



ANÁLISE DOS NÍVEIS DE ESTRESSE ASSOCIADOS AO USO DO TELEFONE CELULAR PARA RELAÇÕES DE TRABALHO

ANALYSIS OF STRESS LEVELS ASSOCIATED WITH THE USE OF CELL PHONE FOR WORK RELATIONSHIPS

Sandra Mara Bragagnolo¹
<https://orcid.org/0000-0002-1001-8541>
Nadielly Alves Bremm²
<https://orcid.org/0009-0006-2964-4741>

Recebido em: 01 set. 2023
Aceito em: 05 out. 2023

Como citar este artigo: BRAGAGNOLO, S. M.; ALVES BREMN, N. ANÁLISE DOS NÍVEIS DE ESTRESSE ASSOCIADOS AO USO DO TELEFONE CELULAR PARA RELAÇÕES DE TRABALHO: ANALYSIS OF STRESS LEVELS ASSOCIATED WITH THE USE OF CELL PHONE FOR WORK RELATIONSHIPS. **Revista Visão: Gestão Organizacional**, Caçador (SC), Brasil, v. 12, n. 1, p. 276–290, 2023. DOI: 10.33362/visao.v12i1.3264. Disponível em: <https://periodicos.uniarp.edu.br/index.php/visao/article/view/3264>.

Resumo: O trabalho é espaço de desenvolvimento humano, em que as pessoas descobrem suas habilidades e potencialidades, entretanto, nesse ambiente, são submetidas a desgastes e sintomas associados ao estresse, os quais podem prejudicar sua saúde. Diante dessa problemática, essa pesquisa quantitativa e descritiva, mediante a aplicação de questionário, analisa como o uso do telefone celular para fins de trabalho impacta nos níveis de estresse dos trabalhadores. Chegou-se à conclusão de que 46,31% manifesta sinais de estresse. Sobre as percepções a respeito da utilização do telefone celular para fins de trabalho, identificou-se que 44,4% dos respondentes não estão satisfeitos com o uso de seus números e aparelhos pessoais para fins de trabalho, pois pensam que a empresa deveria disponibilizar números corporativos, orientando para que os funcionários só venham a utilizar dentro dos horários de expediente. As percepções dos respondentes convergem todas para a ideia de que o uso do telefone celular

¹ Mestre em Desenvolvimento e Sociedade. Coordenadora dos cursos de Administração da Uniarp, nos campi de Caçador e de Fraiburgo. Integrante do Grupo de Pesquisa em Ética, Cidadania e Sustentabilidade. Docente no programa de Pós-Graduação *Lato Sensu* e na Graduação dos Cursos de Administração e Ciências Contábeis, da Uniarp. Professora tutora e autora do material didático da disciplina de Comunicação e Expressão. Tutora de disciplinas e Projetos Integradores de cursos ofertados na modalidade 100% a distância. E-mail: sandra.mara612@gmail.com.

² Acadêmica do Curso de Administração. Universidade Alto Vale do Rio do Peixe-Uniarp. E-mail: nadybrenm9@gmail.com.

para fins de trabalho precisa passar por ajuste, pois, pelo que mostram os dados dessa pesquisa, contribui para o aumento do estresse.

Palavras-Chave: Estresse. Uso do Telefone Celular.

Abstract: Work is a space for human development, where people discover their abilities and potential, however, in this environment, they are subjected to stress-related wear and symptoms, which can harm their health. In light of this issue, this quantitative and descriptive research, through the administration of a questionnaire, analyzes how the use of cell phones for work purposes impacts the stress levels of workers. It was concluded that 46.31% show signs of stress. Regarding perceptions about the use of cell phones for work purposes, it was identified that 44.4% of respondents are not satisfied with the use of their personal numbers and devices for work purposes, as they believe the company should provide corporate numbers and guide employees to only use them during working hours. The respondents' perceptions all converge on the idea that the use of cell phones for work purposes needs to be adjusted, as indicated by the data from this research, which suggests that it contributes to increased stress.

Keywords: Stress. Cell Phone Use.

INTRODUÇÃO

O estresse aparece associado à dificuldade de relaxar e a uma variedade de emoções, como ansiedade, irritabilidade e dificuldade de concentração. As pessoas afetadas pelo estresse podem ter dores de cabeça ou no corpo, estômago, bem como dificuldade para dormir (OMS, 2023).

Trabalhos que estudam a precarização do trabalho, como o de Lima e Bridi (2019, p. 325, grifos dos autores), concluem que a precariedade faz parte “desses ‘novos’ trabalhos que surgem num contexto de flexibilidade e inovações tecnológicas, na qual a internet pontifica, mesclando tempo e espaço, embaralhando questões constituintes do próprio valor trabalho, do tempo e espaço, do material e imaterial”. Esse pensamento denota que a internet traz a possibilidade de comunicação entre funcionários e empresas em tempo integral, não mais apenas no horário considerado de expediente.

