

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

JULIA DE LACERDA TAVARES

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA (UNIPAMPA)

KATHIANE BENEDETTI CORSO

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA (UNIPAMPA)

Agradecimento à orgão de fomento:

Programa de Auxílio da Pós-Graduação (PAPG),

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

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) transformou profundamente a rotina das organizações, impactando as relações sociais, profissionais e a comunicação entre indivíduos (Khan; Mahapatra, 2017). Ferramentas como redes sociais, e-mails e dispositivos móveis tornaram-se essenciais no ambiente organizacional, Michael (2010) afirmou que, com a inserção da tecnologia no ambiente organizacional, as pessoas ficaram sujeitas ao chamado estresse tecnológico ou technostress.

O technostress se manifesta quando o indivíduo avalia negativamente sua experiência com a tecnologia, afetando seu bem-estar físico e mental (Tarafdar et al., 2007). Seus efeitos incluem dificuldades de concentração, problemas de sono, de identidade e nas relações sociais (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011). Em profissionais que trabalham em profissões específicas, o estresse tecnológico contribui para que ambientes de trabalho que já são altamente estressantes, se tornem ainda mais, de forma que seja difícil desviar a mente do trabalho (Cadieux, et al., 2020), como é o exemplo da profissão de advogado.

A advocacia teve inúmeras alterações no seu dia-a-dia de trabalho em razão das TICs, uma rotina de trabalho que era totalmente física, passou a ser de forma virtual, de maneira que é impossível advogar sem ter acesso a internet., especialmente após a implantação de sistemas como o PJe e o eproc, que exigem total adaptação ao ambiente digital (Brasil, 2006).

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

Conforme Lazarus e Folkman (1984), o enfrentamento é um processo cognitivo e comportamental que os indivíduos tentam lidar com os desafios, ameaças e demandas que surgem em suas vidas. Weil e Rosen (1991) sugerem que o modelo geral da teoria do enfrentamento pode ser aplicado em diferentes contextos de trabalho, pois as estratégias de enfrentamento específicas da tecnologia, podem variar de acordo com as características do trabalho e dos trabalhadores. Ademais, Pirkkalainen et al., (2019) enfatizam que mesmo com a importância do technostress nas organizações, as suas formas de enfrentamento ainda são pouco estudadas. Diante disso, surge o objetivo geral da pesquisa: Analisar o technostress emergente do uso das tecnologias no trabalho de advogados e suas estratégias de enfrentamento.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) trouxeram avanços significativos, como o compartilhamento de informações e a digitalização de processos, especialmente no setor jurídico; no entanto, também geraram impactos negativos como sobrecarga de dados, dificuldade na separação entre vida pessoal e profissional, e aumento da complexidade no ambiente de trabalho, contribuindo para o fenômeno do technostress (Cadieux, 2020). Embora o technostress já tenha sido estudado em diferentes profissões, há uma lacuna de pesquisas voltadas para o contexto da advocacia.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Technostress e tecnoestressores

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

2011). Brod (1984), pioneiro no estudo do technostress, descreve o fenômeno como composto por três elementos: um estado interno de tensão, um estressor externo e uma interação contínua entre o indivíduo e o ambiente. O technostress surge quando as demandas do trabalho excedem as capacidades, recursos e necessidades do profissional.

Ayyagari (2011) realizou o primeiro estudo empírico sobre o technostress, integrando áreas como sistemas de informação, psicologia e comportamento organizacional. Ele destacou que as TICs aumentam a produtividade ao permitir o trabalho remoto, mas também alertou para os efeitos negativos que essas tecnologias podem causar na vida dos indivíduos. Tarafdar et al. (2007) destacam que a conectividade constante, dentro e fora das organizações, gera estresse nos funcionários, que passam muito tempo lidando com comunicações contínuas e variadas, como e-mails e mensagens. Isso estende a jornada de trabalho para além do expediente e invade outras áreas da vida, resultando em perda de produtividade individual. Maier et al. (2015) ressaltam em seu estudo que as descobertas sobre o technostress não devem ser generalizadas, porque o uso das TICs varia entre as profissões.

O technostress é composto por tecnoestressores, de acordo com Tarafdar et al. (2007), os tecnoestressores referem-se a estímulos, eventos e demandas percebidos pelos indivíduos, capazes de desencadear o technostress. Geralmente considerados como ameaças, esses tecnoestressores podem provocar tensões e resultados negativos, cuja intensidade varia conforme o ambiente e a forma como o gestor enfrenta a situação.

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

Além dos tecnoestressores identificados por Ayyagari, Grover e Purvis (2011), a pesquisa sugeriu a existência de novos fatores tecnológicos que influenciam diretamente a profissão. Diante disso, a fim de confirmar a presença de alguns tecnoestressores conceituados já na literatura e identificar e validar novos tecnoestressores específicos da profissão, foram encontradas as 8 dimensões, o Sentimento de sobrecarga de função, o Sentimento de sobrecarga de informação, Sentimento de sobrecarga de comunicação, Sentimento de vida intrusiva, Sentimento de pressão decorrente das TICs, Sentimento de utilidade (revertido), Sentimento de má informação, Sentimento de insegurança devido a inteligência artificial (Cadieux, 2020).

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

2.2 Tensões geradas pelo technostress

O technostress é compreendido por dois conceitos principais: Os estressores, que são estímulos, eventos, acontecimentos, ou demandas que são induzidas pela tecnologia, complexidade, incerteza, invasão, divulgação, padrão e sobrecarga social e tensões, que são resultados de technostress (Ragu-Nathan et al., 2008; Ayyagari; Grover; Purvis, 2011; Salo; Pirkkalainen; Koskelainen, 2019).

O technostress está diretamente associado ao sofrimento, que por vezes induz a exaustão no trabalho (Turel; Gaudioso, 2018). Segundo Silva e Ting (2013) às respostas de adaptação ao

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

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

2.3 Estratégias de enfrentamento do technostress

Diante das tensões causadas pelo technostress, é comum que as pessoas desenvolvam, consciente ou inconscientemente, novos hábitos e comportamentos para aliviar seus efeitos. Segundo Lazarus e Folkman (1984), essas estratégias de enfrentamento envolvem esforços cognitivos e comportamentais adaptativos para lidar com demandas que superam os recursos do indivíduo. Existem várias estratégias de enfrentamento que podem ser classificadas em categorias que incluem a distinção entre abordagem e evitação, as de abordagem, são aquelas que objetivam enfrentar diretamente o evento negativo e resolver o problema, as de evitação, consistem em evitar o evento, negando sua existência (Weinert; El-Robrini, 2021).

