

AI@Work Study 2020

# Enquanto a incerteza permanece, a ansiedade e o estresse atingem um ponto crítico no trabalho

A inteligência artificial preenche as lacunas no apoio à saúde mental no local de trabalho



# Funcionários remotos estressados recorrem à inteligência artificial para obter ajuda

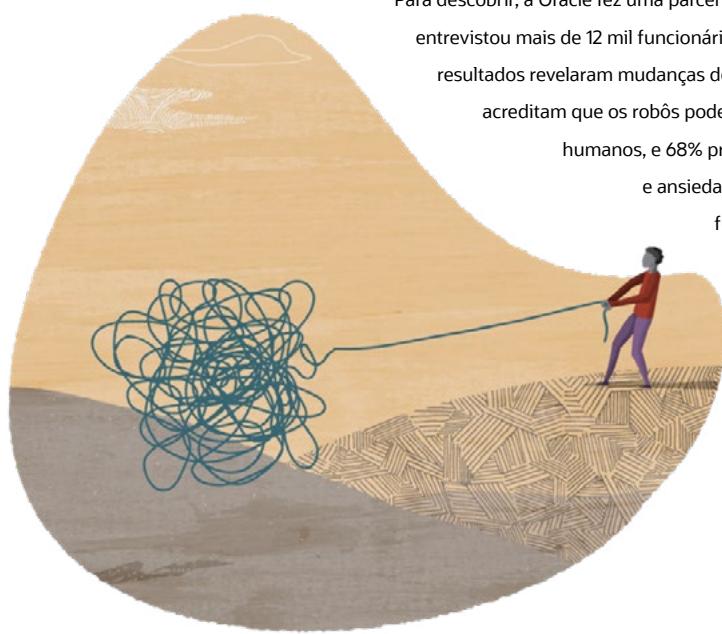
Nunca antes os limites entre trabalho e casa estiveram tão confusos como em 2020. Como as pessoas foram forçadas a mudar para o trabalho remoto praticamente da noite para o dia – no auge de uma pandemia, ainda por cima – a ansiedade e o estresse atingiram novos níveis.

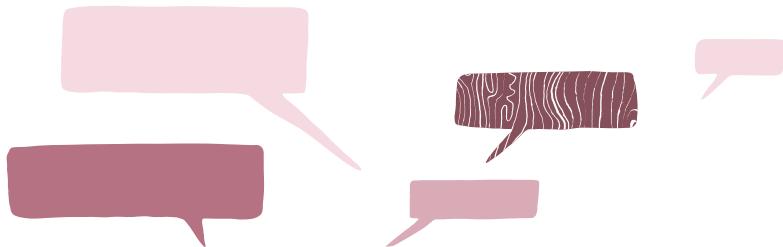
Ficar em casa tentando conciliar o trabalho, o cuidado dos filhos, a vida escolar e a imprevisibilidade financeira tem cobrado um preço muito alto das famílias.

A saúde mental tornou-se um dos maiores desafios a serem enfrentados por funcionários e empregadores com a constante evolução da dinâmica de trabalho. As organizações estão percebendo que precisam abordar todos os aspectos da saúde dos funcionários, inclusive o estresse e a ansiedade, a fim de evitar um declínio na produtividade e o esgotamento emocional no trabalho. De uma perspectiva positiva, a pandemia ampliou o debate em torno da saúde mental, que antes não estava necessariamente em evidência.

Portanto, que papel as organizações devem desempenhar na saúde mental dos funcionários? Que tipo de apoio os funcionários estão pedindo? A IA e outras tecnologias podem ajudar a enfrentar esses desafios de saúde mental, da mesma forma que provaram ser uma solução para manter as pessoas conectadas nos espaços de trabalho digitais?

