O primeiro objetivo específico deste trabalho foi identificar quais são os fatores causadores de estresse no profissional de TI. Conforme descrito no Gráfico 4, é possível observar diversos fatores que causam o estresse, onde 41% dos participantes têm como principal fator estressante o Trabalho excessivo, 29% alegam o cansaço físico e mental, 20% informaram a raiva causada por conta do ambiente profissional e pessoal, 10% citaram a cobrança excessiva de seu serviço, mostrando com esses dados o quanto os profissionais dessa área são excessivamente cobrados em seu âmbito profissional e precisam lidar com o âmbito pessoal consequentemente.

Por fim, foi questionado aos respondentes sobre o conhecimento e utilização das Metodologias ágeis ⁷, onde 70% respondentes informaram que não possuem conhecimento e devido à falta de conhecimento não utiliza as metodologias, e os demais respondentes 30% alegaram o conhecimento e a utilização dessas metodologias em sua vida pessoal (10%), e na sua vida profissional (90%) para organização e elaboração de tarefas, projetos, reuniões, entre outros.

RECOMENDAÇÕES

As recomendações de posse do contexto apresentado, direcionam-se à exploração e análise aprofundada dos dados estatísticos que serão obtidos da amostra no final do estudo.

De posse dessa amostra será possível aplicar uma análise aprofundada para mostrar por meio de um mapa mental ou nuvem de palavras, os principais termos pelo somatório das evocações, destacando-se por ordem de “dinamismo” no grupo.

Além disso, pode-se ser estudada a conexão das respostas obtidas e relacioná-las com métodos que auxiliem o profissional desse segmento e assim oferecer insights para esse público, objetivando diminuir os fatores estressantes.

Destarte, se faz necessário para um ambiente laboral salubre criar mecanismos que diminuam o estresse laboral, como por exemplo, líderes treinados para melhor organização do trabalho, planejamento realista dos projetos, equilíbrio das atividades perante a equipe e controle para mitigar as horas extras constantes, práticas e políticas de recursos humanos para locais de trabalho mais harmoniosos também serão componentes relevantes nessa prevenção.

Em síntese, como recomendação propõe-se a inspeção de forma mais profícua das amostras na totalidade, isso visando despertar os pesquisadores com os resultados do objeto de estudo e promover o avanço da pesquisa literária. Além de investigar empresas desse segmento a fim de relacionar a teoria à prática e com base nos resultados das percepções obtidas criar materiais institucionais que possibilitem o estudo a ser aplicada no âmbito empresarial e que assegurem sua sustentabilidade junto ao mercado competitivo contemporâneo e as propostas apresentadas pelos ODS da Onu.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

“10 Ações Para Empresas Diante de Uma Pandemia.” *Deloitte*, <https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/about-deloitte/articles/10-acoes-empresas-pandemia.htm>. Accessed 7 Oct. 2022.

Aldair Morsch, José. “Estresse Ocupacional: O Que Causa, Sintomas E Consequências.” *Telemedicina Morsch: Referência Em Laudo a Distância No Brasil*, 8 July 2022, <https://telemedicinamorsch.com.br/blog/estresse-ocupacional>. Accessed 23 Sept. 2022.

“Ansiedade No Trabalho: Conheça Os Motivos E Saiba Como Se Cuidar.” *Seguros Unimed*, 25 Mar. 2021, <https://blog.segurosunimed.com.br/ansiedade-trabalho/>. Accessed 7 Oct. 2022.