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

Foi realizado um estudo por Tarafdar et al. (2020) e foram descobertos sete comportamentos de enfrentamento: a) desabafar, b) distanciamento, c) perspectiva de TI positiva; d) habilidades de uso de TI; e) autonomia de uso da TI; f) demarcações relacionadas ao tempo; e g) separação do uso de TI de trabalho e não trabalho. Em suma, Folkman e Lazarus (1984), entendem que a resposta do enfrentamento levará ou não a resultados satisfatórios dependendo do contexto em que ocorrerá. De forma geral, as estratégias de enfrentamento são os métodos específicos pelos quais uma pessoa responde às ameaças, adversidades, frustrações, estresses e desafios contínuos da vida, que a tiram de sua zona de conforto.

3 METODOLOGIA

Com base no objetivo desta pesquisa, no qual busca-se analisar o technostress emergente do uso das tecnologias no trabalho dos advogados, a mesma caracteriza-se como exploratória descritiva, exploratório conforme Gil (2021), visto que é um tema e contexto ainda não estudados no Brasil e descritiva quanto a metodologia.

No que diz respeito ao método optou-se por fazer o uso do método narrativo, Clandinin e Connely (2000, p. 20) definem pesquisa narrativa como "uma forma de entender a experiência" em um processo de colaboração entre pesquisador e pesquisado. No presente estudo, definiu-se como população os advogados atuantes no Rio Grande do Sul, que estejam trabalhando de forma ativa, podendo ser de forma autônoma ou com vínculo empregatício, possuindo escritório físico ou trabalhando em home-office. A pesquisa foi realizada com 20 advogados inscritos na OAB/RS que possuíssem mais de 15 processos ativos. Explica-se que foi estipulado esse número de processos, pois a autora é advogada e pondera que seja um número considerável para que o entrevistado exerça a profissão de forma ativa. O número de entrevistados se deu pela saturação teórica.

A escolha pelos próximos advogados entrevistados se deu pelo método de amostragem bola de neve, conforme Faugier e Sargeant (1997). Com o intuito de atingir o objetivo do presente estudo, utilizou-se como técnica de coleta de dados a entrevista semiestruturada. O protocolo de pesquisa do presente estudo desenvolveu-se inspirado no estudo de Cadieux et al. (2020). Salienta-se que foram realizadas alterações, como por exemplo adicionadas questões referentes às tensões geradas pelo technostress e sobre as estratégias de enfrentamento. Na primeira etapa do roteiro de entrevista foram formuladas questões com a função de identificar o perfil do entrevistado, como uma triagem, contendo perguntas referente ao seu lado pessoal para entender o seu uso da tecnologia no trabalho.

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

O roteiro de entrevistas foi aprovado pelo Comitê de Ética e revisado por um Comitê de Especialistas (uma psicóloga, uma advogada e uma professora de pesquisa qualitativa). Após ajustes para facilitar o entendimento, realizou-se um pré-teste com três advogados. Em seguida, iniciou-se a coleta oficial dos dados, analisados segundo a abordagem textual interpretativa de Gil Flores (1994).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos respondentes

O presente estudo contemplou 20 entrevistas, abrangendo advogados com perfis diversificados, o corpo de respondentes é composto por 11 homens e 9 mulheres. Em relação às idades dos advogados, elas são distintas, variam entre 26 e 77 anos. Em relação ao estado civil, 12 são solteiros, 6 são casados e 2 possuem união estável, 7 entrevistados possuem filhos. A grande maioria trabalha apenas como advogado, porém 5 entrevistados possuem outra profissão além de advogado.

A pesquisa contempla advogados com pouca e muita experiência na advocacia possuindo de dois anos e meio até mais de quarenta anos de atuação na área. A cidade onde os advogados residem em sua maioria é Santana do Livramento-RS, exceto 3 que residem na cidade de Pelotas-RS e 1 que reside em Santa Maria-RS, 14 entrevistas se deram de forma presencial e 6 de forma virtual, pelo aplicativo Google Meet. Em média, as entrevistas tiveram duração de 40 minutos. Não foi delimitada a cidade de atuação dos entrevistados, visto que a pesquisa foi aplicada em advogados atuantes no estado do Rio Grande do Sul.

4.2 Uso de tecnologias no trabalho dos advogados

Conforme Cadieux et al. (2020) ao longo do último século, a evolução tecnológica transformou profundamente a natureza do trabalho, inclusive dos advogados. Com a proliferação e onipresença das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), torna-se imperativo que os indivíduos se envolvam constantemente com essas tecnologias, a fim de realizarem o seu trabalho (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011).

Nesse sentido, a tecnologia se faz presente e necessária no trabalho do advogado, tendo em vista que quase todos os entrevistados sinalizaram o computador e o sistema eproc como as principais ferramentas tecnológicas de trabalho (E1, E2, E3, E4, E5, E7, E8, E9, E10, E12, E13, E14, E15, E17, E19), enquanto alguns entrevistados (E6, E11, E16) consideraram o celular e o Whatsapp como principais ferramentas utilizadas.

Destaca-se a resposta do E18 que se mostrou não estar adaptado às mudanças tecnológicas e uma certa resistência *“Eu ainda não, digamos assim, não me adaptei à mudança, né? Eu não sento na frente do computador para digitar a petição. Eu escrevo em um papel e as secretarias digitam. Nos sistemas virtuais também não costumo mexer”*, ele salientou que utiliza apenas o celular de tecnologia para o trabalho, ao falar com os clientes pelo Whatsapp, conforme preceitua Vieira e Magalhães (2020), a utilização de novas tecnologias, embora tenha encontrado resistência por parte do ‘advogado tradicional’, é realidade na prática jurídica. Além do computador, do eproc e do celular, os entrevistados E3, E7, E12, E17, E20, ressaltaram ferramentas tecnológicas secundárias que costumam utilizar, como Scanners, impressora, ferramentas eletrônicas como Microsoft, pacote Office, Word e Excel e o Teams.

Quando questionados sobre as vantagens e desvantagens que a tecnologia trouxe para o dia a dia de trabalho dos advogados evidenciou-se que E5, E1, E6, E7, E10, E12, E14, E15, E16, E18, E20, relatam a instantaneidade, celeridade, mobilidade e facilidade de comunicação e de trabalhar como vantagens. Muitas dessas respostas consideram a tecnologia como uma aliada, promovendo as vantagens supracitadas relacionadas ao trabalho ao utilizá-las, assemelhando-se a percepção de um efeito positivo do technostress (Califf et al., 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020).

