

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

**MARJORI GONÇALVES LENCINA**

**TECNO-*EUSTRESS* E TECNO-*DISTRESS*: Um olhar sobre o tecnoestresse em Gestores Públicos  
Educaçãois de uma Instituição de Ensino Superior**

**Santana do Livramento, RS**

**2024**

**MARJORI GONÇALVES LENCINA**

**TECNO-*EUSTRESS* E TECNO-*DISTRESS*: Um olhar sobre o tecnoestresse em Gestores Públicos  
Educacionais de uma Instituição de Ensino Superior**

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.

Orientador: Prof<sup>ª</sup> 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) .

L563t Lencina, Marjori Gonçalves

TECNO-EUSTRESS E TECNO-DISTRESS: Um olhar sobre o  
tecnoestresse em Gestores Públicos Educacionais de uma  
Instituição de Ensino Superior / Marjori Gonçalves Lencina.  
187 p.

Dissertação (Mestrado)-- Universidade Federal do Pampa,  
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO, 2024.

"Orientação: Kathiane Benedetti Corso".

1. Tecnoestresse. 2. Tecno-Eustress. 3. Tecno-Distress. 4.  
História Oral Temática. I. Título.

**MARJORI GONÇALVES LENCINA**

**Tecno-Eustress e Tecno-Distress: Um olhar sobre o Tecnoestresse em Gestores Públicos  
Educativos de uma Instituição de Ensino Superior**

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: 24, Setembro de 2024.

Banca examinadora:

---

Profa. Dra. Kathiane Benedetti Corso  
Orientadora  
Unipampa

---

Prof. Dr. Igor Baptista de Oliveira Medeiros  
Unipampa

---

Profa. Dra. Debora Bobsin  
Unipampa



Assinado eletronicamente por **KATHIANE BENEDETTI CORSO**,  
**PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 25/09/2024, às 15:19,  
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](https://sei.unipampa.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código  
verificador **1546823** e o código CRC **DE7380A1**.

---

Dedico essa dissertação aos meus pais, que, sob muito sol, deixaram escolas e escritórios impecavelmente limpos. Foi através do trabalho de vocês que as portas para o meu futuro se abriram, e hoje, com orgulho, lhes digo: ao limpar escolas, mãe, tu me fizeste professora concursada, e ao limpar escritórios, pai, tu me fizeste mestra em Administração! Cada conquista minha é uma prova de que o esforço e o amor de vocês foram as bases para eu chegar até aqui.

## AGRADECIMENTOS

A conclusão da minha dissertação é um marco na minha história pessoal e profissional, é impossível não olhar para o passado e sentir orgulho da jornada que trilhei até aqui. Lembro-me que ao escolher minha graduação em Administração eu almejava finalizá-la e ir para o mestrado, além disso, sonhava em ter dedicação exclusiva e tudo que um dia eu almejei, se concretizou! Meu mestrado foi um tempo de crescimento pessoal e profissional, de aprendizado e principalmente de novas experiências!

Agradeço primeiramente a espiritualidade que me guia, por me conceder saúde e sabedoria em minhas escolhas desde que decidi seguir o caminho da docência.

Expresso o meu amor e carinho aos meus pais (Clara Maria Gonçalves Lencina e Ilton Cezar Tarfernaberry Lencina) que sempre estiveram comigo e nunca “soltaram a minha mão” em nenhum dos passos dessa jornada de me tornar professora!

Destaco minha gratidão a Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA que desde 2016 faz parte das minhas rotinas diárias – entre cursinho preparatório para o Enem, graduação e mestrado – foram longos 8 anos de história. No mestrado tive a oportunidade de receber auxílio financeiro da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), do qual propiciou minha tão sonhada dedicação exclusiva, para que eu pudesse concluir minha dissertação com o rigor necessário, almejando contribuir com a comunidade de modo geral. Além disso, foi em função da dedicação exclusiva, do auxílio financeiro da CAPES e da ajuda do Programa de Pós-Graduação em Administração da UNIPAMPA, que eu pude vivenciar diversas experiências pessoais e profissionais, como apresentar meus estudos e me conectar com pesquisadores de vários locais em eventos científicos, sendo esses em formato online ou presencial, e também viajar pela primeira vez de avião para os eventos realizados em São Paulo.

Agradeço imensamente minha orientadora Professora Kathiane Benedetti Corso, pelo carinho e apoio não apenas durante o mestrado, mas durante a minha jornada acadêmica, profissional e pessoal nesses longos e bons anos de Unipampa, sou grata pela oportunidade de ter vivido tantos momentos especiais ao teu lado professora! É difícil descrever como teu incentivo e conselhos, foram fundamentais para que eu fosse evoluindo como pessoa e profissional ao longo dos anos, mas deixo meu carinho e meu muito obrigada por compartilhar comigo teus saberes, teus livros e teu amor pela pesquisa, bem como, pela amizade que criamos durante esses anos de orientação!

Deixo meu agradecimento a todo corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Administração, foram tantos aprendizados que é difícil destacar em palavras minha gratidão, em especial deixo meu muito obrigada ao professor Rafael Ferraz, Andressa Hennig e Alessandra Troian que sempre que precisei estavam lá para me ajudar, não apenas nas experiências acadêmicas, mas também nas pessoais e profissionais. Deixo meu carinho para professora Laura Scherer, que esteve ao meu lado em todos os eventos científicos, sempre me apoiando e me incentivando, espero poder viver outros tantos momentos/eventos ao teu lado professora! Ao professor Igor Medeiros agradeço pelo carinho de sempre, pois, nunca mediu esforços para me enviar todos os materiais que precisei e sempre me acolher em meio às dúvidas que surgiram ao longo das minhas leituras!

Também preciso mencionar meus amigos, Fernando Braz que esteve ao meu lado desde a graduação e ao Nepomuceno Neto que foi um grande amigo que o mestrado me presenteou, sou grata pelo apoio de vocês nessa jornada que partilhamos!

Em meio a essa caminhada acadêmica, me tornei professora concursada, comecei minha primeira regência com os *baby* alunos, e a cada olhar curioso e sorriso sincero eles me ensinaram sobre paciência, empatia e a beleza das pequenas vivências do cotidiano. Não foi fácil conciliar a primeira regência com a conclusão deste trabalho, mas tenho certeza que o

carinho das crianças foi fundamental para eu chegar até aqui, sou grata pelas surpresas da vida e sei que esse processo de me tornar mestra e professora aconteceu exatamente na hora certa!

Concluir meu mestrado foi muito mais que alcançar um título, foi uma travessia cheia de descobertas e momentos que ficarão para sempre na minha memória. Por fim, destaco que essa conquista foi possível graças ao carinho de todos que direta ou indiretamente a espiritualidade colocou no meu caminho e contribuíram com minha jornada, sei que meu sucesso não seria tão completo sem a presença das pessoas que querem o meu bem!



## RESUMO

A presente pesquisa pretende analisar como os gestores educacionais de uma instituição federal de ensino superior (IES) lidam com os efeitos do tecnoestresse em suas práticas de trabalho. Considerando o contexto específico, fenômeno do tecnoestresse refere-se ao estresse sofrido pelos usuários finais, em função de um envolvimento entre a tecnologia da informação e um ambiente de trabalho. Mas o ponto-chave é que as reações ao uso da tecnologia no ambiente organizacional variam entre os indivíduos, gerando diferentes problemáticas. Nesta pesquisa, reconhece-se que o tecnoestresse possui uma dualidade, ou seja, manifesta-se tanto como efeito positivo (*tecno-eustress*) quanto um efeito negativo (*tecno-distress*). Com isso em mente, a análise é conduzida sob essa perspectiva. A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, utilizando o método história oral temática, os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas. Como sujeitos da pesquisa, têm-se os gestores educacionais da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) com função de coordenador de curso (FCC). No que se refere a análise dos dados, foi utilizada a análise interpretativa. Os resultados indicam que o tecnoestresse e seus efeitos, manifestam-se no uso das diversas tecnologias utilizadas pelos coordenadores de curso, sejam estas institucionais ou fora do domínio da universidade. Entre os sistemas institucionais, o SEI se destaca como o principal gerador de tecnoestresse, especialmente devido às formalidades que envolvem a atuação dos coordenadores. O uso intensivo do *WhatsApp*, fora do domínio institucional, também é identificado como uma fonte significativa de tecnoestresse, apesar de ser amplamente utilizado nas práticas de trabalho. Considerando as dinâmicas do contexto explorado, foi possível verificar que algumas práticas estão entrelaçadas aos criadores de tecnoestresse em mais de uma dimensão do fenômeno. A rotina dos gestores educacionais é marcada por tecnossobrecarga, especialmente em períodos de alta demanda, somando-se à tecnoinsegurança ao lidar com novas funcionalidades sem suporte adequado e à tecnocomplexidade dos sistemas institucionais como o SEI. Além disso, a tecnoincerteza, manifesta-se a partir da confusão com interfaces tecnológicas, por fim, a tecnoinvasão afeta o equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Vale ressaltar que os resultados apontam que embora alguns gestores consigam transformar o estresse em oportunidades de crescimento (*tecno-eustress*), muitos ainda enfrentam frustrações e *tecno-distress*. Além disso, salienta-se que os resultados contribuem com a teoria de diversas formas, ao expandir o conceito de tecnoestresse e sugerir dimensões específicas para seus efeitos *tecno-eustress* e *tecno-distress*. Contribuem ainda de forma prática-gerencial com as instituições e com gestores ao incentivar a reflexão para questões de psicologia organizacional e para o uso de tecnologia, para que assim possam aprender a lidar, mitigar o *tecno-distress* e potencializar os efeitos do *tecno-eustress*. O estudo contribui ainda metodologicamente para a ampliação do uso do método História Oral Temática como um método eficaz para explorar as experiências e percepções sobre o impacto da tecnologia. Como contribuições para a sociedade, o estudo fornece novas perspectivas sobre a adoção e uso de sistemas institucionais como o SEI, especialmente em contextos educacionais. Destaca-se como principal limitação deste estudo, as questões geográficas, visto que, o surgimento de cenários críticos como as enchentes no estado do Rio Grande do Sul podem ter impactado tanto nos achados, quanto na coleta de dados do estudo.

Palavras-chave: Tecnoestresse. *Tecno-Eustress*. *Tecno-Distress*. História Oral Temática.

## ABSTRACT

The present research aims to analyze how educational managers at a federal institution of higher education (IES) deal with the effects of technostress in their work practices. Considering the specific context, the phenomenon of technostress refers to the stress experienced by end users due to the involvement between information technology and a work environment. However, the key point is that reactions to the use of technology in the organizational environment vary between individuals, leading to different problems. In this research, it is recognized that technostress has a duality, meaning it manifests both as a positive effect (techno-eustress) and a negative effect (techno-distress). With this in mind, the analysis is conducted from this perspective. The research adopts a qualitative approach, using the thematic oral history method, and data were collected through semi-structured interviews. The subjects of the research are educational managers at the Federal University of Pampa (UNIPAMPA) who hold the position of course coordinator (FCC). Regarding data analysis, interpretive analysis was used. The results indicate that technostress and its effects manifest in the use of the various technologies employed by course coordinators, whether these are institutional or outside the university's domain. Among the institutional systems, SEI stands out as the main generator of technostress, especially due to the formalities involved in the coordinators' work. The intensive use of WhatsApp, outside the institutional domain, is also identified as a significant source of technostress, despite being widely used in work practices. Considering the dynamics of the explored context, it was possible to verify that some practices are intertwined with the creators of technostress in more than one dimension of the phenomenon. The routine of educational managers is marked by techno-overload, especially during periods of high demand, combined with techno-insecurity in dealing with new functionalities without adequate support and the techno-complexity of institutional systems like SEI. Furthermore, techno-uncertainty manifests through confusion with technological interfaces, and finally, techno-invasion affects the balance between personal and professional life. It is worth noting that the results indicate that while some managers manage to transform stress into growth opportunities (techno-eustress), many still face frustrations and techno-distress. Additionally, it is emphasized that the results contribute to theory in various ways, by expanding the concept of technostress and suggesting specific dimensions for its effects, techno-eustress and techno-distress. They also offer practical-managerial contributions to institutions and managers by encouraging reflection on organizational psychology issues and the use of technology, so they can learn to cope, mitigate techno-distress, and enhance the effects of techno-eustress. The study also contributes methodologically by expanding the use of the Thematic Oral History method as an effective method for exploring experiences and perceptions about the impact of technology. As contributions to society, the study provides new perspectives on the adoption and use of institutional systems like SEI, especially in educational contexts. The main limitation of this study is geographic issues, as critical scenarios such as the floods in the state of Rio Grande do Sul may have impacted both the findings and the data collection for the study.

Keywords: Technostress. Techno-Eustress. Techno-Distress. Thematic Oral History.

## RESUMEN

La presente investigación pretende analizar cómo los gestores educativos de una institución federal de enseñanza superior (IES) manejan los efectos del tecnoestrés en sus prácticas laborales. Considerando el contexto específico, el fenómeno del tecnoestrés se refiere al estrés sufrido por los usuarios finales, como resultado de una interacción entre la tecnología de la información y un entorno laboral. Sin embargo, el punto clave es que las reacciones al uso de la tecnología en el entorno organizacional varían entre los individuos, generando diferentes problemáticas. En esta investigación, se reconoce que el tecnoestrés tiene una dualidad, es decir, se manifiesta tanto como un efecto positivo (tecno-eustrés) como un efecto negativo (tecno-distrés). Con esto en mente, el análisis se lleva a cabo desde esta perspectiva. La investigación adopta un enfoque cualitativo, utilizando el método de historia oral temática, y los datos se recopilaron a través de entrevistas semiestructuradas. Los sujetos de la investigación son los gestores educativos de la Universidad Federal de Pampa (UNIPAMPA) que ocupan el cargo de coordinador de curso (FCC). En cuanto al análisis de los datos, se utilizó el análisis interpretativo. Los resultados indican que el tecnoestrés y sus efectos se manifiestan en el uso de las diversas tecnologías empleadas por los coordinadores de curso, ya sean estas institucionales o fuera del dominio de la universidad. Entre los sistemas institucionales, el SEI destaca como el principal generador de tecnoestrés, especialmente debido a las formalidades que implican las funciones de los coordinadores. El uso intensivo de WhatsApp, fuera del dominio institucional, también se identifica como una fuente significativa de tecnoestrés, a pesar de ser ampliamente utilizado en las prácticas laborales. Considerando las dinámicas del contexto explorado, fue posible verificar que algunas prácticas están entrelazadas con los creadores de tecnoestrés en más de una dimensión del fenómeno. La rutina de los gestores educativos está marcada por tecnosobrecarga, especialmente en períodos de alta demanda, sumándose a la tecnoinseguridad al manejar nuevas funcionalidades sin el soporte adecuado y a la tecnocomplejidad de los sistemas institucionales como el SEI. Además, la tecnoincertidumbre se manifiesta a partir de la confusión con las interfaces tecnológicas, y finalmente, la tecnoinvasión afecta el equilibrio entre la vida personal y profesional. Cabe señalar que los resultados indican que, aunque algunos gestores logran transformar el estrés en oportunidades de crecimiento (tecno-eustrés), muchos aún enfrentan frustraciones y tecno-distrés. Además, se destaca que los resultados contribuyen a la teoría de diversas formas, al expandir el concepto de tecnoestrés y sugerir dimensiones específicas para sus efectos, tecno-eustrés y tecno-distrés. También contribuyen de manera práctica y gerencial con las instituciones y los gestores al incentivar la reflexión sobre cuestiones de psicología organizacional y el uso de la tecnología, para que así puedan aprender a manejar, mitigar el tecno-distrés y potenciar los efectos del tecno-eustrés. El estudio también contribuye metodológicamente a la ampliación del uso del método Historia Oral Temática como un método eficaz para explorar las experiencias y percepciones sobre el impacto de la tecnología. Como contribuciones para la sociedad, el estudio ofrece nuevas perspectivas sobre la adopción y el uso de sistemas institucionales como el SEI, especialmente en contextos educativos. Se destaca como principal limitación de este estudio las cuestiones geográficas, dado que la aparición de escenarios críticos como las inundaciones en el estado de Rio Grande do Sul pueden haber afectado tanto los hallazgos como la recopilación de datos del estudio.

Palabras clave: Tecnoestrés. Tecno-Eustrés. Tecno-Distrés. Historia Oral Temática.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1 - Estrutura da dissertação .....</b>	<b>23</b>
<b>Figura 2 - Adaptação da curva de Yerkes-Dodson para os níveis de estresse .....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 3 - Criadores de Tecnoestresse.....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 4 - Inibidores de Tecnoestresse .....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 5 - Technostress Trifecta .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 6 - Mapa conceitual da dissertação.....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 7 - Desenho de pesquisa .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 8 - Localização do campus de cada participante do estudo.....</b>	<b>59</b>
<b>Figura 9 - Nuvem de Palavras dos Sintomas Físicos e Psicológicos manifestados pelos gestores .....</b>	<b>82</b>
<b>Figura 10 - Evidências de Tecno-<i>Eustress</i> presente no trabalho dos gestores .....</b>	<b>121</b>
<b>Figura 11 - Evidências de Tecno-<i>Distress</i> presente no trabalho dos gestores .....</b>	<b>135</b>
<b>Figura 12 - Síntese dos achados: Relação entre as dimensões do Tecnoestresse, Tecno- <i>Eustress</i>, Tecno-<i>Distress</i>, práticas de trabalho e as formas de lidar com os tecnoestressores.....</b>	<b>138</b>

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Sintomas originados do fenômeno do Tecnoestresse .....	29
Quadro 2 - Descrição dos termos <i>Tecno-Eustress</i> e <i>Tecno-Distress</i> .....	34
Quadro 3 - Resumo das principais pesquisas sobre <i>Tecno-Eustress</i> e <i>Tecno-Distress</i> .....	37
Quadro 4 - Etapas de validação do roteiro de entrevista junto ao comitê de especialistas .....	51
Quadro 5 – Roteiro de Entrevista .....	52
Quadro 6 - Conceitos de tecnologia mandatória e voluntária .....	57
Quadro 7 - Sistemas de Informação e a tipologia da tecnologia .....	58
Quadro 8 - Caracterização sociodemográfica dos gestores .....	62
Quadro 9 - Benefícios do uso da tecnologia no dia a dia como coordenador de curso.....	78
Quadro 10 - Prejuízos do uso da tecnologia no dia a dia como coordenador de curso ....	79
Quadro 11 - Relação entre os criadores de tecnosobrecarga, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor.....	85
Quadro 12 - Relação entre os criadores de tecnoinsegurança, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor.....	88
Quadro 13 - Relação entre os criadores de tecnocomplexidade, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor.....	90
Quadro 14 - Relação entre os criadores de tecnoincerteza, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor.....	94
Quadro 15 - Relação entre os criadores de tecnoinvasão, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor.....	99
Quadro 16 - Síntese dos produtos da dissertação .....	136

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>16</b>
<b>1.1 Problemática</b> .....	<b>17</b>
<b>1.2 Objetivos</b> .....	<b>20</b>
<b>1.2.1 Objetivo geral</b> .....	<b>20</b>
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>20</b>
<b>1.3 Justificativa</b> .....	<b>20</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>24</b>
<b>2.1 Estresse</b> .....	<b>24</b>
<b>2.2 Tecnoestresse</b> .....	<b>27</b>
<b>2.2.1 Tecno-<i>Eustress</i> e Tecno-<i>Distress</i></b> .....	<b>33</b>
<b>Os dois lados do technostress: uma perspectiva a partir do uso do Instagram</b> .....	<b>41</b>
<b>3 ARTICULAÇÃO TEÓRICA DA DISSERTAÇÃO</b> .....	<b>44</b>
<b>4 PERCURSO METODOLÓGICO</b> .....	<b>46</b>
<b>4.1 Desenho de Pesquisa</b> .....	<b>46</b>
<b>4.2 Delineamento de pesquisa</b> .....	<b>48</b>
<b>4.3 Validação do protocolo de pesquisa</b> .....	<b>50</b>
<b>4.4 Unidades de análise da pesquisa</b> .....	<b>57</b>
<b>4.5 Técnica de coleta dos dados</b> .....	<b>63</b>
<b>4.6 Técnica de análise dos dados</b> .....	<b>65</b>
<b>4.7 Considerações Éticas</b> .....	<b>66</b>
<b>5 ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	<b>68</b>
<b>5.1 Histórias Tecnológicas: O uso das TIC'S pelos coordenadores de curso</b> .....	<b>68</b>
<b>5.2 Cenário da Pesquisa - Tecnoestresse</b> .....	<b>77</b>
<b>5.2.1 Habilidades Tecnológicas x Tempo de Uso: Benefícios e Prejuízos da Tecnologia</b> .....	<b>77</b>
<b>5.2.2 Sintomas Físicos e Psicológicos do Tecnoestresse</b> .....	<b>82</b>
<b>5.2.3 Tecnoestresse: Dimensão Tecno sobrecarga</b> .....	<b>83</b>
<b>5.2.4 Tecnoestresse: Dimensão Tecno insegurança</b> .....	<b>86</b>
<b>5.2.5 Tecnoestresse: Dimensão Tecno complexidade</b> .....	<b>89</b>
<b>5.2.6 Tecnoestresse: Dimensão Tecno incerteza</b> .....	<b>91</b>
<b>5.2.7 Tecnoestresse: Dimensão Tecno invasão</b> .....	<b>94</b>
<b>5.3 Efeitos do Tecnoestresse: Tecno-<i>Eustress</i></b> .....	<b>100</b>

5.4 Efeitos do Tecnoestresse: Tecno- <i>Distress</i> .....	122
5.5 Síntese dos achados empíricos revelados pela dissertação .....	136
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>142</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>149</b>
<b>APÊNDICE A - ETAPAS DE TRANSCRIÇÃO, TEXTUALIZAÇÃO E TRANSCRIÇÃO</b> .....	<b>158</b>
<b>APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA</b> .....	<b>170</b>
<b>APÊNDICE C - AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA</b> .....	<b>177</b>
<b>APÊNDICE D - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO</b> .....	<b>178</b>
<b>APÊNDICE E - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE</b> .....	<b>181</b>
<b>APÊNDICE F - CARTA DE CESSÃO</b> .....	<b>182</b>
<b>ANEXO A - RESOLUÇÃO Nº 5, DE 17 DE JUNHO DE 2010 –</b> .....	<b>183</b>
<b>ANEXO B - INSTRUMENTO ORIGINAL: BASE PARA O ROTEIRO DE ENTREVISTA</b> .....	<b>185</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Na última década, a adoção de novas tecnologias teve como intuito o desenvolvimento das práticas diárias das organizações (Khan; Mahapatra, 2007). Este avanço já era previsto no século passado por Weiser (1999), quando previa que a computação iria se tornar ubíqua, ou seja, estaria presente em todos os lugares e o tempo todo, e que na visão do autor, a tecnologia estar presente no dia a dia dos indivíduos iria contribuir para a diminuição da sobrecarga de informações já que a tecnologia de computação é um sistema composto por pessoas, equipamentos e processos que coletam, analisam e avaliam informações para o auxílio em tomadas de decisões (Hicks, 2003). Para tanto, a evolução das tecnologias da informação e comunicação (TIC's) 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 (Perini *et al.*, 2019; Silva; Lima; Mendes, 2020).

Nesse sentido, tornou-se evidente a importância da tecnologia no ambiente laboral, Ragu-Nathan *et al.*, (2008) salientam que os ambientes organizacionais reconheceram e fizeram uso das potencialidades das TIC's – velocidade, replicabilidade, capacidade de resposta e precisão. Igualmente, as tecnologias podem corroborar no desempenho dos indivíduos no que se refere à atuação, fazendo com que estes se tornem mais produtivos, eficientes e eficazes (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011). Por consequência, com o passar dos anos, os colaboradores desenvolveram novas habilidades cognitivas, físicas e sociais com o intuito de se adaptarem às novas tecnologias e usufruírem dos efeitos positivos da tecnologia (ampliação da produtividade, diminuição de custos organizacionais, aperfeiçoamento de processos, respostas mais ágeis, capacidade de armazenar, processar e recuperar informações) (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011; Ayyagari; Grover; Purvis, 2011). Porém, independentemente das contribuições oriundas da tecnologia no que diz respeito à eficiência e à 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 (Mahapatra; Pillai, 2018; Van Der Loop, 2020).

A utilização de diversas tecnologias e o consumo crescente de informações, colocou em pauta algumas problemáticas, tais como: dificuldades de conexão, e-mail e telefone lotados de mensagens à espera de respostas (Wang; Shu; Tu, 2008). Essas problemáticas favorecem para que os indivíduos apresentem a sensação de estarem a todo momento conectados, ou seja, com a necessidade de estarem disponíveis – atender o celular/responder um e-mail ou telefonema – colaborando assim para uma espécie de perda de controle de tempo e espaço



(Tarafdar *et al.*, 2007; Nastjuk *et al.*, 2023). Similarmente, Duarte *et al.*, (2018) salientam que o uso das TIC no ambiente laboral gera nos trabalhadores a expectativa de que estes são obrigados a trabalharem cada vez mais e de modo acelerado, apresentando habilidades com o intuito de evitarem uma possível substituição/demissão. Nesse sentido, “o imediatismo, as tarefas múltiplas realizadas ao mesmo tempo, e a facilidade de comunicação transfiguraram a lógica de uso dos serviços” (Corso, 2013, p.15). Com isso, fica claro que, independentemente de a tecnologia ajudar na multitarefa e corroborar com o desenvolvimento de uma tarefa de forma mais rápida, esta pode vir a exceder a capacidade de realização das multitarefas de forma saudável e conduzir os indivíduos ao estresse (Nastjuk *et al.*, 2023).

Nesse cenário, Carlotto e Câmara (2010) descrevem que, através do uso da tecnologia no ambiente organizacional, as pessoas estão sujeitas ao chamado estresse tecnológico ou tecnoestresse, visto que, ao realizarem o processamento de informações, podem apresentar sentimentos como incapacidade, insegurança, desconfiança em função da tecnologia (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011; La Torre *et al.*, 2019).

Diversas problemáticas podem surgir dentro do ambiente organizacional em relação ao uso da tecnologia, mas o ponto-chave é que nem todos os indivíduos vão apresentar as mesmas reações a determinados eventos relacionados a esse uso. Nesse sentido, com base na literatura do tecnoestresse, os indivíduos podem vir a apresentar reações positivas (*tecno-eustress*) e reações negativas (*tecno-distress*) (Little; Simmons; Nelson, 2007; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020; Fernandez *et al.*, 2023).

## **1.1 Problemática**

O tecnoestresse trata-se de fenômeno consideravelmente novo, pouco se sabe como lidar com seus respectivos efeitos, independentemente se estamos analisando este fenômeno em um ambiente organizacional ou de lazer (Pirkkalainen *et al.*, 2017). Considerando o contexto organizacional, o chamado tecnoestresse refere-se ao estresse sofrido pelos usuários finais, em função de um envolvimento entre a TI e um ambiente de trabalho (Arnetz; Wiholm, 1997; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar; Tu; Ragu-Nathan, 2010).

No estudo de Selye (1965), já falava-se da existência de um bom e mau estresse conforme a resposta emocional dos indivíduos com base na literatura sobre estresse psicológico. Certo tempo depois, o estudo seminal de Tarafdar *et al.*, (2007) destacava que os efeitos organizacionais das TICs eram diversos e apresentavam uma “natureza dupla”.

Partindo desse pressuposto, o primeiro artigo empírico que introduz a dualidade do tecnoestresse é o de Califf *et al.*, (2015), o qual inicia a discussão e argumenta sobre os aspectos positivos e negativos do tecnoestresse, baseando-se também na literatura sobre estresse psicológico. Pouco tempo depois, outros autores reforçam e ainda suportam a ideia de que o estresse pode se apresentar com percepções distintas, já que alguns indivíduos podem tê-lo como um obstáculo e outros podem considerá-lo como um desafio (Tarafdar; Cooper; Stich, 2019)

A ideia que alguns indivíduos podem vê-lo como obstáculo e outros como desafio parte do pressuposto de que nem todos os indivíduos vão apresentar as mesmas reações a determinados eventos – nesse contexto, relacionados ao uso da tecnologia — podendo apresentar reações positivas (*tecno-eustress*) e reações negativas (*tecno-distress*) (Little; Simmons; Nelson, 2007; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020; Fernandez *et al.*, 2023). Nesse sentido, o *tecno-eustress* trata-se do estresse positivo – a avaliação individual como um desafio – já o *tecno-distress* refere-se ao estresse negativo – a avaliação individual como um obstáculo (Tarafdar; Cooper; Stich, 2019).

No que tange ao contexto, compreender como os indivíduos pertencentes a organizações públicas ou privadas reagem às emoções e as dificuldades em relação às tecnologias, corrobora para aprimorar conceitualmente o entendimento sobre o fenômeno do tecnoestresse, especialmente quanto aos seus resultados positivos (*tecno-eustress*) – novo aspecto teórico a ser explorado pelos pesquisadores – e negativos (*tecno-distress*) (Tarafdar; Cooper; Stich, 2019).

Além disso, Grummeck-Braamt *et al.*, (2021) ao realizarem uma revisão de literatura, enfatizam que os estudos sobre o tecnoestresse eram preponderantemente voltados para a visão deste fenômeno como um efeito negativo ao uso da tecnologia. No entanto, os autores ainda destacam que recentemente tem se evidenciado mudanças significativas quanto ao foco das pesquisas de tecnoestresse, fazendo emergir estudos que ressaltam o lado positivo, sendo então, uma das suas sugestões de estudos futuros que estes propõem (Grummeck-Braamt *et al.*, 2021). A partir desse cenário, explorar o fenômeno do tecnoestresse no que se refere aos seus efeitos positivo e negativo preencherá uma lacuna em relação a como os indivíduos experimentam o estresse oriundo do uso das TIC's como espécie de ameaça, *tecno-distress*, enquanto outros identificam como um desafio e usufruem do *tecno-eustress* (Sethi; Schuler, 1987).

Vale ressaltar que diversos estudos destacam que compreender a integralidade do fenômeno é relevante, bem como, explorar sua respectiva dualidade e sugerem que partindo

dessa ideia sejam realizados estudos que explorem esses dois efeitos (Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Tams, 2015; Grummeck-Braamt *et al.*, 2021). Além disso, Tarafdar, Cooper e Stich (2019) realizaram uma agenda de pesquisa, na qual direciona aos pesquisadores *insights* para futuros estudos em tecnoestresse no contexto das organizações, destacando em seus achados que o tecno-*eustress* apresenta-se como um novo aspecto teórico a ser explorado.

Assim, considerando que o uso da tecnologia cria novas e diversificadas demandas para os gestores, e que estes, necessitam se adaptar a fim de corresponder às necessidades do contexto na qual estão inseridos em um curto espaço de tempo, podem surgir sensações de incapacidade, insegurança e/ou desconfiança em função da tecnologia e acabarem sendo induzidos ao chamado estresse tecnológico (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011; La Torre *et al.*, 2019). Dado esse panorama, gestores públicos podem sofrer os efeitos do uso da tecnologia e serem conduzidos ao tecnoestresse (Beltrame, 2023; Palumbo, 2020; Spagnoli *et al.*, 2020; Zainun; Johari; Adnan, 2020).

Para tanto, no contexto dos gestores, esse uso elevado das TIC's no trabalho, evidenciam novas demandas para os profissionais, em especial aos servidores públicos, podendo ainda, ampliar a carga de trabalho desses colaboradores (Fusi; Feeney, 2018; Mahapatra; Pillai, 2018). Ou seja, considerando os servidores, pesquisas anteriores descrevem que o serviço público pode ser caracterizado como uma das profissões mais estressantes em decorrência da elevada carga de trabalho administrativo e demandas gerais (Eldor, 2018; Hsieh; Jin; Guy, 2012; Liu; Yang; Yu, 2015).

Diante do exposto, a presente dissertação volta-se para as organizações, especificamente aos gestores públicos de instituições federais de ensino, visando corroborar com as discussões e entendimento da literatura atual sobre o fenômeno do tecnoestresse em especial aos seus efeitos positivos (tecno-*eustress*) e negativos (tecno-*distress*).

Logo, após tais reflexões e buscando compreender tais efeitos, esta dissertação busca responder o seguinte problema de pesquisa: **Como os gestores educacionais de uma instituição federal de ensino superior (IES) lidam com os efeitos do tecnoestresse em suas práticas de trabalho?**

Esse questionamento busca preencher uma lacuna de pesquisa existente na literatura em relação à visão dualista do tecnoestresse – tecno-*eustress* e tecno-*distress* – em gestores educacionais públicos. Para responder o problema de pesquisa desta dissertação são propostos o objetivo geral e 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**

Como objetivo geral, este estudo busca analisar como os gestores educacionais de uma instituição federal de ensino superior (IES) lidam com os efeitos do tecnoestresse em suas práticas de trabalho.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- a) Mapear as práticas de trabalho dos gestores relacionadas ao fenômeno do tecnoestresse;
- b) Investigar as evidências de tecno-*distress* presentes no trabalho dos gestores educacionais pesquisados;
- c) Investigar as evidências de tecno-*eustress* presentes no trabalho dos gestores educacionais pesquisados.

## **1.3 Justificativa**

A presente dissertação aborda os efeitos do tecnoestresse, seu lado positivo (tecno-*eustress*) e negativo (tecno-*distress*), justificando-se no contexto individual, acadêmico, prático e social.

No contexto individual, a justificativa do estudo tem sua origem nas experiências de estudo da pesquisadora, visto que, durante o primeiro ano de mestrado buscou-se explorar a temática através de uma revisão sistemática de literatura, bem como, analisar o fenômeno do tecnoestresse em um contexto organizacional privado. Nesse sentido, por estar imersa nas vivências do cotidiano de uma universidade e realizar atividades de apoio à gestão voltadas para o âmbito digital, presencia-se questões relacionadas à sobrecarga de informações dos gestores, fazendo emergir a inquietação de ampliar o olhar desta temática agora para o contexto organizacional público com foco nos gestores públicos educacionais em especial os que exercem a função de coordenador de curso. Além disso, em âmbito individual, almeja-se corroborar com a literatura de sistemas de informação e estudos organizacionais, bem como,

servir como base para outros estudos e para elaboração de políticas públicas organizacionais voltadas para o bem-estar dos gestores.

Inclusive se justifica, pois, no contexto geral dos estudos sobre o fenômeno do tecnoestresse, Mahapatra e Pillai (2018) destacam que a pesquisa sobre a temática subdivide-se em dois períodos: (1) O primeiro período ocorre no início dos anos 90 com os estudos a partir de Brod (1984) - relacionam-se com a psicologia e a medicina com o intuito de compreender a relação entre o estresse oriundo da tecnologia nos indivíduos; (2) O segundo período ocorre no final dos anos 2000 até a atualidade, com o estudo seminal de Tarafdar *et al.*, (2007), surgindo um construto validado empiricamente. Vale ressaltar que Nastjuk *et al.*, (2023, p.17) salientam que “o corpo substancial e crescente de pesquisa tecnoestresse exige esforço acadêmico para fazer um balanço de suas descobertas empíricas para orientar futuros esforços de pesquisa”.

No Brasil, poucos foram os estudos que abordaram o fenômeno do tecnoestresse (Marco, 2024; Beltrame, 2023; Scholz; Silva; Ferraz, 2022; Beltrame; Bobsin, 2021; Cezar; Maçada, 2021; Paula e Cappelozza, 2021; Marchiori et al., 2020; Pereira, 2019; Souza e Cappelozza, 2019; Costa Netto, 2018; Donini, 2018; Duarte; Motoki, Mainardes, 2018; Ferreira, 2012; Layola, 2016; Marchiori e Mainardes, 2016; Marchiori e Mainardes, 2015).

Destes, apenas Beltrame (2023) explorou o contexto de um gestor educacional público, sob o olhar de uma tecnologia específica: o WhatsApp, analisando as estratégias de enfrentamento com foco na emoção e no problema que os gestores públicos aplicam para enfrentar o tecnoestresse. No que se refere aos estudos sobre tecno-eustress e tecno-distress, no Brasil, foi evidenciado o estudo de Marco (2024) que analisou a dualidade do fenômeno do tecnoestresse sob o olhar de uma tecnologia específica: o Instagram, que investigou o tecno-eustress e o tecno-distress decorrentes da utilização do Instagram, com o intuito de compreender como os fatores promotores do estresse positivo (tecno-eustress) se manifestam e investigando estratégias de enfrentamento do estresse negativo (tecno-distress) utilizadas pelos trabalhadores independentes. Ademais, foram encontradas pesquisas internacionais relacionadas ao tecno-eustress e tecno-distress (Califf et al., 2015; Salo et al., 2018; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020; Van Der Loop, 2020; Castro Rodriguez; Choudrie, 2021; Yin; Wang; Ou, 2021; Issa et al., 2022).

No entanto, nenhum dos estudos evidenciados no Brasil ou internacionalmente buscou investigar a dualidade do fenômeno do tecnoestresse, ou seja, o estresse positivo (tecno-eustress) e o negativo (tecno-distress) relacionado à tecnologia no contexto dos gestores públicos educacionais que atuam na função de coordenadores de curso a fim de analisar como

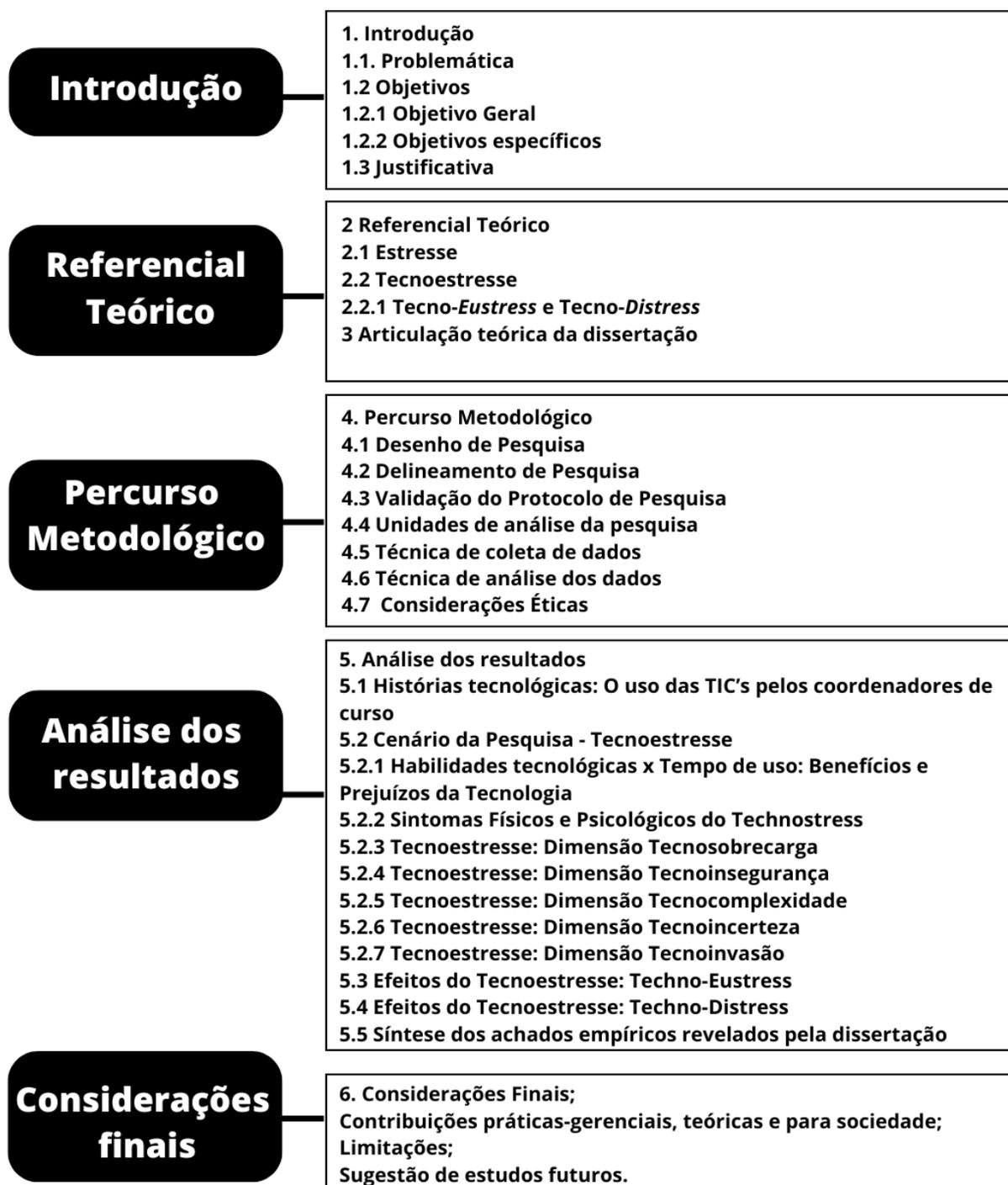
os gestores educacionais de uma instituição federal de ensino superior (IES) lidam com os efeitos do tecnoestresse em suas práticas de trabalho.

Nesse sentido, a presente dissertação, escolhe os gestores educacionais públicos de uma instituição de ensino superior (IES), como contexto, também explorado por Beltrame (2023) e busca-se explorar a dualidade do fenômeno assim como Marco (2024). Essa escolha se deu primeiramente pela falta de estudos sobre a dualidade do tecnoestresse, como ressalta Tarafdar, Cooper e Stich (2019) ao destacarem que o tecnoestresse é caracterizado na grande maioria dos estudos como um fenômeno negativo, embora também apresente um lado positivo (tecno-eustress) e em um segundo momento, optou-se pelo contexto em decorrência das vivências da pesquisadora relacionadas ao apoio à gestão educacional pública.

Portanto, justifica-se analisar a dualidade do fenômeno do tecnoestresse com gestores públicos educacionais de uma instituição de ensino superior (IES) com o intuito de compreender as condições ambientais vivenciadas pelos gestores (podendo serem classificadas como de ameaçadoras ou desafiadoras), bem como, os estressores de ameaça e desafio que levam os gestores a apresentarem os efeitos das respostas psicológicas ao tecnoestresse (tecno-distress e tecno-eustress).

Sendo assim, buscou-se preencher as lacunas referente a dualidade do fenômeno, favorecendo um pensamento crítico-reflexivo ampliando as discussões frente ao efeito positivo (tecno-eustress) e negativo (tecno-distress) oriundos do tecnoestresse em ambiente organizacional, relacionando-se especificamente com os gestores educacionais públicos. Quanto às contribuições práticas, busca-se servir como base para uma melhor qualidade de vida dos servidores públicos, em especial os gestores educacionais que desempenham a função de coordenadores de curso, melhorando de modo geral as práticas de gestão de pessoas nas universidades federais, apresentando práticas de trabalho que diminuam o tecno-distress e ampliem o tecno-eustress. Na figura 1, encontra-se elencada a estrutura da seguinte dissertação.

Figura 1 - Estrutura da dissertação



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, será abordada a base teórica com que este trabalho foi construído. Para facilitar a compreensão das temáticas abordadas, dividiu-se a seção em quatro sub tópicos, sendo eles: estresse, tecnoestresse, tecno-*eustress* e tecno-*distress* e a articulação teórica da dissertação.

### 2.1 Estresse

Originalmente, o estresse teve seus primeiros estudos no campo da medicina, posteriormente, expandiu-se para o âmbito da saúde mental, e por volta da década de 1960 foi evidenciado como sendo um campo promissor para o desenvolvimento de estudos no contexto laboral (Arantes, 2006, Morin; Aubé, 2009).

Dolan (2006) já ressaltava, naquela época, que o estresse começou a ser abordado por diversas áreas, abrangendo desde a medicina até a administração. Em cada uma dessas áreas, utilizaram-se pontos de vista e vocabulários próprios, corroborando para a existência de várias definições sobre o termo posteriormente. Selye (1965) destaca que o termo “estresse” assim como os termos “sucesso” e “felicidade”, podem ter significados diferentes de um indivíduo para o outro, sendo assim, definir o conceito de estresse é consideravelmente complexo, independentemente deste fazer parte do nosso vocabulário atual.

Nesse sentido, o termo estresse pode ser definido como:

[...] a palavra estresse vem do inglês stress. Este termo foi usado inicialmente na física para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão e transpôs entre termo para a medicina e biologia, significando esforço de adaptação do organismo para enfrentar situações que considere ameaçadoras a sua vida e seu equilíbrio interno. (Selye, 1956, p. 2).

O estresse é constituído por um conjunto de respostas, específicas e/ou generalizadas do nosso organismo, diante de estímulos externos ou internos, concretos ou imaginários, que são percebidos como pressões e que exigem a entrada em ação de mecanismos adaptativos com capacidade de nos ajudar a essas pressões, propiciando meios adequados de reação e preservando nossa integridade, nosso equilíbrio, nossa vida (Rio, 1995, p. 28).

Combinando as definições anteriores, Lipp (1996, p. 20) salientava que o estresse é uma resposta do organismo humano “causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrita, amedronta, excita ou confunde, ou mesmo que a faça imensamente feliz”.

Além disso, Lazarus (1995) e Lazarus e Folkman (1984) corroboravam com as percepções ao enfatizarem que os aspectos cognitivos são fundamentais no processo entre os



estímulos estressores e as respostas dos indivíduos. Mais recentemente, Couto, Herkenhoff e Lima (2007) reforçam essa ideia, destacando que o estresse não é uma doença, mas sim uma forma de adaptação do corpo às exigências do ambiente e suas respectivas demandas.

Chanlat (2005, p. 293) enfatizava que o estresse “é o denominador comum de todas as reações do corpo aos estímulos provenientes do ambiente. O estresse não é, então, ruim em si, mas muito consubstancial para a existência humana”. Diante desse contexto, Limongi-França e Rodrigues (2002) destacam que o estresse não pode ser considerado somente como uma reação orgânica, mas também como:

[...] uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais está submetida, que é avaliada pela pessoa como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo seu bem estar ou sobrevivência (Limongi-França; Rodrigues, 2002, p. 36).

Complementando, Limongi-França e Rodrigues (2002) também defendem que a trajetória de vida e a predisposição genética são elementos significativamente relevantes quando se trata do surgimento de doenças causadas pela exposição a agentes estressores.

A partir desse cenário, Dolan (2006) destaca que o estresse, no ambiente de trabalho, não possui atributos visuais ou olfativos, mas pode acarretar consequências negativas para o bem-estar e saúde dos trabalhadores e das empresas. No entanto, Benevides-Pereira (2010) indica que os profissionais que necessitam de contato pessoal – como os profissionais da área da saúde, educação, segurança – apresentam um alto nível de estresse. Por exemplo, os gestores educacionais, que apresentam elevadas demandas – cognitivas, quantitativas e emocionais – devido às responsabilidades inerentes ao cargo, o que os insere em um grupo de risco para as problemáticas de saúde mental. Além disso, esses profissionais apresentam uma taxa elevada de suicídio (Demiral; Kilic; Padir, 2018; Graf-Vlachy; Sun; Zhang, 2020).

Fontes (2016) destaca que o ambiente laboral pode corroborar para o surgimento de sintomas de adoecimento psicológico. Nesse contexto, Valle (2011) menciona que com o passar dos anos:

A diferença entre os primórdios e hoje é que o homem é forçado a desenvolver sua capacidade de adaptação de forma incongruente ao que foi biologicamente preparado. O indivíduo na atualidade está constantemente sujeito ao estresse decorrente de exigências de trabalho, trânsito, pressão social, desafios intelectuais, ansiedade, entre outros fatores. Entretanto, ao contrário dos nossos ancestrais, quando as reações de estresse são provocadas, frequentemente, há a necessidade de manter uma aparência oposta ao estímulo, com comportamento de tolerância, em discordância com a vontade de gritar e correr (Valle, 2011, p. 46-7).

Assim, fica evidente que o estresse trata-se de um processo consideravelmente complexo, do qual compreende variados elementos – bioquímicos, físicos e psicológicos – que

são efetivados conforme a reação dos indivíduos para com os estímulos internos e externos caracterizados pelos eventos estressores (Hurrell; Sauter, 2011).

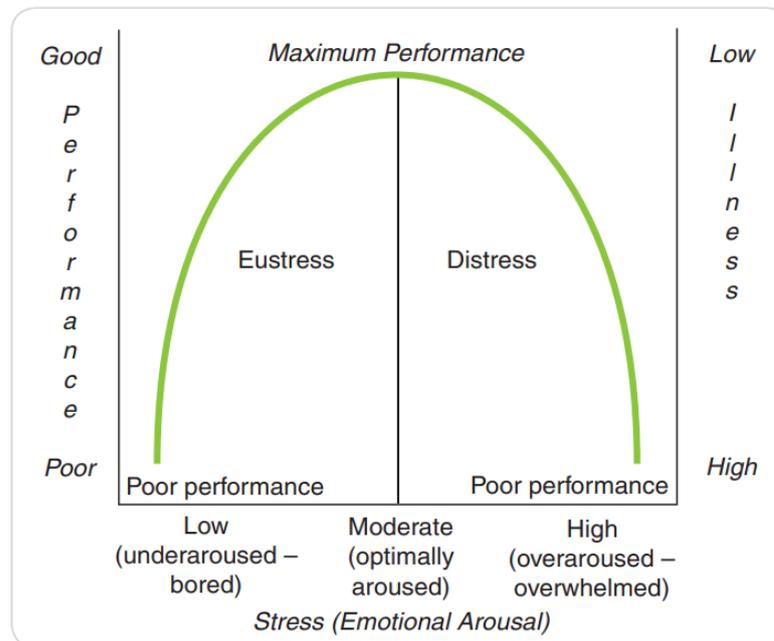
Nesse sentido, o estresse pode classificar-se como *eustress* e *distress*, conforme a resposta emocional dos indivíduos. Um dos primeiros pesquisadores a mencionar tais classificações foi o endocrinologista Selye (1965), ao observar que os indivíduos poderiam apresentar reações positivas, denominadas pelo termo de origem grega – *eustress*, que significa – eu, bem – e reações negativas, descritas pelo termo também de origem grega – *distress*, que significa – di: mal.

Conforme Little, Simmons e Nelson (2007), os indivíduos podem perceber as situações de diferentes maneiras, ou seja, se uma pessoa percebe algo como negativo, experimentará *distress* – caracterizando evento como ameaçador. Por outro lado, caso o indivíduo perceba uma determinada situação como positiva, ele experimentará o *eustress* – caracterizando o evento como esperançoso.

Azevedo (2017) destacava que os indivíduos, especialmente a população analisada – agentes da polícia de segurança pública, enfatizaram que enfrentar situações perigosas é uma das principais fontes de *distress*, enquanto o reconhecimento no trabalho foi apontado como a principal fonte de *eustress* por eles.

Ademais, é possível obter uma melhor compreensão do significado de *eustress* e *distress* ao analisá-los sob a perspectiva da lei de *Yerkes-Dodson*. Essa lei descreve a relação entre o nível de estresse e a performance dos indivíduos em relação às tarefas diárias. A seguir podemos observar graficamente a adaptação da lei de *Yerkes-Dodson*, corroborando para a compreensão dos efeitos do estresse de acordo com seus respectivos níveis.

Figura 2 - Adaptação da curva de *Yerkes-Dodson* para os níveis de estresse



Fonte: Keller (2017, p. 9).

Conforme a figura 2, de acordo com a lei de *Yerkes-Dodson*, o aumento do estresse corrobora para o aumento da performance, no entanto, a partir do ponto de equilíbrio, o desempenho começa a diminuir, e o indivíduo fica mais suscetível a doenças (Ito *et al.*, 2015, Keller, 2017; Bienertova-Vasku; Lenart; Scheringer, 2020). Nesse sentido, no contexto da tecnologia, esta pode corroborar na geração de sensações de estresse e incompetência, exigindo que os indivíduos se adaptem com a forma de lidar com a tecnologia e com suas respectivas possibilidades (Melo e Nascimento, 2009). O processo de estresse serve como ponto de partida conceitual para compreender o tecnoestresse (Tarafdar; Cooper; Stich, 2019), para tanto, no próximo tópico, serão exploradas as questões que circundam o estresse tecnológico e/ou tecnoestresse.

## 2.2 Tecnoestresse

O termo tecnoestresse foi utilizado pela primeira vez pelo psicólogo Craig Brod no ano de 1984, quando o definiu como: “uma doença moderna de adaptação causada por uma incapacidade de lidar com as novas tecnologias informáticas de forma saudável” (Brod, 1984, p.16). Já na pesquisa seminal de Tarafdar *et al.* (2007, p. 304), os autores destacaram que “o

tecnoestresse é um problema de adaptação que um indivíduo experimenta quando é incapaz de lidar ou se acostumar com as TICs”.

Por serem diversas as definições sobre o fenômeno do Tecnoestresse, optou-se por apresentar os conceitos acima mencionados, uma vez que o presente estudo baliza-se principalmente em Brod (1984) e Tarafdar *et al.*, (2007) como principais referências sobre o tema.

Embora seja considerado como um fenômeno recente (Pirkkalainen *et al.*, 2017), o tecnoestresse é explorado em diversas áreas do conhecimento, como medicina (Arnetz; Wilholm, 1997), psicologia (Brod, 1984; Weil; Rosen, 1997) e perspectivas econômicas e organizacionais (Wang; Shu; Tu, 2008).

No contexto atual, La Torre *et al.*, (2019, p. 31) enfatizam que “o technostress é uma síndrome de crescente interesse devido ao extenso uso de TIC’s tanto em ambientes de trabalho quanto em vidas privadas”. Ele pode afetar os indivíduos em diversas áreas – social, familiar, educacional e organizacional – levando-os, por vezes, a substituir a interação presencial – face a face – pela comunicação eletrônica (Brod, 1984, Ferreira, 2012).

Conforme Beltrame e Bobsin (2021), compreender o fenômeno do tecnoestresse é fundamental, visto que, o uso da tecnologia se faz presente em quase todos os locais, desde a vida pessoal até o ambiente de trabalho. Na visão de Salanova (2005) os principais fatores de risco deste fenômeno circundam as elevadas demandas relacionadas ao uso das TIC’S e a falta de recursos tecnológicos para lidar com as mesmas. Nesse sentido, essas demandas que impulsionam o tecnoestresse envolvem: trabalhar de forma acelerada ou necessitar de mais trabalho, incapacidade de desconexão, falta de tempo para estudar ou se atualizar das ferramentas (Tarafdaf *et al.*, 2007). Tais percepções, vão ao encontro de Salanova, Cifre e Martín (1999) que desde a virada do milênio destacavam que as mudanças impulsionadas pelas novas tecnologias necessitariam de ações direcionadas para prevenção com o intuito de mitigar os riscos e efeitos negativos que podem atingir os trabalhadores e organizações.

Logo, em função das mudanças aceleradas e contínuas do uso da tecnologia emergiram preocupações relacionadas ao estresse psicossocial e suas eventuais implicações no bem-estar psicossomático dos trabalhadores (Arnetz; Wilholm, 1997).