Cardoso (2013) destaca que o tempo de trabalho está invadindo o de não trabalho, diminuindo a fronteira que historicamente existe entre os dois. Essa invasão se dá pela necessidade de realização de trabalho em momentos de folga deste e “também pela crescente flexibilização do tempo laboral, determinada pelas necessidades do capital, desorganizando o planejamento da vida dos trabalhadores e seus familiares” (CARDOSO, 2013, p. 354).

Vale destacar que as pessoas passam grande parte de suas vidas trabalhando para obterem seu sustento e sua qualidade de vida, por isso diz-se que os gestores precisam dar atenção a seus funcionários, proporcionando ambientes receptivos, com motivações e oportunidades de desenvolvimento. Devido a essa relação, o bem-estar dos trabalhadores é

fator importante para seu desenvolvimento (SOUZA; LUCON; ALCALDE, 2018).

Há o entendimento de que exista o direito à desconexão do trabalho. “Há, também, o recente entendimento da Justiça de que o tempo associado ao trabalho em domicílio, através do telefone celular ou da internet, deva ser considerado como tempo de trabalho” (CARDOSO, 2013, p. 354).

O tema deste artigo trata dos níveis de estresse associado a alterações no comportamento organizacional, pelo uso do telefone celular para relações de trabalho. O comportamento organizacional é um campo de estudo que busca compreender o comportamento das pessoas dentro das organizações de trabalho, estudando, explicando e mostrando formas de atuar em diversas situações (WAGNER III; HOLLENBECK, 2020).

Para Robbins, Judge e Sobral (2010), o comportamento organizacional deve estruturar-se de maneira a que se possa entender o desenvolvimento de cada indivíduo, mostrando formas de alcançar os objetivos, melhorando a eficácia da empresa e também o desenvolvimento do funcionário.

Um dos principais desafios enfrentados pelas organizações é o estresse, definido como reações negativas que os colaboradores têm dentro das empresas (LEITE, 2020). Os problemas advindos do estresse não podem ser menosprezados, pois é dentro deste ambiente que as pessoas reagem a mais sintomas desse problema. Cada colaborador tem sua maneira de se portar diante de situações estressantes, assim, os níveis de estresse variam de pessoa para pessoa (BANOVA, 2019).

Neste contexto, Santos e Henriques (2020) consideram que o desenvolvimento do estresse nos colaboradores das empresas não surge de imediato, ele vai se acumulando durante o tempo, afetando, inicialmente, os fatores ambientais da empresa, os organizacionais e, por fim, os individuais.

Diante desse cenário, essa pesquisa investiga como o uso do telefone celular para relações de trabalho impacta os níveis de estresse individuais. A justificativa para realizar a pesquisa reside nos níveis de estresse causados pela utilização do uso de telefone celular para fins de trabalho, em específico, a utilização do celular particular dos trabalhadores para relações corporativas. Levanta-se a hipótese de que muitas pessoas têm seu número de telefone particular em grupos de trabalho. Essa pesquisa é importante para compreender vantagens e desvantagens desta utilização, sendo fundamental que se tenha uma visão sobre o impacto do uso do celular para relações de trabalho.

As jornadas de trabalho seguem sendo consideradas regulares, entretanto, “a resolução de problemas, o celular e a urgência de atendimento a clientes borram a fronteira do tempo de trabalho e de não trabalho, embaralhando vida pessoal e vida profissional” (LIMA; BRIDI, 2019, p. 332).

Essas situações tornaram-se comuns em “atividades não propriamente digitais, como

as de professores, pesquisadores e outros que utilizam essas tecnologias e, cada vez mais, têm suas atividades determinadas pela utilização de dispositivos informacionais (LIMA; BRIDI, 2019, p. 332). Assim, torna-se evidente a necessidade de se desenvolverem pesquisas sobre essa temática e, especialmente, sobre o impacto no estresse individual dos trabalhadores.

COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL, TECNOLOGIAS E ESTRESSE CAUSADO PELO TRABALHO

Conceitua-se Comportamento Organizacional (CO) como um campo de estudo que busca entender melhor como as pessoas se comportam e como isso impacta as organizações (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010). Assim, “ênfatiza-se o comportamento relativo a tarefas, trabalho, absenteísmo, rotatividade, produtividade, desempenho e administração” (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010, p. 8).

Wagner III e Hollenbeck (2020) conceituam o comportamento organizacional como um campo de estudo que busca especificar o comportamento humano dentro das organizações, da mesma forma, estuda, explica e mostra formas de se atuar em diversas situações.

De acordo com Banov (2019), há falta de atenção às emoções dentro das empresas, muitas delas desprezam o fato de as ações das pessoas e suas emoções serem decorrentes de seu desempenho em suas atividades. O gestor que busca entender e compreender os fatores que influenciam suas organizações e que buscam se sobressair com as dinâmicas de suas estruturas, melhoram o desempenho e também seu relacionamento com os colaboradores, podendo, assim, exigir de maneira assertiva como se sobressair em seus desafios, evitando problemas individuais e coletivos, sendo, assim, admirado e respeitado (BANOV, 2019).