Ao serem questionados sobre desvantagens, a maioria das respostas foram referentes a questões de se sentir preso a uma tela, distanciamento das pessoas, não ter se adaptado totalmente às tecnologias e intensificação do ritmo de trabalho. Essas desvantagens destacam experiências negativas, sugerindo que a tecnologia no trabalho do advogado pode transformá-lo em uma fonte de estresse, assemelhando-se a percepção do efeito do technostress (Califf et al., 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020; Cadieux et al., 2020).

Além disso, algumas respostas foram contraditórias, já que os entrevistados percebem as mesmas questões como vantagem e desvantagem como por exemplo E13, ao declarar *“Eu vejo a celeridade como uma vantagem, mas ao mesmo tempo, essa celeridade faz com que o ritmo de trabalho aumente, se tornando uma desvantagem, se tu tem um grande volume de trabalho vai acabar acumulando muita coisa, porque o ritmo acelerou”*. A tecnologia móvel tem muitos paradoxos, conforme estudado por Corso (2013) é bem presente essa dualidade no contexto das tecnologias da informação e da comunicação, sendo perfeitamente compreensível a visão dos entrevistados.

Quanto às primeiras experiências do uso de tecnologia na atividade como advogado, ressalta-se que muitos advogados enfrentaram medo e insegurança ao utilizar os sistemas eletrônicos pela primeira vez. Esse medo estava relacionado a cometer erros nos sistemas, que poderiam ter consequências graves em suas atividades profissionais. Conforme o relato de E5, esse padrão de insegurança inicial é comum, pois, apesar de a tecnologia ser vista como uma ferramenta de agilidade, ela também pode gerar ansiedade devido à falta de familiaridade e ao risco de cometer erros. A maioria dos entrevistados ressalta que passou por um processo de adaptação, de forma gradual, dessa forma, conseguiram se integrar ao novo cotidiano da advocacia.

Alguns advogados tiveram ótimas primeiras experiências com a tecnologia, identificou-se que alguns desses entrevistados contavam com experiências prévias em informática e estágios no fórum, dessa forma já tinham tido contato com o sistema processual e outras tecnologias do dia a dia de trabalho, antes de se tornarem advogados.

De outra forma, alguns advogados, especialmente os mais velhos, demonstraram enfrentar resistência à mudança e dificuldades com a adaptação ao uso da tecnologia. Para esses profissionais, a tecnologia não é vista como um facilitador. Como exemplo E18 que possui 77 anos de idade e declarou “*Eu tentei me adaptar, mas a dificuldade foi grande, até pela idade, então como eu já lhe afirmei, eu não uso o computador para peticionar, eu não sei fazer isso*”. Salienta-se que Brod (1984) já previa certa dificuldade na adaptação, tendo em vista ter definido o technostress como uma doença moderna de adaptação causada pela incapacidade de lidar com as novas tecnologias de computador de maneira saudável.

A análise mostrou que o uso da tecnologia na advocacia passa por etapas: **medo inicial, adaptação e percepção de benefícios**. Os advogados mais jovens se adaptam com mais facilidade, enquanto os mais experientes enfrentam mais dificuldades. Ainda há resistência à mudança e preocupações com a despersonalização do trabalho.

4.3 TECNOESTRESSORES PRESENTES NO USO DA TECNOLOGIA NO TRABALHO DOS ADVOGADOS

4.3.1 Sentimento de sobrecarga de função

Segundo Tarafdar et al. (2007), a sobrecarga de função ocorre quando as TICs levam ao aumento das demandas, à pressão por rapidez, à mudança nas rotinas e à ampliação da jornada de trabalho. Os entrevistados descreveram que a tecnologia é essencial e fundamental para a prática da advocacia moderna. Para a maioria dos advogados, o uso de tecnologia, especialmente os sistemas de processos eletrônicos (como o eproc), é uma parte **fundamental do seu dia a dia** (E1, E2, E3, E7, E13, E9, E17, E20). As respostas reforçam que, para a grande maioria dos advogados, a tecnologia é imprescindível, facilitando desde a **gestão de processos** até a **comunicação com clientes e colegas de trabalho**.

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

Para a maioria dos advogados, a tecnologia oferece **agilidade e eficiência**, mas também traz dependência, **dificuldades de conexão com a rede, de desconexão do trabalho e alguns problemas técnicos**, para E15: “*A tecnologia veio para agilizar as coisas, só que às vezes torna elas mais lentas... às vezes demora mais do que deveria*”. O uso destes leva os usuários a sentir que nunca estão livres da tecnologia, estão sempre sob supervisão ou “de plantão” e que seu espaço foi invadido. Tais condições de conectividade constante criam estresse, pois os trabalhadores passam tempo significativo tempo conectado e, muitas vezes, tentando ineficazmente lidar com fluxos contínuos de comunicação de diferentes fontes, como e-mails, mensagens curtas, celulares e PDAs (Clark; Kalin, 1996).

O entrevistado E6 demonstra resistência à tecnologia, reconhecendo seus avanços, mas também apontando retrocessos, como a perda do encantamento pela profissão e a dificuldade de contato com diferentes realidades humanas. Ele destaca que **falhas nos sistemas e falta de habilidade com as ferramentas** podem prejudicar o trabalho e causar frustração, sentimento já apontado por Tarafdar et al. (2007) como consequência da complexidade das TICs.

Em relação ao impacto da tecnologia na organização do trabalho e no cumprimento de prazos dos advogados, quase todos os entrevistados relataram trazer muita **eficiência no controle de prazos**, E1 destaca como o eproc permite visualizar processos e prazos com antecedência, facilitando a organização a longo prazo. A utilização de sistemas internos para

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

Quanto ao impacto da crescente complexidade tecnológica, pode se perceber que afeta a carga de trabalho de maneiras diferentes, dependendo da familiaridade do advogado com a tecnologia, os respondentes E6, E7, E8, E12, E14, E19 e E20 não se sentem impactados de forma negativa pela crescente complexidade tecnológica, nas suas visões as criações de novas tecnologias auxiliam o trabalho. Contudo, para os demais entrevistados, a crescente **complexidade tecnológica aumenta a carga de trabalho**, pois precisam se adaptar a tecnologia. Segundo Tarafdar et al. (2007), tecnologias complexas geram sobrecarga de função, pois exigem mais esforço dos usuários para compreendê-las. A adaptação pode ser dificultada pela idade e pela constante mudança das TICs, como apontado por Parson et al. (1991), resultando em uma “discrepância de habilidade”, onde os profissionais precisam gastar tempo aprendendo novos sistemas, já que suas habilidades anteriores se tornam insuficientes.

