

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
CAMPUS SANTANA DO LIVRAMENTO
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

JÚLIA DE LACERDA TAVARES

**PARA ALÉM DOS PROCESSOS: EXPLORANDO O TECHNOSTRESS NOS
ADVOGADOS E SUAS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO**

Sant'Ana do Livramento - RS
2025

JÚLIA DE LACERDA TAVARES

**PARA ALÉM DOS PROCESSOS: EXPLORANDO O TECHNOSTRESS NOS
ADVOGADOS E SUAS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal do Pampa, como requisito para obtenção do Título de Mestre em Administração, linha de pesquisa Estratégias e Sistemas.

Orientadora: Profa. Dra. Kathiane Benedetti Corso.

Ficha catalográfica elaborada automaticamente com os dados fornecidos
pelo(a) autor(a) através do Módulo de Biblioteca do
Sistema GURI (Gestão Unificada de Recursos Institucionais).

T231p Tavares, Júlia De Lacerda

PARA ALÉM DOS PROCESSOS: EXPLORANDO O TECHNOSTRESS
NOS ADVOGADOS E SUAS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO /
Júlia De Lacerda Tavares.
115 p.

Dissertação (Mestrado)-- Universidade Federal do
Pampa, MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO, 2025.
"Orientação: Kathiane Benedetti Corso".

1. Technostress. 2. Advogados. 3. tensões. 4.
estratégias
de enfrentamento. I. Título.

JÚLIA DE LACERDA TAVARES

**PARA ALÉM DOS PROCESSOS: EXPLORANDO O TECHNOSTRESS NOS
ADVOGADOS E SUAS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal do Pampa, como requisito parcial para obtenção do Título de Mestre em Administração.

Dissertação defendida e aprovada em: 07 de Abril de 2025.

Banca examinadora:

Profa. Dra. Kathiane Benedetti Corso
Orientadora
(Unipampa)

Profa. Dra. Laura Alves Scherer
(Unipampa)

Profa. Dra. Debora Bobsin
(UFSM)



Assinado eletronicamente por **KATHIANE BENEDETTI CORSO, PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 14/04/2025, às 15:59, conforme horário oficial de Brasília, de acordo com as normativas legais aplicáveis.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.unipampa.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1697431** e o código CRC **77C43E09**.

AGRADECIMENTOS

O ritmo acelerado da vida muitas vezes nos impede de parar e realmente apreciar nossas conquistas, mas, durante o percurso, por vezes, é necessário parar e observar as belas paisagens. Sinto muito orgulho do caminho que trilhei até aqui. Cada etapa, cada desafio superado e cada aprendizado construíram não apenas esta dissertação, mas também uma versão mais forte, consciente e preparada de mim. Esta caminhada me ensinou que o conhecimento vai muito além das páginas dos livros — ele se constrói na convivência, no esforço diário e na crença de que a educação tem o poder de mudar vidas.

Agradeço primeiramente a Deus, por me conceder força, sabedoria e serenidade em cada passo desta jornada. Foi com fé e resiliência que enfrentei os desafios e celebrei as conquistas deste percurso.

À minha família, meu porto seguro, sou profundamente grata pelo amor, apoio e incentivo aos estudos desde muito nova, certamente ter uma mãe professora me fez valorizar ainda mais a educação.

Agradeço à minha orientadora, Kathiane Benedetti Corso, pela orientação atenta, pela confiança e por me guiar com comprometimento e paciência ao longo deste processo. Sua dedicação foi fundamental para a construção desta pesquisa e para meu amadurecimento acadêmico.

À Universidade Federal do Pampa -UNIPAMPA, instituição que desde a faculdade me proporcionou a oportunidade, o espaço e os recursos necessários para meu crescimento acadêmico e pessoal.

Durante um período do mestrado tive a oportunidade de receber auxílio financeiro e fui Bolsista do Programa de Auxílio da Pós-Graduação (PAPG), por isso, meu sincero agradecimento, o incentivo à pesquisa é fundamental e foi essencial para a realização deste trabalho.

Com o coração cheio de gratidão, encerro esta etapa com a certeza de que cada esforço valeu a pena. Esta dissertação representa não apenas um marco acadêmico, mas também pessoal, fruto de uma trajetória construída com dedicação, apoio e propósito.

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo geral analisar o technostress emergente do uso das tecnologias no trabalho de advogados e suas estratégias de enfrentamento. O technostress ocorre quando um indivíduo avalia negativamente sua experiência ao utilizar a tecnologia no trabalho, o que pode resultar em tensões emocionais, físicas e comportamentais. Para lidar com essas tensões, é comum que os indivíduos adotem estratégias de enfrentamento para mitigar o technostress. A advocacia passou por mudanças significativas devido às tecnologias, transformando uma rotina de trabalho física em uma virtual, o que obrigou os profissionais a se adaptarem. Trata-se de uma pesquisa exploratória, que adota uma abordagem qualitativa, utilizando o método narrativo. Os dados foram coletados através de entrevistas semiestruturadas. Como sujeitos de pesquisa têm-se os advogados inscritos na OAB/RS e que tenham mais de 15 processos ativos no sistema Eproc. Foram entrevistados 20 advogados. Para a análise de dados, foi utilizada a análise interpretativa. Os resultados indicam que o technostress e seus efeitos manifestam-se de diversas formas no dia-a-dia do advogado. O sistema eproc, o computador e o celular no Whatsapp foram as ferramentas tecnológicas mais utilizadas pelos entrevistados, para o trabalho. Considerando as dinâmicas do contexto explorado, foi possível verificar a presença do technostress em algumas das dimensões estudadas, além disso, percebeu-se o paradoxo vivido pelos advogados em relação a tecnologia no trabalho, eles percebem algumas ações como benéficas, mas ao mesmo tempo como um problema. Evidencia-se a presença de tensões físicas e emocionais vivenciadas pelos advogados, as tensões comportamentais embora em menor presença, também foram sentidas. Todos os entrevistados mencionaram estratégias de enfrentamento, entre elas é possível destacar o distanciamento, alterar tarefas, mudança de perspectiva, buscar apoio e reorganizar o trabalho. As estratégias adotadas pelos advogados podem ter surgido como uma forma de tecno-resiliência, visando à adaptação necessária para continuar atuando. Neste estudo, tecno-resiliência é definida como a capacidade de adaptação do indivíduo ao lidar com situações estressantes relacionadas ao uso da tecnologia, adotando estratégias para enfrentar esses desafios. Foram reconhecidos novos padrões de comportamento adotados pelos advogados em razão do uso intensivo da tecnologia no ambiente de trabalho. Os resultados contribuem com a teoria ao expandir o conceito de technostress a um contexto pouco estudado. Contribuem ainda de forma prática-gerencial para que os advogados e as equipes de gestão desenvolvam estratégias eficazes para reconhecer e administrar as tensões geradas pelo technostress. Metodologicamente contribui para a aplicação de novas dimensões do technostress, específicas ao contexto a ser pesquisado. Como contribuições para a sociedade, o estudo busca melhorar a saúde e o bem-estar dos advogados, indiretamente, promove-se a melhoria na qualidade dos serviços prestados à sociedade. Para estudos futuros sugere-se ampliar para nível nacional a aplicação desta pesquisa, de forma quantitativa, fazendo uso da base teórica utilizada e dos achados deste estudo, os quais podem vir a estruturar um questionário de pesquisa para aplicação de uma survey com advogados, bem mais estudos sobre o technostress e a IA.

Palavras-chave: Technostress. Advogados. Tensões. Estratégias de Enfrentamento

ABSTRACT

The general objective of this research is to analyze the technostress emerging from the use of technologies in the work of lawyers and their coping strategies. Technostress occurs when an individual negatively evaluates their experience when using technology at work, which can result in emotional, physical and behavioral tensions. To deal with these tensions, it is common for individuals to adopt coping strategies to mitigate technostress. The legal profession has undergone significant changes due to technologies, transforming a physical work routine into a virtual one, which has forced professionals to adapt. This is an exploratory research, which adopts a qualitative approach, using the narrative method. Data were collected through semi-structured interviews. The research subjects were lawyers registered with the OAB/RS and who have more than 15 active cases in the Eproc system. Twenty lawyers were interviewed. Interpretative analysis was used for data analysis. The results indicate that technostress and its effects manifest themselves in various ways in the lawyers' daily lives. The eproc system, the computer and the cell phone on WhatsApp were the technological tools most used by the interviewees for work. Considering the dynamics of the context explored, it was possible to verify the presence of technostress in some of the dimensions studied. In addition, the paradox experienced by lawyers in relation to technology at work was noted. They perceive some actions as beneficial, but at the same time as a problem. The presence of physical and emotional tensions experienced by lawyers is evident; behavioral tensions, although less present, were also felt. All interviewees mentioned coping strategies, among which it is possible to highlight distancing, changing tasks, changing perspective, seeking support and reorganizing work. The strategies adopted by lawyers may have emerged as a form of techno-resilience, aiming at the necessary adaptation to continue working. In this study, techno-resilience is defined as the individual's ability to adapt when dealing with stressful situations related to the use of technology, adopting strategies to face these challenges. New patterns of behavior adopted by lawyers due to the intensive use of technology in the workplace were identified. The results contribute to the theory by expanding the concept of technostress to a little-studied context. They also contribute in a practical-managerial way so that lawyers and management teams develop effective strategies to recognize and manage the tensions generated by technostress. Methodologically, it contributes to the application of new dimensions of technostress, specific to the context to be researched. As contributions to society, the study seeks to improve the health and well-being of lawyers, indirectly promoting the improvement in the quality of services provided to society. For future studies, it is suggested to expand the application of this research to a national level, in a quantitative way, making use of the theoretical basis used and the findings of this study, which may come to structure a research questionnaire for application of a survey with lawyers, as well as more studies on technostress and AI.

Keywords: Technostress. Lawyers. Tensions. Coping Strategies.

LISTA DE QUADROS

Quadros:

Quadro 1 –Criadores de technostress /tecnoestressores para Tarafdar et al. (2007)	25
Quadro 2 -Criadores de technostress para Ayyagari; Grover; Purvis (2011)	26
Quadro 3 – Itens da escala preliminar do pré-teste.....	28
Quadro 4 -Versão final e validada das dimensões utilizadas por Cadieux et al. (2020)	29
Quadro 5- Principais pesquisas sobre o technostress e as tensões encontradas.....	33
Quadro 6- Estratégias comportamentais de enfrentamento.....	36
Quadro 7- Projetos do TJRS que utilizam IA.....	42
Quadro 8- Roteiro de entrevista e objetivos.....	48
Quadro 9- Roteiro antes e depois da reunião com especialistas.....	49
Quadro 10- Perfil dos advogados.....	56
Quadro 11- Resumo dos sentimentos gerados pelos tecnoestressores no trabalho dos advogados.....	82
Quadro 12- Resumo dos resultados das tensões do trabalho dos advogados e suas causas.....	85
Quadro 13- Resumo das estratégias de enfrentamento identificadas, exemplos e a teoria.....	87

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Crescimento dos novos processos eletrônicos.....	39
Figura 2- Linha do tempo do sistema eproc do TJRS.....	39
Figura 3- Síntese dos achados: Relação entre tecnoestressores, tensões e estratégias de enfrentamento	91

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TICs- Tecnologias da informação e da comunicação

TJRS- Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul

CNJ- Conselho Nacional de Justiça

PJe- Processo Judicial Eletrônico

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Problemática	15
1.2.1 Objetivo Geral	18
1.3 Justificativa	18
1.4 Estrutura da dissertação	20
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	22
2.1 Technostress	22
2.1.1 Tecnoestressores	25
2.1.2 Tensões geradas pelo technostress	31
2.2 Estratégias de enfrentamento do technostress	34
2.3 O advogado e o uso da tecnologia	37
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	44
3.1 Tipo de pesquisa/ Delineamento da pesquisa	44
3.2 Sujeitos da pesquisa	45
3.3 Técnicas de coleta dos dados	46
3.4 Validação do protocolo de pesquisa	47
3.5 Técnica de análise de dados	53
3.6 Considerações éticas	54
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	56
4.1 Perfil dos entrevistados	56
4.2 Uso de tecnologias no trabalho dos advogados	57
4.3 Tecnoestressores presentes no uso da tecnologia no trabalho dos advogados	63
4.3.1 Sentimento de sobrecarga de função	63
4.3.2 Sentimento de sobrecarga de informação	66
4.3.3 Sentimento de sobrecarga de comunicação.....	69
4.3.4 Sentimento de vida intrusiva	72
4.3.5 Sentimento de pressão das TICs	74
4.3.6 Sentimento de utilidade (revertido)	75
4.3.7 Sentimento de má informação.....	77
4.3.8 Sentimento de insegurança devido a inteligência artificial.....	79
4.4 Tensões vivenciadas pelos advogados no uso das tecnologias no trabalho	83

4.5 Estratégias de enfrentamento adotadas pelos advogados para lidar com o technostress.....	86
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	92
REFERÊNCIAS	97
APÊNDICE A – ROTEIRO INICIAL DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA	107
APÊNDICE B- ROTEIRO FINAL DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA.....	110
APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	112
ANEXO A- ROTEIRO ORIGINAL (Cadieux, et al 2020).....	114

1 INTRODUÇÃO

Na última década, a adoção de novas tecnologias teve como intuito corroborar no desenvolvimento das práticas diárias das organizações (Khan; Mahapatra, 2017). As informações e relações de comunicação com o mundo necessitam da utilização de meio tecnológico, como computadores, aparelhos eletrônicos, e os celulares (Brooke, 2013; Kot, 2022).

Com o rápido desenvolvimento da tecnologia móvel e dos dispositivos inteligentes, as mídias sociais, como wikis, blogs, mensagens instantâneas e sites de redes sociais, penetraram na vida diária das pessoas. Essas ferramentas podem ser usadas para socialização, entretenimento, autopromoção, comunicação e busca de informações por quase qualquer pessoa, em qualquer lugar, a qualquer hora. Atraídos por sua prevalência e conveniência, as mídias sociais estão agora se tornando uma parte indispensável da vida organizacional (Koch; González; Leidner, 2012). Para tanto, a evolução das tecnologias da informação e comunicação (TIC) influenciaram as interações entre os indivíduos e a própria comunicação entre eles, assim como suas atividades sociais, profissionais e recreativas, interferindo e transformando o contexto das organizações (Silva; Lima; Mendes, 2020).

Embora a tecnologia tenha ajudado a melhorar a flexibilidade do trabalho (por exemplo, o teletrabalho), ao mesmo tempo que aumentou a produtividade, cada vez mais estudos estão preocupados com o lado negativo da tecnologia (Holand; Bardoel, 2016). Michael (2010) afirmou que, com a inserção da tecnologia no ambiente organizacional, as pessoas ficaram sujeitas ao chamado estresse tecnológico ou technostress. O technostress é uma questão mais séria nas organizações, influenciando negativamente a paz física e mental dos funcionários (Mahapatra; Pillai, 2018). Entre os efeitos prejudiciais está o technostress, que leva a vários impactos de saúde, como sofrimento psicológico no trabalho, depressão ou esgotamento (Brod, 1984; De Sousa; Cappellozza, 2019).

Nesse sentido, o estresse tecnológico é comumente descrito em associação com o papel de um indivíduo no local de trabalho e as tarefas que o indivíduo é designado para executar com a tecnologia como parte desse papel. Especificamente, o technostress ocorre quando um indivíduo tem uma avaliação negativa de sua experiência ao realizar tarefas utilizando tecnologia no trabalho e é distinto dos estudos de estresse geral no trabalho (Tarafdar et al., 2007).

Brod (1984) também definiu o estresse tecnológico como um enfrentamento ineficaz da tecnologia que resulta em sofrimento. O uso de tecnologias de informação e comunicação

(TIC), como telefones celulares, correio de voz, e-mail e mensagens instantâneas, pode desafiar os trabalhadores, criando uma série de fatores de estresse, incluindo sobrecarga, ambiguidade de funções e insegurança no trabalho. As TICs desencadeiam mudanças inesperadas tanto no estilo de vida organizacional quanto individual (Feng, 2021).

No contexto organizacional, especificamente, o technostress é causado pelas tentativas e lutas dos indivíduos de lidar com os tempos em constante evolução e as mudanças nos requisitos físicos, sociais e cognitivos relacionados ao seu uso. Para as tarefas relacionadas ao trabalho, os indivíduos precisam usar uma variedade de tecnologias, como tecnologias móveis, tecnologias de rede, tecnologias de comunicação, tecnologias corporativas e de banco de dados, tecnologias genéricas de aplicação e tecnologias colaborativas (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011). As TICs alteraram empregos e comportamentos organizacionais e individuais de maneira que ainda não são entendidos completamente (Ragu-Nathan et al., 2008).

Em profissionais que trabalham em profissões específicas, o estresse tecnológico contribui para que ambientes de trabalho que já são altamente estressantes, se tornem ainda mais, de forma que seja difícil desviar a mente do trabalho (Cadieux, et al., 2020), como é o exemplo da profissão de advogado. A estrutura do Judiciário, para garantir o efetivo acesso à justiça, precisa acompanhar a modernização da sociedade com o uso das novas tecnologias, principalmente a informática. Assim, o processo não pode se modernizar somente em relação às leis ou às atitudes de seus operadores. É necessário materializar o seu desenvolvimento, no mundo globalizado e dinâmico em que vivemos, por meio do uso das novas tecnologias das informações (Silva; Spengler, 2014).

A advocacia teve inúmeras alterações no seu dia-a-dia de trabalho em razão das TICs, uma rotina de trabalho que era totalmente física, passou a ser de forma virtual, de maneira que é impossível advogar sem ter acesso a internet. No ano de 2006, foi sancionada a Lei nº 11.419/2006, a qual dispunha sobre a informatização do processo judicial, e a sua alteração foi possibilitar o uso de meios eletrônicos na tramitação dos processos (Brasil, 2006). Após a criação dessa lei, o projeto ficou por alguns anos parado, até que no ano de 2009, o projeto foi retomado pelo Conselho Nacional de Justiça e foi dado seguimento a instauração do sistema PJe (processo judicial eletrônico) em todo o Brasil.

O PJe foi o primeiro sistema de processo eletrônico do Brasil, dessa forma os advogados tiveram que se adaptar a todas as mudanças decorrentes desse processo. No estado do Rio Grande do Sul, foi adotado no ano de 2017, e desde então utiliza-se o sistema eproc, é uma versão do sistema PJe, onde todos os atos processuais são realizados, de forma online (TJRS, 2021). O eproc é uma rede acessada via internet, que visa dar às partes interessadas no processo

(advogados, promotores, defensores e juízes) acesso ao andamento, registros e decisões judiciais. Ademais, a pandemia do Covid-19, em meados de 2020, fez com que projetos fossem criados e colocados em prática dentro da esfera jurídica, fato que contribuiu para que o dia-a-dia do advogado pudesse ocorrer integralmente de forma virtual. Além disso, as formas de contato com os clientes também foram alteradas, conforme Mert, Sem e Abubakar (2023), os clientes querem que os seus advogados estejam disponíveis a qualquer momento para prestar informações imediatas.

Em razão do technostress, podem surgir as tensões, estas ocorrem quando o indivíduo se encontra exposto a alguma situação estressante, no estudo de Ayyagari, Grover e Purvis (2011), foi descoberto quatro tipo de tensões relacionadas ao bem-estar, problemas de concentração, problemas de sono, problemas de identidade e problemas de relações sociais. Outra questão relevante, é sobre como os advogados lidam com os efeitos negativos causados pelo uso da tecnologia, por essa razão, a pesquisa traz para o contexto do technostress e os profissionais advogados, os conceitos de estratégias de enfrentamento.

Conforme Lazarus e Folkman (1984), o enfrentamento é um processo cognitivo e comportamental que os indivíduos tentam lidar com os desafios, ameaças e demandas que surgem em suas vidas. Weil e Rosen (1991) sugerem que o modelo geral da teoria do enfrentamento pode ser aplicado em diferentes contextos de trabalho, pois as estratégias de enfrentamento específicas da tecnologia, podem variar de acordo com as características do trabalho e dos trabalhadores. Ademais, Pirkkalainen et al., (2019) enfatizam que mesmo com a importância do technostress nas organizações, as suas formas de enfrentamento ainda são pouco estudadas.

Diversas problemáticas podem surgir dos diferentes contextos e ambientes organizacionais em relação ao uso da tecnologia, mas nem todos grupos de indivíduos irão enfrentar os mesmos desafios, com base na literatura, Cadieux et al. (2020), ressaltam o quão importante é investigar o technostress em diversos ambientes. Compreender como os indivíduos pertencentes a organizações públicas ou privadas reagem às emoções e as dificuldades em relação às novas tecnologias, corrobora para aprimorar conceitualmente o entendimento sobre o fenômeno do technostress (Tarafdar; Cooper; Stich, 2019).

1.1 Problemática

O presente estudo tem como intuito sanar e colaborar com uma lacuna da academia em função da temática, tendo em vista que existem poucas pesquisas relacionadas ao technostress,

e menos ainda específicas dessa profissão. Por exemplo, no Brasil, não há nenhum estudo sobre technostress em advogados com base nas bases de dados Periódico CAPES, Web of Science, SCOPUS, SPELL. Até o momento de busca para a construção desta pesquisa, no entanto, foram encontradas algumas pesquisas internacionais relacionadas ao technostress em advogados (Cadieux; Youssef; Mosconi, 2019; Cadieux, et al., 2020; Mert; Sem; Abubakar, 2023), mas nenhuma incluiu as estratégias de enfrentamento.

Considerando o contexto organizacional, o chamado technostress refere-se ao estresse sofrido pelos usuários finais, em função de um envolvimento entre a TI e um ambiente de labor (Arnetz; Wiholm, 1997; Ragu-Nathan et al., 2008; Tarafdar; Tu; Ragu-Nathan., 2010). As TICs alteraram os empregos e os comportamentos organizacionais e individuais de maneiras que ainda não são entendidos completamente, além de que eliminaram a jornada de trabalho convencional e tornaram o tempo e a distância imateriais para a execução de tarefas organizacionais (Ragu-Nathan et al., 2008).

Devido ao fato de todos os funcionários terem acesso à internet em seus dispositivos pessoais, além das ferramentas tecnológicas estarem disponíveis dentro da organização, o ambiente de trabalho faz uso extensivo de tecnologia. O technostress envolve a sobrecarga em atividades relacionadas a TIC e está associado a níveis elevados de estresse e exaustão física que permeia todas as facetas da vida de um indivíduo (Tarafdar; Tu; Ragu-Nathan, 2010; Ragu-Nathan et al., 2007).

O estresse tecnológico é um problema potencial devido ao seu uso onipresente (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011), por exemplo, é comum o recebimento de mensagens eletrônicas relativas ao trabalho após o horário formal das atividades, durante as férias, ou período de licença dos trabalhadores (Sousa; Capellozza, 2019). Se por um lado essas tecnologias facilitam diferentes aspectos da vida moderna e simplificam as tarefas de trabalho, por outro lado, muitas condições clínicas têm sido relacionadas ao seu uso (La Torre et al., 2019).

No contexto dos advogados, quando a lei nº 11.419/2006 foi sancionada e posteriormente os sistemas processuais eletrônicos adotados, foram encontradas várias resistências por parte dos profissionais da área em se adequar às novas tecnologias implantadas. Diante disso, essa adequação ao novo sistema se deu de forma lenta e gradual para que os advogados pudessem se adaptar e adquirir conhecimento da nova forma de trabalhar. Conforme preceitua Vieira e Magalhães (2020), a utilização de novas tecnologias, embora tenha encontrado resistência por parte do ‘advogado tradicional’, é realidade na prática jurídica.

A atuação do advogado está diretamente ligada ao uso da tecnologia da informação, a proporção de casos novos eletrônicos atingiu 99% e o acesso à Justiça aumentou em 2022, em

apenas um ano, entraram 31 milhões de casos novos eletrônicos (CNJ, 2023). O juízo 100% digital foi outra iniciativa regulada pela Resolução nº 345 de 2020 do CNJ que permite que todos os atos processuais sejam realizados por meio eletrônico (Brasil, 2020), ademais o sistema eproc, adotado pelo estado do Rio Grande do Sul permite que o advogado se conecte até mesmo pelo celular. Outro ponto de atenção é o horário expandido para o peticionamento, que, com a internet, passará a ser de 24 horas, a qualquer hora o advogado pode se conectar na plataforma e trabalhar (Abrão, 2011).

Ademais, com a pandemia da Covid-19 e o afastamento social gerado, as audiências passaram a se dar de forma online e adotados alguns projetos tais como o balcão virtual e o juízo 100% digital (CNJ, 2023). Esses projetos fizeram com que o advogado não precisasse mais se locomover até o fórum, realizando de forma integral o seu trabalho de forma remota, gerando ainda mais desafios tecnológicos.

O technostress pode trazer alguns sentimentos para a pessoa que o experimenta, tais como medo e insegurança. Esse fenômeno afeta a segurança no trabalho e pode gerar sobrecarga devido a necessidade de realizar muitas tarefas ao mesmo tempo, além de dificuldades de aprendizado e compreensão das tecnologias no trabalho (Ragu-Nathan et al., 2008). Sob essa mesma ótica, revela-se a importância de analisar as tensões decorrentes desses technoestressores, para com isso compreender a percepção dos advogados. Para Podsakoff et al. (2007), a tensão foi fundamentada com vários constructos incluindo ansiedade, esgotamento, tensão nervosa e depressão, está ligada a sintomas negativos.

Diante dessa mudança na profissão dos advogados, e das possíveis tensões sofridas, surge a possibilidade de investigar, os fatores que podem influenciar nas estratégias de enfrentamento do technostress, isso permitirá a compreensão de como esses trabalhadores lidam com os desafios, ameaças e demandas tecnológicas que surgem no seu dia-a-dia (Lazarus; Folkman, 1984). O enfrentamento caracteriza-se pela junção de estratégias cognitivas e comportamentais usadas pelos indivíduos, para o controle das demandas internas e externas, avaliadas como sobrecarga ou que excedam a capacidade do organismo (Lazarus; Folkman, 1984).

Mesmo que alguns estudos sobre enfrentamento tenham investigado aspectos do technostress (Pirkkalainen et al., 2017; Gaudioso; Turel; Galimberti, 2015, 2017; Saxena; Lame, 2018; Andreou, 2019; Zhao; Xia; Wayne, 2020; Kassim; Tarafdar et al., 2020; Ahmad, 2021; Becker Et Al., 2021; Beltrame, 2023), não foi encontrada nenhuma pesquisa aplicada no contexto dos advogados (Periódico CAPES, Web of Science, SCOPUS, SPELL).

Mahapatra e Pillai (2018), também corroboram, afirmando que ainda falta a implementação de mecanismos de enfrentamento adequados ao estudo do technostress, uma vez que não há uma visão sistemática abrangente sobre o tema (Rowe et al., 2022). Em função disso, a utilização da teoria do enfrentamento no presente trabalho, englobando as suas diversas formas de enfrentamento, permitirá a compreensão de como os advogados lidam e respondem ao estresse tecnológico. Ante o exposto, seu estudo é de grande importância tanto para a pesquisa sobre technostress quanto para os estudos organizacionais.

Diante do presente cenário, foi levantada a seguinte problemática:

Como os advogados percebem o technostress emergente do uso das tecnologias em seu trabalho e quais são suas estratégias de enfrentamento?

Para responder o problema de pesquisa desta dissertação são propostos o objetivo geral e os específicos na subseção que se segue.

1.2 Objetivos

Neste tópico apresenta-se o objetivo geral, assim como os objetivos específicos que serviram de suporte para o alcance dos resultados deste estudo.

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar o technostress emergente do uso das tecnologias no trabalho de advogados e suas estratégias de enfrentamento.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar o uso de tecnologias no trabalho de advogados;
- b) Identificar os tecnoestressores presentes no uso da tecnologia no trabalho dos advogados;
- c) Analisar as tensões vivenciadas no uso das tecnologias no trabalho pelos advogados;
- d) Evidenciar as estratégias de enfrentamento adotadas pelos advogados para lidar com o technostress.

1.3 Justificativa

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) facilitaram o compartilhamento de informações, mas também sobrecarregaram os usuários com um excesso de dados, afetando a separação entre trabalho e vida pessoal, comprometendo a privacidade e gerando frustração diante da complexidade das novas tecnologias (Tarafdar et al., 2007). Além disso, essas inovações provocaram mudanças significativas nos empregos, no comportamento organizacional e individual, criando diversas lacunas para pesquisas futuras (Ragu-Nathan et al., 2008). No campo da advocacia, o impacto das TICs foi marcante, com a digitalização dos processos judiciais, tornando o trâmite processual inteiramente eletrônico e transformando a prática jurídica.

O processo eletrônico poderia ser apenas uma nova maneira de realizar os atos processuais, no entanto, essa mudança trouxe uma revolução conceitual, buscando, em certos aspectos, a automatização dos sistemas. Isso não se limita apenas à modernização de equipamentos e máquinas, mas também exige que os profissionais se adaptem a essa transição, tornando essa adaptação essencial para seu futuro (Moreschi, 2013). Embora o setor jurídico tenha sido tradicionalmente mais resistente a mudanças tecnológicas, a realidade é que os escritórios de advocacia que não se adaptarem à era digital correm o risco de ficarem para trás. Em um cenário onde o tempo é um recurso escasso e precioso, as ferramentas digitais surgem como aliadas para acelerar os processos e melhorar a produtividade (Marques, 2024).

Diante disso, o contexto atual faz com que os advogados sejam uma amostra relevante de profissionais para obter uma compreensão sobre o estresse tecnológico em suas vidas. No geral, os estudos sobre technostress são aplicados em diversos contextos e profissões, como por exemplo Califf e Sarker (2020) que estudaram o technostress no contexto de enfermeiros, Feng (2021) estudou profissionais em cargos de gerência, Califf e Brooks (2020) estudaram sobre os professores, Ayyagari, Grover e Purvis (2011) estudaram sobre profissionais da tecnologia da informação, Ninaus et al. (2015) estudaram sobre profissionais da comunicação, Lee et al. (2014) estudaram sobre usuários de smartphone, Brooks (2015) estudantes de graduação, Tarafdar et al. (2014) estudaram sobre profissionais de venda. Mas pouco se sabe sobre o technostress em advogados, esta lacuna motivou a pesquisa, sendo importante ressaltar o vínculo pessoal que a autora possui com o tema, por vivenciar o dia-a-dia dessa profissão.

Ademais, profissionais que sofrem com o technostress, possivelmente sofram com suas tensões, podendo ser tensões físicas, emocionais e comportamentais (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011). Diante disso, podem criar estratégias para enfrentá-lo, conforme Lazarus e Folkman (1984), os indivíduos tendem a adotar comportamentos de enfrentamento diante de situações estressantes, essas ações, chamadas de estratégias, são empregadas para reduzir ou gerenciar

demandas percebidas como estressantes e emoções negativas. Nesse estudo, além de considerar os efeitos do technostress, também serão abordadas as estratégias de enfrentamento tomadas pelos advogados, a fim de enfrentar o referido fenômeno.

Tarafdar, Cooper e Stich (2019), revelaram que um aspecto pouco pesquisado no technostress é o das respostas para lidar com os tecnoestressores. Ressalta-se também que houve um crescimento das pesquisas envolvendo essa temática, particularmente nos últimos dois anos, indicando um crescente interesse da comunidade científica sobre o tema (Rohwer *et al.*, 2022). Assim sendo, mesmo com estudos investigando alguns aspectos relacionados, o fenômeno do technostress e a teoria das estratégias de enfrentamento ainda permanecem velados quanto ao contexto estudado nesta dissertação. Além disto, o technostress é um fenômeno em constante evolução, à medida que novas tecnologias (que incluem novos dispositivos, aplicativos) surgem persistentemente, revelando novos aspectos desse estresse, possibilitando que novos estudos sejam sempre realizados.

Esse estudo busca servir como fonte de pesquisa para profissionais atuantes no ramo e ingressantes no mercado de trabalho, a fim de que possam identificar e conhecer as tensões decorrentes do technostress que permeiam o cotidiano da vida profissional de um advogado, bem como as estratégias de enfrentamento a fim de mitigá-lo. Almeja-se colaborar com a literatura de sistemas de informação e estudos organizacionais, bem como, servir como base para outros estudos voltados para o cotidiano da profissão da advocacia.

Diante o exposto, busca-se preencher as lacunas referente ao technostress no contexto de trabalho dos advogados atuantes no Rio Grande do Sul e suas estratégias de enfrentamento, criando e ampliando as discussões acerca da temática. No próximo tópico apresenta-se a estrutura da dissertação.

1.4 Estrutura da dissertação

O presente trabalho está subdividido em quatro capítulos. Neste primeiro capítulo foram apresentadas a problemática, os objetivos e a justificativa do estudo. O próximo capítulo apresenta a fundamentação teórica, sendo está dividida em três tópicos e 2 subtópicos: 1) Technostress (Tecnoestressores e tensões geradas pelo technostress), Estratégias de enfrentamento e O advogado e o uso da tecnologia. Os procedimentos metodológicos estão descritos no terceiro capítulo, apresentando como se projeta realizar a coleta e a análise dos dados. No quarto capítulo apresenta-se a análise dos resultados e no quinto capítulo as

considerações finais. Por fim, são listadas as referências utilizadas para a construção do presente estudo, bem como apêndices e anexos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Technostress

Nos últimos anos, um fenômeno conhecido como technostress pode ser atribuído ao crescimento explosivo da computação de usuário final e rede. O estresse tecnológico refere-se ao fenômeno de estresse experimentado pela sociedade ao uso das tecnologias (Tarafdar et al., 2011).