Brod (1984) destacou que a medida que o ambiente laboral tenta corresponder ao avanço tecnológico, acaba-se gerando um elevado aumento na carga e ritmo de labor, no qual se agrava em decorrência da dependência de símbolos e abstrações necessárias para o

funcionamento do computador impulsionando novas pressões físicas e psicológicas. Além disso, Brod (1984, p. 41) salienta que:

À medida que o estresse tecnológico se instala, os trabalhadores tentam manter a função tão eficazmente quanto possível, concentrando-se apenas na tarefa em mãos. A intolerância à interrupção é um dos sintomas básicos de tecnoestresse, sentidos por programadores [...] O computador exige concentração, e o trabalhador responde com total absorção: os dedos, as teclas e o cursor parecem se fundir.

Para tanto, Brod (1984, p.34) destacava que: “O principal sintoma daqueles que são ambivalentes, relutantes ou têm medo de computadores é a ansiedade”. Além disso, outros sintomas dos indivíduos tecnocentros incluem: irritabilidade, dores de cabeça, pesadelos, insatisfação, fadiga (Brod, 1984; Tarafdar *et al.*, 2007). Adicionalmente, Ferreira (2012, p. 82) realizava a comparação entre:

os pesquisadores da inteligência artificial sonham em formalizar regras de comportamento e pensamento que possam ser incorporadas aos programas de computador. Pessoas tecnocentros invertem essa mente, esforçando-se para copiar a lógica dos programas de computadores em suas próprias mentes, seus pensamentos, começando a parecer-se como uma série de procedimentos efetivos.

Ademais, Silva (2005) afirma que:

Há a possibilidade dessas pessoas desenvolverem a Technosis, um estágio de dependência em relação à tecnologia que envolve sintomas como: sentir-se desatualizado quando não chegou o e-mail nas últimas doze horas, ou não conseguir cozinhar sem aparelhos de cozinha modernos, ficar transtornado quando não conseguir retirar dinheiro num caixa rápido, ter dificuldade de escrever sem um computador, sentir-se inadequado sem a tecnologia pessoal de ponta e não se lembrar de números de telefone quando esqueceu a agenda telefônica.

Alguns autores abordam os principais sintomas do fenômeno do tecnoestresse, o Quadro 1, faz um pequeno apanhado do qual classificamos em sintomas físicos e psicológicos conforme as pressões originalmente destacadas (Brod, 1984).

Quadro 1 - Sintomas originados do fenômeno do Tecnoestresse

Sintomas	Autores
Cansaço, dores de cabeça, queimadura nos olhos, dores no pescoço e fadiga.	Brod (1984)
Pânico, ansiedade, resistência, tecnofobia, fadiga mental, doenças físicas, intolerância e perfeccionismo.	Champion (1988).
Dores de cabeça, problemas visuais e falta de concentração.	Staufer (1992)
Baixa concentração, irritabilidade e distúrbios de memória.	Arnetz e Wiholm (1997)

Problemas de sono, dores de cabeça, dores musculares e transtornos gastrointestinais.	Salanova, Cifre e Matrn (1999)
Dificuldades de concentrao, irritabilidade e sentimentos de perda de controle.	Aida, Azlina e Balqis (2007)
Fadiga, insnia, depressao, dor de cabea, tenso muscular e irritabilidade.	Alfaro De Prado, A. (2009)
Falta de concentrao, aumento da irritabilidade e a sensao de perda de controle.	Shu <i>et al.</i> , (2011)
Cãibras musculares, dores de cabea, dores nas articulaes e insnia.	Çoklar e Sahin (2011)
Distúrbios do sono e depressao.	Thomé; Harenstam; Hagberg (2011)
Ansiedade, ceticismo, ineficácia e fadiga.	Salanova; Llorens; Cifre (2013)
Adrenalina, aumento da frequência cardíaca e pressão arterial	Mak, Nickerson; Sim (2018)
Problemas de sono, dores de cabeça, dores musculares, transtornos gastrointestinais	D'Arcy, Gupta, Tarafdar, & Turel; Dragano & Lunau, (2020)

Fonte: Elaborado pela autora (2024) com base em (Brod, 1984; Champion, 1988; Stauffer, 1992; Arnetz e Wilhelm, 1997; Salanova, Cifre e Matrn, 1999; Aida, Azlina e Balqis, 2007; Alfaro De Prado, A, 2009; Shu *et al.*, 2011; Çoklar e Sahin, 2011; Thomé; Harenstam; Hagberg, 2011; Salanova, Llorens, Cifre, 2013; Mak, Nickerson, Sim, 2018; D'Arcy, Gupta, Tarafdar, & Turel; Dragano & Lunau, 2020).

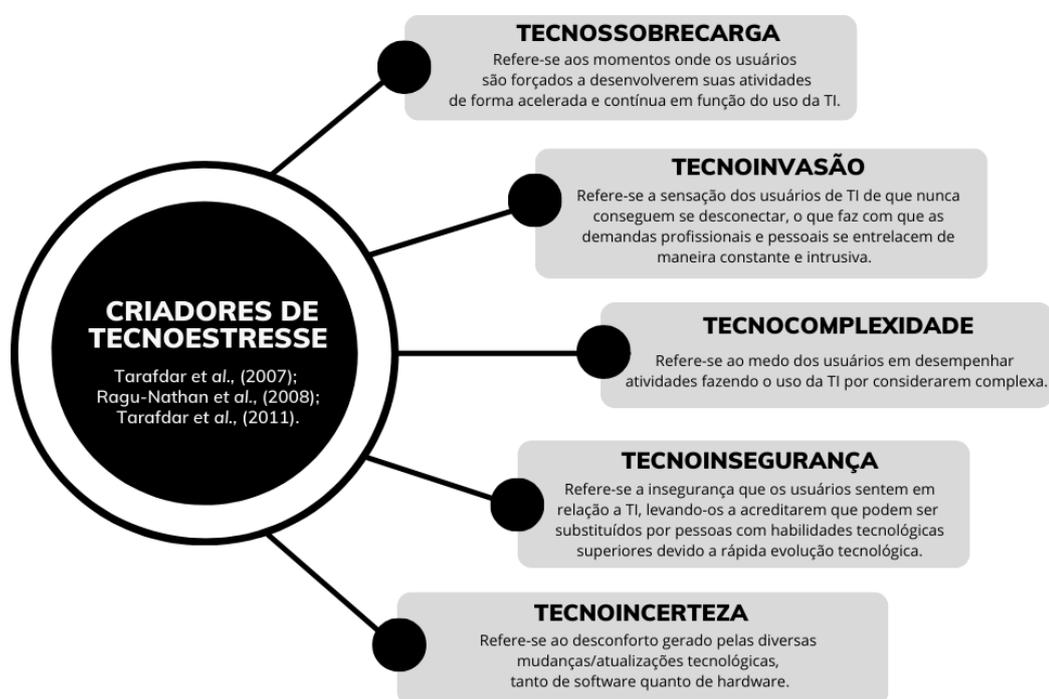
Conforme o quadro 1, é possível verificar que ao longo dos estudos foram descobertos novos sintomas que emergem do fenômeno do tecnoestresse. Logo, faz-se necessário compreender como o fenômeno do tecnoestresse ocorre, para isso, Melo e Nascimento (2009, p. 332) destacam que o tecnoestresse se manifesta conforme três estágios básicos, que são:

No estágio inicial, geralmente a pessoa está estimulada pelas possibilidades da tecnologia e resolve um simples problema, como imprimir um relatório, e sente-se realizada diante da solução. No estágio intermediário, com a impossibilidade de usar a tecnologia, as crises de raiva se tornam cada vez mais frequentes e começam a surgir sintomas como dores de cabeça e tensão muscular. No estágio final, a saúde fica seriamente comprometida e o tecnoestresse se torna crônico.

Além disso, no Brasil, apesar do fenômeno do tecnoestresse ser explorado (Marco, 2024; Beltrame, 2023; Beltrame; Bobsin, 2021; Cezar; Maçada, 2021; Paula; Cappelozza, 2021; Vieira; Carlotto, 2021; Marchiori *et al.*, 2020; Souza; Cappelozza, 2019; Goebel; Carlotto, 2019; Costa Netto, 2018; Donini, 2018; Duarte; Motoki; Mainardes, 2018; Carlotto, Wendt; Jones, 2017; Marchiori; Mainardes, 2016; Marchiori; Mainardes, 2015; Melo; Nascimento; 2009; Carlotto, 2010, Carlotto; Câmara, 2010a, Carlotto; Câmara, 2010b) Pereira (2019) ressalta que de modo geral, este é observado como uma espécie de vício tecnológico ao invés de doença, o que problematiza o diagnóstico e o tratamento.

Ademais, no estudo seminal de Tarafdar *et al.*, (2007), os autores evidenciaram alguns subfatores correlacionados com a tecnologia – estímulos, eventos e demandas – dos quais podem ser causadores de tecnoestresse, e constatado pelos indivíduos, denominados de criadores de tecnoestresse e/ou tecnoestressores. Vale ressaltar que o estudo de Tarafdar *et al.*, (2007) corrobora com a literatura ao apresentar um instrumento que avalia o grau de tecnoestresse em uma organização. Para tanto, na figura 3, podem ser visualizados os criadores de tecnoestresse.

Figura 3 - Criadores de Tecnoestresse



Fonte: Elaborado pela autora com base em Tarafdar *et al.*, (2007), Ragu-Nathan *et al.*, (2008), Tarafdar *et al.*, (2011).

Conforme a figura 3, existem 5 criadores de tecnoestresse, os quais estão relacionados com variadas situações enfrentadas pelos indivíduos em seus respectivos cotidianos – a pressão para trabalhar rapidamente devido à tecnologia (tecnosobrecarga), invasão da tecnologia da informação (tecnoinvasão), o medo dos indivíduos de serem substituídos por pessoas com maiores habilidades tecnológicas (tecnocomplexidade), a sensação de não apresentar habilidades significativas para fazer uso da tecnologia (tecnoinsegurança) e mudanças envolvendo o ambiente tecnológico (tecnoincerteza) (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011).

No estudo de Ragu-Nathan *et al.*, (2008), por sua vez, os autores desenvolveram e validaram um instrumento que aborda tanto os criadores de tecnoestresse quanto os inibidores de tecnoestresse. Na figura 4, podem ser visualizados os inibidores de tecnoestresse:

Figura 4 - Inibidores de Tecnoestresse



Fonte: Elaborado pela autora com base em Ragu-Nathan *et al.*, (2008) e Tarafdar *et al.*, (2011).

Conforme a figura 4, os inibidores de tecnoestresse estão associados a ações como: letramento digital, provisão de suporte técnico, facilitação do envolvimento da tecnologia e apoio à inovação. Essas ações podem ser realizadas pelas organizações visando mitigar o tecnoestresse no ambiente laboral. No contexto pesquisado – setor público – Zainun, Johari e Adnan (2019) destacam que ao fazerem uso da tecnologia, os colaboradores recebem treinamento e *workshops* para poderem posteriormente dominar as novas tecnologias no trabalho.

No entanto, é importante ressaltar que, de acordo com Tarafdar, Cooper e Stich (2019), independentemente dos diversos conceitos, a literatura atual não aborda adequadamente os desenvolvimentos emergentes. Portanto, o próximo tópico se dedica a explorar tanto o lado positivo (*tecno-eustress*) quanto o lado negativo (*tecno-distress*) do fenômeno do tecnoestresse.



### 2.2.1 Tecno-Eustress e Tecno-Distress

Os estudos relacionados à temática do tecnoestresse, têm explorado a influência da tecnologia na geração de estresse tecnológico, voltando-se aos efeitos negativos nas organizações, o que geralmente resulta em uma percepção negativa desse fenômeno (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Ayyagari; Grover; Purvis, 2011).

No entanto, pesquisadores como o endocrinologista Selye (1965) já destacavam a existência do bom e o mau estresse, portanto, o primeiro estudo empírico que introduz a dualidade do tecnoestresse é o de Califf *et al.*, (2015), o qual inicia a discussão e argumenta sobre os aspectos positivos e negativos do tecnoestresse, baseando-se na literatura sobre estresse psicológico (Selye, 1965). O objetivo de Califf *et al.*, (2015) era explorar os aspectos positivos e negativos do tecnoestresse no contexto da saúde, objetivando investigar os antecedentes e resultados de tecno-*eustress* e tecno-*distress* no contexto da Tecnologia da Informação em Saúde, destacando que os usuários podem ter interpretações e efeitos diferentes em relação a uma mesma situação, resultando em avaliações positivas e/ou negativas do mesmo evento (Califf *et al.*, 2015).

Ademais, com base na literatura seminal sobre o tecnoestresse, Califf *et al.*, (2015) introduzem novos termos para o contexto do fenômeno, nomeadamente “*distressors*” e “*eustressors*”, destacando que:

Usando o ciclo de estresse organizacional, a abordagem cognitivo-comportamental e a pesquisa sobre tecnoestresse, reformulamos o tecnoestresse para incluir um lado positivo e um lado negativo em termos de tecno-*eustress* e tecno-*distress*, respectivamente (Califf *et al.*, 2015, p.4).

Além disso, recentemente, Califf, Sarker e Sarker (2020) publicaram a continuidade do estudo anterior na revista "*MIS Quarterly*". Nesse segundo momento, os autores conduziram um projeto empírico de método misto sequencial para explorar o fenômeno por meio de entrevistas e questionários, intitulado como “*The Bright and dark sides of technostress: a mixed-methods study involving healthcare it*”. Os autores reafirmaram a existência de dois sub processos, dos quais estão relacionados aos efeitos positivo e negativo do estresse, sendo eles: o sub processo de *eustress* e o sub processo de *distress* (Califf; Sarker; Sarker, 2020). No entanto, Califf, Sarker e Sarker (2020, p.810) ressaltam que:

Embora a literatura sobre tecnostressores de desafio e impedimento ainda esteja surgindo, e a discussão sobre *techno-eustress* e *techno-distress* permaneça amplamente conceitual, há necessidade de um modelo teoricamente robusto e empiricamente validado de pesquisa para entender o impacto do desafio e estressores tecnológicos prejudiciais com algum nível de confiança.

Tarafdar, Cooper e Stich (2019), que propuseram uma agenda de pesquisa, onde salientaram diversos *insights* para futuros estudos sobre o tecnoestresse no contexto das organizações e destacaram em seus achados que o tecno-*eustress* apresenta-se como um novo aspecto teórico na literatura do tecnoestresse.

Em seu estudo intitulado como “*The technostress trifecta-techno eustress, techno distress and design: theoretical directions and an agenda for research*”, Tarafdar, Cooper e Stich (2019) corroboram com Califf *et al.*, (2015) ao perceberem que o fenômeno do tecnoestresse pode apresentar um lado positivo (tecno-*eustress*) e outro negativo (tecno-*distress*). Ou seja, os indivíduos podem avaliar as situações de forma positiva, como sendo um desafio, ou de forma negativa, como uma ameaça (Tarafdar; Cooper; Stich, 2019). Além disso, o estudo de Tarafdar, Cooper e Stich (2019) ressaltou que nem são os estressores descritos por (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008) que são prejudiciais aos indivíduos, na verdade, esses mesmos estressores podem impulsionar os indivíduos de forma positiva (Tarafdar; Cooper; Stich, 2019).

Com o objetivo de guiar pesquisas futuras, Tarafdar, Cooper e Stich (2019) conceituam os termos tecno-*eustress* e tecno-*distress*, conforme apresentado no quadro 2.

Quadro 2 - Descrição dos termos Tecno-*Eustress* e Tecno-*Distress*

<b>Termo</b>	<b>Descrição do termo</b>
Tecno- <i>Eustress</i>	Descreve como os indivíduos percebem o SI como um desafio estimulante e experimentam o correspondente estresse "positivo" que os impulsiona a adotar estratégias de enfrentamento que resultam em consequências favoráveis.
Tecno- <i>Distress</i>	Explica os mecanismos pelos quais os indivíduos percebem o SI como uma ameaça, experimentam o correspondente estresse "negativo" e se deparam principalmente com resultados adversos/prejudiciais.

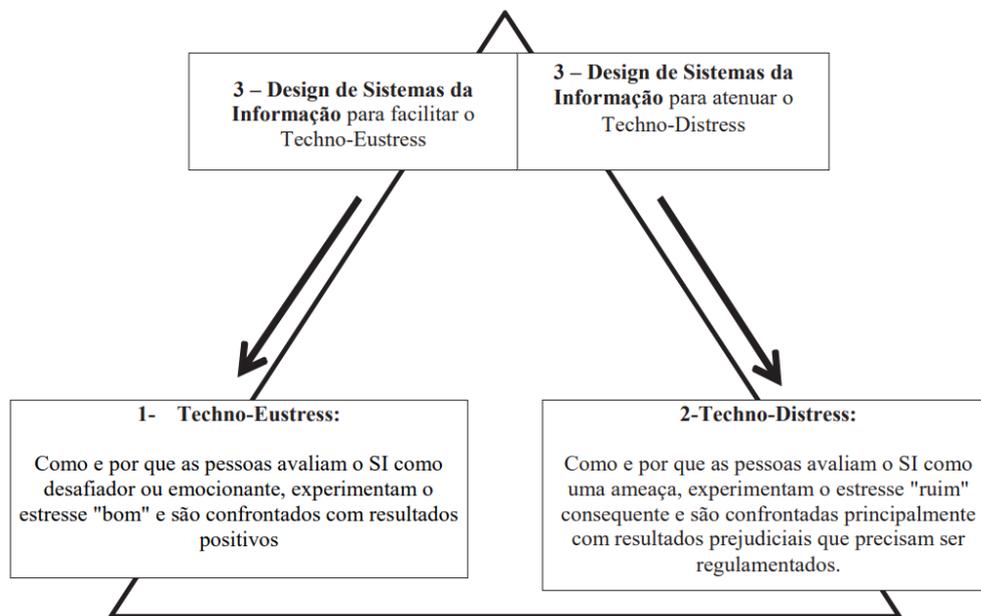
Fonte: Elaborado pela autora com base em Tarafdar, Cooper e Stich (2019).

Conforme o quadro 2, os termos tecno-*eustress* e tecno-*distress* são semelhantes, porém distintos, ou seja, os termos opõem-se ao mesmo passo que se complementam: cumplicidade de contrários (Gros, 2004).

Quando os usuários vivenciam o tecno-*eustress*, o interpretam como um desafio, enquanto no caso do tecno-*distress*, o percebem como uma ameaça. Ainda de acordo com a percepção de Tarafdar, Cooper e Stich (2019), esses pesquisadores desenvolveram uma estrutura denominada por eles como “*technostress trifecta*”, como mostrado na Figura 5, que também incorpora o aspecto denominado pelo termo “design de sistemas de informação” descrito pelos autores: “como os SI podem ser projetados”. De acordo com Tarafdar, Cooper e

Stich (2019, p. 13), esse novo elemento tem como intuito contribuir para o aumento do *tecnostress* e para a mitigação do *tecnostress*.

Figura 5 - Technostress Trifecta



Fonte: Tarafdar, Cooper e Stich (2019, p. 14).

Conforme a figura 5, o *tecnostress* e o *tecnostress* devem ser entendidos como dois fenômenos distintos, com abordagens e desenvolvimentos diferentes, que estão inseridos na estrutura geral da abordagem transacional. Tarafdar, Cooper e Stich (2019, p.14) ressaltam que “cada um tem conceitos e relacionamentos conceitualmente semelhantes, mas qualitativamente diferentes, entre eles”.

Em geral, os estudos de Califf *et al.*, (2015) e Califf, Sarker e Sarker (2020) sustentam a argumentação de que o estresse pode ser conceitualmente dividido em dois subprocessos – *eustress* e *distress* – englobados no processo do estresse holístico.

Nesse sentido, Califf, Sarker e Sarker (2020, p. 828) enfatizam que:

A visão holística do tecnostresse parte de pesquisas anteriores na medida em que enfatiza o papel dos componentes incorporados em dois subprocessos do tecnostresse – *tecnostress* e *tecnostress* – e ressalta que o tecnostresse é um processo que se desenvolve com base na avaliação cognitiva.

Além disso, o estudo de Califf, Sarker e Sarker (2020) destaca que os indivíduos podem apresentar diversas avaliações e que “Dependendo da avaliação do indivíduo, o processo se desdobra em termos de tecnostressores de desafio e obstáculo, respostas psicológicas positivas e negativas e resultados positivos e negativos, conceitos que permanecem obscuros

em pesquisas anteriores”. Destaca ainda que os pesquisadores podem fazer o uso do modelo holístico de tecnoestresse para explorar a dualidade do fenômeno, ao invés de: “focar apenas nas (supostas) fontes e resultados negativos, como pesquisas anteriores fazem” (Califf; Sarker; Sarker, 2020, p. 828).

Em seguida, apresenta-se o Quadro 3 resumo das principais pesquisas sobre o *tecno-eustress* e *tecno-distress*.

Quadro 3 - Resumo das principais pesquisas sobre Tecno-*Eustress* e Tecno-*Distress*

Título	Ano	Autores	Título da fonte	Objetivo	Tipo de artigo	Contexto de estudo	Palavras-chave	Principais resultados e contribuições
The bright and dark sides of technostress: An empirical study of healthcare workers	2015	Califf, C.B., Sarker, S., Sarker, S., Fitzgerald, C.	International Conference on Information Systems: Exploring the Information Frontier, ICIS	Investigar os antecedentes e resultados de tecno- <i>eustress</i> e tecno- <i>distress</i> no contexto da Tecnologia da Informação em Saúde.	Empírico	402 enfermeiras registradas em quatro hospitais do oeste dos Estados Unidos.	Healthcare IT, technostress, tecno- <i>eustress</i> , tecno- <i>distress</i> , survey.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os criadores de tecnoestresse e as características da tecnologia podem ser percebidos como <i>eustressores</i> (utilidade e ritmo de mudança) e <i>distressores</i> (insegurança tecnológica e sobrecarga tecnológica).</li> <li>- Inibidores de tecnoestresse podem impactar o tecno-<i>eustress</i> e tecno-<i>distress</i>.</li> <li>- O tecno-<i>eustress</i> tem um efeito positivo apenas na satisfação no trabalho, enquanto o tecno-<i>distress</i> tem um efeito negativo na satisfação no trabalho e na intenção de rotatividade.</li> <li>- A facilitação do envolvimento foi positivamente relacionada ao tecno-<i>distress</i>.</li> <li>- O suporte técnico foi negativamente relacionado ao tecno-<i>eustress</i> e positivamente relacionado ao tecno-<i>distress</i>.</li> </ul>
<i>Distress, Eustress, or No Stress? : Explaining Smartphone Users™ Different Technostress Responses</i>	2018	Salo, Markus; Pirkkalainen, Henri; Makkonen, Markus; Hekkala, Riitta	39 th International Conference on Information Systems	—	Empírico	35 usuários de smartphones	Technostress, <i>distress</i> , <i>eustress</i> , stimulus-organism-response framework	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cinco tipos de narrativas ilustram o motivo dos indivíduos responderem de forma diferente as falhas do smartphone;</li> <li>- As 5 narrativas refletem em três respostas ao tecnoestresse – duas são respostas negativas, duas são respostas neutras, uma é resposta positiva.</li> </ul>

								<ul style="list-style-type: none"> <li>- Foram evidenciadas quatro dimensões que moldam as respostas de tecnoestresse – a prioridade do smartphone e as falhas, confiança para superar as falhas, demandas por recursos situacionais e potencial de excitação.</li> <li>- O estudo sugere que deve se mover em direção a visão estímulo-organismo-resposta S-O-R, conforme os pesquisadores da psicologia.</li> </ul>
The technostress trifecta - techno <i>eustress</i> , techno <i>distress</i> and design: Theoretical directions and an agenda for research	2019	Tarafdar, M; Cooper, CL; Stich, JF.	Information Systems Journal	Desenvolver uma estrutura para orientar pesquisas futuras em tecnoestresse experimentado por indivíduos em organizações.	Teórico	—	Inter-disciplinar, IS design, review, techno- <i>distress</i> , techno- <i>eustress</i> , technostress.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O tecnoestresse pode ter resultados positivos, como maior eficácia e inovação no trabalho.</li> <li>- Sugere-se ampliar o papel dos sistemas de informação (SI) no tecnoestresse por meio de um design apropriado para aumentar os efeitos positivos e mitigar os efeitos negativos.</li> <li>- Estabelece-se uma base para orientar pesquisas futuras sobre tecnoestresse, utilizando uma abordagem interdisciplinar que enriquece a literatura de sistemas de informação (SI) e estresse psicológico.</li> <li>- Destaca-se a importância do intercâmbio disciplinar para avançar o conhecimento sobre tecnoestresse.</li> </ul>
The bright and dark side of technostress: a mixed- methods study involving healthcare it	2020	Califf, CB; Sarker, S; Sarker, S.	Mis Quartely	Conceituar um processo holístico de tecnoestresse que inclua componentes negativos do	Empírico	32 enfermeiros foram entrevistados e 402 enfermeiras empregadas no	Technostress, healthcare IT, <i>eustress</i> , <i>distress</i> , nursing, stress, mixed-methods	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cria-se um modelo holístico de tecnoestresse por meio de um projeto de pesquisa de métodos mistos no contexto de TI em saúde e enfermagem.</li> <li>- Constrói uma base conceitual para um modelo holístico de tecnoestresse</li> </ul>

				tecnoestresse embutidos em dois subprocessos: o subprocesso <i>tecno-eustress</i> e o subprocesso <i>tecno-distress</i>		Estados Unidos responderam a um questionário.		que abrange os lados positivos e negativos do tecnoestresse. - Dependendo da avaliação do indivíduo, o processo desdobra-se em termos de tecnoestressores de desafio e impedimento, respostas psicológicas positivas e negativas, e respostas positivas e resultados negativos, conceitos que permanecem obscuros em pesquisa anterior.
The effects of personality on the appraisal of technology related stressors as <i>tecno-distress</i> and <i>tecno-eustress</i>	2020	Van der Loop, Tim,	—	Identificar quais características individuais impactam a avaliação individual de estressores relacionados à tecnologia como <i>eustress</i> e <i>distress</i> .	Empírico	149 funcionários que trabalham em uma grande empresa de consultoria de TIC na Holanda.	Technostress, Technology, Personality, Stressor, Appraisal, <i>Eustress</i> , <i>Distress</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O estresse positivo e negativo foi percebido como parte de um processo transacional.</li> <li>- As características das TICs podem levar à criação de tecnoestresse.</li> <li>- Os traços de personalidade moderam as características das TICs, gerando efeitos positivos ou negativos.</li> <li>- Utiliza-se o modelo de ajuste pessoa-ambiente para analisar a relação entre as características das TICs e o <i>tecno-eustress</i> e <i>tecno-distress</i>.</li> <li>- Os fatores pessoais não têm um efeito significativo nessa relação.</li> <li>- Os traços de personalidade podem ter um efeito mediador quando combinados com fatores organizacionais, autoeficácia em computadores e suporte social.</li> <li>- O estudo incentiva pesquisas futuras sobre a avaliação de estressores tecnológicos causados pelas TIC's.</li> </ul>

<p>The impact of different organizational environments on technostress: Exploring and understanding the bright and dark sides before and during Covid-19</p>	<p>2021</p>	<p>Castro Rodriguez, Carolina F.; Choudrie, Jyoti.</p>	<p>UK Academy for Information Systems Conference Proceedings 2021</p>	<p>Explorar, entender e explicar a gestão e dualidade do tecnoestresse em diferentes ambientes organizacionais</p>	<p>Empírico</p>	<p>12 participantes de grandes organizações e setores diversos no Reino Unido e Espanha.</p>	<p>Technostress, Techno-Eustress, Organizational Culture, Trust, Centralization, IT Control, Telework, Interpretivism.</p>	<p>- Diferentes dimensões do tecnoestresse foram experimentadas pelos indivíduos, dependendo das características tecnológicas, mecanismos de suporte organizacional e ambientes internos das organizações.  - Organizações com baixa centralização e alta inovação tendem a criar um ambiente que promove conexão, colaboração e confiança, ampliando o tecno-<i>eustress</i>.  - Organizações tradicionais, com hierarquia vertical e baixa inovação, limitam o envolvimento dos indivíduos nas escolhas e uso das TICs, reduzindo a confiança e intensificando o tecno-<i>distress</i> tanto nas instalações da organização quanto no trabalho remoto.  - O tecno-<i>distress</i> afeta negativamente o desempenho no trabalho, o engajamento e a satisfação dos funcionários, tanto nas instalações da organização quanto no trabalho remoto.</p>
<p>Response to Technostress from the Dual Systems perspective: The Moderating Role of Constant Connectivity</p>	<p>2021</p>	<p>Yin, Pengzhen; Wang, Jingjing, Ou, Carol.</p>	<p>Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS)</p>	<p>Examinar os efeitos de ambos processos tecno-<i>eustress</i> e tecno-<i>distress</i> no contexto do uso da mídia social corporativa (ESM) e a constante conectividade</p>	<p>Empírico</p>	<p>10 funcionários são atribuídos a um supervisor direto  300 funcionários de 16 departamentos diferentes</p>	<p>Techno-eustress, techno-<i>distress</i>, dual systems theory, constant connectivity, enterprise social media (ESM), IT mindfulness, IS habit</p>	<p>- Fornece uma visão holística para examinar o fenômeno do tecnoestresse no contexto de uso da mídia social corporativa (ESM).</p>



Techno- <i>Eustress</i> and Techno- <i>Distress</i> : A Metaverse Investigation	2022	Issa, Helmi; Dakroub, Roy; Lakkis. Hussein; Jaber, Jad.	Information Resources Management Journal (IRMJ)	Examinar empiricamente os efeitos de technostressors em tecno- <i>eustress</i> e tecno- <i>distress</i> , com o locus de controle como moderador no contexto do metaverso	Empírico	134 participantes de várias escolas de negócios na França	Extended Model of Occupational Stress, Locus of Control, Techno- <i>Distress</i> Techno- <i>Eustress</i> Technostressors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos os tecnostressores não mostraram relação com o tecno-<i>eustress</i> (não significa que não existe relação entre os tecnoestressores e o tecno-<i>eustress</i>).</li> <li>- Os usuários podem ter experimentado "estresse", em níveis baixos ou altos, não em níveis moderados.</li> <li>- O tecno-sobrecarga, tecno-complexidade e tecno-insegurança foram correlacionados significativamente com o tecno-<i>distress</i>.</li> <li>- Não houve efeitos moderadores do locus de controle em nenhuma das relações entre os tecnostressores e o tecno-<i>eustress</i> verificou-se que o locus de controle modera significativamente as relações entre tecnostressores e tecno-<i>distress</i>, exceto para tecno-incerteza.</li> </ul>
Os dois lados do technostress: uma perspectiva a partir do uso do Instagram	2024	Marco, Daiana.	Repositório da UFSM	Investigar o Tecno- <i>Eustress</i> e o Tecno- <i>Distress</i> decorrentes do uso do Instagram, compreendendo como os fatores promotores do	Empírico	24 participantes de várias áreas de atuação (trabalhadores independentes)	Technostress; Techno Distress; Techno Eustress; Estratégias de enfrentamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No contexto do <i>Instagram</i>, os elementos que compõem as características da tecnologia fazem-se diversos.</li> <li>- O tecnoestressor de desafio suporte técnico não se revelou como um fator</li> </ul>

				<p>Tecno-<i>Eustress</i> se manifestam e investigando estratégias de enfrentamento do Tecno- <i>Distress</i> utilizadas pelos trabalhadores independentes</p>				<p>motivador para o uso do <i>Instagram</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentimentos negativos não estão totalmente relacionados a tecnocomplexidade, mas relacionam-se a expectativa que a plataforma funcione como o esperado.</li> <li>- A technoinsegurança envolveu abordou novos elementos: alcance, métricas, rejeições, falta de controle e expectativas de engajamento.</li> <li>- A sobrecarga tecnológica e a technoinvasão foram circundadas pela necessidade de conexão e presença na plataforma.</li> <li>- As estratégias de enfrentamento são utilizadas para equilibrar a vida pessoal e o trabalho.</li> </ul>
--	--	--	--	---	--	--	--	---

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Conforme o quadro 3, as principais pesquisas sobre a dualidade do tecnoestresse – tecno-*eustress* e tecno-*distress* – iniciaram-se em 2015 e foram se desenvolvendo até o ano de 2024. Entre os autores mais atuantes na elucidação desta dualidade está Califf que desenvolveu dois estudos, contribuindo também para a exploração de abordagens quantitativas e qualitativas sobre o tema. Além disso, dos nove estudos do resumo, oito deles são artigos empíricos, ou seja, estudos sobre evidências concretas e observações do cotidiano em diversos contextos. Nastjuk *et al.*, (2023, p.1) descreve que “esse corpo substancial de pesquisa empírica fornece *insights* contextuais ricos que avançam nossa compreensão dos antecedentes e consequências do tecnoestresse”.

No entanto, o artigo teórico realizado por Tarafdar, Cooper e Stick (2020) resulta em significativas contribuições, sendo essas, a caracterização de um *design* com o intuito de aumentar os efeitos positivos e mitigar os negativos, ao passo que, através destes surgem orientações para futuras pesquisas sobre o fenômeno do tecnoestresse através de uma abordagem interdisciplinar, enriquecendo assim a literatura.

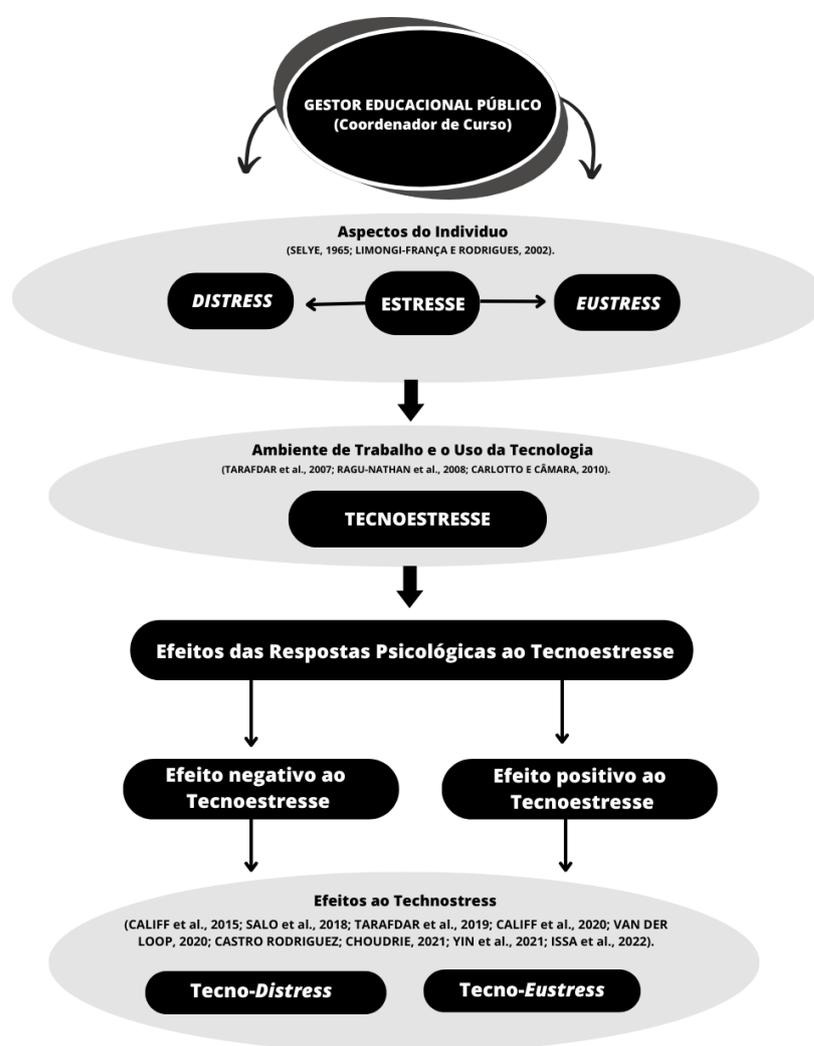
No próximo tópico será apresentado a articulação teórica desta dissertação.

### 3 ARTICULAÇÃO TEÓRICA DA DISSERTAÇÃO

Em suma, foram apresentadas as articulações teóricas consideradas essenciais para a compreensão do estresse, tecnoestresse e tecno-*eustress* e tecno-*distress*, uma vez que essas compreendem as principais temáticas deste projeto de dissertação. Foram elaboradas conexões/contextualizações com o intuito de apresentar perspectivas sobre o tema, na tentativa de criar um *framework* de pesquisa e, posteriormente, conduzir a pesquisa de campo.

Com isso, apresenta-se na figura 6 o presente *framework* de pesquisa.

Figura 6 - Mapa conceitual da dissertação



Fonte: Elaborado pela autora (2023) com base em Selye, (1965); Limongi-França e Rodrigues (2002); Tarafdar *et al.*, (2007); Ragu-Nathan *et al.*, (2008); Carlotto e Câmara (2010); Califf *et al.*, (2015); Salo *et al.*, (2018); Tarafdar; Cooper; Stich, (2019); Califf ; Sarker; Sarker, (2020); Van Der Loop, (2020); Castro Rodriguez; Choudrie, (2021); Yin *et al.*, (2021); Issa *et al.*, (2022).

Conforme a figura 6, evidencia-se o mapa conceitual do presente projeto, partindo-se do foco que o estresse apresenta dois sub processos, denominados – *eustress* e *distress* (Selye,

1965), que se manifesta não apenas como uma reação orgânica, mas também como, a relação particular entre o indivíduo e o ambiente em que este está inserido, (Limongi-França e Rodrigues, 2002). Para tanto, o uso da tecnologia em ambiente organizacional pode vir a conduzir os indivíduos ao chamado tecnoestresse/estresse tecnológico (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Carlotto e Camara, 2010).

Com base na literatura do estresse psicológico (Selye, 1965) e do avanço da pesquisa sobre tecnoestresse realizada por (Califf *et al.*, 2015; Salo *et al.*, 2018; Tarafdar; Cooper e Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020; Van Der Loop, 2020; Castro Rodrigues; Choudrie, 2021; Yin; Wang; Ou, 2021; Issa *et al.*, 2022) ao incluir os efeitos das respostas psicológicas ao tecnoestresse – efeito positivo e negativo – em termos de tecno-*eustress* e tecno-*distress*.

Com o intuito de operacionalizar o modelo conceitual da presente dissertação, no próximo tópico, será explorado o percurso metodológico utilizado para obtenção dos objetivos propostos.

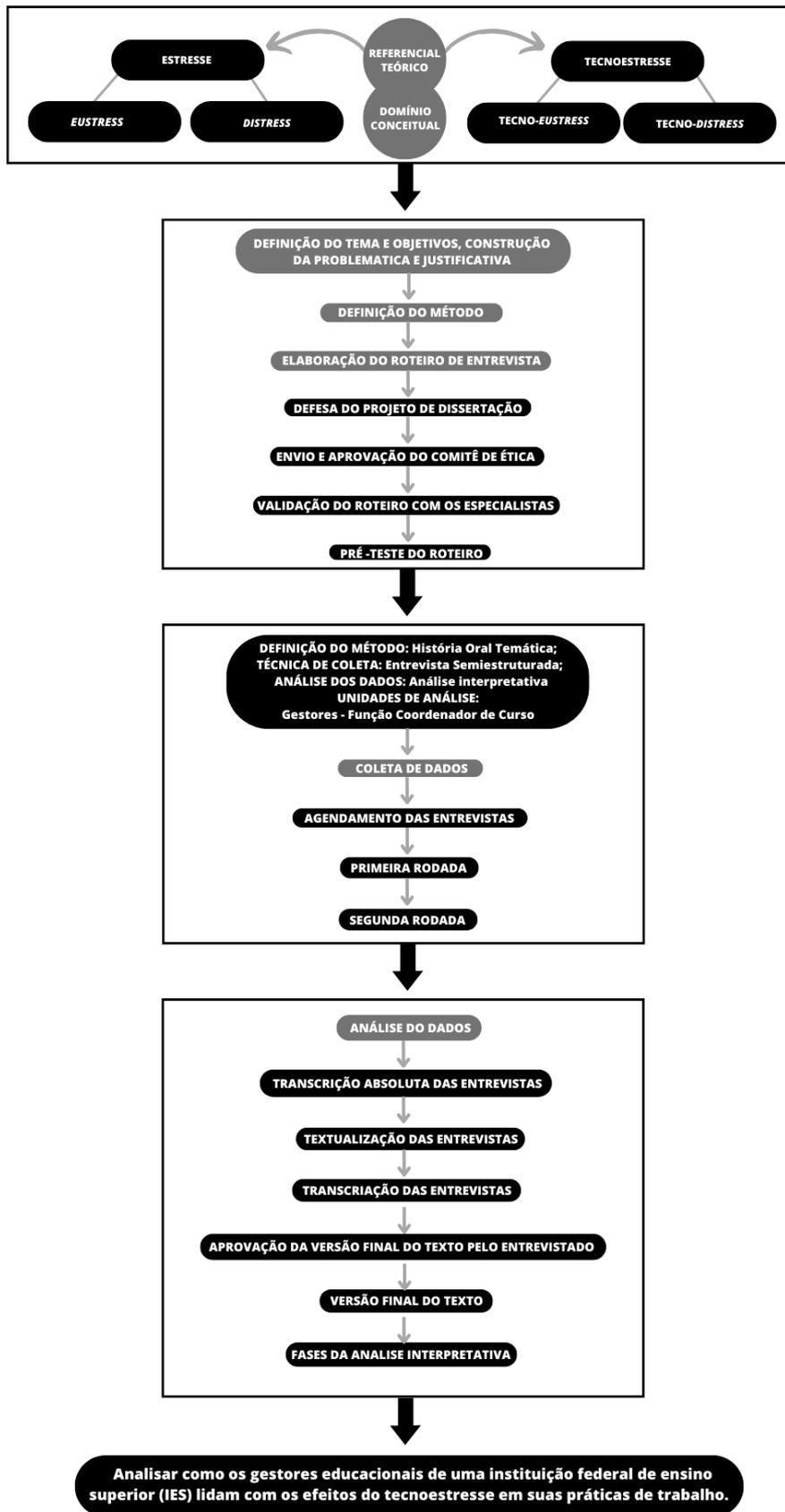
## **4 PERCURSO METODOLÓGICO**

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 desenho de pesquisa, delineamento de pesquisa, validação do protocolo de pesquisa, unidades de análise da pesquisa, técnica coleta de dados, técnica análise dos dados e considerações éticas.

### **4.1 Desenho de Pesquisa**

Com o intuito de compreender o percurso metodológico trilhado nesta dissertação, apresenta-se na figura 7 o desenho desta pesquisa. Conforme proposto pelos autores Sampieri, Collado e Lucio (2006), o esquema/modelo de pesquisa proporciona suporte ao pesquisador e fornece as orientações a serem seguidas para alcançar os objetivos da investigação e, por conseguinte, responder à pergunta de pesquisa.

Figura 7 - Desenho de pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Conforme a figura 7, o desenho da presente pesquisa desenvolve-se em um primeiro momento a partir do domínio conceitual, posteriormente foram realizadas as decisões no que refere-se às definições – tema, objetivos, construção da problemática e justificativa, método, técnica de coleta, análise dos dados e unidades de análise – ainda neste momento iniciou-se a construção do roteiro de entrevista (quadro 5). Já em um terceiro momento, ao ser defendido o projeto de dissertação, foram realizados os ajustes necessários, posteriormente enviado ao comitê de ética e após aprovação realizou-se a validação do roteiro de entrevista junto aos especialistas e seguiu-se para o pré-teste do roteiro.

Além disso, após realização do pré-teste foi iniciada a etapa de coleta dos dados, esta etapa ocorreu em duas rodadas através da técnica de coleta – entrevista semiestruturada.

Por fim, após a transcrição absoluta, textualização, transcrição e versão final do texto – na qual foi aprovada pelo entrevistado e comprovada mediante assinatura de carta de cessão (Apêndice F) – foi iniciada a fase de análise interpretativa dos dados. No próximo tópico, será evidenciado o delineamento de pesquisa.

## **4.2 Delineamento de pesquisa**

Com base no objetivo desta pesquisa, no qual busca-se analisar como os gestores educacionais de uma instituição federal de ensino superior (IES) lidam com os efeitos do tecnoestresse em suas práticas de trabalho, a mesma caracteriza-se como descritiva, visto que, “têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito” (Gil, 2021, p.26). Para tanto, o estudo será realizado por meio de uma abordagem qualitativa, uma vez que esse tipo de abordagem permite aos pesquisadores “entender ou interpretar os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles os conferem” (Denzin e Lincoln, 2006, p.17) e aprimorar a compreensão de um determinado ambiente por meio da análise do contexto em que os indivíduos estão inseridos (Sampieri; Collado; Lucio, 2013).

No que diz respeito ao método optou-se por fazer o uso do método história oral, visto que, “é um recurso moderno usado para a elaboração de registros, documentos, arquivamento e estudos referentes à experiência social de pessoas e de grupos” (Meihy; Barbosa, 2007, p.17). Para Alberti (2006, p.164) a História Oral é hoje um caminho interessante para se conhecer e registrar múltiplas possibilidades que se manifestam e dão sentido a formas de vida e escolhas de diferentes grupos sociais, em todas as camadas da sociedade. Nesse sentido, a presente dissertação adota os passos descritos abaixo para efetivação do método:



História oral é um conjunto de procedimentos que se inicia com a elaboração de um projeto e que continua com o estabelecimento de um grupo de pessoas a serem entrevistadas. O projeto prevê: planejamento da condução das gravações com definição de locais, tempo de duração e demais fatores ambientais; transcrição e estabelecimento de textos; conferência do produto escrito; autorização para o uso; arquivamento e, sempre que possível, a publicação dos resultados que devem, em primeiro lugar, voltar ao grupo que gerou as entrevistas (Meihy; Barbosa, 2007, p.15).

Para tanto, com relação ao gênero/tipo de história oral, o presente estudo escolhe como norte metodológico a pesquisa oral temática focando em gestores educacionais públicos em especial aqueles que desempenham a função de coordenador de curso a fim de analisar como os gestores educacionais de uma instituição federal de ensino superior (IES) lidam com os efeitos do tecnoestresse em suas práticas de trabalho. Assman (2010, p. 111) salientava naquela época que as instituições, não tem uma memória, mas as “fazem”, por intermédio das “coisas que servem como lembretes como monumentos, museus, bibliotecas, arquivos e outras instituições memônicas”. Nessa mesma visão, Assmann (2011), em Espaços da Recordação, aborda os lugares de memória como “memórias dos locais”, expressão na qual trata-se de uma memória que se lembra dos locais ou que está por si só situada nestes locais. Sendo assim, para Assman (2011, p.317) “a expressão é sugestiva porque aponta para a possibilidade de que os locais possam tornar-se sujeitos, portadores da recordação e possivelmente dotados de uma memória que ultrapassa amplamente a memória dos seres humanos”.

No entanto, mesmo que os locais não apresentem uma memória, estes compõem a construção de espaços culturais, ou seja, “corporificarem uma continuidade da duração que supera a recordação relativamente breve de indivíduos, épocas e também culturas, que está concretizada em artefatos” (Assman, 2013, p. 318).

Além disso, optando-se pelo gênero/tipo história oral temática em função deste focar na “discussão em torno de um assunto central definido” (Meihy; Barbosa, 2007, p.39), nesse sentido, como tema central definido nesta dissertação tem-se a tecnologia com enfoque no tecnoestresse, tecno-*eustress* e o tecno-*distress*. Visto que em um “mundo que perde as referências, o trabalho com a memória, valorizando a experiência social, oferece a aproximação com os sujeitos, com o impacto das representações que estes fazem de si e do mundo” (Graebin e Penna, 2006, p. 97-98).

No próximo tópico serão exploradas as questões que circundam a validação do protocolo de pesquisa do presente projeto de dissertação.

### 4.3 Validação do protocolo de pesquisa

O protocolo de pesquisa da presente dissertação desenvolveu-se a partir do desenho de pesquisa, sendo então o suporte do planejamento deste estudo e possivelmente a base para a replicação deste dada a confiabilidade em função do detalhamento dos procedimentos metodológicos. Na elaboração do roteiro de entrevista, foram formuladas inicialmente questões sócio-demográficas, abordando questões como idade, formação, estado civil, quantidade de filhos, tempo de docência na instituição, tempo de atuação como coordenador de curso. Em seguida, compõem a primeira rodada da entrevista, questões gerais sobre tecnologia e a temática deste estudo – fenômeno do tecnoestresse – com o intuito relacionar o tema com as práticas de trabalho dos gestores.

Quanto à segunda rodada da entrevista, são inicialmente realizados questionamentos gerais com o intuito de complementar e rememorar os pontos-chave da primeira rodada, em seguida, as questões circundavam o tema central deste projeto *tecno-eustress* e *tecno-distress*.

Nesse sentido, considerando o método história oral temática e os espaços de memoração, faz-se necessário realizar-se ao menos duas rodadas de entrevista, pois, ao findar um primeiro encontro o entrevistado pode recordar fatos e cenas dos quais ficam incubados até o próximo momento de entrevista (que nesta dissertação pautou-se em 7 dias), inicialmente busca-se rememorar essas lembranças que emergem do fundo da memória nesse espaço de tempo entre as rodadas (Assman, 2011). Para tanto, com base no estudo de Califf, Sarker e Sarker (2020) em que os autores desenvolveram um estudo de método misto e adaptaram as escalas (Anexo B) de O’Sullivan (2011); Kessler *et al.*, (2002), optou-se por realizar o uso destas adaptando-as quando necessário para o contexto do ambiente organizacional (universidade).

No que diz respeito às etapas de validação, a versão inicial do roteiro de entrevistas foi avaliada junto a um Comitê de Especialistas, em que foram convidados 3 membros (1 psicóloga, 1 coordenadora de curso 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 tecnoestresse no que diz respeito aos sintomas físicos e psicológicos vivenciados por seus pacientes. Sua contribuição pautou-se principalmente nesses aspectos, visto que, a mesma destacou a importância de verificar se em

um espaço de tempo pré-determinado o indivíduo tem apresentado as questões do roteiro e se percebe repetições deste comportamento. Além disso, destacou a necessidade de expor os sintomas físicos e psicológicos no roteiro de entrevista a fim de que os participantes destacassem a frequência que apresentam os sintomas considerando o último mês de trabalho.

Fez parte do processo, uma coordenadora de curso da Unipampa, sua participação foi extremamente significativa, pois, representou os participantes deste estudo e elucidou eventuais dúvidas quanto à redação e as atividades desenvolvidas no dia a dia como coordenador de curso.

Também fez parte do comitê uma professora com experiência em estudos qualitativos, que contribui 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. No quadro abaixo é possível verificar as etapas de avaliação do roteiro:

Quadro 4 - Etapas de validação do roteiro de entrevista junto ao comitê de especialistas

Convite	Os convites foram enviados por e-mail para as três participantes do comitê, junto deste foi enviado uma versão digital com uma breve explicação do estudo e as perguntas do roteiro inicial de entrevista, conforme o Apêndice B.
Reunião de avaliação	Foi realizada uma reunião presencial com os membros do comitê (psicóloga, coordenadora de curso e professora da área de pesquisa qualitativa), juntos destas estavam presente a pesquisadora desta dissertação e sua respectiva orientadora. Nessa reunião foi entregue um material impresso com o Apêndice B e informações-base do estudo e durou cerca de 3h. Nesta ocasião foram debatidas todas as perguntas do roteiro, bem como, orientados ajustes na redação com o intuito de deixar as questões mais neutras, cortes e eventuais inserções de novas questões.
Reunião de análise das sugestões	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.
Etapas de verificação	Nesta etapa obteve-se a versão final do roteiro de entrevista após avaliação dos membros do comitê de especialistas.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

O quadro 4, mostra o processo de validação do roteiro de entrevista, que foi inicialmente enviado ao comitê, o roteiro de entrevista e as especificações da pesquisa estão descritas no Apêndice B. Na etapa seguinte, foram realizadas as entrevistas de pré-teste, inicialmente realizada com um professor especialista no método de história oral temática, e exerce a função de coordenador de curso. O mesmo destacou ajustes na redação e a inserção de questões com o intuito de pautar as sensações que os indivíduos apresentavam, rememorar na segunda rodada a ampliação de pontos-chave que estavam compondo a primeira rodada. Após

a realização deste pré-teste a pesquisadora e sua orientadora, reuniram-se para validar os ajustes e assim obteve-se uma nova versão do roteiro de entrevista (quadro 5).

Com o intuito de certificar-se da validade, foram realizados outros 7 pré-testes com gestores educacionais que exercem a função de coordenador de curso (FCC) na Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA. A escolha dos gestores se deu considerando o curso que apresentava o menor número de alunos matriculados no semestre 2024/1, não havendo a necessidade de adequação do protocolo, obteve-se a versão final, conforme o quadro 5:

Quadro 5 – Roteiro de Entrevista

<b>BLOCO 1 - QUESTÕES DEMOGRÁFICAS</b>	
<b>1ª RODADA</b>	1- Qual a sua idade?
	2- Qual a sua formação?
	3- Qual seu estado civil?
	4- Você tem filhos? Quantos?
	5- Você é docente há quantos anos nesta instituição?
	6- Quanto tempo você atua na função de coordenador de curso? Já exerceu a função anteriormente?
	7- Qual o papel do coordenador de curso na sua percepção?
<b>BLOCO 2 - QUESTÕES GERAIS SOBRE TECNOLOGIA</b>	
<b>1º RODADA</b>	8- Poderia explicar como se deu seu início com as ferramentas tecnológicas? Tem uma boa relação?
	9- Na sua percepção o que é tecnologia?
	10- Descreva quais as tecnologias da informação e comunicação/softwarewares você utiliza para desempenhar sua função de coordenador de curso?
	11- Quais os benefícios você percebe em relação à tecnologia no seu dia a dia como coordenador de curso?
	12- Quais os prejuízos você percebe em relação à tecnologia no seu dia a dia como coordenador de curso?
	13- Você recebeu treinamento ou apoio institucional para lidar com essas tecnologias quando assumiu como coordenador de curso?
	14- Que tipo de apoio ou treinamento você sentiu necessidade de receber?
	15- Você consegue ter tempo para estudar como lidar com essas tecnologias dentro do seu expediente de trabalho?
	16- Quanto tempo em horas/dia você costuma utilizar essas tecnologias em seu trabalho como coordenador de curso?