4.3.2 Sentimento de sobrecarga de informação

A sobrecarga de informação ocorre quando uma pessoa recebe mais dados do que consegue processar, afetando sua concentração, produtividade e aumentando o estresse na tomada de decisões (Eppler & Mengis, 2004). Os entrevistados reconheceram tanto os impactos negativos quanto alguns positivos desse excesso de informação, mas destacaram principalmente seus efeitos prejudiciais no dia a dia profissional.

A maioria dos entrevistados relataram sentir **impacto negativo na concentração** no trabalho devido a quantidade de informações disponíveis para tomar decisões de trabalho. Além disso, nas respostas dos entrevistados também foi observada a ansiedade relacionada à busca de informações jurídicas, como declarou o entrevistado E17.

Os advogados reconheceram que a tecnologia proporciona mais acesso a informações, mas isso também gera um esforço adicional na **carga de trabalho, já que precisam filtrar, processar e avaliar essas informações**. O entrevistado E1 destaca: *“Acredito que gera um aumento de carga, já que temos que filtrar essas informações antes de usá-las, e muitas vezes correr o risco de estarem erradas”*, tal relato demonstra a consciência do E1 sobre a sobrecarga em seu trabalho, e também reflete que o advogado já tenta lidar com isso, através de um gerenciamento de atividades. As respostas mostram que o **alto volume de informações diárias aumenta a carga de trabalho** dos profissionais, exigindo mais esforço para organizar, analisar e filtrar dados irrelevantes, além de dificultar a gestão do tempo e da atenção.

Quando questionados se é a falta ou o excesso de informações que mais atrapalha no trabalho, as percepções dos entrevistados é bem variável, dependendo do contexto e da experiência de cada indivíduo. Para muitos advogados, **o excesso de informações é visto como um obstáculo significativo** (E5, E6, E15, E16, E20, E13, E10). Segundo Eppler e Mengis (2004), o desempenho de uma pessoa melhora com o aumento de informações até um certo limite; a partir daí, o excesso de dados prejudica a tomada de decisão, levando à sobrecarga informacional, sensação relatada por alguns entrevistados.

Por outro lado, para alguns advogados, **a falta de informações** é vista como um obstáculo (E3, E4, E17, E7, E8, E14, E18, E19). Os profissionais que lidam com tarefas que exigem profundidade de conhecimento ou com situações em que informações cruciais estão ausentes, relatam uma dificuldade considerável em avançar com seu trabalho.

A análise revelou que tanto o excesso quanto a falta de informações são desafios para os advogados. A ausência de dados dificulta o trabalho, enquanto o excesso causa sobrecarga, confusão e problemas para filtrar o que é relevante. Esse achado reforça o estudo de Schinck et

al. (1990), que aponta que muita informação prejudica a definição de prioridades e a memória. A percepção desses impactos varia conforme a situação profissional e a forma como cada pessoa lida com a informação.

4.3.3 Sentimento de sobrecarga de comunicação

Segundo Cohen (1980), Mcfarlane et al. (2002) e Van-Bergen (1968), a sobrecarga de comunicação ocorre quando interrupções constantes por e-mails, mensagens e dispositivos móveis reduzem a produtividade do trabalhador. Os entrevistados reconheceram e ressaltaram os impactos negativos da conectividade excessiva, no sentido de que **atrapalha sua produtividade e concentração**. A conectividade constante leva à **fragmentação da atenção**, o que diminui a capacidade de focar em tarefas específicas, para E1 *"A gente é bombardeado com informações o tempo todo... ao mesmo tempo que atrapalha, ajuda. Mas eu acho que a gente não consegue fazer muita coisa sem a conectividade atualmente"*. Esses depoimentos indicam como a conectividade constante, especialmente com redes sociais e aplicativos de mensagens, pode fragmentar a atenção, dificultando a manutenção do foco nas tarefas de trabalho, conforme já evidenciado na pesquisa de Cadieux, Youssef e Mosconi (2019).

Além disso, os entrevistados observaram os **benefícios que sentem ao reduzir a conectividade**, E5 declarou que *"Quando eu tenho prazos apertados no escritório, eu afasto o celular de mim justamente para não me distrair com redes sociais ou pessoas me mandando mensagem"*. Ainda, as queixas mais frequentes nas respostas se referiram ao Whatsapp como um grande problema para a concentração e produtividade no trabalho. Tarafdar et al. (2007) já alertavam que a conectividade constante, dentro e fora das organizações, gera estresse, pois os funcionários passam muito tempo conectados, muitas vezes de forma ineficaz, lidando com fluxos contínuos de comunicação. No caso dos advogados, a tecnologia facilita o acesso e a comunicação eletrônica, mas também contribui para a **sobrecarga de tempo** e afeta a qualidade das interações profissionais.

Os entrevistados observaram que a disponibilidade proporcionada pelas tecnologias tem um impacto significativo na **sobrecarga de trabalho**, muitos entrevistados mencionam que a comunicação fora do horário de trabalho, especialmente por meio de mensagens instantâneas, afeta a sua capacidade de se desconectar e gera ansiedade. Por exemplo, E1, revelou que adota horários para atender os clientes e que depois de determinada hora não responde ninguém, demonstrando a necessidade de estabelecer barreiras para mitigar o estresse.

De outra forma, existem advogados que já estão se adaptando a essa demanda gerada pelas tecnologias, o E12 criou uma estratégia para enfrentar este problema, este entrevistado estabelece limites para evitar a sobrecarga de comunicação. Embora seja reconhecida a necessidade da conectividade na profissão, a conectividade excessiva e a sobrecarga de comunicação afetam negativamente os entrevistados, tal fato pode ser evidenciado pelas estratégias de enfrentamento que já são adotadas e pela presença de algumas tensões narradas por alguns dos advogados.

4.3.4 Sentimento de vida intrusiva

Ayyagari, Grover e Purvis (2011) destacam que as TICs são intrusivas, permitindo acesso ao trabalho a qualquer hora e lugar, gerando tensão por conflito entre vida profissional e pessoal, invasão de privacidade, sobrecarga e ambiguidade de papéis. Os entrevistados confirmaram essa dificuldade, relatando **desafios em separar trabalho e lazer**, embora alguns tentem criar estratégias para essa distinção.