Os esforços para incorporar a tecnologia da informação e comunicação (TIC) aos processos e produtos organizacionais se multiplicaram, aumentando a confiança e dependência do usuário nessas tecnologias. A adoção e o uso das TICs levaram à redefinição das estruturas organizacionais e dos processos de negócios a mudar a forma como os indivíduos e as organizações interagem (Tarafdar et al., 2011).

De acordo com La Torre et al. (2019), as demandas surgidas pelos novos ambientes tecnológicos colocaram novas demandas aos trabalhadores, que são consideradas necessidades de aprendizagem e são resultado de mudanças tecnológicas funcionais. Além disso, ambientes exigentes criam estresse conhecido como estresse no trabalho, que pode prejudicar o bem-estar e a saúde das pessoas quando conduzidos ao estresse tecnológico ou technostress.

Este fenômeno pode surgir em razão do desajuste entre as habilidades como conhecimento, tempo e energia do indivíduo, incompatíveis com as exigências organizacionais impostas para realização do trabalho. No que tange a conflitos gerados entre o trabalho e a família em relação ao uso das TICs, destaca-se quando os indivíduos estendem o tempo de trabalho que deveria ser feito no horário de expediente para o ambiente familiar (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011). O technostress é uma questão mais séria nas organizações, influenciando negativamente a paz física e mental dos funcionários (Mahapatra; Pillai, 2018).

Brod (1984), um dos autores pioneiros no estudo do technostress, observa que esse fenômeno se baseia no conceito raiz de estresse, incluindo: (1) o estado interno do organismo (ou tensão); (2) um evento externo (ou estressor); e (3) uma experiência que surge de uma transação contínua entre uma pessoa e o meio ambiente. Isto é, ainda derivado do estresse geral no local de trabalho, que é considerado como as respostas físicas e emocionais prejudiciais que ocorrem quando os requisitos do trabalho não correspondem às capacidades, recursos e necessidades do trabalhador.

A carga de trabalho e o intenso fluxo de informações proporcionado pelas Tecnologias da Informação e Comunicação, aliados às demandas constantemente atualizadas, acarretam problemas físicos, sociais e emocionais aos indivíduos devido ao desgaste tecnológico. Merece

destaque as consequências mentais e físicas, como problemas de sono, dores de cabeça, distúrbios gastrointestinais e danos teciduais, como absenteísmo e redução do desempenho profissional no trabalho, ademais, a diversidade de aplicações das tecnologias da informação, permitiu a flexibilidade dos locais para executar tarefas, porém ao custo de mudanças no tempo de disponibilidade dedicados ao trabalho (De Sousa; Cappelozza, 2019).

Considerando outros fatores que pudessem levar ao technostress como a tecnofobia (resistência e medo em relação às tecnologias), a tecnoadição (desejo incontrolável de estar conectado), a fadiga informacional e demais estudos, Salanova (2003) desenvolve um conceito de technostress mais abrangente e ao mesmo tempo operativo para pesquisa científica. Para ela, o technostress consiste em um estado psicológico negativo relacionado ao uso de novas tecnologias ou ameaça de seu uso no futuro. Esse estado é condicionado pela percepção de uma incompatibilidade entre demandas e recursos relacionados ao uso das tecnologias de informação e comunicação que leva a um alto nível de ativação psicofisiológica desagradável e ao desenvolvimento de atitudes negativas em relação a essas tecnologias.

Ayyagari (2011) afirma em sua pesquisa desenvolvida com base nas áreas de sistemas de informação gerencial, psicologia, comportamento organizacional e estresse ocupacional, que as TICs permitiram que os indivíduos trabalhassem virtualmente, sem a necessidade de ir fisicamente ao escritório, essa pesquisa foi o primeiro estudo empírico a abordar o fenômeno de technostress. Ademais, o autor já alertava que as TICs favorecem a produtividade do trabalhador, em contrapartida acarretaria consequências negativas na vida dos indivíduos.

Tarafdar et al. (2007) já destacavam que a conectividade constante dentro e fora das organizações cria o estresse, pois os funcionários passam um tempo significativo conectado, o qual, muitas vezes, é ineficaz, tentando lidar com fluxos contínuos de comunicação de diferentes fontes, como e-mails, mensagens curtas, telefones celulares entre outros. Os autores ainda sinalizavam que com o uso da tecnologia a jornada de trabalho tende a se estender e a entrar em todas as outras áreas da vida. Tudo isso leva a uma perda de produtividade individual.

Ragu-Nathan et al. (2008) concluíram que as tecnologias exercem uma influência significativa na vida organizacional, as organizações aproveitam os benefícios das tecnologias, como por exemplo, realizar tarefas com celeridade, replicabilidade, o que resulta em melhorias no armazenamento, processamento e recuperação de informações. Contudo, com frequência as tecnologias pressionam os funcionários para a realização de tarefas no menor tempo possível, o que pode resultar na automação de trabalhos manuais e impactar negativamente o relacionamento entre os colegas.

Logo, o estado psicológico negativo decorre da percepção desequilibrada dos estímulos tecnológicos devido a muitas demandas, somado a possível falta de controle interno, falta de apoio social, dessa forma, resulta em um momento psicológico que o indivíduo não lhe permitirá um desempenho adequado para si ou para a sociedade (López; Ortiz, 2023).

Recentemente, uma importante causa do technostress na vida pessoal são as redes sociais, as quais ganharam popularidade em massa e foram incorporadas a quase todas as atividades da vida (Carter; Grover, 2015). Cabe salientar que Califf e Sarker (2020) sugerem que o technostress pode ser tanto positivo como negativo e pode, portanto, ter um “lado positivo” além de um lado obscuro, esse stress positivo poderia servir como combustível para o indivíduo realizar as tarefas.

Tarafdar, Cooper e Stich (2019), desenvolveram uma estrutura para orientar estudos futuros sobre o fenômeno, os autores trazem que o technostress poderia ter dupla tonalidade, e os indivíduos podem ter resultados benéficos (eustress) e prejudiciais (distress), embora os prejudiciais sejam os mais estudados até o presente momento, existe a possibilidade do “eustress” como chamado pelos autores, que cria um desafio e oportunidade para os indivíduos, resultaria em uma avaliação positiva das demandas no ambiente que tem potencial de promover crescimento e ganho pessoal, ou seja, seria um estresse que impulsiona o trabalhador a realizar todas suas funções.

La Torre et al. (2019) declaram que os estudos sobre technostress e a vida profissional que ganharam maior destaque e foram mais procurados são relacionados ao trabalho, produtividade, desempenho no trabalho, satisfação no trabalho e desempenho organizacional. Beltrame e Bobsin (2021) realizam uma pesquisa bibliométrica com o objetivo de apresentar o cenário de pesquisa sobre o technostress em nível mundial em um período de 21 anos, de 2000 a 2020. Na pesquisa, chegou-se à conclusão que o technostress é um tema atual, que cresceu nos últimos anos, e evidenciam que o número de publicações cresceu a partir do ano de 2015. Ainda, é um tema emergente, com publicações que provêm de um grande número de pesquisadores, instituições e periódicos do mundo inteiro, contudo o número é ainda reduzido em cada uma dessas categorias.

Ao mesmo tempo que as TICs facilitam o compartilhamento de informações, elas deixam os usuários geralmente sobrecarregados por vastas quantidades de informações, perturbados pelo desfoque do tempo de trabalho e do tempo da família, invadidos pela perda de privacidade e frustrados pela complexidade das novas tecnologias (Tarafdar et al., 2007). Além do mais, elas alteraram os empregos e os comportamentos organizacionais e individuais de maneiras que ainda não são entendidos completamente (Ragu-Nathan et al., 2008), abrindo

diversas lacunas nas pesquisas. Maier et al. (2015) ressaltam em seu estudo que as descobertas sobre o technostress não devem ser generalizadas, porque o uso das TICs varia entre as profissões.

2.1.1 Tecnoestressores

De acordo com Tarafdar et al. (2007), os tecnoestressores referem-se a estímulos, eventos e demandas percebidos pelos indivíduos, capazes de desencadear o technostress. Geralmente considerados como ameaças, esses tecnoestressores podem provocar tensões e resultados negativos, cuja intensidade varia conforme o ambiente e a forma como o gestor enfrenta a situação. As tensões resultantes podem manifestar-se tanto de forma física e emocional quanto comportamental, acarretando prejuízos em aspectos relacionados ao trabalho e à vida pessoal. Para os autores Tarafdar et al. (2007) existem cinco fatores que podem gerar o technostress, apresentados no quadro abaixo.

Quadro 1 –Criadores de technostress /tecnoestressores para Tarafdar et al. (2007)

Tecnoestressores	Descrição
Tecno-insegurança	Situações em que os usuários se sentem ameaçados de perder seus empregos como resultado de uma nova tecnologia da informação e comunicação (TIC) os substituindo, ou para outras pessoas que possuem uma compreensão melhor da TIC.
Tecno-complexidade	Situações em que a complexidade associada às TICs faz com que os usuários se sintam inadequados em relação às suas habilidades e os obriga a gastar tempo e esforço aprendendo e compreendendo vários aspectos das TICs.
Tecno-incerteza	Refere-se a contextos nos quais mudanças e atualizações contínuas em uma TIC perturbam os usuários e criam incerteza para eles, pois precisam constantemente aprender e se educar sobre as novas TICs.
Tecno-sobrecarga	Descreve situações em que as TICs forçam os usuários a trabalhar mais rápido e por mais tempo. Percepção de que o trabalho atribuído excede a capacidade ou o nível de habilidade de um indivíduo.
Tecno-invasão	Descreve o efeito invasivo das TICs em termos de criar situações onde os usuários podem potencialmente ser contatados a qualquer momento, os funcionários sentem a necessidade de estar constantemente "conectados" e há uma confusão entre contextos relacionados ao trabalho e pessoais.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

O primeiro tecnoestressor é a tecno-insegurança, que se refere ao receio que os usuários de TIC possam de ser substituídos no trabalho por outros profissionais com melhores habilidades técnicas. O segundo é a tecno-complexidade, sendo a complexidade e sofisticação

das TICs que faz com que os usuários se sintam desqualificados e os obriga a dedicar mais tempo ao aprendizado dessas TICs. O terceiro é a tecno-incerteza, onde ocorrem situações em que os usuários se sentem desconfortáveis devido às constantes mudanças nas TIC no trabalho. O quarto é a tecno-sobrecarga, sendo as percepções dos profissionais sobre o aumento das demandas de trabalho, pressão para concluir tarefas cada vez mais rápido, mudanças em suas rotinas e aumento da jornada de trabalho devido às TICs. O quinto e último é a tecno-invasão, que se refere ao impacto intrusivo das TIC, uma vez que os mecanismos criados mantêm os indivíduos ligados ao trabalho e têm dificuldade em separar a vida pessoal da profissional (Tarafdar et al., 2007).

O estudo de Tarafdar et al. (2007) ocorreu no contexto de 2 organizações americanas que trabalhavam com SI semelhantes, ao total participaram 233 trabalhadores. Foi demonstrado que as diversas dimensões/subfatores do technostress complementam os conceitos já existentes sobre o estresse vivenciado por indivíduos dentro das organizações. Além disso, confirmou-se a relação positiva entre o technostress e o estresse de papéis, introduzindo assim uma nova linha conceitual à literatura que anteriormente analisava a relação entre tecnologia, papéis e estrutura organizacional. Dessa forma, a pesquisa sugere que o estresse causado pela tecnologia pode amplificar o estresse já existente relacionado aos papéis individuais. O estudo também evidenciou que o technostress influencia negativamente a produtividade. Adicionalmente, propôs uma ferramenta de diagnóstico para avaliar o grau de presença de technostress em uma organização e sugeriu que os efeitos adversos do technostress podem ser mitigados parcialmente por estratégias que reduzem os conflitos e sobrecargas de papéis resultantes.

Os pesquisadores Ayyagari, Grover e Purvis (2011) realizaram um estudo que propõe que certas características da tecnologia, como usabilidade (utilidade, complexidade e confiabilidade), intrusividade (presenteísmo, anonimato) e dinamismo (ritmo de mudança) - estão relacionadas há alguns tecnoestressores já referidos por Tarafdar et al. (2007), como sobrecarga de trabalho, invasão de privacidade e insegurança no trabalho e outros novos estressores, como ambiguidade de papéis e conflito trabalho-casa. Modelo de Ayyagari, Grover e Purvis (2011) no quadro abaixo:

Quadro 2 -Criadores de technostress para Ayyagari, Grover e Purvis (2011)

Tecnoestressores	Descrição
Tecnossobrecarga	Descreve situações em que as TICs forçam os usuários a trabalhar mais rápido e por mais tempo. Percepção de que o trabalho atribuído excede a capacidade ou o nível de habilidade de um indivíduo.

Tecnoinvasão	Descreve o efeito invasivo das TICs em termos de criação de situações em que os usuários podem ser alcançados a qualquer momento, os funcionários sentem a necessidade de estar constantemente “conectados” e há uma confusão entre os contextos pessoais e relacionados ao trabalho. Percepção de que a privacidade do indivíduo foi comprometida.
Tecnoinsegurança	Está associada a situações em que os usuários se sentem ameaçados por perder seus empregos como resultado de um novo contrato de substituição ou a outras pessoas que entendem melhor o contrato. Percepção de um indivíduo sobre ameaça de perda de emprego.
Ambiguidade de papéis	Imprevisibilidade das consequências do desempenho da função e falta de informações necessárias para desempenhar a função. As demandas colocadas pelas interrupções criam ambiguidade sobre qual tarefa ou trabalho executar, restringindo assim as habilidades individuais
Conflito entre trabalho-casa	Conflito percebido de um indivíduo entre as demandas do trabalho e da família

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Esse estudo conduzido por Ayyagari, Grover e Purvis (2011) visou desenvolver um modelo para entender o technostress e explorar a relação entre as características da tecnologia e os estressores relevantes. Como resultado, os autores identificaram a sobrecarga de trabalho e a ambiguidade de papéis como os principais estressores, enquanto as características intrusivas da tecnologia foram apontadas como os principais preditores desses estressores. Esses achados abrem novas perspectivas, destacando a presença do technostress nas organizações e sugerindo possíveis intervenções para mitigá-lo.

Seguindo o exemplo dos autores supracitados, de que é necessário fazer novas pesquisas a fim de detectar novos estressores, no ano de 2019 foi publicado um estudo qualitativo realizado com advogados canadenses, que buscou examinar o impacto do uso das TICs nas condições de trabalho, no estresse e no sofrimento psicológico sofrido pelos advogados (Cadieux; Youssef; Mosconi, 2019). Foram realizadas entrevistas com 22 profissionais, e para isso, foi utilizado o modelo de Ayyagari, Grover e Purvis (2011), um segundo objetivo dos autores, foi avaliar até que ponto os participantes atribuíram o seu estresse aos tecnoestressores identificados por Ayyagari, Grover e Purvis (2011).

A pesquisa evidenciou que, todos os 22 participantes relataram ter sofrido technostress ao longo das suas carreiras, parte desse estresse foi pelo fato das TICs terem aumentado os conflitos existentes entre as suas vidas profissionais e pessoais, aumentando a permeabilidade entre elas. Além dos tecnoestressores identificados por Ayyagari, Grover e Purvis (2011), a pesquisa sugeriu a existência de novos fatores tecnológicos que influenciam diretamente a profissão.

Como consequência do estudo anteriormente citado, realizado por Cadieux, Youssef e Mosconi (2019), no ano de 2020 foi publicada uma outra pesquisa realizada com advogados do Quebec, com o objetivo de identificar novos tecnoestressores que esses profissionais estão expostos. O procedimento adotado foi um estudo misto, uma primeira fase exploratória com entrevistas para identificar os tecnoestressores que esses profissionais estão expostos, seguido por uma fase quantitativa, de pré-teste com uma amostra dos advogados para confirmar a validade dos itens selecionados para a escala e ajustá-los conforme necessário. E por fim, a terceira fase envolveu a validação de uma escala com uma grande amostra desses profissionais (Cadieux, et al., 2020).

Na primeira fase da pesquisa, foram realizadas entrevistas com 22 advogados, sendo o roteiro de entrevistas composto por 14 questões abertas, divididas em quatro blocos. Para validar as conclusões encontradas, as análises foram apresentadas a três diferentes grupos focais de advogados, de diferentes ambientes de prática que não participaram no estudo, resultando na criação de uma escala preliminar composta por 32 itens e 9 dimensões (Cadieux, et al., 2020), conforme o quadro 3.

Quadro 3 – Itens da escala preliminar do pré-teste

Dimensões	Fonte de itens	Autores
Sentimento de sobrecarga de papéis	4 itens	Adaptação de Tarafdar et al. Unid (2007) e validação francesa por Loup (2016).
Sensação de sobrecarga informacional	3 itens	Adaptação de Karr-Wisniewski e Lu e validação francesa por Loup (2016).
Sensação de sobrecarga de comunicação	3 itens	Adaptação de Karr-Wisniewski e Lu e validação francesa por Loup (2016).
Sensação de intrusividade na vida	6 itens	Adaptação de Ayyagari et al. (2011), e validação francesa por Loup (2016).
Sensação de pressão resultante de TIC	4 itens	Adaptação de Harris (2011) e validação francesa por Loup (2016).
Sentimento de inutilidade	4 itens	Adaptação de Ayyagari et al. (2011), e validação francesa por Loup (2016).
Sensação de desinformação	3 itens	Novos itens surgiram da fase 1.
Sensação de insegurança devido a IA	4 itens	Novos itens surgiram da fase 1.

Sentimento de competência	2 itens	Novos itens surgiram da fase 1.
---------------------------	---------	---------------------------------

Fonte: Cadieux et al. (2020) traduzido pela autora.

A fase 2 consistiu em um pré-teste para validar todos os itens supracitados, foi realizada em uma amostra de 40 advogados. Após a aplicação do questionário e análise dos dados, a dimensão “sentimento de competência” foi retirada, devido à baixa confiabilidade dos itens, nas outras dimensões os resultados mostraram uma boa validade (Cadieux et al., 2020). A escala final consistiu em 8 dimensões e 25 itens, apresentada no Anexo A, e foi aplicada com 2.027 advogados.

Na fase 3 ocorreu a validação final, a qual foi realizada com 1.825 advogados, que representaram 7% da população total de advogados do Quebec. Foi aplicado um survey e posteriormente realizada análise fatorial exploratória (AFE) e análise fatorial confirmatória (AFC). Para realizar essas análises, os dados foram divididos aleatoriamente em dois: Um conjunto de dados (908 participantes) foi utilizado para a análise fatorial exploratória (AFE). Esta análise confirma o modelo multidimensional de mensuração dos tecnoestressores relacionados ao technostress. O segundo conjunto de dados (917 participantes) foi utilizado para realizar análise fatorial confirmatória (AFC) com o software AMOS. Com exceções de algumas questões que foram removidas, e da dimensão de sentimento de competência, todos os itens respeitam os limites propostos (Cadieux, et al., 2020). Diante disso, a fim de confirmar a presença de alguns tecnoestressores conceituados já na literatura e identificar e validar novos tecnoestressores específicos da profissão, foram encontradas as 8 dimensões apresentadas no quadro 4:

Quadro 4 - Versão final e validada das dimensões utilizadas por Cadieux et al. (2020)

Dimensões	Itens	Autores	Descrição
Sentimento de sobrecarga de função	- A tecnologia me força a fazer mais trabalho do que eu consigo suportar. - A tecnologia me força a cumprir prazos muito apertados. - Minha carga de trabalho aumentou devido à crescente complexidade tecnológica.	Adaptação de Tarafdar et al. Unid (2007) e validação francesa por Loup (2016).	As percepções dos profissionais sobre o aumento das demandas de trabalho, pressão para concluir tarefas cada vez mais rápido, mudanças em suas rotinas e aumento da jornada de trabalho devido às TICs (Tarafdar et al., 2007).
Sentimento de sobrecarga de informação	- Eu frequentemente me distraio devido à quantidade excessiva de informação disponível para que eu possa tomar decisões de negócios.	Adaptação de Karr-Wisniewski e Lu e validação francesa por Loup (2016).	Ocorre quando um indivíduo é apresentado a mais informações do que o indivíduo tem tempo ou capacidade cognitiva para processar ou, em outras palavras, quando o indivíduo e as capacidades de processamento de informações são excedidos pelos requisitos de

	<p>-Sinto-me sobrecarregado pela quantidade de informação que preciso processar diariamente.</p> <p>- Geralmente, meu problema é a quantidade excessiva de informações que preciso sintetizar, em vez da falta de informações para tomar decisões.</p>		<p>processamento de informações (Eppler et al., 2004; Farhoomand et al., 2002; Ho, 2001).</p>
Sentimento de sobrecarga de comunicação	<p>- Sinto que em um ambiente menos conectado, minha atenção ficaria menos dividida, o que me permitiria ser mais produtivo.</p> <p>- A tecnologia permite que muitas outras pessoas tenham acesso ao meu tempo, o que me deixa sobrecarregado.</p> <p>- A disponibilidade de comunicação eletrônica tem causado mais interrupções do que melhorias na comunicação.</p>	Adaptação de Karr-Wisniewski e Lu e validação francesa por Loup (2016).	<p>Ocorre quando um terceiro solicita a atenção do trabalhador do conhecimento através de meios como e-mail, mensagens instantâneas ou dispositivos móveis que causam excesso de interrupções em seu trabalho a ponto de o trabalhador do conhecimento tornar-se menos produtivo. (Cohen, 1980; Mcfarlane et al., 2002; Van-Bergen, 1968).</p>
Sentimento de vida intrusiva	<p>- O uso de tecnologia da informação e comunicação (TIC) confunde os limites entre a minha vida profissional e pessoal em casa.</p> <p>- O uso de TICs para responsabilidades relacionadas ao trabalho entra em conflito com minhas responsabilidades domésticas.</p> <p>- Eu não consigo terminar as tarefas domésticas porque me vejo ocupado com atividades relacionadas ao trabalho devido ao uso de TICs.</p>	Adaptação de Ayyagari et al. (2011), e validação francesa por Loup (2016).	<p>Presenteísmo: Ocorre quando o funcionário tem acesso ao trabalho a qualquer hora e em qualquer lugar através de computadores, e-mail, celulares (MCGEE, 1996). Induz tensão através de quatro fatores: conflito entre trabalho e casa, invasão de privacidade, sobrecarga de trabalho e papel e ambiguidade. Anonimato: É quando um indivíduo entende que o uso da TIC não é identificável ou não pode ser monitorado (Ayyagari et al. 2011).</p>
Sentimento de pressão decorrente das TICs	<p>- E-mail e outras tecnologias geralmente me fazem sentir responsável pelo trabalho fora do horário.</p> <p>- E-mail e outras tecnologias aumentam a velocidade das respostas que as pessoas esperam de mim.</p> <p>- Já me senti estressado após o trabalho por devido a e-mails de trabalho ou outras comunicações não respondidas</p>	Adaptação de Harris (2011) e validação francesa por Loup (2016).	<p>É a pressão relacionada com a tecnologia, definida como a imposição de tecnologias baseadas no trabalho na vida pessoal. Referida no passado como invasão tecnológica (Tu; Wang; Shu, 2005).</p>

Sentimento de utilidade (revertido)	<ul style="list-style-type: none"> - O uso das TIC melhora a qualidade do meu trabalho. - Usar TICs torna meu trabalho mais fácil. - Usar TICs aumenta minha eficácia no trabalho. 	Adaptação de Ayyagari et al. (2011), e validação francesa por Loup (2016).	Está relacionado à adoção e uso das tecnologias, interação homem-máquina. Se a tecnologia demonstra características como utilidade e confiabilidade, o trabalhador melhora sua percepção sobre ela (Ayyagari et al., 2011).
Sentimento de má informação	<ul style="list-style-type: none"> - A má informação relacionada a tecnologia está afetando negativamente meu trabalho. - A imprecisão das informações na internet está afetando negativamente o meu trabalho. - Meus clientes têm acesso a informações de baixa qualidade na internet. 	Novos itens surgiram da fase 1.	Ocorre quando a tecnologia afeta negativamente o trabalho do profissional, se dá pela imprecisão das informações na internet que afeta negativamente o trabalho, também ocorre quando os clientes acessam informações de baixa qualidade na internet (Cadieux, 2020).
Sentimento de insegurança devido a inteligência artificial	<ul style="list-style-type: none"> - Estou preocupado que a inteligência artificial possa ameaçar meu trabalho. - O desenvolvimento da inteligência artificial é uma ameaça à segurança do meu trabalho. - Estou ciente sobre como a evolução da inteligência artificial pode afetar minhas tarefas. - Estou ciente sobre como a evolução da inteligência artificial pode afetar meu trabalho. 	Novos itens surgiram da fase 1.	Preocupação sentida pelo profissional, sendo a IA uma ameaça ao seu trabalho, a segurança do seu emprego, a forma que pode afetar as tarefas de trabalho e como pode afetar o trabalho do profissional (Cadieux, 2020).

Fonte: Elaborado pela autora com base em Cadieux et al. (2020).

Importa salientar que como resultado da pesquisa, Cadieux et al. (2020) descobriram que o technostress para os advogados do Quebec, é uma questão de sentimento de sobrecarga e sentimento de intrusão na vida, sendo as outras facetas significativas, mas em menor grau. Para os autores, quanto mais estressante é a tecnologia, menor é o sentimento de utilidade, e quanto menor é o sentimento de desinformação, maior é o sentimento de insegurança devido a IA. Além disso, o texto sugere, que outras pesquisas qualitativas e quantitativas sejam realizadas para melhorar a capacidade preditiva da escala

2.1.2 Tensões geradas pelo technostress

O technostress é compreendido por dois conceitos principais: Os estressores, que são estímulos, eventos, acontecimentos, ou demandas que são induzidas pela tecnologia, complexidade, incerteza, invasão, divulgação, padrão e sobrecarga social e tensões, que são

resultados de technostress (Ragu-Nathan et al., 2008; Ayyagari; Grover; Purvis, 2011; Salo; Pirkkalainen; Koskelainen, 2019).

O technostress está diretamente associado ao sofrimento, que por vezes induz a exaustão no trabalho (Turel; Gaudioso, 2018). Segundo Silva e Ting (2013) às respostas de adaptação ao estresse generalizado ocasionam a desregulação cerebral e causam vários distúrbios clínicos, dependendo de sua cronicidade e de sua intensidade, os autores apontam que no estágio inicial do technostress a pessoa é estimulada pela frustração, no estágio intermediário as crises de raiva se tornam mais frequentes diante da impossibilidade de lidar o tempo todo com a tecnologia, sintomas como dor de cabeça e tensão muscular começam a surgir. No último estágio, o estresse se torna crônico devido a liberação intensa e constante de dopamina e corticotrofina, comprometendo seriamente a saúde. O technostress parece ser considerado uma doença diferente do estresse geral, da depressão, da ansiedade ou do vício em tecnologia, porque é caracterizada por sintomas físicos, psicológicos, cognitivos e comportamentais peculiares (La Torre et al., 2019).

Os indivíduos podem reagir psicologicamente ao technostress, demonstrando alguma tensão comportamental. No estudo de Ayyagari, Grover e Purvis (2011), foi descoberto quatro tipo de tensões relacionadas ao bem-estar, problemas de concentração, problemas de sono, problemas de identidade e problemas de relações sociais. Conforme o estudo de Podsakoff et al. (2007), a tensão foi fundamentada com vários constructos incluindo ansiedade, esgotamento, tensão nervosa e depressão, está ligada a sintomas negativos. A tensão é indesejada e desagradável e, nesse sentido, está associada a resultados negativos tanto individuais, como no local de trabalho (Schaubroeck; Cotton; Jennings, 1989).

As pessoas podem manifestar reações psicológicas ao technostress, que podem se manifestar tanto por meio de tensão física e emocional quanto por meio de tensão comportamental (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011). As tensões podem ser emocionais, as quais geram angústia, ansiedade, falta de concentração, problemas no sono, esgotamento, depressão, pesadelos, e físicas que geram cansaço, exaustão física, insônia, dores no corpo (Brod, 1984; Salo; Pirkkalainen; Koskelainen, 2019; Podsakoff et al., 2007). Também podem ser comportamentais como, baixa produtividade, diminuição da satisfação no trabalho, diminuição no comprometimento organizacional e de continuidade, diminuição da inovação (Tarafdar et al., 2007; Ragu-Nathan et al., 2008; Tarafdar; Tu; Ragu-Nathan, 2010; Tarafdar et al., 2011; Tarafdar et al., 2014; Suh e Lee, 2017).

Os efeitos do technostress, adversos à saúde, também incluem níveis mais altos de adrenalina, aumento da frequência cardíaca e pressão arterial (Mak; Nickerson; Sim, 2018). A

seguir apresenta-se o quadro 5, o qual abrange os principais trabalhos que encontraram tensões decorrentes do technostress.

Quadro 5- Principais pesquisas sobre o technostress e as tensões encontradas

Tipo de tensão	Tensões	Autores
Físicas e emocionais	- Cansaço, dores de cabeça, queimadura nos olhos, dores no pescoço, fadiga, ansiedade	Brod (1984)
Comportamentais	- Maior estresse de papel - Baixa produtividade	Tarafdar et al. (2007)
Comportamentais	- Diminuição da satisfação no trabalho - Diminuição do comprometimento organizacional e de continuidade	Ragu-Nathan et al. (2008)
Comportamentais	- Diminuição do desempenho - Diminuição da produtividade e inovação em tarefas mediadas por TIC	Tarafdar, Tu e Ragu-Nathan (2010)
Física	- Exaustão	Ayyagari, Grover e Purvis (2011)
Comportamentais	- Sobrecarga de papéis - Insatisfação no trabalho, - Redução no comprometimento - Redução na inovação - Baixa produtividade.	Tarafdar et al. (2011)
Emocionais e comportamentais	- Ansiedade, ceticismo, fadiga e ineficácia - Trabalho excessivo e compulsivo de TIC	Salanova, Llorens e Cifre (2013)
Emocionais e comportamentais	- Esgotamento - Desengajamento	Srivastava, Chandra e Shirish (2015)
Emocionais e comportamentais	- Conflito entre trabalho e família. - Angústia	Gaudioso, Turel e Galimberti (2017)
Comportamentais	- Redução na satisfação do trabalho - Diminuição da produtividade	Suh e Lee (2017)
Físicas e emocionais	- Exaustão - Cansaço - Tensão	Cadieux, Youssef e Mosconi (2019)

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Salienta-se que a pesquisa foi realizada sobre technostress de uma forma geral, alguns desses estudos focaram em procurar as tensões decorrentes do technostress, em outros foram encontradas como uma consequência da pesquisa. A seguir, apresenta-se as estratégias de enfrentamento do technostress, que podem ser efetivas para evitar as tensões apresentadas.

2.2 Estratégias de enfrentamento do technostress

Em decorrência das tensões geradas pelo technostress, é esperado que os indivíduos criem, mesmo sem se dar conta, hábitos a fim de melhorar os sintomas decorrentes desse fenômeno, bem como adotar novos padrões de comportamentos em razão das tensões sentidas. As estratégias de enfrentamento são definidas por Lazarus e Folkman (1984) como esforços cognitivos e comportamentais em constante mudança para gerenciar demandas externas e/ou internas específicas que são avaliadas como taxando ou excedendo os recursos da pessoa. O enfrentamento é decorrente da interação entre o indivíduo e o ambiente, influenciado pelos traços de personalidade desta pessoa e experiências prévias que possa ter constituído para a aquisição de recursos emocionais, comportamentais, cognitivos e sociais para lidar com situações adversas. Os autores salientam que o enfrentamento deve ser visto como um esforço para gerenciar demandas estressantes, independente do resultado.

A teoria do enfrentamento afirma que os indivíduos passam por duas formas inter-relacionadas de avaliação, primária e secundária, as quais determinam se uma situação específica é estressante. Na primeira, o indivíduo avalia a relevância de uma situação e se é benigna ou estressante. Situações estressantes são aquelas avaliadas como prejudiciais, ameaçadoras ou desafiadoras. Na segunda, o indivíduo avalia seu controle sobre a situação estressante e aplica uma estratégia específica para recuar ou superar as consequências. Apesar de seus nomes, as avaliações primárias e secundárias geralmente atuam juntas de forma harmônica (Lazarus e Folkman, 1984).

Existem várias estratégias de enfrentamento que podem ser classificadas em categorias que incluem a distinção entre abordagem e evitação, as de abordagem, são aquelas que objetivam enfrentar diretamente o evento negativo e resolver o problema, as de evitação, consistem em evitar o evento, negando sua existência (Weinert; El-Robrini, 2021). Para Lazarus e Folkman (1984) a estratégia que o indivíduo utilizará para enfrentamento dependerá das avaliações de determinada situação, podendo ser focados em problema ou emoção. Por exemplo, quando ocorre uma situação problemática entre pessoa-ambiente, que é percebida como controlável, os indivíduos costumam usar mais estratégias focadas nos problemas do que aquelas focadas na emoção (Thoits, 1991).