<b>BLOCO 3 - QUESTÕES RELACIONADAS AO CENÁRIO DA PESQUISA</b>	
<b>1° RODADA</b>	<p><b>⇒ Lista de Sintomas Psicológicos e Físicos</b></p> <p><b>Aspectos Físicos</b> (Marque um X nos sintomas abaixo, considerando a frequência que você os sentiu no último mês).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>( ) Tensão/fadiga ocular</li> <li>( ) Dor de cabeça/cefaleia</li> <li>( ) Boca/garganta secas</li> <li>( ) Dor/Tensão Muscular (dor nas costas, ombros, pescoço)</li> <li>( ) Lesões de esforço repetitivo relacionadas ao uso tecnológico</li> <li>( ) Frequência Cardíaca acelerada</li> <li>( ) Transtornos gastrointestinais (desconforto, úlcera, gastrite)</li> <li>( ) Aumento da pressão arterial</li> <li>( ) Dificuldade de respirar</li> <li>( ) Mãos/pés frios</li> <li>( ) Aumento de sudorese</li> <li>( ) Diarreia</li> <li>( ) Taquicardia</li> <li>( ) Hiperventilação</li> <li>( ) Mudança de Appetite</li> <li>( ) Formigamento das extremidades</li> <li>( ) Problemas dermatológicos</li> <li>( ) Tontura</li> <li>( ) Náusea</li> </ul> <p><b>Aspectos Psicológicos</b> (Marque um X nos sintomas abaixo, considerando a frequência que você os sentiu no último mês).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>( ) Aumento súbito de motivação</li> <li>( ) Entusiasmo súbito</li> <li>( ) Vontade súbita de iniciar atividades</li> <li>( ) Sensibilidade emotiva</li> <li>( ) Pensar/falar constantemente em um só assunto</li> <li>( ) Distúrbios no sono</li> <li>( ) Irritabilidade</li> <li>( ) Diminuição do desejo/libido sexual</li> <li>( ) Dúvida quanto a si próprio</li> <li>( ) Pesadelo</li> <li>( ) Vontade de fugir de tudo/perda de controle</li> <li>( ) Apatia</li> <li>( ) Cansaço</li> <li>( ) Angústia</li> <li>( ) Fadiga Mental</li> <li>( ) Perda do senso de humor</li> <li>( ) Ansiedade</li> <li>( ) Problemas/Distúrbios com a memória</li> <li>( ) Mal estar generalizado e sem causa específica</li> <li>( ) Sensação de incapacidade / ineficácia</li> <li>( ) Depressão</li> </ul>
	<p>17- Você sente uma sobrecarga em relação ao uso das tecnologias no seu dia a dia como coordenador de curso?</p> <p><input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência?</p> <p><input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?</p>

<b>1° RODADA</b>	18- Você sente uma insegurança tecnológica em relação ao uso das tecnologias no seu dia a dia como coordenador de curso? <input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência? <input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?
	19- Você percebe alguma complexidade ao utilizar as tecnologias existentes no teu trabalho no seu dia a dia como coordenador de curso? <input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência? <input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?
	20- Você sente uma incerteza em relação ao uso das tecnologias no seu dia a dia como coordenador de curso? <input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência? <input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?
	21- Você sente uma invasão em relação ao uso das tecnologias no seu dia a dia como coordenador de curso? <input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência? <input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?
<b>BLOCO 4 - QUESTÕES DE REMEMORAÇÃO DA PRIMEIRA RODADA</b>	
<b>2° RODADA</b>	22- Houve alguma tecnologia ou softwares que você utiliza para desempenhar sua função de coordenador de curso que você esqueceu de comentar no nosso encontro anterior?
	23- Houve algum tipo de treinamento ou apoio institucional para lidar com as tecnologias quando assumiu como coordenador de curso que você tenha esquecido de relatar que você gostaria de mencionar agora?
	24- Você gostaria de mencionar algum benefício ou prejuízo que a tecnologia gera no seu dia a dia que você tenha refletido durante esses dias e queira comentar?
	25- Você gostaria de mencionar algum novo acontecimento ou lembrança em que você sentiu uma sobrecarga ao usar as tecnologias no seu dia a dia como coordenador de curso?
	26- Você gostaria de mencionar algum novo acontecimento ou lembrança em que você sentiu uma insegurança tecnológica em relação ao uso das tecnologias no seu dia a dia como coordenador de curso?
	27- Você gostaria de mencionar algum novo acontecimento ou lembrança em que você sentiu alguma complexidade ao utilizar as tecnologias existentes no teu trabalho no seu dia a dia como coordenador de curso?
	28- Você gostaria de mencionar algum novo acontecimento ou lembrança em que você sentiu uma incerteza em relação ao uso das tecnologias no seu dia a dia como coordenador de curso?
	29- Você gostaria de mencionar algum novo acontecimento ou lembrança em que você sentiu uma invasão em relação ao uso das tecnologias no seu dia a dia como coordenador de curso?
<b>BLOCO 5 - QUESTÕES SOBRE TECNO-EUSTRESS</b>	
	30- Nos últimos 6 meses você enfrentou mudanças em função da tecnologia na sua atividade de coordenador de curso? <input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência? <input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?

<b>2° RODADA</b>	<p>31- Nos últimos 6 meses você passou por situações de aborrecimento no trabalho como coordenador de curso que ocorreram devido à tecnologia existente no seu ambiente de trabalho?</p> <p><input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência?</p> <p><input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?</p>
	<p>32- Nos últimos 6 meses você sentiu que o estresse originado pela tecnologia existente no seu trabalho contribuiu positivamente para lidar com os problemas relacionados ao cargo de coordenador de curso?</p> <p><input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência?</p> <p><input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?</p>
	<p>33- Nos últimos 6 meses você se sentiu motivado(a) pelo estresse originado pela tecnologia existente em seu trabalho como coordenador de curso?</p> <p><input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência?</p> <p><input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?</p>
	<p>34- Nos últimos 6 meses, você conseguiu controlar com sucesso as irritações originadas pela tecnologia existente em seu trabalho como coordenador de curso?</p> <p><input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência?</p> <p><input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?</p>
	<p>35- Nos últimos 6 meses você falhou, ou seja, não conseguiu desempenhar suas funções ou responsabilidades de maneira satisfatória quando esteve sob pressão originada pela tecnologia existente em seu trabalho como coordenador de curso?</p> <p><input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência?</p> <p><input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?</p>
	<p>36- Nos últimos 6 meses, você não conseguiu administrar o seu tempo em trabalhos relacionados à tecnologia existente em seu trabalho como coordenador de curso?</p> <p><input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência?</p> <p><input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?</p>
	<p>37- Nos últimos 6 meses, você foi confrontado com estresse relacionado à tecnologia existente em seu trabalho e considerou que essa pressão o tornou mais produtivo?</p> <p><input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência?</p> <p><input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?</p>
	<p>38- Nos últimos 6 meses, você sentiu que teve um melhor desempenho em uma tarefa como coordenador de curso envolvendo a tecnologia existente em seu trabalho quando estava sob pressão?</p> <p><input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência?</p> <p><input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?</p>
	<p>39- Nos últimos 6 meses você sentiu que o estresse no trabalho, decorrente da tecnologia, tem um efeito positivo em seu desempenho?</p> <p><input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência?</p> <p><input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?</p>
<b>BLOCO 6- QUESTÕES SOBRE TECNO-DISTRESS</b>	
	<p>40- Nos últimos 6 meses, você acredita que o uso das tecnologias existentes no seu trabalho contribuiu para sentir-se cansado(a) sem motivo aparente?</p> <p><input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência?</p> <p><input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?</p>
	<p>41- Nos últimos 6 meses você já se sentiu nervoso(a) em relação à tecnologia ao desempenhar suas atividades no cargo de coordenador de curso?</p>

<b>2° RODADA</b>	<input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência? <input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?
	42- Nos últimos 6 meses você já se sentiu tão nervoso(a) em relação à tecnologia existente no seu trabalho como coordenador de curso que nada poderia acalmá-lo(a)? <input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência? <input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?
	43- Nos últimos 6 meses você já se sentiu sem esperança em relação à tecnologia existente no seu trabalho como coordenador de curso? <input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência? <input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?
	44- Nos últimos 6 meses, você já se sentiu inquieto(a) ou nervoso(a) em relação à tecnologia existente no seu trabalho como coordenador de curso? <input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência? <input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?
	45- Nos últimos 6 meses você se sentiu tão inquieto(a) com a tecnologia existente no seu trabalho como coordenador de curso que não conseguia ficar parado(a)? <input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência? <input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?
	46- Nos últimos 6 meses você já se sentiu deprimido(a) devido à tecnologia existente no seu trabalho como coordenador de curso? <input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência? <input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?
	47- Nos últimos 6 meses você já sentiu que tudo relacionado à tecnologia existente no seu trabalho como coordenador de curso lhe demandou muito esforço? <input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência? <input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?
	48- Nos últimos 6 meses você já se sentiu tão triste em relação à tecnologia existente no seu trabalho como coordenador de curso que nada poderia animá-lo(a)? <input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência? <input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?
49- Nos últimos 6 meses você já se sentiu incapaz (referindo a uma sensação de desânimo, inadequação) por causa da tecnologia existente no seu trabalho para realizar a função de coordenador de curso? <input type="checkbox"/> Poderia relatar uma experiência? <input type="checkbox"/> Como você se sentiu e lidou com essa situação?	

Fonte: Elaborado pela autora (2024) com base em Kesller *et al.*, (2002); Tarafdar *et al.*, (2007); Ragu-Nathan *et al.*, (2008); O'Sullivan (2011).

Conforme o quadro 5, o presente roteiro de entrevista constou com 6 blocos, 49 questões e foi aplicado em duas rodadas, e após perpassar pelas etapas de validação, seguiu-se para coleta de dados oficial. No próximo tópico, serão exploradas as unidades de análise do presente estudo, com o intuito de compreender melhor a população em análise.



#### 4.4 Unidades de análise da pesquisa

No presente estudo, definiu-se como unidade de análise os gestores educacionais que exercem a função de coordenadores de curso (FCC) gratificada, da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), ou seja, aqueles que para além da carreira docente no magistério superior federal atuam na função de coordenador e realizam as atividades de gestão dos cursos de graduação.

A escolha pelos gestores que realizam a função de coordenador de curso se deu por meio de conveniência e facilidade da pesquisadora às informações (Flick, 2009). Além disso, a escolha pelos gestores pauta-se na ideia de que esses colaboradores trabalham diretamente com os sistemas de informação, dos quais podem ser classificados como mandatórios ou voluntários, conforme o quadro 6:

Quadro 6 - Conceitos de tecnologia mandatória e voluntária

<b>Tipo de tecnologia</b>	<b>Conceitos</b>	<b>Autores</b>
Tecnologia Voluntária/Livre	Trata-se das tecnologias em que os indivíduos escolhem usar por interesse próprio, ou seja, sem imposição externa. A decisão de utilizá-las depende da percepção de utilidade e facilidade de uso.	Davis; Bagozzi; Warshaw, (1989), Venkatesh <i>et al.</i> , (2003).
Tecnologia Mandatória/Obrigatória	Trata-se das tecnologias em que os indivíduos usam após serem definidas pela organização, ou seja, os sistemas que precisam ser utilizados para a realização das atividades laborais. Os usuários têm menos autonomia, e o uso pode gerar resistência ou estresse.	Venkatesh; Davis, (2003), Desanctis; Poole, ( 1994).

Fonte: Elaborado pela autora com base em Davis; Bagozzi; Warshaw, 1989; Venkatesh *et al.*, 2003; Venkatesh; Davis, 2003; Desanctis; Poole, 1994).

De acordo com o quadro 6, os sistemas mandatórios ou voluntários estão entrelaçados no dia a dia de suas práticas de trabalho dos gestores. No entanto, conforme as práticas de trabalho dos gestores estes fazem o uso de sistemas institucionais dos quais aqui podemos classificar como tecnologias mandatórias e sistemas não institucionais dos quais podem ser evidenciados como tecnologias voluntárias ou livres. No quadro 7, são ilustrados os sistemas evidenciados na rotina dos gestores e a denominação da respectiva tecnologia.

Quadro 7 - Sistemas de Informação e a tipologia da tecnologia

Nome do sistema	Definição do sistema	Tipo de tecnologia
SEI - Sistema Eletrônico de Informações	Sistema Eletrônico de Informações que gerencia processos administrativos e documentos.	Tecnologia Obrigatória
GURI - Sistema de Gestão Unificada de Recursos Institucionais	Sistema utilizado para gestão acadêmica, como matrícula, histórico escolar e informações sobre disciplinas.	Tecnologia Obrigatória
GAUCHA - Gestão Administrativa e Unificada de Chamados	Sistema que apoia a gestão de recursos humanos e financeiros na instituição.	Tecnologia Obrigatória
SAP - Sistema Acadêmico de Projetos	Sistema utilizado para gestão que integra diferentes áreas funcionais da instituição, como finanças, contabilidade, recursos humanos, logística e gestão de materiais.	Tecnologia Obrigatória
MOODLE - <i>Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment</i>	Ambiente virtual de aprendizagem que permite a realização de cursos/ componente curricular a distância, ou apoio para atividades presenciais.	Tecnologia Obrigatória
E-mais institucional	Plataforma de correio eletrônico oficial da instituição, utilizada para comunicação formal.	Tecnologia Obrigatória
Redes sociais do curso	Plataformas utilizadas para interação social e compartilhamento de informações entre alunos e professores.	Tecnologia Voluntária
<i>WhatsApp</i>	Aplicativo de mensagens instantâneas usado para comunicação informal entre alunos e professores.	Tecnologia Voluntária
Pacote Office	Conjunto de aplicativos de produtividade (Word, Excel, PowerPoint) utilizados para criação de documentos.	Tecnologia Voluntária
<i>Google Workspace</i>	Conjunto de ferramentas de produtividade baseadas na nuvem, que inclui Google Docs, <i>Sheets</i> e Drive.	Tecnologia Voluntária
Canva	Plataforma online para design gráfico e criação de materiais visuais.	Tecnologia Voluntária

Fonte: Elaborado pela autora (2024) com base em Davis; Bagozzi; Warshaw, 1989; Venkatesh *et al.*, 2003; Venkatesh; Davis, 2003; Desanctis; Poole, 1994.

Dessa forma, após evidenciar os sistemas que os gestores fazem o uso, bem como, o tipo de tecnologia que se entrelaça nessas práticas de trabalho conforme o quadro 7, foram selecionados os gestores que atuam na função de coordenadores de curso, da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA. Escolheu a presente instituição, em decorrência de ser uma universidade multicampi que desde sua estruturação, teve de alguma forma a necessidade de fazer o uso das ferramentas tecnológicas como forma de comunicação organizacional.

Vale ressaltar que a Universidade Federal do Pampa, estrutura-se a partir do presente processo:

Em 22 de novembro de 2005 foi formado um consórcio universitário responsável pela implantação da nova universidade, mediante a assinatura de acordo de cooperação técnica entre o Ministério da Educação, a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e a Universidade Federal de Pelotas (UFPel). As instituições componentes do consórcio foram responsáveis pela criação dos primeiros 30 (trinta) cursos de graduação. Coube à UFSM implantar os campi nas cidades de São Borja, Itaqui, Alegrete, Uruguaiana e São Gabriel e à UFPel os campi de Jaguarão, Bagé, Dom Pedrito, Caçapava do Sul e Santana do Livramento. Em 11 de janeiro de 2008 foi oficialmente instituída a Fundação Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), através da Lei nº 11.640. Desde sua criação, a universidade foi direcionada para oportunizar acesso à educação superior pública, gratuita, inclusiva e de qualidade, especialmente para as comunidades locais (Unipampa, s.d).

Partindo da ideia que a Unipampa é uma instituição multicampi, a seleção dos participantes se deu pela disponibilidade em participar da pesquisa, considerando todos os campus da universidade conforme a figura 8.

Figura 8 - Localização do campus de cada participante do estudo



Fonte: Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA (2022).

Inicialmente para o envio dos convites optou-se por enviar ao curso que apresentava o maior número de alunos regularmente matriculados no semestre de 2024/1 e assim sucessivamente até que fossem estabelecidos os 10 participantes que representariam cada um dos campi da instituição. Os convites para o presente estudo foram enviados através do e-mail institucional, conforme os retornos, foram sendo realizadas as entrevistas, considerando 7 dias de intervalo entre cada uma das rodadas do presente estudo. Os convites enviados apresentavam um texto similar ao destacado abaixo:

Prezado(a) Coordenador(a) \_\_\_\_\_,  
Meu nome é Marjori Gonçalves Lencina, mestranda do Programa de Pós-Graduação em Administração da UNIPAMPA, sob orientação da Profa. Dra. Kathiane Benedetti Corso (<http://lattes.cnpq.br/5143091478961145>), estou realizando a coleta de dados para minha dissertação de mestrado. A proposta deste estudo é analisar como os gestores educacionais de uma instituição federal de ensino superior (IES) lidam com os efeitos do technoestresse em suas práticas de trabalho, registrado no sistema SAP sob o nº 2023.PE.SL.2678 e aprovada no Comitê de Ética sob nº 74409723.8.0000.5323, ambos desta instituição. Assim, venho por meio deste, convidá-lo(a) para uma entrevista online via Meet que aborda suas vivências enquanto coordenador de curso e o uso de tecnologias. Será necessário o encontro em duas rodadas, dois dias diferentes com pelo menos uma semana de intervalo, tendo em vista os pressupostos do método do meu estudo que é história oral temática. Nesse sentido, você foi convidado a representar o seu campus no estudo, considerando que teremos 10 participantes (um de cada localidade). Por fim, solicito que acuse o recebimento deste e-mail e indique um turno e horário para podermos agendar a primeira entrevista. Desde já agradeço pela atenção e espero contar com a sua participação nessa etapa tão importante da minha jornada!  
Atenciosamente, Marjori Lencina.

O trecho acima foi enviado aos gestores com o intuito de convidá-los a participar do estudo, ao obter-se os primeiros aceites a coleta de dados foi iniciada. Logo a figura participante deste estudo é o coordenador de curso, conforme o Regimento geral da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA (2010) (Anexo A) - Art. 105, compete, presidir principalmente a comissão de Curso, promover a implantação da proposta do curso e avaliar continuamente sua qualidade em conjunto com o corpo docente e discente. Além disso, o Regimento Geral da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA (2010) destaca que o coordenador é encarregado de encaminhar propostas de alteração curricular aos órgãos competentes, formular diagnósticos sobre os problemas existentes no curso e promover ações para superá-los, submeter anualmente o planejamento do curso para aprovação, apresentar relatórios das atividades, tomar decisões em relação aos problemas administrativos e acadêmicos do curso e convocar reuniões.

Ainda conforme o Regimento geral da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA (2010), o coordenador também representa o curso em comissões e órgãos superiores da instituição, relata questões disciplinares, atende às demandas de avaliações institucionais, providência planos de disciplinas, orienta os alunos na matrícula e organização curricular,

autoriza matrículas em disciplinas, propõe limites de créditos, remaneja alunos entre turmas, emite pareceres sobre pedidos de equivalência de disciplinas, promove a adaptação curricular para alunos transferidos e atende às demandas da coordenação acadêmica no processo de colação de grau.

Nesse contexto, contou-se com a participação de 10 coordenadores de curso, cada um representando um campus da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA. No entanto, considerando as etapas do método proposto, ao findar o processo de coleta de dados que envolveu os passos de transcrição, textualização, transcrição e assinatura da carta de cessão, obteve-se um total de 9 participantes no estudo. No quadro 8 encontram-se algumas características dos coordenadores, mas, para preservar a confidencialidade dos participantes, as informações sobre a formação acadêmica foram omitidas e buscou-se utilizar siglas para representar os gestores com o intuito de evitar a associação ao nome real do participante de cada campus.

Quadro 8 - Caracterização sociodemográfica dos gestores

Pseudônimo	Sexo	Idade	Estado Civil	Filhos	Nível de formação acadêmica	Tempo de atuação na UNIPAMPA	Tempo de atuação no cargo de coordenador de curso	Quantas vezes você já foi coordenador de curso	Já exerceu função de coordenador substituto?	1º Rodada	2º Rodada	Versão Final (Carta de cessão)
<b>Gabriel</b>	Masculino	37 anos	Casado	0 filhos	Doutorado	8 anos	1 ano	1º mandato	Sim	X	X	X
<b>Henry</b>	Masculino	47 anos	Solteiro	0 filhos	Doutorado	15 anos	8 anos	4º mandato	Sim	X	X	X
<b>Vicente</b>	Masculino	48 anos	União Estável	1 filha	Doutorado	11 anos	1 ano e 6 meses	1º mandato	Sim	X	X	X
<b>Joaquim</b>	Masculino	42 anos	Casado	2 filhos	Doutorado	9 anos	1 ano e 6 meses	1º mandato	Não	X	X	X
<b>Derick</b>	Masculino	54 anos	Separado	1 filha	Doutorado	9 anos	1 ano e 6 meses	1º mandato	Não	X	X	X
<b>Eduarda</b>	Feminino	47 anos	Casada	2 filhos	Doutorado	2 anos	6 meses	1º mandato	Sim	X	X	X
<b>Dandara</b>	Feminino	42 anos	Separada	1 filha	Doutorado	2 anos	1 ano de 2 meses	1º mandato	Sim	X	X	X
<b>Livia</b>	Feminino	47 anos	União Estável	2 filhos	Doutorado	13 anos	1 ano e 6 meses	1º mandato	Sim	X	X	X
<b>Sophia</b>	Feminino	36 anos	Solteira	0 filhos	Doutorado	9 anos	10 meses	1º mandato	Sim	X	X	X
<b>Alice</b>	Feminino	42 anos	Solteira	1 filha	Doutorado	10 anos	4 anos	2º mandato	Não	X	X	--

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Conforme o quadro 8 que representa os sujeitos da pesquisa – gestores educacionais públicos – que exercem o cargo de coordenador de curso de graduação, ressalta-se que foram realizadas 20 entrevistas, das quais, 18 foram validadas por meio da carta de cessão. Sendo assim, o corpo de respondentes é composto por 5 homens e 4 mulheres. Em relação às idades dos coordenadores de curso, elas são distintas, variam entre 36 e 54 anos. Em relação ao estado civil, 2 são solteiros, 2 separados, 3 casados e 2 em união estável; alguns destes gestores possuem filhos. Evidencia-se que os gestores antes de assumirem o cargo de coordenador de curso tiveram uma experiência como coordenadores substitutos, no entanto, alguns assumiram o cargo principal devido a acordos de transição ou afastamento do titular eleito. De modo geral, 8 gestores estão em seu primeiro mandato, com tempos de serviço que variam de 2 anos como Eduarda e Dandara e há 13 anos como Livia.

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

#### **4.5 Técnica 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, para realizar o método história oral temática e com o intuito de atingir o objetivo do presente estudo, utilizou-se como técnica de coleta de dados a entrevista semiestruturada, na qual permite que os participantes do estudo sintam-se à vontade para explorar o tema e relatar as histórias com maiores detalhes. Para tanto, “a realização de entrevistas é central nos trabalhos de história oral” e trata-se de um “guia de assuntos ou questões e o pesquisador tem a liberdade de introduzir mais questões para a precisão de conceitos ou obter maior informação sobre os temas desejados” (Sampieri; Collado; Lucio, 2006, p. 381; Evangelista, 2009, p.2).

Evangelista (2009) destaca que existem três opções de uso da entrevista em pesquisas/projetos que fazem o uso do método história oral e representam seus respectivos gêneros, para tanto, adota-se a seguinte visão na presente dissertação:

Há predominância de um assunto (tema) que percorre todas as entrevistas em detrimento da trajetória de cada entrevistado. Por conta destas características, as entrevistas de projetos temáticos são baseadas em questionários previamente definidos e utilizados para todos os colaboradores (Evangelista, 2009, p.2).

Além disso, vale ressaltar que o uso de entrevistas semi-estruturadas é indicada quando o tema pesquisado é complexo, pouco explorado ou delicado (Godoi; Bandeira-de-Mello; Silva, 2006).

Com o intuito de aprimorar o roteiro de entrevista, salienta-se que é significativamente importante testar o roteiro/guia em “uma ou duas entrevistas piloto” (Flick, 2002, p.118). Para tanto, os sujeitos participantes do pré-teste devem seguir os seguintes critérios: (1) ser membro do corpo docente de uma universidade pública; (2) estar exercendo a função de coordenador de curso. Nessa perspectiva, foram realizados 1 pré-teste com um professor especialista no método de história oral temática que exerce a função de coordenador de curso e outros 7 pré-testes com gestores educacionais que exercem a função de coordenador de curso (FCC) na Universidade Federal do Pampa, não havendo a necessidade de adequação do protocolo deu-se continuidade ao processo de coleta de dados.

Assim, as entrevistas da presente pesquisa foram realizadas com base em um roteiro pré-estabelecido, no entanto, quando necessário ocorreu o aprofundamento das questões por parte da pesquisadora. As entrevistas finais aconteceram de janeiro a julho de 2024, compreendendo duas rodadas de entrevista com 10 participantes, totalizando 20 entrevistas, levando em média 40 minutos a 2 horas por rodada de cada participante, das quais 18 foram validadas por meio da carta de cessão.

Nesta etapa de coleta de dados, após o aceite dos participantes, eram realizados os agendamentos da primeira rodada de entrevista, quando imersa no campo, a pesquisadora fez-se o uso da versão final do roteiro de entrevista (Quadro 5). Ao iniciar cada uma das entrevistas explicava aos entrevistados o objetivo do estudo, bem como, o método utilizado e a importância da colaboração nas duas rodadas de entrevista e nos procedimentos subsequentes (transcrição e assinatura da carta de cessão) e destacava o envio recente de um e-mail com o TCLE e o Termo de Confidencialidade, aguardava o participante realizar a leitura e o aceite do mesmo para dar continuidade ao processo de entrevista. Ao finalizar a primeira rodada de entrevista, a pesquisadora buscava agendar um segundo encontro virtual para realização da segunda rodada de entrevista, considerando um prazo de 7 dias entre ambos os momentos.

Após o término de cada uma das entrevistas (primeira e segunda rodada), realizava-se a transposição do código oral para o escrito (transcrição) de forma literal e detalhada, posteriormente, era realizado o processo de “conferência de fidedignidade” (Duarte, 2004, p. 220), no qual busca analisar o texto transcrito e o material em áudio e corrigir eventuais erros expressos na redação transcrita. Salienta-se que todas as entrevistas foram gravadas em áudio e



vídeo, através do *Google Meet*, perfazendo entre ambas as rodadas de entrevista um total de 356 páginas de texto bruto (incluindo as questões e suas respectivas respostas), apresentando cerca de 203.553 palavras.

Após a etapa de transcrições, iniciou-se o processo de textualização no qual refere-se “à uniformização do texto, através da supressão das perguntas feitas pelo entrevistador, que agora passam a fazer parte de uma narrativa linear” (Evangelista, 2009, p.3). Em seguida, dando continuidade aos procedimentos de história oral, partiu-se para etapa de transcrição das entrevistas, no qual “pode ser definido como uma das etapas da elaboração de documentos textuais em projetos de história oral” (Evangelista, 2013, p.2). Além disso, vale ressaltar que o texto transcrito é “resultante da interação entre dois ou mais interlocutores, escrito em primeira pessoa, o pesquisador assume a produção de um texto evidentemente diferente do oral, uma vez que os códigos utilizados são distintos” (Evangelista, 2013, p.3).

Para exemplificar os processos de transcrição, textualização e transcrição (Apêndice A), são apresentados excertos do bloco 1 e 2 de uma das entrevistas que compõem o conjunto de dados dessa dissertação, para representar a entrevistadora usou-se a letra O (oralista) e para representar o colaborador usou-se a letra C (entrevistado).

Nesse sentido, Evangelista (2013, p.4) aborda que a “interação entre o oralista e seu interlocutor, elemento que constitui a entrevista é algo que não pode ser minimizado. O que é dito naquela ocasião somente é feito por estarem estas duas pessoas ali presentes, e não outras”. Além disso, Evangelista (2013, p.4) salienta que “o texto final, ou texto transcrito, é escrito por um dos participantes (entrevistador), mas somente se torna legítimo quando autorizado pelo colaborador”. Nesse sentido Evangelista (2013, p.4) salienta que “somente por isso que insistimos na relevância da construção de um texto que, de fato, foge do que foi literalmente dito, mas se aproxima intensamente do que se quis dizer”.

No próximo tópico, será explorado como os dados serão analisados.

#### **4.6 Técnica de análise dos dados**

Os dados provenientes das entrevistas após coletados pela pesquisadora, foram analisados de forma qualitativa. De acordo com Jiménez, Gil Flores e Gómez (1994, p. 183) a análise dos dados é “um conjunto de manipulações, transformações, reflexões e comprovações realizadas a partir dos dados coletados, com o intuito de extrair significado relevante para um problema de investigação”. Desse modo, considerando os procedimentos usados em projetos

de história oral, seguiram-se os seguintes passos: realização da entrevista (primeira e segunda rodada), transcrição, textualização e transcrição de ambas rodadas de entrevista.

O processo de análise dos dados só começou a ser realizado após a finalização dos procedimentos (transcrição, textualização, transcrição) e assinatura da carta de cessão pelo entrevistado (Apêndice F). A carta de cessão é um documento utilizado nos projetos de história oral, no qual busca legitimar a entrevista realizada, remetendo-se tanto ao momento da gravação como ao texto final (Meyhi e Barbora, 2007).

Um dos objetivos da carta de cessão é assegurar que tudo que foi dito e transcrito remete ao “estabelecimento de um texto que reflita a vontade de quem se dispõe a contar” (Meyhi e Ribeiro, 2011, p.111).

Evangelista (2009, p.4) salienta que ao fazer-se o uso do método história oral:

“o entrevistado, que passa a ser chamado de colaborador. Tendo em vista o estabelecimento de uma relação entre as partes componentes da entrevista, o texto final, ou texto transcrito, é escrito por um dos participantes (entrevistador), mas somente se torna legítimo quando autorizado pelo colaborador”.

Nesse sentido, a análise dos dados buscou interpretar texto final provenientes das transcrições, na forma de análise interpretativa, de modo que pudesse conhecer, por meio dos relatos, as vivências dos coordenadores de curso considerando a história oral temática (centralizada na temática do tecnoestresse, *tecno-eustress* e *tecno-distress*). A análise textual interpretativa refere-se “à informação ou dados gerados pela própria pesquisa, utilizando categorias para organizar conceitualmente e apresentar a informação” (Gil Flores, 1994, p. 66). No próximo tópico serão expostas às considerações éticas e etapas a serem seguidas.

#### **4.7 Considerações Éticas**

A presente dissertação foi registrada Sistema Acadêmico de Projeto (SAP) da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) sob o número 2023.PE.SL.2678. 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 74409723.8.0000.5323. Conforme estabelecido pela Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, o processo de validação do roteiro de entrevista, pré-teste e entrevistas finais só foram realizadas após a aprovação do projeto no comitê. Ressalta-se que a presente pesquisa,

por contemplar os 10 campus da Universidade Federal do Pampa, foi, anteriormente, autorizada pelo Reitor da universidade, conforme o Apêndice C.

Quanto às entrevistas, estas foram realizadas de forma online através do *Google Meet*, gravando-se o áudio e imagem e após aprovação dos entrevistados conforme os pressupostos do método história oral temática descritos por (Albert, 2006; Meihy; Barbosa, 2007) 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.

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

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção encontra-se a discussão dos resultados do presente estudo, vale ressaltar que os resultados estão apresentados em diversas subseções, em função da visão teórica deste estudo, representando assim uma visão distinta, mas complementar do fenômeno investigado.

A seguir, as subseções são apresentadas e problematizadas.

### 5.1 Histórias Tecnológicas: O uso das TIC'S pelos coordenadores de curso

Nesta seção serão abordadas as reflexões sobre a definição de tecnologia, as primeiras interações dos coordenadores de curso com ferramentas tecnológicas e suas percepções de uso no trabalho. Essa contextualização inicial sobre os usos e percepções dos coordenadores de curso em relação à tecnologia é crucial para a análise de pontos-chave nas subseções temáticas seguintes, pois fornece informações significativas que corroboram ao entendimento do fenômeno social que aqui está sendo investigado, pois esses fatores podem ter sido influenciado ou influenciar a manifestação de *tecno-eustress* ou *tecno-distress*.

#### Gabriel

Gabriel, 37 anos, é casado e não tem filhos. Com mestrado e doutorado, ele faz parte do corpo docente da Universidade Federal do Pampa há 8 anos. Atualmente, ele está em seu primeiro mandato como coordenador de curso, cargo que ocupa há um ano, após ser coordenador substituto por 6 anos. Durante as entrevistas, realizadas em duas rodadas – a primeira em 26 de março e a segunda em 8 de abril, ao refletir sobre sua trajetória na Unipampa, Gabriel destacou a transição de coordenador substituto para coordenador efetivo, enfatizando as responsabilidades ampliadas do cargo. Como coordenador substituto, sua principal função era auxiliar o coordenador, sem a obrigação de participar de todas as reuniões, algo que mudou drasticamente ao assumir a posição de coordenador efetivo, onde a presença constante e a tomada de decisões se tornaram uma parte central de suas atividades. Gabriel relatou a complexidade de coordenar um curso, descrevendo seu papel como uma série de "batalhas" para fazer o curso avançar, envolvendo desde a orientação de alunos até o ajuste de matrículas e organização de horários. Durante as entrevistas, Gabriel também refletiu sobre sua relação com a tecnologia ao longo da vida. Natural do interior do Rio Grande do Sul, ele recordou o impacto da televisão e dos videogames antigos em sua infância, e como a chegada do celular e do computador mudaram sua percepção de conectividade e acesso à informação. Essas tecnologias, que inicialmente abriram janelas para o mundo, evoluíram para ferramentas

fundamentais em seu cotidiano, especialmente em sua função como coordenador de curso. Ele compartilhou que, em seu dia a dia como coordenador, faz uso de diversas ferramentas e *softwares*, principalmente do *Google*, para agilizar tarefas administrativas. Além disso, seu gosto por programação o levou a criar ferramentas próprias para facilitar o trabalho. Gabriel também discutiu a falta de integração entre os sistemas institucionais, como o GAUCHA, GURI e MOODLE, que, com suas interfaces distintas, dificultam o trabalho administrativo. Apesar das críticas, ele reconheceu as melhorias trazidas pelo sistema SEI, que digitalizou processos antes realizados em papel. Sobre o uso da tecnologia, Gabriel comentou que ela tem trazido muitos benefícios ao agilizar processos, mas também apontou os prejuízos causados por sistemas mal desenvolvidos, como o GURI, que geram estresse e perda de tempo. Ele também mencionou a tecnoinvasão, refletindo sobre o impacto psicológico de receber e-mails fora do horário de expediente, o que muitas vezes lhe causa irritação. Gabriel destacou que, embora tenha recebido treinamento institucional para lidar com as tecnologias ao assumir como coordenador, ele já possuía um bom nível de familiaridade devido aos anos como coordenador substituto. Os treinamentos, que inicialmente eram presenciais, passaram a ser virtuais quando ele assumiu o cargo efetivo, o que considerou positivo por economizar tempo e recursos. Por fim, Gabriel refletiu sobre a dificuldade de equilibrar o tempo dedicado à coordenação de curso com outras responsabilidades. Ele explicou que a carga de trabalho pode variar significativamente ao longo do semestre, e que muitas vezes acaba levando trabalho para casa, especialmente nos períodos finais do semestre, quando a demanda é maior. Gabriel compartilhou que, ao longo do último mês, experimentou uma série de sentimentos e sintomas relacionados ao estresse, como irritabilidade, cansaço mental e ansiedade.

### **Henry**

Henry, 47 anos, é solteiro e não tem filhos. Com mestrado e doutorado, ele faz parte do corpo docente da Universidade Federal do Pampa há 15 anos. Durante esse período, ocupou a função de coordenador de curso em diversas ocasiões, começando em 2017. Desde então, ele tem exercido esse papel de forma intermitente, alternando entre as responsabilidades de coordenador e coordenador acadêmico. As entrevistas com Henry foram realizadas em duas rodadas – a primeira em 4 de abril e a segunda em 18 de abril. Ao refletir sobre sua trajetória na Unipampa, Henry destacou a evolução de suas funções ao longo dos anos, especialmente a transição de coordenador substituto para coordenador efetivo. Em seu primeiro mandato como coordenador, ele enfrentou a digitalização crescente das tarefas administrativas, que antes eram

executadas de forma manual. Para ele, a digitalização trouxe um misto de desafios e benefícios, mudando radicalmente a forma como o trabalho é realizado. Henry descreveu a complexidade de coordenar um curso, mencionando que a função exige um equilíbrio constante entre as diversas responsabilidades, desde o gerenciamento de comissões internas até o atendimento individualizado dos alunos. Ele reconheceu que, apesar de seus esforços, é impossível atender a todas as demandas ao mesmo tempo, especialmente devido à carga administrativa que acompanha o cargo. Durante as entrevistas, Henry refletiu sobre sua relação com a tecnologia ao longo da vida. Originário de uma época em que a transição do analógico para o digital estava em pleno andamento, ele se lembrou de como começou a utilizar a tecnologia em suas atividades acadêmicas apenas no mestrado. Mesmo assim, ele sempre foi cauteloso em adotar novas tecnologias, preferindo manter um equilíbrio entre o uso de ferramentas digitais e o contato pessoal. No cotidiano como coordenador, Henry faz uso de diversas ferramentas e softwares, como o pacote Microsoft, para agilizar as tarefas administrativas. Embora utilize essas ferramentas, ele ainda mantém uma certa relutância em aderir a tecnologias mais recentes ou redes sociais, preferindo métodos mais tradicionais de comunicação e interação. Henry também discutiu a falta de integração entre os sistemas institucionais, como o GAUCHA, GURI e SEI, destacando como essa fragmentação dificulta o trabalho administrativo. Ele apontou que, embora a digitalização tenha trazido muitos benefícios, também gerou novos problemas, como a instabilidade do sistema GURI durante períodos de grande demanda. Ao falar sobre os desafios de seu papel, Henry mencionou a importância de treinamentos para o uso de tecnologias institucionais. Ele ressaltou que, embora os treinamentos tenham mudado de presenciais para virtuais, essa mudança foi positiva, permitindo uma maior flexibilidade e economia de tempo. No entanto, ele também enfatizou a necessidade de mais capacitação para lidar com alunos com necessidades especiais, uma área em que ele sente que ainda há muito a ser desenvolvido. Por fim, Henry refletiu sobre a dificuldade de equilibrar o tempo dedicado à coordenação de curso com outras responsabilidades acadêmicas. Ele explicou que a função de coordenador muitas vezes consome mais tempo do que o previsto, impactando outras áreas, como a pesquisa. Mesmo com esses desafios, ele continua comprometido com seu papel, buscando formas de melhorar a eficiência de seu trabalho e minimizar o impacto do estresse associado à função. Henry compartilhou que, ao longo do último mês, tem enfrentado sintomas como fadiga mental e irritabilidade.

## Vicente

Vicente, 44 anos, está em união estável não oficial e é pai de uma filha. Com mestrado e doutorado, ele integra o corpo docente da Universidade Federal do Pampa há 11 anos. Atualmente, está em seu primeiro mandato como coordenador de curso, embora tenha atuado como coordenador substituto por 2 anos. As entrevistas com Vicente foram realizadas em duas rodadas – a primeira em 20 de março e a segunda em 27 de março. Ao refletir sobre sua trajetória na Unipampa, Vicente destacou a transição significativa que vivenciou ao assumir a coordenação de curso. Ele mencionou que, apesar das experiências anteriores como coordenador substituto, o cargo efetivo trouxe novos desafios relacionados à digitalização das tarefas administrativas, que antes eram mais manuais. Para ele, essa mudança representou um misto de desafios e benefícios, transformando a forma como o trabalho é realizado. Vicente descreveu a complexidade de coordenar um curso, salientando a necessidade de gerenciar diversas responsabilidades simultaneamente, desde o atendimento individualizado dos alunos até o gerenciamento de comissões internas. Ele reconheceu que, apesar de seus esforços, é impossível atender a todas as demandas ao mesmo tempo, especialmente devido ao volume administrativo associado ao cargo. Durante as entrevistas, Vicente refletiu sobre sua relação com a tecnologia ao longo da vida. Ele mencionou que, desde os anos 90, quando o celular e os primeiros computadores começaram a chegar ao Brasil, a tecnologia se tornou uma parte integral de sua vida acadêmica. Ele se lembrou de como as ferramentas digitais se tornaram essenciais para o trabalho acadêmico, embora tenha sempre mantido um equilíbrio entre o uso de novas tecnologias e o contato pessoal. No cotidiano como coordenador, Vicente utiliza uma variedade de ferramentas e softwares, como o SEI e o GURI, para agilizar as tarefas administrativas. Apesar de reconhecer os benefícios da digitalização, ele também apontou a complexidade e os desafios associados a essas ferramentas, especialmente no que diz respeito ao SEI, que considera pouco intuitivo. Ele prefere utilizar métodos mais tradicionais de comunicação, como o e-mail e o *WhatsApp*, para interações com alunos e colegas. Vicente discutiu a falta de integração entre os sistemas institucionais, como o SEI e o GURI, e como essa fragmentação pode dificultar o trabalho administrativo, embora a digitalização tenha trazido muitos avanços, também gerou novos problemas, como a instabilidade do sistema e o volume crescente de tarefas. Ao falar sobre os desafios de seu papel, Vicente destacou a importância de um treinamento adequado para o uso das tecnologias institucionais. Ele ressaltou que, embora tenha recebido treinamento inicial, a falta de um manual claro e a complexidade dos formulários do SEI ainda representam desafios. Ele também mencionou que

a tecnologia, apesar de seu papel facilitador, pode levar a sintomas de estresse, como fadiga ocular e dores de cabeça. Por fim, Vicente refletiu sobre a dificuldade de equilibrar as responsabilidades de coordenador de curso com outras demandas acadêmicas. Ele explicou que a função muitas vezes consome mais tempo do que o previsto, impactando outras áreas, como a pesquisa. Vicente compartilhou que, ao longo do último mês, tem enfrentado sintomas como fadiga mental e alterações de apetite.

### **Joaquim**

Joaquim, 42 anos, é casado e pai de um casal de filhos. Com mestrado e doutorado, faz parte do corpo docente da Universidade Federal do Pampa há 9 anos. Atualmente, está em seu primeiro mandato como coordenador de curso e não possui experiência prévia como coordenador substituto. A primeira rodada de sua entrevista ocorreu em 25 de março e a segunda em 2 de abril, ao refletir sobre seu papel como coordenador, Joaquim enfatizou a importância do suporte aos alunos. Segundo ele, o papel da coordenação é crucial para orientar e apoiar os alunos, especialmente diante de uma mudança na dinâmica das turmas, que tem enfrentado dificuldades para preencher vagas recentemente. Joaquim vê a coordenação como uma função essencial para ajudar os alunos a se organizarem e resolverem problemas relacionados às matrículas e ao curso, destacando que o apoio ao aluno é o aspecto mais significativo de sua função. Joaquim compartilhou que seu acesso a tecnologias foi tardio, começando com um computador apenas depois do ensino médio, quando fez um curso técnico. Antes disso, ele teve uma máquina de escrever, e seu primeiro contato com um computador foi aos 19 anos. Joaquim utiliza o sistema GURI e o SEI, além de ferramentas como Google Forms e o pacote Office para suas tarefas como coordenador. No entanto, ele expressou frustração com a falta de um e-mail institucional adequado para a coordenação e a ausência de um drive institucional, o que limita a eficiência no gerenciamento de documentos e comunicação. Sobre os benefícios da tecnologia, Joaquim destacou que ela trouxe grandes melhorias, como a digitalização de processos que antes eram manuais. Ele acredita que a tecnologia pode facilitar a gestão e reduzir a carga de trabalho manual, embora reconheça que o uso constante de tecnologia possa afetar as relações interpessoais. Joaquim mencionou que o treinamento recebido para a coordenação não foi suficiente, especialmente no que diz respeito ao SEI. No entanto, ele se adapta aprendendo conforme a demanda e busca informações com colegas e tutoriais online. Joaquim compartilhou que, ao longo do último mês, tem enfrentado sintomas



como tensão muscular, entusiasmo súbito, angústia e sensação de incapacidade, mas às vezes experimentou apatia, fadiga ocular e mental.

### **Derick**

Derick, 54 anos, separado e pai de uma filha, integra o corpo docente da Universidade Federal do Pampa há 9 anos. Possui mestrado e doutorado e está em seu primeiro mandato como coordenador de curso, cargo que ocupa há dois anos, nunca teve experiência como coordenador substituto. As entrevistas para este estudo foram realizadas em duas rodadas: a primeira no dia 08 de fevereiro e a segunda no dia 18 de julho. Derick começou sua trajetória como coordenador enfrentando a sobrecarga de funções, uma vez que, sem apoio técnico adequado, se viu obrigado a lidar com uma série de tarefas burocráticas, como elaboração de atas e encaminhamentos de e-mails. Ele descreve a falta de um secretário específico para a coordenação como uma das principais razões pelas quais muitos docentes relutam em assumir a coordenação. Essa lacuna tem levado a uma carga de trabalho elevada sem o suporte necessário da gestão. Derick cresceu em uma área rural, onde não tinha acesso à eletricidade ou tecnologia, seu primeiro contato significativo com a tecnologia ocorreu nos anos 90, quando fez um curso de programação e usou um telefone com antena. O salto para a era digital foi notável em sua vida, e ele vê a tecnologia como algo que tem um impacto positivo e negativo. Ele valoriza a agilidade e a comunicação proporcionadas pelas ferramentas tecnológicas, mas também reconhece os desafios e riscos associados, como a disseminação de informações falsas nas redes sociais. Derick utiliza ferramentas como *WhatsApp*, e-mail institucional, redes sociais do curso, e o sistema SEI para gestão de processos. Ele destaca a importância do Google Drive para compartilhar documentos e facilitar o trabalho de coordenação, especialmente na ausência de um drive institucional. Embora veja a tecnologia como benéfica para a comunicação e a informação, ele critica a falta de uma comunicação institucional adequada e a utilização de plataformas não oficiais para esses fins. Derick relata que, ao assumir a coordenação, não participou dos treinamentos devido a conflitos com suas férias, mas recebeu orientações do substituto e consultou manuais e tutoriais quando necessário. Ele considera que a capacitação contínua é crucial, especialmente em gestão e legislação, e defende a necessidade de ter-se uma modernização dos equipamentos de trabalho. Sua rotina de trabalho na coordenação varia conforme o período, com mais intensidade no início e no final dos semestres. Derick compartilhou que, ao longo do último mês, tem enfrentado sintomas como dor de cabeça, transtornos gastrointestinais, aumento da sudorese, problemas dermatológicos e sensibilidade

emotiva. No entanto, mencionou também episódios de fadiga ocular e distúrbios de memória, além de apatia e angústia.

### **Eduarda**

Eduarda, 43 anos, é casada e mãe de um casal de filhos. Possui mestrado e doutorado e faz parte do corpo docente da Universidade Federal do Pampa há 2 anos. Atualmente, está em seu primeiro mandato como coordenadora de curso, tendo anteriormente atuado como coordenadora substituta por um curto período. Durante as entrevistas, realizadas em duas rodadas – a primeira em 04 de março e a segunda em 21 de março, Eduarda descreve sua trajetória na Universidade Federal do Pampa como uma jornada de aprendizado contínuo. Para ela, a coordenação vai além das tarefas administrativas; trata-se também de um papel de apoio emocional para alunos e colegas. Seu primeiro contato com a tecnologia ocorreu em 1997, quando ela ingressou na faculdade. Proveniente do interior, onde não tinha acesso a tecnologias como computadores e telefone, Eduarda lembra-se de sua experiência inicial com computadores e a necessidade de utilizar *Lan Houses* para acessar a internet. A tecnologia era um conceito novo e desafiador para ela, que aprendeu a lidar com as ferramentas de forma autodidata ao longo de sua trajetória acadêmica e profissional. Atualmente, Eduarda utiliza uma variedade de tecnologias em seu trabalho como coordenadora, incluindo e-mail institucional, *WhatsApp*, *Google Meet*, Excel e Word. Ela destaca que, apesar das muitas vantagens da tecnologia, como a conectividade e a economia de tempo, também existem desvantagens significativas, como a falta de convivência pessoal e problemas com a disponibilidade dos sistemas. Eduarda participou de um treinamento geral sobre o uso do SEI, embora tenha achado que a formação mais específica seria benéfica. Ela acredita que a tecnologia é essencial para a comunicação e gestão, mas também ressalta a necessidade de uma melhor convivência e interação face a face. Eduarda compartilhou que, ao longo do último mês, tem enfrentado sintomas como problemas gastrointestinais, dificuldade de concentração, cansaço e irritabilidade.

### **Dandara**

Dandara, com 42 anos, é divorciada e mãe de uma filha. Possui mestrado e doutorado e ingressou na Universidade Federal do Pampa há 2 anos. Atualmente, está em seu primeiro mandato como coordenadora de curso, tendo assumido o cargo após uma breve experiência como coordenadora substituta. A primeira rodada da entrevista ocorreu em 09 de abril e a segunda em 25 de maio, Dandara destaca que a função como coordenadora exige um equilíbrio

entre tarefas administrativas, como a elaboração de declarações e resposta a e-mails, e a criação de um ambiente de aprendizado e suporte para alunos e docentes. Dandara vê seu papel como mais do que uma posição administrativa, considerando-a também como uma função de apoio emocional e social para a comunidade acadêmica. Dandara tem uma relação de longa data com a tecnologia, começando com o rádio e a televisão em sua infância e evoluindo para o uso de computadores e celulares durante a faculdade. Ela acredita que a tecnologia, apesar de ser uma ferramenta essencial, tem um impacto ambíguo: é extremamente útil, mas também pode ser frustrante quando falha. No seu dia a dia como coordenadora, utiliza diversas ferramentas tecnológicas, incluindo o computador, *Meet* para reuniões, e sistemas da universidade como SEI, GURI, GAUCHA e SAP. Embora reconheça a importância dessas ferramentas, ela expressa uma preferência por interações presenciais, que considera mais eficazes para a resolução de problemas. Dandara observa que a tecnologia, apesar de ser um recurso indispensável, pode levar à perda de interações humanas genuínas. Ela cita como exemplo o impacto das interações virtuais em reuniões e a dificuldade em comunicar nuances através de e-mails. Os desafios incluem o uso intenso de tecnologias e a dificuldade em encontrar tempo para atualização e aprimoramento tecnológico. Ela também destaca a falta de suporte administrativo como um fator que contribui para sua sobrecarga de trabalho. Dandara compartilhou que, ao longo do último mês, tem enfrentado sintomas como fadiga ocular, dor de cabeça, dificuldade de respirar, e alterações no apetite e no sono. Ela também experimentou irritabilidade, ansiedade, e um aumento na sensação de cansaço e estresse mental.

### **Livia**

Livia, 47 anos, está em união estável não oficial e é mãe de dois filhos. Com mestrado e doutorado, ela integra o corpo docente da Universidade Federal do Pampa há 13 anos. Atualmente, está em seu primeiro mandato como coordenadora de curso, embora tenha dito uma breve experiência como coordenadora substituta. Durante as entrevistas, realizadas em duas rodadas – a primeira em 26 de março e a segunda em 8 de abril, refletiu que durante o período da pandemia, ela enfrentou o desafio de adaptar-se rapidamente ao ensino remoto emergencial, gerenciando tudo remotamente de casa. Em 2023, assumiu oficialmente a coordenação de curso, mas continua a enfrentar situações semelhantes às vivenciadas durante a pandemia, especialmente com a presença de técnicos em regime PGD (Planejamento e Gestão de Demandas), o que, segundo ela, tem gerado atrasos e uma sensação de trabalho assíncrono. Ela relata que, ao lidar com a tecnologia, experimenta uma mistura de frustração e benefício.

Apesar de utilizar ferramentas como Google Agenda, Google Meet, e Google Drive para organizar e agilizar suas tarefas, ela enfrenta desafios com softwares institucionais como o SEI e o GURI, que considera pouco intuitivos e com excesso de informação desnecessária. Livia também destaca a importância das ferramentas digitais e das comunicações por *WhatsApp*, embora perceba que a multiplicidade de canais pode causar confusão e aumento na sensação de urgência. O uso do *WhatsApp* como meio de comunicação, especialmente para tarefas rápidas e emergenciais, é visto como uma ferramenta útil, mas ela reconhece a dificuldade de gerenciar a sobrecarga de mensagens e a necessidade de equilibrar a comunicação entre canais oficiais e informais. Ela valoriza a possibilidade de comunicação instantânea, mas também percebe o impacto negativo dessa rapidez na pressão por respostas imediatas. Uma preocupação importante que ela levanta é a falta de um sistema de gerenciamento centralizado e a necessidade de uma integração mais eficaz das ferramentas institucionais. Livia sente falta de um histórico do curso, onde as informações estejam armazenadas apenas em locais referentes a coordenação, destaca o desejo de um secretário de curso para filtrar e gerenciar demandas, além de uma padronização nos fluxos e processos para evitar a confusão. Livia compartilhou que, ao longo do último mês, tem enfrentado sintomas como cansaço, tensão muscular, e problemas de concentração.

### **Sophia**

Sophia, 36 anos, é solteira e não possui filhos. Com mestrado e doutorado, ingressou na Universidade Federal do Pampa há 9 anos, iniciando seu primeiro mandato como coordenadora de curso há 10 meses, após uma experiência prévia como coordenadora substituta. A primeira rodada da entrevista ocorreu no dia 19 de janeiro e a segunda rodada em 29 de abril, Sophia relata que, ao assumir o cargo de coordenadora, encontrou um desafio significativo em gerenciar tanto a parte administrativa quanto as relações interpessoais. Com uma abordagem focada em organização e sistematização, ela busca garantir o funcionamento adequado do curso, além de atuar como mediadora em situações entre alunos e professores e na divulgação do curso para o público externo. Ela destaca que seu trabalho envolve a revisão do Projeto Pedagógico do Curso (PPC), controle de regressos, organização de reuniões e ajustes no PPC com a comissão de curso. Desde cedo, Sophia teve contato com a tecnologia, lembra-se de seu primeiro computador, aos 13 anos, que utilizava para lazer, assistir filmes e fazer buscas para estudos. Ela fez cursos de informática que a ajudaram a aprender a usar ferramentas como Word, Excel e Internet Explorer. Apesar de seu gosto pelas tecnologias, ela percebe que a rápida

evolução das ferramentas provoca uma sensação de estar sempre correndo atrás de atualizações, considera a tecnologia como um produto do desenvolvimento científico que facilita a vida cotidiana. Ela utiliza ferramentas como Google Meet, Google Drive, Excel e planilhas do Google em seu trabalho como coordenadora. Além disso, usa o SEI e o GURI, e o *WhatsApp* no qual destaca ser uma ferramenta importante para comunicação rápida com professores e outros coordenadores, mesmo não sendo institucionalizado. Ela observa que o *WhatsApp* permite respostas mais ágeis em comparação com e-mails, mas também pode ser uma fonte de demandas fora do horário de expediente, o que gera ansiedade. Ela menciona que, ao assumir a coordenação, recebeu um treinamento inicial para lidar com as tecnologias, o que foi útil, mas percebeu que muitos detalhes foram esquecidos com o tempo. Ela sugere a criação de um portal ou uma inteligência artificial para centralizar informações e tutoriais para coordenadores, facilitando o acesso a documentos e processos institucionais. Sophia relata que usa a tecnologia quase sempre em seu trabalho, mas também mantém práticas manuais, como anotações em papel. Sophia compartilhou que, ao longo do último mês, tem enfrentado sintomas como fadiga ocular, tensão muscular, problemas de concentração, e sensação de sobrecarga. Ela também relatou dor de cabeça, alterações no sono e aumento da ansiedade, que frequentemente afetam sua qualidade de vida e seu desempenho.

## **5.2 Cenário da Pesquisa - Tecnoestresse**

Nesta seção serão discutidos os benefícios e prejuízos da tecnologia, sintomas físicos e psicológicos, bem como, os aspectos relacionados ao fenômeno da pesquisa – Tecnoestresse – abordando suas respectivas dimensões: tecnossobrecarga, tecnoinvasão, tecnocomplexidade, tecnoinsegurança e tecnoincerteza.