As primeiras pesquisas sobre comportamento organizacional vêm da década de 1940, como comentam Wagner III e Hollenbeck (2020), houve bastantes pesquisadores que buscaram conhecer esta área e conseguiram distinguir três contextos para o comportamento organizacional. O primeiro, que é o de interesse dessa pesquisa, seria o comportamento micro-organizacional, voltado para os indivíduos, ou seja, busca compreender como cada qual se comporta, identificando que ninguém é igual a ninguém, tratando-se de personalidades próprias, com atitudes e motivações. O segundo é o meso-organizacional, que se concentra no trabalho em equipe. E o terceiro é o macro-organizacional, focado em toda a organização. (WAGNER III; HOLLENBECK, 2020).

O trabalho é tido como espaço de desenvolvimento humano, em que atividades realizadas de forma motivadora e eficiente refletem o alcance dos potenciais das pessoas. “As mudanças causadas pela globalização, pelo avanço tecnológico constante e pela grande competitividade levam os indivíduos a planejar cada vez mais suas carreiras, estabelecendo metas profissionais e utilizando estratégias adequadas para alcançá-las” (MOURA; OLIVEIRA,

2019, p. 3).

“As tecnologias informacionais dinamizaram setores produtivos, criando novos, encerrando outros que se tornaram obsoletos e revolucionando a sociedade a partir de uma lógica flexível de produção, de distribuição e de consumo” (LIMA; BRIDI, 2019, p. 330). Essa nova lógica desestabiliza o senso comum sobre as relações de trabalho, podendo causar estresse.

O estresse é definido pela Organização Mundial da Saúde (OMS, 2023, p. 1) como “estado de preocupação ou tensão mental causado por uma situação difícil. [...] resposta humana natural que nos leva a enfrentar desafios e ameaças em nossas vidas. Todo mundo experimenta estresse em algum grau”.

Conforme Leite (2020, p. 7), o “Estresse é definido como uma reação do organismo frente aos agentes físicos ou psicológicos, quando a pessoa se confronta com algo que provoca irritação e medo”. As reações negativas que ocorrem dentro das organizações, que resultam em estresse, dão-se por algum desconforto, sobrecarga, pressão excessiva ou até mesmo metas e objetivos não alcançados, com resultados ruins (LEITE, 2020).

Sabe-se que os níveis de estresse variam de pessoa para pessoa, e as consequências geram transtornos mentais e comportamentais, os quais impactam a vida de cada um. Isso pode ocorrer porque o colaborador cria perspectivas no ambiente de trabalhos, buscando maiores desenvolvimentos a partir de suas expectativas (SOUZA; LUCON; ALCALDE, 2018).

[...] o estresse pode trazer consequências graves para a saúde do trabalhador, o que aponta uma necessidade de as organizações considerarem os programas de qualidade de vida uma de suas prioridades. As pessoas são essenciais para alavancar os negócios, porém, para que isso ocorra, elas necessitam estar bem e com condições de trabalho que assegurem a saúde física, emocional e social (SANTOS; HENRIQUES, 2020, p. 8).

Assim, para uma pessoa pode ser fácil conviver e agir em certas situações, mas pode ser difícil para outra. O estresse traz malefícios físicos, psicológicos e comportamentais para o ser humano. Os malefícios físicos podem ocorrer a partir de carregamento de pesos, movimentos repetitivos, trabalhos em produções muito rápidas e elevadas. Os malefícios psicológicos ocorrem quando se passa raiva com sistemas, atividades de se pensar, colegas ou até gestores (BANOV, 2019).

O estresse pode levar as pessoas a perderem o apetite ou a comer fora da normalidade (OMS, 2023). “O estresse crônico pode piorar problemas de saúde pré-existentes e aumentar o uso de álcool, tabaco e outras substâncias” (OMS, 2023, p. 1).

O estresse ocupacional pode ser prejudicial para as empresas, provocando não só incômodos para os funcionários como para as organizações, com todas as causas de problemas que são gerados pelo estresse, como depressão, desinteresse, ansiedades, acaba tendo baixa

produtividade o que é prejudicial para todos os envolvidos (SILVA, 2019).

Prado (2016) explica que existem três fontes de estresse: biológica, psicológica e sociológica, que apesar de bem distintas, têm grande conexão. A biológica é trabalhada no corpo humano, o qual pode ser caracterizado pelo cansaço e desgaste. A psicológica, muito conhecida, trabalhada para a mente, processos emocionais e intelectuais. E a sociológica, nas mudanças constantes da sociedade.

É de extrema importância a adoção de medidas preventivas contra o estresse. É interessante trabalhar nas emoções, alimentação, exercícios e qualidade de vida dos trabalhadores (PRADO, 2016).

Situações estressantes também podem causar ou agravar condições de saúde mental, mais comumente ansiedade e depressão, que requerem acesso a cuidados de saúde. Quando sofremos de uma condição de saúde mental, pode ser porque nossos sintomas de estresse se tornaram persistentes e começaram a afetar nosso funcionamento diário, inclusive no trabalho ou na escola (OMS, 2023, p. 1).

A tecnologia se renova, inserindo-se cada vez mais na vida das pessoas e organizações. E o principal questionamento seria: até que ponto as empresas estão preparadas para melhorarem seus trabalhos e trazerem mais dinamicidade para suas atividades, sem que isso venha a afetar a vida de seus colaboradores (BALDANZA et al, 2016).