As estratégias de enfrentamento centradas no problema incluem: a) resolução de problemas, identificação da fonte de estresse e soluções práticas; b) busca por apoio social, procurar ajuda de pessoas confiáveis que possam oferecer conselhos ou ajuda prática; c) planejamento, no qual o indivíduo desenvolve um plano para lidar com a situação. De outra

forma, as estratégias que envolvem lidar com as emoções negativas associadas ao estresse centradas na emoção são: a) aceitação, onde o indivíduo pode reconhecer e aceitar as emoções negativas relacionadas ao estresse, permitindo-se sentir; b) reavaliação positiva, a situação é reinterpretada de uma forma mais positiva, c) relaxamento e autocuidado, o indivíduo engaja em atividades relaxantes e prazerosas para aliviar o estresse (Lazarus; Folkman, 1984).

Gaudioso, Turel e Galimberti (2017) trazem em seu estudo, que as estratégias de enfrentamento podem ser funcionais, adaptativas ou não adaptativas. Ambas estratégias de enfrentamento podem ser utilizadas de forma simultânea. As adaptativas consistem em, por exemplo, a busca por suporte social, a utilização de ferramentas tecnológicas para gerenciamento de tempo e práticas de atividade de lazer online. As não adaptativas incluem o uso excessivo de tecnologia para evitar problemas no trabalho ou em casa e a procrastinação online. Salienta-se que neste estudo foi desenvolvido um modelo de dinâmica de estresse e de enfrentamento do estresse que se aplica ao contexto do technostress. De modo com que a tecnoinvasão e a tecnossobrecarga conduzem a tensões de angústia e conflitos entre família e trabalho, e que as pessoas respondem a isso com uma mistura de estratégias de enfrentamento adaptativas e não adaptativas, mas principalmente com estratégias não adaptativas. Os autores concluem que os efeitos dos tecnoestressores negativos nos resultados adversos do trabalho são mediados por facetas de tensão e estratégias de enfrentamento.

Tarafdar, Cooper e Stich (2019) realizaram um estudo a partir da literatura geral sobre enfrentamento e encontraram quatro tipos de comportamentos: a) Alterar tarefas: Ajustar ou alterar os procedimentos de trabalho para melhor se ajustar a tecnologia, se distanciar da tarefa mediada pela tecnologia temporariamente e se envolver em uma atividade diferente antes de retomar; b) Mudar a maneira como a tecnologia é usada: Buscar treinamento e assistência relacionadas à tarefa ou evitar o uso; c) Mudar a perspectiva em direção a um tecnoestressor de ameaça: Reinterpretar a atividade sob um viés positivo, atitudes expressamente positivas; d) Comportamentos sociais e interpessoais: Buscar apoio pessoal, se comunicar.

Foi realizado um estudo por Tarafdar et al. (2020) e foram descobertos sete comportamentos de enfrentamento: a) desabafar, b) distanciamento, c) perspectiva de TI positiva; d) habilidades de uso de TI; e) autonomia de uso da TI; f) demarcações relacionadas ao tempo; e g) separação do uso de TI de trabalho e não trabalho.

Tarafdar, Cooper e Stich (2019) chegaram à conclusão que apesar do estresse tecnológico ter muitos resultados negativos, o foco das respostas de enfrentamento é regular e gerir os resultados negativos e de que ações eficazes podem levar a resultados positivos mesmo quando são percebidos os tecnoestressores de ameaça. Os autores concordam com a perspectiva

de Folkman e Lazarus (1984), que sugere que a eficácia de uma estratégia de enfrentamento depende do contexto em que é aplicada, determinando se produzirá resultados satisfatórios ou não. A seguir, no quadro 6 é possível perceber de forma sintetizada as estratégias de enfrentamento estudadas até o momento.

Quadro 6- estratégias comportamentais de enfrentamento

Comportamento de enfrentamento	Exemplos	Autores
Alterar tarefas	Se distanciar da tarefa mediada pela tecnologia temporariamente	Tarafdar, Cooper e Stich (2019)
Mudar a maneira como a tecnologia é usada	Buscar treinamento e assistência quanto a tecnologia ou evitar ou interromper o uso	
Mudar a perspectiva em direção a um tecnoestressor de ameaça	Reinterpretar e visualizar sob uma ótica positiva	
Comportamentos sociais e interpessoais	Desabafar, buscar apoio social, refletir, meditar	Tarafdar et al. (2020)
Desabafar	Expressar emoções negativas	
Distanciamento	Desviar da situação de uso de TI e mudar para outras atividades	
Perspectiva positiva de TI	Ser otimista sobre situações de technostress	
Habilidades de uso de TI	Desenvolver competência no uso de TI	
Autonomia de uso de TI	Ter controle sobre o uso de TI	
Demarcações relacionadas ao tempo	Reservar horários específicos para determinados tipos de uso de TI	
Separação do uso de TI de trabalho e não trabalho	Demarcar o uso de TI profissional e não profissional.	

Fonte: Elaborado pela autora com base em Tarafdar, Cooper e Stich (2019) e Tarafdar et al. (2020).

Em suma, Folkman e Lazarus (1984), entendem que a resposta do enfrentamento levará ou não a resultados satisfatórios dependendo do contexto em que ocorrerá. De forma geral, as estratégias de enfrentamento são os métodos específicos pelos quais uma pessoa responde às ameaças, adversidades, frustrações, estresses e desafios contínuos da vida, que a tiram de sua zona de conforto. Essas estratégias visam à adaptação e à preservação da integridade psicológica, física e comportamental.

2.3 O advogado e o uso da tecnologia

Atualmente, enfrentamos um desafio significativo em relação ao futuro do trabalho e das profissões devido aos avanços da tecnologia da informação. Este desafio se manifesta de várias maneiras, incluindo o desaparecimento de muitas profissões, o surgimento de outras e, acima de tudo, a necessidade contínua de habilidades e atualização ao longo da vida (Harari, 2020).

Na carreira do advogado, a internet tornou-se indispensável, de maneira que hoje, é impossível trabalhar na carreira jurídica sem ter acesso às tecnologias da informação. No ano de 2006, a Lei n. 11.419/2006 foi sancionada, dispondo sobre a informatização do processo judicial, e a sua principal alteração foi possibilitar o uso de meios eletrônicos na tramitação de processos judiciais. Dessa maneira, os diversos tribunais do país que compõem a estrutura do Poder Judiciário passaram, gradativamente, a implantar o processo eletrônico para as novas ações judiciais (Brasil, 2006).

Em 2011, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em parceria com a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), iniciou projeto do sistema Processo Judicial eletrônico (PJe), que permitiria a tramitação e o acompanhamento de processos judiciais. No ano de 2013, por meio da Resolução CNJ nº 185, o PJe foi regulado como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelecido os parâmetros para sua implementação e funcionamento, determinou-se que todos os tribunais desenvolvessem um plano e um cronograma de implantação do PJe, cada tribunal detinha autonomia para implementar o sistema da forma que lhe fosse conveniente. Desde então, cada tribunal possui uma plataforma própria, a qual não possui conexão com os sistemas dos outros tribunais, sendo um dos fatores que obstaculizam a plena aplicação da tecnologia (Brasil, 2013).

Alcântara (2014) discorre em sua obra, sobre a indignação causada aos profissionais, pelo impacto da tramitação digital dos processos em uma ciência considerada tão conservadora como a jurídica, podendo isso ocorrer por causa do volume de profissionais de “gerações tecnológicas mais remotas” combinado com a necessidade de uma habilidade adicional relacionada à informática. Após este estopim a utilização do processo eletrônico vem crescendo e já abarca praticamente todos os Tribunais brasileiros, todavia, em diferentes escalas e sistemas diferentes, mas avançando para um futuro próximo que elimine por completo os autos físicos (Ruschel; Lazzari; Rover, 2014).

Com base nessa mudança do dia-a-dia profissional do advogado, Soares (2012) comenta que a adoção do processo judicial eletrônico poderia gerar alterações significativas no

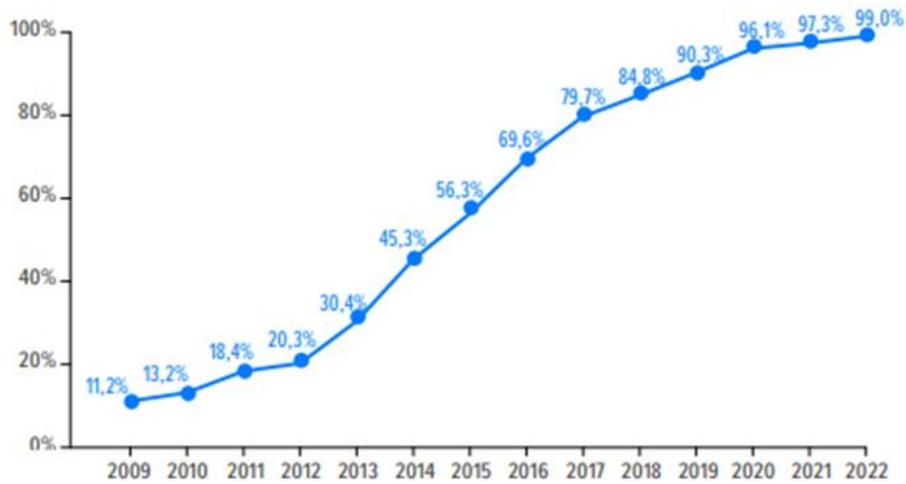
funcionamento da justiça brasileira, incluindo processos, atribuições, instalações, carga horária de trabalho, indicadores de desempenho e rotina de trabalho dos profissionais do direito.

O processo eletrônico traz essa facilidade de alcance como uma de suas vantagens, bem como a agilização da tramitação processual, dessa forma, estão entre os principais princípios afetados pela sua utilização o acesso à justiça e a duração razoável do processo (Silva; Spengler, 2014). Sobretudo, tem-se que a inclusão digital, a priori, no âmbito do processo, não se resume a mera digitalização, substituindo-se o papel pela imagem em PDF, tampouco ao acesso à plataforma digital, demandando preparação dos profissionais e dos indivíduos que a utilizarão. Além disso, a era digital também impõe a necessidade de mecanizar sistemas inteligentes (Klein; Spengler, 2015).

Após a implantação do Processo Judicial eletrônico, foi intensificada quando se mensura a dimensão do volume de serviço. Com a dinamização dos fluxos de trabalho, proporcionados pela tecnologia, observa-se uma diminuição na quantidade de tempo dedicada a uma determinada atividade, o que permitiu um incremento no número de atividades simultaneamente desenvolvidas pelos(as) advogados(as) (Junior, 2013). O processo eletrônico pode ser apenas uma nova forma de executar os atos processuais, todavia, este processo gerou uma nova revolução conceitual que pretende, em certos pontos, uma automatização dos sistemas em que não só se tem uma realidade quanto aos equipamentos e máquinas, mas também aos profissionais que terão de se adaptar a essa transição sendo o que os resta (Moreschi, 2013).

O relatório Justiça em Números de 2018 (CNJ, 2018) destacou a marca histórica decorrente da crescente informatização da justiça brasileira. O percentual de ações ingressadas em meio eletrônico foi de 11% em 2009 para 79,7% em 2017, ou seja, somente um a cada cinco processos protocolados foram feitos em papel. Já de acordo com o relatório do ano de 2023, mostrou-se que a tramitação eletrônica é uma realidade em 87,3% das ações em andamento, o alto nível de casos novos eletrônicos é verificado tanto no primeiro grau de jurisdição, com 99,1%, quanto no segundo grau, com 98,7%, os processos eletrônicos têm, em média, tempo de tramitação reduzido em cerca de um terço na comparação com o período dos processos físicos. Dos processos que ainda tramitam na Justiça, os processados na forma física aguardam, em média, quase 11 anos para a conclusão, enquanto as ações que tramitam em sistemas eletrônicos têm duração média de 3 anos e meio (CNJ, 2023). A seguir, gráfico em que demonstra o crescimento dos processos eletrônicos:

Figura 1- Crescimento dos novos processos eletrônicos

SÉRIE HISTÓRICA DOS CASOS NOVOS ELETRÔNICOS:

Fonte: CNJ 2023.

A proporção de casos novos eletrônicos atingiu 99% e o acesso à Justiça aumentou em 2022, em apenas um ano, entraram 31 milhões de casos novos eletrônicos. Como supracitado, o tribunal de cada estado tem autonomia para estabelecer a sua própria plataforma processual, foi então, que no ano de 2017, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, iniciou a nova era digital, ou seja, a transição para o processo eletrônico digital, no sistema chamando eproc (TJRS, 2021). A seguir, apresenta-se a figura 2, uma linha do tempo desde a implantação do Eproc até o ano de 2021.

Figura 2- Linha do tempo do sistema eproc do TJRS



Fonte: TJRS, 2021.

O sistema eproc, além do computador, pode ser acessado pelo celular. No entendimento do desembargador Dall'Agnol em matéria elaborada por Cavalheiro e Arend, publicada no site oficial do Tribunal de Justiça do RS (2019), o eproc é uma ferramenta extremamente útil e com uma interface mais amigável. Intuitivo e dinâmico, permite consulta em qualquer lugar e, mais importante, assinar o documento em qualquer local, a qualquer momento. É que a possibilidade de sua utilização por meio de dispositivo móvel proporciona rapidez e efetividade ao exame judicial. O eproc, sem dúvida, significa um avanço para o bom desempenho da atividade jurisdicional na era digital. Abrão (2011) ressaltou as facilidades de acesso ao andamento do processo e a redução do trabalho nos tribunais em razão da diminuição das solicitações de consulta no balcão dos fóruns. Outro ponto de atenção era o horário expandido para o peticionamento, que, com a internet, passou a ser de 24 horas.

Os impactos processuais são verificados no dia a dia do advogado, considerando, em um primeiro momento, o funcionamento do sistema, 24 horas por dia, sete dias na semana, em todos os meses do ano, rompendo-se a obrigação de comparecimento no fórum para os atos processuais (Brandão, 2013). No âmbito analógico/físico, a juntada de documentos e petições ao processo era realizada por servidor do cartório, de forma manual. Sendo que os processos ficam alocados de forma organizada pelo cartório e possuem uma sequência de juntada das petições, por tempo de chegada ou urgência. Dessa forma, um documento pode demorar tempo considerável até ser introduzido no processo correspondente. Com o processo eletrônico, eproc, do mesmo modo como o processo é distribuído de forma automática, toda petição ou documento é juntado ao processo também de forma automatizada. Sendo assim, não há peticionamento por fora do eproc (Souza, 2018).

Susskind (2013) aponta os elementos capazes de transformar totalmente o mercado jurídico. São estes: automação de documentos, aumento de conectividade, marketplace de serviços jurídicos, plataformas on-line de educação, guias jurídicos on-line, banco de dados abertos, comunidades jurídicas, aplicações ligadas à workflow e gestão de projetos, sistemas de gestão de conhecimento, ferramentas de resolução on-line de conflitos, ferramentas de análise de documentos, aplicações de aprendizados de máquina e ferramentas de consultoria jurídica por meio de perguntas e respostas.

Outro exemplo de instrumento tecnológico que já está sendo utilizado pelo judiciário é o “balcão virtual”. Tal ferramenta foi regulamentada por meio da Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021 do CNJ, a qual já trouxe mudanças para realidade dos profissionais do Direito, que anteriormente precisavam se deslocar até a unidade judiciária, para, de forma presencial, contatar o setor responsável. Desde a sua criação, é possível entrar em contato com

o “balcão”, pelo celular, pelo computador, do local de trabalho ou da residência do advogado ou interessado, essa criação é responsável por uma alteração na realidade dos profissionais. Esse projeto tem o objetivo de trazer celeridade aos atendimentos, cada tribunal uma ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária (popularmente denominado como balcão) durante o horário de atendimento ao público (Brasil, 2021).

Foi aprovado em outubro de 2020, a resolução nº 345, que autoriza os tribunais brasileiros a adotarem o projeto “juízo 100% digital”, o qual traz a possibilidade de o cidadão utilizar a tecnologia para ter acesso à justiça, sem precisar comparecer fisicamente aos fóruns. No “juízo 100% digital”, todos os atos processuais serão praticados por meio eletrônico e remoto, pela internet, assim como as audiências, que ocorrerão exclusivamente por videoconferência (Brasil, 2020). Este fato mostra que os Tribunais estão tomando iniciativas para que a justiça chegue a todos, inclusive aqueles que estão momentaneamente fora da sua cidade, estado, ou até mesmo do Brasil. Esse projeto tem sido um grande avanço e propicia maior celeridade por meio do uso da tecnologia.

Outro elemento que está transformando o cotidiano da vida profissional do advogado é a inteligência artificial, que em linhas gerais, pode ser definida como resultado de uma programação de computador que procura imitar as características humanas e sua inteligência. É um artefato construído pelo homem em um ambiente controlado e compreendido, ao longo de períodos sustentados de tempo, para que apresente um comportamento dito inteligente ou que mimetize o comportamento/a mente humana (Arkoudas; Bringsjord, 2007).

Na esfera de direito público, no setor judiciário, existe o chamado sistema Sapiens. Este é um sistema informatizado de gestão arquivística, o qual apresenta recursos avançados de apoio para a confecção de conteúdo jurídico e de controle de fluxos administrativos, que tem foco na integração com os sistemas informatizados tanto do Poder Judiciário como do Poder Executivo, que foi implementado a partir de 2014 (Sperandio, 2018).

A regulamentação da utilização de ferramentas de inteligência artificial na esfera jurídica é prevista na resolução 332, de 2020, do CNJ, que conforme o seu artigo 3º declara que inteligência artificial é o conjunto de dados e algoritmos computacionais, concebidos a partir de modelos matemáticos, cujo objetivo é oferecer resultados inteligentes, associados ou comparáveis a determinados aspectos do pensamento, do saber ou da atividade humana (Brasil, 2020). Ou seja, já existe uma resolução a nível federal regulamentando o uso da IA no poder judiciário brasileiro.

No Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, a IA começou a ser utilizada em novembro de 2019, o mecanismo processa os documentos anexados à inicial da execução fiscal e sugere o tipo de despacho inicial: citação, intimação, prescrição, entre outros. Em grandes volumes, como é o caso dos executivos fiscais, a funcionalidade minimiza o tempo de análise dos documentos, permitindo ao julgador se concentrar nos pontos divergentes e em outras atividades processuais (TJRS, 2019). No ano de 2022 existiam 7 projetos já em uso no TJRS, os quais utilizam inteligência artificial, sendo eles (TJRS, 2022):

Quadro 7- Projetos do TJRS que utilizam IA

PROJETO	DESCRIÇÃO
Chatbot DIGEP	Chatbot com perguntas e respostas relacionadas a Direção de Gestão de Pessoas
Chatbot para o atendimento da CADI	Assistente virtual para atendimento de usuários para assuntos relacionados a Tecnologia da Informação
Grafo	Sistema para visualização de vídeos de audiências e transcrições
IA classificador por conteúdo	Classificador de documentos de acordo com a similaridade dos textos
IA execução fiscal	Analisador de iniciais de execução fiscal com classificação por IA
IA gerador de resumos	Gerador de resumos de texto de documentos
IA validação de assuntos	Validação de assuntos de processos do eproc de acordo com o texto da petição inicial.

Fonte: Elaborado pela autora baseado em CNJ (2022).

Na esfera privada do direito, na advocacia, a IA também está sendo cada vez mais utilizada, no cerne da prática jurídica está a elaboração de teses e argumentos para defender ou negociar interesses, aplicando a norma jurídica ao caso específico. Os advogados conduzem pesquisas jurídicas para identificar leis pertinentes - estatutos, casos, normas ou precedentes - e aplicá-las aos fatos, visando prever com segurança as melhores argumentações jurídicas para obter êxito. Portanto, é incontestável que a habilidade de realizar pesquisas jurídicas precisas continua sendo fundamental para o sucesso na advocacia, reduzindo as chances de perda e reforçando o raciocínio legal. Para conferir maior cientificidade a essas pesquisas, tão relevantes para a atuação profissional da advocacia, a utilização adequada de ferramentas de IA consiste em um caminho fundamental (Andrade et al., 2020).

Para uma análise jurídica eficaz e fundamentada em padrões de previsibilidade, a inteligência artificial emerge como uma ferramenta valiosa ao reduzir o tempo necessário, otimizar funções e identificar de maneira mais precisa os termos para consulta. Ao automatizar pesquisas e diminuir o esforço exigido em demandas que poderiam ser sistematizadas, a inteligência artificial se revela como uma aliada poderosa no contexto jurídico (Perrota; Costa Felipe, 2018).

Apesar da hesitação de muitos advogados em relação às ferramentas de inteligência artificial, elas já fazem parte da realidade na prática jurídica, destacando a importância de acompanhar seu avanço e entender como essas ferramentas podem beneficiar os profissionais. Essas ferramentas não visam substituir o advogado, mas sim otimizar e aprimorar as tarefas desempenhadas por ele, permitindo que seu tempo seja direcionado para atividades mais estratégicas, além das simplesmente mecânicas (Sperandio, 2018).

Ademais, conforme Cadieux, Youssef e Mosconi (2019) os desenvolvimentos tecnológicos dos últimos anos mudaram significativamente o contato dos advogados com os clientes, de forma com que impactou o equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal. A tecnologia baseada na internet alterou os meios de comunicação e interação no local de trabalho, os clientes querem que os seus advogados estejam disponíveis a qualquer momento para obter informações e esperam uma resposta imediata. O uso de mídias sociais pelos advogados, faz com que os clientes tenham acesso ao profissional todo o tempo, gerando uma sobrecarga de comunicação desnecessária (Mert; Sem; Abubakar, 2023).

No próximo tópico, será explorado os procedimentos metodológicos utilizados para a obtenção dos objetivos propostos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, será abordado o percurso metodológico do presente estudo, estabelecendo e caracterizando os passos percorridos com o intuito de atingir os objetivos estabelecidos anteriormente. Assim, nesta seção, são apresentados o tipo de pesquisa/delineamento de pesquisa, sujeitos da pesquisa, técnica de coleta de dados, validação do protocolo de pesquisa, unidades de análise da pesquisa e considerações éticas.

3.1 Tipo de pesquisa/ Delineamento da pesquisa

Com base no objetivo desta pesquisa, no qual busca-se analisar o technostress emergente do uso das tecnologias no trabalho dos advogados, a mesma caracteriza-se como exploratória descritiva, exploratório visto que é um tema e contexto ainda não estudados no Brasil e descritiva quanto a metodologia. Para Gil (2021), a pesquisa exploratória proporciona maior familiaridade com o problema de forma a deixá-lo mais explícito, pode envolver levantamento bibliográfico e entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado.

A pesquisa foi conduzida utilizando uma abordagem qualitativa, uma vez que esse enfoque permite aos pesquisadores uma investigação aprofundada das questões relacionadas ao fenômeno em estudo e suas interações, priorizando o contato direto com a situação investigada. Busca-se compreender o que é compartilhado, enquanto se mantém abertura para captar a individualidade e os múltiplos significados envolvidos (Gil, 1999). Aprimorar a compreensão de um determinado ambiente por meio da análise do contexto em que os indivíduos estão inseridos (Sampieri; Collado; Lucio, 2013).

Folkman e Moskowitz (2000, p. 652) ressaltam que “embora os métodos quantitativos tenham a vantagem de facilitar comparações dentro e entre indivíduos em eventos estressantes e exijam pouco trabalho para serem pontuados, eles geralmente fornecem apenas uma descrição superficial dos processos de enfrentamento reais”. Segundo Bogdan e Biklen (2003), a pesquisa qualitativa é definida por cinco características fundamentais que delineiam esse tipo de estudo: imersão no ambiente natural, utilização de dados descritivos, atenção ao processo, foco no significado e emprego de análise indutiva.

No que diz respeito ao método optou-se por fazer o uso do método narrativo, Clandinin e Connely (2000, p. 20) definem pesquisa narrativa como "uma forma de entender a experiência" em um processo de colaboração entre pesquisador e pesquisado. A pesquisa narrativa mais comum pode ser descrita como uma metodologia que consiste na coleta de

histórias sobre determinado tema onde o investigador encontrará informações para entender determinado fenômeno. As histórias podem ser obtidas por meio de vários métodos: entrevistas, diários, autobiografias, gravação de narrativas orais, narrativas escritas, e notas de campo. Com a realização de entrevistas, visto que a entrevista sempre pressupõe o diálogo entre pesquisador e pesquisado, permitindo o detalhamento e aprofundamento de determinadas questões (Lakatos; Marconi, 2009). A entrevista procura saber como e por que algo ocorre, em lugar de determinar a frequência de certas ocorrências (Gil, 2010; Richardson, 2007).

No próximo tópico, serão explorados os sujeitos de pesquisa do presente estudo, com o intuito de compreender melhor a população em análise.

3.2 Sujeitos da pesquisa

No presente estudo, definiu-se como população os advogados atuantes no Rio Grande do Sul, que estejam trabalhando de forma ativa, podendo ser de forma autônoma ou com vínculo empregatício, possuindo escritório físico ou trabalhando em home-office. A pesquisa foi realizada com 20 advogados inscritos na OAB/RS que possuíssem mais de 15 processos ativos. Explica-se que foi estipulado esse número de processos, pois a autora é advogada e pondera que seja um número considerável para que o entrevistado exerça a profissão de forma ativa.

Para chegar aos primeiros entrevistados, a pesquisadora disponibilizou um convite para a participação da pesquisa em um grupo de mídias sociais de advogados atuantes no RS, o qual está presente. Conforme Faugier e Sargeant (1997), a bola de neve opera sob a suposição de uma interconexão entre os membros da população através de uma característica específica de interesse. Em outras palavras, presume-se que os indivíduos da população sejam capazes de identificar outros que compartilham da mesma característica. Por exemplo, é provável que moradores de rua possam indicar outros moradores em situação similar, facilitando assim a localização pelo pesquisador. Dessa forma, cada entrevistado indicou o próximo e assim sucessivamente, até que a pesquisadora consiga uma saturação teórica, quando totalizou 20 entrevistados.

De acordo com o estatuto da advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (1994), compete aos advogados a postulação a órgão do Poder Judiciário e aos juizados especiais, atividades de consultoria, assessoria e direção jurídicas. Além disso, o estatuto prevê que o advogado presta uma função social, sendo indispensável a administração da justiça e inviolável por seus atos e manifestações, nos limites da lei. Ademais, é definido os requisitos para atuação

como advogado, sendo elas, a capacidade civil, diploma de graduação em direito obtido em instituição de ensino oficialmente autorizada e credenciada, título de eleitor, aprovação em Exame de Ordem, não exercer atividade incompatível com a advocacia, idoneidade moral, prestar compromisso perante o conselho.

No próximo tópico será discutido como os dados do presente estudo serão coletados.

3.3 Técnicas de coleta dos dados

A coleta de dados qualitativa, busca “obter informação de indivíduos, comunidades, contextos, variáveis ou situações em profundidade, nas próprias “palavras”, “definições” ou “termos” dos indivíduos em seu contexto” (Sampieri; Collado; Lucio, 2006, p. 365). Nesse sentido, com o intuito de atingir o objetivo do presente estudo, utilizou-se como técnica de coleta de dados a entrevista semiestruturada. Na entrevista semiestruturada, o pesquisador prepara um conjunto de perguntas com base no roteiro sobre o tema em estudo, porém, encoraja ativamente o entrevistado a compartilhar livremente sobre os elementos que emergem como desdobramentos do tema principal (Gerhardt; Silveira, 2009). Manzini (2004) ressalta que na realização dessa entrevista, existe a presença de um roteiro envolvendo questões principais como meio de se organizar e atingir os objetivos propostos pela pesquisa, mas considera que questões momentâneas permeiam a interação entre o pesquisador e o participante. Esta técnica possibilita a utilização de entrevistadores que oferecem suporte ao pesquisador ou ao gestor do projeto de pesquisa, supervisionando o desempenho após capacitarem adequadamente as pessoas para conduzirem a atividade de pesquisa (May, 2004; Flick, 2009).

A entrevista semiestruturada, ao mesmo tempo em que enfatiza a presença do pesquisador, oferece todas as possibilidades para que o entrevistado atinja a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo assim a pesquisa. Dessa forma, a condução da entrevista semiestruturada incorpora aspectos dialógicos na interação entre pesquisador e entrevistado, permitindo que o entrevistado, seguindo livremente a linha de seus pensamentos e experiências dentro do foco principal estabelecido pelo investigador, contribua para a elaboração do conteúdo da pesquisa (Triviños, 1987).

A etapa inicial e crucial da entrevista é a sua preparação, que demanda certos cuidados, tais como: planejamento antecipado da entrevista, seleção criteriosa do entrevistado e garantia de sua disponibilidade para fornecer as informações necessárias, criação de condições favoráveis para assegurar ao entrevistado a confidencialidade de suas respostas e sua identidade, e por último, a preparação específica que envolve a organização do roteiro ou

questionário contendo as questões relevantes (Gaskell, 2014; Lakatos; Marconi, 1996). Foi realizado um pré-teste com 03 advogados, para tanto, os sujeitos participantes do pré-teste seguiram os seguintes critérios: a) Advogados inscritos na OAB/RS e b) Possuir mais de 15 processos ativos.

Após o momento de pré-teste e aplicação dos passos necessários para condução das entrevistas, partiu-se para a coleta oficial junto aos entrevistados, inicialmente analisando os critérios para participação neste estudo. Em campo foi aplicado o roteiro de entrevista (Apêndice B) que aborda questões referentes ao technostress, tensões e estratégias de enfrentamento, além disso, no momento da realização das entrevistas os respondentes receberam o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) (Apêndice C). No próximo tópico, será explorado a validação do protocolo de pesquisa

3.4 Validação do protocolo de pesquisa

O protocolo de pesquisa do presente estudo desenvolveu-se inspirado no estudo de Cadieux et al. (2020). Salienta-se que foram realizadas alterações, como por exemplo adicionadas questões referentes às tensões geradas pelo technostress e sobre as estratégias de enfrentamento.

As questões do roteiro são respaldadas pelo referencial teórico, a fim de atingir os objetivos apresentados. Na primeira etapa do roteiro de entrevista foram formuladas questões com a função de identificar o perfil do entrevistado, como uma triagem, contendo perguntas referente ao seu lado pessoal para entender o seu uso da tecnologia no trabalho. Inicialmente, essa primeira etapa seguiu com 9 perguntas norteadoras.

A segunda etapa foi inspirada no estudo de Cadieux et al. (2020) e foram realizadas perguntas referentes aos tecnoestressores que possivelmente afetam diretamente os advogados. Para a organização dessa parte do roteiro foi feita a segmentação por oito trechos, os quais contemplam questões para cada tecnoestressor. Na terceira etapa, inicialmente foram feitas 2 perguntas referentes às tensões geradas pelo technostress, com base nos autores Tarafdar et al. (2007); Ayyagari, Grover e Purvis (2011); Tarafdar et al. (2011); Salanova, Llorens e Cifre (2013); Tarafdar et al. (2014). Por fim, na quarta e última etapa do roteiro de entrevista contava com questões sobre as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos advogados, a fim de descobrir que são tomadas atitudes de enfrentamento, com base nos autores Lazarus e Folkman (1984), Tarafdar, Cooper e Stich (2019), Tarafdar et al. (2020). Ao total, inicialmente essa

sistematização contemplou 41 questões (Apêndice A). A seguir, apresenta-se o quadro 8, o qual trata-se do protocolo do roteiro das questões da entrevista.

Quadro 8- Roteiro de entrevista e objetivos

Objetivo específico	Base teórica	Perguntas
a) Identificar o uso de tecnologias no trabalho de advogados;	-	Bloco 1 (Questões 1.1 a 1.9)
b) Identificar os tecnoestressores presentes no uso da tecnologia no trabalho dos advogados	Cadieux et al. (2020)	Bloco 2 (Questões 2.1 a 2.25)
c) Analisar as tensões vivenciadas no uso das tecnologias no trabalho pelos advogados	Tarafdar et al. (2007); Ayyagari, Grover e Purvis (2011); Tarafdar et al. (2011); Salanova, Llorens e Cifre (2013); Tarafdar et al. (2014)	Bloco 3 (Questões 3.1 a 3.2)
d) Evidenciar as estratégias de enfrentamento adotadas pelos advogados para lidar com o technostress	Lazarus e Folkman (1984); Tarafdar, Cooper e Stich (2019); Tarafdar et al. (2020)	Bloco 4 (Questões 4.1 a 4.4)

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

No Quadro 8, pode-se perceber o alinhamento entre os objetivos, autores e questões. Essa primeira versão do roteiro de entrevistas foi avaliada junto ao Comitê de ética na Plataforma Brasil, o qual foi aprovado, e posteriormente a um Comitê de Especialistas, em que foram convidados 3 membros (1 psicóloga, 1 advogada e 1 professora da área de pesquisa qualitativa). Faz-se o uso da análise de protocolos de pesquisa por especialistas com o intuito de validar o roteiro do estudo, não necessitando de um número pré-determinado de membros para esta etapa do processo da pesquisa (Lengler; Estivalet; Ferreira, 2019).