Barros, Leonardo. “Estrutura Organizacional: Qual O Tipo Certo Para Sua Empresa?” *Tangerino - Sistema de Controle de Ponto Eletrônico*, 23 Nov. 2021, <https://tangerino.com.br/blog/estrutura->

⁷ Metodologias Ágeis: conjuntos de práticas e métodos de desenvolvimento, criados e desenvolvidos ao longo das últimas duas décadas, que têm por objetivo tornar o desenvolvimento de software rápido, com custo controlável e melhorar a qualidade do software. (Fowler, 2005)

- [organizacional/#:~:text=A%20estrutura%20organizacional%20%C3%A9%20uma.](#)
Accessed 30 Sept. 2022.
- “Boas Práticas Para Melhorar a Qualidade Dos Ambientes de Trabalho.” *Impacto Social*, 21 Apr. 2020, <https://impactosocial.esolidar.com/2020/04/21/qualidade-de-vida-no-trabalho/>. Accessed 7 Oct. 2022.
- Bueri, Lorena. “Número de Empresas de Tecnologia Registra Crescimento de 210% Em Dez Anos No Brasil.” 10 Aug. 2021, <https://lorena.r7.com/post/Numero-de-empresas-de-tecnologia-registra-crescimento-de-210-em-dez-anos-no-Brasil>. Accessed 23 Sept. 2022.
- C. de Azevedo Pires, Amanda. “10 Dicas Para Melhorar a Qualidade de Vida No Trabalho.” *Site Promed*, 13 Nov. 2019, <https://sitepromed.azurewebsites.net/qualidade-de-vida-no-trabalho/>. Accessed 7 Oct. 2022.
- Carly, Liane, and Santa Catarina. *Metodologia Da Pesquisa*. Florianópolis, Sc, Sead/Ufsc, 2006.
- Chiavenato, Idalberto. *Introdução Teoria Geral Da Administração*. 2º ed., São Paulo, Editora Campus, 2006, p. 471.
- Consenza, Bruna. “O Que Causa O Estresse No Ambiente de Trabalho E Como O RH Pode Ajudar.” *Vittude*, 8 Mar. 2021, <https://www.vittude.com/empresas/o-que-cause-estresse-no-trabalho-como-rh-pode-ajudar/>. Accessed 22 Sept. 2022.
- “Demanda de Profissionais de TI Salta de 420 Mil Para 800 Mil Em Cinco Anos.” *Convergência Digital*, 21 Mar. 2022, <https://www.convergenciadigital.com.br/Carreira/Demanda-de-profissionais-de-TI-salta-de-420-mil-para-800-mil-em-cinco-anos-59768.html?UserActiveTemplate=mobile>. Accessed 9 Oct. 2022.
- Econômica, Conjuntura”. “Déficit de Profissionais de TI Pode Chegar a Meio Milhão Até 2025. Como Mitigá-Lo?” *IBRE*, 2 Dec. 2021, <https://ibre.fgv.br/blog-da-conjuntura-economica/artigos/deficit-de-profissionais-de-ti-pode-chegar-meio-milhao-ate-2025>. Accessed 3 Oct. 2022.
- “Estresse - Secretaria Da Saúde.” *Www.saude.go.gov.br*, 21 Nov. 2019, <https://www.saude.go.gov.br/biblioteca/7598-estresse>. Accessed 23 Sept. 2022.
- Fernandes da Costa Silva, Juliana. “ESTRESSE OCUPACIONAL E SUAS PRINCIPAIS CAUSAS E CONSEQÜÊNCIAS.” Juliana Fernandes da Costa Silva, Feb. 2010.
- Ferro, Pedro. “Falta de Profissionais de TI Só Tende a Aumentar, Dizem Especialistas.” *Jornal Da Usp*, 11 Nov. 2021, <https://jornal.usp.br/atualidades/falta-de-profissionais-de-ti-so-tende-a-aumentar-dizem-especialistas/>. Accessed 9 Oct. 2022.
- Grego, Maurício. “As 11 Maiores Causas de Estresse No Trabalho.” *Exame*, 13 Oct. 2015, <https://exame.com/carreira/as-11-maiores-causas-de-estresse-no-trabalho/>. Accessed 23 Sept. 2022.
- “Infográfico Bem-Estar.” *Great Place to Work*, 2021, https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms%2Ffiles%2F2705%2F16161774901571067318Infogrfo - Bem-estar_v3.1.pdf. Accessed 7 Oct. 2022.