### **5.2.1 Habilidades Tecnológicas x Tempo de Uso: Benefícios e Prejuízos da Tecnologia**

Quanto aos **benefícios da tecnologia**, os coordenadores percebem que a tecnologia traz inúmeras contribuições positivas, como a agilidade nos processos, a melhoria da eficiência no trabalho e a facilitação da comunicação, especialmente com os alunos.

O relato de Gabriel destaca essa visão positiva relacionada aos benefícios do uso da tecnologia no dia a dia da rotina dos coordenadores de curso: *“um ponto importante é que quando a tecnologia é bem feita, podemos falar dos vários auxílios que ela pode proporcionar ao nosso trabalho”*. No quadro 9 podem ser verificados os principais benefícios elencados pelos coordenadores.

Quadro 9 - Benefícios do uso da tecnologia no dia a dia como coordenador de curso

Processo	Aspectos da teoria - Tecno-Eustress
Agilidade dos processos	Experiência positiva com a tecnologia que motiva e facilita o trabalho, proporcionando um senso de realização, competência e satisfação no trabalho.
Segurança e Registro das Atividades	Sensação de proteção e clareza nas atividades proporciona uma experiência positiva e motivadora no trabalho.
Comunicação Eficiente	Facilidade de comunicação e acesso à informação proporciona uma experiência estimulante e motivadora no trabalho.

Fonte: Elaborado pela autora com base dos resultados (2024).

Conforme o quadro 9, no contexto dos gestores evidenciou-se que os benefícios percebidos pelos mesmos contribuem para uma experiência positiva. Logo, a tecnologia, passa a ser percebida como uma aliada, promovendo eficiência, segurança e comunicação eficaz, assemelhando-se a percepção de um efeito positivo ao tecnoestresse, logo, os participantes podem usufruir do Tecno-Eustress (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Os achados aqui obtidos assemelham-se aos resultados destacados pela literatura do fenômeno do tecnoestresse, onde os indivíduos reconheceram e fizeram uso das potencialidades das TIC's e desenvolveram novas habilidades cognitivas, físicas e sociais com o intuito de adaptarem-se as novas tecnologias (velocidade, capacidade de resposta/precisão, ampliação da produtividade, aperfeiçoamento dos processos, capacidade de respostas mais ágeis, capacidade de armazenar, processar e recuperar informações) (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011; Ayyagari; Grover; Purvis, 2011).

No que diz respeito aos **prejuízos da tecnologia**, os coordenadores mencionam falhas no sistema, impactos no trabalho, interrupções fora do horário de expediente e a sobreposição de demandas. Nesse sentido, Henry comenta: *“quando uma ferramenta importante começa a apresentar problemas, ela acaba atrapalhando bastante, causando irritação e até mesmo afetando a credibilidade do sistema”*, e Livia acrescenta que a dependência da tecnologia se torna evidente, especialmente em momentos de catástrofe climática *“Nesses últimos dias, ficamos alguns momentos sem internet, pude perceber como a gente não consegue fazer nada quando essas coisas não estiverem funcionando”*.

No quadro 10, podem ser verificados os principais prejuízos elencados pelos coordenadores.

Quadro 10 - Prejuízos do uso da tecnologia no dia a dia como coordenador de curso

Processo	Aspectos da teoria - Tecno-Distress
Falhas no sistema e falta de suporte/treinamento	Problemas técnicos nos sistemas causam frustração, atrasos e a necessidade de trabalho manual, aumentando o estresse e diminuindo a confiança na tecnologia. E a falta de suporte aumenta a frustração e o estresse, impactando negativamente a eficiência do trabalho.
Sobreposição de demandas e demandas constantes	O acesso constante a informações e demandas aumenta a carga de trabalho e o estresse, levando à sensação de estar sempre "conectado" e sem descanso. Já a sobreposição de demandas e a falta de tempo para responder adequadamente aumentam o estresse e a sensação de sobrecarga.
Dependência Excessiva da Tecnologia e dificuldade de acesso à conexão	A dependência excessiva da tecnologia leva à frustração e aumento do estresse em caso de falhas ou problemas técnicos. Já a dificuldade de conexão pode levar à frustração e aumento do estresse, impactando negativamente a eficiência do trabalho.

Fonte: Elaborado pela autora com base dos resultados (2024).

Conforme o quadro 10, evidencia-se que os prejuízos destacados pelos coordenadores revelam uma experiência negativa, sugerindo que os desafios técnicos podem transformar o sistema em uma fonte de estresse, assemelhando-se a percepção de um efeito negativo ao tecnoestresse, logo, os participantes podem usufruir do *Tecno-Distress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Os achados aqui evidenciados fazem emergir algumas problemáticas, assim como as descritas por Wang, Shu e Tu (2008), tais como: dificuldades de conexão, e-mail e telefone lotados de mensagens à espera de respostas. Essas problemáticas contribuem para que os indivíduos manifestem a sensação de estarem a todo momento conectados, propiciando uma espécie de perda de controle de tempo e espaço (Tarafdar *et al.*, 2007; Nastjuk *et al.*, 2023).

Além disso, ao listar os prejuízos e benefícios do uso da tecnologia pelos gestores, fica claro que a percepção de influência positiva ou negativa parte da visão e das experiências dos participantes:

Os prejuízos e benefícios da tecnologia estão conectados, o prejuízo é quando dá problema, quando não funciona, tudo para, aquela situação clássica de quando falta internet na universidade e os benefícios é praticamente impossível não ver, se tu imaginar como eram as coisas há uns 5 anos atrás! (Gabriel).

Nesse sentido, a percepção dos gestores de benefícios de prejuízos da tecnologia é ilustrada na fala de Gabriel, seguindo a visão descrita por Tarafdar, Cooper e Stich (2019) onde os autores salientam que os indivíduos podem avaliar as situações de forma positiva, como sendo um desafio, ou negativa, como uma ameaça. Logo, a partir das experiências do cotidiano

podem emergir dois sub processos, Tecno-*Eustress* (percepção positiva - desafio) e o Tecno-*Distress* (percepção negativa- ameaça) sobre o uso da tecnologia (Califf; Sarker; Sarker, 2020).

É importante destacar que o tempo de uso das ferramentas tecnológicas no ambiente de trabalho pode trazer tanto benefícios quanto prejuízos. Segundo os relatos, o tempo de trabalho de uso das ferramentas varia entre em horas/dias é +8h/dia (Gabriel), 2h/dia (Henry), 2h/dia (Vicente), 4h/dia (Joaquim), 3h/dia (Derick), 4h/dia (Eduarda), 4h/dia (Dandara), 3h/dia (Livia), 4h/dia (Sophia). Esse tempo diário de uso das ferramentas tecnológica pelos coordenadores varia de 2h/dia (Henry) e (Vicente) a mais de 8h/dia (Gabriel), sendo influenciado por diversos fatores, como problemas de saúde. Por exemplo, Dandara menciona que *“como eu também sou míope, eu tenho dificuldade de ficar na frente do computador muito tempo, mas faço o uso constante do computador”*.

Quanto as habilidades tecnológicas e possibilidade de um espaço temporal para estudar como lidar com as novas tecnologias, Gabriel afirma: *“de certa forma eu consigo ter um tempo para estudar sobre as tecnologias, porém, o que acontece é que meu expediente às vezes se estende até em casa à noite”*. Além disso, Gabriel exemplifica:

Estou na universidade estudando algo tecnológico, mas ao chegar em casa, não deixo de fazer trabalho, pois eu ainda tenho tarefas da coordenação para realizar, às vezes até nos finais de semana, porque a coordenação exige bastante se você quer fazer bem feito. Então, eu diria que tenho tempo na universidade, mas só porque continuo trabalhando em casa (Gabriel).

A fala do gestor, destaca que para manter-se atualizado, acaba perpassando pelas dimensões de tecnosobrecarga e tecnoinvasão, visto que, o ambiente laboral estende-se para o ambiente familiar do entrevistado e ao considerar o horário de trabalho fica evidente que não existe uma carga/tempo de trabalho definido (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011). Os achados aqui evidenciados assemelham-se aos abordados por Fusi e Feeney (2018) e Mahapatra e Pillai (2018) ao evidenciarem que o uso elevado das TIC's gerou novas demandas para os profissionais, em especial aos servidores públicos, podendo ainda, ampliar a carga de trabalho desses colaboradores (Fusi; Feeney, 2018; Mahapatra; Pillai, 2018).

Como pode ser visto, no relato onde Dandara destaca *“estou sempre apagando fogo, não tem como, é difícil, é bem complicado! O que tem é no dia a dia mesmo, quando surge uma demanda nova vou aprendendo ao passo que eu vou perguntando, de outras formas não dá tempo”*. Henry reforça essa perspectiva ao dizer que a rotina na gestão exige muito tempo, o que dificulta sua atualização e evidencia a carga intensa de trabalho, como menciona:



No meu dia a dia como coordenador de curso, não consigo ter um tempo específico para aprender sobre as tecnologias, por mais que eu queira dedicar uma carga horária mínima à coordenação do curso, acabo me envolvendo muito mais do que o planejado. A coordenação acaba absorvendo boa parte do meu tempo, além das aulas que ministro, das atividades de pesquisa, orientação, incluindo iniciação científica e mestrado (Henry).

Os relatos, salientam que a alta demanda de trabalho não corrobora para uma eventual atualização dos conhecimentos, resultando, assim, em uma espécie de tecnosobrecarga, visto que, nas ações mencionadas, faz-se o uso da tecnologia para desempenhá-las (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011). Ou seja, considerando os servidores, pesquisas anteriores descrevem que o serviço público pode ser visto como uma carreira estressante em decorrência da elevada carga de trabalho administrativo e demandas gerais (Eldor, 2018; Hsieh; Jin; Guy, 2012; Liu; Yang; Yu, 2015). No entanto, Derick destaca que se atualizar é bom, mas salienta que:

Não vejo um problema se não conseguir me atualizar com as novas tecnologias, tem coisas também que eu não quero aprender, não vejo como necessário, então prefiro gastar mais tempo publicando, fazendo pesquisa ou extensão do que realmente tentar acompanhar todo o nível tecnológico (Derick).

Assim, fica claro que, devido às diversas demandas, é inviável manter-se atualizado sobre as ferramentas tecnológicas sem afetar outras esferas como o ambiente familiar, pois, além das diversas tarefas de gestão, há também as responsabilidades docentes.

Torna-se evidente que apesar de criarem estratégias para manterem-se atualizados, como – ampliar o expediente de trabalho para o ambiente familiar – os gestores manifestam uma certa insatisfação por sentirem-se lesados pela falta de tempo em detrimento da tecnosobrecarga e sobreposição de tarefas, conforme Livia explica: “*Não consigo ter tempo para estudar como lidar as tecnologias dentro do meu expediente de trabalho, mas é claro, eu sinto falta de ter, por exemplo, mais tempo para me apropriar de tudo que tem*”.

O relato acima, salienta a falta de tempo para manter-se atualizado, Brod (1984) destacava que à medida que o ambiente laboral tentaria corresponder ao avanço tecnológico, aumentar-se-ia a carga e ritmo de labor, no qual se agravaria em detrimento da dependência de símbolos e abstrações necessárias para o funcionamento do computador impulsionando o surgimento de novas pressões físicas e psicológicas.

Para tanto, na próxima seção serão abordados os sintomas físicos e psicológicos do tecnoestresse.

## 5.2.2 Sintomas Físicos e Psicológicos do Tecnoestresse

Conforme as histórias relatadas pelos gestores, diversos sintomas emergem, semelhantes aos descritos por Brod (1984) que já apontava naquela época que, à medida que o ambiente de trabalho se adaptava ao avanço tecnológico, surgiriam novas pressões físicas e psicológicas. La Torre *et al.*, (2019) também observou que muitas condições clínicas estão associadas ao uso da tecnologia. Esses sintomas, tanto físicos quanto psicológicos, são ilustrados na figura 9, que mostra como se manifestaram entre os gestores educacionais no último mês de trabalho.

Figura 9 - Nuvem de Palavras dos Sintomas Físicos e Psicológicos manifestados pelos gestores



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (Infogram, 2024).

O cenário mapeado na figura 9, ilustra os principais sintomas físicos e psicológicos manifestado pelos participantes do estudo, incluindo principalmente: vontade súbita de iniciar atividades (aspecto psicológico), perda do senso de humor (aspecto psicológico), fadiga ocular (aspecto físico), cansaço (aspecto físico) (Brod, 1984; Champion, 1988; Staufer, 1992; Arnetz; Wilhelm, 1997; Salanova; Cifre; Matrn, 1999; Aida; Azlina; Balqis, 2007; Alfaro De Prado, 2009; Shu *et al.*, 2011; Çoklar; Sahin, 2011; Thomé; Harenstam; Hagberg, 2011; Salanova; Llorens; Cifre, 2013; Mak; Nickerson; Sim, 2018; D'Arcy; Gupta; Tarafdar; Turel; Dragano; Lunau, 2020).

No dia a dia na função de coordenação, Gabriel descreve que vai se “*sentindo cansado, ansioso, mas especialmente, cansado!*” e Livia e Sophia corroboram ao expor que:

Às vezes me sinto incapaz por não saber, de certa forma frustrada, especialmente quando a gente fez alguma coisa e depois pensa “mas era tão simples, como eu não sabia, ou será que fiz o fluxo errado?” me sinto até culpada, por ser algo que eu tinha esse caminho em algum lugar, mas mudou e eu não descobri, dentro desse sentido. (Livia).

Tudo que eu preciso fazer precisa da tecnologia. Então, às vezes tem essa sobrecarga com esses aspectos mais físicos, né? A questão da visão, a questão da minha lombar, que é algo que eu preciso cuidar! Então, eu sinto essa sobrecarga e também essa parte mais psicológica, principalmente quando surgem essas demandas e eu quero resolver tudo logo (Sophia).

No que se refere à fala de Livia, a insegurança quanto ao uso correto de ferramentas e a frustração ao perceber erros em tarefas simples podem gerar sensações de *tecno-distress*. A partir desse relato evidencia-se o desenvolvimento do que Silva (2005) chama de *technosis*, considerado pelo autor um estágio de dependência em relação à tecnologia que envolve sintomas como: sentir-se desatualizado quando não chegou o e-mail nas últimas doze horas, ter dificuldade de escrever sem um computador, sentir-se inadequado sem a tecnologia pessoal de ponta e não se lembrar de números de telefone quando esqueceu a agenda telefônica. Ao evidenciar os sintomas observados, destaca-se a necessidade de atenção das organizações para o fenômeno do tecnoestresse, pois, este acaba influenciando negativamente a paz física e mental dos colaboradores (Mahapatra e Pillai, 2018). Na próxima seção será abordada uma das dimensões do tecnoestresse, chamada de tecnossobrecarga.

### 5.2.3 Tecnoestresse: Dimensão Tecnosobrecarga

A tecnossobrecarga ocorre quando os usuários são forçados a realizar suas atividades de forma acelerada devido ao uso intensivo da tecnologia da informação (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011). Na rotina dos gestores educacionais, mais da metade dos entrevistados – Gabriel, Henry, Vicente, Joaquim, Eduarda, Dandara, Livia, Sophia – relatam uma sensação de tecnossobrecarga. Nesse sentido, são destacados trechos das histórias em que questões relacionadas aos sistemas institucionais e as redes sociais utilizadas pelos gestores para comunicação interna ou externa são mencionadas:

Eu acho que quem não percebe a sobrecarga tecnológica, não presta atenção! [...] A sobrecarga vai aparecendo durante o tempo, né? Não cai um peso gigante em cima de mim, falando “vamos”. Não, são as micro coisas, um e-mail, dois e-mailzinho, celular toda hora piscando, o Instagram, dúvida pelos canais de comunicação a qualquer hora, não existe hora para isso né? Então é o somatório de todas essas situações (Gabriel).

Percebo uma carga excessiva de informações e responsabilidades enquanto coordenador de curso, sim, porque, por exemplo, o próprio e-mail eu não dou conta de ler de tudo, não faço na semana e vou acumulando para outra semana, quando vê fechou um mês, e aí tem e-mail que ficou lá para trás, mas que deveria ter lido e não

consegui! Então, o e-mail, já não dou conta, é muita informação, muitas mensagens e serviços ali e ainda existe o *WhatsApp* com o grupo dos coordenadores com a PROGRAD (Henry).

Sinto uma sobrecarga tecnológica, consigo trazer dados para comprovar, como professor, eu recebo cerca de 2 mil e-mails por ano no e-mail institucional da Unipampa. Como coordenador, esse número salta para uns 4 mil e-mails por ano, desses, 30% são de alunos, 30% são informes gerais que nem têm a ver comigo, e os outros 40% são realmente relevantes para mim. Eu apago muitos e-mails, mas ainda assim tenho 4 ou 5 mil e-mails acumulados. No meu e-mail tradicional do Google, que uso há 20 anos, tenho uns 9 mil e-mails (Vicente).

Eu acho que gera uma sobrecarga é a função dos múltiplos canais para comunicação, não está tudo centralizado num lugar eu tenho que me preocupar com o e-mail, com o SEI, com o GURI, com o GAUCHA, com o *WhatsApp*. Parece que sempre tem alguma coisa que vai escapar e que a gente não vai ver, se fosse tudo mais centralizado num lugar, seria mais tranquilo de não perder (Livia).

Os relatos de Gabriel, Henry, Vicente e Livia exemplificam evidências de *tecnodistress*, que emergem como uma consequência direta da crescente complexidade da tecnologia da informação. Conforme a tecnologia avança, ela não só aumenta a carga de trabalho, mas também obriga os gestores a se adaptarem continuamente aos novos processos e ferramentas, o que pode levar a uma sensação de tecnosobrecarga (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011). Nessa perspectiva, Eduarda aborda que a tecnosobrecarga “*vem de todos os lados, é colega, é aluno, é direção, é técnico, então quanto mais tecnologias, como eu disse, eu atendo todos em qualquer ferramenta, então isso traz um acúmulo*”. Por vezes, a sensação de tecnosobrecarga é tão intensa, que Dandara a descreve como “*um buraco cinza ou negro, que tu vai, entra, quando tu começa, tu não sai mais, tu nunca sai e tu tá sempre atrasada, entende? Essa sensação que eu tenho, eu acho que é demais!*”

Salienta-se, contudo, as principais experiências onde os gestores percebem a sensação de tecnosobrecarga:

Época de matrícula, toda hora um e-mail, estou com o celular ali na minha frente apareceu uma mensagem, é complicado, tem coisas que você está interessado em receber, algum trabalho, uma pesquisa, alguma coisa legal. Só que, ao mesmo tempo, você deixa aberto essa porta e as coisas que você não quer ver, não está a fim de ver e vão chegar pelo mesmo canal de comunicação. Eu não acho um incômodo absurdo, porém, acontece quase que diariamente essa situação (Gabriel).

A sobrecarga sempre é nesses momentos de final e início de semestre, em especial no ajuste, aqui no curso recebemos muitos ajustes [...] as avaliações de ACGs, é pior, recebemos em torno de 800 a 900 certificados por semestre. É, bastante coisa e claro, nesses períodos a gente tem sobrecarga (Joaquim).

No período de matrícula eu sinto uma sobrecarga tecnológica, quando acontecem problemas onde as cadeiras não aparecem, nesses casos os alunos me mandam mensagens, às vezes eles não tem vaga na turma ou fazem coisas fora do seu semestre, acontece também dos quase formandos fazerem cadeira no primeiro semestre, só que tem gente que está ingressando que precisa daquelas cadeiras, mas o pessoal acha que

está sempre disponível, às vezes eu tenho que abrir mais vaga e isso gera muitas mensagens e uma sobrecarga tecnológica (Dandara).

De modo geral, as formas de lidar com a tecnosobrecarga dos gestores refletem a ideia destacada por Henry:

Sinto essa sobrecarga, admito que não posso dar conta de tudo e aí no dia seguinte continuo a análise dos e-mails, se for possível eu resolvo tudo, se não conseguir, eu não vou chorar, não vou me estressar. Não estou deixando de fazer nesse caso, estou apenas não deixando que algo me abale porque é muita informação e não vou viver só para atualizar essas plataformas de contato! Vou gerenciando as prioridades e utilizo totalmente o prazo disponível, então eu tenho um caderninho, onde eu anoto todas essas demandas e vou colocando os prazos (Henry).

Nesse sentido, os relatos evidenciaram diversas questões relacionadas a tecnosobrecarga, considerando o que os gestores educacionais percebem como fator determinante para a manifestação dessa dimensão, as atuações onde eles percebem que essa dimensão se manifesta e como enfrentam essas situações (sintetizadas no Quadro 11).

Quadro 11 - Relação entre os criadores de tecnosobrecarga, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor

Criadores de Tecnosobrecarga	Práticas de Trabalho	Formas de lidar com o tecnoestressor
E-mail institucional	Ajuste de matrículas; Avaliações de ACG's.	Gerenciamento de prioridades considerando os prazos de entrega;
Notificações de celular		
Redes Sociais ( <i>WhatsApp, Instagram</i> )		
Responsabilidades do cargo		
Carga excessiva de informações dos múltiplos canais de informação institucionais		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2024).

Conforme o quadro 11, identificaram-se como criadores de tecnosobrecarga: e-mail institucional, notificações de celular, redes sociais (*WhatsApp* e *Instagram*), responsabilidades do cargo, carga excessiva de informações dos múltiplos canais de informação institucionais. Especificamente emergem das práticas de trabalho, ajuste de matrícula e avaliações de ACG's e a forma de lidar perpassa o gerenciamento de prioridades considerando os prazos de entrega e a elaboração de metas diárias de realização das atividades laborais. A próxima seção aborda outra dimensão do tecnoestresse, chamada de tecnoinsegurança.

#### 5.2.4 Tecnoestresse: Dimensão Tecnoinsegurança

A tecnoinsegurança, trata-se da insegurança dos usuários em relação à tecnologia da informação e a preocupação de que possam ser substituídos por pessoas com maiores habilidades tecnológicas (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011). Na presente dissertação, segue-se a abordagem descrita por Beltrame (2023) onde a dimensão tecnoinsegurança, se refere às críticas e/ou julgamentos em relação a textos, áudios ou a publicizar decisões frente ao corpo docente, ou discente. Considerando a rotina dos gestores educacionais, Henry, Vicente, Derick, Livia, Sophia expressam um sentimento de tecnoinsegurança.

Sophia menciona que, em algumas situações, sente uma insegurança tecnológica em relação ao uso das tecnologias *“principalmente por conta dessas atualizações, que existe uma necessidade de buscar a última versão de tudo”*. A busca constante de atualizações, mencionada por Sophia, pode conduzir os gestores ao tecno-*distress*, pois a pressão para estar sempre atualizado com as últimas versões contribuem para a sobrecarga, ansiedade e frustração, impactando negativamente a produtividade, a confiança e a satisfação no ambiente de trabalho (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Já o relato de Henry destaca que a insegurança tecnológica surge sempre que ele necessita interagir com uma nova funcionalidade e não tem o apoio do grupo, conforme se evidencia no relato:

Fico bem inseguro! Geralmente, acabo não fazendo naquele momento a atividade e espero ter alguém para me ensinar como fazer, caso contrário, não consigo fazer. Pode ser auxílio de um colega coordenador no primeiro momento ou então de algum setor de apoio mesmo, como a Secretaria Acadêmica ou o STIC, mas essa insegurança, sempre surge quando tem uma novidade, uma coisa diferente para fazer, ela sempre aparece! (Henry).

No caso de Henry, fica evidente o uso de novas funcionalidades sem suporte organizacional adequado pode gerar sensações de tecno-*distress*, visto que, *sente-se inseguro, procrastina e depende de outros para avançar, tudo isso causado pelo estresse negativo associado à tecnologia* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Já Derick aborda que sente tecnoinsegurança ao utilizar ferramentas de comunicação não institucionais (tecnologias voluntárias), mesmo que eficientes, *“sinto uma insegurança tecnológica, pois, acabamos usando meios de comunicação não institucionais, muito mais eficazes, a exemplo do WhatsApp”*. Além disso, Derick ressalta que, ao utilizar tecnologias voluntárias, precisa *“pensar primeiro como vou responder, pois, posso estar correndo o risco de, amanhã ou depois, eu responder por isso, por se tratar de uma forma não*

*institucionalizada dentro da universidade, mas é a forma de comunicação que está sendo mais usada!”.*

Salienta-se, as principais experiências onde os gestores percebem a sensação de tecnoinsegurança: Livia ilustra uma situação em que orientava um aluno a usar o site do curso: *“entra no site do curso e clique em tal lugar que você vai achar a informação [...] após acontecer algumas vezes eu descobri com a bolsista que tinha dois caminhos que levavam a sites diferentes”*. No relato descrito por Livia, é destacado que os sistemas institucionais, podem gerar tecnoinsegurança não apenas para os gestores educacionais, mas também para os discentes, podendo levar tecno-*distress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Henry coloca em pauta outra situação ao relatar que, na renovação do Projeto Pedagógico do Curso (PPC), mesmo seguindo um modelo, *“tinha muitos tópicos e a gente ficava em dúvida, todo o NDE se questionava em alguns momentos”*. Logo evidencia-se que o contato com documentos e processos não usuais na rotina de gestão, corrobora para o surgimento de tecnoinsegurança, no entanto, Vicente é um dos únicos que aborda uma situação diferente, onde foi preciso que ele se posicionasse referente à vida de um colega docente, conforme o trecho:

O jurídico da universidade não sabia o que fazer e perguntou se o curso podia decidir. Me foi solicitado a ciência, prontamente fui lá e cliquei no SEI, “em ciência”[...] mas o que eles precisavam era um parecer, pois, deveria ter a palavra “favorável” ou “desfavorável” e o SEI não tem parecer. Exceto se faça um despacho, então a ferramenta me deixou inseguro porque foi citado coisas sobre demissão, sobre PAD, e eu estava anuindo, era uma situação vilipendiosa [...] eu precisava decidir se aquilo ali era possível e não competia a mim, mas o jurídico disse que já que eles não tinham onde procurar, que o coordenador resolvesse (Vicente).

No que se refere a percepção de Vicente, é possível verificar que a falta de clareza propicia o surgimento de tecnoinsegurança e tecnocomplexidade, podendo conduzir os gestores ao tecno-*distress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Na situação descrita por Vicente, o gestor sente-se inseguro, ansioso e inadequado ao usar o SEI, especialmente em contextos críticos, como a situação mencionada, visto que, essa problemática não só afeta sua eficácia e produtividade, mas também sua confiança e satisfação no trabalho. Para tanto, a percepção de tecnoinsegurança dos gestores diminui quando *“existem aquelas funcionalidades que já costumei usar frequentemente, me sinto confiante e cada vez aprendo mais”* (Henry). Isso ilustra como a familiaridade com certas tecnologias (voluntárias e mandatórias) podem propiciar ao tecno-*eustress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich,

2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Todos os gestores seguem a mesma percepção no que diz respeito à forma de lidar com a tecnosobrecarga, como se evidencia no trecho de Derick:

Para lidar com essas problemáticas geralmente eu pergunto para alguma pessoa, já tem uns canais que tem algumas pessoas-chave em cada setor. É mais rápido a gente perguntar para alguém do que a gente ir atrás do manual, do fluxo, porque até achar esse manual, eu já falei com cinco pessoas. Porque eles não estão organizados, né? Se tivesse tudo no mesmo local e a gente volta na ideia do sistema ser integrado e ter esses manuais alinhados, facilitaria (Derick).

Além de buscar suporte com colegas de trabalho e suporte organizacional, os gestores se mostram proativos ao identificar demandas. Nesse sentido, os relatos evidenciaram diversas questões relacionadas a tecnoinsegurança, considerando o que os gestores educacionais percebem como fator determinante para a manifestação dessa dimensão, as atuações onde eles percebem que essa dimensão se manifesta e como enfrentam essas situações (sintetizadas no Quadro 12).

Quadro 12 - Relação entre os criadores de tecnoinsegurança, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor

Criadores de Tecnoinsegurança	Práticas de Trabalho	Formas de lidar com o tecnoestressor
Uso de ferramentas desconhecidas (não institucionais)	Atendimento ao público; Elaboração do PPC; Uso do sistema SEI;	Suporte Organizacional
<i>WhatsApp</i>		
Site do curso		
Renovação do PPC		
Documentos desconhecidos que envolvem o uso do SEI		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados (2024).

Conforme o quadro 12, identificaram-se como criadores de tecnoinsegurança: uso de ferramentas desconhecidas (não institucionais), *WhatsApp*, site do curso, renovação do PPC, documentos desconhecidos que envolvem o uso do sistema SEI. Especificamente emergem das práticas de trabalho, atendimento ao público, elaboração do PPC, uso do sistema SEI e a forma de lidar perpassa o suporte organizacional. A próxima seção aborda outra dimensão do tecnoestresse, chamada de tecnocomplexidade.



### 5.2.5 Tecnoestresse: Dimensão Tecnocomplexidade

A tecnocomplexidade, refere-se ao medo dos indivíduos em executar tarefas utilizando a TI, por considerarem complexa (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011). Na rotina dos coordenadores de curso, Vicente, Dandara, Derick, Livia, Sophia expressam um sentimento de tecnocomplexidade.

Salienta-se, as principais experiências onde os gestores percebem a sensação de tecnocomplexidade: Vicente descreve que enfrenta *“uma certa complexidade ao utilizar as tecnologias existentes no meu trabalho como coordenador de curso, creio que o SEI continua totalmente travado, totalmente não, está muito travado”*. Dandara concorda com essa percepção ao destacar que *“dos sistemas que eu uso acredito que o Sei é mais complexo [...] Por exemplo, no SEI quando eu vou escrever um despacho, eu acho aquilo ali um negócio seco, não consigo escrever com uma coisa seca”*. Dandara também menciona a importância do apoio dos colegas para superar os desafios: *“Eu lembro que eu nem sabia como é que era, tá? E um colega foi me dizendo, faz assim, mas eu não sabia nem o que escrever, aí a partir de um despacho que foi me falado como modelo eu fui reformulando, mas nesses casos tem que usar termos técnicos”*.

No caso de Dandara, tecno-eustress é experimentado quando após a barreira inicial, que gerou um estresse, a gestora aprendeu com base um modelo e adaptou-se a nova tecnologia, transformando essa experiência em uma oportunidade de crescimento, levando a uma maior competência e confiança, logo, o desafio de aprender a escrever despachos no SEI, apesar de inicialmente difícil, resulta em um ganho significativo de habilidades e eficiência (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Além disso, ainda circundando o uso do sistema SEI pelos gestores, Sophia descreve:

Sinto que o Sei me gera essa sensação, eu acho que é uma combinação de fatores que parte é culpa do próprio sistema, que não é intuitivo, que não é feito para aquela função específica, eu acho que ele é mais judiciário do que qualquer outra coisa, e em parte pela nossa própria incapacidade ou pouco tempo de se dedicar e conhecer melhor. Eu não vejo muitas perspectivas do SEI melhorar, de certa forma, vejo ele como algo estagnado, sabe? Que ou eu me conformo com ele, ou aprendo a lidar, ou vou ficar apanhando, lido com ele dessa forma (Sophia).

No caso de Sophia, não evidenciar muitas perspectivas de melhoria nos sistemas, a sensação de estagnação e a necessidade de conformidade ou adaptação forçada são elementos de tecno-distress, causando frustração e uma abordagem de "luta ou fuga" no uso do sistema (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Além disso, os gestores abordam o uso dos sites institucionais como complexos, Dandara menciona: *“O site da Unipampa, você vai procurar alguma coisa, às vezes tu não acha as coisas, mesmo colocando na busca e tem que procurar num site de busca fora, para achar. Se eu quero fazer um despacho, eu não vou achar, vou achar 500 coisas menos isso”*.

Corroborando com a percepção dos sites institucionais (tecnologias mandatárias), Livia também destaca a percepção de tecnocomplexidade, em situações onde há múltiplos caminhos para acessar informações no site do curso. A percepção dos gestores Dandara e Livia sobre a utilização das ferramentas institucionais reflete aspectos de tecno-distress, a complexidade e dificuldade de navegação nos sites institucionais, como apontado pelos gestores, geram frustração e sobrecarga, exemplificando o tecno-distress (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Sophia aborda estratégias para lidar com a tecnocomplexidade que envolvem buscar *“algum material ou tutorial, sempre coloco no Google “como solicitar uma assinatura de pessoas de fora da Unipampa” e vejo se tem alguma coisa nesse sentido, caso não tenha algum material eu procuro tirar dúvida com algum colega”*. Vicente, por sua vez, menciona a importância do suporte contínuo e aborda que *“Talvez, se eu for coordenador no ano que vem de novo, eu já tenha pulado essas etapas. Eu uso o SEI e sinto complexo, mas se eu não tivesse o suporte da direção do campus, da secretaria do campus, já teria desistido de ser coordenador do curso”*. Nesse caso o relato dos gestores destaca a complexidade do uso do sistema SEI e a necessidade de suporte contínuo, indicando um alto nível de tecno-distress, onde o estresse negativo poderia ter levado ao abandono do cargo de coordenador (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Nesse sentido, os relatos evidenciaram diversas questões relacionadas a tecnocomplexidade, considerando o que os gestores educacionais percebem como fator determinante para a manifestação dessa dimensão, as atuações onde eles percebem que essa dimensão se manifesta e como enfrentam essas situações (sintetizadas no Quadro 13).

Quadro 13 - Relação entre os criadores de tecnocomplexidade, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor

<b>Criadores de Tecnocomplexidade</b>	<b>Práticas de Trabalho</b>	<b>Formas de lidar com o tecnoestressor</b>
Uso do sistema SEI	Realização de despachos; Divulgação de informações do curso.	Suporte Organizacional; Tutoriais em formato de vídeo ou texto.
Site Institucional da Unipampa		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados (2024).

Conforme o quadro 13, identificaram-se como criadores de tecnocomplexidade: uso do sistema SEI, site institucional da Unipampa. Especificamente emergem das práticas de trabalho, realização de despachos, divulgação de informações do curso e a forma de lidar perpassa o suporte organizacional e a busca por tutoriais em formato de vídeo ou texto.

A próxima seção aborda outra dimensão do tecnoestresse, chamada de tecnoincerteza.

### **5.2.6 Tecnoestresse: Dimensão Tecnoincerteza**

A tecnoincerteza, refere-se às diversas mudanças de *hardware* ou *software* que geram incômodo nos usuários (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011). Considerando a rotina dos coordenadores de curso, Gabriel,, Derick, Dandara e Livia expressam um sentimento de tecnoincerteza, logo, ao destacar o foco da análise para esta dimensão, têm-se os seguintes trechos das histórias:

Lembro de uma vez em que estava utilizando um dos programas da coordenação e apareceu uma caixinha de pergunta, fiquei sem saber onde clicar e o que fazer! A mensagem dizia: "Você deseja cancelar a operação?" Com opções de "OK" e "Cancelar". Fiquei pensando: se eu clicar em "OK", estou cancelando a operação? E se eu clicar em "Cancelar", ele cancela o quê? A situação ficou meio confusa, mas no final, decidi clicar em uma das opções e seguir em frente, não é culpa minha e do sistema mal feito (Gabriel).

O relato descrito por Gabriel, destaca confiança ao usar funcionalidades frequentes, mostrando que, apesar da insegurança inicial, a familiaridade e a prática promovem um sentimento positivo e de crescimento, onde é possível usufruir do *tecno-eustress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). No trabalho de gestor educacional, em diversos momentos existem ações conjuntas com outros setores, principalmente com a secretaria acadêmica, os trechos das histórias descritos abaixo, evidenciam situações onde essa parceria propiciou o surgimento de tecnoincerteza por parte dos coordenadores:

Lembro de uma situação que me gerou incerteza tecnológica, onde a secretaria acadêmica faz um processo, sobre os formandos, aparece todos os alunos que tem 70% do curso e eu preciso enviar um despacho no SEI confirmando quem é possível formando. [...] dá a sensação de que tu tem que escolher quem tá ali que vai se formar, me gera incerteza, e às vezes tu manda a lista e a pessoa não tá (Dandara).

Esses dias eu precisei usar uma planilha, compartilhada com a secretária acadêmica, e quando fui olhar e tinha desaparecido algumas linhas. [...] Fui logo falar com a secretaria e perguntar o que tinha acontecido e era uma coisa ridícula, por ser compartilhada eles tinham ocultado as linhas que eram indeferidas, eu não recebi um aviso desse comando e fiquei pensando desapareceu vários alunos (Livia).

No contexto das universidades, a colaboração com setores como a secretaria acadêmica pode ser fonte tanto de tecno-*eustress* quanto de tecno-*distress*.

Dandara, por exemplo, relata uma experiência de incerteza ao lidar com o processo de confirmação de formandos através do SEI, onde a tecnologia não apenas automatiza uma tarefa, mas também transfere ao coordenador a responsabilidade de validar uma lista de alunos, gerando uma sensação de insegurança quanto à precisão e completude das informações (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011). Essa incerteza tecnológica, onde o sistema parece colocar uma carga decisória nas mãos do gestor sem fornecer segurança total, exemplifica tecno-*distress*, evidenciando a ansiedade e o desconforto que acompanham a tomada de decisões baseadas em informações que podem parecer incompletas ou imprecisas (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Por outro lado, a experiência de Livia ao usar uma planilha compartilhada com a secretaria acadêmica também ilustra tecnoincerteza, quando linhas ocultadas sem aviso prévio geram confusão e preocupação sobre o desaparecimento de dados. O episódio relatado por Livia, ressalta como a falta de comunicação e transparência nas ferramentas tecnológicas pode desencadear tecno-*distress*, por outro lado, essas situações também podem levar ao desenvolvimento de tecno-*eustress* na medida em que os gestores aprendem a navegar por essas incertezas, desenvolvendo resiliência e aprimorando suas habilidades para gerenciar a interação com as tecnologias e outros setores (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Na situação exposta por Livia, as problemáticas com a planilha geraram tecnoincerteza, e a gestora relata:

Pensava será que é o sistema que excluiu aquele aluno? será que fiz algum processamento errado? Naquela hora eu fiquei super preocupada, fiquei apavorada e comecei a ver, estavam faltando quatro linhas, a numeração pulava do 43 para 49. Meu Deus, o que aconteceu? Daí o meu colega ainda disse, eu fiz um download daquela planilha para não ter perigo, eu tenho ela original para a gente ver. Essa importância de ter as cópias, de deixar tudo salvo, de criar um histórico (Livia).

De modo geral, Livia relata apreensão ao perceber dados ocultos em planilhas compartilhadas, causando um sentimento de incompetência até que a situação fosse resolvida com ajuda externa, fazendo com que experimente uma sensação de tecno-*distress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Além disso, ao usar os sistemas institucionais (tecnologias mandatórias), Vicente destaca uma experiência com o sistema SEI: “*não indica se foi ou não, na verdade, ele até garante, se tu marcar lá no processo, que tu tem data para retorno, mas eu não sabia dessa*

*possibilidade, hoje eu já aprendi*”. A experiência de Vicente mostra que, embora inicialmente desafiador, o aprendizado sobre a funcionalidade do SEI e a possibilidade de marcar data para retorno de processos levam ao tecno-*eustress*, ao aprender e se adaptar a essas funcionalidades (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Derick usa o *WhatsApp* (tecnologia voluntária), mas por não ser considerado institucionalizado, ele sente tecnoincerteza, conforme relata: *“por isso eu procuro usar sempre de forma racional, então dependendo do nível da informação que a gente quer passar sempre reflito se vou passar um informe, faço contato pelos meios oficiais, sempre repassando posteriormente pelos meios não oficiais”*. Isso, vai ao encontro dos achados de Beltrame (2023), onde salienta que o *WhatsApp* trata-se de uma ferramenta de extrema relevância, entrelaçada à prática diária de trabalho dos gestores educacionais, porém, não é uma tecnologia institucionalizada por documentos formais ou regras organizacionais. Para tanto, Derick mostra uma abordagem racional ao usar a tecnologia voluntária, refletindo sobre os meios de comunicação e escolhendo os mais apropriados para cada situação, essa reflexão e adaptação são características de tecno-*eustress*, pois promovem um uso mais eficiente e consciente das ferramentas disponíveis para os gestores (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). No entanto, a necessidade de recorrer a tecnologias voluntárias devido à falta de eficácia dos meios institucionais (tecnologias mandatárias) cria uma sensação de tecno-*distress* contínua no gestor. Dandara destaca outra situação que lhe causa tecnoincerteza: *“quando eu preciso pedir uma coisa nova, um formulário para onde eu vou mandar, às vezes eu não sei, preciso perguntar e por vezes demora o retorno [...] mas se estou no campus eu posso perguntar diretamente”*. Nessa situação, Dandara experimenta ansiedade e incerteza ao lidar com novos processos e ferramentas, muitas vezes procrastinando e necessitando de suporte direto para resolver problemas, o que resulta em uma experiência de tecno-*distress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

De modo geral, os gestores lidam com as situações conforme destaca Gabriel: *“eu sempre gostei muito de tecnologia, então me sinto muito acostumado, geralmente eu comento com alguém a situação, reclamando e fazendo piada ao mesmo tempo, desses acontecimentos”*. Gabriel consegue lidar com os desafios tecnológicos de maneira eficaz, utilizando o humor e a socialização como mecanismos de enfrentamento, essa abordagem promove um ambiente de trabalho mais positivo e resiliente, onde os desafios tecnológicos são vistos como oportunidades de aprendizado e crescimento, fazendo com que o gestor experiencie o tecno-*eustress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Nesse sentido, os relatos evidenciaram diversas questões relacionadas a tecnoincerteza, considerando o que os gestores educacionais percebem como fator determinante para a manifestação dessa dimensão, as atuações onde eles percebem que essa dimensão se manifesta e como enfrentam essas situações (sintetizadas no Quadro 14).

Quadro 14 - Relação entre os criadores de tecnoincerteza, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor

Criadores de Tecnoincerteza	Práticas de Trabalho	Formas de lidar com o tecnoestressor
Uso de ferramentas desconhecidas (não institucionais)	Atendimento ao público; Realização de despachos; Ajuste de matrículas.	Suporte Organizacional
<i>WhatsApp</i>		
E-mail institucional		
Uso do sistema SEI		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados (2024).

Conforme o quadro 14, identificaram-se como criadores de tecnoincerteza: uso de tecnologias voluntárias (não institucionais), *WhatsApp*, e-mail institucional e o uso do sistema SEI. Especificamente emergem das práticas de trabalho, atendimento ao público, realização de despachos e ajuste de matrícula e a forma de lidar perpassa o suporte organizacional. A próxima seção aborda outra dimensão do tecnoestresse, chamada de tecnoinvasão.

### 5.2.7 Tecnoestresse: Dimensão Tecnoinvasão

A tecnoinvasão, refere-se aos usuários não se sentirem livres da TI (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011). Considerando a rotina dos coordenadores de curso, Henry, Vicente, Dandara, Livia e Sophia expressam um sentimento de tecnoinvasão.

Dandara reflete em seu relato que os gestores, considerando suas atribuições, precisam fazer o uso das tecnologias, principalmente das mediadas pela internet e por vezes sentem a vida pessoal está sendo invadida por causa da tecnologia:

Parece que a gente não vive sem isso, mas a gente vive, sim, só que a gente tem que aprender a viver sem! Só que tudo que a gente faz é assim, eu me sinto invadida até na questão pessoal. Existem dias em que eu vou dormir, pensando em alguma problemática da coordenação [...] parece que nunca fico desconectada do trabalho (Dandara).

Vale ressaltar que a sensação de tecnoinvasão na visão da gestora aumentou em função da catástrofe no Rio Grande do Sul, onde muitos professores do curso e alunos foram atingidos direta ou indiretamente: *“teve de certa forma, uma elevação da invasão do meu espaço pessoal em função das tecnologias nesse momento de crise climática”* (Dandara). Corroborando Livia destaca que no momento da catástrofe estava muito envolvida com o *WhatsApp* nos grupos – de coordenadores e dos alunos:

Às vezes eu digo, vou ficar uma hora sem olhar o telefone, só que às vezes compromete coisas pessoais, ligadas à minha família, porque para eu não olhar as coisas de trabalho, eu estaria escolhendo não vou olhar tudo [...] Chegou em um momento que eu olhava para o telefone e falava, daqui a um tempo vai ter mais, daqui a um tempo vem a resposta, mas até chegar a orientação tinha aquelas várias perguntas. Acho importante dizer que eu tenho um aparelho de celular com as informações profissionais e pessoais e ele tem notificações (Livia).

O relato dos gestores Dandara e Livia exemplificam essa transição, onde a pressão de estar sempre "conectada" invade espaços pessoais, dificultando a separação entre vida profissional e privada, logo, os achados assemelham-se aos descritos por Tarafdar *et al.*, (2007), Ragu-Nathan *et al.*, (2008), Tarafdar *et al.*, (2011).

Logo, a tecnologia, proporciona uma conectividade, essencial em momentos críticos, como a catástrofe no Rio Grande do Sul, sendo percebida como um desafio gerenciável, motivando os gestores a responderem prontamente às demandas emergenciais (*tecno-eustress*), no entanto, e a contínua exposição às demandas mediadas pela tecnologia, especialmente em crises, pode transbordar para *tecno-distress*, reação que varia de um indivíduo para o outro. Ao considerar o atendimento ao público mediado pelas tecnologias, ao utilizar o e-mail institucional e lidar com o excesso de recebimentos, Dandara relata que, ao acessar o e-mail, pensa *“meu Deus, será que perdi alguma coisa, eu sinto que todo dia que eu não olhar e é nesse sentido a invasão, de que se pular um e o outro, posso estar perdendo alguma coisa, ou alguém mandar uma coisa depois do que eu olhei”*.

Corroborando Vicente destaca que o e-mail institucional:

Tem muita chegada, mas é o local apropriado para comunicação, mas esses dias eu recebi algo pior, uma ligação [...] meu e-mail, eu leio e sou obrigado a ler, é institucional e está perfeito.[...] estava super acostumado e me virando bem com excesso de e-mail, era negativo, mas eu me virava bem e respondia, me organizava agora com a ligação eu achei ruim isso por ser domingo de tarde, por exemplo, ou ontem às 11 da noite, ou hoje às 7 da manhã. Enfim, me incomoda, acho que hoje a ligação e o áudio são as coisas que mais me incomodam. [...] No meu celular mesmo eu não tenho notificação nenhuma, apesar de olhar ele a cada 30 minutos e a noite até às 20h, depois eu não olho mais até dormir (Vicente).

Nesse contexto, o *tecno-eustress* se manifesta nas estratégias eficazes de gerenciamento da tecnologia, permitindo que os indivíduos mantenham um equilíbrio saudável entre trabalho e vida pessoal. Por outro lado, o *tecno-distress* emerge quando a tecnologia é percebida como uma invasão constante e incontrolável, afetando negativamente o bem-estar dos indivíduos, especialmente quando a separação entre trabalho e vida pessoal é prejudicada (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Para Henry as tecnologias acabam influenciando nas questões de trabalho-família:

Vejo que os coordenadores da noite, mandam mensagem de noite, como se fosse de dia, mas compreendo que é o horário de expediente deles, eles se comunicam entre eles, mas como o grupo do *WhatsApp* é comum, acaba que todos recebem as mensagens e isso é ruim! [...] sempre fico em dúvida, entre não olhar totalmente e ser alguma coisa importante que eu não vi, ou olhar e ver que não é comigo, nesse caso eu prefiro ir verificar! [...] de dia, de manhã, de tarde, de noite e também em férias, todos os dias tinha mensagem no *WhatsApp* e algumas delas eram para mim mesmo, solicitando alguma ajuda mesmo estando em férias! Então, invade muito! [...] às vezes são enviadas mensagens importantes logo cedo e dez minutos depois já tem, cento e poucas mensagens, já ficou lá para trás o documento, não vou perder tempo procurando algo ali, prefiro ver o que está no e-mail [...] a finalidade do grupo acaba se perdendo um pouco, porque são muitas mensagens desnecessárias, figurinhas, comentários, reclamações e por vezes um documento que é importante, uma instrução normativa, uma orientação acaba se perdendo (Henry).

O relato de Henry perpassa entre *tecno-eustress* e *tecno-distress* no contexto das interações mediadas por tecnologias, especialmente no que se refere à relação trabalho-família. Por um lado, a percepção de invasão do espaço pessoal pelas mensagens enviadas fora do horário de expediente, ou mesmo durante as férias, é um exemplo de *tecno-distress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Henry sente a necessidade de monitorar constantemente o *WhatsApp* para não perder informações importantes, mesmo quando a maioria das mensagens são irrelevantes, aumentando a ansiedade e dificultando o desligamento do trabalho, propiciando o aparecimento dos tecnoestressores – tecnosobrecarga e tecnoinvasão (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011). Essa tecnosobrecarga sofre impactos devido à natureza desordenada da comunicação estabelecida no grupo de coordenadores, onde informações essenciais se perdem entre conversas triviais, dificultando a eficiência no gerenciamento das tarefas. Por outro lado, o *tecno-eustress* é menos evidente nesse contexto, mas pode ser identificado na decisão de Henry de verificar as mensagens para garantir que não perca nada importante, o que reflete uma tentativa de controle sobre a situação, ainda que isso resulte em estresse adicional (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Ademais, Henry e Livia



percebem a questão das várias mensagens de *WhatsApp*, e-mails, contato nas férias, ou em uns horários absurdos, salientando que:

Tenho vontade de sair do grupo de coordenadores do *WhatsApp*, mas não posso, né? É, porque, por outro lado, é bom saber como são os colegas que tipo de assunto é polêmico entre eles, o que é mais discutido no grupo, alguns com nenhuma experiência e outros com 6, 7 anos. [...] eu acho que me deixaria muito mais alienado, mas me sobrecarrega e anoja, pois, não é prático e nem objetivo! (Henry).

Parece que eu não tenho sossego [...] Eu tirei umas férias que não foram férias, esse ano até eu consegui tirar um mês de férias, que é uma coisa inédita, que eu não tirava há muito tempo, eu consegui tirar um mês de férias. Mas desse um mês, eu acho que 15 dias eu tive esses contatos sempre, senti uma sensação ruim, porque a gente pensa assim, “ah, estou aqui num período que era para ser de descanso, de férias, e não consigo tirar férias (Livia).

O relato de Henry e Livia evidencia um dilema marcante entre os efeitos de *tecnostress* e *tecnodistress* nas suas experiências de trabalho, especialmente no que se refere à comunicação constante via *WhatsApp* (tecnologia voluntária) e e-mail institucional (tecnologia mandatória).

Henry expressa um desejo de se desconectar do grupo de coordenadores no *WhatsApp*, reconhecendo que, embora a participação no grupo seja importante para se manter informado sobre as discussões e dinâmicas entre os colegas, o elevado número de mensagens, muitas vezes irrelevantes e não objetivas, gera uma sensação de tecnosobrecarga e tecnoinvasão, propiciando o surgimento de *tecnodistress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Por outro lado, o reconhecimento da importância do grupo para se manter informado reflete um elemento de *tecnostress*, onde a tecnologia oferece a oportunidade de aprendizado e conexão, ainda que a um custo elevado que é as diversas dinâmicas enraizadas naquele contexto digital (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar, Cooper e Stich, 2019; Califf *et al.*, 2020).

Livia, por sua vez, enfatiza a invasão do trabalho no período de férias, o que resultou na sensação de que o descanso foi constantemente interrompido, ilustrando como não desconectar-se completamente do trabalho durante as férias intensifica o *tecnodistress*, comprometendo a qualidade do descanso e aumentando o desgaste mental dos gestores (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Ambos 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 excessiva ou intrusiva (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011).

Além disso, Henry e Dandara abordam outras situações/tarefas onde surgiram sensações de tecnoinvasão no período de férias conforme descritas:

Consultar o ENADE, esse site é uma dificuldade enorme, praticamente é só o coordenador titular que sabe, e eu tive que abrir no meu *notebook* à noite, num dia para realizar a atividade, neste período meu substituto estava em atuação. Outro momento que me recordo foi uma aluna solicitando ajuste de matrícula via *WhatsApp* 22h da noite, eu já estava no conforto no meu lar (Henry).

Durante as férias eu tive que acompanhar o substituto, isso gerou uma invasão, porque assim, existem colegas que não tem experiência e todos os dias eu precisei conversar com a pessoa que tava me substituindo. Nessa situação, percebemos como é ruim não ter um e-mail institucional da coordenação, onde contenha tudo, isso ajudaria, pois, não estaria vinculado ao meu pessoal e quando eu estivesse em férias o substituto poderia verificar ali alguma situação (Dandara).

Os relatos assemelham-se aos achados de Sousa e Capellozza (2019) que destacam ser comum o recebimento de mensagens eletrônicas relacionadas ao trabalho após o horário formal das atividades, bem como, no momento de férias.

Vale ressaltar que essas problemáticas geram diversos sentimentos nos coordenadores, como os descritos por Livia *“quando eu penso que não tive esse descanso eu lembro que depois vai começar todo o semestre, que não vai ter folga tão cedo em função das demandas. Gera uma sensação ruim e eu questiono, será que eu poderia ter feito algo para evitar?”* mas consegue perceber que *“na maioria das vezes a gente sabe que não, são coisas que surgem, a coordenação é sempre uma caixa de surpresa”* (Livia).

A percepção de não ter conseguido descansar adequadamente durante o período de férias, aliada à antecipação de um semestre repleto de demandas e sem folga, gera uma sensação de angústia e questionamento interno. Esse sentimento de incapacidade de desconectar-se do trabalho, mesmo durante períodos destinados ao descanso, exemplifica *tecno-distress*, ao mesmo tempo, Livia demonstra uma tentativa de racionalizar e encontrar um certo consolo ao reconhecer que muitas dessas demandas são inevitáveis e inerentes ao papel de coordenação, descrito como uma "caixa de surpresas" (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Esse reconhecimento, ainda que melancólico, sugere uma forma de *tecno-eustress*, onde a aceitação da imprevisibilidade e da necessidade constante de adaptação pode levar a um fortalecimento da resiliência, mesmo que às custas do bem-estar (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Assim, o trecho do relato de Livia, destaca a dualidade das experiências vivenciadas pelos gestores, que oscilam entre o estresse provocado pela tecnologia e a tentativa de encontrar sentido e controle em meio ao caos.

Conforme os dados, Henry, Vicente, Dandara e Livia relatam a invasão do espaço pessoal devido à comunicação fora do horário de expediente ou férias, seja por *WhatsApp*, e-

mails ou ligações, gerando uma sensação de *tecno-distress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Quando se percebem invadidos pela tecnologia, surgem formas de lidar com essas problemáticas, Sophia lida com a sensação de tecnoinvasão ao *“ter contato com ela analisar a situação se tem prazo ou não, e depois retornar. Quando acontecem essas situações, eu sinto o coração acelerar e isso vem associado à ansiedade, às vezes eu fico tensa”*. A resposta de Sophia ao se sentir invadido pela tecnologia é primeiramente analisar a situação e verificar a urgência da demanda antes de agir, o que demonstra uma tentativa de controle e gerenciamento do *tecno-distress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). No entanto, mesmo com essa abordagem estruturada, a sensação de ansiedade e tensão física, como o aumento da frequência cardíaca, ainda surge, indicando que o impacto emocional da tecnoinvasão é significativo (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011). Essa reação física e emocional ao ser confrontado com demandas tecnológicas inesperadas exemplifica o *tecno-distress*, onde a tecnologia provoca estresse e ansiedade (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Contudo, a estratégia de Sophia de pausar e avaliar antes de responder também sugere um esforço de *tecno-eustress*, onde busca-se uma situação gerenciável, mantendo-se assim o controle sobre seu ambiente e respostas (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Nesse sentido, os relatos evidenciaram diversas questões relacionadas a tecnoinvasão, considerando o que os gestores educacionais percebem como fator determinante para a manifestação dessa dimensão, as atuações onde eles percebem que essa dimensão se manifesta e como enfrentam essas situações (sintetizadas no Quadro 15).