Para descobrir, a Oracle fez uma parceria com a empresa de pesquisa Workplace Intelligence e entrevistou mais de 12 mil funcionários, gerentes, líderes de RH e altos executivos em 11 países. Os resultados revelaram mudanças de pensamento surpreendentes. Por exemplo, 82% das pessoas acreditam que os robôs podem fornecer melhor apoio para sua saúde mental do que seres humanos, e 68% preferem falar com um robô em vez de seu gerente sobre estresse e ansiedade no trabalho. Além disso, descobrimos que três quartos dos funcionários acreditam que sua organização deve fazer mais para proteger a saúde mental da força de trabalho.

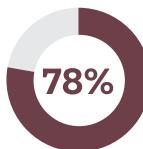




## Principais descobertas

### 2020 é o ano mais estressante de todos

A COVID-19 impactou negativamente a saúde mental da força de trabalho global.



dizem que a pandemia afetou negativamente sua saúde mental.



### A IA ajuda a melhorar a saúde mental e o bem-estar

A tecnologia é e continuará sendo uma solução de apoio ao bem-estar da força de trabalho global.

dizem que a IA tem ajudado sua saúde mental no trabalho, fornecendo as informações necessárias para seu trabalho (31%), automatizando tarefas (27%) e reduzindo o estresse (27%).

### O impacto dos problemas de saúde mental no trabalho afeta a vida doméstica

A saúde mental no trabalho não é uma questão apenas de local de trabalho: se estende à vida pessoal dos colaboradores, especialmente de quem trabalha em casa.



dizem que seus problemas de saúde mental estão causando privação do sono, saúde física precária, redução da felicidade, sofrimento nas relações familiares ou isolamento dos amigos.



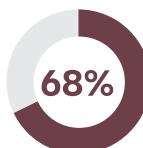
### A saúde mental precisa ser uma prioridade para os empregadores

As organizações precisam intensificar essas conversas. Não abordar o problema que a grande maioria da força de trabalho remota está enfrentando pode prejudicar a produtividade global.

da força de trabalho acredita que sua organização deve fazer mais para proteger a saúde mental da força de trabalho.

### Os funcionários querem ajuda e estão recorrendo à tecnologia

As pessoas estão abertas para aproveitar a tecnologia para ajudá-las em suas dificuldades.

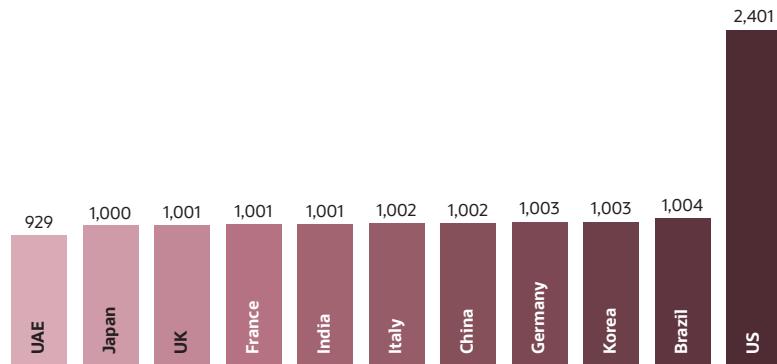


das pessoas preferem falar com um robô em vez de seu gerente sobre estresse e ansiedade no trabalho.

# Metodologia da pesquisa

Os resultados da pesquisa se baseiam em um levantamento realizado pela Savanta, Inc. entre 16 de julho e 4 de agosto de 2020. Para essa pesquisa, 12.347 entrevistados (dos Estados Unidos, Reino Unido, Emirados Árabes Unidos, França, Itália, Alemanha, Índia, Japão, China, Brasil e Coreia) receberam perguntas gerais para investigar a postura de líderes e funcionários sobre saúde mental, tecnologia de inteligência artificial, assistentes digitais, chatbots e robôs no local de trabalho.