Nesse sentido, os entrevistados, em sua maioria, relataram **não conseguir fazer essa separação entre a vida profissional e pessoal**, por exemplo, o E4 menciona que com a tecnologia *"acabo levando tudo pra casa"* e como ele sente que, muitas vezes precisa *"resolver alguma coisa"* no final de semana, e E9 fala sobre como, mesmo em casa, a tentação de verificar

o trabalho se mantém, com "*espiadinhas*" no trabalho. Esses relatos são um reflexo do technostress, e vão ao encontro do estudo de Tarafdar et al. (2011), o qual dispõe que a sobrecarga de demandas tecnológicas, bem como a conectividade constante que confunde os contextos de casa e trabalho, dificultando essa separação.

Além disso, a **dificuldade de se desligar do trabalho** e viver o momento presente com a família foi evidenciado nas respostas, embora possa ser argumentado que alguns indivíduos têm a opção de ficarem "desconectados", isso nem sempre é possível (Ayyagari, 2007). A fusão entre as tecnologias pessoais e profissionais (computador e celular) impede a separação entre vida profissional e pessoal, gerando estresse pela constante conectividade.

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

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

4.3.5 Sentimento de pressão das TICs

É a pressão associada à tecnologia, caracterizada pela imposição de ferramentas tecnológicas no ambiente de trabalho que afetam a vida pessoal, salienta-se que essa dimensão anteriormente era conhecida como invasão tecnológica (Tu; Wang; Shu, 2005). Os entrevistados relatam **dificuldade em separar trabalho e descanso** devido ao uso constante de e-mails, WhatsApp e sistemas como o eproc **fora do expediente**, além da **expectativa de estar sempre disponível**. Essa situação aumenta o desgaste mental e reflete o technostress, caracterizado pela sobrecarga causada pela demanda **contínua de disponibilidade**, conforme previsto por Tarafdar et al. (2007).

Além disso, os advogados como E5 declaram se sentir incomodados por essa disponibilidade constantemente: "*As vezes sou demandado em horários fora do expediente, como sou contratado preciso atender, mas atrapalha bastante, as vezes to em um momento de descanso, já aconteceu de eu estar passeando e ter que voltar para casa para atender uma demanda*", fica clara a vontade de ter horário definido para a disponibilidade, tanto para começar quanto para terminar, além de maiores regramentos e delimitações durante a semana, preferencialmente, não extrapolando com tanta frequência o horário formal de trabalho.

De outra forma, alguns entrevistados (E17 e E7) entendem essa demanda de estar disponível constantemente como algo inerente à profissão. Além disso, a suposta disponibilidade e capacidade de resposta 24 horas por dia criadas pelas tecnologias aumentam as demandas dos indivíduos em termos de expectativas de tempos de resposta mais rápidos (Ayyagari; Grover; Purvis, 2011). Observa-se que os advogados se sentem **invadidos e pressionados frente a essa disponibilidade constante**. Enquanto alguns se sentem profundamente incomodados com a situação, outros utilizam essa disponibilidade proporcionada pela tecnologia para cumprir mais demandas de trabalho.

4.3.6 Sentimento de utilidade (revertido)

A adoção e uso das tecnologias, assim como a interação entre pessoa e máquina, influenciam a percepção do trabalhador, que é mais positiva quando a tecnologia é útil e

confiável (Ayyagari et al., 2011). Nas respostas, os entrevistados elogiaram as TICs por **facilitarem e agilizar tarefas jurídicas**, apesar de reconhecerem os desafios envolvidos.

As ferramentas digitais, como agendas virtuais, aplicativos de pesquisa e sistemas como o eproc, são vistas como recursos que permitem uma **execução mais rápida e eficiente** das atividades diárias. Isso resulta em mais tempo para outras tarefas ou até para uma melhor gestão do tempo, para E9: *"Ajuda muito no planejamento e organização do trabalho e também, é possível ter acesso a um acervo enorme de informações, então o advogado tem acesso a informações de forma mais rápida, acredito que isso pode melhorar a qualidade do meu trabalho"*. Outra característica da tecnologia que facilita o trabalho para os advogados é a **possibilidade de trabalhar em qualquer lugar**.

Apesar de muitos entrevistados verem somente os benefícios, o advogado E18, que é o mais velho entre os entrevistados, declarou que a internet criou a **necessidade de atualização constante** ao uso de novas ferramentas: *"No meu caso, não facilitou nada. A questão da tecnologia não tem volta. Porque aí ela vem avançando e quem não se atualizar nela vai ficar para trás, tá? Acho que a minha geração, tá toda ela ficando para trás"*.

As respostas indicam que as TICs são amplamente vistas como ferramentas potentes e facilitadoras, que tornam o **trabalho mais eficiente, ágil e flexível** (Califf et al., 2015; Tarafdar; Cooper; Stich, 2019; Califf; Sarker; Sarker, 2020). No entanto, o relato de um dos advogados, o mais experiente, demonstra que as tecnologias utilizadas para o trabalho podem **gerar desafios relacionados às atualizações digitais e as competências de cada indivíduo** a lidar com a internet, conforme já estudado por Tarafdar et al. (2007), Ragu-Nathan et al. (2008) e Tarafdar et al. (2011).

4.3.7 Sentimento de má informação

Segundo Cadieux et al. (2020), o sentimento negativo surge quando a tecnologia prejudica o trabalho, como pela imprecisão das informações na internet ou pelo acesso dos clientes a dados de baixa qualidade. Os entrevistados demonstram **preocupação com a confiabilidade das fontes digitais**, refletindo a sobrecarga de informações e a dificuldade em confiar nos dados disponíveis online.

Além disso, os entrevistados informaram **dificuldade em encontrar informações atualizadas**, o que exige a verificação constante das fontes e uma busca por materiais de referência mais seguros, como livros ou sites confiáveis. Nesse sentido, o E5 declara: *"Acho complicado, eu costumo usar o chatgpt, e eu já ouvi notícias sobre ele dar informações erradas"* e E11: *"Sempre confiro, mesmo que eu olhe uma jurisprudência que cita um artigo, eu sempre vou ler o artigo para ter 100% de certeza"*. Outro ponto observado, foi a **imprecisão nas informações** desatualizadas ou contraditórias e o excesso de informações, em um ambiente jurídico, isso pode afetar diretamente a qualidade do trabalho, levando a erros em peças processuais ou em consultas à jurisprudência.

As respostas mostram que, embora a tecnologia traga eficiência, ela também impõe desafios aos advogados, como a necessidade constante de validação, a sobrecarga de informações contraditórias e a dificuldade em garantir a veracidade das fontes. Esse cenário exige mais esforço e cautela dos profissionais, revelando um paradoxo: a tecnologia economiza tempo em algumas tarefas, mas aumenta a carga de trabalho em outras devido à sua natureza multitarefa e à imprecisão das informações.