Dessa forma, a reunião de validação foi composta por 1 psicóloga, que em sua prática de trabalho observa os sintomas clínicos do technostress no que diz respeito aos sintomas emocionais, físicos e comportamentais vivenciados por seus pacientes. Fez parte do processo, uma advogada inscrita na OAB/RS, a sua participação foi extremamente significativa, pois, representou os participantes deste estudo e elucidou eventuais dúvidas quanto ao entendimento das perguntas. Também fez parte do comitê uma professora com experiência em estudos qualitativos, que contribuiu auxiliando na redação das perguntas, deixando-as mais neutras e enxutas, tendo como base principalmente a forma de direcionamento dos seus roteiros estruturados para pesquisas realizadas na área de Administração.

Primeiramente foi enviado um convite por e-mail para as 3 convidadas do Comitê, com uma breve explicação da temática do estudo. Posteriormente, foi realizada a reunião de validação do roteiro, que se deu de forma presencial, sendo que juntamente com os convidados estavam a presente pesquisadora dessa dissertação e a sua respectiva orientadora.

A reunião durou cerca de 2 horas, nesta ocasião foram debatidas todas as perguntas do roteiro, bem como, orientados ajustes na redação com o intuito de deixar as questões mais neutras, menores e realizar eventuais inserções de novas questões. Após as considerações do comitê foi realizada uma reunião presencial onde a pesquisadora e sua orientadora realizaram a análise das orientações, aceitando-as ou declinando-as, e assim, verificou-se a versão final do roteiro de entrevistas, após avaliação dos membros do comitê de especialistas. Ao final, chegou-se ao roteiro de entrevistas presente no Apêndice B.

Na reunião supracitada foram realizadas algumas alterações no roteiro, a fim de facilitar o entendimento, a seguir, encontra-se o quadro 9, o qual trata sobre o roteiro de entrevista antes do Comitê de especialistas e depois.

Quadro 9 - Roteiro antes e depois da reunião com especialistas.

Roteiro antes da reunião com especialistas	Roteiro após a reunião com especialistas
BLOCO 1- PERFIL DOS RESPONDENTES E PRÁTICAS DE USO	BLOCO 1- PERFIL DOS RESPONDENTES E PRÁTICAS DE USO
1.1 Qual é a sua idade?	1.1 Qual é a sua idade?
1.2 Com qual gênero você se identifica?	1.2 Com qual gênero você se identifica?
1.3 Qual é o seu estado civil?	1.3 Qual é o seu estado civil?
1.4 Você tem filhos?	1.4 Você tem filhos?
1.5 Há quanto tempo você trabalha como advogado?	1.5 Há quanto tempo você trabalha como advogado?
1.6 Você trabalha em casa ou tem escritório físico?	1.6 Você trabalha em casa ou tem escritório físico?
1.7 Você é um advogado autônomo, empregado ou associado?	1.7 Você é um advogado autônomo, empregado, associado ou chefe?
1.8 Quais tecnologias você costuma utilizar no seu dia a dia de trabalho como advogado? Qual é a principal?	1.8 Você trabalha somente como advogado ou tem outra ocupação?
1.9 Você poderia descrever como foi a sua primeira experiência do uso de tecnologia na	1.9 Quais tecnologias você costuma utilizar no seu dia a dia de trabalho como

atividade como advogado?	advogado? Qual é a principal?
	1.10 Quais vantagens e desvantagens você acredita que ela traga no seu dia a dia de trabalho?
	1.11 Você poderia descrever como foi a sua primeira experiência do uso de tecnologia na atividade como advogado?
BLOCO 2- TECNOESTRESSORES Sentimento de sobrecarga de função	BLOCO 2- TECNOESTRESSORES Sentimento de sobrecarga de função
2.1 Você sente que a tecnologia lhe força a realizar mais trabalho do que suporta? Se sim, de que forma?	2.1. Como você descreveria o seu trabalho em relação ao uso da tecnologia?
2.2 Você sente que a tecnologia lhe força a cumprir prazos muito apertados? Se sim, de que forma?	2.2. De que maneira a tecnologia tem influenciado você a organizar seu trabalho e a cumprir prazos?
2.3 Você sente que a sua carga de trabalho aumentou devido à crescente complexidade tecnológica? Se sim, de que forma?	2.3. Qual tem sido o impacto da crescente complexidade tecnológica na sua carga de trabalho?
Sentimento de sobrecarga de informação	Sentimento de sobrecarga de informação
2.4 Você frequentemente se distrai devido a quantidade de informação disponível para tomar decisões de trabalho? Se sim, de que forma? Me conte uma situação que você vivenciou nesse sentido	2.4 Como a quantidade de informação disponível para tomar decisões de trabalho impacta na sua concentração no trabalho?
2.5 Você se sente sobrecarregado pela quantidade de informação que precisa processar diariamente? Se sim, de que forma? Me conte uma situação que você vivenciou nesse sentido	2.5. Qual é o impacto das informações que você processa diariamente na sua carga de trabalho?
2.6 Você sente que o seu problema é a quantidade excessiva de informações que precisa sintetizar, ao invés da falta de informações para tomar decisões? Se sim, de que forma? Me conte uma situação que você vivenciou nesse sentido	2.6 O que mais atrapalha você no trabalho é a quantidade excessiva de informações ou a falta delas?
Sentimento de sobrecarga de comunicação	Sentimento de sobrecarga de comunicação
2.7 Você sente que em um ambiente menos conectado, a sua atenção ficaria menos dividida e lhe permitiria ser mais produtivo? Por que?	2.7. Como você acha que a redução na conectividade poderia influenciar sua produtividade e concentração?
2.8 Você acredita que a tecnologia permite que muitas outras pessoas tenham acesso ao seu tempo, e que este fato lhe deixa sobrecarregado? Porque?	2.8 Como a tecnologia, ao facilitar o acesso das pessoas a você e a comunicação eletrônica, tem impactado tanto a sua sobrecarga de tempo quanto a qualidade das suas

	interações profissionais?
2.9 Você acredita que a disponibilidade de comunicação eletrônica tem lhe causado mais interrupções do que melhorias na comunicação? Porque?	-
Sentimento de vida intrusiva	Sentimento de vida intrusiva
2.10 Você acredita que o uso da tecnologia da informação e comunicação (TIC) confunde os limites entre sua vida profissional e pessoal em casa? Se sim, de que forma?	2.9. Como o uso de tecnologias da informação e comunicação (TIC) influencia a separação entre sua vida profissional e pessoal?
2.11 Você acredita que o uso das TICs para responsabilidades do trabalho entra em conflito com as suas responsabilidades domésticas? Se sim, de que forma isso acontece?	-
2.12 Você acha que não consegue terminar as tarefas domésticas porque se vê ocupado com atividades relacionadas ao trabalho devido ao uso de TICs? Se sim, de que forma?	-
Sentimento de pressão das TICs	Sentimento de pressão das TICs
2.13 O e-mail e outras tecnologias geralmente te fazem sentir responsável pelo trabalho fora do horário? Porque?	2.10. Qual é a sua percepção sobre o uso de e-mail e outras tecnologias fora do horário de trabalho?
2.14 O e-mail e outras tecnologias aumentam a velocidade das respostas que as pessoas esperam de você? Porque?	-
2.15 Você já se sentiu estressado após o trabalho devido a e-mails de trabalho ou outras comunicações não respondidas? Se sim, de que forma?	-
Sentimento de utilidade (revertido)	Sentimento de utilidade (revertido)
2.16 Você acredita que o uso de TIC melhora a qualidade do seu trabalho? Porque?	2.11 De que maneira você acredita que as TICs melhoram a qualidade do seu trabalho e facilitam suas tarefas diárias?
2.17 Você acredita que o uso de TICs torna seu trabalho mais fácil? Porque?	-
2.18 Você acredita que usar TICs aumenta sua eficácia no trabalho? Porque?	-
Sentimento de má informação	Sentimento de má informação
2.19 Você acredita que a má informação relacionada a tecnologia está afetando negativamente o seu trabalho? Porque?	2.12. De que maneira a imprecisão das informações disponíveis na internet pode afetar o seu trabalho?

2.20 Você acredita que a imprecisão das informações na internet está afetando negativamente o seu trabalho? Porque?	-
2.21 Você acredita que os seus clientes têm acesso a informações de baixa qualidade na internet? Porque?	-
Sentimento de insegurança devido a inteligência artificial	Sentimento de insegurança devido a inteligência artificial
2.22 Você está preocupado se a inteligência artificial pode ameaçar o seu trabalho? Porque?	2.13. De que maneira você acredita que a evolução da inteligência artificial pode afetar suas tarefas no trabalho?
2.23 Você acredita que o desenvolvimento da inteligência artificial é uma ameaça à segurança do seu trabalho? Porque?	2.14. Como você tem se preparado para lidar com possíveis mudanças provocadas pela inteligência artificial no seu trabalho?
2.24 Você está ciente sobre como a evolução da inteligência artificial pode afetar suas tarefas? Se sim, de que forma acredita que pode afetar?	-
2.25 Você está ciente sobre como a evolução da inteligência artificial pode afetar o seu trabalho? Se sim, de que forma acredita que pode afetar	-
BLOCO 3- TENSÕES GERADAS PELO TECHNOSTRESS	BLOCO 3- TENSÕES GERADAS PELO TECHNOSTRESS
3.1 Você percebe se o uso das tecnologias no seu trabalho gera alguma tensão no seu estado emocional e físico? de que forma? Como por exemplo angústia, exaustão, ansiedade, dores no corpo, fadiga, entre outros?	3.1 Você percebe se o uso das tecnologias no seu trabalho gera alguma alteração no seu estado emocional? de que forma?
3.2 Você percebe se o uso das tecnologias no seu trabalho gera alguma tensão no seu comportamento? de que forma? Como por exemplo diminuição do seu desempenho e produtividade, insatisfação com o trabalho, redução da sua capacidade de inovação, entre outros?	3.2 Você percebe se o uso das tecnologias no seu trabalho gera alguma alteração no seu estado físico? de que forma?
-	3.3 Você percebe se o uso das tecnologias no seu trabalho gera alguma alteração no seu comportamento? de que forma?
BLOCO 4- ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO	BLOCO 4- ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO
4.1 Pense em situações estressantes que você passou no seu trabalho devido às tecnologias da informação e comunicação, e descreva quais estratégias foram utilizadas para enfrentar a situação problemática.	4.1 Pense em situações estressantes que você passou no seu trabalho devido às tecnologias da informação e comunicação, e descreva quais estratégias foram utilizadas para enfrentar a situação problemática
4.2 Nessas situações que atitudes você já tomou e quais outras enxergas sendo possíveis para	4.2 Você acredita que a partir dessas mudanças do uso da tecnologia no ambiente de

melhorar a situação? como por exemplo mudança de atividade, conversar com alguém sobre a situação, tentar reorganizar o seu tempo.	trabalho você gerou novos padrões de comportamento? quais?
4.3 Você acredita que a partir dessas mudanças do uso da tecnologia no ambiente de trabalho você gerou novos padrões de comportamento? quais?	4.3 Você já identificou se sofre de technostress? E nesse sentido já buscou auxílio profissional ou outros auxílios para melhorar o seu bem-estar?
4.4 Você já identificou se sofre de technostress? E nesse sentido já buscou auxílio profissional ou outros auxílios para melhorar o seu bem-estar?	Pergunta de fechamento: Você tem mais alguma coisa a sinalizar em relação ao uso das tecnologias no seu trabalho, que não tenha sido abordado na entrevista
Pergunta de fechamento: Você tem mais alguma coisa a sinalizar em relação ao uso das tecnologias no seu trabalho, que não tenha sido abordado na entrevista?	-

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Percebe-se que foram realizadas algumas mudanças, tais como acrescentadas questões referentes a alguns dos temas. Quando necessário juntou-se algumas questões e em outros casos foram excluídas questões. Conforme o quadro, o presente roteiro de entrevistas em sua versão final contou com 32 questões. Após essas mudanças foi realizado pré-teste com 3 advogados, não existindo a necessidade de adequação do protocolo.

No próximo tópico será explorada a técnica de análise de dados.

3.5 Técnica de análise de dados

Os dados provenientes das entrevistas após coletados pela pesquisadora, foram analisados de forma qualitativa. Conforme descrito por Jiménez, Gil Flores e Gómez (1994), a análise refere-se a um processo que envolve manipulação, transformação, reflexão e validação dos dados coletados. Seu propósito é extrair significado relevante em relação a um problema de pesquisa. Essas análises permitem que o pesquisador adote um processo flexível e intuitivo, no qual a orientação é buscar significado nos dados sem a rigidez de etapas definidas. Isso implica que o pesquisador segue uma abordagem adaptável, considerando a realidade do estudo (Gómez; Gil Flores; Jiménez, 1996). A expectativa é que a interpretação derive da conexão entre os dados e conhecimentos relevantes, provenientes de pesquisas empíricas ou teorias validadas (Gil, 1991).

No presente estudo buscou-se interpretar os dados textuais provenientes das entrevistas, na forma de análise textual interpretativa conforme os pressupostos de Gil Flores (1994). A

análise textual interpretativa pode ser aplicada “à informação ou dados gerados pela própria pesquisa, utilizando categorias para organizar conceitualmente e apresentar a informação” (Gil Flores, 1994, p. 66). O processo analítico básico de análise de dados qualitativos é composto pelas etapas de redução dos dados, disposição e transformação de dados, obtenção de resultados e verificação de conclusões (Gil, 1994).

Gil Flores (1994) destaca que os procedimentos interpretativos compreendem: (i) a manipulação de textos; (ii) indiferenciação das etapas envolvidas na análise, embora estas sejam comumente apresentadas; (iii) a aplicação desde as fases iniciais da coleta de dados, evoluindo em conjunto com está e continuamente ao longo do processo de pesquisa; (iv) processos abertos, flexíveis e não rigidamente padronizados ou determinados; (v) um caráter indutivo, originado da coleta de dados, visando formular teorias que expliquem as relações entre os dados; (vi) uma revisão constante dos resultados durante a investigação, permitindo ajustes e substituições. Dessa forma, se constituem em estratégias de análise que atuam sobre dados qualitativos; partem do pressuposto de que a realidade social é múltipla, mutante e resultante de construção social, buscam compreender e interpretar a realidade como entendida pelos próprios participantes.

3.6 Considerações éticas

A presente dissertação foi registrada no Sistema Acadêmico de Projeto (SAP) da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) sob o número 2024.PE.SL.3613. Após o registro interno, o projeto foi enviado ao Sistema Nacional de Informações sobre Ética em Pesquisa envolvendo Seres Humanos (SISNEP), por meio da Plataforma Brasil.

Posteriormente o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal do Pampa (CEP - UNIPAMPA), sob o número 82054724.1.0000.5323, em 12 de setembro de 2024. Conforme estabelecido pela Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, o processo de validação do roteiro de entrevista, a reunião do Comitê de especialistas (realizada em 23 de setembro de 2024), pré-teste (realizado entre os dias 07 e 10 de outubro de 2024) e entrevistas finais (realizadas entre o dia 22 de outubro e 15 de dezembro) só foram realizadas após a aprovação do projeto no comitê.

As entrevistas ficarão sob guarda da pesquisadora por 5 anos, podendo ser solicitada pelos participantes do estudo, ressalta-se que após esse prazo as entrevistas serão descartadas. As entrevistas se deram de forma presencial, cerca de 15 entrevistas, e virtual (Google Meet), 5 entrevistas, as presenciais foram gravadas em áudio e as virtuais foram gravadas em vídeo e

áudio. As informações fornecidas nas entrevistas possuem privacidade garantida pela pesquisadora, os entrevistados não serão identificados em nenhum momento. Ademais, cada entrevista durou em média 40 minutos.

Cabe ressaltar que foram enviados aos participantes do estudo o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Apêndice C). No próximo tópico, tem-se a análise dos dados da presente dissertação.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O presente capítulo tem como objetivo expor os resultados da pesquisa, alinhados aos objetivos propostos na seção introdutória desta pesquisa. O relato dos resultados obtidos através da coleta de dados será dividido em 5 partes. Na primeira, apresentam-se os perfis dos advogados que participaram da pesquisa. Posteriormente, são expostos os resultados referentes ao uso de tecnologias no trabalho dos advogados. Em seguida, apresentam-se os resultados obtidos sobre os tecnoestressores presentes no uso da tecnologia no trabalho dos advogados. Após, apresentam-se os resultados referentes às tensões vivenciadas no uso da tecnologia no trabalho pelos advogados, e em seguida as estratégias de enfrentamento adotadas pelos advogados para lidar com esse estresse.

4.1 Perfil dos entrevistados

A presente dissertação contemplou 20 entrevistas, abrangendo advogados com perfis diversificados. O Quadro 10 aborda algumas das características desses advogados.

Quadro 10- Perfil dos advogados

	Idade em anos	Gênero	Estado civil	Filhos	Anos de atuação	Trabalha em escritório físico ou em casa	Trabalha somente como advogado ou tem outra ocupação	Empregado/ Autônomo/ Associado ou Chefe de escritório
E1	26	Feminino	Solteiro	Não	3	Esc. físico	Só advogado	Empregado
E2	28	Feminino	Solteiro	Não	6	Esc. físico	Só advogado	Empregado
E3	34	Feminino	Solteiro	Não	7	Esc. físico	Só advogado	Empregado
E4	26	Masculino	Solteiro	Não	4	Esc. físico	Só advogado	Empregado
E5	29	Masculino	Solteiro	Não	5	Esc. físico	Só advogado	Empregado
E6	40	Feminino	Casado	Sim	15	Esc. físico	Advogada e corretora de imóveis	Autônomo
E7	49	Masculino	Solteiro	Sim	27	Esc. físico	Só advogado	Autônomo
E8	55	Feminino	União estável	Sim	30	Esc. físico	Só advogado	Autônomo
E9	38	Masculino	Casado	Não	13	Home Office	Advogado do setor público e privado	Autônomo
E10	28	Masculino	Solteiro	Não	4	Esc. físico	Só advogado	Autônomo
E11	26	Masculino	Solteiro	Não	2,5	Esc. físico	Só advogado	Associado
E12	29	Feminino	Solteiro	Não	2,5	Home Office	Só advogado	Associado
E13	30	Masculino	Solteiro	Não	6	Esc. físico	Só advogado	Associado
E14	26	Masculino	Solteiro	Não	3	Esc. físico	Só advogado	Associado

E15	52	Feminino	Casado	Sim	24	Esc. físico	Advogada e corretora de imóveis	Associado
E16	36	Feminino	Casado	Não	12	Esc. físico	Só advogado	Chefe
E17	37	Feminino	União estável	Não	6	Esc. físico	Advogada, corretora e tem uma financeira	Chefe
E18	77	Masculino	Casado	Sim	40	Esc. físico	Advogado, empresário e professor universitário	Chefe
E19	58	Masculino	Solteiro	Sim	25	Esc. físico	Só advogado	Chefe
E20	47	Masculino	Casado	Sim	23	Esc. físico	Só advogado	Chefe

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

O quadro 10, representa o perfil dos entrevistados, sendo assim, o corpo de respondentes é composto por 11 homens e 9 mulheres. Em relação às idades dos advogados, elas são distintas, variam entre 26 e 77 anos. Em relação ao estado civil, 12 são solteiros, 6 são casados e 2 possuem união estável; alguns possuem filhos. A grande maioria trabalha apenas como advogado, porém 5 entrevistados possuem outra profissão além de advogado. Ademais, existem diferentes formas de trabalho entre os advogados, 5 trabalham de forma autônoma, 5 são chefes de escritório, 5 são associados e 5 são empregados.

A pesquisa contempla advogados com pouca e muita experiência na advocacia possuindo de dois anos e meio até mais de quarenta anos de atuação na área. A cidade onde os advogados residem em sua maioria é Santana do Livramento-RS, exceto 3 que residem na cidade de Pelotas-RS e 1 que reside em Santa Maria-RS. Não foi delimitada a cidade de atuação dos entrevistados, visto que a pesquisa foi aplicada em advogados atuantes no estado do Rio Grande do Sul. Na próxima seção será abordado o uso de tecnologias no trabalho dos advogados.

4.2 Uso de tecnologias no trabalho dos advogados

Conforme Cadieux et al. (2020) ao longo do último século, a evolução tecnológica transformou profundamente a natureza do trabalho, inclusive dos advogados. Com a proliferação e onipresença das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), torna-se imperativo que os indivíduos se envolvam constantemente com essas tecnologias, a fim de realizarem o seu trabalho (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011). Identificar o uso de tecnologias pelos advogados é necessário para entender a realidade do seu dia a dia e verificar quais são as ferramentas que podem gerar o technostress.

Nesse sentido, a tecnologia se faz presente e necessária no trabalho do advogado, tendo em vista que quase todos os entrevistados sinalizaram o computador e o sistema eproc como as principais ferramentas tecnológicas de trabalho (E1, E2, E3, E4, E5, E7, E8, E9, E10, E12, E13, E14, E15, E17, E19), como pode ser evidenciado pela fala de E10 “ *Eu utilizo o computador, celular, chat gpt, eproc, mas ainda sim o que eu mais utilizo é o computador e o sistema eproc*”. Alguns entrevistados (E6, E11, E16) consideraram o celular e o Whatsapp como principais ferramentas utilizadas. Destaca-se a resposta do E18 que se mostrou não estar adaptado às mudanças tecnológicas e uma certa resistência “*Eu ainda não, digamos assim, não me adaptei à mudança, né? Eu não sento na frente do computador para digitar a petição. Eu escrevo em um papel e as secretarias digitam. Nos sistemas virtuais também não costumo mexer*”, ele salientou que utiliza apenas o celular de tecnologia para o trabalho, ao falar com os clientes pelo Whatsapp, conforme preceitua Vieira e Magalhães (2020), a utilização de novas tecnologias, embora tenha encontrado resistência por parte do ‘advogado tradicional’, é realidade na prática jurídica.

Além do computador, do eproc e do celular, os entrevistados E3, E7, E12, E17, E20, ressaltaram ferramentas tecnológicas secundárias que costumam utilizar, como pode ser evidenciado pela fala de E20:

Scanners, impressora, essas coisas assim, e ferramentas eletrônicas. Nós trabalhamos no ambiente da Microsoft., nesse ambiente, nós trabalhamos com o pacote Office, o Word e Excel, o Teams, que são aplicativos do ambiente Microsoft, Planner, que é um compartilhamento de tarefas, e o Teams é um compartilhamento de comunicação, também o Whatsapp Business.

Ao analisar os advogados empregados é possível perceber que todos responderam que a tecnologia mais utilizada para o trabalho é o computador e o sistema eproc, como pode ser evidenciado pela resposta do E1 “*A principal é o computador, eu utilizo muito mais que celular [...] mas sem dúvidas o principal é o computador e o sistema processual*”. Tal fato pode ser explicado pelo motivo que, como eles trabalham para outras pessoas, o cliente não chega para contatar diretamente eles, logo, pouco utilizam o celular e as redes sociais para o trabalho.

Os advogados autônomos responderam no mesmo sentido, exceto o E6, em que declarou que o celular, via Whatsapp é a principal ferramenta, também surgiu diferentes ferramentas como por exemplo a resposta do E7 “*Os sites de acesso aos sistemas do judiciário, dos diferentes estados, e alguns materiais e aplicativos tipo o office e animações 3D. A principal ferramenta é o computador*”.

Quanto aos advogados associados apenas E11 declarou ser o Whatsapp e o celular as principais ferramentas de trabalho, os demais compartilham da opinião que é o computador e o eproc, enquanto aos advogados chefes são encontrados diferentes perfis de profissionais, destaca-se a resposta de E16 *“A gente usa um processo eletrônico, né? O eproc, mas também trabalha todo dia usando WhatsApp, Instagram, Facebook. Acho que é isso. A principal é o celular no Whatsapp”* e E18 que conforme supracitado mostrou-se incapacitado para trabalhar com o computador e o sistema processual, limitando-se apenas ao uso do celular para contatar os clientes.

Quando questionados sobre as vantagens e desvantagens que a tecnologia trouxe para o dia a dia de trabalho dos advogados evidenciou-se que E5, E1, E6, E7, E10, E12, E14, E15, E16, E18, E20, relatam a instantaneidade, celeridade, mobilidade e facilidade de comunicação e de trabalhar como vantagens, que podem ser exemplificadas pelas respostas a seguir:

O processo eletrônico é bem mais rápido do que o processo físico. O que antes levava um mês para sair, hoje em dia, sai em 10 dias. Então, na questão da morosidade, já não existe tanto assim. Não que não exista, mas bem menos do que antes. Então, o processo começa a abranger a mais celeridade processual. Então, isso seria uma vantagem bem boa. Outra vantagem que a gente tem é ter a internet, a gente tem acesso aos nossos sistemas em todo lugar do Brasil (E2).

Eu acho que a vantagem é a celeridade, porque é tudo muito mais rápido, por exemplo, antes quando tinha o processo físico era tudo demorado, tinha que ir no fórum. Agora é tudo online. Nós conseguimos resolver absolutamente tudo pela internet, então acaba facilitando bastante (E4).

Trouxe várias vantagens, assim, no meu ponto de vista, me estressava bastante ter que ir ao fórum, sabe, esse compromisso de controlar prazo, tinha que deixar de atender o escritório pra ir lá, demorava, enfim, nada disso precisa mais. Agora a gente trabalha direto aqui, 10 horas da noite e tu lembrou de um processo, tu tá com alguma dúvida, tu vem aqui, tu consulta e tu abre todo instantaneamente. Isso é uma benção (E8).

Vantagens... certamente essa mobilidade que a tecnologia, no caso a internet e o notebook trouxeram para a nossa profissão, podemos trabalhar fora do escritório, pode ser em casa, em alguma viagem, no ônibus, isso traz um grande benefício para a nossa profissão que em muitas ocasiões lida com casos urgentes, trouxe também a possibilidade de trabalhar mais em menos tempo, no meu caso, eu tenho escritórios em 3 cidades, com a tecnologia fica muito mais fácil de eu estar por dentro e conectado aos 3 escritórios ao mesmo tempo, faz com que eu consiga administrar mesmo de longe (E19).

Muitas dessas respostas consideram a tecnologia como uma aliada, promovendo as vantagens supracitadas relacionadas ao trabalho ao utilizá-las, assemelhando-se a percepção de um efeito positivo do technostress (Califf et al., 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). No mesmo sentido, outros pesquisadores buscavam os benefícios dessas tecnologias móveis, Siau et al. (2001), por exemplo, incluíram em sua pesquisa os benefícios abaixo: (1) onipresença: comunicação sem restrições de tempo e espaço; (2) personalização:

informações personalizadas e serviços personalizados; (3) flexibilidade: múltiplas formas de comunicação (videoconferência, e-mail, bate-papo, etc.) em dispositivos; (4) disseminação: o fornecimento oportuno e múltiplo de mensagens de negócios para clientes pretendidos.

Ao serem questionados sobre desvantagens, a maioria das respostas foram referentes a questões de se sentir preso a uma tela, distanciamento das pessoas, não ter se adaptado totalmente às tecnologias e intensificação do ritmo de trabalho, como por exemplo destaca E7: *“Desvantagem é ser refém do próprio sistema da internet e de coisas que fogem a individualidade ou a capacidade de decisão do advogado. Ficou sem luz, ficou sem internet e ficou sem sistema, não tem como trabalhar”*, da mesma forma E4: *“Eu acho que uso da tecnologia acaba distanciando um pouco as pessoas e dificultando o exercício da advocacia para quem não tem aptidão, Acaba sendo pior para muita gente, para quem tem dificuldades, seja lá no computador ou no sistema”*, e os advogados E9 e E19:

Houve uma intensificação de ritmo, por exemplo, no processo físico, os prazos eram mais lentos, precisava pegar o processo para então abrir o prazo, hoje já não tem mais isso, hoje o sistema eletrônico te bota a correr. A intimação vem e não tem choro. Tu não pode adiar. Então a intensidade hoje, ela está muito aumentada, digamos assim, ocorre uma aceleração, esse é o primeiro prejuízo que eu vejo, porque isso também reflete na gente, na nossa forma de atuar, na nossa forma de conduzir o trabalho, como um todo todo mundo está mais acelerado é uma coisa muito mais a expectativa de produtividade com certeza aumenta, no nosso estresse no nosso relaxamento [...] Eu, quando abro meu computador, eu tenho que sempre dar uma espiada no sistema. Então, é uma questão, assim, que é muito difícil você controlar. Então, tu vê, isso vai te afetando de tal modo que, o uso do computador se torna só uma ferramenta de trabalho, então eu vejo essa aceleração e essa onipresença do sistema à tua disposição para, por exemplo, poder trabalhar o dia em que você quiser (E9).

Eu acredito que essa questão de trabalhar mais em menos tempo também entra, porque por vezes pode nos sobrecarregar, é uma dualidade, outra desvantagem é que a tecnologia na advocacia pode fazer com que as coisas fiquem muito mecanizadas, sendo que lidamos com pessoas e com problemas bem sensíveis (E19).

Essas desvantagens destacam experiências negativas, sugerindo que a tecnologia no trabalho do advogado pode transformá-lo em uma fonte de estresse, assemelhando-se a percepção do efeito do technostress (Califf et al., 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020; Cadieux et al., 2020).

Ragu-Nathan et al. (2008) já mencionavam algumas características do ambiente tecnológico no trabalho, entre elas há dependência dos trabalhadores em relação às TICs (computadores, aplicativos, ferramentas de tecnologia) e também a mudança do ambiente e da cultura de trabalho, tornando o tempo e a distância irrelevante para as tarefas organizacionais, contribuindo para a presença do technostress.

Além disso, algumas respostas foram contraditórias, já que os entrevistados percebem as mesmas questões como vantagem e desvantagem como pode ser observado na resposta de E3:

Olha, as vantagens eu acho que é questão da organização. Fica mais fácil de visualizar o que tem a ser feito, de organizar documentos. Deixa eu pensar, eu disse visualização, né? Já a rapidez da transição. Troca de informações. Tanto a questão, a rapidez entre troca, assim, com colegas, enfim, quanto com o próprio judiciário. E as desvantagens, acho que essa rapidez também acaba sendo uma desvantagem, porque é tão rápido pra mim, quanto para quem espera de mim algo também. E a questão de estar, dessa percepção de que a gente está o tempo inteiro disponível, né? Porque a gente faz vídeo pelo WhatsApp, bastante no trabalho. Então acaba criando aquela ideia do, ah, não me respondeu, como se eu estivesse disponível o tempo inteiro, basicamente. Isso é uma fonte de estresse (E3).

No mesmo sentido, Califf et al., (2015) afirmam que os indivíduos podem ter interpretações diferentes em relação a uma mesma situação, resultando em avaliações positivas e/ou negativas do mesmo evento. Outro entrevistado que reconheceu a mesma vantagem como desvantagem foi o E13, ao declarar *“Eu vejo a celeridade como uma vantagem, mas ao mesmo tempo, essa celeridade faz com que o ritmo de trabalho aumente, se tornando uma desvantagem, se tu tem um grande volume de trabalho vai acabar acumulando muita coisa, porque o ritmo acelerou”*. Essa observação do entrevistado é respaldada pela visão de Mahapatra e Pillai (2018) e Van Der Loop (2020), que confirmam que independente das contribuições da tecnologia em relação à eficiência e a sua imprescindível utilização no mundo laboral contemporâneo, a tentativa de adaptação dos indivíduos ao ritmo cada vez mais veloz das mudanças, contribuiu também para o aumento do estresse.

Igualmente, mais uma resposta que revela esse paradoxo da tecnologia pode ser observada na fala do E1: *“A maior dificuldade é ter que lidar com cada sistema processual, se adaptar, já que não temos escolha, mas ao mesmo tempo isso facilita que nós estejamos aqui no RS, mas estamos peticionando lá em São Paulo, por exemplo, ou Minas Gerais”*. Seguindo na mesma questão, o entrevistado E16 declara que uma vantagem da tecnologia no trabalho é a facilitação do contato, mas ao mesmo tempo percebe que isso é também uma desvantagem *“Porque eu vejo que cada vez mais os clientes não tem limite nessa comunicação, entram em contato qualquer dia, qualquer horário, e ilimitadamente (E16)”*. A tecnologia móvel tem muitos paradoxos, conforme estudado por Corso (2013) é bem presente essa dualidade no contexto das tecnologias da informação e da comunicação, sendo perfeitamente compreensível a visão dos entrevistados.

Salienta-se que apenas um entrevistado, chamado de E17, relatou não ver nenhuma desvantagem com o uso da tecnologia no trabalho “*Eu vejo só vantagens. A gente passava muito trabalho no processo físico. Me irritava muito mais. Por exemplo, eu ter que ir lá no fórum, eu sentia que não conseguia render porque a logística demorava muito, com o uso da tecnologia eu consigo ser multitarefas*”. Esse depoimento demonstra como a percepção sobre o technostress pode variar entre os indivíduos, dependendo de suas experiências e do impacto positivo que a tecnologia trouxe para sua rotina profissional.