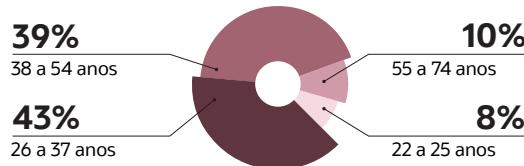
## Entrevistados por país



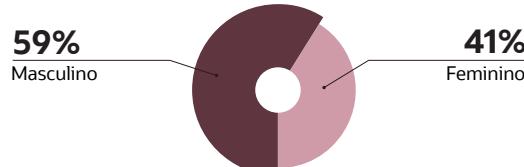
O estudo foi direcionado a pessoas entre 22 e 74 anos de idade. Os entrevistados foram recrutados por meio de vários mecanismos e fontes diferentes para participar dos painéis e de pesquisas de mercado. Todos os membros dos painéis passaram por um duplo processo de aceitação e concluíram, em média, 300 pontos de dados de criação de perfil antes de participarem das pesquisas. Os entrevistados foram convidados a participar por email e receberam um pequeno incentivo monetário pela participação. Os resultados das amostras foram submetidos à variação de amostragem. A magnitude da variação é mensurável e afetada pelo número de entrevistas e pelo nível dos percentuais que expressam os resultados.

Nesse estudo em particular, as chances são de 95 em 100 de que o resultado da pesquisa não varie, para mais ou para menos, em mais de 0,9 pontos percentuais com base no resultado que seria obtido se as entrevistas tivessem sido realizadas com todas as pessoas do universo representado pela amostra.

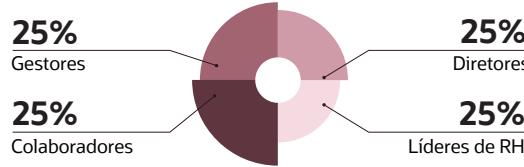
## Entrevistados por faixa etária



## Entrevistados por gênero



## Entrevistados por função



## 2020: O ano da força de trabalho estressada

A COVID-19 impactou negativamente a saúde mental da força de trabalho global, e **7 em cada 10 pessoas afirmam que este é o ano mais estressante de suas vidas profissionais**. Além das preocupações com a saúde e a dinâmica familiar complexa, **4 em cada 10 pessoas dizem que também estão lutando com fatores estressantes na rotina de trabalho**, como a pressão para atender aos padrões de desempenho, tarefas rotineiras e entediantes e cargas de trabalho incontroláveis.

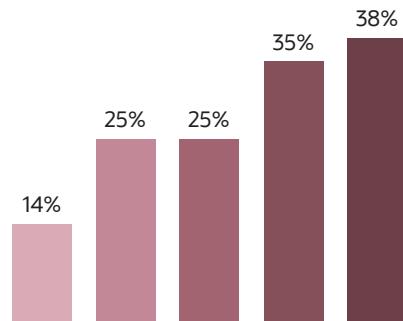
Isso se aplica especialmente a pessoas que estão trabalhando em casa com outros membros da família que também trabalham ou estudam em casa. A tensão de trabalhar e cuidar dos filhos em meio às suas confusões, traumas e trabalhos escolares online aumentou a tensão no local de trabalho, que já era sentida antes mesmo da pandemia. Em casa, não há uma sala de descanso para se isolar e, para muitos, não há uma porta de escritório para fechar. Alguns funcionários podem estar carregando um fardo financeiro mais pesado por conta do desemprego do cônjuge. E, apesar de ser mais confortável trabalhar remotamente, ainda é difícil evitar que o trabalho avance pela noite e a sensação de que os dias e as semanas se sucedem sempre iguais. De fato, 41% afirmam que não há mais uma distinção entre vida pessoal e profissional.

Em outras palavras, esse não é um problema que simplesmente desaparecerá por conta própria quando uma vacina for desenvolvida. O estresse no local de trabalho e as implicações relacionadas à saúde mental não são um fenômeno novo.

A verdade é que foi preciso um novo coronavírus para chamar a atenção para outra crise da força de trabalho global: a saúde mental dos funcionários.