Para Silva (2022, p. 11):

É perceptível que a tecnologia é um dos fatores primordiais para a vida de uma organização. As pessoas estão conectadas a quaisquer instantes e localização geográfica. Essa facilidade traz uma movimentação importante dentro da organização: a comunicação. É na comunicação e na integração dos setores que podemos ver o quanto os mecanismos utilizados podem alavancar os negócios.

Silva (2019) define reações psicofisiológicas causadas pelo estresse ocupacional, conforme Quadro 1.

Quadro 1 - Principais reações psicofisiológicas do estresse ocupacional

Sinais e sintomas físicos	Sinais e sintomas psicológicos
Aumento da sudorese, tensão muscular, taquicardia, hipertensão, aperto da mandíbula, ranger de dentes, hiperatividade, náuseas, mãos e pés frios.	Ansiedade, tensão, angústia, insônia, alienação, dificuldades interpessoais, confusão, preocupação excessiva, dificuldade de concentração, dificuldade de relaxar, ira e hipersensibilidade emotiva.

Fonte: Silva (2019, p. 57).

Com a utilização de internet e principalmente para este acesso, a utilização do celular modifica a forma como as pessoas atuam dentro e fora das organizações, realizando a utilização do aparelho voltado para a empresa, mesmo saindo do local de trabalho, fazendo que com que em suas horas de descanso mantenha-se disponível para as atividades empresariais, influenciando na vida pessoal de cada um (BALDANZA et al, 2016).

O mundo do trabalho, na atualidade, traz em si uma cultura “cujo espaço virtual é a internet. Uma cultura anárquica, *hacker*, subversiva, comunitária e colaborativa, que [...] prega uma liberdade que representaria um potencial emancipatório, no qual os trabalhadores recuperariam o controle de seu trabalho e de seus destinos” (LIMA; BRIDI, 2019, p. 325).

MATERIAL E MÉTODOS

A natureza da presente pesquisa é quantitativa, pela qual se utiliza de percepções de pessoas, a partir de sequências numéricas, buscando compreender informações para comprovar ou ao menos dar hipóteses da sua verdade (VIRGILLITO, 2017). “[...] pode-se afirmar que os números podem medir e graduar, não apenas as necessidades objetivas dos seres humanos, mas também as subjetivas” (VIRGILLITO, 2017, p. 5).

Na elaboração deste trabalho é utilizada pesquisa descritiva para analisar os níveis de estresse associados ao uso do telefone celular para as relações de trabalho. Para o levantamento de dados, para identificar os sinais de estresse nos respondentes, utilizou-se o que afirma a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2023, p. 1, grifos nossos),

O estresse dificulta nosso **relaxamento** e pode vir com uma variedade de emoções, incluindo **ansiedade** e **irritabilidade**. Quando estressados, podemos achar difícil nos concentrar. Podemos sentir **dores de cabeça** ou outras **dores no corpo, dor de estômago** ou **problemas para dormir**. Podemos descobrir que **perdemos o apetite ou comemos mais do que o normal**. [...].

Situações estressantes também podem causar ou agravar condições de saúde mental, mais comumente ansiedade e **depressão**, que requerem acesso a cuidados de saúde. Quando sofremos de uma condição de saúde mental, pode ser porque nossos sintomas de estresse se tornaram persistentes e começaram a **afetar nosso funcionamento diário, inclusive no trabalho** [...].

Os sintomas destacados foram avaliados pelos respondentes com a parametrização com base na Escala de Likert de 5 pontos, sendo assim caracterizada: (1) Nunca; (2) Às vezes; (3) Regularmente; (4) Muitas vezes; (5) Sempre. Utilizou-se o seguinte padrão para categorizar as respostas:

- 1 e 2 – Baixa incidência da variável avaliada;
- 3 – Incidência mediana da variável avaliada;
- 4 e 5 – Alta incidência da variável avaliada.

Para levantamento dos dados relacionados ao uso do telefone celular, elaborou-se um questionário com 24 questões objetivas, com opções de respostas também no tipo Likert, escala de cinco pontos, que varia de:

- 1 - Concordo totalmente e 2 - Tendo a concordar – PERCEPÇÃO NEGATIVA;
- 3 - Não concordo nem discordo – PERCEPÇÃO DE NEUTRALIDADE;

4 - Tendo a discordar e 5 - Discordo totalmente – PERCEPÇÃO POSITIVA.

A coleta de dados se deu entre os dias 27 de março e 30 de maio, através de redes sociais como *WhatsApp* e *Instagram*. Os critérios de inclusão foram: a) residir no Brasil; b) utilizar *WhatsApp* ou *Telegram* para relações profissionais; e c) aceitar os termos da pesquisa, que esclarecem os objetivos da pesquisa e de que forma os dados serão utilizados, podendo desistir do envio do questionário em caso de desconforto em respondê-lo.