Quadro 15 - Relação entre os criadores de tecnoinvasão, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor

<b>Criadores de Tecnoinvasão</b>	<b>Práticas de Trabalho</b>	<b>Formas de lidar com o tenoestressor</b>
Ligações de trabalho fora do horário de expediente	Atendimento ao público; Acesso ao ENADE; Comunicação interna.	Estabelecimento de prioridades; Gerenciamento de uso das ferramentas.
<i>WhatsApp</i>		
E-mail institucional		
Contato com o trabalho durante as férias		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados (2024).

Conforme o quadro 15, identificaram-se como criadores de tecnoinvasão: ligações de trabalho fora do horário de expediente, *WhatsApp*, e-mail institucional e contato com o trabalho durante as férias. Especificamente emergem das práticas de trabalho, atendimento ao público, acesso ao ENADE, comunicação interna e a forma de lidar perpassa o estabelecimento de prioridades, gerenciamento de uso das ferramentas. A próxima seção visa identificar o efeito positivo do tecnoestresse, chamado de *Tecno-Eustress*.

### 5.3 Efeitos do Tecnoestresse: *Tecno-Eustress*

O *Tecno-Eustress* descreve como os indivíduos percebem o SI como um desafio estimulante e experimentam o correspondente estresse "positivo" que os impulsiona a adotar estratégias de enfrentamento que resultam em consequências favoráveis (Tarafdar, Cooper e Stich, (2019).

Conforme os dados, Gabriel, Henry, Vicente e Joaquim, ou seja, menos da metade dos coordenadores, evidenciam **mudanças em função da tecnologia** em suas atividades de gestão. Segundo os dados, podemos observar como diferentes gestores lidam com as mudanças tecnológicas em seus respectivos ambientes de trabalho. Por exemplo, Gabriel menciona:

Quando vou finalizar o semestre ou às vezes até antes eu preciso de um relatório que mostra todos os alunos do curso, nesse relatório tem lá as disciplinas que eles cursaram, aprovação e reprovação, nota, etc. E esse relatório vem no Excel, só que às vezes o pessoal que construiu muda a ordem das colunas, ou seja, a coluna B é a nota aí de repente a coluna B vira o semestre e a coluna nota vai parar na coluna D. Quando eu vou analisar, eu me perco um pouco com isso, mas me perco porque o programinha que fiz ele usa essa planilha após eu baixar do sistema da universidade e fazer o *upload*. Nesses casos, quando eu vou utilizar essa planilha no meu sisteminha ele não entende o que tá acontecendo porque as colunas foram modificadas e eu não sei porque o pessoal vai fazer isso lá no sistema, não mudam as informações apenas é realizada a troca das colunas (Gabriel).

O relato de Gabriel destaca como a tecnologia, ao mesmo tempo em que facilita as atividades do cotidiano dos gestores, também impõe desafios que exigem adaptação e resiliência, ilustrando o conceito de *tecno-eustress*, visto que, para melhorar seu trabalho desenvolveu uma ferramenta própria para processar relatórios, o que demonstra um esforço proativo de integrar a tecnologia em suas atividades diárias e otimizar processos (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Nesse sentido, o estresse experienciado por Gabriel, embora desafiante, leva ao desenvolvimento de novas competências e ao fortalecimento das habilidades de gerenciamento tecnológico.

De maneira semelhante, Henry descreve como as atualizações constantes no sistema GURI inicialmente causavam atrasos, mas com o tempo ele aprendeu a se adaptar e evidenciou

um lado positivo “o GURI tá sempre sendo atualizando, às vezes essas atualizações acabam atrasando muita coisa, como esses dias aconteceu com os plano de ensino, não dava, houve mensagens estranhas”, além disso, “no início essas atualizações atrapalham, mas tem mudanças que vêm para o bem, por exemplo, a biblioteca web também mudou, esses dias eu fiz um teste para ver como vai ser e achei muito mais fácil de trabalhar nela do que antes, apresenta bem mais funcionalidades” (Henry). Na situação descrita por Henry, a adaptação às mudanças tecnológicas e a capacidade de encontrar benefícios nas atualizações demonstram crescimento e desenvolvimento profissional, propiciando que o gestor usufrua do tecno-eustress (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Vicente, por outro lado, enfrenta desafios mais complexos ao lidar com a compilação de documentos de diversas plataformas, o que gerou uma experiência inicial de frustração intensa, conforme descreve o trecho:

Se olharmos para o passado, há uma dinâmica de troca de coordenadores a cada dois anos e essa acessibilidade e a memória desses coordenadores “se perde” e nem todos têm a gentileza lembrar onde estavam os documentos. Eu precisava alimentar um sistema, um drive, baseado nas últimas coisas que aconteceram nos últimos dois anos e precisei de meses até compilar todos os dados para entregar para o INEP. Então, ter muitas plataformas, muitos sistemas atrapalha, por mais que seja digitalizado o drive, o e-mail, o SEI, eles não têm uma guarda única nem mesmo um sistema de filtro e busca (Vicente).

No entanto, a superação dessas dificuldades, mesmo que com altos níveis de estresse, propicia um aumento na competência e confiança, aspectos centrais do tecno-eustress (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Quanto às situações de mudanças, Joaquim expressa uma experiência positiva com as recentes atualizações no sistema GAUCHA, que melhoraram significativamente a eficiência e a velocidade de resposta das demandas. Ele destaca: “até agora o visual e a funcionalidade das respostas me chamou a atenção, parece que ficou muito mais rápido, não sei se foi acaso, mas eu abri uns chamados, e assim alguns foram respondidos em uma hora e meia, uma coisa que nunca aconteceu na vida”. Esse relato reforça a ideia de tecno-eustress, onde mudanças tecnológicas, apesar de inicialmente perturbadoras, podem resultar em melhorias substanciais na experiência de trabalho e satisfação pessoal (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Mais da metade dos coordenadores, destacam já terem vivenciado **situações de aborrecimento devido à tecnologia** existente em suas atividades de gestão. Segundo os dados, podemos observar que Gabriel, Henry, Vicente, Joaquim, Derick, Eduarda, Dandara, Livia e Sophia já apresentaram situações de aborrecimento em seus ambientes de trabalho.

Uma das principais situações de aborrecimento está relacionada ao uso dos sistemas, como evidencia a fala de Gabriel *“a internet em si é bem instável, se eu tivesse que estimar a cada uma semana talvez cada duas semanas dê um problema na conexão. Não necessariamente culpa da universidade, porém, pode ser uma culpa do provedor, mas acontece e o sistema fica inacessível”*. Para Henry, os aborrecimentos se entrelaçam nas funções do cotidiano, mas ele considera: *“quando cai a internet o sistema não funciona pelo evento climático e nessas situações não tem muito o que fazer nem mesmo como arrumar de uma hora para outra, nossa única alternativa é só relaxar e seguir”*.

As experiências de Gabriel e Henry com a instabilidade da internet e o impacto nos sistemas institucionais, embora inicialmente gerem aborrecimento e desafios, também proporcionam uma oportunidade para o desenvolvimento de tecno-eustress (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). A postura de Henry, que opta por relaxar e aceitar a impossibilidade de controlar certos eventos, exemplifica como a adaptação a esses desafios pode transformar o tecnoestresse em uma experiência de crescimento e resiliência, promovendo um bem-estar maior em meio às adversidades tecnológicas.

Na visão de Henry, ele expõe que:

O aborrecimento acontece porque é a nossa principal ferramenta de trabalho, especialmente nesse período! Eu vi que inclusive no grupo do *WhatsApp* os coordenadores quando estava fora, lembro era no domingo, os colegas dizendo que não estava funcionando o GURI, era só para essa pessoa, porque eu sabia que ninguém ia trabalhar domingo para colocar algo no sistema do GURI e muito menos o sistema teria que estar disponível no domingo (risos). Mas, enfim, eu vejo que alguns coordenadores acabam se estressando, que ficam tentando, reclamando até de madrugada, no sábado, eu tentei uma vez, duas, se não deu, e vi no grupo que realmente está fora, o que vou fazer? Quando voltar, eu volto a fazer meu trabalho! Porque as demandas são diversas, não são só da coordenação, tem outras coisas também da parte das minhas aulas, da parte da pesquisa principalmente! (Henry).

O comportamento descrito por Henry, reflete uma forma positiva de lidar com as dificuldades, onde os indivíduos reconhecem as limitações tecnológicas, ajustam suas expectativas e rotinas para minimizar o impacto negativo e usufruírem assim do tecno-eustress (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Embora o aborrecimento seja inevitável, especialmente quando se trata de uma ferramenta central como o sistema GURI, Henry demonstra resiliência ao aceitar que certos problemas estão além de seu controle. Ao priorizar outras demandas e manter uma atitude equilibrada, ele transforma o potencial estresse em uma oportunidade de manter a calma e a eficiência, mostrando que a adaptação positiva às falhas tecnológicas pode, de fato, promover o bem-estar no ambiente de trabalho.

Eduarda ressalta que não realiza suas atividades na última hora e segue uma ordem de prioridade, no entanto, *“quando, por exemplo, o sistema cai, aquilo começa a acumular um pouco e causa um transtorno muito grande quando a gente não tem o sistema. Porque não depende da gente querer trabalhar e depender do teu sistema. Então isso aí atrapalha!”*.

Embora o transtorno causado pela interrupção seja evidente no relato do gestor, a organização prévia e a estratégia de evitar a procrastinação permitem que Eduarda enfrente esses desafios com resiliência, transformando o potencial tecnoestresse em uma experiência controlada e menos desgastante, evidenciando o estresse positivo (tecno-eustress) no gerenciamento eficaz das demandas (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar, Cooper e Stich, 2019; Califf *et al.*, 2020).

Além disso, existem outras situações elencadas pelos gestores como fontes de aborrecimento que circundam o uso dos sistemas institucionais, tais como:

Essa questão das ACGs, a uns 2 ou 3 semestres o processo foi digitalizado, agora o aluno coloca no próprio GURI as informações. Só eu enquanto coordenador tenho acesso a essas ACGs, embora a norma da Unipampa seja que o docente ou coordenador tem que fazer a avaliação das ACG's [...] Algo que estamos requisitando que seja mudado, por exemplo, que os próprios TAE pudessem fazer avaliação das ACGs, aqui no curso a gente tem 800, 900 certificados cada semestre, então se eu tiver que fazer isso sozinho eu fico duas, três semanas só avaliando ACG, acaba sendo uma demanda muito grande, essa, na verdade, é a maior demanda do curso! (Joaquim).

Um dos maiores problemas que enfrentamos está relacionado com os computadores, [...] estão desatualizados, não tem câmera, quando eu vou participar de uma reunião de alguma coisa, que é online, eu preciso vir para casa, porque eu tenho que ter o meu computador pessoal, o *notebook*. Na Unipampa, na minha sala, nós não temos computador atualizado, continua sendo o mesmo ainda desde que cheguei na instituição, ele está lento, falta uma câmera, está seguidamente com problema. [...] acabo me irritando pela desatualização dos equipamentos, pelo sucateamento (Derick).

Joaquim destaca o enorme volume de certificados a serem avaliados, enquanto o Derick menciona a falta de recursos tecnológicos atualizados, o que impacta tanto a coordenação quanto a realização de aulas. Esses exemplos descritos nos relatos dos gestores refletem como a tecnologia pode criar sobrecarga de trabalho e frustração, mas também como essas situações podem estimular a busca por melhorias e soluções, levando à experiência de tecno-eustress (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Gabriel, por sua vez, menciona que, quando o aborrecimento é, por exemplo, com os sistemas institucionais (tecnologias mandatórias), ele se sente *“tranquilo porque é problema da universidade, a universidade tem que tá ciente de que aconteceu algum problema e eu não consegui usar para desempenhar minha atividade. Mas eu sempre tenho internet no celular, por exemplo, e consigo resolver alguns problemas”*. Nesses casos, ele poderia *“reclamar “olha*

*não tinha internet” ou “o sistema caiu” então fico tranquilo, levanto, tomo um cafezinho, reclamo “Ah não, caiu, vamos lá é costumeiro (Gabriel)” Enquanto isso, Livia lida com essas problemáticas tentando ampliar os prazos das atividades institucionais, uma prática que se tornou “frequente na Unipampa, que eu acho ruim, né? Essa instabilidade que a gente tem dos sistemas, de uma forma geral, acabou gerando essa cultura de que tudo vai ser prorrogado, de que tudo vai ser adiado, porque o sistema nos impossibilitou cumprir o prazo”.*

A abordagem de Livia reflete aos aspectos do tecno-*eustress*, onde a tranquilidade diante dos problemas tecnológicos e a capacidade de adaptar-se, como recorrer à internet móvel ou simplesmente aceitar as falhas, ajudam a mitigar o impacto do estresse, logo, a resiliência apresentada pelo gestor permite que ele enfrente as falhas com uma atitude positiva e sem se deixar abater, convertendo um potencial tecno-*distress* em uma experiência gerenciável (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Em contraste, o relato de Livia sobre a instabilidade dos sistemas na Unipampa, que frequentemente leva à prorrogação de prazos e adiamentos, pode ser vista através da lente do tecno-*eustress* como uma fonte de frustração que, paradoxalmente, também promove o desenvolvimento de resiliência e adaptação entre os gestores (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Esse constante ajuste às falhas dos sistemas, pode estimular os gestores a experienciar o tecno-*eustress*, onde seja possível aprender a navegar por situações adversas, aprimorando suas habilidades de planejamento e flexibilidade.

Metade dos coordenadores, destaca que o estresse originado pela tecnologia no trabalho da coordenação **contribuiu positivamente** para lidar com os problemas relacionados ao cargo. Segundo os dados, podemos observar que Henry, Joaquim, Derick, Livia e Sophia percebem que o estresse tem uma contribuição positiva em suas práticas cotidianas de gestão.

Para Sophia, *“sempre que tem algum estresse, seja por precisar aprender a utilizar alguma tecnologia, ferramenta ou porque aconteceu alguma situação, eu sempre tiro um aprendizado disso”*. No entanto, Sophia ressalta que em sua perspectiva o estresse *“sempre vai ser negativo, não considero que ele vai contribuir positivamente, é mais saber como lidar com ele”*. Henry, ao lidar com situações estressantes, destaca que aprende e amadurece, percebendo que *“o estresse não vale a pena, aquele estresse que vivi em um determinado momento, no futuro já sei como resolver, eu enxergo o lado positivo de poder amadurecer!”*.

Henry, por sua vez, adota uma visão mais otimista, valorizando o crescimento e o amadurecimento resultantes das experiências estressantes. Essa capacidade de transformar o estresse em um catalisador para o desenvolvimento pessoal reflete o conceito de tecno-*eustress*,



onde as dificuldades tecnológicas, quando enfrentadas com uma atitude positiva, podem contribuir para o fortalecimento da resiliência e para o aprimoramento das competências individuais (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Vale ressaltar que, na visão de Livia:

Se eu tivesse que dizer, isso é uma coisa boa, sim, o estresse positivo muitas vezes é bom, tira a gente da zona de conforto. Mas se aquilo é todo dia, cada dia tem um problema diferente, já começa a ser um fator negativo. Acho que várias vezes o estresse contribui positivamente no meu trabalho, porque a gente tem que resolver de alguma forma e eu sempre digo para os alunos, “não te preocupa que a gente vai resolver (Livia).

Na visão de Livia, o tecno-*eustress* é um fator crucial para o crescimento e desenvolvimento profissional, pois o estresse positivo pode impulsionar a superação de desafios e a saída da zona de conforto (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Para Henry, a maturidade e experiência no cargo é crucial para lidar com os desafios, como quando surge um problema no sistema:

Para alguns colegas vai ser o fim do mundo, para mim segue a vida com outras coisas das tantas que eu preciso realizar e em último caso, retorno ao processo físico. Então acho que essa experiência enquanto coordenador não pode ser só de tempo na gestão, ela tem que ter um aprendizado, um amadurecimento. A cada demanda que chega, que a gente sente um estresse na hora, mas quando a gente resolve, fica aquele sentimento “consegui, agora eu já conheço o caminho” (Henry).

O relato de Henry exemplifica que a maturidade e a experiência adquiridas ao longo dos anos em outros mandatos como gestor, são fundamentais para lidar com os desafios tecnológicos, como problemas nos sistemas institucionais (tecnologia mandatória). Dessa forma, Henry exemplifica como o tecno-*eustress* pode transformar o estresse tecnológico em um motor para o desenvolvimento pessoal e profissional, evidenciando que a experiência e a adaptabilidade são essenciais para transformar desafios em oportunidades de aprimoramento (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Joaquim compartilha experiências onde percebe que o estresse oriundo da tecnologia teve uma contribuição positiva na resolução de problemas:

No período de ajuste que o GURI não funcionou e depois teve uma queda de luz e todo estado teve problema. Acho que tem uma relação entre o estresse do meu trabalho e uma contribuição positiva para lidar com as problemáticas. Justamente nesse dia que o GURI não funcionou, primeiro eu pensei: “pronto, agora, não tem como fazer mais ajustes”, mas depois a gente até foi conversando, tem uma forma, muitos alunos já têm o histórico baixado, o *download*, então vamos chamar todo mundo (Joaquim).

Na visão de Joaquim, o estresse gerado por problemas tecnológicos, como a falha do sistema GURI e uma queda de luz, propicie um momento de frustração, a experiência acabou

estimulando a criatividade e a colaboração, resultando em soluções alternativas eficazes, como a comunicação com alunos que já tinham os dados necessários. Isso demonstra que usufruir do *tecno-eustress*, pode catalisar uma abordagem proativa e inovadora para enfrentar e superar obstáculos, contribuindo para um crescimento pessoal e profissional ao transformar desafios tecnológicos em oportunidades de aprendizado e melhoria (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Quanto à contribuição positiva, Livia destaca que *“os problemas muitas vezes mostram outros caminhos que a gente não tinha pensado antes, eu particularmente gosto, me sinto bem quando consigo uma alternativa para resolver os problemas”*. A visão de Livia, destaca que as dificuldades tecnológicas frequentemente abrem novas perspectivas e caminhos que não haviam sido considerados anteriormente. Assim, o estresse positivo (*tecno-eustress*), ao desafiar e exigir criatividade, contribui para um sentimento de realização e crescimento, sublinhando como enfrentar e superar obstáculos tecnológicos pode resultar em avanços significativos e satisfação profissional (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Menos da metade dos coordenadores sentem-se **motivados pelo estresse originado pela tecnologia** existe em seu trabalho de coordenação. Segundo os dados, percebe-se que Henry, Joaquim, e Sophia encontram motivação no estresse.

Henry vê a motivação *“como uma consequência de fazer algo quando não se tem outra opção”*. Logo, Henry considera que a motivação pode ser uma consequência de enfrentar desafios tecnológicos sem ter outra opção, nesse caso o estresse aqui age como um motivador para superar problemas, exemplificando o *tecno-eustress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Derick, por sua vez, menciona que o estresse originado a partir da tecnologia existente no trabalho de coordenação o deixa motivado, no entanto, ressalta que *“a falta de suporte técnico desde a atualização da tecnologia gera um certo estresse, não só para mim, mas para os professores do curso, acho que todos os professores de uma forma geral”*. Derick destaca que o estresse originado pela tecnologia, embora possa ser uma fonte de motivação, também revela a importância de um suporte técnico adequado. Esse cenário evidencia como, embora o estresse positivo (*tecno-eustress*) possa fomentar a motivação e o crescimento, a falta de suporte e a gestão inadequada das mudanças tecnológicas podem amplificar o estresse negativo (*tecno-distress*), sublinhando a necessidade de um equilíbrio entre os desafios tecnológicos e o suporte oferecido para maximizar os benefícios do *tecno-eustress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Joaquim reflete em sua jornada enquanto gestor, salientando que:

Aprendo muito nesse sentido e sempre busco estar prevenido para a próxima. Na situação da avaliação das acgs eu vou fazendo sem pensar em como estou me sentindo, de modo geral eu não penso muito sobre como me sinto, mas, na verdade, na hora tento buscar as soluções, tento gerenciar o processo (Joaquim).

Essa capacidade de adaptação e resiliência é fundamental para uma gestão eficaz, fazendo com que o gestor usufrua do tecno-*eustress* e, ao mesmo tempo, possa lidar com futuros desafios tecnológicos de maneira confiante e eficiente (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Além disso, situações comuns podem servir como impulso para motivação, Henry destaca que é inevitável o surgimento do estresse, mas considera “*importante me motivar a melhorar, porque a gente está aqui há 15, 16 anos e se for pensar estamos “capenga em matrícula” por exemplo. Acho que reconheço que sempre foi uma tentativa de melhorar*”. Embora o surgimento de tecnoestresse seja um desafio constante, Henry vê essas situações como uma oportunidade para se motivar e buscar melhorias para seu trabalho como gestor. Henry destaca que, após 15 a 16 anos no cargo, o estresse gerado pela tecnologia e pelas dificuldades do cotidiano, como problemas com matrículas, serve como um impulso para a inovação e o aprimoramento. Esse reconhecimento do estresse como uma força motivadora, expressa o conceito de tecno-*eustress*, onde os desafios tecnológicos são transformados em oportunidades para crescimento e avanço (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Mais da metade dos coordenadores destacam terem conseguido **controlar com sucesso as irritações** originadas pela tecnologia existente no trabalho. Segundo os dados, Gabriel, Henry, Joaquim, Derick, Eduarda, Dandara e Livia percebem que conseguiram controlar com sucesso essas irritações.

Para Henry, “*não tem um sistema para agradar 100%, a experiência que tenho hoje ajuda bastante, eu controlo com sucesso alguma irritação em função da tecnologia que eu uso no meu trabalho*”. Henry demonstra como a experiência acumulada contribui para a capacidade de controlar irritações, logo, a familiaridade com problemas tecnológicos permite uma gestão mais eficaz, convertendo o tecno-*distress* e usufruindo do tecno-*eustress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

No entanto, Gabriel, aborda que consegue controlar as irritações rotineiras em função dos sistemas que utiliza na gestão, mas “*outros aborrecimentos é outra história, mas sim, com tecnologia não tem problema, até porque eu não costumo me irritar*”. Gabriel mostra uma abordagem tranquila em relação às irritações tecnológicas, o que indica uma habilidade inata ou desenvolvida para lidar com o tecnoestresse sem se deixar abalar, evidencia uma resiliência

mesmo estando em seu primeiro mandato como gestor (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Os relatos destacam situações em que os coordenadores afirmam ter controlado com sucesso as irritações originadas pela tecnologia, conforme Joaquim “*situações de demandas com cinco dias de prazo, nesses casos eu simplesmente desconsidero quando isso não é factível*”;

Cobranças injustificadas, é uma coisa que gera muito estresse [...] quando acontece uma situação dessas eu preciso parar e gerenciar essa crise, no meio do bombardeamento de tarefas para aquela semana. Não é boca a boca, não é *WhatsApp*, é uma cobrança pelo e-mail institucional! (Eduarda).

Acho que uma situação que me gera irritações é referente a ACG para formandos. Eu tenho marcado um horário com cada aluno [...] Verifico com o aluno o que falta e digo olha te falta tantas horas, tu precisa se matricular em tantas cadeiras nesse semestre, tenho levado na mão (Dandara).

Semana passada eu estava procurando alguns processos no SEI, às vezes parece que eles desaparecem lá por dentro. Eu penso “ah, essa coisa era para nos ajudar, e ela mais nos atrapalha porque não tem um sistema de busca, se a gente não registra o número dos processos ali, não salva de alguma forma, a gente não acha”. O mesmo acontece nos e-mails, eu e o meu substituto estávamos procurando um e-mail referente a um assunto que surgiu na reunião da comissão, pois, lembramos que existia um e-mail sobre isso e o substituto conseguiu achar, mas a gente demorou um pouco porque ainda estava nessa situação que algumas coisas enviavam para ele outras coisas para mim depois até que padronizou quando solicitei para que sempre enviassem para ambos, justamente para a gente poder fazer esse controle (Livia).

Eduarda, Dandara e Livia evidenciam como o tecno-*eustress* pode atuar de forma ambígua, proporcionando tanto desafios quanto oportunidades de crescimento e adaptação. Eduarda menciona o estresse gerado por cobranças injustificadas, especialmente quando surgem em meio a uma semana já sobrecarregada de tarefas, exigindo um gerenciamento cuidadoso da crise. Dandara, por sua vez, expressa a pressão de acompanhar os formandos em suas atividades complementares, levando cada aluno a ajustar suas pendências, o que, apesar de gerar estresse, envolve um processo detalhado de orientação que demanda tempo e atenção. Livia complementa, ao descrever as dificuldades de encontrar informações nos sistemas institucionais, como o SEI e e-mail institucional, mas reconhece que a padronização de processos, solicitada, trouxe maior controle e organização. Esses relatos demonstram que, embora o tecnoestresse seja recorrente e inevitável, a capacidade de adaptação e resolução de problemas possibilita que esse tipo de estresse seja canalizado em melhorias no desempenho e na gestão diária, fazendo com que os gestores consigam usufruir do tecno-*eustress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Ressalta-se que as pessoas apresentam sintomas diversos ao vivenciarem irritações mediadas pela tecnologia, como destaca Henry *“quando surgem irritações, eu já relaxo, já aprendi a relaxar, durante os anos fui aprendendo que quando não dá, não deu, preciso ter paciência, ir fazer outra coisa e esperar melhorar, depois passa!”*. Joaquim complementa: *“não tem como negar que chega uma hora que irrita, mas eu vou tomar um mate e conversar com um colega. Eu não sou do tipo de me estressar muito, se não funciona, azar não tem o que eu fazer!”*;

Quando acontecem essas irritações em função da tecnologia geralmente eu fico chateado, mas aí o que eu faço é esperar um dia, nesse espaço de tempo eu até consigo resolver o problema muitas vezes. [...] às vezes é só “opa, preciso descansar a cabeça, muita coisa”, volto outro dia e a frase muda para “opa, resolvi”. Considero que frustrado, é a palavra que define meus sentimentos quando acontecem essas situações de aborrecimento com a tecnologia (Gabriel).

Acho outras alternativas, quase sempre utilizando meus equipamentos pessoais. Não tem para onde recorrer, à universidade não tem como resolver certas coisas, não tem grana para isso, pois, algumas problemáticas seriam resolvidas com a troca dos computadores e atualização dos programas (Derick).

O fato da cobrança da colega pelo e-mail é um exemplo, isso é uma coisa que incomoda, que perturba, que irrita, que é uma coisa infundada, nesse caso fazendo o uso de meio tecnológico para deixar ali registrado “Ó, coordenador, atenção” (Eduarda).

Eu fico tensa, preocupada, angustiada, pensando, mas aonde que tá isso? Eu tenho que achar, senão não consigo responder aquela demanda, por vezes precisamos do registro para comprovar se não fico pensando, será que vão achar que eu inventei? são irritações originadas pela tecnologia, mas que eu consigo controlar com sucesso! (Livia).

Considerando as falas acima, o tecno-*eustress* se manifesta de formas distintas nos gestores ao lidarem com as irritações geradas pela tecnologia. Henry destaca que, com o tempo, aprendeu a relaxar e esperar que o problema se resolva, enquanto Joaquim prefere se distrair com um mate e uma conversa com colegas, minimizando o impacto emocional das falhas tecnológicas. Gabriel expressa frustração quando ocorrem esses aborrecimentos, mas acredita que, com um pouco de paciência e descanso, muitas vezes o problema se resolve. Já Derick recorre a alternativas pessoais, como o uso de equipamentos próprios, diante das limitações institucionais, ressaltando a falta de recursos para atualização de sistemas e computadores. Eduarda, por sua vez, menciona o incômodo causado por cobranças infundadas via e-mail, demonstrando como a tecnologia pode intensificar a pressão. Livia compartilha o sentimento de tensão e preocupação ao buscar registros necessários, mas reconhece sua capacidade de gerenciar essas situações com sucesso. Esses relatos ilustram como o tecno-*eustress*,

impulsiona o crescimento e a resiliência dos profissionais para o desempenho de suas atividades diárias (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Ainda na percepção de Henry, com 6 anos de experiência, diz que isso o faz não se “*estressar, controlar muito mais facilmente, muito mais rapidamente diante dessas situações e eu vejo colegas que começam agora que ficam bem mais irritados, aí reclamam de tudo, se sentem muito mais frustrados, desmotivados e estressados com as panes no sistema*”. Dandara reforça que ao considerar as irritações originadas pela tecnologia, “*se eu trabalhasse como eu tô trabalhando só na questão das tecnologias, só aqui na frente do computador, não ia dar certo!!!*”.

Na visão de Henry, a experiência de seis anos no cargo permite lidar com as dificuldades tecnológicas de maneira mais tranquila e rápida, contrastando com colegas mais novos que ainda se irritam e frustram facilmente com as falhas nos sistemas institucionais. Da mesma forma, Dandara ressalta que trabalhar exclusivamente com tecnologia, sem diversificar as atividades, seria insustentável. Essas percepções reforçam a ideia de que o tecno-*eustress*, quando bem administrado, pode ser superado com o tempo e a experiência, mas também destaca a necessidade de equilíbrio para evitar a sobrecarga tecnológica e o esgotamento (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

A gestora Eduarda descreve que a sua forma de lidar é:

Tratando essa crise interna comigo primeiro, depois eu chamo a pessoa e pergunto se a pessoa poderia passar na minha sala para conversar? Aí eu disse, lembra aquele dia que eu te respondi o teu e-mail, eu sei das minhas atribuições, eu sei do que eu preciso fazer, tá na minha agenda, mas primeiro eu preciso deixar aquela emoção passar para conseguir controlar o aborrecimento (Eduarda).

Eduarda ilustra uma abordagem consciente e estratégica para lidar com o estresse gerado pela tecnologia, priorizando o controle emocional antes de enfrentar a situação diretamente. Eduarda destaca a importância de equilibrar a pressão com a autorreflexão, evitando reações impulsivas. Essa postura reflete a capacidade de transformar o estresse tecnológico em uma oportunidade de aprendizado, alinhando-se ao conceito de tecno-*eustress*, onde o enfrentamento e a superação do estresse podem resultar em maior resiliência e eficácia no ambiente de trabalho (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Sendo assim, os achados revelam que os coordenadores utilizam suas eventuais experiências para transformar o tecnoestresse em um fator motivador e gerenciável. A capacidade de manter a calma, buscar soluções e se adaptar aos desafios são elementos centrais

relacionados ao tecno-*eustress*, logo, o estresse tecnológico, quando bem administrado, pode resultar em eficiência no trabalho e o crescimento pessoal e profissional.

Metade dos coordenadores destacaram terem **falhado quando estavam sob pressão originada pela tecnologia** existente no trabalho. Segundo os dados, Henry, Vicente, Dandara e Livia percebem ter falhado.

Henry relata receber “*muita coisa por e-mail, que não é só da coordenação, mas que eu também não posso deixar de atender, que é, por exemplo, relacionado à pesquisa, a revisão de artigos*”. Em uma dessas situações, menciona ter falhado em função da alta demanda de informações, conforme destaca:

Tudo isso chega por e-mail ou pelo *WhatsApp* e tenho que ir escolhendo alguma coisa, por exemplo, tem um livro que a gente enquanto coordenador recebe todo ano de uma editora, daquele preenchimento do guia do estudante a parte do coordenador tem que descrever todo o curso, muitas partes são coisas objetivas, outras precisam ser descritas, também tem que inserir imagens e vídeos para mostrar o curso. Eu já vi que esse e-mail chegou na semana passada, eu não consegui nem abrir para poder responder, mas é uma demanda minha de coordenador. Então, vejo assim que a sobrecarga da coordenação, já é suficiente e somando as outras coisas, acaba que tu fica sempre com a sensação que o teu trabalho não tá rendendo, a gente está sempre atrasado em relação a uma demanda (Henry).

Nesse sentido, Henry ressalta:

Eu reconheço que eu falho, eu vou falhar, mas é uma falha proposital, uma falha que tem um ritmo [...] às demandas nunca param de vir e na coordenação, tu recebe tudo, então, tu tem que coordenar o curso, para gerenciar a vida dos alunos, de colegas, horário [...] falho por uma questão de demanda, da quantidade de demandas para resolver, que não são só da coordenação, tem que elencar prioridades (Henry).

A experiência de Henry evidencia como o estresse gerado pela sobrecarga de demandas tecnológicas pode ser gerido através de uma abordagem consciente de priorização e aceitação das limitações. Ao reconhecer que falhas ocorrem em função da grande quantidade de informações e tarefas recebidas, Henry demonstra uma postura de tecno-*eustress*, onde a pressão contínua é vista como parte natural da função, mas administrada para garantir que o trabalho continue (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Vicente, descreve “*criei uma ferramenta de alerta e eu não consegui utilizar a ferramenta de alerta Google Keep, era um sistema de alerta de memória em termos de reuniões e tinha uma reunião e eu não fui, não consegui gerenciar a informação que eu tinha*”. Nessa situação, o Vicente percebe ter falhado enquanto estava sob pressão originada pela tecnologia existente no trabalho e destaca:

Não sei que saturação eu tive que eu não consegui ler a ferramenta que estava bipando. Porque no computador eu tenho alerta de mensagem e ele abriu a caixa e eu simplesmente ao lado dele ignorei. Então, sim, eu fiquei... Eu errei algumas coisas pelo excesso de tarefas (Vicente).

Além disso, Vicente expõe outras situações onde percebe que falhou:

Foi o bolsista de apoio à gestão, eu não solicitei, existia um alerta lá para o dia 25 preencher a planilha e eu não vi, recebi um cutucão agora de superiores, “o curso não quer um bolsista?” [...] Eu vi o alerta, deixei em aberto para responder e aí eu fui olhar e ela está na mensagem 126, na terceira página do e-mail em aberto em uma ferramenta que criei, que mantém em aberto com alerta (Vicente).

Os gestores, descrevem ter falhado nas seguintes situações:

Mas essa sensação que eu falhei realmente foi nesse caso aí que quando fala de formatura, mas agora eu já sei que não depende só de mim, né? Hoje eu vejo que a gente tende a se culpar a nós, mas, na verdade, é um conjunto de coisas... A gente na coordenação também não deveria estar sozinha, eu me culpei, sim, achando que era culpa minha. [...] o pessoal às vezes deixa para última hora para colocar as ACGs por exemplo (Dandara).

Já senti que falhei, consegui resolver e atender uma responsabilidade, mas não de forma rápida e no prazo mais curto que eu gostaria [...] Geralmente as tecnologias me levam a isso, ou ficar estourando no prazo, ou às vezes passar um pouco do prazo por não conseguir em função das tecnologias não contribuírem, pelo contrário, na maioria das vezes elas me prejudicarem para que eu demorasse muito mais tempo do que eu poderia (Livia).

Já falhei quando estive sob pressão originada pela tecnologia [...] aconteceu uma situação de equívoco meu, na organização das disciplinas, eu precisava fazer um mapeamento dos cursos que teriam uma disciplina e em algum momento, quando eu fui repassar esses dados, eu acabei esquecendo de um curso (Sophia).

Para Sophia ao enfrentar situações onde falhou, experimentou diferentes reações, expressou ter ficado chateada *“por errar, mas eu tô no meu período de autoconhecimento, busco levar a gestão, de uma forma leve e não doentia e eu fui focar na solução, entendo que apesar de ter tido essa falha, eu consegui lidar com essa situação de uma maneira positiva”*.

Dandara reflete sobre a tendência de culpar a si, mas reconhece que a responsabilidade é compartilhada e que, às vezes, os alunos contribuem para os atrasos, como no caso das ACGs. Livia destaca que, apesar de resolver suas responsabilidades, as tecnologias aumentam frequentemente o tempo necessário para concluir suas tarefas, o que resulta em prazos estourados. Já Sophia relata a pressão tecnológica e uma falha na organização de disciplinas, mas, em seu processo de autoconhecimento, transformou a frustração em um aprendizado, lidando com a situação de forma construtiva. O conceito de *tecno-eustress* se destaca quando gestores, como Dandara, Livia e Sophia, reconhecem que a pressão gerada pela tecnologia não é sempre negativa, mas pode estimular o desenvolvimento de habilidades e eficiência (Califf *et*



al., 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Mais da metade dos coordenadores, destacaram não terem conseguido **administrar o tempo em trabalhos relacionados a tecnologia** existente no trabalho. Segundo os dados, percebe-se que Gabriel, Henry, Joaquim, Derick, Eduarda, Dandara, Livia e Sophia perceberam não terem conseguido administrar o tempo no trabalho.

Gabriel percebe a tecnologia como um desafio de gestão de tempo, dizendo: *“o problema da tecnologia é administrar tempo, porque a gente se planeja e daí surge um problema, por vezes eu não vou conseguir administrar esse tempo”*. Em concordância, Joaquim menciona: *“não consegui administrar o tempo de trabalho com a tecnologia, porque a gente pode planejar mais ou menos, precisamente nunca a gente consegue estimar!”*. A percepção de Gabriel e Joaquim sobre a tecnologia como um desafio no gerenciamento do tempo reforça a complexidade do tecno-eustress. Gabriel destaca que a tecnologia frequentemente interfere no planejamento, causando imprevistos que dificultam a gestão eficaz do tempo. Da mesma forma, Joaquim ressalta que, mesmo com planejamento, a imprevisibilidade tecnológica pode comprometer a execução das tarefas de gestão dentro do prazo. Nesse contexto, o tecno-eustress surge como uma forma de estresse que, apesar de desafiar o controle do tempo, pode também ser uma oportunidade de aprimorar a resiliência e a flexibilidade no trabalho, desde que os gestores consigam transformar esses obstáculos em aprendizado e adaptação (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). As principais situações envolvendo a administração do tempo em trabalhos relacionados ao uso da tecnologia, conforme as experiências dos gestores, são exemplificadas por Gabriel: *“O GURI quando saiu do ar, fez eu atrasar minha agenda. [...] por mais que eu diga assim “vou fazer outra coisa enquanto não retorna” isso muda o planejamento e acaba ficando bagunçado, fica confuso até corrigir”*. Livia complementa: *“eu me programei para finalizar uma atividade e eu não consegui fazer nem a metade naquele turno, porque os sistemas não colaboravam, porque travavam, porque caíam, porque estavam com informações incompletas e era melhor parar do que ficar tendo que refazer”*; *“Acredito que as situações que envolvem a formatura eu sempre acabo levando muito mais tempo, outra situação é montar o horário do semestre”* (Dandara).

Tinha um monte de coisa para preparar para reunião de curso, tinha que ler alguns textos para me preparar, e todo tempo vinha aluno e colegas docentes, no fim não consegui fazer tudo que tinha que ser feito, para reunião. De novo, eu tinha que trabalhar um pouco em casa para finalizar isso, mas nada assim que me atrase o prazo (Joaquim).

Acredito que os ajustes de matrícula, quando a gente não tem o sistema funcionando e tem prazo, aquilo ali gera um problema. Porque nessas situações eu sou

bombardeada por terceiros e vários terceiros, todo mundo na expectativa dos lançamentos, e de outro lado, eu tenho uma secretaria carregada depois que eu analisar o último reajuste é manual, tanto para mim quanto para eles (Eduarda).

As experiências dos gestores destacam o impacto da tecnologia na administração do tempo, evidenciando como problemas tecnológicos podem comprometer a eficiência e o planejamento. Gabriel menciona que a queda do sistema GURI desorganizou sua agenda, mesmo tentando aproveitar o tempo com outras atividades. Livia compartilha uma frustração similar ao se deparar com sistemas travados e incompletos, preferindo parar do que refazer o trabalho. Dandara e Joaquim também relatam que atividades como formaturas, reuniões e organização de horários levam muito mais tempo do que o previsto devido a essas falhas tecnológicas, forçando-os a trabalhar além do horário. Já Eduarda expõe a pressão adicional causada pelos ajustes de matrícula em períodos de alta demanda, intensificando ainda mais a dificuldade de gestão do tempo. No entanto, a frequência e a intensidade dessas situações podem levar a um sentimento de sobrecarga, o que reforça a importância de um equilíbrio adequado entre os desafios e as capacidades de adaptação. Portanto, o *tecno-eustress*, embora possa promover crescimento e inovação, também exige uma gestão cuidadosa para evitar que o estresse se torne excessivo e prejudicial à eficiência e ao bem-estar dos coordenadores (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Destaca não conseguir principalmente:

Principalmente nesse período antes de encerrar o semestre, é comum, por exemplo, precisar trabalhar no fim de semana. Eu sentia que nesses momentos ocorria de certa forma uma invasão na minha vida pessoal, eu me sentia sobrecarregada, pois, era um momento que eu poderia estar usando, aproveitando para o meu lazer, lendo um livro, fazendo qualquer outra coisa e não precisa fazer algo da gestão (Sophia).

A ideia de *tecno-eustress*, explora como o tecnoestresse pode ser positivo e contribuir para o desenvolvimento, também se revela em aspectos mais desafiadores da gestão de tempo e equilíbrio entre vida pessoal e profissional. No contexto das experiências dos gestores, como mencionado por Sophia, a necessidade de trabalhar durante o fim de semana, especialmente durante períodos críticos como o encerramento do semestre, ilustra como a tecnologia pode invadir a vida pessoal e criar uma sensação de tecsobrecarga. Portanto, enquanto o *tecno-eustress* pode motivar e fomentar o crescimento profissional, é crucial que os gestores desenvolvam estratégias para equilibrar as demandas tecnológicas com a preservação de sua qualidade de vida, evitando que o estresse se torne excessivo e prejudique o equilíbrio entre suas responsabilidades e o tempo pessoal (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Henry compartilha sua perspectiva: “*sinto que vou ser*

*prejudicado quando o sistema não funciona, que eu vou acumular as demandas que surgem diariamente, mas é como eu te digo com a experiência que eu tenho, cada vez que a gente se estressa menos, eu controlo a instabilidade mais fácil*". Por fim, Eduarda comenta humoristicamente: *"me sinto como diz o McDonald's, "eu amo tudo isso!"*. *Eu vou gerenciando, vou respondendo e dizendo várias vezes de pessoa em pessoa "Olha, infelizmente não dependia de mim" eu já tinha feito tal coisa e geralmente as pessoas são compreensivas"* (Eduarda).

A ideia de *tecno-eustress* destaca como o estresse relacionado à tecnologia pode ser gerenciado de forma positiva e contribuir para o crescimento profissional. Henry exemplifica isso ao mencionar que, apesar das frustrações causadas por sistemas que não funcionam e o acúmulo de demandas, a experiência adquirida ao longo do tempo permite uma gestão mais eficaz e uma redução do estresse. Por outro lado, Eduarda adota uma abordagem humorística ao afirmar que, apesar dos desafios, o gerenciamento dessas situações se torna parte do seu cotidiano e é tratado com uma atitude positiva, ressaltando a compreensão e flexibilidade dos colegas. Assim, na perspectiva do *tecno-eustress* evidencia-se que, embora as dificuldades tecnológicas possam gerar estresse, a experiência e a atitude positiva podem transformar esses desafios em oportunidades de desenvolvimento, equilibrando a pressão com uma abordagem proativa e adaptável (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Outrossim, Dandara expõe *"não consigo administrar meu tempo em trabalhos relacionados a tecnologia do meu trabalho porque está não me ajuda, "se o sistema caiu eu não consigo ter acesso aos históricos dos alunos e assim desempenhar essa atividade"*. No entanto, Joaquim destaca que, na sua visão, a tecnologia não atrapalha *"eu acho que a tecnologia não atrapalha, na minha visão, a tecnologia vem para acelerar o processo, mas, claro, daqui a pouco você pensa que consegue fazer em menos tempo do que, de fato, consegue"*. Dandara ilustra os desafios enfrentados quando a tecnologia não funciona como esperado, destacando como a ausência de acesso aos sistemas pode comprometer a administração do tempo e dificultar a realização das atividades cotidianas de gestão. No entanto, Joaquim apresenta uma perspectiva otimista, sugerindo que a tecnologia, quando funciona corretamente, pode acelerar os processos e aumentar a eficiência. A ideia do *tecno-eustress* reflete-se, portanto, não apenas da eficiência dos sistemas, mas também da resiliência e da atitude proativa dos profissionais (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Vale ressaltar que, apesar de apesar dos gestores reconhecerem as dificuldades na

administração do tempo em atividades que envolvem tecnologia, o Joaquim destaca que as situações do cotidiano corroboram nesses atrasos, como menciona:

Quando o sistema está funcionando, hoje eu sei exatamente por onde entrar, rapidamente resolvo qualquer coisa, que é de natureza específica do sistema. Mas muitas vezes a gente tem muitas interrupções na coordenação enquanto tenta trabalhar nos sistemas, um curso com quase 300 alunos, os alunos estão cada vez mais dependentes da gente (Joaquim).

O relato de Joaquim, ilustra como a interação entre tecnologia e gerenciamento do tempo pode resultar tanto em desafios quanto em oportunidades para otimização do desempenho. Embora Joaquim reconheça que o uso dos sistemas institucionais frequentemente cause atrasos, ele também observa que, quando o sistema está funcionando adequadamente, a familiaridade e a eficiência aumentam significativamente. Portanto, apesar dos desafios, o estresse provocado pela tecnologia pode ser uma força positiva, incentivando os gestores a desenvolverem habilidades de gestão mais robustas e a se adaptarem rapidamente às mudanças, levando-os a uma maior eficácia (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Menos da metade dos coordenadores, destacaram terem  **sido confrontados com o estresse relacionado com a tecnologia e consideraram que essa pressão os tornou mais produtivos**. Segundo os dados, observamos que Joaquim, Livia e Sophia percebem essa melhoria na produtividade.

Na visão dos gestores, essas situações surgem da seguinte forma:

Eu acho que é um pouco natural do ser humano, quanto mais coisas tem para fazer, mais rápido você consegue fazer tudo. Então acaba que quando uma coisa não vai e começa acumular mais coisas, de fato, por exemplo, essa semana resolvi tanta coisa que se eu parar pensar não é possível que eu tenha feito tanto (Joaquim).

Mas isso acontece frequentemente e no meu pensamento se fosse esporadicamente eu consideraria bom! Eu acredito que desde o ensino remoto emergencial a gente foi forçado a usar e se inteirar de várias tecnologias, a gente aprendeu a lidar com essas situações de caos, como o que nós vamos fazer se nada funcionar (Livia).

Nessa questão que falhei e esqueci da disciplina aquilo me gerou um estresse [...] logo após resolver eu pensei “agora eu consigo fazer qualquer coisa da coordenação”. Eu precisei me colocar e assumir meu erro, precisei conversar com pessoas, buscar o apoio também de outros professores. Nessa situação que a pressão me tornou mais produtiva, eu me senti capaz! (Sophia).

É possível evidenciar nas experiências compartilhadas por Joaquim, Livia e Sophia a ideia de tecno-*eustress*. Joaquim reflete que, a sobrecarga de tarefas pode aumentar a eficiência, demonstrando que a pressão e o estresse associados ao acúmulo de trabalho podem, de fato, acelerar a realização das atividades. Essa perspectiva é reforçada por Livia, que observa que a necessidade de se adaptar a novas tecnologias durante o ensino remoto emergencial lhe gerou

uma habilidade para lidar com situações de caos, transformando desafios tecnológicos em oportunidades de aprendizado e resiliência. Sophia complementa essa visão ao relatar que a pressão gerada por um erro inicial, seguida pela necessidade de buscar apoio e corrigir a situação, resultou em um aumento significativo na produtividade e na autoconfiança. Esses exemplos ilustram como o *tecno-eustress*, pode gerar eficiência e o desenvolvimento pessoal, demonstrando a capacidade de crescimento que pode advir da pressão e da adaptabilidade tecnológica (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Metade dos coordenadores, destacaram terem apresentado um **melhor desempenho em uma tarefa envolvendo a tecnologia quando estavam sob pressão**. Segundo os dados, podemos observar que Henry, Vicente, Eduarda e Sophia percebem ter vivenciado esse melhor desempenho.

Atualmente, o coordenador de curso tem um bolsista de gestão, ao realizar essa escolha, Henry menciona ter apresentado um melhor desempenho envolvendo a tecnologia no:

Último edital de bolsista [...] Porque o primeiro a gente tava mais perdidão, era novidade, depois o segundo deu uma melhorada, agora o terceiro foi bem mais fácil! [...] Foi muito mais rápido, porque o sistema melhorou, a tecnologia melhorou e as orientações (Henry).

A experiência de Henry, ao longo dos processos de seleção, ilustra uma melhoria contínua no desempenho e na eficiência ao lidar com a tecnologia, desde o primeiro edital de bolsista até o terceiro. A evolução positiva dos sistemas e das orientações reflete como o tecnoestresse, caracterizado pela tecnoincerteza e pela novidade, pode transformar-se em uma oportunidade de crescimento e aprimoramento. Esse cenário demonstra como o *tecno-eustress* pode facilitar o desenvolvimento de habilidades e a otimização dos processos, reforçando que, quando gerido adequadamente, o tecnoestresse pode impulsionar melhorias significativas nas práticas de trabalho que envolvem o dia a dia da gestão (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Outra situação, destacada por Henry refere-se às ACGs, onde o coordenador percebeu que apresentou um melhor desempenho, conforme salienta:

As ACGS, por exemplo, é às vezes tem lá 40, 50 atestados e eu tenho que olhar 1 por 1, conferir 1 por 1 porque alguns deles não vem com carga horária tem que tentar classificar, às vezes é meio ambíguo, pode ser extensão, pode ser ensino, então isso demanda tempo, mas é aquela coisa, se a plataforma está funcionando te ajuda, antigamente eu recebia aquelas pilhas de certificados, para depois transpor uma tabela de Excel para guardar tudo ali então atualmente tenho a sensação que estou me tornando mais capacitado para desempenhar minha função, eu acho que esse é um processo natural da gestão! [...] inevitavelmente é um trabalho burocrático que os teus pares, tuas chefias procuram melhorar [...] uma parte que vai ser cansativa, vai ser

desestimulante, mas não é uma coisa que vai fazer estressar, de desistir, porque eu acho que o estressa de verdade é o acúmulo de coisas (Henry).

A experiência de Henry com a avaliação das ACGs ilustra bem a ideia de *tecnostress*, mostrando como o estresse gerado pela tecnocomplexidade pode levar a um aprimoramento significativo nas habilidades e no desempenho. Henry percebeu que, apesar da demanda burocrática e do trabalho detalhado de conferência de atestados, o uso das plataformas, sistemas e/ou aplicativos tornou o processo mais eficiente, substituindo métodos antigos por soluções mais ágeis e precisas. Assim, o *tecnostress*, não só otimiza o desempenho profissional, mas também contribui para um desenvolvimento mais eficaz na gestão das responsabilidades (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Além disso, o Vicente destaca que ter sido coordenador em outros mandatos contribuiu significativamente para seu melhor desempenho:

Essa última turma formou 20 em gabinete, eu tinha que fazer 20 despachos de formação antecipada. No início eu fazia sempre no computador para ter segurança que eu estava preenchendo, agora não, agora eu despacho no SEI, no celular. Então, sim, cada seis meses, percebo uma evolução bárbara, por mais que eu tivesse sob pressão, eu resolvo (Vicente).

Vicente ilustra como o *tecnostress* pode levar a melhorias significativas no desempenho ao longo do tempo. Inicialmente, a tarefa de realizar 20 despachos de formação antecipada exigia o uso do computador para garantir precisão e segurança, no entanto, com o passar do tempo Vicente passou a usar o sistema SEI no celular. Esse avanço reflete como o *tecnostress* associado à adaptação e ao uso de novas tecnologias pode transformar desafios em oportunidades de aprimoramento, logo, a evolução contínua nas ferramentas e na abordagem, observada a cada seis meses resulta em um aprimoramento significativo na eficiência das práticas de trabalho (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Eduarda ilustra uma situação envolvendo tecnologia onde sentiu que teve um melhor desempenho quando estava sob pressão, essa sensação ocorreu quando precisou certificar os alunos que participaram de uma palestra:

Os certificados são outra demanda que a coordenação de curso faz, né? Então, certa vez ocorreu uma palestra e eu enquanto coordenadora tive que ir lá certificar, no primeiro momento eu pensei “meu Deus! 200, 150, 300, como eu faço isso?” Comecei a procurar no doutor Google o que ele me sugeria para eu poder fazer, procurei, procurei, nada dava certo, então, certificados, convites, *cards* sou eu que preciso criar (Eduarda).

A experiência de Eduarda com os certificados exemplifica a ideia do tecno-*eustress* ao mostrar como o estresse inicial pode se transformar em uma oportunidade de desenvolvimento e aprimoramento (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Diante da necessidade de certificar uma grande quantidade de participantes de uma palestra, Eduarda enfrentou um desafio significativo e procurou soluções através de ferramentas e recursos. Embora a tarefa tenha começado com um sentimento de tecnosobrecarga, a busca por soluções e a adaptação ao novo processo permitiram que Eduarda se tornasse mais capacitada para criar certificados, convites e *cards* de maneira mais eficiente. Esse processo demonstra como o tecnoestresse, inicialmente visto como um obstáculo, pode fomentar o crescimento profissional ao exigir que o coordenador encontre e implemente novas estratégias e ferramentas, resultando em um aprimoramento contínuo das habilidades e da gestão das demandas.

Na rotina dos gestores, surgem demandas que precisam ser realizadas, mas outras situações com maior prioridade alteram frequentemente o planejamento, como destacado por Sophia: *“no entanto, essa demanda nova chegou e estipulou um prazo e automaticamente eu falei tá ótimo, já vou finalizar. Esse prazo foi uma pressão, mas, ao mesmo tempo, acabou me tornando mais eficiente”* (Sophia).

Ao enfrentar uma nova demanda com um prazo estipulado, Sophia experimentou uma pressão que atuou como um estímulo para concluir a tarefa com maior eficácia. Esse tipo de estresse positivo demonstrou ser benéfico, pois ajudou a transformar a pressão em uma força propulsora para a eficiência, mostrando que a pressão temporal pode, paradoxalmente, melhorar a performance e a capacidade de gestão. Assim, o tecno-*eustress*, transforma desafios em oportunidades de crescimento, levando os gestores a um desempenho mais ágil e eficaz das atividades de trabalho (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). O relato de Sophia, assemelha-se aos achados de Ayyagari, Grover e Purvis (2011) que destacam que as tecnologias podem corroborar no desempenho dos indivíduos no que se refere à atuação, fazendo com que estes se tornem mais produtivos, eficientes e eficazes.

Menos da metade dos coordenadores, destacaram que o estresse decorrente da tecnologia tem um **efeito positivo nos seus respectivos desempenhos**. Segundo os dados, podemos observar que Henry, Dandara, Livia e Sophia percebem ter apresentado um efeito positivo no desempenho.