4.3.8 Sentimento de insegurança devido a inteligência artificial

Refere-se à preocupação dos profissionais de que a Inteligência Artificial possa ameaçar seu emprego e afetar suas tarefas, conforme Cadieux (2020). Embora reconheçam suas vantagens, os entrevistados demonstram receio quanto à **dependência excessiva e possíveis falhas nos sistemas**, como expressa o entrevistado E1, ele reconhece a utilidade da inteligência

artificial, mas alerta que ela pode fornecer **informações erradas ou incompletas**, exigindo conhecimento para não ser enganado. Também expressa preocupação com a dependência excessiva, que pode prejudicar a criatividade e a autonomia no trabalho.

Outro ponto que merece destaque é o observado pelo entrevistado E15, que expressa uma preocupação com **a substituição do trabalho humano pela IA**: *"Eu acho que pode impactar de forma que futuramente vai substituir totalmente o humano pela máquina, não em seguida, mas isso vai acontecer, vai ter um humano para 30 máquinas"*. Já a entrevistada E6 reconhece a agilidade trazida pela IA, porém afirma que não tem credibilidade.

De outra forma, os entrevistados E4, E5, E7, E9, E10, E11, E14, E16, E17, e E19 salientaram alguns benefícios na eficiência do trabalho e na redução de tarefas monótonas, de forma que pode poupar tempo e esforço. Os relatos em geral refletem uma visão ambivalente sobre o uso da inteligência artificial na advocacia. Embora haja reconhecimento de suas vantagens, como a eficiência no trabalho e a redução de tarefas repetitivas, também persiste uma preocupação com os riscos de dependência excessiva e a possível **imprecisão das informações fornecidas pelos sistemas**.

Percebe-se que os profissionais estão lidando com o impacto da IA de maneira mista, enquanto alguns a encaram com cautela ou receio, outros estão se preparando proativamente, testando ferramentas e ajustando suas práticas para incorporar a IA de forma eficaz, o que pode atenuar o technostress e melhorar a eficiência no futuro. Embora a IA traga inegáveis benefícios de eficiência, a ansiedade sobre a perda de controle, as falhas sistêmicas e a necessidade constante de adaptação refletem um contexto de insegurança com a presença da IA na advocacia.

4.4 Tensões vivenciadas pelos advogados no uso das tecnologias no trabalho

As tensões identificadas nas falas dos entrevistados são decorrentes do technostress e podem se manifestar de forma física, emocional ou comportamental (Ayyagari, Grover e Purvis, 2011). Essas tensões surgem em diversas situações envolvendo o uso de tecnologias no trabalho jurídico, sendo um aspecto recorrente na rotina dos advogados e enfatizado ao longo das entrevistas.

Especificamente, quando indagados sobre a sua percepção sobre a interferência entre as tecnologias utilizadas para o trabalho e o seu estado **emocional**, todos os entrevistados relataram sentir alguma tensão. Entre as observadas, pode se destacar a ansiedade, causada pela permanente necessidade de estar sempre disponível e pela disponibilidade da tecnologia de trabalho; a irritabilidade devido às falhas tecnológicas, fazendo com que aumente a frustração dos advogados; o esgotamento mental, causado pela pressão constante para usar as tecnologias de forma eficaz, sem descanso adequado, que gera a sensação de estar sempre trabalhando; e o estresse. O relato dos entrevistados vai de acordo com os estudos de Brod (1984), Salo, Pirkkalainen, Koskelainen (2019) e Podsakoff et al. (2007).

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

Novamente percebe-se a semelhança entre as tensões físicas relatadas e as tensões físicas já encontradas por outros pesquisadores do technostress (Brod, 1984; Salo; Pirkkalainen; Koskelainen, 2019; Podsakoff et al., 2007).

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

frequentes, tensões comportamentais foram identificadas, conforme já indicado por Tarafdar et al. (2007). A maioria dos advogados, porém, não percebe os impactos comportamentais significativos causados pelas tecnologias. Ainda assim, os resultados revelam a complexidade do ambiente jurídico, onde o uso intensivo de tecnologias, apesar de essencial, pode prejudicar a saúde física, emocional e comportamental.

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

A teoria do enfrentamento do estresse, de Lazarus (1966), explica como as pessoas lidam com situações estressantes por meio de estratégias de adaptação. Essas estratégias buscam tanto modificar a fonte do estresse quanto regular as emoções associadas a ele (Folkman e Lazarus, 1980). As estratégias de enfrentamento relatadas neste estudo mostram diferentes maneiras de lidar com o technostress, todos os entrevistados adotam estratégias de enfrentamento, entre elas é possível destacar as estratégias de **distanciamento, alterar tarefas, mudança de perspectiva e de buscar apoio**, semelhante às estudadas por Tarafdar, Cooper e Stich (2019) e Tarafdar et al. (2020).

Vários advogados mencionam a importância de **pausas, desconectar-se da tecnologia ou buscar atividades alternativas para aliviar o estresse e recuperar o foco**, como por exemplo preceitua E1: *“Eu fico pensando que sempre vai ter o amanhã, tento descansar e tentar de novo no dia seguinte, com a cabeça mais tranquila”*. No entanto, outro desafio narrado foi o contato constante com clientes que ficam chamando o advogado de forma excessiva pelo Whatsapp, uma estratégia apresentada pelo entrevistado A5 consiste em: *“A estratégia seria explicar para a pessoa que ela tem que esperar ou ignorar a mensagem, porque se eu responder sempre, toda vez vai perguntar, né? cria um hábito”*.

Alguns advogados lidam com **falhas técnicas planejando antecipadamente e evitando acumular tarefas**. Além disso, muitos **buscam apoio de colegas ou especialistas** para aprender a usar novas ferramentas, resolver problemas técnicos ou gerenciar o estresse, como exemplificado pelo depoimento de E19. As respostas indicam que o technostress é um fenômeno multifacetado que pode se manifestar de diversas formas, como frustração com falhas tecnológicas, sobrecarga de demandas e desafios na adaptação a novas ferramentas. Dessa forma, as estratégias de enfrentamento variam entre a busca por apoio social, alterar tarefas e o uso de pausas para descansar a mente.