Foram 105 respondentes, 102 que iniciaram informando que usam telefone celular para relações de trabalho e que permaneceram respondendo a pesquisa; e três que não utilizam, sendo excluídos do andamento da coleta de dados da pesquisa. Os dados coletados sobre as percepções dos respondentes sobre o uso do celular para relações de trabalho foram organizados em tabelas e gráficos para serem analisados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O objetivo deste artigo é identificar como o uso de telefone celular para fins de trabalho impacta nos níveis de estresse, iniciando-se por descrever o perfil dos respondentes.

Na Tabela 1 apresentam-se os dados do perfil, constando a cidade nas quais residem, gênero, idade, escolaridade e as áreas de atuação.

Tabela 1 – Perfil dos respondentes

VARIAVEIS		RESPOSTAS	Continua...
			%
Gênero	Feminino		51,00%
	Masculino		49,00%
Idade	Entre 18 e 25 anos		25,5%
	Entre 26 e 35 anos		17,6%
	Entre 36 e 40 anos		13,7%
	Entre 41 e 45 anos		14,7%
	Entre 46 e 50 anos		8,8%
	Mais de 50 anos		19,6%
			Conclusão
Cidade de residência	Fraiburgo		28,0%
	Caçador		53,0%
	Joaçaba		3,0%
	Outras (Lages; Santa Cecília; Palhoça; Capinzal; Londrina; Sinop; Maravilha; Videira; Timbó Grande, Xanxerê; Lebon Régis; Joinville)		16,0%
Escolaridade	Ensino Fundamental Completo ou incompleto		2,0%
	Ensino Médio Completo e incompleto		12,7%
	Ensino Superior Completo e incompleto		12,7%
	Ensino Superior Cursando ou incompleto		24,5%
	Pós-Graduação Completo e incompleta		26,5%
	Mestrado Completo		14,7%
	Mestrado Incompleto ou cursando		2,0%

	Doutorado Completo	1,0%
	Doutorado Incompleto ou cursando	3,9%
Área de Atuação	Indústria	13,7%
	Prestação de Serviços	24,5%
	Educação	22,5%
	Agricultura	2,9%
	Construção Civil	1,0%
	Repartição Pública	7,8%
	Outras	11,8%

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A partir dos dados da Tabela 1, pode-se descrever o perfil do respondente. São pessoas do gênero feminino (51%) e masculino (49%); com idade entre 18 e 25 anos (25,5%); residem em Caçador (53%) ou Fraiburgo (28%); possuem ensino superior completo, incompleto ou cursando (37,2%); e atuam na prestação de serviços (24,5%) ou na educação (22,5%). Sobre o regime de trabalho dos respondentes, perguntou-se sobre a carga horária semanal cumprida, que variou de 6 a 180 horas, com predomínio de 40 a 44 horas (12,6%). Também se perguntou sobre se fazem horas extras. Assim, é possível complementar o perfil dos respondentes, afirmando que há 38,3% que não fazem horas extras, contrapondo-se a 38,2% que fazem entre uma e quatro horas extras semanais; e 23,5% que fazem entre 5 a mais de 10 horas extras.

Para buscar entender o nível de estresse dos respondentes, foram levantados dados sobre sintomas que, de acordo com a OMS (2023), são indicadores de estresse: Nervosismo /Tensão /Irritabilidade, Dor de Cabeça, Dores Musculares, Insônia, Dificuldade para Relaxar, Ansiedade, Perda de Apetite ou excesso, Prejuízo no rendimento do trabalho e Prejuízo no funcionamento da rotina diária.

Os sintomas foram avaliados pelos respondentes na Escala de Likert de 5 pontos, sendo assim caracterizada: (1) Nunca; (2) Às vezes; (3) Regularmente; (4) Muitas vezes; (5) Sempre. Utilizou-se o seguinte padrão: 1 e 2 – baixa incidência da variável avaliada; 3 – incidência mediana da variável avaliada; 4 e 5 – alta incidência da variável avaliada. Os dados coletados estão na Tabela 2.

Tabela 2 – Indicadores de Estresse

VARIÁVEL	NÍVEL	1	2	3	4	5
Nervosismo /Tensão/Estresse		9,8%	9,8%	27,5%	39,3%	13,60%
Dor de Cabeça		21,6%	22,5%	19,6%	31,4%	4,90%
Dores Musculares		9,8%	18,6%	17,6%	35,3%	18,70%
Insônia		18,6%	16,7%	24,5%	29,4%	10,80%
Dificuldade para relaxar		11,8%	13,7%	24,5%	38,3%	11,70%
Ansiedade		6,9%	12,7%	17,6%	44,1%	18,70%
Perda de Apetite ou excesso		22,5%	17,6%	14,7%	25,5%	19,70%
Prejuízo no rendimento do trabalho		17,6%	21,6%	27,5%	26,4%	6,90%

Prejuízo no funcionamento da rotina diária	11,8%	25,5%	20,6%	34,3%	7,80%
MÉDIA	14,49%	17,63%	21,57%	33,78%	12,53%
INCIDÊNCIA	32,12%	21,57%	46,31%		
	BAIXA	MÉDIA	ALTA		