Considerando a rotina dos gestores, foram evidenciadas situações onde o estresse causado pela tecnologia teve um impacto positivo em seus desempenhos, como descrito por

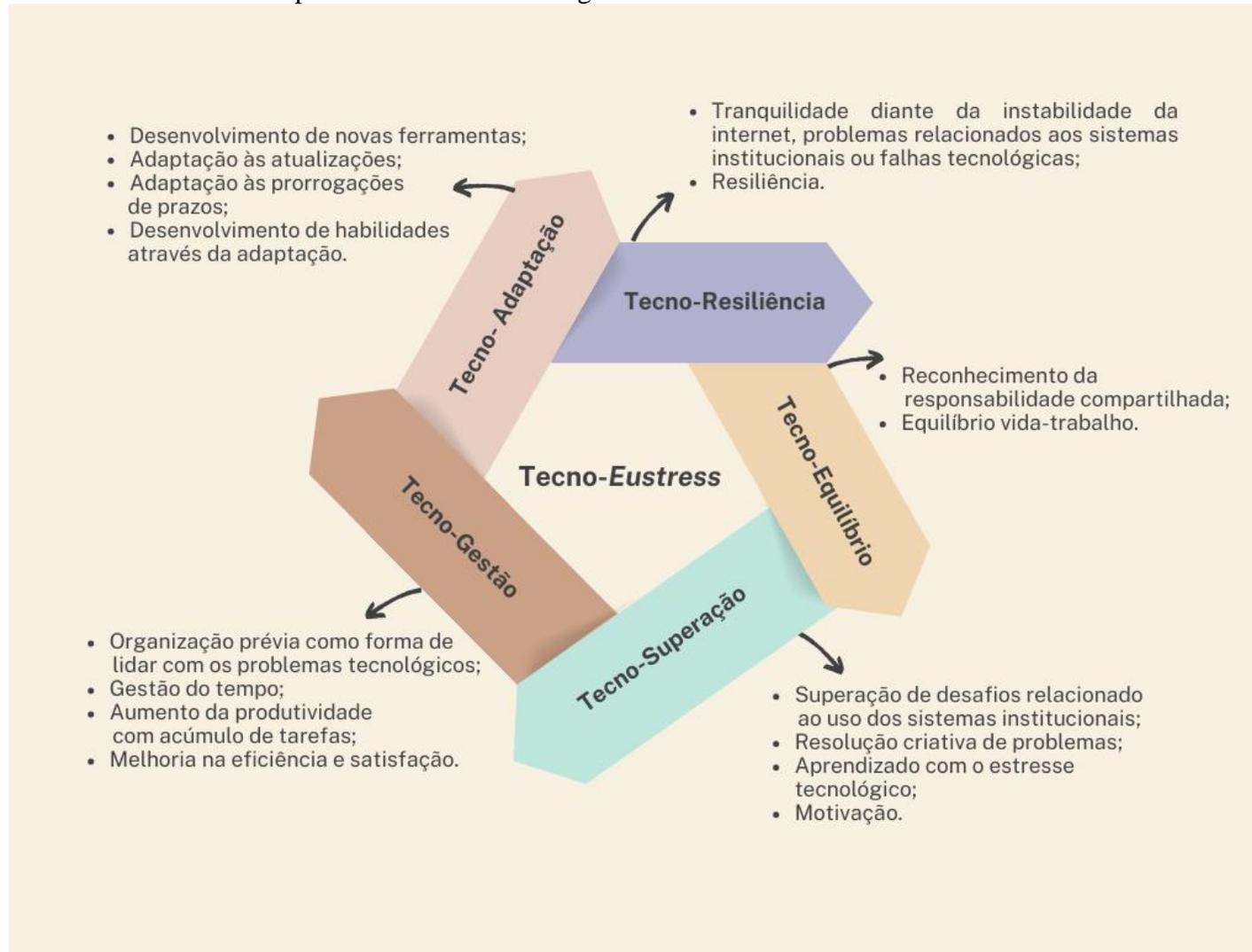
Henry “*eu diria que o estresse que vem do uso dos sistemas tem um efeito positivo no meu desempenho profissional e pessoal, porque eu aprendi a gerenciar melhor, coordenar melhor as coisas da minha vida pessoal, a partir de exemplos que acontecem na coordenação*”;

Tem um efeito positivo no meu desempenho, só que a frequência dessas situações está muito alta, daí eu acho que isso está gerando um efeito contrário, e sendo negativo, de certa forma faz com que eu tenha uma queda de desempenho (Livia).

Nesse sentido, a ideia de *tecno-eustress* é evidenciada nas experiências descritas, onde o estresse tecnológico tem um impacto ambíguo sobre o desempenho. Henry observa que o estresse oriundo do uso dos sistemas contribui positivamente para seu desenvolvimento profissional e pessoal, ajudando-o a gerenciar e coordenar melhor suas atividades, tanto no trabalho quanto na vida pessoal. No entanto, Livia destaca que, embora o estresse possa inicialmente impulsionar o desempenho, uma alta frequência de problemas tecnológicos pode levar a um efeito negativo, resultando em uma queda de desempenho. Esse contraste evidencia que, enquanto o *tecno-eustress* pode ser um motor para o crescimento e a adaptação, a persistência de desafios tecnológicos pode eventualmente transformar esse estresse positivo em um fator debilitante, sublinhando a importância de equilibrar o impacto do estresse e garantir um suporte adequado para manter a eficiência e o bem-estar (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). A seguir tem-se a Figura 10, na qual ilustra as evidências de *tecno-eustress* no trabalho dos gestores.



Figura 10 - Evidências de Tecno-Eustress presente no trabalho dos gestores



Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados (2024).

Conforme a figura 10, é possível verificar a síntese das evidências de *tecno-eustress* segundo os resultados expostos nessa seção, ressalta-se ainda que a figura origina-se sob a perspectiva de cinco dimensões das quais são a base para o surgimento do efeito positivo (*tecno-eustress*) nos gestores.

Para tanto, busca-se conceituar as dimensões expostas na figura 10, sendo elas: **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; **tecno-equilíbrio** refere-se a habilidade de manter equilibrada a vida pessoal e profissional em âmbito digital, estabelecendo limites e responsabilidades que promovam o bem-estar; **tecno-superação** refere-se a habilidade de superar problemáticas tecnológicas, tornando o estresse em aprendizado, ao mesmo tempo que aplica soluções criativas em um ambiente digitalizado; **tecno-gestão** refere-se a habilidade de manter-se organizado e otimizado em ambiente tecnológico, com o intuito de evitar problemáticas e aumentar a produtividade; **tecno-adaptação** refere-se a habilidade de alinhar-se de forma proativa as eventuais mudanças tecnológicas e prazos, pautando-se no aprendizado contínuo.

A próxima seção visa identificar o efeito negativo do tecnoestresse, chamado de *Tecno-Distress*.

#### 5.4 Efeitos do Tecnoestresse: *Tecno-Distress*

O *Tecno-Distress* explica os mecanismos pelos quais os indivíduos percebem o SI como uma ameaça, experimentam o correspondente estresse "negativo" e se deparam principalmente com resultados prejudiciais (Tarafdar, Cooper e Stich, 2019).

Menos da metade dos coordenadores, destacaram que o uso das tecnologias existentes no trabalho **contribuiu para sentirem-se cansados sem motivo aparente**. Segundo os dados, Vicente, Eduarda, Dandara e Livia percebem sentirem-se cansados sem motivo aparente “*em virtude das falhas das nossas tecnologias*” (Livia);

O número de processos atribuídos a mim e não organizados no SEI [...] seis processos para ler ainda e eram a ti atribuídos, isso acontece, porque nem toda pessoa que gera o processo te marca e te encaminha via e-mail dizendo que o processo foi encaminhado a ti, porém, o processo existe ele está na árvore (Vicente).

As tecnologias me deixam cansada, parece que vim da guerra, porque aumenta a demanda, porque acaba sendo muito fácil. Por exemplo, um *WhatsApp*, o aluno no momento que ele tem o meu *WhatsApp* é muito mais prático ele me mandar por dia, sei lá, duas mensagens, se fosse um e-mail ele vai me mandar um [...] Nesses momentos de grande demanda eu percebo que querendo ou não, acontece uma queima de energia por mediar essas tecnologias (Eduarda).

Os relatos de Vicente, Eduarda e Livia destacam como as falhas tecnológicas e a sobrecarga de informações estão intensificam a sensação de cansaço e estresse, um reflexo claro do tecno-*distress*. Vicente e Eduarda, por exemplo, relatam como a desorganização dos processos no SEI e a comunicação excessiva através de canais como o *WhatsApp* têm contribuído para um desgaste significativo. A dificuldade em gerenciar e-mails e processos mal organizados, bem como a sensação de estar constantemente bombardeado por mensagens, não apenas intensifica o estresse, mas também reduz a eficiência e aumenta a frustração. Essas experiências sublinham a necessidade de abordar as questões relacionadas ao tecno-*distress*, promovendo um equilíbrio saudável entre o uso da tecnologia e a manutenção do bem-estar, além de implementar melhorias nos sistemas e processos para mitigar os impactos negativos (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Na visão de Dandara, há várias situações que a fazem sentir-se cansada sem motivo aparente, como durante o período de ACGs, quando: *“os alunos não enviam o material direito, nesses casos eu não posso aceitar e eles vêm perguntar o motivo de não ser aceito, mas eu já coloquei a justificativa e mesmo assim eles não aceitam ou não entendem”*;

Nesse último período de matrículas, pois, sempre acontece algum problema e os alunos não conseguem se matricular, como aparecer que não tinha vaga e eles não conseguem se matricular [...] alguns pedidos estavam com o histórico de outros alunos, eu não sabia se a pessoa botou errado, mas ela também não tinha acesso a esse documento, então era o sistema dando erro (Dandara).

Na situação destacada acima, Dandara menciona que ocorreu *“um erro bem grande do sistema, pois, depois essa disciplina ficou sem nenhum aluno na turma, sempre aparecia que não tinha vaga. Em outros momentos já tem 50,60 vagas e eu preciso abrir mais e o pessoal não entende, olha, não tem mais vaga, vai te matricular em outra”*.

Dandara descreve situações recorrentes, como a dificuldade em processar os ACG's devido a envios incorretos e problemas durante o período de matrículas, onde erros no sistema criam frustrações adicionais, como a falta de vagas aparentes e informações incorretas sobre histórico acadêmico. Esses episódios não apenas exacerbam o estresse diário da rotina de gestão, mas também ampliam a sensação de tecnosobrecarga ao lidar com demandas tecnológicas. A constante necessidade de solucionar problemas tecnológicos e a frustração de não conseguir resolver questões devido a erros do sistema evidenciam como o tecno-*distress* pode afetar negativamente a eficiência e o bem-estar dentro do ambiente da universidade. Esses desafios ressaltam a importância de melhorar a confiabilidade dos sistemas e fornecer suporte adequado para minimizar o impacto do tecno-*distress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper;

Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Para tanto, destacam-se os seguintes relatos onde os gestores evidenciaram que a tecnologia existente no trabalho contribui para que se sentissem cansados sem motivo aparente:

Agora se tu me perguntasse se eu consegui fazer todas as tarefas na velocidade que eu desejava definitivamente não dá tempo de ver tudo ao mesmo tempo. Nesses momentos, além de eu me sentir cansado, eu me sinto irresponsável, pois, era uma responsabilidade minha e não foi cumprida (Vicente).

Me senti bem esgotada e às vezes dá vontade de não fazer mais nada, sabia? Aí tu tem que sentar depois outro dia, olhar o e-mail e dizer “Ai meu Deus, eu tenho que ir de novo”. É um negócio assim, esgotamento que eu sinto, eu não tenho nem vontade mais assim, nem de olhar e-mail, de nada. Eu tenho vontade de me desligar de tudo, tá? Eu acho assim que esse uso excessivo todos os dias de e-mail, tudo que podemos chamar desse tipo de tecnologia que a gente tem mais atual, acho isso muito pesado, sinto que é demais. Gostaria de não precisar trabalhar tanto com os sistemas, bom seria ler os livros para preparar as aulas com tranquilidade, mas estando na coordenação todo dia é uma coisa diferente, é falta de organização de outras instâncias (Dandara).

Eu acho uma coisa super chata, bem desgastante, que me gera essa sensação de cansaço são os ajustes de matrícula, precisa ser melhorado, é algo que vai numa planilha do Google, pelo amor de Deus [...] me sinto cansada, sinto que toma um tempo enorme, que eu poderia estar fazendo outra coisa, sinto que poderia ser feito por outra pessoa, porque é um trabalho puramente administrativo que eu enquanto coordenadora não precisava estar fazendo, eu poderia só no máximo validar (Livia).

As experiências dos gestores, como evidenciado pelos relatos de Vicente, Dandara e Livia, que mostram como o uso da tecnologia pode resultar em uma sensação de cansaço e esgotamento, muitas vezes sem motivo aparente. Vicente expressa frustração com a impossibilidade de cumprir todas as tarefas dentro do tempo desejado, levando a uma sensação de responsabilidade não cumprida e, conseqüentemente, de cansaço. Dandara destaca o esgotamento provocado pelo uso excessivo de e-mails e sistemas tecnológicos, evidenciando como essa carga tecnológica pode levar ao desejo de se desligar de tudo, mostrando o impacto negativo na motivação e no bem-estar. Já Livia sente-se sobrecarregada com tarefas administrativas, como ajustes de matrícula, que considera desgastantes e que consomem um tempo que poderia ser melhor utilizado. Esses relatos ilustram como as falhas e a tecnosobrecarga podem gerar estresse e frustração, sublinhando a importância de abordagens mais eficientes para a integração e o gerenciamento das tecnologias no ambiente de trabalho, a fim de mitigar os efeitos adversos do *tecno-distress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Para tanto, o uso do e-mail e do *WhatsApp* desempenha um papel importante na contribuição para o cansaço, como destaca Eduarda “*a gente é bombardeado e tem que ir gerenciando, eu me sinto cansada até porque entram muito mais mensagens do que eu posso, tem 10 amigas, aluno tem 300 e se os 300 lá resolvem, cada*

*um tira, uma dúvida, espero que esse dia nunca chegue (risos)!”;*

Então, vem de todos os lados, é no *WhatsApp*, no e-mail e a gente tem que gerenciar! Por isso que eu acho que a gente gasta mais energia porque acabo pensando também no que vou responder, não posso responder qualquer coisa porque depois eles vão me cobrar, imagina se eu digo, “não, ela não vai cobrar e ela dá uma falta”, caiu a casa (Eduarda).

O cenário que circunda o *tecno-distress* é claramente ilustrado nos relatos dos gestores, especialmente na maneira como o uso intensivo de tecnologias como e-mail e *WhatsApp* contribui para o cansaço e o estresse. Eduarda descreve um cenário em que a sobrecarga de mensagens e a necessidade de gerenciar um volume constante de comunicação geram um desgaste significativo. O fato de ser bombardeada por mensagens de alunos e colegas, combinado com a necessidade de respostas cuidadosas e ponderadas, evidencia como a tecnologia pode amplificar o estresse e a sensação de tecnosobrecarga. Essa pressão constante para manter a comunicação fluida e eficaz resulta em uma perda de energia mental e emocional, refletindo ao conceito de *tecno-distress*, onde a intensidade e a quantidade de demandas tecnológicas causam um impacto negativo (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Mais da metade dos coordenadores, destacaram já terem ficado **nervosos em relação tecnologia** ao desempenhar suas atividades na gestão. Segundo os dados, podemos observar que Vicente, Derick, Eduarda, Dandara, Livia e Sophia relatam essa sensação. Por exemplo, Derick menciona: *“às vezes, me sinto nervoso em relação à tecnologia ao desempenhar minhas atividades no cargo de coordenador de curso, justamente por isso, pela desatualização das tecnologias dentro da universidade”*. Livia compartilha: *“já me senti nervosa em relação à tecnologia ao desempenhar minhas atividades no cargo de coordenadora de curso, exemplo disso é a planilha de ajuste de matrícula, que é uma planilha editável e a secretaria tinha ocultado algumas linhas”*. Enquanto Sophia observa: *“raramente eu me sinto nervosa em relação à tecnologia ao desempenhar minhas atividades no cargo de coordenadora de curso, percebo quando eu preciso de algum documento que deixe claro quais são os fluxos que eu preciso seguir e eu não encontro”*;

Nos últimos seis meses me senti nervoso em relação à tecnologia ao desempenhar minhas atividades no cargo de coordenador de curso, nesse tempo passei por duas avaliações, o INEP e o ENADE, a ferramenta SEI, GURI não se converte e colaborou para eu me sentir nervoso! O prazo corria e eu não tinha como ter certeza, ninguém me dava certeza se eu tinha matriculado os alunos para a prova, e isso impactaria na formação deles, pois, se eles não fizessem a prova do ENADE, não colariam grau (Vicente).

Me senti nervosa em relação à tecnologia ao desempenhar minhas atividades no cargo de coordenador de curso, acho que pode aumentar meu nervosismo nesses problemas, principalmente nesse período de matrícula, quando o sistema não comunica, isso contribui para que eu tenha sensação de nervosismo (Eduarda).

Eu já me senti nervosa em relação à tecnologia ao desempenhar minhas atividades no cargo de coordenador de curso, principalmente nessas coisas relacionadas à vida acadêmica das estudantes, porque as outras coisas tu vai fazendo, porque o pessoal às vezes não sabe fazer, aí tu tem que orientar, tem que ficar cuidando, lembrando a tal data precisa realizar x processo (Dandara).

A desatualização de sistemas institucionais e as falhas de comunicação interna, como o exemplo das planilhas de matrícula editáveis e ocultação de informações importantes, exemplificam e intensificam a sensação de *tecno-distress*. Para Vicente, a pressão de prazos em avaliações como INEP e ENADE, aumentou seu nervosismo, pois impactava diretamente a formação dos alunos. Já Eduarda e Dandara relataram que a ineficiência dos sistemas durante períodos críticos, corroboram para o surgimento do sentimento de ansiedade e nervosismo, forçando-as a lidar com a *tecnoincerteza* que afeta a execução de suas responsabilidades. Assim, essas experiências demonstram como o uso ineficiente de tecnologias pode ser um fator gerador de *tecno-distress* constante no ambiente de trabalho (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Nessas situações, os coordenadores sentiram-se assim: “*no momento que eu não encontro, eu fico chateada, mas minha forma de lidar é sempre buscar uma solução, contatar outras pessoas e pedir ajuda*” (Sophia);

Eu senti que eu deveria ler mais sobre o assunto, saber que eu também teria o poder de anular aquele erro. Então eu consegui revisar os processos todos e no final ter segurança, ENADE e INEP são processos bem claros, são mais limpos do que o SEI. No final eu me senti seguro, por concluir a tarefa, apesar de antes relatar que eu estava nervoso para fazer (Vicente).

Ali me deu um nervoso, quase um pânico, porque eu comecei a olhar e umas desapareceram, eu pensava aonde isso foi parar essas informações. Então coisas assim me geram um nervosismo, não era uma falha, mas várias pessoas mexem de forma diferente e nesse caso eu fiquei bem nervosa, me senti bem tensa, bem preocupada, me senti insegura e preocupadíssima! (Livia).

Nesse contexto, o *tecno-distress* é ilustrada nos relatos dos gestores, que revelam como a ineficiência tecnológica no ambiente de trabalho pode gerar nervosismo, insegurança e tensão (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Os relatos evidenciam como as falhas tecnológicas e a falta de controle sobre os sistemas podem gerar um estado contínuo de preocupação, afetando o bem-estar e a eficiência dos gestores no ambiente de gestão do curso.

Apenas um dos coordenadores, destacou sentir-se **tão nervoso(a) em relação à**

**tecnologia** existente no trabalho. Segundo os dados, podemos observar que Dandara percebeu-se tão nervosa, conforme destaca:

Já me senti tão nervosa em relação à tecnologia existente no seu trabalho como coordenador de curso que nada poderia acalmar, principalmente no momento das formaturas, enviar e-mail e os alunos não terem paciência, só fui me acalmar quando marquei uma orientação pessoalmente (Dandara).

O relato de Dandara, destaca o nervosismo extremo causado pela tecnologia no dia a dia como gestor, especialmente em momentos críticos como as formaturas. A incapacidade de resolver problemas tecnológicos via e-mail e a falta de paciência dos alunos intensificaram sua ansiedade, gerando um estado de nervosismo que parecia incontrolável. Somente ao recorrer a interações presenciais frequentes, que tornou-se possível, uma comunicação mais clara e direta com os alunos, o que acabou corroborando para que Dandara conseguisse aliviar parte do estresse. Esse exemplo reflete como a dependência de tecnologias no trabalho pode exacerbar o *tecno-distress*, criando barreiras na comunicação e dificultando o gerenciamento de conflitos e demandas emocionais (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Menos da metade dos coordenadores, destacou sentir-se **sem esperança em relação ao uso da tecnologia**. Segundo os dados, podemos observar que Gabriel, Derick e Dandara perceberam-se neste estado. Gabriel descreve: *“às vezes eu fico sem esperança, de que o pessoal vai melhorar a tecnologia que tenho que usar enquanto coordenador a ponto de tirar muito do trabalho que eu tenho que fazer que não precisaria estar fazendo porque a tecnologia podia fazer para mim, mas tudo bem!”*. Derick comenta: *“me sinto sem esperança em relação à tecnologia existente no seu trabalho como coordenador de curso. Eu acho que a preocupação é essa, a falta de recursos para atualização dos equipamentos, então acabo usando o celular pessoal, computador e internet de casa”*. Dandara reflete: *“já me senti sem esperança em relação à tecnologia existente no meu trabalho como coordenadora de curso, ali no final do semestre, em relação a essa questão da formatura, mas eu entendo que se não dá, não dá”*.

Considerando os relatos acima, o *tecno-distress* ganha destaque quando os gestores expressam sentimentos de desmotivação e falta de esperança devido às limitações tecnológicas enfrentadas em suas funções (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Derick ressalta sua frustração com a falta de recursos e a necessidade de usar seus próprios dispositivos e internet pessoal para suprir as deficiências do sistema institucional. Dandara compartilha um sentimento semelhante, especialmente em momentos críticos como o final do semestre e a organização das formaturas, reconhecendo que, por mais que se esforce,

algumas situações estão além de seu controle. A sensação de impotência frente às falhas tecnológicas gera uma exaustão emocional que dificulta a motivação e, em alguns casos, leva à resignação diante de problemas recorrentes. Além disso, a coordenadora Dandara destaca que:

Mas olha, se eu não tiver mais esperança, vou ter que largar! Mas pensando nos sistemas, eu acho que não vai melhorar muito mesmo, esses dias algumas matrículas sumiram, é questão do sistema e eu precisei ir lá ver o que tinha acontecido. Geralmente quando passa aquele período turbulento, que às vezes é de um mês, quando começa realmente as aulas, a pessoa não sabe se está matriculada ou não e a secretária não avisa que estão com sobrecarga. E eu acho que isso aí vai continuar acontecendo, sinceramente e a gente tem que aprender a lidar com esses erros do sistema. Eu acho que tenho uma esperança de que vá mudar, né? mas não chega naquele negócio catastrófico que eu não acreditaria em nada. Mas eu acho que vai continuar, aí eu já me preparo, vem o período, já sei o que pode ocorrer (Dandara).

O relato de Dandara, expressa uma mistura de resignação e adaptação diante das falhas tecnológicas recorrentes em seu ambiente de trabalho. Dandara reflete que, após períodos intensos de trabalho, como o início do semestre, a situação tende a melhorar, mas sem grandes expectativas de solução definitiva. Essa percepção reforça o impacto emocional do *tecnodistress*, à medida que os gestores aprendem a lidar com a ineficiência tecnológica como parte inevitável de suas rotinas, mantendo uma esperança moderada, mas sem confiar plenamente em mudanças substanciais (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Menos da metade dos coordenadores, destacam-se sentir-se **inquietos ou nervosos em relação à tecnologia** existente no trabalho. Segundo os dados, podemos observar que Gabriel, Vicente, Derick, Eduarda, Dandara, Livia e Sophia perceberam-se inquietos ou nervosos. Por exemplo, Vicente menciona: *“a gente passou por algumas coisas super diferentes como perdermos professores, vários concursos e vários não preenchimentos e eram processos novos, isso me inquietou porque eu não sabia a consequência disso se eu não cumprisse a tarefa!”*;

Talvez em alguns momentos eu tenha sentido inquietação ou nervosismo ao utilizar a tecnologia do meu trabalho com a situação de que ela não está muito boa, não está funcionando. Às vezes eu penso a melhoria dos sistemas que uso na coordenação, eu sinto que eu vou resolver isso antes que a universidade, porque eu vou olhando as coisas que eu vejo que realmente perco tempo e tento encontrar uma forma de fazer mais rápido, de automatizar (Gabriel).

Quando quero justamente fazer uma reunião, conversar com aluno [...] essa necessidade de me deslocar para que eu consiga trabalhar é muito ruim, enquanto coordenador eu conversar com alguém com a câmera fechada é péssimo e isso já me deixou inquieto (Derick).

E outra coisa que me causa, tipo assim, inquietude, vou abrir um e-mail, tem 60 e-mail, vou olhando ali, meu Deus, aí eu anoto. Aí tipo, agora, tem que fazer os atestados, fazer quanto antes e ao ver o volume de coisa que tem para fazer me gera inquietude, porque é no e-mail que tu vê! (Dandara).



Já me senti inquieta ou nervosa em relação à tecnologia existente no meu trabalho como coordenadora de curso, várias vezes! [...] acredito que esse fato da gente ter várias coisas, vários meios de comunicação e de trabalho que não se conectam, é uma coisa que me inquieta (Livia).

Uma vez eu precisava solicitar um veículo oficial, só que esse sistema muitas vezes não estava sendo atualizado [...] isso me gerou uma inquietude, um nervosismo, até porque não era para mim somente, era principalmente para os alunos, para participarmos de um congresso (Sophia).

O tecno-*distress* pode ser evidenciado nos relatos dos gestores, que frequentemente expressam sentimentos de inquietação e nervosismo ao lidar com a ineficiência tecnológica em suas rotinas. Gabriel menciona a frustração de perder tempo com sistemas que não funcionam adequadamente e a busca por soluções autônomas, como a tentativa de automatizar tarefas. Já Derick destaca o desconforto de realizar reuniões virtuais com alunos em condições precárias, como câmeras desligadas, enquanto Dandara sente uma inquietação ao se deparar com um grande volume de e-mails e tarefas acumuladas. A falta de integração entre diferentes sistemas de trabalho, como apontado por Livia, também contribui para essa sensação constante de desconforto e ansiedade. Além disso, Sophia relata o nervosismo gerado pela inconsistência no sistema de solicitação de veículos, especialmente quando as falhas tecnológicas impactam diretamente os alunos. Esses exemplos demonstram como o tecno-*distress* está intrinsecamente ligado à sensação de descontrole e tecnosobrecarga gerada pela falha ou inadequação dos recursos tecnológicos, exacerbando o estresse dos gestores em suas funções diárias (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Conforme Vicente, situações fora da rotina causam inquietação, *“nem tudo acontece repetidamente como matrícula, formatura, professor que pede licença do local, eu não sabia como lidar, bom, é inquieto com aquilo ali até achar ferramenta que me respondesse e a ferramenta é digital, é um processo, é um banco de informações”*.

Vicente aborda o desconforto percebido está diretamente relacionado à dificuldade de encontrar soluções adequadas em meio às ferramentas digitais disponíveis. O gestor relata a frustração de buscar respostas em processos e bancos de informações que são muitas vezes complexos e ineficazes, o que intensifica a ansiedade e a sensação de estar perdido em meio a sistemas que deveriam facilitar o trabalho. Essa busca constante por soluções em um ambiente tecnológico que não atende plenamente às necessidades contribui para a amplificação do tecno-*distress*, uma vez que a tecnoincerteza e a dependência das ferramentas digitais agravam o estresse já presente nas atividades de gestão (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Nesse sentido, nos casos em que os gestores identificam a ligação da inquietação ou nervosismo com a tecnologia, destacam-se: “*que a tecnologia não origina minha inquietude, acho que ela é originada pelo curto prazo, o que me deixou inquieta foi o tal do reconhecimento do curso com o prazo curto*” (Eduarda); “*fico nervosa pela falta de interligação dos sistemas*” (Livia).

Quando os gestores percebem que a tecnologia, embora não seja a causa principal de suas respectivas inquietudes, ela por sua vez agrava situações de pressão e prazos curtos. Eduarda exemplifica isso ao afirmar que sua inquietação não se origina diretamente da tecnologia, mas sim da exigência de cumprir prazos apertados, como no caso do reconhecimento de curso. Da mesma forma, Livia relata que a falta de interligação entre os sistemas tecnológicos aumenta seu nervosismo, tornando o trabalho mais desafiador e fragmentado. Esses relatos reforçam que a tecnologia, em vez de simplificar, muitas vezes intensifica o estresse ao não acompanhar as demandas do ambiente de trabalho, contribuindo para o *tecno-distress* (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Apenas um dos coordenadores, destacou sentir-se **tão inquieto com a tecnologia** existente no seu trabalho. Segundo os dados, podemos observar que Dandara percebeu-se tão inquieto, conforme o relato:

No geral, fico tão inquieta com a tecnologia, com a sensação que nada conseguiria me deixar parada, porque eu vou dormir pensando nas situações da coordenação, mas ultimamente eu tô tentando, assim, nesse ano, eu tô tentando me organizar, que se não dá, vou fazer outro dia. Eu noto que as coisas são muito em cima da hora e contribuem para que eu me sinta inquieta (Dandara).

A inquietude e estresse relatados por Dandara, que revelam uma sensação constante de agitação causada pela tecnologia no ambiente de coordenação. Dandara expressa como a tecnosobrecarga e a pressão de prazos afetam até mesmo o sono e a capacidade de relaxar dos gestores. A tentativa de organização e a decisão de adiar tarefas quando necessário refletem um esforço para gerenciar o impacto emocional negativo da tecnologia, embora os desafios contínuos e a sensação de estar sempre em cima da hora intensifiquem o estresse. Esse relato ilustra como a tecnologia pode exacerbar o *tecno-distress*, gerando uma sensação de incerteza e cansaço emocional (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Menos da metade dos coordenadores destacaram já terem se **sentido deprimidos devido à tecnologia existente no trabalho**. Segundo os dados, podemos observar que Henry, Eduarda e Sophia percebem estar deprimidas pela tecnologia.

Sophia destaca *“já aconteceu de algumas vezes me sentir deprimida devido à tecnologia que utilizo na gestão, mas eu sempre busco os responsáveis e peço apoio”*;

Tirando esse bug, essa atualizaçãozinha minha ali no início do semestre, aliás, no retorno das férias, de certa forma foi uma “deprê” assim, sabe? Eu acho que tem uma ligação com a tecnologia, porque nas férias eu praticamente não abri o e-mail, não abri o notebook, dá para contar nos dedos. E o *WhatsApp*, desses grupos que faço parte, eu não olhava o que tinha de trabalho ali, eu não olhava nem por curiosidade! Mas na minha volta eu já sabia que precisaria começar a olhar tudo de novo, *WhatsApp*, e-mail, e volta a trabalhar nos sistemas, né? Então, acho que a tecnologia do meu trabalho está ligada essa ideia de me sentir “depre”! (Henry).

Acontece às vezes se sentir uma deprê, no primeiro impacto que vou trabalhar alguma ferramenta nova, gera muita angústia. Quando eu fui participar do reconhecimento do curso, eles disseram agora, a coordenadora senta, eu sou um aluno e a senhora tem que me dar os documentos que eu vou precisar, eu sabia porque eu sentei e decorei tudo, estudei quase 24 horas. As tecnologias, se tu não sabe utilizar elas, tu vai ter angústia, mas eu sou muito de pensar positivo, que são situações de primeiro contato e não nascemos sabendo, logo mais eu ia sanar aquelas dificuldades, ia superar aquilo (Eduarda).

Sophia observa que já se sentiu deprimida devido às tecnologias utilizadas no seu trabalho de gestão, mas destaca o esforço em buscar apoio dos responsáveis como uma forma de mitigação. Henry adiciona que, após um período de afastamento durante as férias, a retomada das atividades com a tecnologia causou um sentimento de “depre”, evidenciando o impacto emocional do retorno ao trabalho tecnológico. Eduarda compartilha que o uso de novas ferramentas pode gerar angústia, especialmente quando há uma curva de aprendizado acentuada, mas tenta adotar uma visão positiva e acredita que as dificuldades são temporárias. Esses relatos ilustram como o *tecno-distress* se manifesta através da frustração e depressão associadas à tecnologia, revelando a necessidade de estratégias para reduzir o estresse tecnológico e oferecer suporte adequado para lidar com a carga emocional que acompanha as ferramentas institucionais (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Mais da metade dos coordenadores, destacaram que **tudo relacionado à tecnologia existente no trabalho lhe demandou muito esforço**. Segundo os dados, podemos observar que Henry, Vicente, Joaquim, Derick, Eduarda, Dandara, Livia e compartilharam essa percepção.

Vicente enfatizou: *“esses dias, fiz 496 matrículas, errei três, quatro, sei lá. Esse processo me gera uma atenção reforçada para não errar, porque cada um é importante, isso*

*gerou um esforço tremendo, assim, de concentração e de desgaste, energeticamente eu gastei muita energia!!”* Joaquim explicou: *“esforços como relacionados às mensagens, obviamente, sempre são necessários, né? Mas não por não saber usar [...] mas realmente pela quantidade da demanda”*; Derick menciona: *“eu acho que sempre a gente precisa fazer um esforço para poder utilizar os equipamentos e os sistemas”*;

Sempre que preciso fazer algo pela primeira vez eu me sinto uma analfabeta funcional, mas depois passa. Por exemplo, entrar no GURI e tirar um relatório dos alunos, é muito difícil até chegar no campo, é complexo, então tem coisas ainda que hoje tenho dificuldade. Aquilo ali também me deixa pensativa, eu tenho que estudar, eu tenho que ver, isso eu não faço automático, porque eu não faço também seguidamente. [...] Responder demandas urgentes é outro exemplo, me demandam esforço, me demanda energia, me gera estresse, ansiedade. Tudo relacionado à tecnologia acaba gerando esse esforço, nesse sentido de conversas e urgências, porque a tecnologia é muito instantânea. Então, sim, até por ela ser instantânea que ela gera essa angústia, aquela sensação de impotência (Eduarda).

Eu acho que é um constante esforço [...] preciso ficar quase 100% conectada [...] não tenho um local de escuta. Estou sempre no e-mail, no *WhatsApp* respondendo demandas, fazendo apenas coisas de coordenação e essas coisas parecem que nunca terminam, que é uma coisa sem fundo. Como se estivesse uma aba aberta que estamos sempre precisando desconectar, é difícil (Dandara).

A meu ver, sempre algum esforço vai ter, mesmo que você tenha um esforço mental de ficar pensando como eu vou fazer, qual vai ser o impacto disso, como vão receber. O *WhatsApp* e e-mail, é muita demanda, são demandas que as pessoas querem que sejam respondidas de forma urgente, de certa forma essas questões me geram um desgaste mental de estar sempre pensando que tem alguém esperando uma resposta ou que a gente tem que fazer alguma coisa (Livia).

Muitas vezes já sentiu que tudo relacionado à tecnologia existente no meu trabalho como coordenadora de curso me demandou muito esforço, mas vejo como sendo um esforço para aprender algo. Então apesar de ter o esforço de demandar um foco, demandar tempo, esse esforço ele veio para me ensinar algo e uma vez aprendido eu posso utilizar depois (Sophia).

Considerando os relatos, é possível perceber que o *tecno-distress* emerge nas experiências dos gestores, que relatam o esforço contínuo e o desgaste gerado pelo uso da tecnologia em suas atividades diárias. Vicente, por exemplo, menciona o enorme esforço mental necessário para realizar centenas de matrículas, com erros mínimos que resultam em grande desgaste energético. Joaquim e Derick reforçam a ideia de que, embora saibam usar os sistemas, a sobrecarga de demandas e o constante aprendizado exigido pelo uso das ferramentas tecnológicas intensificam o esforço necessário. Eduarda e Dandara, por sua vez, apontam a instantaneidade da tecnologia, como o e-mail e o *WhatsApp*, como fontes de ansiedade e pressão, enquanto Sophia reflete sobre o esforço envolvido como parte do aprendizado contínuo. Esses relatos destacam que, apesar de as tecnologias oferecerem facilidades, elas também demandam grande energia, foco e esforço mental, contribuindo para o *tecno-distress*

no contexto da coordenação (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Ao sentirem esforços sem causa específica em decorrência do uso da tecnologia, Dandara expõe: *“eu me sinto, não digo que sozinha, porque eu tenho outras pessoas a perguntar e tudo. Mas olha, tá louco! Se eu parar para pensar, parece que dá até um desespero, olha, não tem fundo nunca”*;

Quando eu tenho esse esforço, eu me sinto abusado pelo sistema, porque isso não era para eu estar fazendo, o coordenador do curso não é isso que ele vai fazer. Eu acho um abuso do sistema necessitar do meu clique, uma coisa que é algoritmo “sim” e “não”. Outro exemplo mais patético, eu estava na matrícula da aluna, ela entrou em 2013, nós estamos em 2024, ela já tinha que ser jubilava. A pessoa deveria ser jubilada pelo sistema, quando eu digitei a matrícula dela automaticamente deveria ter bloqueado ela e enviado um e-mail automático “você está jubilado”, vai chorar para outra pessoa, mas não, eu estou abrindo o processo para jubilar ela agora, vai dar estresse para ela, para mim não! (Vicente).

Ao refletir sobre os dados, evidencia-se que o tecno-*distress* revela-se nas situações em que os gestores se sentem sobrecarregados por esforços que não deveriam recair sobre eles, mas são gerados pelo uso ineficaz ou mal estruturado da tecnologia. Dandara expressa o sentimento de estar constantemente lidando com demandas que parecem “não ter fundo”, gerando uma sensação de desespero. Já Vicente expõe o sentimento de abuso pelo sistema, destacando tarefas que poderiam ser automatizadas, como a jubilação de alunos. Esse tipo de esforço, que não deveria fazer parte das responsabilidades do gestor, acentua o tecnoestresse, transformando processos que poderiam ser simples em fontes de angústia e frustração. A falta de automação e a necessidade de ações repetitivas e manuais evidenciam a sobrecarga mental e emocional que a tecnologia, mal implementada ou desatualizada, pode gerar no ambiente de trabalho (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Apenas dois dos coordenadores, destacaram sentir-se **tão triste em relação à tecnologia** existente no seu trabalho. Segundo os dados, podemos observar que Derick e Dandara perceberam-se assim, conforme os rede Derick: *“me sinto tão triste em relação à tecnologia existente no seu trabalho como coordenador de curso que nada poderia animar”*;

Nessa questão da formatura, de que o pessoal não viu antes que precisava de horas de ACGs eu tive vontade de desistir e a sorte foi que meus colegas me apoiaram. O que me ajuda a me sentir melhor é ter o atendimento presencial, mas acabo levando um por um (Dandara).

Derick expressa uma tristeza intensa relacionada à tecnologia, destacando que a falta de suporte e os desafios tecnológicos podem ser tão desanimadores que parecem impossíveis de superar. Dandara compartilha uma sensação de desânimo e vontade de desistir em situações

críticas, como a questão das horas de ACG's, agravadas pela inadequação dos sistemas e pela falta de antecipação dos problemas. O apoio dos colegas e o atendimento presencial são apontados como fatores que ajudam a mitigar essa sensação de desespero, mas a persistente frustração com a tecnologia reflete a necessidade de uma abordagem mais eficaz e humana para lidar com os desafios tecnológicos no ambiente acadêmico. Essas experiências ilustram claramente o *tecno-distress*, onde a interação negativa com a tecnologia exacerba o estresse e o desânimo, ressaltando a urgência de soluções que ofereçam suporte emocional e técnico adequado (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Menos da metade dos coordenadores, destacaram **sentir-se incapazes por causa da tecnologia** existente no trabalho. Segundo os dados, podemos observar que Derick, Eduarda, Dandara e Livia relataram ter experimentado essa sensação:

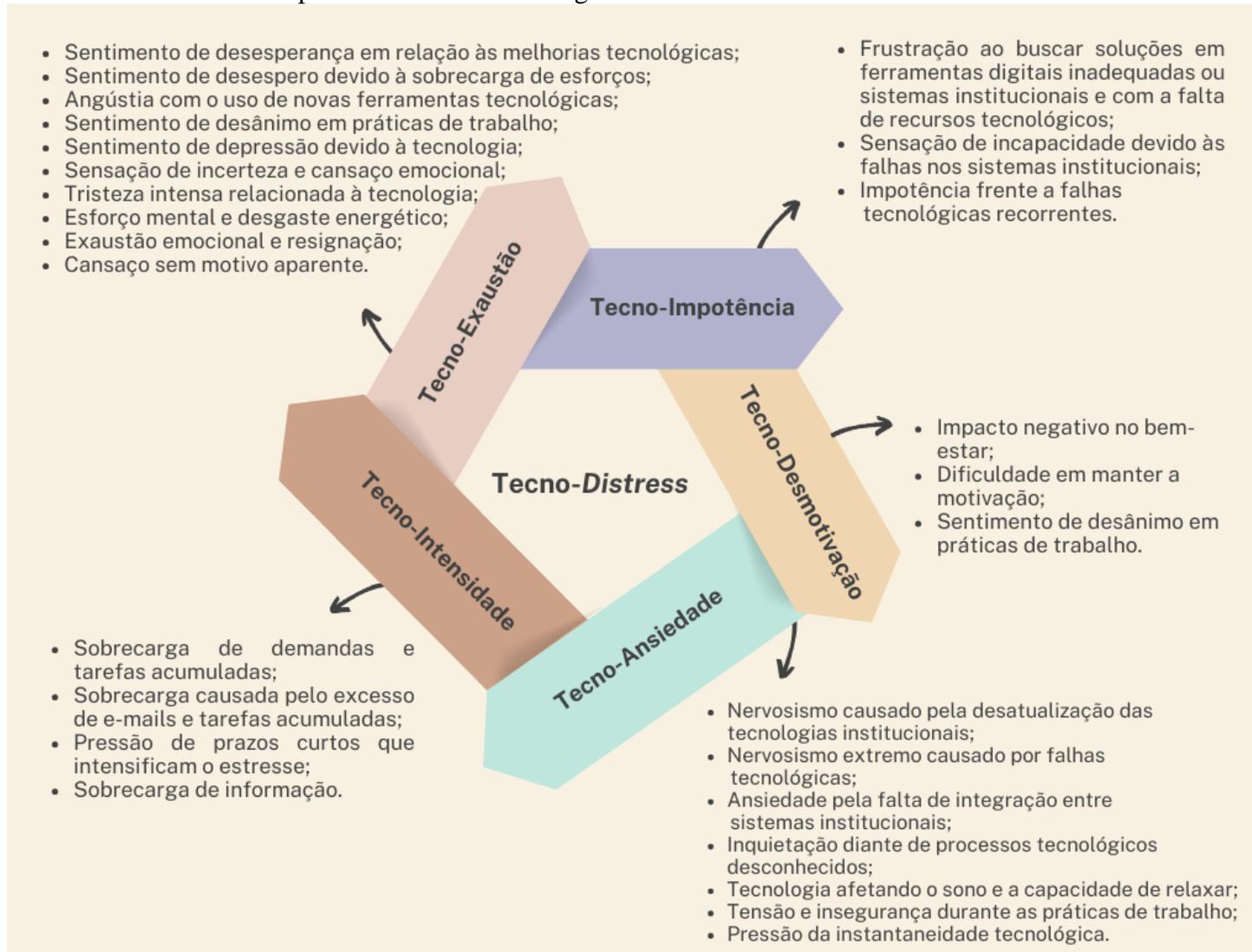
Eu acho que a universidade deveria dar suporte, né? E as coordenações são um pouco desvalorizadas, dentro do tanto, porque você tem uma série de tarefas para realizar e a universidade não te oferece essas condições, nem de pessoal para auxiliar, nem de tecnologia (Derick).

Olhando para rotina, eu me sinto de certa forma incapaz em relação à matrícula, em relação ao sistema mesmo, mas atualmente eu penso que não foi problema meu, foi problema do sistema, só que aí é um retrabalho para mim e faço quando der, quando voltar, mas sem tentar se estressar (Dandara).

Um exemplo que me gerou essa sensação foi o ajuste de matrícula, embora eu enquanto coordenação tenha cumprido o meu prazo, o fluxo trancou na próxima etapa, mas quem ouve as reclamações, é quem está na coordenação (Livia).

Nesse cenário, o *tecno-distress* pode ser evidenciado nas experiências dos gestores ao enfrentarem as falhas e limitações dos sistemas tecnológicos da universidade. Derick destaca a falta de suporte institucional e a desvalorização das coordenações, que se traduzem em uma sensação de tecnosobrecarga e frustração diante da ausência de recursos adequados, apoio para lidar com a carga de trabalho e problemas tecnológicos. Dandara e Livia compartilham a sensação de incapacidade e retrabalho devido a falhas no sistema, onde mesmo quando cumprem suas responsabilidades, o sistema apresenta problemas que aumentam o estresse e a sensação de ineficácia. O impacto negativo dessas dificuldades, que se manifestam em estresse e frustração, é um exemplo do *tecno-distress*, onde a incapacidade de gerenciar e resolver problemas tecnológicos amplifica a sensação de sobrecarga e desamparo, evidenciando a necessidade urgente de melhorias no suporte tecnológico e institucional (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). A seguir tem-se a Figura 11, na qual ilustra as evidências de *Tecno-Distress* no trabalho dos gestores.

Figura 11 - Evidências de Tecno-Distress presente no trabalho dos gestores



Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados (2024).

De acordo com a figura 11, é possível verificar a síntese das evidências de *tecno-distress* conforme os resultados expostos nessa seção, ressalta-se ainda que a figura origina-se sob a perspectiva de cinco dimensões das quais são a base para o surgimento do efeito negativo (*tecno-distress*) nos gestores. Para tanto, busca-se conceituar as dimensões expostas na figura 11, sendo elas: **tecno-impotência** refere-se a frustração e incapacidade que surge ao usar ferramentas tecnológicas inadequadas e/ou falhas recorrentes nos sistemas institucionais; **tecno-desmotivação** refere-se efeito negativo da interação com o ambiente tecnológico, sobre o bem-estar, propiciando desânimo e baixo engajamento nos indivíduos; **tecno-ansiedade** refere-se ao nervosismo da interação com o ambiente tecnológico, resultando em insegurança, pressão pela instantaneidade e impactos no bem-estar e sono dos indivíduos; **tecno-intensidade** refere-se a sobrecarga emocional e cognitiva em decorrência do acúmulo de demandas, prazos e pelo excesso de informações oriundas do ambiente digital; **tecno-exaustão** refere-se a sensação de exaustão física, mental e emocional originada pela interação constante com as tecnologias, resultando em sentimentos de desesperança.

A próxima seção visa ilustrar a síntese das principais descobertas reveladas nesta dissertação.

### 5.5 Síntese dos achados empíricos revelados pela dissertação

Nesta seção busca-se apresentar os principais produtos realizados nesta dissertação, conforme podem ser vistos no quadro 14.

Quadro 16 - Síntese dos produtos da dissertação

<b>Objetivo Geral</b>	Analisar como os gestores educacionais de uma instituição federal de ensino superior (IES) lidam com os efeitos do tecnoestresse em suas práticas de trabalho.		
<b>Objetivos específicos</b>	Mapear as práticas de trabalho dos gestores relacionadas ao fenômeno do tecnoestresse.	Investigar as evidências de <i>tecno-distress</i> presentes no trabalho dos gestores educacionais pesquisados.	Investigar as evidências de <i>tecno-eustress</i> presentes no trabalho dos gestores educacionais pesquisados.
<b>Produtos</b>	<p>Figura 9 - Nuvem de Palavras dos Sintomas Físicos e Psicológicos manifestados pelos gestores;</p> <p>Figura 10 - Evidências de <i>Tecno-Eustress</i> presente no trabalho dos gestores;</p> <p>Figura 11 - Evidências de <i>Tecno-Distress</i> presente no trabalho dos gestores;</p> <p>Figura 12 - Síntese dos achados: Relação entre as dimensões do Tecnoestresse, <i>Tecno-Eustress</i>, <i>Tecno-Distress</i>, práticas de trabalho e as formas de lidar com os tecnoestressores;</p> <p>Quadro 9 - Benefícios do uso da tecnologia no dia a dia como coordenador de curso;</p> <p>Quadro 10 - Prejuízos do uso da tecnologia no dia a dia como coordenador de curso;</p> <p>Quadro 11 - Relação entre os criadores de tecnosobrecarga, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor;</p> <p>Quadro 12 - Relação entre os criadores de tecnoinsegurança, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor;</p>		

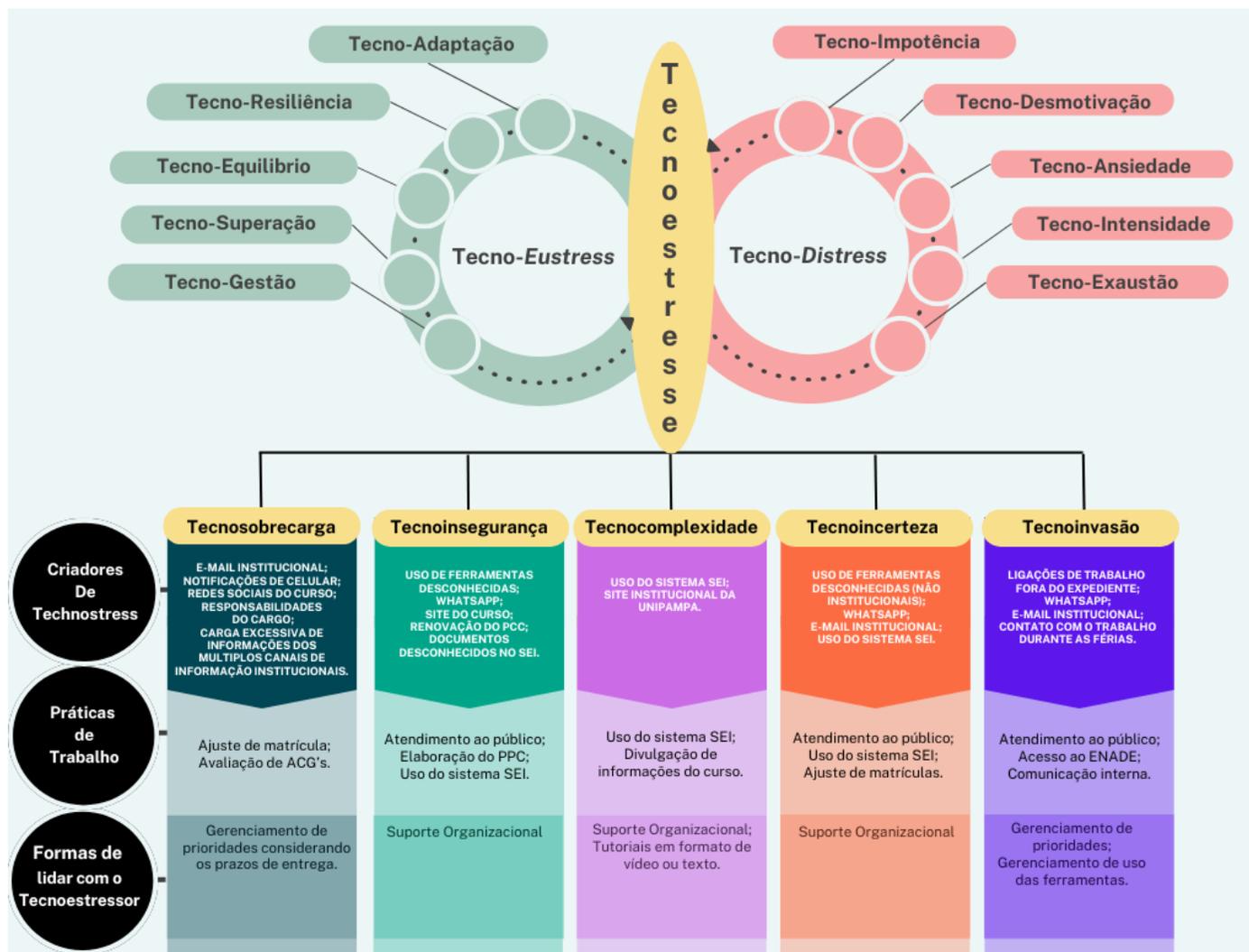


	Quadro 13 - Relação entre os criadores de tecnocomplexidade, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor; Quadro 14 - Relação entre os criadores de tecnoincerteza, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor; Quadro 15 - Relação entre os criadores de tecnoinvasão, práticas de trabalho e as formas de lidar com o tecnoestressor.
--	--

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Conforme o quadro 16, é possível verificar os principais produtos desta dissertação, além disso, ressalta-se que foi estabelecida a partir dos elementos evidenciados na presente dissertação a Figura 12, na qual representa o modelo empírico do estudo, fundamentado na Figura 6 que ilustra a articulação teórica da dissertação, respondendo ao problema de pesquisa.

Figura 12 - Síntese dos achados: Relação entre as dimensões do Tecnoestresse, Tecno-Eustress, Tecno-Distress, práticas de trabalho e as formas de lidar com os tecnoestressores



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Conforme a sistematização da figura 12, evidencia-se que as interações entre os gestores, a própria comunicação entre eles e as práticas de trabalho são influenciadas pela tecnologia (Perini *et al.*, 2019; Silva; Lima; Mendes, 2020). Nesse sentido, o presente estudo salienta diversos resultados dos quais corroboram para o avanço das pesquisas que envolvem o cenário do tecnoestresse, especialmente as relacionadas ao efeito positivo (tecno-*eustress*) e negativo (tecno-*distress*) (Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Tams, 2015; Grummeck-Braamt *et al.*, 2021).

Os gestores reconhecem as potencialidades das TIC's para a melhoria do desempenho das práticas de trabalho que circundam o cargo e usufruem dos efeitos positivos da tecnologia que segundo suas perspectivas perpassam pela agilidade dos processos, segurança e registro das atividades e comunicação eficiente (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011; Ayyagari; Grover; Purvis, 2011). No entanto, o uso da tecnologia seja esta mandatória (sistemas impostos pela universidade) ou voluntárias (sistemas e aplicativos de escolha do gestor) faz com que os gestores tenham de se adaptar a fim de corresponder às necessidades do contexto no qual estão inseridos, propiciando o surgimento de tecnosobrecarga, tecnoinsegurança, tecnocomplexidade, tecnoincerteza, tecnoinvasão, ou seja, serem conduzidos ao chamado tecnoestresse (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011; La Torre *et al.*, 2019).