Quanto às primeiras experiências do uso de tecnologia na atividade como advogado, ressalta-se que muitos advogados enfrentaram medo e insegurança ao utilizar os sistemas eletrônicos pela primeira vez. Esse medo estava relacionado a cometer erros nos sistemas, que poderiam ter consequências graves em suas atividades profissionais, como pode ser visto na resposta de E5:

Mesmo eu sendo jovem quando entrei a primeira vez no eproc senti muito medo de fazer algo errado, a advocacia é um trabalho muito sério, então qualquer erro pode resultar em algo grave, eu assisti vários tutoriais no youtube e no próprio site do tribunal até eu realmente me sentir seguro.

Conforme o relato de E5, esse padrão de insegurança inicial é comum, pois, apesar de a tecnologia ser vista como uma ferramenta de agilidade, ela também pode gerar ansiedade devido à falta de familiaridade e ao risco de cometer erros, como concordam os entrevistados E1 e E10.

A maioria dos entrevistados (E2, E3, E9, E11, E13, E15, E19, E20) ressalta que passou por um processo de adaptação, de forma gradual, dessa forma, conseguiram se integrar ao novo cotidiano da advocacia conforme narra E10: “*Passada a etapa burocrática de criação de conta, primeiros protocolos, etc., depois que já estamos habituados ao sistema é muito positivo*”. Outra resposta que merece destaque é a fala do E8:

Foi muito desafiador, eu me lembro que um dia eu cheguei no fórum e falei com a moça do balcão: “acho que eu vou desistir, eu vou procurar outra profissão”. E aí a moça me respondeu não dra., faz um curso de informática que é mais prático, mas hoje eu tô tranquila, acostumada. Consegui me adaptar. Conto bastante com o auxílio do meu filho.

Como referido acima, essas adaptações, em muitos casos, ocorreram de forma gradual e é facilitada pelo treinamento prático, seja por meio de tutoriais online, ajuda de colegas ou pela própria experiência adquirida no uso contínuo dos sistemas.

Ressalta-se que alguns advogados tiveram ótimas primeiras experiências com a tecnologia como é o caso de E7, E12, E20, E17, E16, E13, E14, E4. De acordo com essa

perspectiva E4 destaca: *“Como eu não sou formado há tanto tempo, a tecnologia sempre esteve presente, eu descreveria que foi tranquilo, meu primeiro contato com o eproc pelo menos foi durante meus estágios”*. Identificou-se que alguns desses entrevistados contavam com experiências prévias em informática e estágios no fórum, dessa forma já tinham tido contato com o sistema processual e outras tecnologias do dia a dia de trabalho, antes de se tornarem advogados.

De outra forma, alguns advogados, especialmente os mais velhos, demonstraram enfrentar resistência à mudança e dificuldades com a adaptação ao uso da tecnologia. Para esses profissionais, a tecnologia não é vista como um facilitador. Como exemplo, E6 declarou: *“Eu reluto com o processo eletrônico até hoje. [...] Não trouxe credibilidade no processo eletrônico. Acho que a falta do olho no olho veio a dificultar o trabalho do advogado”*, e E18 que possui 77 anos de idade e declarou *“Eu tentei me adaptar, mas a dificuldade foi grande, até pela idade, então como eu já lhe afirmei, eu não uso o computador para peticionar, eu não sei fazer isso”*. Salienta-se que Brod (1984) já previa certa dificuldade na adaptação, tendo em vista ter definido o technostress como uma doença moderna de adaptação causada pela incapacidade de lidar com as novas tecnologias de computador de maneira saudável.

A análise das respostas revelou que a experiência do uso de tecnologia na advocacia pode ser dividida em diferentes estágios: medo e insegurança no início, adaptação gradual e, para muitos, uma percepção de benefícios e eficiência após a familiarização. No entanto, essa experiência também reflete diversidade geracional, com advogados mais jovens tendendo a ter uma adaptação mais tranquila e advogados mais antigos enfrentando dificuldades mais persistentes. Por fim, a resistência à mudança e as preocupações com a despersonalização do processo continuam sendo desafios para alguns profissionais. Na próxima seção inicia-se a análise dos tecnoestressores, primeiramente a dimensão chamada sobrecarga de função.

4.3 Tecnoestressores presentes no uso da tecnologia no trabalho dos advogados

4.3.1 Sentimento de sobrecarga de função

Conforme o estudo de Tarafdar et al. (2007), a sobrecarga de função corresponde às percepções dos profissionais sobre o aumento das demandas de trabalho, pressão para concluir tarefas cada vez mais rápido, mudanças em suas rotinas e aumento da jornada de trabalho devido às TICs.

Os entrevistados descreveram que a tecnologia é essencial e fundamental para a prática da advocacia moderna. Para a maioria dos advogados, o uso de tecnologia, especialmente os sistemas de processos eletrônicos (como o eproc), é uma parte fundamental do seu dia a dia (E1, E2, E3, E7, E13, E9, E17, E20). A dependência é tão grande que não é possível trabalhar sem ela, como pode ser evidenciado pela resposta de E7: *"A tecnologia hoje faz parte da vida do advogado. Não existe hoje o exercício da advocacia sem acesso e sem contar com os benefícios dela"*, E3 complementa: *"Meu trabalho não acontece se eu não tiver acesso às tecnologias que eu faço uso diariamente. Computador, celular, o sistema do escritório"*. As respostas reforçam que, para a grande maioria dos advogados, a tecnologia é imprescindível, facilitando desde a gestão de processos até a comunicação com clientes e colegas de trabalho.

Os entrevistados destacam que, com o uso de tecnologia, eles podem gerenciar processos de forma mais rápida, realizar tarefas remotamente e ter acesso instantâneo a informações cruciais, como movimentações de processos, também destacam como a tecnologia facilita o trabalho ao reduzir o tempo gasto em tarefas repetitivas, como descrito pela fala de E20:

Hoje é essencial, com toda a certeza levaríamos muito mais tempo para fazer as coisas sem a tecnologia. Eu vivi isso antes e posso falar que era muito mais trabalhoso, não acredito que a tecnologia seja perfeita e que só traga benefícios, mas é evidente que o trabalho do advogado é muito menos massante agora.

Para a maioria dos advogados, a tecnologia oferece agilidade e eficiência, mas também traz dependência, dificuldades de conexão com a rede, de desconexão do trabalho e alguns problemas técnicos, para E15: *"A tecnologia veio para agilizar as coisas, só que às vezes torna elas mais lentas... às vezes demora mais do que deveria"*, complementa E16:

O maior ponto de estresse do uso da tecnologia no trabalho hoje em dia para mim é o WhatsApp. Outra questão que é muito ruim, que nos prejudica bastante, é que tem as indisponibilidades, né? Quando o sistema está indisponível, tranca tudo, a gente não consegue trabalhar.

Além disso, as redes (como a Internet) e os dispositivos de computação móveis e sem fio (como celulares e PDAs) têm capacidades de conectividade ubíqua e contínua. O uso destes leva os usuários a sentir que nunca estão livres da tecnologia, estão sempre sob supervisão ou “de plantão” e que seu espaço foi invadido. Tais condições de conectividade constante criam estresse, pois os trabalhadores passam tempo significativo tempo conectado e, muitas vezes, tentando ineficazmente lidar com fluxos contínuos de comunicação de diferentes fontes, como e-mails, mensagens curtas, celulares e PDAs (Clark; Kalin, 1996).

No mesmo sentido, o entrevistado E6 descreve que ainda se sente uma pessoa rígida em relação a tecnologia pois:

Eu vejo que a tecnologia veio por uma questão de avanço, mas quando a gente se depara com a morosidade, a gente vê que essa realidade fática trouxe um retrocesso para algumas situações pontuais. Ver as diferentes realidades das pessoas, essa é uma questão que para mim como advogado trazia um brilho nos olhos, fazia com que eu fosse apaixonada pelo direito, a tecnologia veio meio a estagnar essa paixão pela profissão.

Essas respostas refletem que, embora a tecnologia tenha o potencial de acelerar os processos, em algumas situações, a indisponibilidade do sistema ou a falta de habilidade com as ferramentas podem atrapalhar o trabalho e gerar frustração. Conforme já diziam Tarafdar et al. (2007), as TICs podem gerar frustração pela complexidade das novas tecnologias.

Em relação ao impacto da tecnologia na organização do trabalho e no cumprimento de prazos dos advogados, quase todos os entrevistados relataram trazer muita eficiência no controle de prazos, E1 destaca como o eproc permite visualizar processos e prazos com antecedência, facilitando a organização a longo prazo. A utilização de sistemas internos para registro de prazos também é mencionada: *“A gente coloca todos os prazos em uma agenda virtual, os abertos, e os que abrirão em breve, então dá para se organizar muito melhor”*. E6 compartilha uma experiência semelhante, mencionando que no eproc, os prazos e audiências já estão organizados, evitando a perda de prazos por falta de organização: *“Tu entra no eproc e já tem uma organização dos prazos a serem cumpridos”*.

Contudo, alguns advogados podem não ter se adaptado aos sistemas de organização virtuais, a entrevistada E15 revela essa resistência, mencionando que ainda usa uma agenda física para o controle de prazos devido a dificuldades de visão ou desconforto com o uso completo da tecnologia: *“Eu sou a única aqui que usa agenda, eu tenho que anotar tudo... Não sei trabalhar só no computador”*.

Quanto ao impacto da crescente complexidade tecnológica, pode se perceber que afeta a carga de trabalho de maneiras diferentes, dependendo da familiaridade do advogado com a tecnologia, os respondentes E6, E7, E8, E12, E14, E20 e E19 não se sentem impactados de forma negativa pela crescente complexidade tecnológica, nas suas visões as criações de novas tecnologias auxiliam o trabalho, como exemplificado pela fala de E20:

Eu estou sempre procurando novas tecnologias para acrescentar no escritório, e justamente programas que me auxiliem tanto na organização como na celeridade do trabalho, então eu acredito que essa questão da crescente complexidade tecnológica não me atrapalha, pelo contrário, os novos programas ajudam aqui na organização e produção do escritório.

Contudo, para os demais entrevistados, a crescente complexidade tecnológica aumenta a carga de trabalho, como declara a entrevistada E15:

É algo bem presente, e aumenta minha carga de trabalho, porque eu tenho receio de errar dentro dos processos digitais e também eu demoro mais que os outros advogados para fazer as coisas, já que eu tenho que aprender as questões tecnológicas, e eu não consigo enxergar muito bem no computador (E15).

Tarafdar et al., (2007) já sugeriram que tecnologias complexas estão associadas à sobrecarga de função porque os usuários têm que trabalhar mais para entender essas tecnologias e usá-las. Complementa-se a visão com a fala de E8: *“Para mim é algo muito difícil, pode ser pela minha idade, sou um pouco mais velha, a palavra é desafiador... aumenta a carga de trabalho”*. A adaptação à tecnologia pode ser mais difícil devido à idade e à necessidade de aprender novos sistemas, resultando em um aumento da carga de trabalho, como já estudado por Parson et al. (1991), que chegaram a conclusão que como as TICs mudam com frequência, os trabalhadores dificilmente se acostumam a um tipo de aplicativo antes de serem forçados a aprender outro. Isso resulta em “discrepância de habilidade”, onde as habilidades existentes não são suficientes e as pessoas gastam muito do seu tempo aprendendo como usar as novas TICs.

Pode se observar que todos os advogados empregados se manifestaram no sentido de não sentir um impacto na carga de trabalho devido às complexidades tecnológicas, este fato pode ser explicado pois os advogados empregados entrevistados possuem idade mais nova do que os outros, por essa razão podem ter mais familiaridade com a tecnologia, além disso, estes profissionais trabalham para outras pessoas, logo podem ter mais suporte para aprendizado.

A próxima seção aborda outra dimensão do technostress, chamada de sobrecarga de informação.

4.3.2 Sentimento de sobrecarga de informação

O sentimento de sobrecarga de informação acontece quando uma pessoa é exposta a mais informações do que ela tem tempo ou capacidade cognitiva para processar, ou seja, quando as exigências de processamento de informações superam as habilidades do indivíduo para lidar com elas (Eppler; Mengis, 2004; Farhoomand et al., 2002; Ho, 2001).

As ideias compartilhadas pelos entrevistados destacam tanto os aspectos negativos quanto positivos da grande quantidade de informações disponíveis, com ênfase em como isso afeta a concentração, a produtividade e o estresse de decisão dos profissionais. Em uma

linguagem simples, Eppler e Mengis (2004, p.4) definem a sobrecarga de informação como “a noção simples de receber muita informação”.

A maioria dos entrevistados relataram sentir impacto negativo na concentração no trabalho devido a quantidade de informações disponíveis para tomar decisões de trabalho. A tecnologia oferece acesso constante a múltiplas fontes de informação, com isso, frequentemente se torna uma distração e gera uma sobrecarga de informação, como exemplificado pelo relato do respondente E11:

Acredito que bastante. É tanta informação que a gente vê, por exemplo, eu pego um caso, daí eu vou pesquisar as decisões dos tribunais sobre esse caso específico, só que teve várias decisões diferentes. Uma diferem umas das outras, então tu acaba se perdendo e me afeta bastante na concentração, não sei para que lado ir.

A ideia é compartilhada por E5 que declara que como tem acesso a muitas informações “às vezes não sei para que lado vou e acaba que quando me dou conta já estou procurando outra coisa, a gente vai surfando pela internet e às vezes entra em assuntos diversos do que queríamos saber”. Além disso, nas respostas dos entrevistados também foi observada a ansiedade relacionada à busca de informações jurídicas, como declarou o entrevistado E17: “Eu acho que gera uma certa ansiedade, vou te dar um exemplo, ontem eu distribui um processo e eu fiquei naquela sensação que eu poderia ter buscado mais casos similares, mais jurisprudências”. Diante dos relatos de E5 e E17, evidencia-se a dificuldade em lidar com a grande quantidade de informações disponíveis, o excesso de dados e a necessidade de encontrar referências confiáveis tornam o processo mais exaustivo e estressante para os advogados.

Os advogados reconheceram que a tecnologia proporciona mais acesso a informações, mas isso também gera um esforço adicional na carga de trabalho, já que precisam filtrar, processar e avaliar essas informações. O entrevistado E1 destaca: “Acredito que gera um aumento de carga, já que temos que filtrar essas informações antes de usá-las, e muitas vezes correr o risco de estarem erradas.”, complementa o entendimento a resposta de E9: “Eu sinto que gera uma sobrecarga, nós precisamos tentar fazer um gerenciamento. No meu dia a dia, eu lido com uma grande quantidade de documentos legais, pareceres, pesquisas de jurisprudência, e-mails e comunicações com clientes e colegas de profissão”, tal relato demonstra a consciência do E1 sobre a sobrecarga em seu trabalho, e também reflete que o advogado já tenta lidar com isso, através de um gerenciamento de atividades.

Além disso, alguns entrevistados (E4 e E20) destacam que a alta carga de informações, além de distrair, gera um desgaste mental significativo: “Acho que no final daqueles dias de trabalho muito intensos faz com que eu me sinta bem cansado, como se tivesse corrido uma maratona, mas é um cansaço mental (E4)”.

As respostas indicam que a carga de trabalho desses profissionais é profundamente impactada pelo volume de informações processadas diariamente. Para muitos, a quantidade de dados exige um esforço extra de organização e análise, criando uma sobrecarga de trabalho. No geral, o aumento da carga de trabalho está relacionado à distração causada pelas informações, à necessidade de filtrar dados irrelevantes e à gestão do tempo e da atenção.

Quando questionados se é a falta ou o excesso de informações que mais atrapalha no trabalho, as percepções dos entrevistados é bem variável, dependendo do contexto e da experiência de cada indivíduo. Para muitos advogados, o excesso de informações é visto como um obstáculo significativo (E5, E6, E15, E16, E20, E13, E10), por exemplo, E16 declara que: *"A quantidade excessiva me atrapalha mais, porque hoje é muita informação, né? Então, assim, a gente vai procurar alguma coisa, tem muitas fontes pra pesquisar. Eu acho que é muita informação que nos sobrecarrega"*, tal excesso pode gerar confusão, desorganização, e um aumento da carga cognitiva, já que os profissionais se vêem sobrecarregados com a necessidade de filtrar e selecionar as informações mais relevantes.

Para Eppler e Mengis (2004) o desempenho (ou seja, a qualidade das decisões ou do raciocínio em geral) de um indivíduo correlaciona-se positivamente com a quantidade de informação que recebe, até um certo ponto. Se mais informações forem fornecidas além deste ponto, o desempenho do indivíduo irá declinar rapidamente. As informações fornecidas além deste ponto não serão mais integradas ao processo de tomada de decisão e a sobrecarga de informações será o resultado, por esse motivo que alguns entrevistados relataram sentir a "sobrecarga".

Por outro lado, para alguns advogados, a falta de informações é vista como um obstáculo (E3, E4, E17, E7, E8, E14, E18, E19). Os profissionais que lidam com tarefas que exigem profundidade de conhecimento ou com situações em que informações cruciais estão ausentes, relatam uma dificuldade considerável em avançar com seu trabalho, segundo o E3: *"A falta delas, é horrível não conseguir fazer algo porque não achamos a informação necessária."* A falta de informações é muitas vezes associada à dificuldade em tomar decisões, gerar soluções criativas ou cumprir prazos, já que os profissionais precisam frequentemente de dados específicos para completar suas tarefas de forma adequada.

Na análise das respostas, foi possível perceber que tanto o excesso quanto a falta de informações são desafios significativos para os advogados. A falta de informações impede a realização do trabalho e o desenvolvimento de soluções, enquanto o excesso de informações pode levar à sobrecarga, à confusão e à dificuldade de filtrar o que é relevante. Esse resultado vai ao encontro com o estudo de Schinck et al. (1990), que declara que o fardo de uma grande

quantidade de informação confundirá o indivíduo, afetará sua capacidade de definir prioridades e fará com que ele sinta dificuldade em lembrar de informações anteriores.

A percepção varia de acordo com a situação profissional e a forma como cada indivíduo lida com a abundância de dados disponíveis. A próxima seção aborda outra dimensão do technostress, chamada de sobrecarga de comunicação.

4.3.3 Sentimento de sobrecarga de comunicação

Para Cohen (1980), McFarlane et al. (2002) e Van-Bergen (1968) o sentimento de sobrecarga de comunicação ocorre quando um terceiro solicita a atenção do trabalhador do conhecimento, através de meios como e-mail, mensagens instantâneas ou dispositivos móveis que causam excesso de interrupções em seu trabalho a ponto de o trabalhador do conhecimento tornar-se menos produtivo.

Os entrevistados reconheceram e ressaltaram os impactos negativos da conectividade excessiva, no sentido de que atrapalha sua produtividade e concentração. A conectividade constante leva à fragmentação da atenção, o que diminui a capacidade de focar em tarefas específicas, para E1 *"A gente é bombardeado com informações o tempo todo... ao mesmo tempo que atrapalha, ajuda. Mas eu acho que a gente não consegue fazer muita coisa sem a conectividade atualmente"* complementa a ideia a observação de E14: *"Se eu tenho algum prazo muito importante para fazer, eu reduzo a minha conectividade e faço aquilo que tem que ser feito senão eu não vou dar conta"*, corroborando com a ideia E19: *"As tecnologias sem dúvida tem um grande potencial de distração... chega mensagens de coisas diversas"*. Esses depoimentos indicam como a conectividade constante, especialmente com redes sociais e aplicativos de mensagens, pode fragmentar a atenção, dificultando a manutenção do foco nas tarefas de trabalho, conforme já evidenciado na pesquisa de Cadieux, Youssef e Mosconi (2019).

Além disso, os entrevistados observaram os benefícios que sentem ao reduzir a conectividade, E5 declarou que *"Quando eu tenho prazos apertados no escritório, eu afasto o celular de mim justamente para não me distrair com redes sociais ou pessoas me mandando mensagem"*. A fala do E5 mostra como o controle da conectividade pode atuar como uma estratégia de enfrentamento contra os efeitos negativos do technostress, permitindo aos indivíduos dedicar mais tempo à concentração no trabalho sem as interrupções das notificações.

Além disso, os entrevistados observaram a dependência crescente da conectividade para realizar tarefas profissionais. Os advogados relatam que a ausência de conectividade prejudicaria diretamente a sua capacidade de realizar tarefas essenciais, demonstrando uma dupla realidade, como afirma o E10: *"Eu não posso reclamar da conectividade, porque é isso que me proporciona trabalhar em outros estados. Mas na hora do 'vamo ver', a conectividade atrapalha"*.

Da mesma forma, alguns entrevistados relataram que a redução na conectividade poderia atrapalhar sua produtividade, já que com a internet e suas ferramentas é possível trabalhar de maneira mais célere. O E8 menciona que:

Ah, eu acho que prejudicaria bastante, porque hoje eu olho para trás, porque eu peguei essa transição bem no forte da minha profissão. E hoje eu olho, não sei como eu conseguia trabalhar sem a conectividade, embora eu ainda tenha desafios pela tecnologia, agora é muito melhor. Então, eu acho que atrapalharia bastante.

Ainda, as queixas mais frequentes nas respostas se referiram ao Whatsapp como um grande problema para a concentração e produtividade no trabalho, por exemplo a declaração de E3:

A gente utiliza o WhatsApp. Eu gostaria que existisse um sistema específico para troca de comunicação interna dentro da empresa, porque eu deixaria para ver algumas coisas no momento adequado. O WhatsApp, ele tá me chamando ali toda hora, então eu estou vendo aquilo acontecer. [...] eu fico com tudo aquilo aberto, chega um momento que você fala, putz, acabo lidando com informações que não tem nada a ver com aquele momento ali.

Igualmente, o entrevistado E9 citou a ferramenta supracitada como um desafio, bem como ressaltou a dependência da profissão da conectividade:

Sem conectividade eu não consigo trabalhar, não existe a advocacia atualmente já que os sistemas são online, agora, tem aquela conectividade acessória do principal, mas que está sempre conosco, que é as nossas redes, o nosso próprio telefone, né, o WhatsApp, com certeza uma ausência, uma desconexão disso daí, um bloqueio, né, com certeza aumenta a produtividade, porque tu é interrompido menos, tu é demandado menos.

O advogado E16 compartilha do mesmo entendimento:

Eu me polio de não acessar tudo o tempo inteiro. Porque não tem como a gente se concentrar. Por exemplo, eu chego no escritório, eu procuro não acessar, não pegar o WhatsApp até um determinado horário, ou, por exemplo, chegar no escritório, acessar e-mails, acessar matérias, acessar atualização, até um determinado horário, para que depois eu consiga trabalhar e me concentrar sem tocar em WhatsApp, sem responder Instagram, enfim, todas essas mídias, né? Eu acho que tem que ter uma organização para conseguir se concentrar, senão realmente...É complicado, né?

Em consonância, Tarafdar et al. (2007) já alertavam que a conectividade constante dentro e fora das organizações cria o estresse, pois os funcionários passam um tempo significativo conectado, o qual, muitas vezes, é ineficaz, tentando lidar com fluxos contínuos

de comunicação de diferentes fontes, como e-mails, mensagens curtas, telefones celulares entre outros. Os autores ainda alertam que com o uso da tecnologia “a jornada de trabalho tende a se estender e a entrar em todas as outras áreas da vida. Tudo isso leva a uma perda de produtividade individual” (Tarafdar et al, 2007, p. 305). A redução na conectividade pode ser vista como uma solução para melhorar a concentração no trabalho, sobretudo, as conectividades secundárias ao trabalho do advogado, como as redes sociais.

Outra abordagem para investigar a sobrecarga de comunicação nos advogados consistiu em compreender como a tecnologia, ao facilitar o acesso e a comunicação eletrônica a eles, impactam na sobrecarga de tempo e na qualidade das interações profissionais. Os entrevistados observaram que a disponibilidade proporcionada pelas tecnologias tem um impacto significativo na sobrecarga de trabalho, muitos entrevistados mencionam que a comunicação fora do horário de trabalho, especialmente por meio de mensagens instantâneas, afeta a sua capacidade de se desconectar e gera ansiedade. Por exemplo, E1, revelou que adota horários para atender os clientes e que depois de determinada hora não responde ninguém, demonstrando a necessidade de estabelecer barreiras para mitigar o estresse. No mesmo entendimento, o E6 revela que: *"A tecnologia nos expôs mais ao próprio cliente e eles acharem que a gente está disponível 24 horas... Não há respeito de horários... o horário comercial não existe mais"*.

As tecnologias trouxeram um sentimento de ansiedade, gerado pelo imediatismo das trocas de mensagens, conforme destaca o E16: *"É difícil por um tempo até eu tentei... Não, eu não vou responder depois de certo horário... Não consigo. A gente fica com aquela ânsia... Vou responder para já resolver isso"*. Além disso, o sentimento de disponibilidade também é presente, conforme destaca E9: *"Se tu te ausentar do trabalho por algum motivo... isso é indiferente para quem vai te demandar, tu está acessível igual, online"*. Os relatos do E17 e do E8 são semelhantes ao já estudado por Ayyagari, Grover e Purvis (2011), que destacam que já se tornou algo habitual o recebimento de solicitações a qualquer momento, inclusive o sentimento de que precisa responder e estar disponível, como também precisa de um retorno rápido para a sua solicitação

De outra forma, existem advogados que já estão se adaptando a essa demanda gerada pelas tecnologias, o E12 criou uma estratégia para enfrentar este problema: *"A gente já tem uma estrutura no escritório de funcionamento... de tarde, a gente desliga os celulares e a gente foca na produção de peças"*, este entrevistado estabelece limites para evitar a sobrecarga de comunicação. Outro entrevistado, o E17, combate essa sobrecarga de comunicação com mais tecnologia, conforme declara: *"Eu tinha esse problema, mas eu adotei um robô de atendimento"*

para fazer uma filtragem... para que a gente pudesse ter uma melhor qualidade no atendimento".

Embora seja reconhecida a necessidade da conectividade na profissão, a conectividade excessiva e a sobrecarga de comunicação afetam negativamente os entrevistados, tal fato pode ser evidenciado pelas estratégias de enfrentamento que já são adotadas e pela presença de algumas tensões narradas por alguns dos advogados. A próxima seção aborda outra dimensão do technostress, chamada de sentimento de vida intrusiva.

4.3.4 Sentimento de vida intrusiva

Para Ayyagari, Grover e Purvis (2011), as TICs tem algumas características, entre elas a intrusividade, por exemplo, quando um trabalhador tem acesso ao trabalho a qualquer hora e em qualquer lugar através de computadores, e-mail e celulares. Dessa forma, induz tensão através de quatro fatores: conflito entre trabalho e casa, invasão de privacidade, sobrecarga de trabalho e papel e ambiguidade.

Os entrevistados foram questionados sobre como o uso das TICs impacta a separação entre a vida profissional e pessoal. Todos os advogados relataram a dificuldade em estabelecer fronteiras claras entre essas esferas, sendo que alguns não conseguem distinguir o trabalho do lazer, enquanto outros tentam implementar estratégias para essa separação.

Nesse sentido, os entrevistados E3, E4, E5, E6, E8, E9, E10, E12, E13, E14, E17, E18, relataram não conseguir fazer essa separação entre a vida profissional e pessoal, o E4 menciona que com a tecnologia *"acabo levando tudo pra casa"* e como ele sente que, muitas vezes precisa *"resolver alguma coisa"* no final de semana, E9 fala sobre como, mesmo em casa, a tentação de verificar o trabalho se mantém, com *"espiadinhas"* no trabalho, E13 relata que *"Tem vezes que eu tô indo dormir e eu abro o Eproc no celular, só pra ver se não rolou nada novo. Então, quando eu tô na minha casa, independente de eu estar na hora de trabalho ou não, o Eproc tá aberto no meu PC"*. Esses relatos são um reflexo do technostress, e vão ao encontro do estudo de Tarafdar et al. (2011), o qual dispõe que a sobrecarga de demandas tecnológicas, bem como a conectividade constante que confunde os contextos de casa e trabalho, dificultando essa separação.

Além disso, a dificuldade de se desligar do trabalho e viver o momento presente com a família foi evidenciado nas respostas, o E6 relata que a tecnologia pode afetar a qualidade do tempo em família, pois a conexão constante faz com que a pessoa *"não esteja"* realmente no

momento presente *"Porque tu está ali vivendo a situação e quando vê tu está falando com o cliente sobre um outro assunto e levando o problema para casa."*, corrobora E18 *"A gente não tem essa separação entre as duas [vidas]. Não tem como tu passar a chave, entendeu? E desligar"*. Embora possa ser argumentado que alguns indivíduos têm a opção de ficarem “desconectados”, isso nem sempre é possível (Ayyagari, 2007).

Salienta-se a fala do entrevistado E5 que reflete sobre o uso das tecnologias: *"Por causa das tecnologias, essa separação fica muito difícil, as tecnologias usadas para o trabalho são as mesmas usadas para o lazer, por exemplo o computador e o celular, então fica tudo meio junto"*. A fusão entre as tecnologias pessoais e profissionais (computador e celular) impede a separação entre vida profissional e pessoal, gerando estresse pela constante conectividade.

Contudo, este assunto é tão delicado e presente na vida do advogado, que alguns entrevistados (E1, E2, E7, E11, E15, E16, E19, E20) relatam como tentam contornar esse problema, E1 por ser empregado não precisa ficar conectado o tempo todo, *"Eu tenho um horário de trabalho e procuro exercer o trabalho só nesse horário, raramente alguma coisa eu trago pra ver em casa, que não deu tempo de ver lá, mas é raro, mas nada que atrapalhe"*, E2 e E11 complementam *"respondo mensagens só no meu horário de expediente mesmo"*, E20 dispõe que *"no início da noite eu desligo o celular, eu tenho dois filhos, então essa é, uma posição que eu tomei ao longo da carreira, também decidi não trabalhar mais na esfera criminal, porque essa demanda, não tem horário"*. Ou seja, diante do problema os entrevistados já criaram estratégias de enfrentamento, a fim de diminuir o impacto desse tecnoestressor.

No entanto, o entrevistado E7 menciona a área de atuação como uma razão para tal permeabilidade, como ele é advogado criminalista não tem como separar a sua vida profissional e pessoal *"praticamente eu estou online em 24 horas. Uma adequação da minha vida particular é a minha realidade profissional. Tem essa urgência que pode acontecer 24 horas"*. Esse cenário reflete a natureza imprevisível e exigente da profissão, que demanda constante disponibilidade e dificulta a definição de limites entre as duas esferas.

Os relatos ilustram como a tecnologia, enquanto ferramenta essencial para a comunicação e a troca de informações, pode se tornar uma fonte de estresse e sobrecarga, especialmente quando usada de forma intrusiva (Tarafdar et al., 2007; Ragu-Nathan et al., 2008; Tarafdar et al., 2011). O uso contínuo das TICs sem fronteiras claras entre o profissional e o pessoal resulta em technostress, o que impacta diretamente na saúde mental e no equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

A constante disponibilidade e a dificuldade em desligar do trabalho aumentam a sobrecarga emocional e dificultam a manutenção de uma qualidade de vida saudável dos advogados. De outra forma, é possível perceber que alguns entrevistados sofreram com essa permeabilidade no passado e já aprenderam a lidar com a situação, criando limites entre a vida profissional e pessoal. A próxima seção aborda outra dimensão do technostress, chamada de sentimento de pressão das TICs.

4.3.5 Sentimento de pressão das TICs

É a pressão associada à tecnologia, caracterizada pela imposição de ferramentas tecnológicas no ambiente de trabalho que afetam a vida pessoal, salienta-se que essa dimensão anteriormente era conhecida como invasão tecnológica (Tu; Wang; Shu, 2005).

Conforme os relatos dos entrevistados sobre o uso de e-mail e outras tecnologias fora do horário de trabalho, nota-se uma dificuldade de separar o horário de trabalho e de descanso, bem como o acesso dos clientes aos advogados fora do horário comum. O uso contínuo de tecnologias como e-mails, WhatsApp e o livre acesso ao eproc, aliado à expectativa de estar disponível fora do horário de expediente, faz com que aumente o desgaste mental. A grande maioria dos entrevistados reconhece que é uma prática errada, conforme o entrevistado E4 e E11: *"Eu acho errado, porque faz com que não seja separada a vida pessoal e profissional, mas muitas vezes eu preciso trabalhar, responder clientes fora do horário, é uma conduta que eu faço, mas procuro não normalizar."*, *"Eu acho que não deveria ser normal, mas é uma coisa normal e não interessa não só na advocacia. Acho que qualquer trabalho que ultimamente as pessoas têm pegado, porque está crescendo esse âmbito da internet, do trabalho na internet"*. Esses relatos indicam que, apesar da conscientização sobre a importância de ter um horário de trabalho, a dependência das tecnologias impede uma desconexão real. Esse fenômeno é um reflexo do technostress, no qual o indivíduo se vê sobrecarregado por uma constante demanda de estar disponível, fato que já era previsto como um efeito do technostress, por Tarafdar et al. (2007).