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

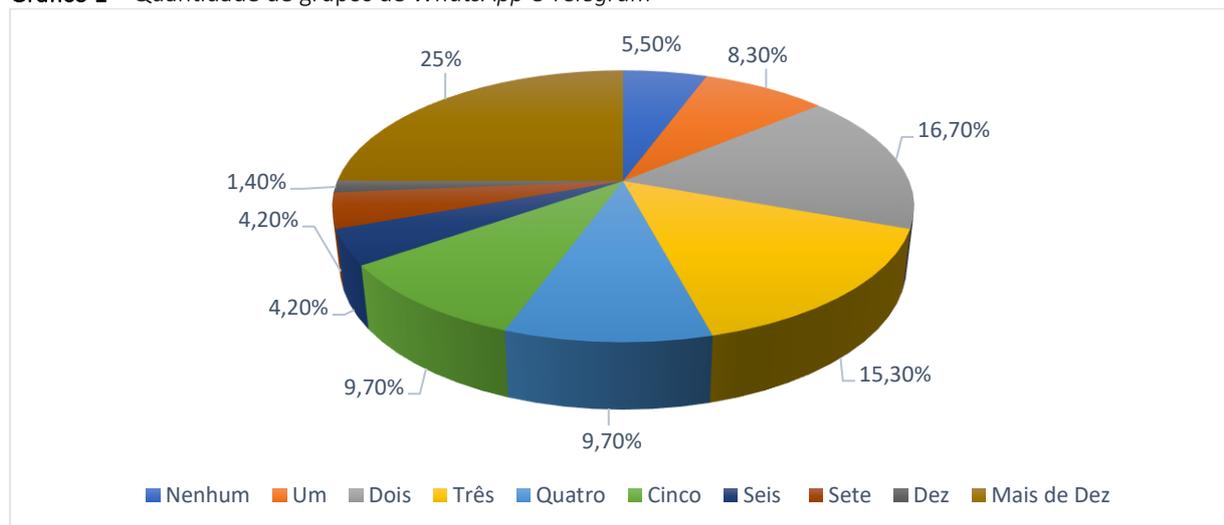
Dos 102 respondentes, 52,9% relataram sentir alta incidência (4 e 5) da primeira variável, que corresponde a nervosismo, tensão e estresse em seu dia a dia. Teve, também, 27,5% que indicaram incidência mediana (3) desses sintomas e 19,6% (1 e 2) que mostra pouco desconforto a respeito destes fatores.

Dor de cabeça aparece com predomínio de baixa incidência, com 44,1%, diferentemente das dores musculares, que indicaram incidência alta (54%). Insônia também aparece com alta incidência (40,2%), assim como dificuldade para relaxar (50%), perda de apetite ou excesso (45,2%) prejuízo no rendimento (33,3%,) e prejuízo no funcionamento da rotina (42,1%).

No montante total, predomina a incidência alta para os sintomas associados ao estresse, totalizando 46,31%. Se estes níveis não forem alvo de atenção para a diminuição, os reflexos do estresse podem piorar, até porque, os níveis de neutralidade (21,5%) tanto podem ser vertidos para baixo, como podem evoluir para alta incidência.

A partir dos dados da Tabela 1, pode-se afirmar que os níveis de estresse da população em estudo merecem atenção, especialmente ao se considerar que os respondentes têm, predominantemente, menos que 30 anos (25,5%). O estresse tem sido alvo de muitos estudos, pois se manifesta como fator que pode colocar em risco a saúde psicológica e física individual (HIRSCHLE; GONDIM, 2020).

De acordo com os dados coletados, 70,6% dos respondentes são funcionários de alguma empresa, repartição ou instituição; e outros 29,4% são autônomos. São 72 os respondentes que trabalham em alguma empresa e indicaram de quantos grupos de trabalho participam dentro dos aplicativos *WhatsApp* ou *Telegram*, o Gráfico 1 indica a quantidade de cada um.

Gráfico 1 – Quantidade de grupos de *WhatsApp* e *Telegram*

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

As percepções das pessoas são mediadoras do impacto do ambiente de trabalho sobre si mesmas. Assim, pode-se concluir que, para algo em uma organização de trabalho ser um estressor, precisa ser percebido assim pelo trabalhador (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). Para compreender a forma como as pessoas pensam situações que ocorrem dentro das organizações, relacionadas ao uso do celular, apresentam-se dados na Tabela 3.

Tabela 3 – Uso do Celular pessoal para fins de trabalho

VARIÁVEL	NÍVEL				
	1	2	3	4	5
É errado a empresa passar número pessoal do trabalhador para resolver problemas corporativos	45,8%	19,5%	13,9%	8,3%	12,5%
É errado a empresa ter o número pessoal dos trabalhadores e colocá-los em grupos corporativos	16,7%	27,7%	29,2%	13,9%	12,5%
Os níveis de estresse aumentaram depois do surgimento do <i>WhatsApp</i> em ambientes de trabalho	34,7%	30,6%	16,7%	9,7%	8,3%
É preciso estabelecer regras nos grupos de trabalhos	68,1%	21,8%	8,1%	1%	1%
MÉDIA	41,33%	24,90%	16,98%	8,23%	8,58%
PERCEPÇÃO	66,23%	16,98%	16,81%		
	Negativa	Neutra	Positiva		

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Com as respostas dos 72 participantes da pesquisa, observa-se que 66,23% têm percepção negativa sobre o uso de seus celulares para fins de trabalho. Chama a atenção que 65,3% julga errado a empresa passar o número de telefone celular pessoal para resolver problemas empresariais. Há neutralidade de 13,9%, índice que pode evoluir tanto para

percepção negativa como positiva, dependendo de como lide com o estresse que pode advir desse uso.