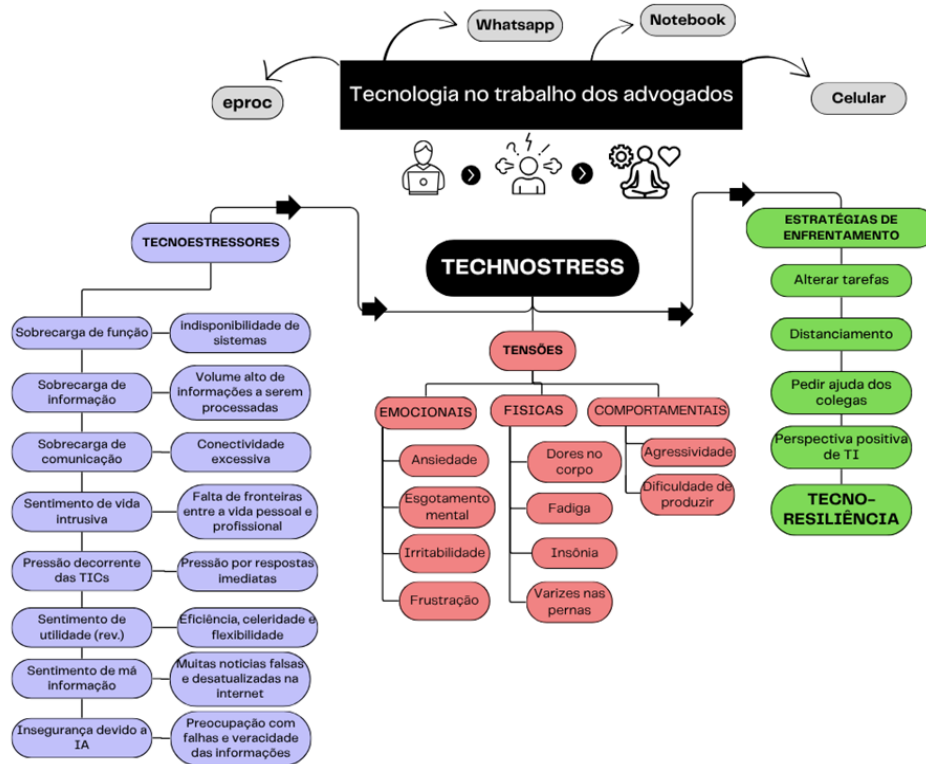
As estratégias de enfrentamento identificadas refletem as tentativas de adaptação dos advogados aos desafios tecnológicos no ambiente de trabalho. Essas tentativas de adaptação podem ser definidas como uma certa resiliência. Para Gomes e Araújo (2006), a resiliência pode ser definida como uma capacidade universal que possibilita a pessoa, grupo ou comunidade prevenir, minimizar ou superar os efeitos nocivos das adversidades, inclusive saindo dessas situações fortalecida ou até mesmo transformada, porém não ileso. Dessa forma, é possível diante dos achados desta pesquisa estabelecer e reforçar um conceito de resiliência tecnológica ou tecno-resiliência.

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

A análise revelou que o uso intensivo da tecnologia transformou profundamente o comportamento dos advogados, gerando padrões como o imediatismo, a disponibilidade constante e o trabalho além do expediente. A pressão por respostas rápidas e a mobilidade digital aumentaram a sobrecarga e dificultaram a separação entre vida pessoal e profissional. Também houve mudanças nas interações sociais, com maior impessoalidade e perda de convivência presencial entre colegas. Para lidar com esses desafios, os advogados adotam estratégias de enfrentamento do technostress, como distanciamento, reorganização das tarefas

e busca de apoio social, na tentativa de manter a produtividade e preservar o bem-estar emocional, físico e comportamental. Dessa forma, diante os achados encontrados no presente estudo, tem-se a figura 03, na qual ilustra as evidências do technostress, tensões e estratégias de enfrentamento no trabalho dos advogados:

Figura 01 - Síntese dos achados: Relação entre tecnoestressores, tensões e estratégias de enfrentamento



Fonte: Elaborado pelas autoras (2025).

Conforme sistematizado na Figura 01, é possível visualizar como o technostress se manifesta na rotina dos advogados. A figura sintetiza os principais tecnoestressores, as tensões geradas por esses fatores e as estratégias de enfrentamento adotadas pelos profissionais. O presente estudo identificou a presença de todos esses elementos no cotidiano jurídico, ainda que com diferentes intensidades. Alguns tecnoestressores e tensões mostraram-se mais recorrentes, enquanto certas estratégias de enfrentamento se destacaram como respostas mais comuns ao technostress. Esse processo contínuo de enfrentamento pode, inclusive, favorecer o desenvolvimento da tecno-resiliência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou explorar a temática do technostress no contexto profissional dos advogados e identificar quais são as tensões sentidas e quais estratégias de enfrentamento podem ser adotadas por esses profissionais a fim de mitigar o fenômeno. Cadieux et al. (2020) destacam que os advogados são um grupo o qual merece ser estudado, tendo em vista a transição tecnológica ocorrida em sua profissão, bem como a grande demanda de trabalho eletrônico existente atualmente.

Os resultados mostram que, embora a sobrecarga de função não seja muito sentida pelos advogados, desafios como falta de sistemas disponíveis e habilidades técnicas persistem. As tecnologias trazem ganhos importantes em eficiência e agilidade, mas a sobrecarga de informação preocupa, pois o excesso de dados exige esforço extra para filtragem e análise, afetando o desempenho e aumentando o estresse.

A conectividade excessiva, especialmente via WhatsApp, prejudica a produtividade e concentração dos advogados, causando sobrecarga comunicacional. A falta de limites entre trabalho e vida pessoal gera desgaste mental, refletindo a dificuldade em equilibrar essas áreas devido às tecnologias. Apesar dos benefícios como eficiência e flexibilidade, há preocupações sobre a confiabilidade das informações e o uso da inteligência artificial. Portanto, o uso intenso de tecnologia na advocacia exige adaptações técnicas e estratégias para enfrentar o technostress, visando equilibrar produtividade e saúde mental.

O estudo sobre as tensões no uso de tecnologias no trabalho dos advogados revelou que todos os entrevistados relataram tensões emocionais. As tensões físicas também foram evidentes, já as tensões comportamentais foram menos frequentes, sentidas por apenas dois entrevistados. Percebe-se que as estratégias adotadas podem ter surgido como uma forma de resiliência tecnológica ou tecno-resiliência, diante da adaptação necessária para continuar atuando, o que é evidenciado nos relatos de alguns advogados. Neste estudo, portanto, define-se tecno-resiliência como a capacidade de adaptação do indivíduo ao enfrentar situações estressantes relacionadas ao uso da tecnologia, adotando estratégias para lidar com esses desafios, indo ao encontro e reforçando o conceito já encontrado por Lencina (2024).