- Lacerda, Felipe. “Entenda Como O Estresse Dos Colaboradores Pode Acarretar Problemas de Saúde.” *BeeCorp*, 4 Aug. 2022, <https://beecorp.com.br/estresse/> . Accessed 23 Sept. 2022.
- Lima, Joilson Souza de. “O Planejamento Estratégico Como Ferramenta de Gestão.” *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo Do Conhecimento*, 2 Apr. 2018, <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/planejamento-estrategico> . Accessed 7 Oct. 2022.
- Malagris, Lucia, et al. “Níveis de Estresse E Características Sociobiográficas de Alunos de Pós-Graduação.” 2009. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-11682009000200012#:~:text=Selye%20\(1965\)%20descreveu%20o%20processo,indiv%20C3%ADduo%20preparado%20para%20a%20a%20C3%A7%C3%A3o](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-11682009000200012#:~:text=Selye%20(1965)%20descreveu%20o%20processo,indiv%20C3%ADduo%20preparado%20para%20a%20a%20C3%A7%C3%A3o). Accessed 23 Sept. 2022.
- Mocellin de Souza, Leticia. “A INFLUÊNCIA DA LIDERANÇA NA CULTURA ORGANIZACIONAL.” Leticia Mocellin de Souza, 2009.
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável | As Nações Unidas no Brasil*. (n.d.). Brasil.un.org. <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs> . Accessed 30 Sept. 2022.
- “O Que Causa Estresse No Trabalho + 8 Principais Fatores.” *Siteware*, 21 Oct. 2019, <https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/o-que-cause-estresse-trabalho/> . Accessed 30 Sept. 2022.
- “Síndrome de Burnout: O Que é, Sintomas E Como Tratar.” *HCOR*, <https://www.hcor.com.br/hcor-explica/outras/sindrome-de-burnout/#:~:text=A%20S%C3%ADndrome%20de%20Burnout%2C%20tamb%C3%A9m,at%C3%A9%20mesmo%20excesso%20de%20competitividade> . Accessed 7 Oct. 2022.
- Sobral, Paola. “Estresse: Os Principais Sintomas E Como Combater O Problema.” *BeeCorp*, 23 June 2022, <https://beecorp.com.br/estresse-sintomas/> . Accessed 23 Sept. 2022.
- Steffen Neto, Frederico, et al. “ANÁLISE ORGANIZACIONAL SOB a LUZ DAS METÁFORAS de GARETH MORGAN: UM ESTUDO de CASO SOBRE OS PROJETOS “X” E “Y” de UMA EMPRESA DO SEGMENTO FINANCEIRO.” Nov. 2014. <http://repositorio.uninove.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/653/27.pdf?sequence=1>. Accessed 30 Sept. 2022.
- Terra, Luíza. “Qualidade de Vida No Trabalho: Por Que E Quando Investir?” *BeeCorp*, 7 June 2022, <https://beecorp.com.br/qualidade-de-vida-no-trabalho/> . Accessed 10 Oct. 2022.
- “Transtorno Do Pânico | Biblioteca Virtual Em Saúde MS.” *BVMS.SAÚDE.GOV*, July 2019, <https://bvms.saude.gov.br/transtorno-do-panico/> . Accessed 23 Sept. 2022.
- Wrike. “WORK MANAGEMENT SURVEY.” 2015. https://cdn.wrike.com/ebook/Wrike-Work-Management-Report-2015.pdf?utm_source=email&utm_medium=report&utm_campaign=2015&mkt_tok=3RkMMJWWfF9wsRog. Accessed 23 Sept. 2022.

Zenklub. “A Síndrome de Burnout No Brasil.” *Zenklub*, 17 May 2022, <https://zenklub.com.br/blog/saude-bem-estar/sindrome-de-burnout-no-brasil/#:~:text=De%20acordo%20com%20o%20International> . Accessed 30 Sept. 2022.