A avaliação de eventos determina como as pessoas reagem emocionalmente; e o estresse advindo do trabalho é influenciado pela percepção que cada pessoa tem das demandas e de sua capacidade de enfrentá-las (HIRSCHLE; GONDIM, 2020). “[...] para que o processo de estresse laboral aconteça é necessário que o trabalhador avalie como estressoras a situação e as demandas do ambiente, e se perceba com poucos recursos para enfrentá-las, gerando reações com efeitos negativos em seu bem-estar” (HIRSCHLE; GONDIM, 2020, p. 2722).

Também aparece com percepção predominantemente negativa (44,4%) o fato de empresas terem o número pessoal do trabalhador e colocá-lo em grupos corporativos. Novamente a neutralidade chama a atenção, com 29,2%. Pode-se confirmar que os níveis de estresse aumentaram depois do surgimento do *WhatsApp* para fins de trabalho, pois 65,3% têm essa percepção.

Sobre o estabelecimento de regras nos grupos de trabalhos, 89,9% dos respondentes concordam que essa medida é necessária. Uma ampliação desse estudo poderia abordar essa temática e levantar dados sobre regras para linguagem apropriada, etiqueta e ética, bem como investigar sobre se as regras desejadas pelas pessoas dizem respeito a horário para envio de mensagens, o que confirmaria as suposições de que as pessoas querem ter seus horários de descanso do trabalho para se dedicarem a sua vida pessoal. “A fragmentação e individualização dos tempos de trabalho levam ao surgimento de uma pluralidade de novos tempos laborais, que se colocam [...] em total assincronia com os outros tempos sociais - como o da família, do descanso, do lazer, da educação, etc.” (CARDOSO, 2013, p. 351).

Concluindo a pesquisa, perguntou-se o que os respondentes que trabalham nas corporações pensam a respeito do telefone corporativo, tendo em vista que 15,3% utilizam telefones celulares da empresa; e estão sempre com os mesmos para responder fora do expediente. Destes, 23,6% utilizam apenas durante o horário de expediente. Há, ainda, 44,4% que não têm e julgam importante ter para atendimentos somente em horários de trabalho para a empresa. Chama a atenção que 16,7% não têm e nem gostariam de ter, pois, apesar da avaliação do uso do celular pessoal como algo negativo, não gostariam de ter um número e/ou aparelhos corporativos.

Esses dados levam também a inferir que as pessoas valorizam seu trabalho e se sentem impelidas a dedicar-se, mesmo em momentos em que não estejam trabalhando formalmente. “Além de ser fonte de renda, o trabalho representa algo que pode proporcionar realização, *status* social, possibilidade de estabelecer e manter contatos interpessoais e, assim, ter uma vida mais significativa” (MOURA; OLIVEIRA, 2019, p. 4). Tendo isso em vista, é comum que o trabalho passe a ocupar posição central na vida das pessoas.

Não há como negar que a utilização do telefone celular dentro das organizações é importante, pois permite a comunicação em tempo real com clientes e equipes de trabalho, entretanto, são necessárias regulações para que não haja aumento dos níveis de estresse ocupacional. Uma forma de mitigar os efeitos nocivos do uso do celular para fins de trabalho é disponibilizar aparelhos e números corporativos e orientar para que, após o expediente, o aparelho permaneça desligado, não interferindo na vida pessoal do trabalhador.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou realizar uma análise de como o uso do telefone celular impacta nos níveis de estresse para relações de trabalho, a qual trouxe dados consistentes sobre o que profissionais de diversas áreas pensam a respeito do assunto. Houve validação das respostas de 102 respondentes, dos quais 51% foram femininos e 49% masculinos, com idade entre 18 e 25 anos (25,5%); residentes na região do meio-oeste catarinense (81%); possuem ensino superior completo, incompleto ou cursando (37,2%); e atuam na prestação de serviços (24,5%) ou na educação (22,5%), atuando em regime de trabalho que varia de 6 a 180 horas, com predomínio de 40 a 44 horas (12,6%).

Ao analisar os dados, foi possível concluir que o uso do telefone celular impacta os níveis de estresse dos profissionais que o utilizam para atender problemas e contingências das empresas e organizações em que trabalham, principalmente aqueles que utilizam de celular próprio para resolver contingências de trabalho fora de horário formal de expediente.

Para buscar compreender essa realidade, foi levantada a presença de sintomas que, de acordo com a Organização Mundial da Saúde, são indicadores de estresse. Obtiveram-se, como resultado, respostas que mostram a alta incidência, com 46,31% dos respondentes, indicando sentir sintomas associados ao estresse. Se não houver atenção por parte das empresas e organizações de trabalho, estes níveis tendem a piorar, pois os índices de neutralidade (21,5%) também podem evoluir para a alta incidência.