No contexto dos gestores educacionais, todos os criadores do tecnoestresse foram evidenciados na presente dissertação, os quais estão relacionados com variadas situações enfrentadas pelos indivíduos em seus respectivos cotidianos – a pressão para trabalhar rapidamente devido à tecnologia (tecnosobrecarga), invasão da tecnologia da informação (tecnoinvasão), medo dos usuários em desempenhar atividades fazendo o uso da TI por considerarem complexa (tecnocomplexidade), a sensação de não apresentar habilidades significativas para fazer uso da tecnologia, críticas ou julgamentos em relação a textos, áudios ou a publicizar decisões frente ao corpo docente, ou discente (tecnoinsegurança), desconforto gerado por mudanças envolvendo o ambiente tecnológico (tecnoincerteza) (Tarafdar *et al.*, 2007; Ragu-Nathan *et al.*, 2008; Tarafdar *et al.*, 2011; Beltrame, 2023). Beltrame (2023) analisou o contexto de um gestor educacional sob o olhar de uma tecnologia específica: o *WhatsApp*, e identificou que as práticas de trabalho sociomateriais referem-se aos emaranhados de gestores, forma-se pelo número pessoal dos indivíduos. A partir desse ponto de vista emergem os efeitos do tecnoestresse, na literatura atual sobre a temática Tarafdar *et al.*, 2019, destaca que o tecnoestresse apresenta percepções distintas, onde alguns indivíduos podem tê-lo como um desafio propiciando reações positivas (tecno-*eustress*) ou considerá-lo um obstáculo

e ter reações negativas (*tecno-distress*). Marco (2023) foi a primeira tese a explorar a dualidade do fenômeno do tecnoestresse sob o olhar de uma tecnologia específica: o *Instagram*, os achados revelam que as percepções dos elementos que compõem as características da tecnologia se fazem diversos, aborda situações que se entrelaçam as dimensões do tecnoestresse e problemáticas vivenciadas no uso da plataforma. Um dos pontos destacados por Marco (2023) salienta que a criatividade é um dos principais elementos para destacar-se e adaptar-se dentro do ambiente digital. Conforme os dados aqui evidenciados, avançou-se na ideia de que os efeitos do tecnoestresse podem ser caracterizados por dimensões, ponto ainda não abordado pela literatura da temática. Logo, surgem as dimensões (tecno-adaptação, tecno-resiliência, tecno-equilíbrio, tecno-superação e tecno-gestão) para o efeito positivo e as (tecno-exaustão, tecno-impotência, tecno-desmotivação, tecno-ansiedade, tecno-intensidade) para o negativo. Ainda assim, precisamos compreender melhor que conceito é esse de obstáculo e desafio, visto que no Brasil estamos sobre o viés interpretativo de um novo elemento teórico.

Para tanto, diversas são as reflexões sobre a dualidade do fenômeno, será que ao utilizar a tecnologia, seja ela mandatória ou voluntária existe a possibilidade de realmente propiciar uma reação positiva (*tecno-eustress*)? ou será que essa reação pauta-se na força do ódio, visto que, para desempenhar suas práticas de trabalho, os gestores não têm outra opção de uso tecnológico a não ser as tecnologias mandatórias. Talvez ao aprender utilizar uma nova ferramenta e perpassar pela curva de aprendizagem, pode-se propiciar algo positivo? De modo geral, a tecnologia se faz autoexplicativa, por vezes, essa ideia que se entrelaça pelo avanço tecnológico que se faz presente de forma crescente em todos os ambientes, deixa em aberto muitos assuntos dos quais relacionam-se com as políticas organizacionais para o uso de tecnologia.

Logo, a partir dos achados obtidos nesta dissertação, reflete-se na fala de Sophia que em sua perspectiva destaca que o estresse: “*sempre vai ser negativo, não considero que ele vai contribuir positivamente, é mais saber como lidar com ele*”. Assim, independente dos avanços aqui obtidos ainda se faz obscura a ideia da relação entre o estresse positivo e a resiliência tecnológica, pois, ainda é difícil identificar se os gestores estão sendo resilientes frente a tecnologia imposta pela organização ou se eles fazem o uso de tecnologias mandatórias e acabam sendo levados a ideia de que por mais que eles tenham uma reação de obstáculo (*tecno-distress*) ao final existe um aprendizado (*tecno-eustress*), considerando que uma vez aprendido uma determinada informação está será utilizada daquele momento em diante.

Nesse sentido, esta dissertação traz algumas explicações para esse contexto que circunda os efeitos do tecnoestresse, mas ressalta que precisamos entender se a resiliência é realmente positiva e até que ponto ela se faz benéfica. Esse novo olhar parte da ideia de conceituar resiliência tecnológica a fim de compreender do ponto de vista do usuário. Além disso, para essa exploração avançar é possível fazer o uso de análises narrativas com o intuito de pensar narrativas tecnológicas, permitindo assim observar como se dá a relação entre a visão do usuário e a resiliência. Logo, a partir dos dados aqui obtidos abre-se então espaço para estudos que busquem explorar a ideia de resiliência tecnológica, como um novo aspecto teórico.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente dissertação buscou explorar a temática do tecnoestresse, do ponto de vista da dualidade do fenômeno, ou seja, à coexistência de efeitos positivos e negativos que a tecnologia pode ter sobre os usuários no ambiente de trabalho (Califf *et al.*, 2015). Ao incorporar o conceito de Tecno-*Eustress* e Tecno-*Distress*, esta dissertação contribui para a adoção dessa teoria na pesquisa em sistemas de informação e estudos organizacionais, além de apoiar o avanço da agenda de pesquisa sobre tecnoestresse (Califf *et al.*, 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). Compreender os primeiros contatos dos gestores com ferramentas tecnológicas é crucial para avaliar como esses profissionais percebem a tecnologia e utilizam os sistemas da coordenação atualmente. Logo, essas vivências formam a base de suas experiências e atitudes em relação à tecnologia, influenciando diretamente a eficácia e satisfação no uso das ferramentas tecnológicas no trabalho, sendo assim, revelam padrões de aceitação ou resistência.

Considerando as primeiras experiências dos gestores com ferramentas tecnológicas, é relevante destacar que todos mencionam a televisão, o rádio e os computadores como primeiros contatos significativos com a tecnologia. Esses contatos iniciais foram fundamentais para abrir portas e quebrar barreiras, mostrando a tecnologia como uma oportunidade para aprendizado e exploração. A experiência com tecnologias mais simples, evoluiu para o uso de computadores e celulares, destacando uma transição importante na familiaridade e no uso dessas ferramentas pelos coordenadores. Essa evolução destaca a dualidade das experiências tecnológicas: enquanto alguns gestores veem a tecnologia como uma oportunidade emocionante de crescimento e produtividade, outros enfrentam frustração e ansiedade diante da rápida evolução tecnológica. A maioria dos gestores reconhece o papel crucial da tecnologia na educação e no trabalho, desde a realização de trabalhos escolares até a integração de plataformas e ferramentas digitais nas atividades profissionais. Mesmo aqueles que começaram a utilizar a tecnologia mais tarde ou enfrentaram dificuldades iniciais acabaram por se adaptar e reconhecer a importância dessas ferramentas para a gestão, destacando-se, por exemplo, os processos de digitalização das ACG's. Além disso, as percepções sobre a ideia de tecnologia variam significativamente entre os coordenadores de curso, alguns apresentam uma visão mais ampla do que constitui tecnologia, considerando-a como qualquer técnica que auxilia de alguma forma, seja substituindo tarefas humanas ou oferecendo suporte. Para esses indivíduos, tecnologia não se limita a dispositivos eletrônicos, mas inclui qualquer ferramenta desenvolvida pela ciência, como canetas, cuias, bombas e roupas. Para tanto, os coordenadores associam tecnologia não

apenas com computadores e sistemas, mas com qualquer inovação que facilite e melhore tarefas cotidianas e profissionais. Por exemplo, alguns gestores mencionaram que a tecnologia melhora processos, agiliza, aprimora e qualifica suas atividades diárias, destacando a importância de ferramentas que tornam as ações mais rápidas e eficientes. Outros gestores percebem a tecnologia de forma mais específica, enfatizando a necessidade de sistemas mais mecânicos e formais para a execução de tarefas, como processos de matrícula que deveriam ser automatizados sem necessidade de decisões personalizadas. Eles veem a tecnologia como uma inovação que deve servir para ajudar e facilitar o desenvolvimento de ações, promovendo um desempenho mais rápido e eficiente. No entanto, é importante destacar que alguns gestores reconhecem a dualidade da tecnologia, percebendo-a tanto como uma ferramenta positiva quando funciona corretamente e como uma fonte de frustração quando falha.

A presente dissertação examina o uso de diversas tecnologias (mandatórias ou voluntárias) pelos coordenadores de curso, sem delimitar uma única ferramenta, dado que diferentes ferramentas podem contribuir para o tecnoestresse. Entre os sistemas institucionais, como SEI, GURI, e MOODLE, o SEI se destaca-se como o principal gerador de tecnoestresse, especialmente devido às formalidades que envolvem a atuação dos coordenadores. O uso intensivo do *WhatsApp*, fora do domínio institucional, também é identificado como uma fonte significativa de tecnoestresse, apesar de ser amplamente utilizado nas práticas de trabalho. No que diz respeito ao *WhatsApp*, este é frequentemente mencionado como uma ferramenta essencial para comunicação com alunos, colegas e outros contatos profissionais e pessoais, o uso reflete tanto tecno-*eustress*, caracterizado por desafios positivos, quanto tecno-*distress*, marcado pela frustração e ansiedade. Embora o *WhatsApp* seja amplamente adotado pelos gestores – em grupos com alunos ou por fazerem parte do grupo de coordenadores criado pela instituição – este ainda causa dúvidas quanto às práticas permitidas, visto que, são recebidas informações como documentos oficiais, no entanto, o mesmo não se faz institucionalizado. Além disso, os resultados da presente dissertação assemelham-se aos achados de Beltrame (2023), onde a não institucionalização gera preocupação nos gestores, ressaltando que nessas situações onde processos e assuntos oficiais são realizados fora do domínio da instituição, existe uma crescente necessidade da elaboração de um processo de institucionalização, onde cria-se políticas claras de uso da ferramenta.

As **práticas de trabalho** identificadas na presente dissertação (**objetivo a**), estão relacionadas ao papel desempenhado na função de coordenador de curso. Considerando a rotina da gestão e as dimensões do tecnoestresse, foi possível verificar que algumas práticas estão

entrelaçadas aos criadores de tecnoestresse em mais de uma dimensão. Esse achado assemelha-se aos resultados de Beltrame (2023) ao revelar que diferentes tecnoestressores podem emergir de uma mesma prática.

A rotina dos gestores educacionais é marcada por tecnossobrecarga, especialmente em períodos de alta demanda, como ajustes de matrículas, onde a quantidade de e-mails e notificações aumenta significativamente. Essa tecnossobrecarga, somada à tecnoinsegurança ao lidar com novas funcionalidades sem suporte adequado e à tecnocomplexidade dos sistemas institucionais como o SEI, gera desafios que afetam a eficiência e o bem-estar dos gestores. Embora alguns consigam transformar o estresse em oportunidades de crescimento (*tecno-eustress*), muitos ainda enfrentam o *tecno-distress*. A tecnoincerteza, manifestada na confusão com interfaces tecnológicas e falta de clareza nas informações, também contribui para o aparecimento do efeito negativo (*tecno-distress*), mas pode levar ao desenvolvimento de resiliência. Por fim, a tecnoinvasão afeta o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, exacerbando o *tecno-distress*, apesar das formas de lidar com os tecnoestressores adotadas pelos gestores.

As **evidências do tecno-eustress** no trabalho dos gestores (**objetivo b**) ilustram como o estresse tecnológico, quando percebido e enfrentado de forma proativa, pode se transformar em uma força positiva para o desenvolvimento de novas habilidades e o aprimoramento da resiliência. Foi possível perceber que as evidências de *tecno-eustress*, circundam o que estabelecemos como: tecno-adaptação, tecno-resiliência, tecno-equilíbrio, tecno-superação, tecno-gestão.

Por outro lado, as **evidências do tecno-distress** no trabalho dos gestores (**objetivo c**) mostram como o estresse tecnológico, quando não gerido adequadamente, pode levar a desafios que impactam negativamente o bem-estar e a eficiência, evidenciando a importância de estratégias de enfrentamento para minimizar esses efeitos adversos dentro do ambiente de gestão. Destacamos que as evidências de *tecno-distress*, circundam o que estabelecemos como: tecno-exaustão, tecno-impotência, tecno-desmotivação, tecno-ansiedade, tecno-intensidade.

No que se refere as **contribuições práticas-gerenciais**, a presente pesquisa ressalta a importância das instituições de ensino superior, bem como, dos gestores educacionais atentarem-se para as questões de psicologia organizacional e para o uso de tecnologia, com o intuito de conhecer e aprenderem a lidar com o fenômeno do tecnoestresse, para que assim possam aprender a lidar e mitigar o *tecno-distress* e potencializar os efeitos do *tecno-eustress*.



Para a universidade, no que diz respeito às práticas de trabalho e os sistemas institucionais, o presente estudo, considerando seus sistemas e suas resoluções, serve como um norte para que sejam repensadas a integração das tecnologias institucionais, com o intuito de facilitar a comunicação interna e externa, bem como, o fluxo de informações entre setores que auxiliam os gestores em suas atividades diárias. Considerando que desde sua fundação a universidade em análise faz-se multicampi, os resultados trazem uma reflexão sobre a necessidade da elaboração de programas de capacitação continuada, focados em gestão de pessoas e o uso de tecnologias, com intuito de educar e melhorar a forma de uso dos sistemas institucionais pelos gestores, visto que, desde sempre o contexto tecnológico se fez presente para que ocorrem as comunicações entre os campi e a reitoria da instituição.

Além disso, o presente trabalho salienta a importância de políticas de bem-estar voltadas para a questão da saúde mental e física dos gestores, bem como, o aprimoramento do suporte administrativo ofertado aos gestores, como, por exemplo, a designação de secretários de curso para filtrar e organizar as demandas. É imprescindível que a instituição reflita sobre o desenvolvimento de processos que facilitem a transição da coordenação e o acompanhamento e guarda de documentos das atividades administrativas, como, por exemplo, um histórico digital permanente. Os resultados sugerem, ainda, sobre a necessidade da instituição observar e refletir com atenção as dimensões do tecnoestresse aqui ilustradas, bem como, questões que circundam o tecno-*eustress* e tecno-*distress* e não negligenciar que em diversos momentos emergem questões sobre o uso dos sistemas institucionais/tecnologia mandatória (SEI) e fora do domínio/tecnologia voluntária (*WhatsApp*) dos quais são elementos de grande potencialização para o surgimento do fenômeno, com o intuito de preocupar-se com a saúde mental dos gestores e mitigar os efeitos negativos e potencializar os positivos a fim de melhorar as práticas de trabalho desempenhadas pelos gestores.

As contribuições práticas-gerenciais aqui destacadas, podem ser utilizadas para promover melhorias práticas tanto na gestão universitária quanto no dia a dia dos coordenadores de curso, resultando em uma administração mais eficiente e responsiva às necessidades institucionais.

No que diz respeito às contribuições **teóricas**, o presente estudo contribui para o avanço das pesquisas do fenômeno do tecnoestresse de um contexto específico – educacional público – ao voltar-se especificamente aos gestores públicos de instituições federais de ensino, como contexto, também observado por Beltrame (2023) e explora a dualidade do fenômeno assim como Marco (2023). Ademais, o presente estudo contribuiu para a literatura existente ao

aplicar e expandir as teorias de *tecno-eustress* e *tecno-distress* no contexto da gestão educacional, indo além dos achados destacados Marco (2023) em seu estudo. Nesse sentido, a presente pesquisa corrobora para a elucidação dos resultados negativos do tecnoestresse (*tecno-distress*) e defende o surgimento de efeitos positivos (*tecno-eustress*) em um contexto de educação. Além disso, o presente estudo amplia as percepções referentes aos efeitos do tecnoestresse, trazendo contribuições inéditas ao criar dimensões específicas ao *tecno-eustress* e *tecno-distress* podendo servir como suporte para outras pesquisas que buscam explorar o cenário dualista do fenômeno.

Outrossim, corrobora com o campo de estudo de Sistemas de Informação, estudos organizacionais e psicologia organizacional, ilustrando significativos *insights* não apenas para a pesquisa do tecnoestresse, mas também para seus respectivos efeitos *tecno-eustress* e *tecno-distress*. Também, contribui para o cenário da pesquisa do fenômeno do tecnoestresse no contexto brasileiro e internacional, onde existem poucos estudos que exploram a dualidade do fenômeno do tecnoestresse, onde nenhum destes ilustram achados no contexto explorado.

O estudo contribui ainda metodologicamente para a validação e ampliação do uso do método História Oral Temática como um método eficaz para explorar as experiências e percepções de coordenadores de curso sobre o impacto da tecnologia em suas funções gestão. Expande ainda o uso desse método em pesquisas educacionais e organizacionais, mostrando sua capacidade de capturar nuances e subjetividades que outras metodologias podem não revelar. Logo, o uso desta metodologia pode ser utilizada como uma referência para outros pesquisadores que buscam explorar percepções subjetivas em contextos complexos, especialmente aqueles relacionados à tecnologia e gestão. Além disso, ao utilizar-se do método história oral temática, o estudo contribui para a literatura de Sistemas de Informação ao demonstrar a importância de abordagens qualitativas para a compreensão de como as tecnologias são percebidas e utilizadas em ambientes educacionais. Ademais, o estudo oferece uma nova abordagem para a criação de "histórias tecnológicas", onde as histórias dos gestores são usadas para ilustrar e teorizar sobre a interação entre tecnologia e gestão. Esta abordagem narrativa permite que os pesquisadores analisem como as tecnologias são incorporadas na vida cotidiana dos gestores e como elas moldam suas práticas e percepções de trabalho. A exploração das "histórias tecnológicas" pode ser uma ferramenta teórica para explorar a adoção e o uso da tecnologia em diferentes contextos.

Em relação às **contribuições para a sociedade**, o estudo fornece novas perspectivas sobre a adoção e uso de sistemas institucionais o SEI, especialmente em contextos educacionais,

destacando os desafios enfrentados pelos coordenadores de curso ao interagir com esses sistemas e sugere que a falta de integração entre eles pode levar a ineficiências e frustrações. Esses *insights* contribuem para as questões que circundam a adoção de sistemas de informação nas instituições ao enfatizar a importância da integração e usabilidade dos sistemas, além de considerar os impactos psicológicos sobre os usuários. Além disso, o estudo destaca os desafios enfrentados pelos gestores em relação ao tecnoestresse, e oferece *insights* sobre como mitigar esses impactos. Isso pode levar a uma maior conscientização e à implementação de políticas de bem-estar no ambiente de trabalho, beneficiando tanto profissionais quanto instituições. O estudo fornece uma reflexão sobre como as instituições educacionais podem implementar e gerenciar melhor o uso da tecnologia, destacando a necessidade de uma integração eficaz dos sistemas e a importância de preparar os gestores para lidar com as demandas tecnológicas.

Referente às **limitações**, tem-se a questão dos sujeitos e do contexto explorado – gestores educacionais de uma instituição de ensino superior, não considerando os demais gestores que fazem parte da instituição e estão em outros cargos de gestão, logo, não é possível saber como os demais profissionais lidam com o tecnoestresse nesse contexto. Além disso, não foram considerados gestores educacionais na função de coordenador de curso que estão em outras instituições públicas, nos quais podem apresentar dinâmicas próprias oriundas da cultura organizacional. Visto que o presente trabalho voltou-se para uma instituição pública, podem ser evidências possíveis limitações ao considerar-se que os sujeitos da pesquisa trouxeram experiências baseadas apenas neste cenário. Ademais, traz limitações geográficas, ao considerar que o estudo pode ter sido influenciado pela cultura encontrada no interior do Rio Grande do Sul, em especial, onde se localizam os campi da instituição, trazendo assim, vivências e práticas de trabalho entrelaçadas com o contexto. Ainda considerando questões geográficas, o surgimento de cenários críticos como as enchentes no estado do Rio Grande do Sul pode ter impactado tanto nos achados, quanto na coleta de dados do estudo. Vale ressaltar que os sujeitos do estudo podem ter omitido determinadas informações sobre suas vivências tecnológicas ou práticas de trabalho, por conveniência.

No que se refere às sugestões de **estudos futuros** podem ser realizados estudos com outros servidores que também estejam em cargos de gestão, a fim de analisar como eles lidam com os efeitos do tecnoestresse em suas práticas de trabalho. Como também, pode-se replicar o presente estudo em outras instituições públicas do Brasil, bem como, do estado do Rio Grande do Sul com o intuito de realizar uma comparação entre ambas. Assim como, pode ser realizado o estudo em instituições privadas com a ideia de analisar as eventuais diferenças que emergem

do contexto comparando-as com o do público. Bem como, conduzir estudos longitudinais que acompanhem a evolução dos efeitos do tecnoestresse sobre os coordenadores de curso ao longo do tempo. Do mesmo modo, podem ser conduzidos estudos com o intuito de investigar como a cultura organizacional pode influenciar os níveis de tecnoestresse, tecno-*eustress* e tecno-*distress* entre os coordenadores de curso ou analisar o impacto do suporte social e institucional na mitigação do tecno-*distress* e na promoção de tecno-*eustress* entre coordenadores de curso. No que diz respeito ao uso do método história oral temática, sugestiona-se que seja feito um estudo fazendo o uso desta metodologia em conjunto com análises narrativas, com o intuito de pensar narrativas tecnológicas a fim de compreender melhor os aspectos do estresse positivo e negativo.

Logo, os achados do presente estudo, considerando suas contribuições, limitações e sugestões de estudos futuros focam em aprofundar a compreensão dos fenômenos de tecnoestresse, tecno-*eustress* e tecno-*distress*, visando promover práticas mais saudáveis e eficazes na gestão educacional e no uso da tecnologia.

## REFERÊNCIAS

- AIDA, R. I. R. Z.; AZLINA, A. B.; BALQIS, N. S. **Ergonomics and health aspects of work with computers**. Heidelberg: Springer Berlin, 2007.
- ALBERTI, Verena. História dentro da História. In: PINSKY, Carla B. **Fontes históricas**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2006.
- ALFARO, A. M. P. S. Estrés tecnológico: medidas preventivas para potenciar la calidad de vida laboral. **Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social**, n. 102, p. 123-155, 2009.
- ARANTES, M. A. A. C. **Estresse**. Clínica psicanalista. São Paulo: Caso do Psicólogo, 2006.
- ARNETZ, B. B., C. WIHOLM. Technological stress: Psychological symptoms in modern offices. **Journal of Psychosomatic Research**, v. 43, n. 1, p. 35-42, 1997.
- ASSMAN, J. Communicative and cultural memory. In: Erll A, Nünning A (eds). **A companion to cultural memory studies**. Berlin: De Gruyter, p. 109–118, 2010.
- ASSMANN, A. **Espaços da Recordação: Formas e Transformações da Memória Cultural**. Tradução: Paulo Soethe (coord.). Campinas-SP: Editora Unicamp, 2011.
- AYYAGARI, R., GROVER, V., PURVIS, R. Technostress: technological antecedents and implications, **MIS Quarterly**, v. 35, n. 4, p. 831-858, 2011.
- AZEVEDO, A. C. F. **Algemados ao stress: o eustress e o distress em agentes da policia de segurança pública**. 2017.
- BELTRAME, G. Technostress e suas estratégias de enfrentamento: um olhar através das práticas sociomateriais. **Tese** (Doutorado em Administração) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2023.
- BELTRAME, G; BOBSIN, D. Uma análise da produção acadêmica sobre o technostress (2000-2020). **Revista Eletrônica de Administração - REAd**, v. 27, n. 1, p. 285-312, 2021.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. 4. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.
- BIENERTOVA-VASKU, J.; LENART, P.; SCHERINGER, M. *Eustress and Distress: Neither Good Nor Bad, but Rather the Same?* **BioEssays**, v. 42, n. 7, p. 1–5, 2020.
- BOURLAKIS, M; NISAR, T. M.; PRABHAKAR, G. How technostress may affect employee performance in educational work environments. **Technological Forecasting and Social Change**, v. 193, p. 122674, 2023.
- BROD, C. **Technostress: the human cost of the computer revolution**, Reading, MA: Addison-Wesley, 1984.
- 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.; SARKER, S.; SARKER, S. The bright and dark sides of technostress: A mixed-methods study involving healthcare IT. **Mis Quarterly**, v. 44, n. 2, 2020.

CARLOTTO, M. S. Fatores de risco do tecnoestresse em trabalhadores que utilizam tecnologias de informação e comunicação. **Estudos de Psicologia**, v. 15, p. 319-324, 2010.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. O tecnoestresse em trabalhadores que atuam com tecnologia de informação e comunicação. **Psicologia: ciência e profissão**, v. 30, p. 308-317, 2010.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Tradução, adaptação e exploração de propriedades psicométricas da escala de tecnoestresse (RED/TIC). **Psicologia em Estudo**, v. 15, p. 171-178, 2010.

CARLOTTO, M. S.; WELTER WENDT, G.; JONES, A. P. Technostress, career commitment, satisfaction with life, and work-family interaction among workers in information and communication technologies. **Atualidades em Psicologia**, v. 31, n. 122, p. 91-102, 2017.

CASTRO RODRIGUEZ, C. F.; CHOUDRIE, J. The impact of different organizational environments on technostress: Exploring and understanding the bright and dark sides before and during Covid-19. **UK Academy for Information Systems Conference (UKAIS 2021)**, 2021.

CEZAR, B. G. S.; MAÇADA, A. C. G. Data literacy and the cognitive challenges of a data-rich business environment: an analysis of perceived data overload, technostress and their relationship to individual performance. **Aslib Journal of Information Management**, v. 73, n. 5, p. 618-638, 2021.

CHAMPION, S. Technostress: technology's toll. **School Library Journal**, v. 35, n. 3, p. 48-51, 1988.

CHANLAT, J. F. Mitos e realidades sobre o estresse dos gerentes. **Gerência em ação: singularidades e dilemas do trabalho gerencial**, p. 281-312, 2005.

ÇOKLAR, A. N.; SAHIN, Y. L. Níveis de tecnoestresse de usuários de redes sociais com base em TICs na Turquia. **European Journal of Social Sciences**, v. 23, n. 2, p. 171-182, 2011.

CORSO, K. Práticas sócio-materiais de gestores: Investigando os paradoxos de uso da tecnologia móvel em uma Instituição de Ensino Superior. **Tese (Doutorado em Administração) – Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre**, 2013.

COSTA NETTO, Y. W. E. Smartphone. Vilão ou Mocinho? O Papel Mediador do Benefício Percebido na Relação entre o Technostress e o Comportamento Individual de Inovação em TI: Um Estudo sob as Lentes da Teoria da Conservação de Recursos, *In: Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica*, Porto Alegre/RS, 26 a 28 de maio, 2018.

COUTO, H. A., HERKENHOFF, F. L.; LIMA, E. G. Estresse Ocupacional e hipertensão arterial sistêmica. **Revista Brasileira de Hipertensão**, v. 14, p. 112-115, 2007.

- DAVIS, F. D.; BAGOZZI, R. P.; WARSHAW, P. R. User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. **Management Science**, v. 35, n. 8, p. 982-1003, 1989.
- D'ARCY, J.; GUPTA, A.; TARAFDAR, M.; TUREL, O. Reflecting on the “Dark Side” of information technology use. **Communications of the Association for Information Systems**, v. 35, 2014.
- DEMIRAL, Y.; KILIÇ, B.; PADIR, I. Prevalence and factors affecting job strain among the managers in Primary Health Care Services in Turkey. **Journal of Basic and Clinical Health Sciences**, v. 2, n. 1, p. 25-28, 2018.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- DESANCTIS, G.; POOLE, M. S. Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory. **Organization Science**, v. 5, n. 2, p. 121-147, 1994.
- DOLAN, S. L. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.
- DONINI, R. G. The Impostor Phenomenon and the Technostress: An Exploratory Investigation, *In: XLII Encontro da ANPAD*, EnANPAD 2018, Curitiba/PR - 03 a 06/10/2018.
- DUARTE, R. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar em revista**, n. 24, p. 213-225, 2004.
- DUARTE, C. L. G., MOTOKI, F. Y. S., MAINARDES, E. W. O technostress e a relação com a satisfação no trabalho, **Revista Eletrônica de Administração e Turismo**, v. 12, n. 06, jan./jun., 2018.
- ELDOR, L. Public service sector: The compassionate workplace—The effect of compassion and stress on employee engagement, burnout, and performance. **Journal of Public Administration Research and Theory**, v. 28, n. 1, p. 86-103, 2018.
- EVANGELISTA, M. B. A transcrição em história oral e a insuficiência da entrevista. *In: I Seminário Nacional Fontes Documentais e Pesquisa Histórica: Diálogos Interdisciplinares*, São Paulo, 01 a 04 dez. 2009. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/riufcg/34596/A%20TRANSCRIA%C3%87%C3%83O%20EM%20HIST%C3%93RIA%20ORAL%20-%20I%20SEMIN%C3%81RIO%20NACIONAL%20FONTES%20HIST%C3%93RICAS%20GT%2017%202009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 12 abr. 2024.
- EVANGELISTA, M. B. Segredos compartilhados: a transcrição como recurso narrativo em histórias sobre aborto. *In: Educação das Sensibilidades: Violência, Desafios Contemporâneos*, Campinas, set. 2013. Disponível em: [https://www.sudeste2013.historiaoral.org.br/resources/anais/4/1374458121\\_ARQUIVO\\_Texto\\_ABHO\\_Unicamp.pdf](https://www.sudeste2013.historiaoral.org.br/resources/anais/4/1374458121_ARQUIVO_Texto_ABHO_Unicamp.pdf). Acesso em: 12 maio 2024.
- FERNÁNDEZ, M.; MARTÍNEZ-NAVALÓN, J. G.; GELASHVILI, V.; RAMÁN, C. P. The impact of teleworking technostress on satisfaction, anxiety and performance. **Heliyon**, v. 9, n. 6, 2023.

- FERREIRA, E. J. R. **Techno-stress entre profissionais da tecnologia informacional**: estudo de caso numa empresa em Salvador (BA). 2012.
- FLICK, U. Entrevista episódica. In. BAUER, M. W., GASKELL, G. (ed.) **Pesquisa qualitativa com texto: imagem e som: um manual prático**. Tradução de Pedrinho A. Guareschi. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.
- FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Tradução Joice Elias Costa. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- FOLKMAN, S.; MOSKOWITZ, J. T. Positive affect and the other side of coping. **American psychologist**, v. 55, n. 6, p. 647, 2000.
- FONTES, F. F. Teorização e conceitualização em psicologia: o caso do burnout. **Tese** (Doutorado) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, 2016.
- FUSI, F.; FEENEY, M. K. Social media in the workplace: Information exchange, productivity, or waste?. **The American Review of Public Administration**, v. 48, n. 5, p. 395-412, 2018.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisas**. [6.a ed.] São Paulo: Atlas, 2021.
- GOEBEL, D. K.; CARLOTTO, M. S. Preditores do tecnoestresse em professores de EaD. **Revista Tecnologia e Sociedade**, v. 15, n. 38, 2019.
- GRAEBIM, C. M. G.; PENNA, R. S. Contar a vida. Pensar a história. Experiências na utilização das fontes orais no ensino de história. **Revista Laboratório do Ensino de História. Londrina**, v. 12, p. 83-100, 2006.
- GRAF-VLACHY, L; SUN, S.; ZHANG, S. X. Predictors of managers' mental health during the COVID-19 pandemic. **European Journal of Psychotraumatology**, v. 11, n. 1, p. 1834195, 2020.
- GROS, F. Situação do curso. In: FOUCAULT, Michel. **A hermenêutica do sujeito**. São Paulo: Martins Fontes, 2004.
- GRUMMECK-BRAAMT, J.-V., NASTJUK, I., NAJMAEI, A.,; ADAM, M. A bibliometric review of technostress: Historical roots, evolution and central publications of a growing research field. Hawaii International. In: **Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)**, p. 1–10, 2021.
- HERRMANN, W. J.; FLICK, U. Nursing home residents' self-perceived resources for good sleep. **Scandinavian Journal of Primary Health Care**, v. 29, n. 4, p. 247-251, 2011.
- HICKS, J. **Management Information System**, 3. ed. Virginia Polytechnic Institute and State University, 2003.
- HSIEH, C-W; JIN, M. H.; GUY, M. E. Consequences of work-related emotions: Analysis of a cross-section of public service workers. **The American Review of Public Administration**, v. 42, n. 1, p. 39-53, 2012.



HURRELL JR., J. J.; SAUTER, S. L. Stress Ocupacional: causas, consequências, prevenção e intervenção. *In*: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; MEURS, J. A (Org.). **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: stress social – enfrentamento e prevenção**. São Paulo: Atlas, 2011.

ISSA, H.; DAKROUB, R.; LAKKIS, H.; JABER, J. Techno-*Eustress* and Techno-*Distress*: A Metaverse Investigation. **Information Resources Management Journal (IRMJ)**, v. 35, n. 1, p. 1-21, 2022.

ITO, E.; YAMAGISHI, M.; TAKIGAMI, S.; SAKAKIBARA, M.; FUJITO, Y.; LUKOWIAK, K. The Yerkes-Dodson law and appropriate stimuli for conditioned taste aversion in *Lymnaea*. **Journal of Experimental Biology**, v. 218, n. 3, p. 336–339, 2015.

JIMÉNEZ, E. G., GIL FLORES, J. GÓMEZ, R.G. Análisis de datos cualitativos en la investigación sobre la diferenciación educativa. **RIE: revista de investigación educativa**. 1994.

KELLER, Helen. **The Nature of Stress**. 2017.

KESSLER, R. C. *et al.* Short screening scales to monitor population prevalences and trends in non-specific psychological *distress*. **Psychological medicine**, v. 32, n. 6, p. 959-976, 2002.

KHAN, A.; MAHAPATRA, M. The impact of social media as technostress inhibitor on employee productivity. *In*: **Proceedings of the 2017 ACM SIGMIS Conference on Computers and People Research**. p. 113-116, 2007.

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, 2019.

LAZARUS, R. S. Psychological stress in the workplace. *In*: CRANDALL, R. PERREWÉ, P. L. (Orgs.). **Occupational Stress: a Handbook**. Washington: Taylor & Francis, 1995.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal, and coping**. Springer publishing company, 1984.

LENGER, L.; ESTIVALETE, V. D. F. B.; FERREIRA, J. M. C. Construção e validação do protocolo de entrevista: contribuições para investigação qualitativa com empreendedores sociais de dois países. *In*: **Livro de Atas do 8º Congresso Ibero-Americano em Investigação Qualitativa**, Ludomedia, p. 185-194, 2019.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LIPP, M. E. Novaes *et al.* **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papyrus, 1996.

LITTLE, L. M.; SIMMONS, B. L.; NELSON, D. L. Health among leaders: Positive and negative affect, engagement and burnout, forgiveness and revenge. **Journal of management studies**, v. 44, n. 2, p. 243-260, 2007.

- LIU, B.; YANG, K.; YU, W.. Work-related stressors and health-related outcomes in public service: Examining the role of public service motivation. **The American Review of Public Administration**, v. 45, n. 6, p. 653-673, 2015.
- LOYOLA, L. C. M. Tecnoestresse e suas relações com resiliência, motivação e produtividade da tecnologia da informação. **Dissertação** (Mestrado em Administração) - Universidade Metodista de São Paulo - São Bernardo do Campo, 2016.
- MAHAPATRA, M., PILLAI, R. Technostress in organizations: a review of literature, *In: Twenty-Sixth European Conference on Information Systems (ECIS2018)*, Portsmouth, UK, 2018.
- MAK, B.; NICKERSON, R. C.; SIM, J. Dependência de tecnologia móvel e tecnoestresse móvel. **International Journal of Innovation and Technology Management**, v. 15, n. 04, p. 1850039, 2018.
- MARCHIORI, D. M., MAINARDES, E. W. A relação entre os fatores criadores do technostress e a qualidade percebida de serviços de tecnologia da informação, **CONTEXTUS Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, v.14, n. 3, 2016.
- MARCHIORI, D. M., MAINARDES, E. W. Qualidade Percebida de Serviços de Tecnologia da Informação: O Papel do Technostress e das Diferenças Individuais, **Sociedade, Contabilidade e Gestão**, Rio de Janeiro, v. 10, n.3, 2015.
- MARCHIORI, D. M.; FELIX, A. C. S.; POPADIUK, S.; MAINARDES, E. W.; RODRIGUES, R. G. A relationship between technostress, satisfaction at work, organizational commitment and demography: evidence from the Brazilian Public Sector. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 20, n. 4, p. 176-201, 2020.
- MARCO, D. Os dois lados do technostress: uma perspectiva a partir do uso do Instagram. **Tese** (Doutorado em Administração) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2023.
- MEIHY, J. C. S. B.; BARBOSA, F. H. **História oral: como fazer, como pensar**. São PAULO: Contexto, 2007.
- MEIHY, J. C. S. B.; RIBEIRO, S. L. S. **Guia prático de história oral: para empresas, universidades, comunidades, famílias**. São Paulo: Contexto, 2011.
- MELO, J. N.; NASCIMENTO, M. T. M.. Tecnoestresse: Tecnologia. **Revista IGT na Rede**. v. 6, n. 11, p. 329-333, 2009.
- MORIN, E. M; AUBÉ, C. **Psicologia e gestão**. São Paulo, SP: Atlas, 2009.
- NASCIMENTO, L.; CORREIA, M. F.; CALIFF, C. B. Towards a Bright side of technostress in higher education teachers: Identifying several antecedents and outcomes of techno-eustress. **Technology in Society**, v. 76, p. 102428, 2024.
- NASTJUK, I.; TRANG, S.; GRUMMECK-BRAAMT, J.-V.; ADAM, M. T.; TARAFDAR, M. Integrating and Synthesising Technostress Research: A Meta-Analysis on Technostress Creators, Outcomes, and IS Usage Contexts. **European Journal of Information Systems**, p. 1-22, 2023.

- O'SULLIVAN, G. The relationship between hope, *eustress*, self-efficacy, and life satisfaction among undergraduates. **Social indicators research**, v. 101, n. 1, p. 155-172, 2011.
- PALUMBO, R. Let me go to the office! An investigation into the side effects of working from home on work-life balance. **International Journal of Public Sector Management**, v. 33, n. 6/7, p. 771-790, 2020.
- PAULA, R. T. V; CAPPELLOZZA, A. Relações do tecnoestresse e neuroticismo na síndrome de burnout. **Revista Organizações em Contexto**, v. 17, n. 33, 2021.
- PEREIRA, F. D. As percepções dos acadêmicos do Curso de Licenciatura em Matemática da FURG sobre o enfrentamento do tecnostress. **Dissertação** (Mestrado em Educação Matemática) Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2019.
- PERINI, C. A. D. S.; SILVA, D. A. A.; COSTA, R. M. A.; ANDRADE, P. C. D. R.; BATISTA, R. M. Avaliação da Educação Superior: análise do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação nas universidades federais mineiras. **Revista de Educação PUC-Campinas**, v. 24, n. 3, p. 425-443, 2019.
- PIRKKALAINEN, H., SALO, M., MAKKONEN, M., TARAFDAR, M. Coping with Technostress: When Emotional Responses Fail, *In: Thirty eighth International Conference on Information Systems*, 2017.
- RAGU-NATHAN, 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.
- RIO, R. P. **O fascínio do stress**. Belo Horizonte: Del Rey, 1995.
- SALANOVA, M.; CIFRE, E.; MARTIN, P. El proceso del “tecnoestrés” y estrategias para su prevención. (I) Prevención, trabajo y salud: **Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo**, n. 1, p. 19-28, 1999.
- SALANOVA, M.; LLORENS, S.; CIFRE, E. The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. **International Journal of Psychology**, v. 48, n. 3, p. 422-436, 2013.
- SALO, Markus *et al.* *Distress, eustress, or no stress?: Explaining smartphone users' different technostress responses*. *In: International Conference on Information Systems. Association for Information Systems (AIS)*, 2018.
- SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.
- SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 5.ed. – Porto Alegre: Penso, 2013.
- SCHOLZ, R. E. S.; DA SILVA, L. F. M.; FERRAZ, R. C. Análise Bibliométrica e Proposição de Uma Agenda de Pesquisa sobre o Technostress na Área de Sistemas de Informação. **Revista ADM. MADE**, v. 26, n. 1, p. 035- 052, 2022.
- SELYE, H. **The stress of life**. 1956.

SELYE, H. The stress syndrome. **AJN The American Journal of Nursing**, v. 65, n. 3, p. 97-99, 1965.

SETHI, A. S. *In*: SETHI A. S.; CARO, D. H. J.; SCHULER, R. S. **Strategic Management of Technostress in an Information Society**, p. 1-16, 1987.

SHU, Q.; TU, Q.; WANG, K. The impact of computer self-efficacy and technology dependence on computer-related technostress: a social cognitive theory perspective. **International Journal of Human-Computer Interaction**, v. 27, n. 10, p. 923-939, 2011.

SILVA, J. R. H.; LIMA, D. S.; MENDES, L. 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**, v. 8, n. 2, p. 222-250, 2020.

SILVA, W. A. da. Qualidade de vida no trabalho e techno-stress. **Dissertação** (Dissertação de Mestrado) - Goiânia FACECA, 2005.

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, p. 39-62, 2019.

SPAGNOLI, Paola *et al.* **Workaholism and technostress during the COVID-19 emergency**: The crucial role of the leaders on remote working. *Frontiers in psychology*, v. 11, p. 620310, 2020.

STAUFER, M. Technological change and the older employee: implications for introduction and training. **Behaviour and Information Technology**, v. 11, n. 1, p. 46-52, 1992.

TAMS, S. Challenges in technostress research: Guiding future work. **Americas Conference on Information Systems, AMCIS 2015**, p. 1–7. 2015.

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. p. 301-328, 2007.

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, 2011.

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, 2019.

TARAFDAR, M.; DAVISON, R.M. Research in information systems: Intra-disciplinary and inter-disciplinary approaches. **Journal of the Association for Information Systems**, v. 19, n. 6, p. 2, 2018.

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.

THOME, S.; HARENSTAM, A.; HAGBERG, M. Uso de telefone celular e estresse, distúrbios do sono e sintomas de depressão entre jovens adultos: um estudo de coorte prospectivo. **BMC Public Health**, v. 11, n. 66, p. 1-11, 2011.

UNIPAMPA. **Apresentação institucional UNIPAMPA - 2022**. 2022. Disponível em: [https://unipampa.edu.br/portal/sites/default/files/apresentacao\\_institucional\\_unipampa\\_-\\_2022.pptx\\_.pdf](https://unipampa.edu.br/portal/sites/default/files/apresentacao_institucional_unipampa_-_2022.pptx_.pdf). Acesso em: 15 jul 2024.

UNIPAMPA. **Nossa história**. Disponível em: <https://sites.unipampa.edu.br/international/unipampa/nossa-historia/#:~:text=Em%2011%20de%20janeiro%20de,especialmente%20para%20as%20comunidades%20locais>. Acesso em: 15 jul 2024.

UNIPAMPA. REGIMENTO GERAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA. **Resolução n.º. 05, de 17 de Junho de 2010**. 2010. Disponível em: <https://portal.ufsm.br/documentos/download.html?action=arquivoIndexado&download=false&id=255213>. Acesso em: 12 jun 2023.

VALLE, L. E. L. R. Estresse e distúrbios do sono no desempenho de professores: saúde mental no trabalho. **Tese** (Tese de Doutorado). Universidade de São Paulo, 2011.

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.

VENKATESH, V. et al. User acceptance of information technology: Toward a unified view. **MIS Quarterly**, v. 27, n. 3, p. 425-478, 2003.

VENKATESH, V.; DAVIS, F. D. A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. **Management Science**, v. 46, n. 2, p. 186-204, 2000.

VIEIRA, L. S.; CARLOTTO, M. S. Work demands and resources as predictors of techno-stress in workers who use information and communication technologies. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 21, n. 3, p. 148-167, 2021.

WANG, K. SHU, Qin; TU, Qiang. **Technostress under different organizational environments**: An empirical investigation. *Computers in human behavior*, v. 24, n. 6, 2008.

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

WEISER, M. The computer for the 21st century. **ACM SIGMOBILE mobile computing and communications review**, v. 3, n. 3, p. 3-11, 1999.

YIN, P. WANG, J.; OU, C. Response to Technostress from the Dual Systems Perspective: The Moderating Role of Constant Connectivity. *In: PACIS*. p. 57. 2021.

ZAINUN, N. F. H.; JOHARI, J.; ADNAN, Z.. Technostress e compromisso com a mudança: O papel moderador da comunicação interna. **Revista Internacional de Administração Pública**, v. 43, n. 15, pág. 1327-1339, 2020.

## APÊNDICE A - ETAPAS DE TRANSCRIÇÃO, TEXTUALIZAÇÃO E TRANSCRIÇÃO

### Etapa 1: Transcrição

O: Qual a sua idade?

C: Tenho 37.

O: Qual o seu estado civil?

C: Sou casado.

O: Você tem filhos?

C: Não tenho filhos.

O: Você é docente há quantos anos nessa instituição?

C: Desde 2016, 8 anos.

O: Quanto tempo você atua na função de coordenador de curso? Já exerceu a função anteriormente?

C: Eu fui 6 anos substituto e agora há um ano como coordenador efetivo. Como substituto, você dá um suporte. Não é aquela coisa de ter uma reunião, quem tem que ir é sempre o coordenador, não o substituto. Enfim, o substituto não é nada, ele só é quando é para substituir. Então a ideia de eu dar suporte é simplesmente o fato de que eu queria ajudar, um amigo meu que estava como coordenador. Então, eu estava ali para ajudar. Mas não precisaria, se fosse precisar. E agora eu preciso de fato, porque agora eu sou coordenador. Sou, né? Queria dizer, a gente diz assim também.

O: Qual é o papel do coordenador do curso na sua percepção?

C: Eu posso te dizer, acho que é mais fácil dizer o que não é, porque tem algumas coisas que aparecem aqui. Não, como coordenador de curso eu acho que eu, enfim, é aquela lógica de coordenação, né? Colocar o curso numa direção de forma que auxilie todo mundo, tanto os professores quanto os alunos. Agora orientar um pouco o aluno também, né? Mas não sei se seria tanto isso porque se tu está com plenitude de alunos seria muito acúmulo de coisas para fazer, né? Então é matrícula, é ajuste de matrícula, é ajudar nos horários, né? As reuniões para fazer o curso para frente, tentar conseguir uma vaga de professores, tipo de coisa, né? As batalhas para fazer o curso crescer, né?

O: Poderia explicar como se deu o teu início com as ferramentas tecnológicas? Tem uma boa relação?

C: Olha, eu acho que na minha idade e sendo uma pessoa do bem do interior do Rio Grande do Sul, as primeiras coisas que você vai dizer assim, nossa, que diferente seria a televisão. Então é o contato com a televisão quando era criança. Nossa, que legal, uma visão para o mundo que

seja. Então acho que é mais nesse aspecto ou um videogame antigo, né? Uma coisa do tipo. Especialmente eletrônico, é o que mais marca para mim, porque eu gosto bastante dessa parte. Foi na faculdade, quando eu tive meu primeiro celular genérico, 2007 por aí. Esse tipo de coisa é uma memória bem interessante, porque hoje em dia o mundo está tão diferente com tecnologia, que foi uma quebra de barreira no caso de comunicação, né? O fato de estar em qualquer lugar e poder mandar uma mensagem para alguém, para a pessoa responder. E antes era engraçado, né? Não sei nem se era melhor, mas a questão é que antes tu tava em casa e não tinha contato com ninguém, claro, tinha um telefone fixo ali, né? Mas no momento que saí de casa, então, pensar assim, acabou a conexão. E então isso foi uma grande quebra, né? Para mim, o fato de que eu podia estar na rua e falar com alguém. Eu preciso falar com alguém, consigo, né? Então acho que foi mais nesse aspecto... Foi interessante isso, eu gostei disso, achei legal, eu achava empolgante essas possibilidades. Hoje talvez mudou um pouco a visão, mas tudo bem. Hoje em dia, mudou um pouco essa lógica. É meio estranho. Eu prefiro, inclusive, texto hoje em dia. Mais prático, ao meu ver. Já o primeiro computador estava no colégio, quando meus pais compraram o computador. É, eu sempre quis um computador, demorou muito para comprar, né? Então quando eles compraram, assim, eu fiquei um bom tempo para ir para o computador porque também, esse abriu um universo novamente, com internet, principalmente, falando, né? por mais que era uma internet que era só após meia-noite ou final de semana, abriu agora para o mundo, né? E claro, para as pequenas desinformações de criança, de adolescente que seja, né? É um e-mail que tu recebe e acredita no que vê. Então, pequenos baques e aprendizados com isso também, né? Foi um pouco mais novo que o celular, né? Você está dentro de casa, mas consegue ver o mundo. O celular foi o poder sair de casa e ainda assim agora ver o mundo.

O: Na sua percepção o que é tecnologia?

C: Aí tem que pensar, né? Às vezes o pessoal pensa que a tecnologia é algo eletrônico, mas não é só isso. Tem tecnologia de informação, tem tecnologia mecânica, então tecnologias são técnicas que estão aí para ajudar a gente de alguma forma, ou seja, às vezes substituindo uma tarefa que antes era humana. E agora ela dá suporte a essa tarefa, não está substituindo, mas dando suporte a uma tarefa, seria mais esse tipo de coisa.

O: Descreva quais as tecnologias da informação e comunicação/softwarewares você utiliza para desempenhar sua função de coordenador de curso?

C: Ah, bem, a maioria delas, como... Eu uso bastante... Acompanho arquivos do Google, né? Google Drive, Google Planilhas, Google Docs, no geral, né? Estas são muito utilizadas. E eu gosto de programação um pouco. Então eu também fiz alguma coisa ou outra que eu uso

bastante na coordenação, para facilitar a coordenação. Então muitas vezes, tu vai... Ah, o aluno queria fazer uma disciplina tal. Como é que eu faço para saber se ele pode fazer essa disciplina? Eu percebi que eu tinha que ficar lá procurando o histórico dele, ver se ele fez os pré-requisitos e às vezes são dois, três pré-requisitos para a mesma disciplina. A gente fica procurando todas as disciplinas, então era um processo bem difícil, cansativo, né? E aí eu fiz um programinha que faz essas coisas, né? Ajuda na coordenação, né? Então isso eu acabo usando bastante também, né? Sempre que precisa de uma coisa nova que eu vejo que está difícil fazer, eu coloco lá e aí aviso o processo. É que depois de seis anos de substituto e vendo o coordenador sofrendo, antes de eu entrar como coordenador eu comecei a fazer já. Quanto aos desenvolvidos na universidade, tipo o GURI, GAUCHA... Eu não gosto muito do GURI, especialmente na questão do plano de ensino, essas coisas. E o fato de que eles não adotaram um sistema único para a universidade, organizado, né? Porque tu entra no GAUCHA, tem um estilo visual. Tu entra no GURI, tem dois hoje em dia. Antes era um só, que eu até achava... Eu não gostava muito. Mas achava ok, agora botaram dois. Entra numa parte, tem um visual. Você vai no plano de ensino, muda totalmente o visual. Então não tem uma identidade visual tecnológica. Existe a identidade visual, unipampa, cor, tudo isso. Mas eles não adotam para os sites. E aí o Moodle, eu entendo que o Moodle é... É terceirizado, eles pegam o sistema e colocam aqui. Mas também é outro universo, e aí vai. Cada sistema é uma coisa, isso é péssimo, eu acho, para organização. Perda de tempo, né? Tem que... gastar tempo e muitas vezes é conversa com outros coordenadores, para ver se não tem alguma forma de contornar algum processo, né? Então, é isso. não tem que dizer, tem que melhorar o sistema. Sempre tem que melhorar, é. Só que o jeito que está agora está bem atrasado, ao meu ver. É bom que existe, não é? O SEI, tu entra, parece que está num site de 1990, né? Mas, ao mesmo tempo, ele funciona. Faz o papel, eu não tenho o que reclamar dele, acho útil. Eu tenho que agradecer há uns 10 anos por ele aparecer, porque antes era tudo papel, assinatura.

O: Quais os benefícios você percebe em relação à tecnologia no dia a dia como coordenador de curso?

C: Olha, é quase só benefício que eu vejo, né? Agilizar o processo, né? Enfim, tecnologia tá aí para isso, né? Essa ideia, geralmente, né? Então, eu tenho... tem me ajudado muito em organizar as aulas, em organizar os horários dos alunos, enfim. Quando bem feita, dá para falar vários auxílios aí que ela pode dar.

O: Quais os prejuízos você percebe em relação à tecnologia no dia a dia como coordenador de curso?



C: Então aí entra a questão do prejuízo... Do programa mal feito ou do sistema mal feito, né? Que daí estressa, né? Porque você vai lá, o GURI, por exemplo, estável. Claro que o prejuízo vai ser um prejuízo psicológico e de tempo, né! Você está em casa e está no celular e está recebendo e-mail, porque você não desligou a notificação, e isso também, novamente, ataca você de uma forma psicológica, porque está ali, né? Se estressando.

O: Você recebeu treinamento ou apoio institucional para lidar com essas tecnologias quando assumiu como coordenador de curso?

C: Tinha, tinha sim. Mas novamente, aí a questão é que por ter sido por 6 anos, substituto... Nem lembro direito, porque claro, participei, mas já estava mais ou menos situado. Inclusive, na época do substituto, eu fiz esse treinamento quando era presencial em Bage. Acho que eu fui duas vezes para lá, porque eu precisei ir para lá. Não lembro direito... Eu fui algumas vezes por alguns motivos, mas fiz presencial, mas quando eu assumi, eles já começaram a fazer o treinamento virtual. Enfim, para mim também é uma maravilha tempo que eu gastava para ir para Bagé. Fora o gasto da universidade, né, e tudo mais. Então foi online, ficava na tua sala aí na universidade, participava. Já conhecia bastante coisa, não precisava prestar atenção em 100% do tudo, né? Mas teve, foi ok, gostei. Olha ao meu ver, o treinamento foi sobre tudo, né?

O: Que tipo de apoio ou treinamento você sentiu necessidade de receber?

C: Olha, para mim, eu acho que não precisa... O meu apoio institucional seria o sistema ser melhor para a coordenação, automatizar o sistema da melhor forma possível. Porque o problema é gastar tempo com esse sistema, entende? Para mim, eu acho que é isso. Não sei se eu precisaria de um material de apoio da universidade. Geralmente, material de apoio, ele... Eu ia procurar pessoas antes de procurar o material de apoio, acredito. Coordenador antigo e aí, como é que é? Sempre nesse estilo, eu acho. É mais prático, mais rápido. Ele está ali perto, está no mesmo lugar que tu. E o material tu teria que ficar procurando e, enfim, às vezes o material... Conhecendo os sistemas nossos... Imagina o material como vai ser também, né? Desatualizado ou ele não vai querer assumir que está errado o sistema e que tem que fazer de uma outra forma.

O: Você consegue ter um tempo para estudar como lidar com as ferramentas tecnológicas dentro do seu ambiente de trabalho?

C: No expediente, sim, de certa forma sim. Só que o que acontece é que o meu expediente trabalho, às vezes eu chego em casa de noite e trabalho. Aí eu tava na universidade estudando alguma coisa tecnológica, mas chego aqui, não deixo de fazer trabalho, né? E aí eu chego aqui em casa e tenho trabalho para fazer da coordenação que eu continuo fazendo às vezes, no final de semana, então, né? Porque é puxado coordenação, então eu diria que eu tenho tempo na universidade, mas eu só tenho esse tempo porque eu chego em casa e eu continuo fazendo as

coisas, né? No início e final do semestre é bem mais tenso. Não é uma discussão, é praticamente uma situação onde não há opção. Você traz para casa o trabalho ou volta mais tarde para casa, às 20h ou 21h. Então é claro que é mais difícil o início e o final do semestre, no meio, às vezes, não precisa fazer isso. Depende também se eu quero atualizar uma aula, talvez aí eu precise dar um tempo extra aí em casa que seja, né?