Além disso, os advogados como E5 declaram se sentir incomodados por essa disponibilidade constantemente: *"As vezes sou demandado em horários fora do expediente, como sou contratado preciso atender, mas atrapalha bastante, as vezes to em um momento de descanso, já aconteceu de eu estar passeando e ter que voltar para casa para atender uma demanda"*, complementa E12: *"Nesse caso a tecnologia não ajuda, já tiveram clientes que se*

ofenderam pela a gente não poder responder fora do horário, então atrapalha muito essa disponibilidade toda hora'', diante os relatos de E5 e E12, fica clara a vontade de ter horário definido para a disponibilidade, tanto para começar quanto para terminar, além de maiores regramentos e delimitações durante a semana, preferencialmente, não extrapolando com tanta frequência o horário formal de trabalho.

Alguns advogados reconhecem o impacto da incapacidade de se desconectar da vida profissional e de toda essa disponibilidade, como pode ser evidenciado pela fala de E18:

Deveria existir um mecanismo que a gente pudesse desligar. Mas como a gente não desliga o telefone, ao não desligar o telefone, tu não desligou do trabalho. Às vezes eu acordo meia noite, uma hora, duas horas, e me vem o pensamento daquele processo e eventualmente respondo alguém, mesmo esse horário, me dá um sentimento de estar preso.

De outra forma, alguns entrevistados (E17 e E7) entendem essa demanda de estar disponível constantemente como algo inerente da profissão:

Eu acho que é o futuro e para nossa classe vai ser sempre necessário. Porque às vezes, justamente por não se organizar e pegar muita demanda, tem dias que vou passar toda a manhã de atendimento, toda tarde em audiência, e se eu não tiver uso dessa tecnologia, dessa ferramenta para trabalhar a noite, para falar com os clientes, eu não vou conseguir cumprir os prazos (E17).

No mesmo sentido E7 complementa: *"Como eu trabalho com urgências, é normal. Mas casos não urgentes eu evito ao máximo responder os clientes em horários inoportunos''*, embora possa ser argumentado que alguns indivíduos têm a opção de ficarem “desconectados”, isso nem sempre é possível, como foi possível perceber nos relatos acima (Ayyagari, 2007). Além disso, a suposta disponibilidade e capacidade de resposta 24 horas por dia criadas pelas tecnologias aumentam as demandas dos indivíduos em termos de expectativas de tempos de resposta mais rápidos (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011).

Observa-se que os advogados se sentem invadidos e pressionados frente a essa disponibilidade constante. Enquanto alguns se sentem profundamente incomodados com a situação, outros utilizam essa disponibilidade proporcionada pela tecnologia para cumprir mais demandas de trabalho. É importante salientar que 3 dos 5 entrevistados que são advogados empregados destacaram que não costumam sentir essa demanda constante de contato, esse fato pode ser dado justamente por trabalharem para outros advogados, a demanda dos clientes não chega diretamente a eles. A próxima seção aborda outra dimensão do technostress, chamada de sentimento de utilidade (revertido).

4.3.6 Sentimento de utilidade (revertido)

Está relacionado à adoção e ao uso das tecnologias, bem como à interação entre o ser humano e a máquina. Quando a tecnologia apresenta qualidades como utilidade e confiabilidade, o trabalhador tende a ter uma percepção mais positiva sobre ela (Ayyagari et al., 2011).

Ao analisar as respostas sobre como as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) melhoram a qualidade do trabalho e facilitam as tarefas diárias foram revelados os benefícios e os desafios do uso dessas tecnologias na esfera jurídica. O uso das TICs é amplamente elogiado pelos entrevistados por facilitar e agilizar tarefas que antes demandavam mais tempo e esforço.

As ferramentas digitais, como agendas virtuais, aplicativos de pesquisa e sistemas como o eproc, são vistas como recursos que permitem uma execução mais rápida e eficiente das atividades diárias. Isso resulta em mais tempo para outras tarefas ou até para uma melhor gestão do tempo, para E9: *"Ajuda muito no planejamento e organização do trabalho e também, é possível ter acesso a um acervo enorme de informações, então o advogado tem acesso a informações de forma mais rápida, acredito que isso pode melhorar a qualidade do meu trabalho"* a ideia é complementada por E5 *"Ajuda muito, as agendas virtuais e o eproc facilitam o trabalho, e as ferramentas de pesquisa e aplicativos fazem com que eu consiga pesquisar modelos, informações que antes através dos livros seria bem mais demorado."*

Outra característica da tecnologia que facilita o trabalho para os advogados é a possibilidade de trabalhar em qualquer lugar, como destaca E13: *"Eu consigo trabalhar de qualquer lugar. Por exemplo, eu estou aqui em campanha hoje, mas eu estou com o meu computador aqui, eu deixo meu celular aqui fora roteando a internet e consigo trabalhar daqui"*. Apesar de muitos entrevistados verem somente os benefícios, o advogado E18, que é o mais velho entre os entrevistados declarou que a internet criou a necessidade de atualização constante ao uso de novas ferramentas, por exemplo:

No meu caso, não facilitou nada. A questão da tecnologia não tem volta. Porque aí ela vem avançando e quem não se atualizar nela vai ficar para trás, tá? Acho que a minha geração, tá toda ela ficando para trás. Só que a gente tem que buscar alguma assessoria na volta para poder continuar na profissão. Porque quem não fizer isso, tá morto (E18).

As respostas indicam que as TICs são amplamente vistas como ferramentas potentes e facilitadoras, que tornam o trabalho mais eficiente, ágil e flexível (Califf et al., 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). No entanto, o relato de um dos advogados, o mais experiente, demonstra que as tecnologias utilizadas para o trabalho podem gerar desafios relacionados às atualizações digitais e as competências de cada indivíduo a lidar com a internet,

conforme já estudado por Tarafdar et al. (2007), Ragu-Nathan et al. (2008) e Tarafdar et al. (2011). A próxima seção aborda outra dimensão do technostress, chamada de sentimento de má informação.

4.3.7 Sentimento de má informação

Para Cadieux et al. (2020), esse sentimento ocorre quando a tecnologia afeta negativamente o trabalho do profissional, seja pela imprecisão das informações na internet que afeta negativamente o trabalho, ou quando os clientes acessam informações de baixa qualidade na internet.

Ao analisar os relatos sobre a imprecisão das informações disponíveis na internet, é possível observar as preocupações com a confiabilidade das fontes de dados, uma característica crescente no contexto digital e jurídico. A grande maioria dos entrevistados manifesta uma grande cautela ao lidar com informações provenientes da internet. Isso está relacionado à sobrecarga de dados e à dificuldade de confiar em fontes digitais. Por exemplo, E1 destaca: *"A gente tem que ser uma peneira né, para achar informações com base no que a gente já tem conhecimento..."*, no mesmo sentido, E12 complementa: *"Eu sou bem cauteloso... não confio em tudo que site"*.

Além disso, os entrevistados informaram dificuldade em encontrar informações atualizadas, o que exige a verificação constante das fontes e uma busca por materiais de referência mais seguros, como livros ou sites confiáveis. Nesse sentido, o E5 declara: *"Acho complicado, eu costumo usar o chatgpt, e eu já ouvi notícias sobre ele dar informações erradas"* e E11: *"Sempre confiro, mesmo que eu olhe uma jurisprudência que cita um artigo, eu sempre vou ler o artigo para ter 100% de certeza"*.

Outro ponto observado, foi a imprecisão nas informações desatualizadas ou contraditórias e o excesso de informações, em um ambiente jurídico, isso pode afetar diretamente a qualidade do trabalho, levando a erros em peças processuais ou em consultas à jurisprudência, por exemplo o entrevistado E3 destaca: *"Tem muita coisa errada... eu encontro muita informação contraditória"* e E14: *"É muita opinião, muita informação o tempo inteiro, em muitos lugares, e isso com certeza afeta, nos atrapalha"*. Ademais, o entrevistado E16 destaca que essas informações falsas muitas vezes partem dos próprios clientes *"Acho que atrapalha no público em geral porque é muito comum ver cliente no escritório com base em*

um vídeo que assistiu na internet ou de outro profissional que às vezes a gente sabe que não tem pé nem cabeça".

Salienta-se que ainda existem aqueles advogados que consideram fontes tradicionais, como livros, como essenciais para garantir a precisão das informações e reduzir o risco de erros, E20: *"Acho que ainda vale a fonte da informação... eu pesquiso coisas na internet também, mas sempre direto na fonte e fontes confiáveis"*, e E13: *"Eu só procuro sites precisos e quando eu acho uma jurisprudência duvidosa, eu vou direto na fonte"*. Considerando os relatos, é possível perceber o receio dos advogados em utilizar informações falsas, o que reflete a preocupação com a precisão e a segurança das informações em um campo onde a confiança e a veracidade são essenciais para a prática profissional.

Ainda, advogados mais experientes que viveram a transição da carreira fazem algumas reflexões:

Eu sou de uma geração que pesquisava nos livros, advoguei décadas somente com livros, quando a internet se popularizou entendo que muita gente distorceu as informações, eu vejo muita gente escrevendo sobre o que não sabe, hoje, eu ainda uso livros, mas confesso que minha fonte principal de pesquisa se tornou a internet, pela facilidade, economia, celeridade, mas sigo sempre muito criterioso (E19).

As respostas indicam como a constante necessidade de validação, a sobrecarga de informações contraditórias e a busca por fontes seguras afetam o trabalho dos advogados, para garantir a qualidade e a precisão das informações. Em suma, embora as tecnologias tragam eficiência (Tarafdar; Cooper; Stich, 2019), elas também geram desafios relacionados à imprecisão das informações e podem gerar uma sobrecarga a esses profissionais que precisam dedicar tempo e esforço para filtrar, validar e verificar a veracidade das fontes, podendo ser explicado pela característica multitarefa da tecnologia, que segundo Tarafdar et al. (2011) por vezes pode gerar sobrecarga no trabalhador.

Percebe-se mais uma vez a presença de um paradoxo, pois, por um viés a tecnologia traz eficiência poupando tempo para determinadas atividades, mas por outro gera uma sobrecarga, tendo em vista os processos necessários para validar a informação que faz com que seja exigido do advogado um esforço que até então não era necessário (Mick; Fournier, 1998). No geral, observa-se que os advogados têm plena consciência da imprecisão das informações e demonstram cautela ao utilizar os dados disponíveis na internet.

Ressalta-se que não foram observadas semelhanças significativas entre os advogados empregados, chefes, autônomos e associados. A próxima seção aborda outra dimensão do technostress, chamada de sentimento de insegurança devido à inteligência artificial.

4.3.8 Sentimento de insegurança devido a inteligência artificial

Refere-se a preocupação sentida pelo profissional, sendo a Inteligência Artificial uma ameaça ao seu trabalho, a segurança do seu emprego, a forma que pode afetar as tarefas de trabalho e como pode afetar o trabalho do profissional (Cadieux, 2020).

Ao observar as considerações sobre o uso da IA percebe-se que há um reconhecimento das suas vantagens, mas também uma preocupação com os riscos de dependência excessiva e falhas nos sistemas. Como pode ser evidenciado pela fala de E1 que se mostra apreensivo com a possibilidade de falhas:

Eu sou meio contra inteligência artificial, ela é muito útil, não tem como não reconhecer que ela é muito útil. Mas ela é parecida com o Google no sentido de que as vezes pode dar informações erradas ou incompletas (...) tem que ter uma certa bagagem para não deixar ela te enrolar e te atrapalhar, porque às vezes tu é induzido ao erro se não conhece o assunto, então eu acho muito perigoso. Mas eu sou meio contrário ao uso, porque às vezes a gente fica tão dependente, vai escrever uma petição e fica travada, sem ideias.

Esse pensamento pode ser complementado pelo entrevistado E12, que declara insegurança com a veracidade das informações *"das quatro vezes que eu fui pesquisar sobre a inteligência artificial, das quatro, três estavam erradas, então eu não confio"*. Outro ponto que merece destaque é o observado pelo entrevistado E15, que expressa uma preocupação com a substituição do trabalho humano pela IA: *"Eu acho que pode impactar de forma que futuramente vai substituir totalmente o humano pela máquina, não em seguida, mas isso vai acontecer, vai ter um humano para 30 máquinas"*. Já a entrevistada E6 reconhece a agilidade trazida pela IA, porém afirma que não tem credibilidade *"Agilidade é uma coisa, credibilidade é outra. E isso ninguém vai tirar da personalidade do cliente estar frente a frente com um profissional, né?"*, embora muitos a vejam como uma ferramenta para facilitar o trabalho, há uma ansiedade subjacente sobre o impacto da automação em empregos e habilidades humanas.

De outra forma, os entrevistados E4, E5, E7, E9, E10, E11, E14, E16, E17, E19 e E19 salientaram alguns benefícios na eficiência do trabalho e na redução de tarefas monótonas, de forma que pode poupar tempo e esforço. Conforme E14: *"Olha, eu vejo potencial muito forte, no que dá para se usar na confecção de peças, por exemplo. Mas a gente tem a inteligência artificial como um aliado também, né? Eu acho que influencia muito de maneira positiva"*, e corrobora o E17:

Ela vai te auxiliar a compor teses, teorias de coisas que você já está pensando você vai dar comandos de acordo com que você já sabe, no máximo você vai dizer, olha com relação a esse caso, eu quero adotar tal e tal, tal linha de raciocínio me ajuda a reorganizar as ideias nesse sentido ok, pelo que eu tenho a compreensão ela é um cérebro e ele precisa ser alimentado como da gente então se eu não der os comandos corretos, ele não vai desenvolver nada, então eu preciso alimentar ele de

informações, então para isso eu preciso ter o meu intelectual, se eu não tiver uma corrente que seja assertiva ele vai desenvolver dentro do que eu passei de informações.

No mesmo sentido, complementa E19 declarando que no seu escritório em Santa Maria e Porto Alegre a IA já é utilizada:

Quanto mais a tecnologia me facilita, mais trabalho eu posso pegar, mas eu não posso ser dominado por essa gama maior de trabalho. A tecnologia nos permite ações mais em massa, mas a gente tem que ter muito cuidado para revisar pra ser criterioso, não esquecer um documento, ela nos dá mais tempo porque nos permite fazer mais coisas com menos tempo.

O entrevistado E20 também vê os benefícios trazidos pela IA, mas com ressalvas, observando a dependência com a tecnologia que ela pode gerar:

Eu espero que de maneira positiva, tá? Justamente nessa questão do trabalho copioso. Então, por outro lado, eu vejo um ponto, que é o preconceito, tá? Dizem, pá, esse aí usa inteligência artificial. Não sabe nada. Não sabe nada, não advoga nada, não, tá. Uma coisa que é complicada, é a conferência de informações nos documentos, nos documentos escritos, né? Com base naqueles que a parte fornece, tá? Acho isso aí que a inteligência pode ajudar. E pode gerar o mesmo efeito que gerou lá na questão da máquina de escrever, tá. Demorava um tempão. Eu vi, por exemplo, as notas de expedientes chegarem por jornal e a pessoa tinha que sentar com uma caneta, marcador de texto e descobrir lá quais eram os processos que ela estava. Depois com a disponibilização eletrônica, aumentaram muito o número de informações. Isso reduziu o tempo de reflexão. Eu acho que inteligência artificial também pode gerar esse efeito colateral aí. De ter mais coisas pra fazer e cada vez mais dependência com a tecnologia.

Os relatos acima refletem uma visão ambivalente sobre o uso da inteligência artificial na advocacia. Embora haja reconhecimento de suas vantagens, como a eficiência no trabalho e a redução de tarefas repetitivas, também persiste uma preocupação com os riscos de dependência excessiva e a possível imprecisão das informações fornecidas pelos sistemas.

Contudo, os entrevistados E10 e E11, embora sejam a favor de utilizar a IA na advocacia, se demonstraram contrários ao seu uso pelos juízes

Tem a parte ruim, que é, por exemplo, os robózinhas do STJ que erram bastante. Os juízes estão substituindo as decisões que deveriam ser livres, processos, etc. Estão dando para o robô fazer. E isso, de certa forma, atrapalha. Se a inteligência artificial não for bem revisada, pode ser prejudicial (E10).

E complementa E11: *"Eu acredito que ela acrescenta muito para auxiliar quem já é operador do direito, mas por exemplo, substituir juízes por inteligência artificial, eu não concordo, porque tem muitas decisões que às vezes precisam de alguém mais humano para ver aquele lado. Entendeu?"*. As observações dos entrevistados E10 e E11 demonstram insegurança quanto à veracidade dos dados e a temerosa substituição do trabalho humano pelas máquinas.

Pode-se notar que 4 dos 5 entrevistados que atuam como advogados chefes, percebem a IA como um grande benefício ao seu trabalho, esta percepção pode ser devido a demanda

maior que eles têm no escritório, ou mais responsabilidade, em relação aos advogados autônomos, associados ou empregados, logo pesquisam sobre ferramentas para agilizar o trabalho.

Quando questionados sobre como têm se preparado para lidar com possíveis mudanças provocadas pela IA, muitos entrevistados abordaram a IA com uma perspectiva de adaptação gradual, buscando se atualizar aos poucos, em vez de adotar uma mudança abrupta. Esse comportamento reflete um esforço consciente para integrar a tecnologia sem causar um grande choque. E2 menciona que *“estamos tentando nos atualizar aos poucos”* o que sugere um processo de adaptação gradual, E7 afirma que *“na medida possível sim,”* o que transmite uma sensação de que a preparação está acontecendo.

De outra forma, há uma preocupação clara com a confiança nas IAs e sua aplicabilidade no trabalho jurídico, esse receio é comum em ambientes onde a dependência excessiva de tecnologia pode interferir na qualidade do trabalho ou resultar em falhas, comprometendo a credibilidade profissional. O entrevistado E16 menciona que, após ouvir notícias sobre IA, ficou *“mais receoso”* e passou a se afastar do uso e E1 expressa cautela com a IA, especialmente com o Copilot da Microsoft, e coloca um *“pé atrás”* em relação à automação de processos. Ela valoriza a construção manual do processo e as peças que são feitas com base no conhecimento do profissional, expressando uma preocupação com a substituição de elementos humanos cruciais, como o julgamento e a análise crítica.

Salienta-se que alguns advogados entrevistados já estão utilizando a IA, por exemplo, E4 informou que:

Lá no escritório quando surgiu a IA começaram a alterar muitas coisas, tinha setor de revisão que foi extinto, porque não precisaria mais, por causa do robô, teve alteração no número de redatores, diminuiu. Então, acabou que foi feita toda a preparação, porque, no princípio, a inteligência artificial, ele ia, ele ia facilitar todo o trabalho, e de fato facilitou, a gente escreve as peças e passa para o robô revisar.

A fala acima demonstra que já é realidade a substituição de advogados pela Inteligência artificial. E9 também mencionou que utiliza para revisão das peças *“eu utilizo a inteligência artificial bastante, assim, hoje, pra perguntar sobre alguns termos de português, algumas correções de dúvidas, de estruturação de um parágrafo”*. De outra forma, alguns entrevistados declaram que não estão preparados e nem pensaram ainda nessa ferramenta, como é o caso de E8, E18, E15, E13, E8 e E6.

Percebe-se que os advogados empregados, embora nem todos utilizam diariamente a IA, todos já tinham tido alguma experiência com a Inteligência artificial para o trabalho. Além disso, percebe-se que os profissionais estão lidando com o impacto da IA de maneira mista,

enquanto alguns a encaram com cautela ou receio, outros estão se preparando proativamente, testando ferramentas e ajustando suas práticas para incorporar a IA de forma eficaz, o que pode atenuar o technostress e melhorar a eficiência no futuro.

Embora a IA traga inegáveis benefícios de eficiência, a ansiedade sobre a perda de controle, as falhas sistêmicas e a necessidade constante de adaptação refletem um contexto de insegurança com a presença da IA na advocacia.

O Quadro 11 faz um apanhado dos principais resultados referentes a cada tecnoestressor no contexto de trabalho do dia a dia do advogado:

Quadro 11- Resumo dos sentimentos gerados pelos tecnoestressores no trabalho dos advogados.

Tecnoestressor	Sentimentos relatados pelos advogados
Sobrecarga de função	<ul style="list-style-type: none"> - Dependência da tecnologia para trabalhar - Problemas de conexão e problemas técnicos - Falta de adaptação às TICs pelo advogado - Sobrecarga da complexidade tecnológica
Sobrecarga de informação	<ul style="list-style-type: none"> - Afeta negativamente a concentração - Indecisão para tomar decisões de trabalho - Aumento da carga de trabalho - Desorganização - Dificuldade para executar o trabalho
Sobrecarga de comunicação	<ul style="list-style-type: none"> - Fragmentação da atenção - Falta de foco para terminar as tarefas - Redução na produtividade - Imediatismo nas trocas de mensagens com clientes - Disponibilidade 24h
Sentimento de vida intrusiva	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade em se desligar do trabalho - Dificuldade em viver o momento presente com a família - Constante disponibilidade
Pressão decorrente das TICs	<ul style="list-style-type: none"> - Incapacidade de se desconectar do trabalho - Expectativa de constante disponibilidade do advogado
Sentimento de utilidade (revertido)	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade constante de atualização - Eficiência, agilidade e flexibilidade
Sentimento de má informação	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade em encontrar informações atualizadas - Necessidade de validar a informação encontrada na internet
Insegurança devido a inteligência artificial	<ul style="list-style-type: none"> - Insegurança com a veracidade das informações - Preocupação com a substituição do trabalho humano - Falta de credibilidade das informações - Mais dependência tecnológica para o trabalho

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Conforme o quadro 11, identificaram-se como criadores de technostress, esse quadro resume os principais tecnoestressores enfrentados pelos advogados, evidenciando as diversas consequências da utilização das TICs em seu trabalho, que vão desde a dependência da

tecnologia para o trabalho à insegurança com veracidade das informações. Na próxima seção serão apresentadas as tensões decorrentes dos tecnoestressores apresentados.

4.4 Tensões vivenciadas pelos advogados no uso das tecnologias no trabalho

As tensões são resultados do technostress, e os indivíduos podem apresentar reações, que podem se manifestar tanto em forma de tensão física, emocional ou comportamental (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011). Foram encontradas nas falas dos entrevistados - durante todo o roteiro de entrevista- tensões que emergiram de diversas situações vividas entre os advogados e as tecnologias utilizadas para o trabalho. Como as tensões fazem parte da vida da maioria das pessoas, principalmente em uma profissão como a advocacia, tentou-se a todo o tempo trazer o entrevistado para o campo de tensões geradas pelas TICs no trabalho.

Especificamente, quando indagados sobre a sua percepção sobre a interferência entre as tecnologias utilizadas para o trabalho e o seu estado **emocional**, todos os entrevistados relataram sentir alguma tensão. Entre as observadas, pode se destacar a ansiedade, causada pela permanente necessidade de estar sempre disponível e pela disponibilidade da tecnologia de trabalho; a irritabilidade devido às falhas tecnológicas, fazendo com que aumente a frustração dos advogados; o esgotamento mental, causado pela pressão constante para usar as tecnologias de forma eficaz, sem descanso adequado, que gera a sensação de estar sempre trabalhando; e o estresse.

A seguir, alguns exemplos relatados pelos advogados, E6 declara se sentir irritado *"Total, irritabilidade, a tecnologia me trouxe muita irritabilidade"*, enquanto o E5 esgotamento mental: *"Sim, eu sinto esgotamento mental, chega um momento que eu não consigo fazer mais nada"*, E14 sente uma certa ansiedade em razão da conectividade constante *"Essa questão de estar o tempo inteiro conectado, e olhar o celular o tempo inteiro, gera muita ansiedade e uma certa angústia. Eu não me defino como alguém ansioso, mas sinto que a tecnologia me proporciona momentos assim"*, e corrobora o E10 no mesmo sentido:

Eu sinto ansiedade, no momento que você consegue acessar em qualquer lugar, em qualquer momento, você não para de acessar. Você está esperando uma decisão. Antes você tinha que vir no escritório, ligar o computador e ver se saiu, hoje não, você está ali, está olhando e vai ver se sai uma decisão.

Percebe-se que o relato dos entrevistados vai de acordo com os estudos de Brod (1984), Salo, Pirkkalainen, Koskelainen (2019) e Podsakoff et al. (2007), pois previam a existência de

tensões emocionais, iguais ou semelhantes às encontradas: angústia, ansiedade, falta de concentração, problemas no sono, esgotamento, depressão e pesadelos.

Adentrando nas tensões **físicas**, grande parte dos entrevistados (exceto 3), declararam sentir, tais como dores musculares e nas articulações em razão da má postura e da falta de movimento devido ao tempo prolongado sentado; dor nos olhos, consequência da exposição excessiva às telas; fadiga, devido ao tempo excessivo sentado; insônia.

A seguir, alguns exemplos citados pelos advogados, o entrevistado E1 declara sentir dores no corpo *"Dor na coluna, de estar sentada na frente do computador, dor na lombar, no ombro, no antebraço de digitar"*, enquanto o E2 tem sintomas físicos mais severos como varizes *"Tenho varizes na minha perna por causa de ficar sentada, bem no local onde termina a cadeira eu tenho nas duas pernas. E o que eu sinto muito é o torcicolo também"*, o advogado E9 relata fadiga e problemas nos olhos, em razão de muita exposição a telas *"fadiga, com certeza, muitas horas na frente de um computador, certo? E isso, com certeza, causa fadiga, causa um cansaço ocular"*, no mesmo sentido o E20 sente dores crônicas *"Eu tenho um quadro de dor crônica..Tenho quase certeza que é daqui. de ficar sentado, Tensionado. Levar a tensão para o pescoço"*, E20 complementa dizendo que tem problemas no sono, como insônia.

Salienta-se que um dos entrevistados declarou não sentir tensões físicas, nesse sentido E18: *"Não. Porque eu utilizo os mecanismos de válvulas de escape, que são os exercícios, relaxamento, tá? Então eu uso isso pra compensar o estresse gerado aqui no trabalho"*. Ou seja, o entrevistado E18 já definiu suas estratégias para evitar as tensões decorrentes das tecnologias no trabalho.

Novamente percebe-se a semelhança entre as tensões físicas relatadas e as tensões físicas já encontradas por outros pesquisadores do technostress (Brod, 1984; Salo; Pirkkalainen; Koskelainen, 2019; Podsakoff et al., 2007), cansaço, exaustão física, insônia e dores no corpo.

Adentrando nas tensões **comportamentais**, salienta-se que a maioria dos entrevistados não observaram nenhuma alteração, apenas E11 compartilhou: *"A minha colega disse que eu costumo passar o tempo todo xingando o computador quando o sistema tem algum travamento. Eu acabo ficando muito bravo e tendo comportamentos agressivos com os objetos"*, e por fim E7 compartilhou que sente dificuldade de produzir em alguns momentos.

Embora menos presentes, as tensões comportamentais também foram identificadas, Tarafdar et al. (2007) já apontavam a dificuldade de produção como uma possível consequência desse cenário. As demais tensões comportamentais como diminuição da satisfação no trabalho, diminuição no comprometimento organizacional e de continuidade, diminuição da inovação

(Ragu-Nathan et al., 2008; Tarafdar; Tu; Ragu-Nathan, 2010; Tarafdar et al., 2011; Tarafdar et al., 2014; Suh e Lee, 2017) não foram relatadas.

O restante dos advogados não percebe alterações no seu estado comportamental devido às tecnologias no trabalho, tendo em vista que as tensões emocionais e físicas foram presentes em quase todos os entrevistados. A seguir, o quadro 12 faz um apanhado das tensões relatadas pelos advogados, bem como da sua causa:

Quadro 12- Resumo dos resultados das tensões do trabalho dos advogados e suas causas.

Tipo de tensão	Tensões	Causas
Emocionais	<ul style="list-style-type: none"> - Ansiedade - Esgotamento mental - Irritabilidade - Frustração 	<ul style="list-style-type: none"> - Permanente necessidade de estar sempre disponível -Disponibilidade da tecnologia de trabalho - Conectividade constante - Falhas tecnológicas
Físicas	<ul style="list-style-type: none"> - Dores no corpo (coluna, musculares, olhos, antebraço) - Fadiga - Insônia - Varizes nas pernas 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de movimento no dia a dia - Tempo prolongado sentado em frente ao computador - Exposição excessiva a telas
Comportamentais	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamento agressivo (xingar) - Dificuldade de produzir 	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas no sistema

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Em síntese, o quadro apresentado revela as diversas tensões enfrentadas pelos advogados em seu ambiente de trabalho, divididas entre emocionais, físicas e comportamentais. As tensões emocionais, como ansiedade, esgotamento mental e frustração, são principalmente causadas pela necessidade constante de estar disponível, a conectividade contínua e as falhas tecnológicas. Já as tensões físicas, como dores no corpo, fadiga e problemas relacionados à falta de movimento, têm suas origens no tempo excessivo em frente às telas e a postura prolongada ao trabalhar no computador. Ao que se refere as tensões comportamentais, os advogados enfrentam dificuldades de produtividade e agressividade, o que reflete o impacto negativo das demandas e desafios tecnológicos no seu desempenho e bem-estar.

Esses resultados evidenciam a complexidade do ambiente de trabalho dos advogados, onde o uso intensivo de tecnologias, embora essencial, também gera uma série de

consequências prejudiciais à saúde física, emocional e comportamental. Na próxima seção são apresentados os resultados referentes às estratégias de enfrentamento identificadas e realizadas pelos advogados.

4.5 Estratégias de enfrentamento adotadas pelos advogados para lidar com o technostress

A teoria do enfrentamento do estresse, proposta por Lazarus (1966), explica o processo pelo qual uma pessoa lida com uma condição estressante e passa a produzir um comportamento adequado e efetivo de adaptação. Logo, as estratégias são ações que os indivíduos realizam a fim de evitar o estresse. As estratégias desempenham duas funções principais: gerenciar ou alterar a relação entre o indivíduo e o ambiente, que é a origem do estresse e regular as emoções geradas pelo estresse (Folkman e Lazarus, 1980).

As estratégias de enfrentamento relatadas neste estudo mostram diferentes maneiras de lidar com o technostress, todos os entrevistados adotam estratégias de enfrentamento, entre elas é possível destacar as estratégias de **distanciamento, alterar tarefas, mudança de perspectiva e de buscar apoio**, semelhante às estudadas por Tarafdar, Cooper e Stich (2019) e Tarafdar et al. (2020). Vários advogados mencionam a importância de pausas, desconectar-se da tecnologia ou buscar atividades alternativas para aliviar o estresse e recuperar o foco, como por exemplo preceitua E1: *“Eu fico pensando que sempre vai ter o amanhã, tento descansar e tentar de novo no dia seguinte, com a cabeça mais tranquila”*, e no mesmo sentido o E11: *“Eu costumo dar uma parada. Parar de utilizar o computador quando acabo me irritando muito com o trabalho e dou uma volta, ou vou fazer outro trabalho que não dependa do computador”*.

De outra forma, alguns advogados tentam reorganizar o trabalho diante de falhas ou imprevistos técnicos, as estratégias de enfrentamento adotadas nesses casos foram: planejar com antecedência e não acumular tarefas, como por exemplo relata o E3: *“A gente tenta deixar tudo com tempo suficiente pra caso haja imprevistos a gente consiga atuar a fim de resolvê-los. Então foi isso. Caiu o sistema, eu pensei tá tudo ok, se eu precisar jogar coisas pra amanhã”*, e no mesmo sentido E9: *“Eu sei que tem acontecimentos que não dependem de mim, então tento me adaptar ao que é possível fazer dentro do prazo”*.

Outra estratégia que merece destaque é a busca por suporte e ajuda, muitos participantes buscaram apoio de colegas ou especialistas quando se viam enfrentando dificuldades com as tecnologias, seja para aprender a usar ferramentas novas, resolver falhas técnicas ou gerenciar

o estresse, como destaca E19: *"Quando eu me estresso e não consigo entrar nas audiências virtuais, eu peço ajuda para o pessoal aqui do escritório"*, complementa E15:

Quando eu não sei algo do sistema, eu peço ajuda para o pessoal que trabalha comigo, esses dias eu tava usando um sistema de outro estado e não conseguia entrar, pedi ajuda e deu tudo certo, agora quando estou sozinha, é uma situação muito estressante, nesse caso eu espero alguém chegar ou o dia seguinte.

No entanto, outro desafio narrado foi o contato constante com clientes que ficam chamando o advogado de forma excessiva pelo Whatsapp, uma estratégia apresentada pelo entrevistado E10 consiste em: *"A estratégia seria explicar para a pessoa que ela tem que esperar ou ignorar a mensagem, porque se eu responder sempre, toda vez vai perguntar, né? cria um hábito"*.

As respostas indicam que o technostress é um fenômeno multifacetado que pode se manifestar de diversas formas, como frustração com falhas tecnológicas, sobrecarga de demandas e desafios na adaptação a novas ferramentas. Dessa forma, as estratégias de enfrentamento variam entre a busca por apoio social, alterar tarefas e o uso de pausas para descansar a mente.

A seguir, o quadro 13 faz um apanhado das estratégias de enfrentamento relatadas pelos advogados e das já encontradas pela teoria:

Quadro 13- Resumo das estratégias de enfrentamento identificadas, exemplos e a teoria.