Diante disso, propõe-se implementar programas de gestão do tempo e limitação de acessibilidade para evitar o comportamento imediatista, sobrecarga e technostress gerados pela flexibilidade das tecnologias. Organizações jurídicas devem incentivar limites claros entre trabalho e descanso e criar diretrizes para o uso estratégico e profissional das redes sociais. Esta pesquisa contribui teoricamente ao explorar o technostress na advocacia, tema pouco estudado. Ao aprofundar a relação entre tecnologia e trabalho jurídico, amplia a literatura ao revelar paradoxos enfrentados pelos advogados e suas estratégias para lidar com o technostress, trazendo novas perspectivas ao debate acadêmico na área jurídica.

Para o campo de Sistemas de Informação, este estudo contribui ao demonstrar como as tecnologias influenciam o comportamento e as práticas profissionais dos advogados, ressaltando a necessidade de mais estudos sobre a interação entre humanos e sistemas em diferentes contextos de trabalho. Metodologicamente, o estudo também avança ao aplicar novas dimensões do technostress, sugerindo que, conforme o contexto, novos tecnoestressores podem emergir e ser explorados em futuras pesquisas.

Este estudo contribui para a sociedade ao promover a saúde e bem-estar dos advogados, melhorando a qualidade dos serviços jurídicos. Profissionais equilibrados e com menos technostress atuam com mais eficácia e agilidade. Além disso, ao sugerir estratégias de enfrentamento, incentiva a adoção de políticas de bem-estar que beneficiam advogados e a sociedade em geral. O estudo ainda oferece contribuições práticas e gerenciais ao destacar a importância de advogados e gestores reconhecerem e gerenciarem o technostress no trabalho. Recomenda-se desenvolver estratégias para criar uma cultura organizacional que promova a adaptação saudável às tecnologias, oferecendo suporte adequado. Assim, as organizações podem reduzir os impactos negativos do technostress, melhorando o bem-estar dos profissionais e aumentando a produtividade.

Referente às limitações, o estudo traz limitações geográficas, ao considerar apenas advogados atuantes no estado do Rio Grande do Sul, o estudo pode ter sido influenciado pela cultura local, trazendo assim, vivências e práticas de trabalho entrelaçadas com o contexto. No que se refere às sugestões de estudos futuros, sugere-se ampliar para nível nacional a aplicação desta pesquisa, porém, de forma quantitativa, fazendo uso da base teórica de Cadieux et al. (2020) e dos achados deste estudo, os quais podem vir a estruturar um questionário de pesquisa para aplicação de uma survey com advogados. Além disso, sugere-se ampliar os estudos sobre a inteligência artificial como um tecnoestressor, tendo em vista ser um tema emergente e ainda pouco explorado.

REFERÊNCIAS

- AYYAGARI, Ramakrishna; GROVER, Varún; PURVIS, Russel. Technostress: Antecedentes e implicações tecnológicas. **MIS trimestralmente**, p. 831-858, 2011.
- BRASIL. **Lei Nº 11.419/2006**: Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Brasília, Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm. Acesso em: 10 mar. 2024.
- BROD, C. **Technostress: the human cost of the computer revolution**, Reading, MA: Addison-Wesley, 1984.
- CADIEUX, N; CADIEUX, J; YOUSSEF, N; MOSCONI, E. **Technostress and Technodistress: Validation of a Specific Technostress Index Among Quebec Lawyers**, 2020.
- CADIEUX, N; YOUSSEF, N; MOSCONI, E. **ICT permeability between the spheres of life and psychological distress among lawyers**, 2019.
- CALIFF, C.; SARKER, S., SARKER, S., FITZGERALD, C. The Bright and Dark Sides of Technostress: An Empirical Study of Healthcare Workers. In. Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS), Fort Worth, TX, 2015.
- CALIFF, C.; BROOKS, S. An empirical study of techno-stressors, literacy facilitation, burnout, and turnover intention as experienced by K-12 teachers, **Computers & Education**, v. 157, p. 1-15, nov. 2020.
- CALIFF, Christopher B.; SARKER, Saonee; SARKER, Suprateek. The bright and dark sides of technostress: A mixed-methods study involving healthcare IT. **Mis Quarterly**, v. 44, n. 2, 2020.
- CLANDININ, D. J.; CONNELLY, F. M. *Narrative inquiry: experience and story in qualitative research*. San Francisco: Jossey-Bass, 2000.
- CLARK, Katie; KALIN, Sally. Technostressed Out? How to cope in the digital age. **Library Journal**, v. 121, n. 13, p. 30-32, 1996.
- CORSO, Kathiane Benedetti. Práticas Sócio-Materiais de Gestores: Investigando os paradoxos de uso da tecnologia móvel em uma Instituição de Ensino Superior. 2013.
- EPPLER, Martin J.; MENGIS, Jeanne. The Concept of Information Overload-A Review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Disciplines (2004) *The Information Society: An International Journal*, 20 (5), 2004, pp. 1–20.
- Kommunikationsmanagement im Wandel: Beiträge aus 10 Jahren= mcminstitute**, p. 271-305, 2008.
- SUH, A., LEE, J. Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction, **Internet Research**, v. 27, n. 1, p. 140-159, 2017.
- FAUGIER, J.; SARGEANT, M. Sampling Hard to Reach Populations. *Journal of Advanced Nursing*, 26, 790-797. 1997
- GIL FLORES, J. **Análisis de dados cualitativos: aplicaciones a la investigación educativa**. Barcelona: PPU - Promociones y Publicaciones Universitarias, 1994.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisas**. 6.^a ed. São Paulo: Atlas, 2021.
- KHAN, A.; MAHAPATRA, M. The Impact of Social Media of Technostress Inhibitor on Employee Productivity. **Social Media & Social Networks**, paper session 4.1, p. 113-116, 2017.
- MAIER, C., LAUMER, S., ECKHARDT, A., WEITZEL, T. Giving too much social support: Social overload on social networking sites. **European Journal of Information Systems**, v. 24, n. 5, p. 447-464, (2015)
- MICHAEL, A. **Stress: sinais e causas**. São Paulo: Roche. 1998.
- LAZARUS, R., FOLKMAN, S. **Stress appraisal and coping**. New York: Springer, 1984
- LA TORRE, G., ESPOSITO, A., SCIARRA, I., CHIAPPETTA, M., **Definition, symptoms and risk of techno-stress: a systematic review**, *International Archives of Occupational and Environmental Health*, v. 92, n. 1, p. 13-35, jan. 2019.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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