### Como a pandemia de COVID-19 afetou negativamente sua saúde mental?

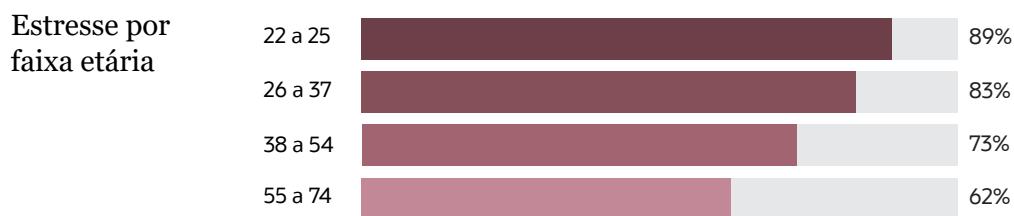
- Solidão
- Depressão por falta de socialização
- Esgotamento emocional
- Falta de equilíbrio entre a vida profissional e pessoal
- Mais estresse



A pandemia de COVID-19 produziu o ano de trabalho mais estressante na vida das pessoas, afetando negativamente a saúde mental de 78% da força de trabalho global.

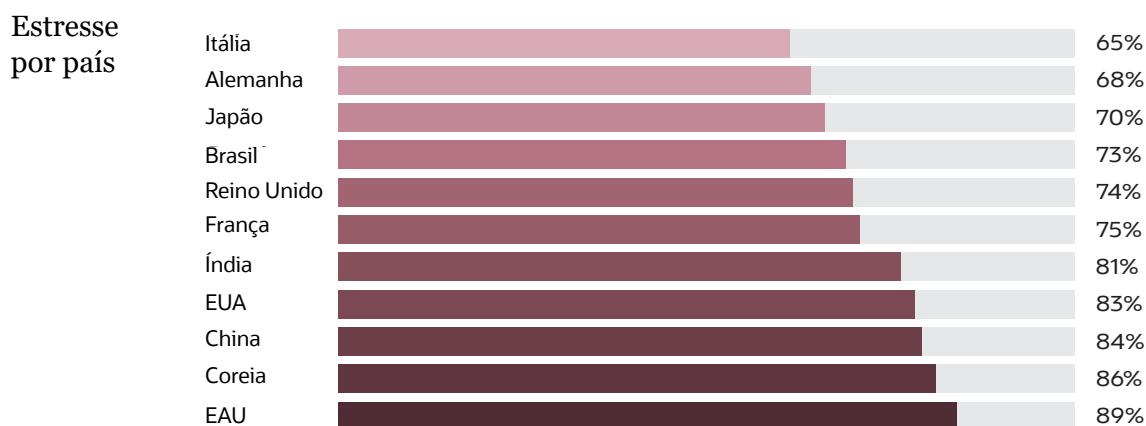
## Diferenças demográficas

Quanto à idade, os entrevistados mais jovens foram mais propensos a dizer que a pandemia teve um efeito negativo em sua saúde mental:



## Em todo o mundo

A maioria da força de trabalho está estressada, em alguns países mais do que em outros:



A força de trabalho brasileira é a que mais perde o sono devido a estresse e ansiedade relacionados ao trabalho: 53% afirmam isso, em comparação com 40% globalmente.

Estados Unidos, Emirados Árabes Unidos (EAU) e Índia são os países em que a maioria dos entrevistados afirma ter trabalhado 15 horas a mais durante a pandemia.



## Você sabia?

35% da força de trabalho remota afirma que está trabalhando muito mais horas desde o início da pandemia (10 ou mais por semana) — ou seja, mais de 40 horas extras por mês!

# A interseção estressante entre trabalho e vida doméstica

Houve um tempo em que as pessoas podiam deixar o estresse do trabalho no escritório. Mas quando o local de trabalho é a sua casa e os funcionários estão sempre conectados, fica mais difícil separar uma coisa da outra. Acrescente-se a isso o bombardeio de estresse enquanto você tenta fazer seu trabalho — preocupações com a saúde devido à COVID-19, preocupações financeiras, etc — e o que ocorre é uma batalha constante para manter a saúde mental em muitos ambientes domésticos.