Em resposta ao problema deste trabalho, sabe-se que não há como negar que a utilização do celular para o trabalho fora do horário de expediente é importante, para que se obtenha melhor contato com outros funcionários e com clientes. Porém, em contrapartida, visto que 66,23% dos respondentes têm percepção negativa para o uso do mesmo, uma forma que poderia diminuir os efeitos nocivos seria disponibilizar aparelhos e números corporativos, orientando que se seja utilizado somente em horários de expediente ativos.

REFERÊNCIAS

BALDANZA, R. F. et al. Celulares e o trabalho: um estudo sobre os impactos no trabalho e pós-trabalho. **Revista de Administração Hospital e Inovação em Saúde**, Minas Gerais, v. 13, n. 2, p.

19-38, 2016. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/rahis/article/view/19-38>. Acesso em: 17 set, 2022.

BANOV, M. R.. **Comportamento organizacional - melhorando o desempenho e o comprometimento no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2019. [Livro Eletrônico – Minha Biblioteca].

CARDOSO, A. C. M.. Organização e intensificação do tempo de trabalho. **Sociedade e Estado**, v. 28, n. 2, p. 351–374, maio 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-69922013000200009> Acesso em: 13 jun. 2023.

HIRSCHLE, A. L. T.; GONDIM, S. M. G. Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, n. 7, p. 2721–2736, jul. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020257.27902017> Acesso em 13 jun. 2023.

LEITE, L. S. **Saúde mental no trabalho e atitude empreendedora**. São Paulo: Saraiva, 2020. [Livro Eletrônico – Minha Biblioteca].

LIMA, J. C.; BRIDI, M. A. DA C. Trabalho digital e emprego: a reforma trabalhista e o aprofundamento da precariedade. In: **Cadernos CRH** v.32 n.86 (2019): DOSSIÊ: A Reforma Trabalhista no Brasil e no Mundo. Coord. José D. Krein; Roberto V. de Oliveira; Vitor Filgueiras. Disponível: <https://doi.org/10.9771/ccrh.v32i86.30561> Acesso em: 13 jun. 2023.

MOURA, A. O. R.; OLIVEIRA-SILVA, L. C.. Work centrality, goals and professional fulfillment: intersections between work and career. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 20, n. 1, p. eRAMG190087, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190087>. Acesso em 13 jun. 2023.

OMS – ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Estresse**. Disponível em: https://www-who-int.translate.google/news-room/questions-and-answers/item/stress?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=pt-BR&_x_tr_pto=sc. Acesso 25 mar. 2023.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Revista Estudos de Psicologia**. Brasília, UnB, 2004, v.9 n.1. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/epsic/a/MRLmmQhyZQjWcN4DPffTBbq/?format=pdf&lang=pt> Acesso em 13 jun. 2023.

PRADO, C. F. P. do. Estresse ocupacional: causas e consequências. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**. São Paulo, v. 14, n. 3, p. 285-289, maio, 2016. Disponível em: <https://www.rbmt.org.br/details/122/pt-BR> Acesso em: 10 mar. 2023.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A; SOBRAL, F.. **Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

SANTOS, B. R. de O.; HENRIQUES, F. R.. Qualidade de vida no trabalho: o impacto do estresse na saúde do trabalhador. **Revista Científica Integrada**, São Paulo, v. 4, ed. 5, p. 1-12, 2020. Disponível em: <https://www.unaerp.br/revista-cientifica-integrada/edicoes->

anteriores/volume-4-edicao-5/4170-rci-qvt-estresse-122020/file Acesso em: 25 maio 2023

SILVA, C. C. da. **Comunicação empresarial**: A influência das redes sociais na comunicação interna. 2022. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Angical, 2022. Disponível em: <http://bia.ifpi.edu.br:8080/jspui/handle/123456789/1084> Acesso em: 12 abr. 2023.

SILVA, G. de N. e. Reconhecendo o estresse no trabalho: uma visão crítica. Gerais, **Revista Interinstitucional de psicologia**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 51-61, junho, 2019. Disponível em: 05.pdf (bvsalud.org). Acesso em: 10 mar. 2023.

SOUZA, B. S. de; LUCON, C. C.; ALCALDE, E. de A.. Qualidade de vida no trabalho, o estresse e seus impactos no ambiente de trabalho. **Revista Conexão Eletrônica**, v. 15, n. 1, p. 1312-1322, 2018. Disponível em: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/134-QUALIDADE-DE-VIDA-NO-TRABALHO-O-ESTRESSE-E-SEUS-IMPACTOS-NO-AMBIENTE-DE-TRABALHO.-P%C3%A1g.-1312-1322.pdf Acesso em: 17 set, 2022

VIRGILLITO, S. B. et al. **Pesquisa de marketing**: uma abordagem quantitativa e qualitativa. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2017. [Livro Eletrônico – Minha Biblioteca].

WAGNER III, J. A; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento organizacional**: criando vantagem competitiva. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2020. [Livro Eletrônico – Minha Biblioteca].