Comportamento de enfrentamento identificados	Exemplos relatados	Teoria
Alterar tarefas	-Realizar outro trabalho que não dependa do computador	Tarafdar, Cooper e Stich (2019)
Distanciamento	-Descansar e tentar de novo no dia seguinte; -Realizar exercícios	
Comportamentos sociais e interpessoais	-Pedir ajuda e apoio dos colegas	
Demarcações relacionadas ao tempo	-Ignorar mensagens de clientes pois não está no horário de trabalho; -Desligar os celulares de manhã e atender os clientes somente a tarde; -Desligar o celular após as 20h	

Perspectiva positiva de TI	-Pensar positivamente se tiver que deixar uma atividade para amanhã; - Pensar que tem acontecimentos que não temos controle, então se adaptar	Tarafdar et al. (2020)
Autonomia de uso de TI	-Adotar mecanismos tecnológicos (robô) a fim de diminuir seu contato direto com clientes e melhorar o atendimento	

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Conforme o quadro 13, as estratégias de enfrentamento identificadas refletem as tentativas de adaptação dos advogados aos desafios tecnológicos no ambiente de trabalho, adotando práticas como a alteração de tarefas, distanciamento e busca por apoio social. Além disso, demarcações claras de tempo, a adoção de uma perspectiva positiva sobre as TICs e a autonomia de uso de TI, ajudam a mitigar o estresse e melhorar o ambiente de trabalho.

Essas tentativas de adaptação podem ser definidas como uma certa resiliência, para Gomes e Araújo (2006), a resiliência pode ser definida como uma capacidade universal que possibilita a pessoa, grupo ou comunidade prevenir, minimizar ou superar os efeitos nocivos das adversidades, inclusive saindo dessas situações fortalecida ou até mesmo transformada, porém não ileso. Dessa forma, é possível diante dos achados desta pesquisa estabelecer e reforçar um conceito de resiliência tecnológica ou tecno-resiliência.

Conforme o estudo de Lencina (2024), a tecno-resiliência refere a habilidade de manter-se calmo frente a falhas tecnológicas, utilizando-se de uma mentalidade positiva, transformando os desafios em oportunidades de aprendizado, tal conceito vai ao encontro do presente estudo, tendo em vista as situações narradas pelos entrevistados.

Observam-se os relatos dos entrevistados quanto aos novos padrões de comportamento, destacando como as mudanças tecnológicas têm impactado o comportamento no ambiente profissional. Salienta-se que todos os entrevistados indicaram novos padrões de comportamento.

A partir da análise, podem ser identificados diferentes padrões de comportamento que surgiram como consequência do uso intensivo da tecnologia no ambiente de trabalho. Destaca-se o comportamento mais imediatista, em que muitos profissionais mencionam uma constante sensação de urgência e necessidade de resposta rápida. E1: "*Acredito que o estresse e a ansiedade gerada pela tecnologia, esse imediatismo de tudo, a correria, esse acesso aberto entre cliente e advogado*", e no mesmo sentido E11 complementa: "*Às vezes eu estou numa*

conversa e eu nem percebo quando eu já estou com o celular na mão, enviando mensagem para alguém ou conversando sobre algum assunto. É algo involuntário''.

Outro novo padrão de comportamento é trabalhar em qualquer lugar e a qualquer hora, facilitado pela mobilidade dos dispositivos, o que tem levado os profissionais a trabalhar além do expediente. Isso reflete a flexibilidade proporcionada pela tecnologia, mas também aumenta a sobrecarga de trabalho. A falta de limites claros entre "tempo de trabalho" e "tempo de descanso" é uma consequência dessa mudança, conforme destacado por E4 e E13: *"Essa questão de trabalhar em casa, no tempo livre, e também de ficar controlando os prazos durante quase todo o dia, para ver se não surgiu nada novo'' e "Não ter hora para trabalhar. Não ter local para trabalhar. Ficar abrindo o sistema inclusive em outros lugares. Ter uma maior liberdade com a minha agenda para ir para campanha e viajar''.*

O entrevistado E6 declara que percebe um novo padrão gerado em relação a ter que se posicionar como advogado nas redes sociais:

Em razão das tecnologias eu tive que me posicionar profissionalmente frente às redes sociais para fazer captação de clientes, aí começou a chegar clientes pela própria questão da tecnologia, hoje em dia tudo que as pessoas vão procurar, elas primeiro pesquisam na internet.

No mesmo sentido, o entrevistado E15 declarou que: *"A advocacia ficou muito mais acessível aos clientes, e isso de responder o cliente toda hora é algo que não existia".* O relato demonstra que essa nova dinâmica de acessibilidade contínua e imediata cria uma pressão sobre os profissionais, que agora devem estar sempre disponíveis.

A introdução de tecnologias também tem afetado a forma como os profissionais interagem uns com os outros. A tecnologia tem levado à perda de interações pessoais e à transformação do modo como os advogados se conectam, resultando em uma maior impessoalidade nas relações de trabalho, conforme destaca E20:

As idas ao fórum, agora raramente vamos, eu acho que mudou muito. Perdeu aquele ambiente da ante sala, da audiência, em que se encontravam advogados, se faziam acordos de outras coisas, se ajustavam às estratégias em comum, ou até mesmo você tinha certeza que não ia dar nada certo. Essa coisa da sociabilidade, perdeu muito. E outra, que eu vejo, é que a gente não sabe mais com quem nós conversamos, né? Às vezes estamos conversando com um robô e não sabemos. Também a gente costumava ir no correio, no cartório de imóveis, hoje fazemos tudo pelo site.

A análise das respostas demonstra que o comportamento do advogado no trabalho mudou em razão das tecnologias, fazendo com que os advogados adotassem novos padrões de comportamento, adaptando sua rotina de trabalho e forma de trabalhar. Dessa forma, foi possível evidenciar as estratégias de enfrentamento do technostress no contexto da advocacia,

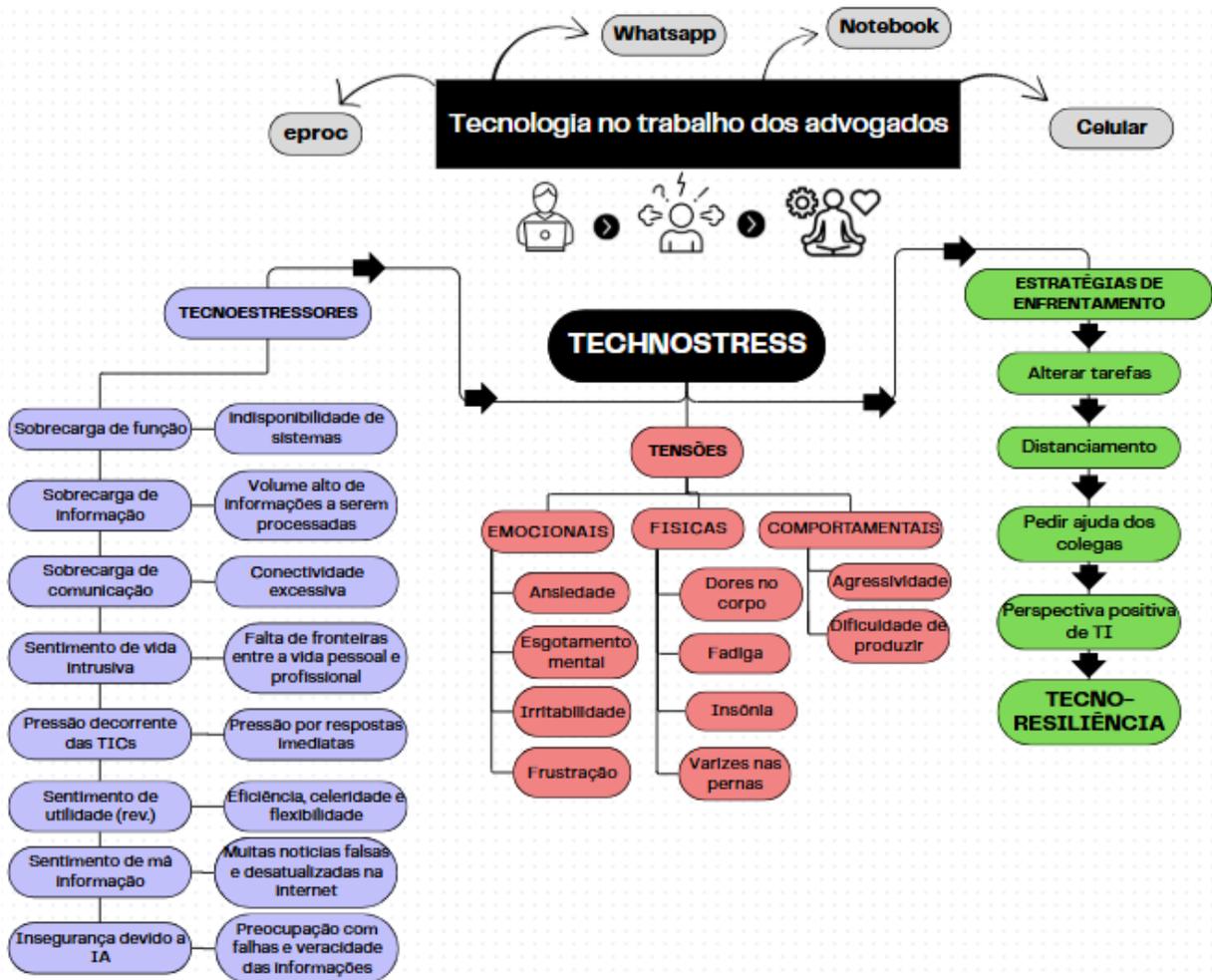
destacando como os profissionais adotam uma série de estratégias para lidar com as pressões e desafios impostos pelas tecnologias no ambiente de trabalho.

As estratégias identificadas, tais como, distanciamento, alteração de tarefas, busca de apoio social e reorganização das demandas, refletem as tentativas dos advogados de adaptar-se aos novos requisitos impostos pela tecnologia, equilibrando a necessidade de manter a produtividade com o cuidado com o bem-estar emocional, físico e comportamental. Além disso, observou-se que as tecnologias não apenas mudaram as formas de trabalhar, mas também deram origem a novos padrões de comportamento.

No mesmo sentido, as interações profissionais também foram impactadas, resultando em maior impessoalidade e afastamento das relações pessoais. Essas mudanças, embora proporcionem maior flexibilidade e agilidade, trazem consigo desafios significativos para a saúde e o equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Assim, é essencial que os advogados continuem a buscar estratégias de enfrentamento eficazes para preservar o bem-estar no trabalho.

Dessa forma, diante os achados encontrados no presente estudo, tem-se a figura 3, na qual ilustra as evidências do technostress, tensões e estratégias de enfrentamento no trabalho dos advogados:

Figura 3 - Síntese dos achados: Relação entre tecnoestressores, tensões e estratégias de enfrentamento



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Conforme sistematizado na Figura 3, é possível visualizar como o technostress se manifesta na rotina dos advogados. A figura sintetiza os principais tecnoestressores, as tensões geradas por esses fatores e as estratégias de enfrentamento adotadas pelos profissionais. O presente estudo identificou a presença de todos esses elementos no cotidiano jurídico, ainda que com diferentes intensidades. Alguns tecnoestressores e tensões mostraram-se mais recorrentes, enquanto certas estratégias de enfrentamento se destacaram como respostas mais comuns ao technostress. Esse processo contínuo de enfrentamento pode, inclusive, favorecer o desenvolvimento da tecno-resiliência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente dissertação buscou explorar a temática do technostress no contexto profissional dos advogados e identificar quais são as tensões sentidas e quais estratégias de enfrentamento podem ser adotadas por esses profissionais a fim de mitigar o fenômeno. Cadieux et al. (2020) destacam que os advogados são um grupo o qual merece ser estudado, tendo em vista a transição tecnológica ocorrida em sua profissão, bem como a grande demanda de trabalho eletrônico existente atualmente. Compreender o uso da tecnologia pelos advogados e o primeiro contato com essas ferramentas é crucial para avaliar como esses profissionais percebem a tecnologia e utilizam o sistema processual eletrônico, chamado eproc, bem como as demais ferramentas de trabalho. Logo, essas vivências formam a base de suas experiências e atitudes em relação à tecnologia, influenciando diretamente no technostress.

Considerando o uso de tecnologias no trabalho dos advogados, é relevante destacar que as principais ferramentas tecnológicas utilizadas são o sistema eproc e o computador, seguido pelo Whatsapp. Evidencia-se que a transição na profissão pode ser fonte de technostress para alguns profissionais, tendo em vista que um dos entrevistados declara que até o momento não se encontra adaptado às mudanças tecnológicas e que não utiliza o sistema processual eletrônico, dependendo da ajuda de seus funcionários para exercer a profissão, esse entrevistado era o mais velho, logo é possível concluir que em razão da idade mais avançada os advogados podem ter mais dificuldades de adaptação e resistência. Tal fato reflete a diversidade geracional, com advogados mais jovens tendendo a ter uma adaptação mais tranquila e advogados mais antigos enfrentando dificuldades mais persistentes.

Salienta-se as contradições sobre as vantagens e desvantagens da tecnologia relatadas pelos entrevistados, foram percebidas as mesmas questões como positivas e negativas, revelando os paradoxos e a dualidade presente nas tecnologias. Entre as vantagens destaca-se a instantaneidade, celeridade, mobilidade e facilidade de comunicação e de trabalhar, entre as desvantagens destaca-se questões de se sentir preso a uma tela, distanciamento das pessoas, não ter se adaptado totalmente às tecnologias e intensificação do ritmo de trabalho.

Quanto ao primeiro contato com a tecnologia para o trabalho, destaca-se que para a maioria esse contato ocorreu de forma gradual, primeiro em estágios durante a graduação ou com a realização de treinamento ou ajuda dos colegas, mesmo assim estiveram presentes o medo e a insegurança, para outros, que já tinham experiência prévia a transição com tecnologia ou eram mais novos se deu de forma tranquila. Logo é possível definir esses estágios como: medo e insegurança no início, adaptação gradual e, para muitos, uma percepção de benefícios

e eficiência após a familiarização. Na rotina dos advogados em geral, o sentimento de sobrecarga de função não foi muito presente, tendo em vista que embora ainda sintam uma sobrecarga referente a indisponibilidade do sistema, falta de habilidade para determinada tarefa e até insegurança, destacam a eficiência que a tecnologia trouxe à advocacia.

Destaca-se a presença do sentimento de sobrecarga de informação no dia a dia de trabalho dos advogados, a maioria dos advogados relataram sentir efeitos negativos. A carga de trabalho dos profissionais é profundamente impactada pelo volume de informações processadas diariamente, o que gera grande distração e exige um esforço extra de organização e análise, criando uma sobrecarga de trabalho. Tanto o excesso quanto a falta de informações são desafios significativos para realização do trabalho, já que a falta de informações pode gerar a impossibilidade de trabalhar.

O sentimento de sobrecarga de comunicação no dia a dia de trabalho dos advogados é presente e se manifestou em diversas experiências, evidencia-se os impactos negativos da conectividade excessiva, no sentido de que atrapalha a produtividade e concentração. De outro modo, foi relatado também que a ausência de conectividade prejudicaria a capacidade de realizar as tarefas, tendo em vista a dependência do trabalho do advogado com a conectividade. O uso do Whatsapp foi visto como um grande problema para o foco no trabalho, nesse caso, são empregadas estratégias como definir o horário de resposta aos clientes pelo celular.

O estudo revelou que o sentimento de vida intrusiva é um grande desafio vivido pelos advogados, é presente a falta de fronteiras claras entre a vida profissional e pessoal, destaca-se que alguns trabalhadores não conseguem separar o trabalho e o lazer, enquanto outros realizam algumas tentativas de separação. O fato de constantemente estar disponível e a dificuldade em se desconectar do trabalho intensificam as tensões emocionais, tornando mais difícil manter uma qualidade de vida saudável.

O sentimento de pressão das TICs foi percebido em relação à expectativa de resposta imediata dos clientes, o que provoca um desgaste mental e pela demanda por parte dos chefes e colegas, fora do horário do expediente. Contudo, salienta-se que os advogados têm consciência desses malefícios causados pela tecnologia e se sentem invadidos e pressionados, porém, muitos consideram essa permeabilidade como algo inerente à profissão.

No que se refere ao sentimento de utilidade (revertido), foram revelados os benefícios e desafios do uso das tecnologias na esfera jurídica, os advogados utilizam além do sistema eproc, diversas ferramentas digitais que auxiliam a realizar o trabalho com mais eficiência, celeridade, flexibilidade e organização. São encontrados alguns desafios como a constante atualização do profissional, porém os benefícios se sobressaem.

Quanto ao sentimento de má informação, destaca-se que os advogados são cautelosos ao lidar com as informações da internet e têm dificuldades em confiar nas fontes digitais. Tendo em vista que a presença de muitas informações na internet, são necessários alguns processos de validação da informação, o que pode gerar uma certa sobrecarga de trabalho. No que diz respeito ao sentimento de insegurança devido à inteligência artificial, percebe-se que há um reconhecimento de suas vantagens, como agilidade e eficiência no trabalho repetitivo, mas também uma clara preocupação com os riscos e falhas no sistema, e, principalmente, com a veracidade das informações. Alguns advogados demonstraram grandes expectativas quanto ao uso da IA, enquanto outros ainda não têm muito conhecimento sobre suas utilidades.

O estudo das tensões teve como objetivo analisar as tensões vivenciadas no uso das tecnologias no trabalho pelos advogados. Percebeu-se que todos os entrevistados descreveram tensões emocionais, destacam-se a ansiedade, causada pela permanente necessidade de estar sempre disponível e pela disponibilidade da tecnologia de trabalho; a irritabilidade, devido às falhas tecnológicas, que aumentam a frustração dos advogados; e o esgotamento mental, causado pela pressão constante para usar as tecnologias sem descanso adequado, o que gera a sensação de estar sempre trabalhando. Salienta-se que as tensões físicas foram presentes, evidenciam-se as dores musculares e nas articulações em razão da má postura e da falta de movimento devido ao tempo prolongado sentado; dor nos olhos, consequência da exposição excessiva às telas; fadiga, devido ao tempo excessivo sentado e insônia. As tensões comportamentais foram pouco observadas, estando presente apenas a dificuldade em produzir (por um entrevistado) e comportamento agressivo (por um entrevistado).

A análise das estratégias de enfrentamento teve como objetivo evidenciar as estratégias de enfrentamento adotadas pelos advogados para lidar com o technostress. Salienta-se que todos os entrevistados mencionaram estratégias, entre elas é possível destacar o distanciamento, alterar tarefas, mudança de perspectiva, buscar apoio e reorganizar o trabalho. Ressalta-se que durante toda a entrevista foram descritas estratégias de enfrentamento, o que demonstra que os advogados têm consciência das demandas estressantes que vivem em razão da tecnologia. Além disso, percebe-se que as estratégias adotadas podem ter surgido como uma forma de resiliência tecnológica ou tecno-resiliência, diante da adaptação necessária para continuar atuando, o que é evidenciado nos relatos de alguns advogados. Neste estudo, portanto, define-se tecno-resiliência como a capacidade de adaptação do indivíduo ao enfrentar situações estressantes relacionadas ao uso da tecnologia, adotando estratégias para lidar com esses desafios, indo ao encontro e reforçando o conceito já encontrado por Lencina (2024).

Em síntese, observou-se uma disparidade no impacto do technostress conforme a idade e a experiência dos profissionais. Advogados mais velhos e com menos familiaridade com as novas tecnologias tendem a enfrentar maiores dificuldades de adaptação, ao passo que os mais jovens, mais familiarizados com as ferramentas digitais, embora sintam as tensões, enfrentam essas transições com maior facilidade. Essa diferença geracional evidencia a necessidade de abordagens mais personalizadas para a gestão da tecnologia no ambiente de trabalho jurídico, com especial atenção ao suporte e treinamento contínuo dos profissionais mais experientes.

Além disso, foram reconhecidos os novos padrões de comportamento adotados pelos advogados em razão do uso intensivo da tecnologia no ambiente de trabalho como: comportamento imediatista, trabalhar em qualquer lugar, em qualquer horário, se posicionar como advogado nas redes sociais, disponibilidade constante e perda do contato com outros colegas advogados. Com base nisso, propõe-se a implementação de programas de gestão do tempo e limitação de acessibilidade. Embora a flexibilidade de "trabalhar em qualquer lugar e a qualquer hora" seja uma vantagem, ela pode levar ao comportamento imediatista, à sobrecarga e ao technostress. As organizações jurídicas devem adotar políticas que incentivem os advogados a definirem limites claros para a jornada de trabalho e períodos de descanso, evitando o desgaste mental. No mesmo sentido, a criação de orientações claras para o uso de redes sociais, de modo a ajudar os advogados a manterem uma imagem profissional consistente e a utilizarem essas plataformas de forma estratégica.

A presente dissertação trouxe um tema de extrema relevância para a advocacia contemporânea. Este estudo oferece para os advogados, uma compreensão profunda sobre como a tecnologia, embora traga inúmeras facilidades e otimizações para a profissão, também impõe desafios significativos à saúde mental e física desses profissionais. O advento de ferramentas como o sistema eproc, o uso intensivo de computadores, celulares e aplicativos como o Whatsapp no contexto jurídico, tem redefinido a rotina da advocacia, sendo fundamental compreender o impacto desses processos na qualidade de vida dos advogados.

Esta pesquisa apresenta contribuições teóricas significativas, tendo em vista existirem pouquíssimos estudos referente ao technostress no contexto dos advogados. Dessa forma, amplia-se a compreensão sobre a relação entre tecnologia e trabalho na esfera jurídica, especialmente no que se refere ao fenômeno do technostress. A partir das entrevistas realizadas, o trabalho enriquece a literatura ao abordar as contradições e paradoxos vivenciados pelos advogados frente à tecnologia e às estratégias de enfrentamento. Além disso, o presente estudo explora as percepções referentes aos efeitos do technostress, trazendo contribuições novas ao aplicar dimensões específicas do contexto dos advogados à pesquisa.

Para o campo de Sistemas de Informação, a dissertação contribui ao evidenciar como as ferramentas tecnológicas impactam diretamente no comportamento e nas práticas profissionais dos advogados, exigindo mais estudos sobre a interação entre humanos e sistemas tecnológicos no ambiente de trabalho, em diferentes contextos, podendo servir como suporte para outras pesquisas. O estudo contribui ainda metodologicamente para a aplicação de novas dimensões do technostress, tendo em vista que dependendo do contexto a ser aplicado, podem surgir novos tecnoestressores a serem estudados e descobertos pelos pesquisadores.

As contribuições deste estudo para a sociedade são inestimáveis, pois ao melhorar a saúde e o bem-estar dos advogados, indiretamente, promove-se a melhoria na qualidade dos serviços prestados à sociedade. Advogados mais saudáveis e equilibrados, com menor nível de technostress, estarão mais aptos a desempenhar sua função com mais eficácia e dedicação. Isso refletirá positivamente na qualidade do atendimento a seus clientes, na agilidade e na precisão dos serviços jurídicos. Além disso, o estudo oferece estratégias de enfrentamento sobre como mitigar o impacto gerado pelo technostress. Isso pode levar a uma maior conscientização e à implementação de políticas de bem-estar no ambiente de trabalho, beneficiando inúmeros profissionais.

No que se refere às contribuições práticas-gerenciais, o presente estudo destaca a relevância de os advogados estarem atentos aos efeitos do technostress no ambiente de trabalho. É fundamental que os advogados e as equipes de gestão desenvolvam estratégias eficazes para reconhecer e administrar as tensões geradas pelo technostress, promovendo uma cultura organizacional que favoreça a adaptação saudável às novas tecnologias e o apoio organizacional. Dessa forma, as organizações poderão mitigar os efeitos do technostress e, ao mesmo tempo, explorar os benefícios da tecnologia no trabalho, otimizando o bem-estar dos profissionais e a produtividade no ambiente jurídico. É crucial que os profissionais encontrem maneiras de gerenciar esse estresse, seja através do desenvolvimento de habilidades, da implementação de pausas no trabalho ou do uso de estratégias de desconexão.

Referente às limitações, o estudo traz limitações geográficas, ao considerar apenas advogados atuantes no estado do Rio Grande do Sul, o estudo pode ter sido influenciado pela cultura local, trazendo assim, vivências e práticas de trabalho entrelaçadas com o contexto.

No que se refere às sugestões de estudos futuros, sugere-se ampliar para nível nacional a aplicação desta pesquisa, porém, de forma quantitativa, fazendo uso da base teórica de Cadieux et al. (2020) e dos achados deste estudo, os quais podem vir a estruturar um questionário de pesquisa para aplicação de uma survey com advogados. Além disso, sugere-se

ampliar os estudos sobre a inteligência artificial como um tecnoestressor, tendo em vista ser um tema emergente e ainda pouco explorado.

REFERÊNCIAS

AAKER, David.; DAY, George.; KUMAR, V., **Marketing research**, 8a Ed., New York: John Wiley Sons, Inc., 2003.

ABRÃO, Carlos. **Processo eletrônico**: processo digital. São Paulo: Atlas, 2011.

ALCANTARA, Silvano. **Juizados especiais, processo do conhecimento e processo eletrônico**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

ANDRADE, Mariana Dionísio; PINTO, Eduardo Régis Girão de Castro; LIMA, Isabela Braga de; GALVÃO, Alex Renan de Sousa. **Inteligência artificial para o rastreamento de ações com Repercussão Geral**: o Projeto Victor e a realização do princípio da razoável duração do processo. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, p. 312-335, 2020. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/42717/31777>. Acesso em: 02 abr. 2024.

ARNETZ, Bengt B.; WIHOLM, Clairy. Technological stress: Psychophysiological symptoms in modern offices. *Journal of psychosomatic research*, v. 43, n. 1, p. 35-42, 1997.

AYYAGARI, Meghana; BECK, Thorsten; DEMIRGUC-KUNT, Asli. Small and medium enterprises across the globe. *Small business economics*, v. 29, p. 415-434, 2007. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/E111187-006-9002-5>. Acesso em: 03 abr. 2024.

AYYAGARI, R. What and Why of Technostress: Technology Antecedents and Implications, 2007, 133 f., Dissertations. Clemson University. Disponível em: <https://tigerprints.clemson.edu/all_dissertations/133>. Acesso em: 20 fev. 2025.

AYYAGARI, Ramakrishna; GROVER, Varún; PURVIS, Russel. Technostress: Antecedentes e implicações tecnológicas. *MIS trimestralmente*, p. 831-858, 2011.

BELTRAME, Gabriela; BOBSIN, Débora. Uma análise da produção acadêmica sobre o technostress (2000-2020). *Revista Eletrônica de Administração - REAd*, v. 27, n. 1, p. 285-312, 2021.

BELTRAME, Gabriela. **TECHNOSTRESS E SUAS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO: UM OLHAR ATRAVÉS DAS PRÁTICAS SOCIOMATERIAIS**. 2023. 279 f. Tese (Doutorado) - Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2023.

BOGDAN, R. S.; BIKEN, S. **Investigação qualitativa em educação**: uma introdução à teoria e aos métodos. 12.ed. Porto: Porto, 2003.

BRANDÃO, Cláudio. **O Processo Judicial Eletrônico nos 70 anos da CLT**. *Revista do Advogado*, São Paulo, n. 121, p. 55-67, 2013.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Justiça em números 2018**. 2018. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6E18de40E182167.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Justiça em números 2023**. 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2024.

BRASIL. **Lei Nº 11.419/2006**: Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Brasília, Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm. Acesso em: 10 mar. 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.906, de 4 de julho de 1994**: Dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Brasília, Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18906.htm. Acesso em: 20 abr. 2024.

BRASIL. **Resolução Nº 185 de 18/12/2013**: Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico. Brasília, DF, 18 dez. 2013. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1933>. Acesso em: 20 mar. 2024.

BRASIL. **Resolução Nº 332 de 21/08/2020**: Dispõe sobre a ética, a transparência e a governança na produção e no uso de Inteligência Artificial no Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3429>. Acesso em: 10 mar. 2024.

BRASIL. **Resolução Nº 345 de 09/10/2020**: Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Brasília, Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 10 mar. 2024.

BRASIL. **Resolução Nº 372 de 12/02/2021**: Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual.”. Brasília. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742#:~:text=RESOLVE%3A-,Art.,hor%E18%E6rio%20de%20atendimento%20ao%20p%E18%BAblico..> Acesso em: 15 abr. 2024.

BRINGSJORD, Selmer; ARKOUDAS, Konstantine. **The philosophical foundations of artificial intelligence**. Department of Cognitive Science, RRI, Troy NY. 2007. Disponível em: http://kryten.mm.rpi.edu/sb_ka_fai_ahand. Pdf. Acesso em: 01 mai. 2024

BROD, C. **Technostress: the human cost of the computer revolution**, Reading, MA: Addison-Wesley, 1984.

BROOKS, S. **Does personal social media usage affect efficiency and well-being?** Computers in Human Behavior, v. 46, p. 26–37, 2015.

CADIEUX, N; CADIEUX, J; YOUSSEF, N; MOSCONI, E. **Technostress and Technodistress: Validation of a Specif Technostress Index Among Quebec Lawyers**, 2020.

CADIEUX, N; YOUSSEF, N; MOSCONI, E. **ICT permeability between the spheres of life and psychological distress amonga lawyers**, 2019.

CALIFF, C.; SARKER, S., SARKER, S., FITZGERALD, C. The Bright and Dark Sides of Technostress: An Empirical Study of Healthcare Workers. In. Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS), Fort Worth, TX, 2015.

CALIFF, C.; BROOKS, S. An empirical study of techno-stressors, literacy facilitation, burnout, and turnover intention as experienced by K-12 teachers, **Computers & Education**, v. 157, p. 1-15, nov. 2020.

CALIFF, Christopher B.; SARKER, Saonee; SARKER, Suprateek. The bright and dark sides of technostress: A mixed-methods study involving healthcare IT. **Mis Quarterly**, v. 44, n. 2, 2020.

CARTER, M., GROVER, V. Me, myself, and (IT): Conceptualizing information technology identity and its implications. **MIS Quarterly**, v. 39, n. 4, p. 931–957, 2015.

CAVALHEIRO, P.; AREND, A. **Sistema eproc completa um ano de uso na Justiça Estadual. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, 19 fev. 2019. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/noticia/sistema-eproc-completa-umano-de-uso-na-justica-estadual/>. Acesso em 10 abr. 2024.

CLANDININ, D. J.; CONNELLY, F. M. *Narrative inquiry: experience and story in qualitative research*. San Francisco: Jossey-Bass, 2000.

CLARK, Katie; KALIN, Sally. Technostressed Out? How to cope in the digital age. **Library Journal**, v. 121, n. 13, p. 30-32, 1996.

CNJ. **Resultados pesquisa ia no poder judiciário**. 2022. Disponível em: https://paineisanalytics.cnj.jus.br/single/?appid=9e4f18ac-e253-4893-8cE6-b81d8af59ff6&sheet=b8267e5a-1f1f-41a7-90ff-d7E7f4ed34ea&lang=pt-BR&theme=IA_PJ&opt=ctxmenu,currsel&select=language,BR. Acesso em: 19 abr. 2024.

CORSO, Kathiane Benedetti. *Práticas Sócio-Materiais de Gestores: Investigando os paradoxos de uso da tecnologia móvel em uma Instituição de Ensino Superior*. 2013.

DE SOUSA, R. L.; CAPPELLOZZA, A. Os Efeitos dos Estilos de Liderança e Vício em Internet no Tecnoestresse. **Revista Administração em Diálogo-RAD**, v. 21, n. 1, 2019. <https://revistas.pucsp.br/index.php/rad/article/view/38191/28011>. Acesso em: 03 abr. 2024. empirical validation. *Journal of Organizational and End User Computing*, 33(1), 1-18. 2021.

EPPLER, Martin J.; MENGIS, Jeanne. The Concept of Information Overload-A Review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Disciplines (2004) *The Information Society: An International Journal*, 20 (5), 2004, pp. 1–20. **Kommunikationsmanagement im Wandel: Beiträge aus 10 Jahren= mcminstitute**, p. 271-305, 2008.

FARHOOMAND, Ali F.; DRURY, Don H. Managerial information overload. **Association for computing machinery. Communications of the ACM**, v. 45, n. 10, p. 127-127, 2002.

FAUGIER, J.; SARGEANT, M. Sampling Hard to Reach Populations. *Journal of Advanced Nursing*, 26, 790-797. 1997.

FENG, M. The effects of techno-stress in the role stress context applied

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Tradução Joice Elias Costa. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FLORES, Gil; JIMENEZ, Javier; GOMES, Eduardo. **El análisis de los datos obtenidos em la investigación mediante grupos de discusión**. Enseñanza, vol XII, pp. 183-199. 1994. Disponível em: <https://gredos.usal.es/handle/10366/69459>. Acesso em: 19 abr. 2024.

FOLKMAN, S., MOSKOWITZ, J. T. **Positive Affect and the Other Side of Coping**, *American Psychologist*, V. 55, n. 6, p. 647-654, 2000.

GASKELL, G. Entrevistas individuais e de grupos. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. (Orgs.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, 2014. p. 64-89.

GAUDIOSO, F; TUREL, O; GALIMBERTI, C. **The mediating roles of strain facets and coping strategies in translating techno-stressors into adverse job outcomes**, *Computers in Human Behavior*, v. 69, p. 189-196, 2017.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/52806/000728684.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 abr. 2024.