O: Quanto tempo em horas/dias você costuma utilizar essas tecnologias em seu trabalho como coordenador de curso?

C: É difícil dizer, né? Porque tem momentos e momentos. Por exemplo, essa semana passada foram mais de oito horas por dia fazendo coisas da coordenação. Isso que era matrícula, era sistema com problema, era aluno perdido porque estava chegando na universidade e não sabia onde ia, e-mail toda hora, então é muito diferente do que é geralmente no meio do semestre. Onde tu passa a semana ali mais tranquilo, uma assinaturazinha ou outra, né? É difícil dizer, né? Como meu trabalho em geral, eu tenho uma lista de coisas para fazer. Eu vou fazer elas na sua ordem de prioridades. Então eu não separo, “ah, hoje vai ser coordenador”. Se tem que fazer, eu vou fazer, né? Ou vou empurrar para frente o máximo que dá. É mais nessa lógica, que eu funciono pelo menos.

## **Etapa 2: Textualização**

Tenho 37, sou casado, não tenho filhos e estou na instituição desde 2016, 8 anos aí. Eu fui 6 anos substituto e agora há um ano como coordenador efetivo. Como substituto, você dá um suporte. Não é aquela coisa de ter uma reunião, quem tem que ir é sempre o coordenador, não o substituto, enfim, o substituto não é nada, ele só é quando é para substituir! Então a ideia de eu dar suporte, é simplesmente o fato de que eu queria ajudar um amigo meu que estava como coordenador. Então, eu estava ali para ajudar, mas não precisaria, se fosse precisar e agora eu preciso de fato, porque agora eu sou coordenador. Sou, né? Queria dizer, a gente diz assim também.

Eu posso te dizer, acho que é mais fácil dizer o que não é, porque tem algumas coisas que aparecem aqui. Não, como coordenador de curso eu acho que eu, enfim, é aquela lógica de coordenação, né? Colocar o curso numa direção de forma que auxilie todo mundo, tanto os professores quanto os alunos. Agora orientar um pouco o aluno também, né? Mas não sei se seria tanto isso porque se tu está com plenitude de alunos seria muito acúmulo de coisas para fazer, né? Então é matrícula, é ajuste de matrícula, é ajudar nos horários, né? As reuniões para fazer o curso para frente, tentar conseguir uma vaga de professores, tipo de coisa, né? As batalhas para fazer o curso crescer, né?

Olha, eu acho que na minha idade e sendo uma pessoa do bem do interior do Rio Grande do Sul, as primeiras coisas que você vai dizer assim, nossa, que diferente seria a televisão. Então é o contato com a televisão quando era criança “nossa, que legal”, uma visão para o mundo que seja. Então acho que é mais nesse aspecto ou um videogame antigo, né? Uma coisa do tipo, especialmente eletrônico, é o que mais marca para mim, porque eu gosto bastante dessa parte. Foi na faculdade, quando eu tive meu primeiro celular genérico, 2007 por aí. Esse tipo de coisa é uma memória bem interessante, porque hoje em dia o mundo está tão diferente com tecnologia, que foi uma quebra de barreira no caso de comunicação, né? O fato de estar em qualquer lugar e poder mandar uma mensagem para alguém, para a pessoa responder. E antes era engraçado, né? Não sei nem se era melhor, mas a questão é que antes tu tava em casa e não tinha contato com ninguém, claro, tinha um telefone fixo ali, né? Mas no momento que saí de casa, então, pensar assim, acabou a conexão. E então isso foi uma grande quebra, né? Para mim, o fato de que eu podia estar na rua e falar com alguém. Eu preciso falar com alguém, consigo, né? Então acho que foi mais nesse aspecto... Foi interessante isso, eu gostei disso, achei legal, eu achava empolgante essas possibilidades. Hoje talvez mudou um pouco a visão, mas tudo bem! Hoje em dia, mudou um pouco essa lógica, é meio estranho. Eu prefiro, inclusive, texto hoje em dia, mais prático, ao meu ver. Já o primeiro computador estava no colégio, quando meus pais compraram o computador. É, eu sempre quis um computador, demorou muito para comprar, né? Então quando eles compraram, assim, eu fiquei um bom tempo para ir para o computador porque também, esse abriu um universo novamente, com internet, principalmente, falando, né? por mais que era uma internet que era só após meia-noite ou final de semana, abriu agora para o mundo, né? E claro, para as pequenas desinformações de criança, de adolescente que seja, né? É um e-mail que tu recebe e acredita no que vê. Então, pequenos baques e aprendizados com isso também, né? Foi um pouco mais novo que o celular, né? Você está dentro de casa, mas consegue ver o mundo. O celular foi o poder sair de casa e ainda assim agora ver o mundo.

Às vezes o pessoal pensa que a tecnologia é algo eletrônico, mas não é só isso. Tem tecnologia de informação, tem tecnologia mecânica, então tecnologias são técnicas que estão aí para ajudar a gente de alguma forma, ou seja, às vezes substituindo uma tarefa que antes era humana. E agora ela dá suporte a essa tarefa, não está substituindo, mas dando suporte a uma tarefa, seria mais esse tipo de coisa. Eu uso bastante... Acompanho arquivos do Google, né? Google Drive, Google Planilhas, Google Docs, no geral, né? Estas são muito utilizadas. E eu gosto de programação um pouco. Então eu também fiz alguma coisa ou outra que eu uso bastante na coordenação, para facilitar a coordenação. Então muitas vezes, tu vai... “Ah, o

aluno queria fazer uma disciplina tal” como é que eu faço para saber se ele pode fazer essa disciplina? Eu percebi que eu tinha que ficar lá procurando o histórico dele, ver se ele fez os pré-requisitos e às vezes são dois, três pré-requisitos para a mesma disciplina. A gente fica procurando todas as disciplinas, então era um processo bem difícil, cansativo, né? E aí eu fiz um programinha que faz essas coisas, né? Ajuda na coordenação, né? Então isso eu acabo usando bastante também, né? Sempre que precisa de uma coisa nova que eu vejo que está difícil fazer, eu coloco lá e aí aviso o processo.

É que depois de seis anos de substituto e vendo o coordenador sofrendo, antes de eu entrar como coordenador eu comecei a fazer já. Quanto aos desenvolvidos na universidade, tipo o GURI, GAUCHA... Eu não gosto muito do GURI, especialmente na questão do plano de ensino, essas coisas. E o fato de que eles não adotaram um sistema único para a universidade, organizado, né? Porque tu entra no GAUCHA, tem um estilo visual. Tu entra no GURI, tem dois hoje em dia. Antes era um só, que eu até achava... Eu não gostava muito. Mas achava ok, agora botaram dois. Entra numa parte, tem um visual, você vai no plano de ensino, muda totalmente o visual. Então não tem uma identidade visual tecnológica, existe a identidade visual, Unipampa, cor, tudo isso, mas eles não adotam para os sites. E aí o Moodle, eu entendo que o Moodle é... É terceirizado, eles pegam o sistema e colocam aqui. Mas também é outro universo, e aí vai. Cada sistema é uma coisa, isso é péssimo, eu acho, para organização. Perda de tempo, né? Tem que... gastar tempo e muitas vezes é conversa com outros coordenadores, para ver se não tem alguma forma de contornar algum processo, né? Então, é isso, não tem que dizer, tem que melhorar o sistema. Sempre tem que melhorar!. Só que o jeito que está agora está bem atrasado, ao meu ver. É bom que existe, não é? O SEI, tu entra, parece que está num site de 1990, né? Mas, ao mesmo tempo, ele funciona, faz o papel, eu não tenho o que reclamar dele, acho útil. Eu tenho que agradecer, há uns 10 anos por ele aparecer, porque antes era tudo papel, assinatura.

Olha, é quase só benefício que eu vejo na tecnologia, né? Agilizar o processo, né? Enfim, tecnologia tá aí para isso, né? Essa ideia, geralmente, né? Então, eu tenho... tem me ajudado muito em organizar as aulas, em organizar os horários dos alunos, enfim. Quando bem feita, dá para falar vários auxílios aí que ela pode dar. Então aí entra a questão do prejuízo... Do programa mal feito ou do sistema mal feito, né? Que daí estressa, né? Porque você vai lá, o GURI, por exemplo, estável. Claro que o prejuízo vai ser um prejuízo psicológico e de tempo, né! Você está em casa e está no celular e está recebendo e-mail, porque você não desligou a notificação, e isso também, novamente, ataca você de uma forma psicológica, porque está ali, né? Se estressando.

Tinha, treinamento tinha sim. Mas novamente, aí a questão é que por ter sido por 6 anos, substituto... Nem lembro direito, porque claro, participei, mas já estava mais ou menos situado. Inclusive, na época do substituto, eu fiz esse treinamento quando era presencial em Bage, acho que eu fui duas vezes para lá, porque eu precisei ir para lá. Não lembro direito... Eu fui algumas vezes por alguns motivos, mas fiz presencial, mas quando eu assumi, eles já começaram a fazer o treinamento virtual. Enfim, para mim também é uma maravilha tempo que eu gastava para ir para Bagé, fora o gasto da universidade e tudo mais. Então foi online, ficava na tua sala aí na universidade, participava, já conhecia bastante coisa, não precisava prestar atenção em 100%, né? Mas teve, foi ok, gostei. Olha ao meu ver, o treinamento foi sobre tudo, né?

Olha, para mim, eu acho que não precisa... O meu apoio institucional seria o sistema ser melhor para a coordenação, automatizar o sistema da melhor forma possível. Porque o problema é gastar tempo com esse sistema, entende? Para mim, eu acho que é isso. Não sei se eu precisaria de um material de apoio da universidade. Geralmente, material de apoio, ele... Eu ia procurar pessoas antes de procurar o material de apoio, acredito! Coordenador antigo e aí, como é que é? Sempre nesse estilo, eu acho, é mais prático, mais rápido! Ele está ali perto, está no mesmo lugar que tu e o material tu teria que ficar procurando e, enfim, às vezes o material... Conhecendo os sistemas nossos... Imagina o material como vai ser também, né? Desatualizado... No expediente, sim, de certa forma consigo ter tempo para estudar. Só que o que acontece é que o meu expediente trabalho, às vezes eu chego em casa de noite e trabalho. Aí eu tava na universidade estudando alguma coisa tecnológica, mas chego aqui, não deixo de fazer trabalho, né? E aí eu chego aqui em casa e tenho trabalho para fazer da coordenação que eu continuo fazendo às vezes, no final de semana, então, né? Porque é puxado coordenação, então eu diria que eu tenho tempo na universidade, mas eu só tenho esse tempo porque eu chego em casa e eu continuo fazendo as coisas, né? No início e final do semestre é bem mais tenso. Não é uma discussão, é praticamente uma situação onde não há opção. Você traz para casa o trabalho ou volta mais tarde para casa, às 20h ou 21h. Então é claro que é mais difícil o início e o final do semestre, no meio, às vezes, não precisa fazer isso. Depende também se eu quero atualizar uma aula, talvez aí eu precise dar um tempo extra aí em casa que seja, né?

É difícil dizer o tempo que utilizo as tecnologias, né? Porque tem momentos e momentos. Por exemplo, essa semana passada foram mais de oito horas por dia fazendo coisas da coordenação. Isso que era matrícula, era sistema com problema, era aluno perdido porque estava chegando na universidade e não sabia onde ia, e-mail toda hora, então é muito diferente do que é geralmente no meio do semestre. Onde tu passa a semana ali mais tranquilo, uma assinaturazinha ou outra, né? É difícil dizer, né? Como meu trabalho em geral, eu tenho uma

lista de coisas para fazer. Eu vou fazer elas na sua ordem de prioridades. Então eu não separo, “ah, hoje vai ser coordenador”. Se tem que fazer, eu vou fazer, né? Ou vou empurrar para frente o máximo que dá. É mais nessa lógica, que eu funciono pelo menos.

### **Etapa 3: Transcrição**

Tenho 37 anos, sou casado, não tenho filhos, possuo mestrado e doutorado. Entrei como docente na Unipampa em 2016, já são 8 anos na instituição e agora estou no meu primeiro mandato como coordenador de curso, já tive experiência como coordenador substituto por 6 anos e agora há um ano sou o coordenador efetivo.

Percebo, uma grande diferença entre os cargos, como substituto, eu apenas dava suporte. Não tinha a obrigação de estar em todas as reuniões, essa responsabilidade é sempre do coordenador. O substituto não é nada, só assume quando é necessário. Na verdade, eu estava ali para ajudar um amigo meu que era o coordenador na época. Agora, como coordenador efetivo, as responsabilidades são maiores e eu preciso estar presente de fato! Se eu tivesse que te contar o papel de coordenador de curso, acho que era mais fácil dizer o que não é (risos), muita coisa surge que não faz parte né? Como coordenador de curso, é aquela lógica de coordenação, né?

Eu vejo que o papel do coordenador é colocar o curso numa direção de forma que auxilie todo mundo, tanto os professores quanto os alunos. Orientar um pouco o aluno também, mas se tu está com plenitude de alunos, seria muito acúmulo de coisas para fazer. Então, orientam-se alguns alunos, mas se fosse pegar para orientar todos, não tem como. Envolve matrícula, ajuste de matrícula, ajudar nos horários, reuniões para fazer o curso avançar, esse tipo de coisa que envolve as batalhas para fazer o curso crescer.

Sendo uma pessoa do interior do Rio Grande do Sul, as primeiras tecnologias que me marcaram foram a televisão e os videogames antigos. O contato com a televisão, quando eu era criança, foi algo impressionante, uma janela para o mundo. Com relação ao celular, tive meu primeiro celular genérico na faculdade, por volta de 2007. Foi uma experiência interessante e uma grande mudança na comunicação. Antes, quando eu saía de casa, a conexão com os outros se perdia, a não ser pelo telefone fixo. O celular permitiu que eu estivesse em qualquer lugar e pudesse mandar uma mensagem e obter uma resposta rapidamente. Achei isso empolgante na época, apesar de hoje em dia a gente esquecer que o celular faz ligações, preferindo mandar mensagens de texto, o que considero mais prático. Meu primeiro computador veio no colégio, quando meus pais compraram um. Sempre quis um computador, mas demorou para conseguirmos. Quando finalmente consegui, passei muito tempo explorando, especialmente com a internet, que abriu um universo de informações. Era uma internet que só funcionava

depois da meia-noite ou nos finais de semana, mas ainda assim foi uma abertura para o mundo. Claro, havia as desinformações que vinham com isso, e como criança ou adolescente, às vezes acreditava em tudo que recebia por e-mail. Foram pequenos baques e aprendizados também. O computador trouxe a capacidade de ver o mundo de dentro de casa, enquanto o celular permitiu ver o mundo estando fora de casa.

Fico pensativo quanto ao conceito de tecnologia, mas vou além da ideia de ser apenas algo eletrônico, é mais do que isso. Tem tecnologia de informação, tecnologia mecânica, então tecnologias são técnicas que estão aí para ajudar a gente de alguma forma, seja substituindo uma tarefa que antes era humana ou dando suporte a essa tarefa.

No meu dia a dia como coordenador, a maioria das ferramentas e softwares que eu uso são do Google, como Google Drive, Google Planilhas e Google Docs. Além disso, gosto de programação e criei algumas ferramentas para facilitar a coordenação, por exemplo, quando um aluno quer fazer uma disciplina, eu precisava verificar se ele cumpriu os pré-requisitos e isso era cansativo, então criei um programa que faz essa verificação automaticamente. Sempre que encontro uma tarefa difícil, desenvolvo algo para simplificar. Depois de seis anos como substituto e vendo o coordenador anterior sofrendo, comecei a criar essas ferramentas antes mesmo de me tornar coordenador.

Quanto aos sistemas institucionais, a falta de um sistema único para a universidade é um problema. Cada sistema, como o GAUCHA e o GURI, tem um visual diferente, e isso atrapalha. O Moodle, por ser terceirizado, também contribui para essa falta de uniformidade. Essa falta de integração e alertas automáticos entre os sistemas causa perda de tempo, me forçando a entrar manualmente em vários sistemas e conversar com outros coordenadores para encontrar soluções. O sistema Sei, por outro lado, apesar de parecer antiquado, funciona bem e cumpre seu papel, a digitalização que ele trouxe foi uma grande melhoria, substituindo a papelada e assinaturas manuais. Lembro da época em que tudo era feito em papel, e a digitalização ajudou bastante nesse sentido. Olha, vejo que no meu cotidiano como coordenador a tecnologia traz praticamente só benefícios, ela agilizar os processos. Mas eu vejo que a tecnologia está aí para isso, né? A tecnologia tem me ajudado em organizar os horários dos alunos, acho que um ponto importante é que quando a tecnologia é bem feita, podemos falar dos vários auxílios aí que ela pode dar ao nosso trabalho. Mas por outro ponto, entra a questão do prejuízo, pois, um programa mal feito vai gerar estresse né? O GURI, por exemplo. Nesses casos, sinto um prejuízo psicológico e de tempo, né? Outro prejuízo bem conhecido, que ataca psicologicamente, é quando estou em casa e meu celular está recebendo e-mail, porque eu não desliguei a notificação, fico me estressando. Nesses casos, quando chega uma comunicação eu

penso: “Olha, de novo, essa pessoa me incomodando”. Na minha visão os prejuízos e benefícios da tecnologia estão conectados, o prejuízo é quando dá problema, quando não funciona, tudo para, aquela situação clássica, né? Quando falta internet em geral, hoje em dia é um problema, né? Mas benefícios é praticamente impossível não ver, se tu imaginar como eram as coisas antes, né? Pensando em algo rotineiro como coordenador, assinatura de documento em folha com o SEI esse processo foi modificado. Quando a tecnologia funciona e cumpre o seu papel é maravilhoso, eu acho.

Recebi apoio institucional e treinamento para lidar com as tecnologias quando assumi como coordenador de curso. Por ser substituto por 6 anos, eu já estava mais ou menos familiarizado, mas participei dos treinamentos presenciais em Bagé algumas vezes durante essa época. Quando assumi o cargo efetivo, os treinamentos começaram a ser virtuais, o que foi ótimo para mim, pois poupou tempo e recursos. Ficava na minha sala na universidade e participava dos treinamentos online, eu já conhecia bastante coisa, então não precisava prestar atenção em tudo. Foi um treinamento abrangente, que abordou diversos aspectos, não apenas os sistemas, mas também sobre a atuação do coordenador em si. Foi uma experiência positiva e útil. Para mim, o apoio institucional ideal seria a melhoria do sistema de coordenação, automatizando-o da melhor forma possível. O problema é gastar tempo com esse sistema, não sei se precisaria de um material de apoio da universidade. Geralmente, eu procuraria o coordenador anterior ou alguma pessoas antes de procurar o material de apoio, é mais prático, mais rápido. As pessoas estão ali perto, no mesmo lugar que você e o material você teria que ficar procurando. E, enfim, às vezes o material, conhecendo nossos sistemas, estaria provavelmente desatualizado ou ele não admitiria que o sistema está errado e precisa ser melhorado. É difícil dizer o tempo que eu fico trabalhando como coordenador de curso né? Porque tem momentos e momentos. Por exemplo, na semana passada fiquei mais de oito horas por dia fazendo coisas da coordenação, isso envolveu matrículas, problemas no sistema, alunos perdidos chegando na universidade e precisando de orientação constante por e-mail.

Mas isso é muito diferente do que geralmente acontece no meio do semestre, quando a semana é mais tranquila e eu posso dedicar meu tempo a outras tarefas. Considerando que não estou apenas como coordenador, não costumo dividir meu tempo em dias específicos para trabalhar nesta função, não tenho essa prática, o que eu construo é uma lista de coisas para fazer e as priorizo conforme a necessidade. Se há algo a ser feito, eu o faço, ou adio o máximo possível, é assim que costumo trabalhar.

No expediente de trabalho de certa forma eu consigo ter um tempo para estudar sobre as tecnologias, só que o que acontece é que meu expediente de trabalho às vezes se estende até



em casa à noite. Por exemplo, estou na universidade estudando algo tecnológico, mas ao chegar em casa, não deixo de fazer trabalho, pois eu ainda tenho tarefas da coordenação para realizar, às vezes até nos finais de semana, porque a coordenação é exigente. Então, eu diria que tenho tempo na universidade, mas só porque continuo trabalhando em casa. É claro que levar trabalho para casa é uma situação comum, especialmente para professores, e ainda mais quando se é coordenador e a carga horária não diminui. No entanto, percebo que esse trabalho de coordenação que tenho que levar para casa aumenta principalmente nos momentos finais do semestre. É uma situação em que não há muita escolha onde vou precisar decidir se eu levo o trabalho para casa ou fica até mais tarde na universidade. Nos meses que antecede o final do semestre, às vezes, não é necessário fazer essas escolhas, a menos que eu queira atualizar uma aula, por exemplo, vai depender das circunstâncias

## APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA

ROTEIRO DE ENTREVISTA			
BLOCO 1 - QUESTÕES DEMOGRÁFICAS			
Rodadas	Questão - (Roteiro de Entrevista)		
PRIMEIRA RODADA	1- Se você tivesse que criar um nome para seu avatar na entrevista, qual seria?		
	2- Qual a sua idade?		
	3 - Qual a sua formação?		
	4- Em que grande área de pesquisa você atua?		
	5- Qual seu estado civil?		
	6- Você tem filhos?		
	7- Você é docente há quantos anos nesta instituição?		
	8- Quanto tempo você atua na função de coordenador de curso?		
	9- Anteriormente a esta gestão atual como coordenador, você já exerceu a função?		
BLOCO 2 - QUESTÕES GERAIS SOBRE TECNOLOGIA			
Rodadas	Questão - (Roteiro de Entrevista)	Objetivo Específico	Objetivo Geral
	10- Na sua percepção o que é tecnologia?	a) Mapear as práticas de trabalho dos gestores relacionadas ao	Analisar como os gestores educacionais de uma instituição federal de ensino superior (IES)
	11- Poderia explicar como se deu seu início com objetos tecnológicos?		

<b>PRIMEIRA RODADA</b>	12- Como você percebe a sua relação com as TIC'S?	fenômeno do tecnoestresse	lidam com os efeitos do tecnoestresse em suas práticas de trabalho.
	13- Descreva quais as tecnologias da informação e comunicação você utiliza para desempenhar sua função de coordenador de curso?		
	14- Como as tecnologias da informação e comunicação (TIC'S) estão envolvidas no dia a dia do seu trabalho como coordenador de curso?		
	15- Você consegue ter um tempo para aprimorar suas habilidades tecnológicas?		
	16- Quais são os tipos de softwares de apoio que você utiliza para o desenvolvimento das suas atividades de coordenador de curso?		

**BLOCO 3 - QUESTÕES RELACIONADAS AO FENÔMENO DO TECNOESTRESSE**

Rodadas	Principais autores	Questão adaptada (Roteiro de Entrevista)	Objetivo	Objetivo Geral
<b>PRIMEIRA RODADA</b>	Tarafdar <i>et al.</i> , (2007); Ragu-Nathan <i>et al.</i> , (2008)	17- Você sente uma sobrecarga em relação ao uso das tecnologias no seu dia a dia como coordenador de curso?	a) Mapear as práticas de trabalho dos gestores relacionadas ao fenômeno do tecnoestresse.	Analisar como os gestores educacionais de uma instituição federal de ensino superior (IES) lidam com os efeitos do tecnoestresse em suas práticas de trabalho.
		18- Você sente uma insegurança tecnológica em relação ao uso das tecnologias no seu dia a dia como coordenador de curso?		
		19- Você sente uma incerteza em relação ao uso das tecnologias no seu dia a dia como coordenador de curso?		
		20- Você percebe certa complexidade ao utilizar as tecnologias no seu dia a dia como coordenador de curso?		
		21- Você sente uma invasão em relação ao uso das tecnologias no seu dia a dia como coordenador de curso?		

**BLOCO 4 - QUESTÕES SOBRE TECNO-EUSTRESS**

Rodadas	Principais	Questão original	Questão traduzida	Questão adaptada	Objetivo	Objetivo
---------	------------	------------------	-------------------	------------------	----------	----------

autores		Geral				
SEGUNDA RODADA	How often do you effectively cope with stressful changes that occur because of technology in your work life?	Com que frequência você lida efetivamente com mudanças estressantes que ocorrem devido à tecnologia em sua vida profissional?	22- Como você lida com mudanças estressantes que ocorrem por causa da tecnologia em sua vida profissional?	c) Investigar as evidências de <i>tecnostress</i> presentes no trabalho dos gestores educacionais pesquisados;	Analisar como os gestores educacionais de uma instituição federal de ensino superior (IES) lidam com os efeitos do tecnostresse em suas práticas de trabalho.	
	How often do you deal successfully with irritating work hassles that occur because of technology?	Com que frequência você lida com sucesso com dificuldades de trabalho irritantes que ocorrem por causa da tecnologia?	23- Como você lida com sucesso com os aborrecimentos no trabalho que ocorrem devido à tecnologia?			
	How often do you feel that stress that stems from technology positively contributes to your ability to handle your work-related problems?	Com que frequência você sente que o estresse proveniente da tecnologia contribui positivamente para sua capacidade de lidar com problemas relacionados ao trabalho?	24- Em geral, você sente que o estresse originado pela tecnologia contribui positivamente para sua capacidade de lidar com os problemas relacionados ao trabalho? Se sim, de que forma, poderia relatar alguma experiência?			
	In general, how often do you feel motivated by your stress that stems from technology?	Em geral, com que frequência você se sente motivado pelo estresse decorrente da tecnologia?	25- Em geral, você se sente motivado pelo estresse originado pela tecnologia? Se sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?			
	In general, how often are you able to successfully control the irritations that stem from technology in your work life?	Em geral, com que frequência você consegue controlar com sucesso as irritações decorrentes da tecnologia em sua vida profissional?	26- Em geral, você consegue controlar com sucesso as irritações originadas pela tecnologia em sua vida profissional? Se sim, poderia relatar uma experiência?			

<b>SEGUNDA RODADA</b>		In general, how often do you fail at work when under pressure that stems from technology?	Em geral, com que frequência você falha no trabalho quando está sob pressão decorrente da tecnologia?	27- Em geral, você falha no trabalho quando está sob pressão originada pela tecnologia? Se sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?		
		In general, how often are you unable to control the way you spend your time on technology-related work?	Em geral, com que frequência você não consegue controlar a maneira como gasta seu tempo em trabalhos relacionados à tecnologia?	28- Em geral, você é incapaz de controlar a forma como você gasta seu tempo em trabalhos relacionados à tecnologia? Se sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?		
		When faced with technology-related stress, how often do you find that the pressure makes you more productive at work?	Quando confrontado com o stress relacionado com a tecnologia, com que frequência acha que a pressão o torna mais produtivo no trabalho?	29- Quando confrontado com estresse relacionado à tecnologia, você considera que essa pressão o torna mais produtivo no trabalho? Se sim, relate uma experiência?		
		How often do you feel that you perform better on a task involving technology when under work pressure?	Com que frequência você sente que tem um melhor desempenho em uma tarefa que envolve tecnologia quando está sob pressão de trabalho?	30- Você sente que executa melhor uma tarefa envolvendo tecnologia quando está sob pressão no trabalho? Se sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?		

<b>SEGUNDA RODADA</b>		How often do you feel that stress at work that stems from technology has a positive effect on your performance?	Com que frequência você sente que o estresse no trabalho decorrente da tecnologia tem um efeito positivo no seu desempenho?	31- Você sente que o estresse no trabalho, proveniente da tecnologia, tem um efeito positivo em seu desempenho? Se sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?		
-----------------------	--	---	---	--	--	--

**QUESTÕES SOBRE TECNO-DISTRESS**

<b>Rodadas</b>	<b>Principais autores</b>	<b>Questão original</b>	<b>Questão traduzida</b>	<b>Questão adaptada</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Objetivo Geral</b>
		During the last 30 days, about how often did your hospital's technology contribute to you feeling tired out for no good reason?	Durante os últimos 30 dias, com que frequência aproximadamente o seu hospital a tecnologia contribui para que você se sinta cansado sem nada de bom razão?	32- A tecnologia do seu trabalho contribui para você se sentir cansado(a) sem motivo aparente? Se sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?	b) Investigar as evidências de <i>tecnodistress</i> presentes no trabalho dos gestores educacionais pesquisados.	Analisar como os gestores educacionais de uma instituição federal de ensino superior (IES) lidam com os efeitos do tecnostresse em suas práticas de trabalho.
		During the last 30 days, about how often did you feel nervous about your hospital's technology?	Durante os últimos 30 dias, com que frequência você se sentiu nervoso sobre a tecnologia do seu hospital?	33- Você já se sentiu nervoso(a) em relação à tecnologia ao desempenhar suas atividades no cargo de coordenador de curso? Se sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?		

<b>SEGUNDA RODADA</b>		During the last 30 days, about how often did you feel so nervous about your hospital's technology that nothing could calm you down?	Durante os últimos 30 dias, com que frequência você se sentiu tão nervoso com a tecnologia do seu hospital que nada poderia acalmar você?	34- Você já se sentiu tão nervoso(a) em relação à tecnologia do seu trabalho que nada poderia animá-lo(a)? Se sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?		
		During the last 30 days, about how often did you feel hopeless about your hospital's technology?	Durante os últimos 30 dias, com que frequência você se sentiu sem esperança sobre a tecnologia do seu hospital?	35- Você já se sentiu sem esperança em relação à tecnologia do seu trabalho? Se sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?		
		During the last 30 days, about how often did you feel restless or fidgety about your hospital's technology?	Durante os últimos 30 dias, com que frequência você se sentiu inquieto ou inquieto com a tecnologia do seu hospital?	36- Você já se sentiu inquieto(a) ou agitado(a) em relação à tecnologia do seu trabalho? Se sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?		
		During the last 30 days, about how often did you feel so restless about your hospital's technology you could not sit still?	Durante os últimos 30 dias, com que frequência você se sentiu tão inquieto com a tecnologia do seu hospital, você não conseguia ficar parado?	37- Em algum momento você já se sentiu tão inquieto(a) em relação à tecnologia do seu trabalho que não conseguiu ficar parado(a)? Se sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?		
		During the last 30 days, about how often did you feel depressed about your hospital's technology?	Durante os últimos 30 dias, com que frequência você se sentiu deprimido com a tecnologia do seu hospital?	38- Você já se sentiu deprimido(a) em relação à tecnologia do seu trabalho? Se sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?		
		During the last 30 days, about how often did you feel that	Durante os últimos 30 dias, com que frequência você sentiu isso tudo sobre a	39- Você já sentiu que tudo relacionado à tecnologia do seu trabalho exigia um esforço? Se		

<b>SEGUNDA RODADA</b>	everything about your hospital's technology was an effort?	tecnologia do seu hospital foi um esforço?	sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?		
	During the last 30 days, about how often did you feel so sad about your hospital's technology that nothing could cheer you up?	Durante os últimos 30 dias, com que frequência você se sentiu tão triste sobre a tecnologia do seu hospital que nada poderia animá-lo acima?	40- Você já se sentiu tão triste em relação à tecnologia do seu trabalho que nada poderia animá-lo(a)? Se sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?		
	During the last 30 days, about how often did you feel worthless because of your hospital's technology?	Durante os últimos 30 dias, com que frequência você se sentiu inútil por causa da tecnologia do seu hospital?	41- Você já se sentiu sem valor por causa da tecnologia do seu trabalho? Se sim, de que forma, poderia relatar uma experiência?		

Fonte: Elaborado pela autora (2024) com base em Kesler *et al.*, (2002); Tarafdar *et al.*, (2007); Ragu-Nathan *et al.*, (2008); O'Sullivan (2011).



## APÊNDICE C - AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

Eu, \_\_\_\_\_  
reitor/responsável da **FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA**, venho por meio desta informar a V. Sra. que autorizo o(a) pesquisador(a) **MARJORI GONÇALVES LENCINA** aluno(a) do curso de **PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO** da **FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA** a realizar/desenvolver a pesquisa intitulada “**TECNO-EUSTRESS E TECNO-DISTRESS: Um olhar sobre o Tecnoestresse em Gestores Públicos Educacionais de uma Instituição de Ensino Superior**”, registrada como projeto de pesquisa sob o nº **2023.PE.SL.2678** e orientada pela Prof.(a). Dr. (a). **KATHIANE BENEDETTI CORSO**. Declaro conhecer e cumprir as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a Resolução CNS 466/12 e que o presente estudo só poderá ser realizado se aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos.

Bagé, \_\_\_\_ de Setembro de 2023.

\_\_\_\_\_  
**Reitor da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA**

## APÊNDICE D - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Caro(a) colaborador(a),

Eu, Marjori Gonçalves Lencina, lhe apresento a pesquisa acadêmica intitulada: **TECNO-EUSTRESS E TECNO-DISTRESS: Um olhar sobre o tecnoestresse em Gestores Públicos Educacionais de uma Instituição de Ensino Superior**. 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 como os gestores educacionais de uma instituição federal de ensino superior (IES) lidam com os efeitos do tecnoestresse em suas práticas de trabalho. Sendo assim, você está convidado a participar, como voluntário, de uma entrevista sobre suas percepções acerca do referido tema que será registrada através da gravação de áudio e vídeo para fins de análise dos dados. Ressalta-se o comprometimento da pesquisadora em preservar a privacidade e o anonimato de todos os participantes da entrevista e que as informações coletadas serão utilizadas única e exclusivamente para execução da presente investigação.

Salienta-se também a inexistência de respostas certas ou erradas, assim como não será feito nenhum juízo de valor sobre elas. Você tem a liberdade de responder da maneira que preferir, assim como tem a liberdade de não responder. Não pretende-se expor os respondentes a riscos ou lesões nas dimensões física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural e/ou espiritual. Entretanto, caso você se sinta constrangido(a), favor manifeste a entrevistadora, que prontamente passará a outra questão.

As respostas da entrevista serão digitadas e enviadas por e-mail para que você possa analisar e permitir (ou não) a utilização das informações obtidas para o prosseguimento da pesquisa. Após transcritas e autorizadas pelos entrevistados estas serão armazenadas, em arquivos digitais, mas somente terão acesso às mesmas a pesquisadora e sua orientadora. Além disso, ao finalizar o trabalho você receberá o relatório do mesmo, para apreciação. Esse mesmo relatório será divulgado na Universidade Federal do Pampa e poderá ser apresentado em congressos ou periódicos científicos, entretanto constarão somente os resultados obtidos referindo-se aos respondentes e as empresas por códigos que não remetam aos seus verdadeiros nomes. Ao final da pesquisa, todo material será mantido permanentemente no banco armazenadas em cópia digital e impressa em um banco de dados de pesquisa, com acesso restrito, sob a responsabilidade do pesquisador coordenador, para utilização em pesquisas futuras.

Ao participar do estudo você não terá nenhum custo financeiro e, devido à limitação de recursos, não receberá qualquer vantagem financeira. Os gastos necessários para a sua participação na pesquisa serão assumidos pela pesquisadora. Caso aceite participar da presente pesquisa, favor assinar ao final das duas vias deste documento visto que uma pertencerá a você e a outra via será arquivada pela pesquisadora. Ressalta-se que você pode interromper a participação a qualquer momento, sem sofrer qualquer tipo de penalidade ou prejuízo.

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido; de 11 de Setembro de 2023.

Rubrica pesquisador: \_\_\_\_\_

Rubrica participante: \_\_\_\_\_

“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](mailto: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

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 2023.

**Pesquisadora responsável:** Marjori Gonçalves Lencina

**Endereço Institucional:** UNIPAMPA - Campus Sant'Ana do Livramento, Rua Barão do Triunfo, 1048 - Centro, Sant'Ana do Livramento - RS, 97573-634.

**E-mail:** [marjorilencina.aluno@unipampa.edu.br](mailto:marjorilencina.aluno@unipampa.edu.br) **Telefone:** (xx) xxxxxxxxxx

\_\_\_\_\_  
**Assinatura da pesquisadora responsável**

**Orientadora responsável:** Profa. Dra. Kathiane Benedetti Corso

**Endereço Institucional:** UNIPAMPA - Campus Sant'Ana do Livramento, Rua Barão do Triunfo, 1048 - Centro, Sant'Ana do Livramento - RS, 97573-634.

**E-mail:** [kathianecorso@unipampa.edu.br](mailto:kathianecorso@unipampa.edu.br) **Telefone:** (xx) xxxxxxxxxx

\_\_\_\_\_  
**Assinatura da orientadora responsável**

**Nome do participante da pesquisa:** \_\_\_\_\_

**E-mail:** \_\_\_\_\_

**Informo que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa intitulada “TECHNO-EUSTRESS E TECHNO-DISTRESS: Um olhar sobre o tecnoestresse em Gestores Públicos Educacionais de uma Instituição de Ensino Superior”, declaro ter sido devidamente informado e esclarecido pela pesquisadora sobre os objetivos da pesquisa, os procedimentos envolvidos na mesma, eventuais dúvidas e ter recebido uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido.**

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido; de 11 de Setembro de 2023.

Rubrica pesquisador: \_\_\_\_\_

Rubrica participante: \_\_\_\_\_

**Declaro para os devidos fins disponibilizar as seguintes autorizações:**

**Autorizo e cedo os direitos de minha entrevista, gravada em áudio e vídeo, para que esta seja usada integralmente ou em partes, sem restrições de prazos e limites de citações, desde a presente data.**

**Não autorizo e cedo os direitos de minha entrevista, gravada em áudio e vídeo para que esta seja usada integralmente ou em partes, sem restrições de prazos e limites de citações, desde a presente data.**

---

**Assinatura do participante da pesquisa**

## APÊNDICE E - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

**Título do projeto:** TECNO-*EUSTRESS* E TECNO-*DISTRESS*: Um olhar sobre o tecnoestresse em Gestores Públicos Educacionais de uma Instituição de Ensino Superior

**Pesquisador responsável:** Marjori Gonçalves Lencina

**Campus/Curso:** Programa de Pós-Graduação em Administração - Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA / Campus Sant'Ana do Livramento - RS

**Telefone para contato:** \_\_\_\_\_

**Local da coleta de dados:** Formato Online

Os pesquisadores do presente projeto se comprometem a preservar a privacidade e o anonimato dos sujeitos cujos dados serão coletados em entrevistas, através de gravação de áudio e imagem de forma online através da plataforma Google Meet. Concordam, igualmente, que estas informações serão utilizadas única e exclusivamente para execução do presente projeto. As informações somente poderão ser divulgadas preservando o anonimato dos sujeitos e serão mantidas em poder do responsável pela pesquisa Marjori Gonçalves Lencina, CPF \_\_\_\_\_, matrícula do programa de pós-graduação n° \_\_\_\_\_ por um período de 5 anos em arquivos digitais protegidos por senha e uma cópia impressa de cada uma das entrevistas com a orientadora do estudo Prof.(a) Kathiane Benedetti Corso, CPF \_\_\_\_\_, SIAPE n° \_\_\_\_\_ em local seguro na sede da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA, rua Barão do Triunfo n° 1048 - Centro, Sant'Ana do Livramento. Após este período, os dados serão destruídos.

Sant'Ana do Livramento, \_\_\_\_\_ de Setembro de 2023.

\_\_\_\_\_  
Pesquisadora responsável - Marjori Gonçalves Lencina

\_\_\_\_\_  
Orientadora do estudo - Kathiane Benedetti Corso

## APÊNDICE F - CARTA DE CESSÃO

Cidade, \_\_\_\_ de Mês de 2024.

Eu \_\_\_\_\_, portador do RG n° \_\_\_\_\_, declaro para os devidos fins que cedo os direitos autorais da minha entrevista gravada em áudio e imagem e posteriormente em uma versão final da qual tive acesso e contribui com a construção da transcrição, para a pesquisadora Marjori Gonçalves Lencina, postadora do RG n° \_\_\_\_\_ para usá-las integralmente ou em partes, sem restrições de prazos ou citações, deste a presente data. Abdicando de direitos meus e de meus descendentes, subscrevo a presente.

---

Assinatura do Depoente

## ANEXO A - RESOLUÇÃO Nº 5, DE 17 DE JUNHO DE 2010 –

### Subseção II – Do Coordenador de Curso

#### Subseção II – Do Coordenador de Curso

**Art. 102.** O Coordenador de Curso e seu substituto serão eleitos para um mandato de 2 (dois) anos.

§1º. O processo eleitoral será disciplinado por edital específico, elaborado de acordo com as diretrizes da Universidade.

§2º. O Coordenador substituto representará o Coordenador em caso de afastamentos temporários e impedimentos eventuais.

**Art. 103.** O Coordenador de Curso deverá ter disponibilidade de tempo compatível com as atividades específicas da Coordenação.

§1º. A disponibilidade de tempo exigido no *caput* será definida pelo Conselho do Campus.

§2º. Nos cursos em fase de projeto ou de início de atividades haverá um Coordenador *pro tempore* definido pelo Conselho do Campus a partir de sugestão da Direção, para competente designação.

**Art. 104.** No caso de vacância ou impedimento definitivo do Coordenador e de seu substituto, haverá eleição para o provimento da função, no período restante, se este for maior do que 1 (um) ano.

Parágrafo único. A Comissão de Curso indicará um Coordenador interino ao Conselho de Campus no caso do mandato ser menor do que 1 (um) ano.

**Art. 105.** Compete ao Coordenador de Curso executar as atividades necessárias à consecução das finalidades e objetivos do Curso que coordena, dentre elas:

- I. presidir a Comissão de Curso;
- II. promover a implantação da proposta de Curso, em todas suas modalidades e/ou habilitações e uma contínua avaliação da qualidade do Curso, conjuntamente com o corpo docente e discente;
- III. encaminhar aos órgãos competentes, por meio do Coordenador Acadêmico, as propostas de alteração curricular aprovadas pela Comissão de Curso;
- IV. formular diagnósticos sobre os problemas existentes no Curso e promover ações visando à sua superação;
- V. elaborar e submeter anualmente à aprovação da Comissão de Ensino o planejamento do Curso, especificando os objetivos, sistemática e calendário de atividades previstas, visando ao aprimoramento do ensino no Curso;
- VI. apresentar, anualmente, à Coordenação Acadêmica relatório dos resultados gerais de suas atividades, os planos previstos para o aprimoramento do processo avaliativo do Curso e as consequências desta avaliação no seu desenvolvimento;
- VII. servir como primeira instância de decisão em relação aos problemas administrativos e acadêmicos do Curso que coordena amparado pela Comissão de Curso, quando necessário;
- VIII. convocar reuniões e garantir a execução das atividades previstas no calendário aprovado pela Comissão de Ensino;
- IX. cumprir ou promover a efetivação das decisões da Comissão de Curso;
- X. assumir e implementar as atribuições a ele designadas pelo Conselho do Campus, pela Direção e pela Comissão de Ensino;
- XI. representar o Curso que coordena na Comissão de Ensino e em órgãos superiores da UNIPAMPA, quando couber;
- XII. relatar ao Coordenador Acadêmico as questões relativas a problemas disciplinares relacionados aos servidores e discentes que estão relacionados ao Curso que coordena;
- XIII. atender às demandas das avaliações institucionais e comissões de verificação "in loco";

- XIV. providenciar, de acordo com as orientações da Comissão de Ensino, os planos de todas as disciplinas do Curso, contendo ementa, programa, objetivos, metodologia e critérios de avaliação do aprendizado, promovendo sua divulgação entre os docentes para permitir a integração de disciplinas e para possibilitar à Coordenação Acadêmica mantê-los em condições de serem consultados pelos alunos, especialmente no momento da matrícula;
- XV. contribuir com a Coordenação Acadêmica para o controle e registro da vida acadêmica do Curso nas suas diversas formas;
- XVI. orientar os alunos do Curso na matrícula e na organização e seleção de suas atividades curriculares;
- XVII. autorizar e encaminhar à Coordenação Acadêmica:
  - a) a matrícula em disciplinas eletivas;
  - b) a matrícula em disciplinas extracurriculares;
  - c) a inscrição de estudantes especiais em disciplinas isoladas;
  - d) a retificação de médias finais e de frequências de disciplinas, ouvido o professor responsável;
  - e) a mobilidade discente.
- XVIII. propor à Coordenação Acadêmica, ouvidas as instâncias competentes da Unidade responsável pelo Curso:
  - a) os limites máximo e mínimo de créditos dos alunos no Curso, para efeito de matrícula;
  - b) o número de vagas por turma de disciplinas, podendo remanejar alunos entre as turmas existentes;
  - c) o oferecimento de disciplinas nos períodos regular, de férias ou fora do período de oferecimento obrigatório;
  - d) prorrogações ou antecipações do horário do Curso;
  - e) avaliação de matrículas fora de prazo.
- XIX. providenciar:
  - a) o julgamento dos pedidos de revisão na avaliação de componentes curriculares do curso em consonância com as normas acadêmicas da UNIPAMPA;
  - b) a realização de teste de proficiência em línguas estrangeiras, quando previsto na estrutura curricular;
  - c) a avaliação de notório saber conforme norma estabelecida;
  - d) os atendimentos domiciliares, quando pertinentes;
  - e) a confecção do horário das disciplinas em consonância com a Comissão de Ensino;
  - f) o encaminhamento à Coordenação Acadêmica, nos prazos determinados, de todos os componentes curriculares do Curso.
- XX. emitir parecer sobre pedidos de equivalência de disciplinas, ouvido o responsável pela disciplina, podendo exigir provas de avaliação;
- XXI. promover a adaptação curricular para os alunos ingressantes com transferência, aproveitamento de disciplinas, trancamentos e nos demais casos previstos na legislação;
- XXII. atender às demandas da Coordenação Acadêmica em todo o processo de colação de grau de seu curso.

#### **SEÇÃO XI - DA PÓS-GRADUAÇÃO**

**Art. 106.** A Pós-Graduação terá normas próprias a serem aprovadas pelo CONSUNI.

#### **SEÇÃO XII - DOS ÓRGÃOS AUXILIARES**

**Art. 107.** As Unidades Universitárias poderão ter Órgãos Auxiliares, submetendo a proposta de sua



**ANEXO B - INSTRUMENTO ORIGINAL: BASE PARA O ROTEIRO DE ENTREVISTA**

<b>Construct</b>	<b>Prompts for Respondents</b>	<b>Items</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>
Usefulness (Moore and Benbasat 1991)	The following questions ask you about the characteristics of the technology you use in your hospital. Please answer honestly and accurately.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Use of my organization's healthcare information technology enables me to accomplish tasks more quickly.</li> <li>• Use of my organization's healthcare information technology improves the quality of my work.</li> <li>• Use of my organization's healthcare information technology makes it easier to do my job.</li> <li>• Use of my organization's healthcare information technology enhances my effectiveness on the job.</li> </ul>	0.96
Reliability (Jiang et al. 2002) (scores were reversed to capture unreliability)	The following questions ask you about the characteristics of the technology you use in your hospital. Please answer honestly and accurately.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The features provided by my organization's healthcare information technology are dependable.</li> <li>• The capabilities provided by my organization's healthcare information technology are reliable.</li> <li>• My organization's healthcare information technology behaves in a highly consistent way.</li> </ul>	0.92
Techno-Complexity (Ragu-Nathan et al. 2008)	The following questions ask about the healthcare technology you use on your nursing shift. Please indicate the extent to which you agree or disagree with each statement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I do not know enough about my organization's healthcare information technology to handle my job satisfactorily.*</li> <li>• I need a long time to understand and use new technologies.</li> <li>• I do not find enough time to study and upgrade my technology skills.</li> <li>• I find new recruits to this organization know more about computer technology than I do.</li> <li>• I often find it too complex for me to understand and use new technologies.</li> </ul>	0.81
Techno-Uncertainty (Ragu-Nathan et al. 2008)	The following questions ask about the healthcare technology you use on your nursing shift. Please indicate the extent to which you agree or disagree with each statement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• There are always new developments in the technologies we use in our organization.*</li> <li>• There are constant changes in computer software in our organization.</li> <li>• There are constant changes in computer hardware in our organization.</li> <li>• There are frequent upgrades in computer networks in our organization.</li> </ul>	0.75
Techno-Insecurity (Ragu-Nathan et al. 2008)	The following questions ask about the healthcare technology you use on your nursing shift. Please indicate the extent to which you agree or disagree with each statement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I feel a constant threat to my job security due to new technologies.*</li> <li>• I have to constantly update my skills to avoid being replaced.*</li> <li>• I am threatened by coworkers with newer technology skills.</li> <li>• I do not share my knowledge with my coworkers for fear of being replaced.</li> <li>• I feel there is less sharing of knowledge among coworkers for fear of being replaced.</li> </ul>	0.85
Techno-Overload (Ragu-Nathan et al. 2008)	The following questions ask about the healthcare technology you use on your nursing shift. Please indicate the extent to which you agree or disagree with each statement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I am forced by my organization's healthcare information technology to work much faster.</li> <li>• I am forced by my organization's healthcare information technology to do more work than I can handle.</li> <li>• I am forced by my organization's healthcare information technology to work with very tight time schedules.</li> <li>• I am forced to change my work habits to adapt to new technologies.</li> <li>• I have a higher workload because of increased technology complexity.</li> </ul>	0.86

Construct	Prompts for Respondents	Items	Cronbach's Alpha
Involvement Facilitation (Ragu-Nathan et al. 2008)	The following questions ask about the healthcare technology you use on your nursing shift. Please indicate the extent to which you agree or disagree with each statement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Our end users are encouraged to try out new technologies.*</li> <li>• Our end users are rewarded for using new technologies.</li> <li>• Our end users are consulted before introduction of new technology.</li> <li>• Our end users are involved in technology change and/or implementation.</li> </ul>	0.80
Technical Support (Ragu-Nathan et al. 2008)	The following questions ask about the healthcare technology you use on your nursing shift. Please indicate the extent to which you agree or disagree with each statement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Our IT help desk does a good job of answering questions about technology.</li> <li>• Our IT helpdesk is well staffed by knowledgeable individuals.</li> <li>• Our IT helpdesk is easily accessible.</li> <li>• Our IT helpdesk is responsive to IT requests.</li> </ul>	0.92
Positive Psych. Response (O'Sullivan 2011)	The following questions ask you about your work life and the technology you use for your work. Please answer honestly and accurately.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• How often do you effectively cope with stressful changes that occur because of technology in your work life?*</li> <li>• How often do you deal successfully with irritating work hassles that occur because of technology?*</li> <li>• How often do you feel that stress that stems from technology positively contributes to your ability to handle your work-related problems?*</li> <li>• In general, how often do you feel motivated by your stress that stems from technology?*</li> <li>• In general, how often are you able to successfully control the irritations that stem from technology in your work life?*</li> <li>• In general, how often do you fail at work when under pressure that stems from technology?*(R)</li> <li>• In general, how often are you unable to control the way you spend your time on technology-related work? (R)</li> <li>• When faced with technology-related stress, how often do you find that the pressure makes you more productive at work?</li> <li>• How often do you feel that you perform better on a task involving technology when under work pressure?*</li> <li>• How often do you feel that stress at work that stems from technology has a positive effect on your performance?</li> </ul>	0.83
Negative Psych. Response (Kessler et al. 2002)	These questions concern how you have been feeling over the past 30 days about your work life and the technology in your work. Please select a response for each question that best represents how you have been.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• During the last 30 days, about how often did your hospital's technology contribute to you feeling tired out for no good reason?*</li> <li>• During the last 30 days, about how often did you feel nervous about your hospital's technology?</li> <li>• During the last 30 days, about how often did you feel so nervous about your hospital's technology that nothing could calm you down?</li> <li>• During the last 30 days, about how often did you feel hopeless about your hospital's technology?*</li> <li>• During the last 30 days, about how often did you feel restless or fidgety about your hospital's technology?</li> <li>• During the last 30 days, about how often did you feel so restless about your hospital's technology you could not sit still?</li> <li>• During the last 30 days, about how often did you feel depressed about your hospital's technology?</li> <li>• During the last 30 days, about how often did you feel that everything about your hospital's technology was an effort?*</li> <li>• During the last 30 days, about how often did you feel so sad about your hospital's technology that nothing could cheer you up?</li> <li>• During the last 30 days, about how often did you feel worthless because of your hospital's technology?</li> </ul>	0.91

Construct	Prompts for Respondents	Items	Cronbach's Alpha
Job Satisfaction (Hackman and Oldham 1980)	The following questions ask about your current job.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generally speaking, I am very satisfied with my job.</li> <li>• I frequently think of changing my job. (R)</li> <li>• I am generally satisfied with the kind of projects I do in my job.</li> </ul>	0.80
Turnover Intention (Hom et al. 1984)	The following questions ask about your current job.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I intend to leave my organization within the next 12 months.</li> <li>• I feel strongly about leaving my organization within the next 12 months.</li> <li>• It is likely that I will leave the organization within the next 12 months.</li> </ul>	0.97
Attrition (Bluedorn 1982)	The following questions ask about your current job.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I am thinking about quitting my line of work.</li> <li>• I often think about quitting my present line of work.</li> </ul>	0.93
Computer Self-Efficacy (Compeau and Higgins 1995)	The following questions ask about the healthcare information technology you typically use during each shift. Please select the response that most accurately represents how you feel about each question.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I could complete nursing tasks using healthcare information technology if there was no one around to tell me what to do as I go.*</li> <li>• I could complete nursing tasks using healthcare information technology if I had never used a package like it before.</li> <li>• I could complete nursing tasks using healthcare information technology if I had only the software manuals for reference.</li> <li>• I could complete nursing tasks using healthcare information technology if I had seen someone else using it before trying it myself.</li> <li>• I could complete nursing tasks using healthcare information technology if I could call someone for help if I got stuck.</li> <li>• I could complete nursing tasks using healthcare information technology if someone else had helped me get started.</li> <li>• I could complete nursing tasks using healthcare information technology if I had a lot of time to complete the job for which the software was provided.*</li> <li>• I could complete nursing tasks using healthcare information technology if I had just the built-in help facility for assistance.</li> <li>• I could complete nursing tasks using healthcare information technology if someone showed me how to do it first.*</li> <li>• I could complete nursing tasks using healthcare information technology if I had used similar packages before this one to do the same job.</li> </ul>	0.88
Positive and Negative Affectivity (PANAS Scale)	This scale consists of a number of words that describe different feelings and emotions. Please read each item and then mark the appropriate answer in the space next to that word. Indicate to what extent you generally feel this way, that is, how you feel on the average.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interested (PA)</li> <li>• Distressed (NA)</li> <li>• Excited (PA)</li> <li>• Upset (NA)</li> <li>• Strong (PA)</li> <li>• Guilty (NA)</li> <li>• Scared (NA)</li> <li>• Hostile (NA)</li> <li>• Enthusiastic (PA)</li> <li>• Proud (PA)</li> <li>• Irritable (NA)</li> <li>• Alert (PA)</li> <li>• Ashamed (NA)</li> <li>• Inspired (PA)</li> <li>• Nervous (NA)</li> <li>• Determined (PA)</li> <li>• Attentive (PA)</li> <li>• Jittery (NA)</li> <li>• Active (PA)</li> <li>• Afraid (NA)</li> </ul>	

Notes: R = reverse coded; \* = item removed during CFA.