GIL FLORES, J. **Análisis de dados cualitativos: aplicaciones a la investigación educativa**. Barcelona: PPU - Promociones y Publicaciones Universitarias, 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisas**. 6.^a ed. São Paulo: Atlas, 2021.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.^a ed. São Paulo: Atlas, 2008.

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

GÓMEZ, G; FLORES, J; JIMÉNEZ. E. **Metodologia de la Investigación Cualitativa**. Málaga: Ediciones Aljibe. 1996.

HARARI, Yuval Noah. **21 lições para o século 21**. 2 ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2020.

HO, Jinwon; TANG, Rong. Towards an optimal resolution to information overload: an infomediary approach. In: **Proceedings of the 2001 ACM International Conference on Supporting Group Work**. 2001. p. 91-96.

HOLLAND, Peter; BARDOEL, E. Anne. The impact of technology on work in the twenty-first century: exploring the smart and dark side. **The International Journal Of Human Resource Management** 27(21):1-3, Australia, out. 2016.

JOLLEY, J.M.; MITCHELL, M.L., **Research Design Explained**, 7. ed., Belmont: Wadsworth Cengage Int., 2009.

JUNIOR, E. **Processo judicial eletrônico: novos tempos para o trabalho da advocacia?** 2013. 142 f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia e Trabalho) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2013. Disponível em:

https://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/568/1/CT_PPGTE_M_Velasco%20Junior%2C%20Estanislau_2013.pdf. Acesso em: 20 abr. 2024.

KARR-WISNIEWSKI, Pamela; LU, Ying. When more is too much: Operationalizing technology overload and exploring its impact on knowledge worker productivity. **Computers in Human Behavior**, v. 26, n. 5, p. 1061-1072, 2010.

KHAN, A.; MAHAPATRA, M. The Impact of Social Media of Technostress Inhibitor on Employee Productivity. **Social Media & Social Networks**, paper session 4.1, p. 113-116, 2017.

KLEIN, A. D.; SPENGLER, F. M. **Implementação do processo eletrônico na justiça estadual no Rio Grande do Sul: uma política pública para garantir a razoável duração do processo.** Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito PPGDir./UFRGS, Porto Alegre, v. 10, n. 2, p. 364 a 390, 2015. Disponível em:

<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://seer.ufrgs.br/ppgdir/article/viewFile/58849/35420>. Acesso em: 30 mar. 2024.

KOCH, H.; GONZÁLEZ, E.; LEIDNER, D. **Preenchendo a divisão trabalho/social: A resposta emocional aos sites de redes sociais organizacionais.** EUR. J. Informar. Sist. 21 , 699–717. 2012.

LA TORRE, G., ESPOSITO, A., SCIARRA, I., CHIAPPETTA, M., **Definition, symptoms and risk of techno-stress: a systematic review,** International Archives of Occupational and Environmental Health, v. 92, n. 1, p. 13-35, jan. 2019.

LAZARUS, R., FOLKMAN, S. **Stress appraisal and coping.** New York: Springer, 1984.

LEE, Y-K.; CHANG, C-T.; LIN, Y.; CHENG, Z-H. **The dark side of smartphone usage: psychological traits, compulsive behavior and technostress.** Computers in human behavior, v. 31, p. 373-383, fev. 2014.

LENCINA, Marjori Gonçalves et al. Tecno-eustress e tecno-distress: um olhar sobre o tecnoestresse em gestores públicos educacionais de uma Instituição de ensino superior. 2024.

LOUP, Pierre. **Influence des Technologies Nomades sur le bien-être au travail: une lecture par la théorie de la conservation des ressources.** 2016. Tese de Doutorado. Université Montpellier.

LÓPEZ GALICIA, G. A.; GÓMEZ ORTIZ, R. A. **Technostress and Organizational Culture in the Software Industry.** Mercados y negocios, v. 24, n. 48, p. 27-52, 2023. <https://www.redalyc.org/journal/5718/571873899002/html/>. Acesso em: 30 mar. 2024.

MAGALHÃES, Diego de Castilho Suckow; VIEIRA, Ana Lúcia. Direito, tecnologia e disrupção. **Cnj**, Brasília, p. 37-51, jul. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ojs/index.php/revista-cnj/article/view/126>. Acesso em: 10 mar. 2025.

MARQUES, Vinicius. **Revolução digital na advocacia: Como a tecnologia está levando escritórios ao sucesso**. 2024. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/420909/revolucao-digital-na-advocacia-esta-levando-escritorios-ao-sucesso>. Acesso em: 10 fev. 2025.

MCFARLANE, Daniel C.; LATORELLA, Kara A. The scope and importance of human interruption in human-computer interaction design. **Human-Computer Interaction**, v. 17, n. 1, p. 1-61, 2002

MAHAPATRA, M., PILLAI, R. **Techonostress in organizations**: a review of literature, In.: Twenty-Sixth European Conference on Information Systems (ECIE12018), Portsmouth, UK, 2018.

MAK, Brenda; NICKERSON, Robert C.; SIM, Janet. Mobile technology dependence and mobile technostress. **International Journal of Innovation and Technology Management**, v. 15, n. 04, p. 1850039, 2018.

MAIER, C., LAUMER, S., ECKHARDT, A., WEITZEL, T. Giving too much social support: Social overload on social networking sites. **European Journal of Information Systems**, v. 24, n. 5, p. 447-464, (2015)

MANZINI, E.J. **Entrevista semi-estruturada**: análise de objetivos e de roteiros. SEMINÁRIO D INTERNACIONAL SOBRE PESQUISA E ESTUDOS QUALITATIVOS, 2, 2004, Bauru. A pesquisa qualitativa em debate. Anais. Bauru: USC, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **METODOLOGIA CIENTIFICA**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MATTAR, F.N. Pesquisa de marketing. 6. ed., São Paulo: Atlas, 2005.

MAY, T. **Pesquisa social**: questões, métodos e processo. Porto Alegre, Artmed, 2004.

MERT, Eubrahim; SEN, cem; ABUBAKAR, Mohammed. **Impacto do uso das mídias sociais no estresse tecnológico e na incivildade cibernética**. Journals Sage Pub. Turquia. 2023.

MICHAEL, A. **Stress**: sinais e causas. São Paulo: Roche. 1998.

MORESCHI, A. Q. **A efetividade do processo judicial eletrônico na prática forense**. Revista Esmat, Palmas, ano 5, n. 5, p. 7-31, 2013. Disponível em: http://esmat.tjto.jus.br/publicacoes/index.php/revista_esmat/article/view/70/76. Acesso em: 14 abr. 2024.

NINAUS, K; DIEHL, S; TERLUTTER, R; CHAN, K; HUANG, A. Erlandsson, S. Benefits and stressors - Perceived effects of ICT use on employee health and work stress: An exploratory study from Austria and Hong Kong. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*, 1-16. 2015.
on the proximity manager performance: Conceptual development and

PERROTA, Raquel P. Coelho; COSTA FELIPE, Bruno Farage da. **Inteligência artificial no Direito: uma realidade a ser desbravada**. Revista de Direito, Governança e Novas tecnologias, Salvador, v. 4, n. 1, p. 1-16, 2018.

PODSAKOFF, N. P., LEPINE, J. A., LEPINE, M. A. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. **Journal of Applied Psychology**, v. 92, n. 2, p. 438–454, 2007.

RAGU-NATHA, T. S., TARAFDAR, M., RAGU-NATHAN, B. S., TU, Q. **The consequences of technostress for end users in organizations**, Information Systems Research, v. 19, n. 4, p. 417-433, 2008.

RICHARDSON, et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2007.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Implantação do eproc. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. 2021. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/eproc/linha-do-tempo/>. Acesso em: 20 abr. 2024.

RUSCHEL, Airton José; LAZZARI, João Batista; ROVER, Aires José. **O processo judicial eletrônico no Brasil: Uma visão geral**. Processo Judicial Eletrônico. Brasília: OAB, Conselho Federal, Comissão Especial de Direito da Tecnologia e Informação. p 13-28. 2014.

ROHWER, E.; FLÖTHER, J.-C.; HARTH, V.; MACHE, S. Overcoming the “Dark Side” of Technology - A Scoping Review on Preventing and Coping with Work-Related Technostress, International Journal of Environmental Research and Public Health, v. 19, 3625, p. 1-30, 2022.

SALANOVA, M; LLORENS, S; CIFRE, E; NOGAREDA, C; **Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial**. Nota técnica de prevención. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, Espanha. 2004.

SALO, M., PIRKKALAINEN, H., KOSKELAINEN, T. **Technostress and social networking services: Explaining users' concentration, sleep, identity, and social relation problems**. Information Systems Journal, v. 29, n. 2, p. 408-435, 2019.

SAMPIERI, Roberto Hernández, COLLADO, Carlos Fernández, LUCIO, María del Pilar Baptista. Metodologia de Pesquisa. 5 ed. Porto Alegre: Penso: 2013.

SANDS, Roberta G.; PARSON, L. Alayne; DUANE, Josann. Faculty mentoring faculty in a public university. **The Journal of Higher Education**, v. 62, n. 2, p. 174-193, 1991.

SCHAUBROECK, J., COTTON, J. L., JENNINGS, K. R. Antecedents and consequences of role stress: A covariance structure analysis. **Journal of Organizational Behavior**, v. 10, n. 1, p. 35-58, 1989.

SILVA, J. R. H.; LIMA, D. S. M; MENDES, L. F. **Tecnologia da Informação e Comunicação como ferramenta de aprendizagem: um estudo de casos múltiplos em agências de viagens de Natal/RN**. Revista de Turismo Contemporâneo, Natal, v. 8, n. 2, p. 222-250, jul./dez. 2020. Disponível em

<https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/20158/13017>. Acesso em: 12 abr. 2024.

SILVA, Q. C. S.; SPENGLER, F. M. **O acesso à justiça como direito humano fundamental**: a busca da efetivação da razoável duração do processo por meio do processo eletrônico. Espaço Jurídico Journal of Law [EJLL], v. 16, n. 1, p. 131- 148, 18 nov. 2014. Disponível em: <https://portalperiodicos.unoesc.edu.br/espacojuridico/article/view/2555>. Acesso em: 12 abr. 2024.

SOARES, Tainy A. **Processo judicial eletrônico e sua implantação no Poder Judiciário brasileiro**. 2012. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/22247> Acesso em: 22 jan. 2019.

SOUZA, G. Apostila para o curso básico de eproc. Justiça Federal do Rio de Janeiro, v. 12, 2018. Disponível em: <https://portaleproc.trf2.jus.br/wpcontent/uploads/2018/04/apostila-v-12.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2024.

SPERANDIO, H. R. do C. **Desafios da inteligência artificial para a profissão jurídica**. 2018. 107 f. Dissertação (Mestrado em Direito Aplicado aos Negócios) – Fundação Getulio Vargas, Escola de Direito de São Paulo, São Paulo, 2018. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/23977/Disserta%E18%A7%E18%E8o%20Henrique%20Sperandio%20%20May%202018.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Acesso em: 10 abr. 2024.

SUH, A., LEE, J. Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction, **Internet Research**, v. 27, n. 1, p. 140-159, 2017.

SUSSKIND, Richard E. **Tomorrow's Lawyers: an Introduction to Your Future**. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press, 2013.

TARAFDAR, M., TU, Q., RAGU-NATHAN, B. S., RAGU-NATHAN, T. S. **The impact of technostress on role stress and productivity**. Journal of Management Information Systems. v. 24, n. 1, 2007.

TARAFDAR, M.; BOLMAN, E.; PULLINS, E. B., RAGU-NATHAN, T. S. **Technostress**: negative effect on performance and possible mitigations. Information Systems Journal, v. 25, n. 2, p. 103–132, marc. 2014.

TARAFDAR, M.; COOPER, C. L.; STICH, J-F. **The technostress trifecta—techno eustress, techno distress and design**: Theoretical directions and an agenda for research, Information Systems Journal, v. 29, n. 1, p. 6-42, jan. 2019.

TARAFDAR, M.; PIRKKALAINEN, H.; SALO, M.; MAKKONEN, M. **Taking on the “Dark Side”: Coping with Technostress**. IT Professional, v. 22, n. 6, p. 82-89, 2020.

TARAFDAR, M.; TU, Q.; RAGU-NATHAN, T. S. **Impact of Technostress on End-User Satisfaction and Performance**, Journal of management information systems, v. 27, n. 3, p. 303-334, 2010.

TARAFDAR, M., TU, Q., RAGU-NATHAN, T. S., RAGU-NATHAN, B. S. Crossing to the dark side: examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. **Communications of the ACM**, v. 54, n. 9, p. 113-120, sep. 2011.

THOITS, P. A. **On merging identity theory and stress research**. *Social Psychology Quarterly*, 54(2), 101–112. 1991.

TJRS. **Inteligência Artificial nos processos de execução fiscal**. 2019. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/noticia/inteligencia-artificial-nos-processos-de-execucao-fiscal/>. Acesso em: 12 abr. 2024

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

TU, Qiang; WANG, Kanliang; SHU, Qin. Technostress relacionado à informática na China. **Comunicações da ACM**, v. 48, n. 4, pág. 77-81, 2005.

TUREL, O.; GAUDIOSO, F. Techno-stressors, distress and strain: the roles of leadership and competitive climates. **Cognition, Technology & Work**, v. 20, n. 2, p. 309-324, 2018.

VAN BERGEN, Annie et al. **Task interruption**. Amsterdam: North-Holland Publishing Company, 1968.

VAN DER LOOP, T. The effects of personality on the appraisal of technology related stressors as techno-distress and techno-eustress. Dissertação. Open Universiteit Nederland, 2020.

WEIL, M. M.; ROSEN, L. D. **Technostress: coping with technology @ work @home @play**. Wiley, New York, 1997.

WEINERT, Christoph; EL-ROBRINI, Nassim. **Challenge and hindrance coping: explaining how users cope with positive and negative technostress**. 2021.

APÊNDICE A – ROTEIRO INICIAL DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Entrevistado:

Data de entrevista:

Horário:

Grupo entrevistado:

BLOCO 1- PERFIL DOS RESPONDENTES E PRÁTICAS DE USO

1.1 Qual é a sua idade?

1.2 Com qual gênero você se identifica?

1.3 Qual é o seu estado civil?

1.4 Você tem filhos?

1.5 Há quanto tempo você trabalha como advogado?

1.6 Você trabalha em casa ou tem escritório físico?

1.7 Você é um advogado autônomo, empregado ou associado?

1.8 Quais tecnologias você costuma utilizar no seu dia a dia de trabalho como advogado? Qual é a principal?

1.9 Você poderia descrever como foi a sua primeira experiência do uso de tecnologia na atividade como advogado?

BLOCO 2- TECNOESTRESSORES

Sentimento de sobrecarga de função

2.1 Você sente que a tecnologia lhe força a realizar mais trabalho do que suporta? Se sim, de que forma?

2.2 Você sente que a tecnologia lhe força a cumprir prazos muito apertados? Se sim, de que forma?

2.3 Você sente que a sua carga de trabalho aumentou devido à crescente complexidade tecnológica? Se sim, de que forma?

Sentimento de sobrecarga de informação

2.4 Você frequentemente se distrai devido a quantidade de informação disponível para tomar decisões de trabalho? Se sim, de que forma? Me conte uma situação que você vivenciou nesse sentido

2.5 Você se sente sobrecarregado pela quantidade de informação que precisa processar diariamente? Se sim, de que forma? Me conte uma situação que você vivenciou nesse sentido

2.6 Você sente que o seu problema é a quantidade excessiva de informações que precisa sintetizar, ao invés da falta de informações para tomar decisões? Se sim, de que forma? Me conte uma situação que você vivenciou nesse sentido

Sentimento de sobrecarga de comunicação

2.7 Você sente que em um ambiente menos conectado, a sua atenção ficaria menos dividida e lhe permitiria ser mais produtivo? Por que?

2.8 Você acredita que a tecnologia permite que muitas outras pessoas tenham acesso ao seu tempo, e que este fato lhe deixa sobrecarregado? Porque?

2.9 Você acredita que a disponibilidade de comunicação eletrônica tem lhe causado mais interrupções do que melhorias na comunicação? Porque?

Sentimento de vida intrusiva

2.10 Você acredita que o uso da tecnologia da informação e comunicação (TIC) confunde os limites entre sua vida profissional e pessoal em casa? Se sim, de que forma?

2.11 Você acredita que o uso das TICs para responsabilidades do trabalho entra em conflito com as suas responsabilidades domésticas? Se sim, de que forma isso acontece?

2.12 Você acha que não consegue terminar as tarefas domésticas porque se vê ocupado com atividades relacionadas ao trabalho devido ao uso de TICs? Se sim, de que forma?

Sentimento de pressão das TICs

2.13 O e-mail e outras tecnologias geralmente te fazem sentir responsável pelo trabalho fora do horário? Porque?

2.14 O e-mail e outras tecnologias aumentam a velocidade das respostas que as pessoas esperam de você? Porque?

2.15 Você já se sentiu estressado após o trabalho devido a e-mails de trabalho ou outras comunicações não respondidas? Se sim, de que forma?

Sentimento de utilidade (revertido)

2.16 Você acredita que o uso de TIC melhora a qualidade do seu trabalho? Porque?

2.17 Você acredita que o uso de TICs torna seu trabalho mais fácil? Porque?

2.18 Você acredita que usar TICs aumenta sua eficácia no trabalho? Porque?

Sentimento de má informação

2.19 Você acredita que a má informação relacionada a tecnologia está afetando negativamente o seu trabalho? Porque?

2.20 Você acredita que a imprecisão das informações na internet está afetando negativamente o seu trabalho? Porque?

2.21 Você acredita que os seus clientes têm acesso a informações de baixa qualidade na internet? Porque?

Sentimento de insegurança devido a inteligência artificial

2.22 Você está preocupado se a inteligência artificial pode ameaçar o seu trabalho? Porque?

2.23 Você acredita que o desenvolvimento da inteligência artificial é uma ameaça à segurança do seu trabalho? Porque?

2.24 Você está ciente sobre como a evolução da inteligência artificial pode afetar suas tarefas? Se sim, de que forma acredita que pode afetar?

2.25 Você está ciente sobre como a evolução da inteligência artificial pode afetar o seu trabalho? Se sim, de que forma acredita que pode afetar?

BLOCO 3- TENSÕES GERADAS PELO TECHNOSTRESS

3.1 Você percebe se o uso das tecnologias no seu trabalho gera alguma tensão no seu estado emocional e físico? de que forma? Como por exemplo angústia, exaustão, ansiedade, dores no corpo, fadiga, entre outros?

3.2 Você percebe se o uso das tecnologias no seu trabalho gera alguma tensão no seu comportamento? de que forma? Como por exemplo diminuição do seu desempenho e produtividade, insatisfação com o trabalho, redução da sua capacidade de inovação, entre outros?

BLOCO 4- ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO

4.1 Pense em situações estressantes que você passou no seu trabalho devido às tecnologias da informação e comunicação, e descreva quais estratégias foram utilizadas para enfrentar a situação problemática.

4.2 Nessas situações que atitudes você já tomou e quais outras enxergas sendo possíveis para melhorar a situação? como por exemplo mudança de atividade, conversar com alguém sobre a situação, tentar reorganizar o seu tempo.

4.3 Você acredita que a partir dessas mudanças do uso da tecnologia no ambiente de trabalho você gerou novos padrões de comportamento? quais?

4.4 Você já identificou se sofre de technostress? E nesse sentido já buscou auxílio profissional ou outros auxílios para melhorar o seu bem-estar?

Pergunta de fechamento: Você tem mais alguma coisa a sinalizar em relação ao uso das tecnologias no seu trabalho, que não tenha sido abordado na entrevista?

APÊNDICE B- ROTEIRO FINAL DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Entrevistado:

Data de entrevista:

Horário:

BLOCO 1- PERFIL DOS RESPONDENTES E USO DA TECNOLOGIA

1.1 Qual é a sua idade?

1.2 Com qual gênero você se identifica?

1.3 Qual é o seu estado civil?

1.4 Você tem filhos?

1.5 Há quanto tempo você trabalha como advogado?

1.6 Você trabalha em casa ou tem escritório físico?

1.7 Você é um advogado autônomo, empregado, associado ou chefe?

1.8 Você trabalha somente como advogado ou tem outra ocupação?

1.9 Quais tecnologias você costuma utilizar no seu dia a dia de trabalho como advogado? Qual é a principal?

1.10 Quais vantagens e desvantagens você acredita que ela traga no seu dia a dia de trabalho?

1.11 Você poderia descrever como foi a sua primeira experiência do uso de tecnologia na atividade como advogado?

BLOCO 2- TECNOESTRESSORES

Sentimento de sobrecarga de função

2.1. Como você descreveria o seu trabalho em relação ao uso da tecnologia?

2.2. De que maneira a tecnologia tem influenciado você a organizar seu trabalho e a cumprir prazos?

2.3. Qual tem sido o impacto da crescente complexidade tecnológica na sua carga de trabalho?

Sentimento de sobrecarga de informação

2.4 Como a quantidade de informação disponível para tomar decisões de trabalho impacta na sua concentração no trabalho?

2.5. Qual é o impacto das informações que você processa diariamente na sua carga de trabalho?

2.6 O que mais atrapalha você no trabalho é a quantidade excessiva de informações ou a falta delas?

Sentimento de sobrecarga de comunicação

2.7. Como você acha que a redução na conectividade poderia influenciar sua produtividade e concentração?

2.8 Como a tecnologia, ao facilitar o acesso das pessoas a você e a comunicação eletrônica, tem impactado tanto a sua sobrecarga de tempo quanto a qualidade das suas interações profissionais?

Sentimento de vida intrusiva

2.9. Como o uso de tecnologias da informação e comunicação (TIC) influencia a separação entre sua vida profissional e pessoal?

Sentimento de pressão das TIC's

2.10. Qual é a sua percepção sobre o uso de e-mail e outras tecnologias fora do horário de trabalho?

Sentimento de utilidade (revertido)

2.11 De que maneira você acredita que as TICs melhoram a qualidade do seu trabalho e facilitam suas tarefas diárias?

Sentimento de má informação

2.12. De que maneira a imprecisão das informações disponíveis na internet pode afetar o seu trabalho?

Sentimento de insegurança devido a inteligência artificial

2.13. De que maneira você acredita que a evolução da inteligência artificial pode afetar suas tarefas no trabalho?

2.14. Como você tem se preparado para lidar com possíveis mudanças provocadas pela inteligência artificial no seu trabalho?

BLOCO 3- TENSÕES GERADAS PELO TECHNOSTRESS

3.1 Você percebe se o uso das tecnologias no seu trabalho gera alguma alteração no seu estado emocional? de que forma?

3.2 Você percebe se o uso das tecnologias no seu trabalho gera alguma alteração no seu estado físico? de que forma?

3.2 Você percebe se o uso das tecnologias no seu trabalho gera alguma alteração no seu comportamento? de que forma?

BLOCO 4- ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO

4.1 Pense em situações estressantes que você passou no seu trabalho devido às tecnologias da informação e comunicação, e descreva quais estratégias foram utilizadas para enfrentar a situação problemática.

4.2 Você acredita que a partir dessas mudanças do uso da tecnologia no ambiente de trabalho você gerou novos padrões de comportamento? quais?

4.3 Você já identificou se sofre de technostress? E nesse sentido já buscou auxílio profissional ou outros auxílios para melhorar o seu bem-estar?

Pergunta de fechamento: Você tem mais alguma coisa a sinalizar em relação ao uso das tecnologias no seu trabalho, que não tenha sido abordado na entrevista?

APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado participante, Eu, Júlia de Lacerda Tavares, lhe apresento a pesquisa acadêmica intitulada: **Para além dos processos: Explorando o technostress nos advogados e suas estratégias de enfrentamento**. A presente pesquisa, de minha autoria sob orientação da professora doutora Kathiane Benedetti Corso, trata-se de uma dissertação a ser apresentada como requisito para obtenção do título de Mestre em administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Pampa no Campus Santana do Livramento.

Tem-se como objetivo geral analisar o technostress emergente do uso das tecnologias no trabalho de advogados e suas estratégias de enfrentamento. Sendo assim, você está convidado a participar, como voluntário, de uma entrevista sobre suas percepções acerca do referido tema que será registrada através de um gravador de voz para fins de análise dos dados, se feita presencialmente. Em caso de ser feita de forma virtual, será utilizada a plataforma Google Meet, neste caso será gravada a imagem e o áudio, para o mesmo fim. A entrevista tem 43 questões e a duração da mesma é estimada em cerca de 40 minutos.

Para participar da presente pesquisa, você deverá ser advogado inscrito na OAB/RS, possuir mais de 15 processos ativos e informar se você trabalha no ramo como autônomo (trabalha sozinho), associado (trabalha em parceria com outro(s) advogado(s)), chefe (é dono de escritório e tem outros advogados trabalhando para você) ou empregado (você é contratado por outro advogado).

Você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desistir da mesma. As pesquisadoras se comprometem com o sigilo e a confidencialidade das informações, as quais não serão usadas para outras finalidades que não seja a pesquisa. Qualquer dado que possa identificá-lo será omitido na divulgação dos resultados. As informações serão armazenadas, em arquivos digitais, mas somente as pesquisadoras terão acesso. Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo, por pelo menos 5 anos, e com o fim deste prazo, será eliminado.

A sua participação na pesquisa implica em riscos. A pesquisa pode gerar constrangimento e você pode se sentir desconfortável ou envergonhado ao responder as perguntas, já que se trata sobre o seu comportamento em relação ao trabalho e o uso das tecnologias. Visando reduzir e/ou sanar o risco, você pode solicitar a pesquisadora que aguarde até que você tenha melhores condições de responder. Assim, a pesquisadora deixará à vontade para pensar, parar a entrevista sem nenhuma pressão e sem motivação para retorno ou desistência. Além disso, você não é obrigado a responder todas as questões. Se você se sentir lesado pela pesquisa, terá direito à assistência integral, imediata e gratuita, conforme a Resolução CNS nº 466/2012.

Se houver algum dano, decorrente da presente pesquisa, você terá direito à indenização, através das vias judiciais, como dispõe o Código Civil, o Código de Processo Civil, na Resolução no 466/2012 e na Resolução no 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde (CNS).

Como benefício direto da pesquisa elenca-se a possibilidade de refletir, a partir das questões produzidas, sobre o modo em que usa as tecnologias em seu trabalho. Como benefício indireto elenca-se a criação de um estudo que poderá auxiliar os advogados e outros profissionais a entenderem melhor sua vida profissional e seu uso tecnológico, bem como a criação de estratégias de enfrentamento, para evitar tensões físicas, emocionais e comportamentais geradas pelo uso da tecnologia.

No término da pesquisa, você receberá os resultados da pesquisa por mensagem de texto via telefone ou whatsapp, conforme escolher e informar o pesquisador. Este termo é redigido em duas vias, sendo que uma ficará de posse do pesquisador e a outra lhe será entregue. Em caso de entrevista virtual, o termo deverá ser assinado digitalmente. Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Unipampa.

O Comitê é formado por um grupo de pessoas que têm por objetivo defender os interesses dos participantes das pesquisas em sua integridade e dignidade e assim, contribuir para que sejam seguidos padrões éticos na realização de pesquisas.

Tel do CEP/Unipampa: (55) 3911-0202, voip 8025

E-Mail: cep@unipampa.edu.br <https://sites.unipampa.edu.br/cep/>

Endereço: Campus Uruguaiana – BR 472, Km 592, Prédio Administrativo – Sala 7ª, Caixa Postal 118 Uruguaiana – RS, CEP 97500-970

Contato com a pesquisadora responsável: Júlia de Lacerda Tavares/ Tel: 55 98411 2670 (É possível ligar a cobrar)/ E-mail: juliatavares.aluno@unipampa.edu.br

_____, de _____ de 2024.

Nome e Assinatura do Pesquisador – (pesquisador de campo)

Informo que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa intitulada “Para além dos processos: Explorando o technostress nos advogados e suas estratégias de enfrentamento” e concordo em participar.

- Aceito participar da pesquisa e autorizo a gravação da entrevista
- Aceito participar da pesquisa, mas não autorizo a gravação da entrevista
- Não aceito participar da pesquisa

Nome do participante

Número de telefone para receber resultados

ANEXO A- ROTEIRO ORIGINAL (Cadieux., et al 2020).

Feeling of role overload	Les technologies augmentent ma charge de travail. <i>I am forced by this technology to do more work than I can handle.</i>
	Les technologies m'obligent à travailler avec un emploi du temps très serré. <i>I am forced by this technology to work with very tight time schedules.</i>
	Le niveau de complexité des technologies accentue ma charge de travail. <i>I have a higher workload because of increased technology complexity.</i>
Feeling of informational overload	La quantité d'information disponible complique souvent mes décisions professionnelles. <i>I am often distracted by the excessive amount of information available to me for business decision making.</i>
	Je suis submergé(e) par la quantité d'informations que je dois traiter quotidiennement. <i>I find that I am overwhelmed by the amount of information I have to process on a daily basis.</i>
	Souvent, mon problème est d'avoir trop d'informations à synthétiser pour prendre des décisions plutôt que de ne pas en avoir suffisamment. <i>Usually, my problem is with too much information to synthesize instead of not having enough information to make decisions.</i>
Feeling of communication overload	Je sens que mon attention serait moins dispersée dans un environnement moins connecté, ce qui me permettrait d'être plus productif(ve). <i>I feel that in a less connected environment, my attention would be less divided allowing me to be more productive.</i>
	Je me trouve souvent débordé(e), car les technologies me rendent plus accessible à beaucoup d'autres personnes. <i>I often find myself overwhelmed because technology has allowed too many other people to have access to my time.</i>
	Les communications électroniques disponibles à tout moment créent plus d'interruption qu'elles n'améliorent les communications. <i>The availability of electronic communication has created more of an interruption than it has improved communications.</i>
Feeling of life intrusiveness	Utiliser les technologies brouille les frontières entre mon travail et ma vie familiale. <i>Using ICTs blurs boundaries between my job and my home life.</i>
	Utiliser les technologies pour mes responsabilités professionnelles crée des conflits avec mes responsabilités familiales. <i>Using ICTs for work-related responsibilities creates conflicts with my home responsibilities.</i>
	À cause des technologies, je ne fais pas tout ce que je devrais faire à la maison, car je me retrouve à terminer des tâches professionnelles. <i>I do not get everything done at home because I find myself completing job-related work due to ICTs.</i>
Feeling of pressure from ICTs	À cause des technologies, je me sens incité(e) à travailler en dehors des horaires du travail. <i>E-mail and other technology often make me feel responsible for work "after hours."</i>
	À cause des technologies, les autres attendent de moi une réactivité accrue <i>E-mail and other technology increase the speed of responses people expect from me.</i>
	Je me sens stressé(e) après le travail parce que je n'ai pas répondu à des emails professionnels. <i>I have felt stressed after work as a result of unanswered work e-mails or other communication.</i>
Feeling of utility (reversed)	L'utilisation des technologies améliore la qualité de mon travail. <i>Use of ICTs improves the quality of my work.</i>
	L'utilisation des technologies facilite la réalisation de mon travail. <i>Use of ICTs makes it easier to do my job</i>
	L'utilisation des technologies améliore mon efficacité au travail. <i>Use of ICTs enhances my effectiveness on the job.</i>
Feeling of misinformation	La désinformation liée aux technologies nuit à mon travail. <i>Misinformation related to technology is negatively affecting my work.</i>
	Le manque de validité des informations sur internet nuit à mon travail. <i>The inaccuracy of the information on the Internet is negatively affecting my work.</i>
	Mes clients sont mal informés sur internet. <i>My clients access poor quality information on the Internet.</i>
Feeling of utility (reversed)	L'utilisation des technologies améliore la qualité de mon travail. <i>Use of ICTs improves the quality of my work.</i>
	L'utilisation des technologies facilite la réalisation de mon travail. <i>Use of ICTs makes it easier to do my job</i>
	L'utilisation des technologies améliore mon efficacité au travail. <i>Use of ICTs enhances my effectiveness on the job.</i>
Feeling of misinformation	La désinformation liée aux technologies nuit à mon travail. <i>Misinformation related to technology is negatively affecting my work.</i>
	Le manque de validité des informations sur internet nuit à mon travail. <i>The inaccuracy of the information on the Internet is negatively affecting my work.</i>
	Mes clients sont mal informés sur internet. <i>My clients access poor quality information on the Internet.</i>
Feeling of insecurity due to AI	Je crains que l'intelligence artificielle menace mon emploi. <i>I am worried that artificial intelligence might threaten my job.</i>
	Le développement de l'intelligence artificielle représente une menace pour ma sécurité d'emploi. <i>The artificial intelligence development is a threat to my job security.</i>
	Je m'inquiète de l'impact du développement de l'intelligence artificielle sur mes tâches. <i>I am concerned about how the evolution of artificial intelligence might affect my tasks.</i>
	Je m'inquiète de l'impact du développement de l'intelligence artificielle sur mon travail. <i>I am concerned about how of the evolution of artificial intelligence might affect my work.</i>