Além disso, embora se possa pensar que trabalhar em casa seja o equilíbrio perfeito entre vida profissional e vida familiar, as pessoas estão gastando muito tempo e energia fazendo coisas demais. Mais da metade das pessoas dizem que estão trabalhando mais horas por semana do que antes. E veja só:

**85% das pessoas afirmam que seus problemas de saúde mental no trabalho afetam negativamente sua vida doméstica.**

Mas há um lado bom. Apesar dos percalços no caminho, as pessoas começaram a se acostumar com a ideia de trabalhar remotamente para o resto de suas carreiras. Na verdade, **6 em cada 10 dizem que consideram o trabalho remoto mais atraente agora do que antes da pandemia**. O essencial para os empregadores será ajudar sua força de trabalho a encontrar um equilíbrio, a criar limites entre o trabalho e o tempo pessoal e a ter apoio quando tudo parecer opressivo.

Os funcionários estão buscando formas de lidar com os problemas de saúde mental que estão afetando outras áreas de sua vida.

## O impacto pessoal dos problemas de saúde mental no local de trabalho

- Isolamento dos amigos
- Sofrimento nas relações familiares
- Redução da felicidade em casa
- Saúde física precária
- Privação do sono



**25% dizem que estão esgotados emocionalmente devido ao excesso de trabalho como resultado da pandemia de COVID-19**

## Os funcionários adotam soluções de tecnologia e IA

Assim como não imaginamos que o mundo inteiro migraria para o trabalho remoto simultaneamente em 2020, também era inconcebível para a maioria das pessoas que a força de trabalho global estaria aberta para robôs que fornecem apoio para a saúde mental. No entanto, graças à resiliência humana e à capacidade de adaptação, existe uma abertura mental quase universal para soluções inovadoras.

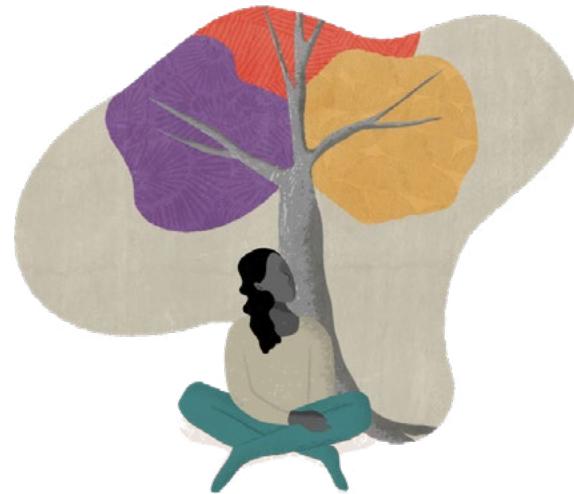
68% das pessoas preferem conversar com um robô em vez de seu gerente sobre saúde mental no trabalho, e 82% das pessoas acreditam que os robôs podem ajudar sua saúde mental melhor do que seres humanos

A pandemia iniciou uma adoção em massa de ferramentas de colaboração e videoconferência, e agora que as pessoas se sentem confortáveis com as maneiras incríveis pelas quais a tecnologia pode ajudá-las, elas estão buscando mais. Isso inclui soluções que ajudam a lidar com o estresse no local de trabalho e problemas de saúde mental.

Em nossa pesquisa, 68% dos entrevistados afirmam que preferem conversar com um robô em vez do gerente sobre estresse e ansiedade no trabalho. As pessoas estão mais confiantes de que as inovações tecnológicas podem ajudá-las de novas maneiras empolgantes. No entanto, isso também reflete que ainda existe um estigma e, portanto, alguma hesitação em se discutir a saúde mental no trabalho.

Portanto, a aceitação da IA como apoio para a saúde mental é um fator positivo tanto para funcionários como empregadores.

51% dos entrevistados afirmam que suas organizações mudaram os benefícios para oferecer apoio ou serviços de saúde mental como resultado da pandemia de COVID-19. Ainda assim, 76% acham que a organização deveria fazer mais.



# Ascensão dos robôs

Com a crescente demanda por soluções tecnológicas de suporte ao trabalho remoto, as organizações já vêm recorrendo à IA para uma variedade de iniciativas no local de trabalho. Este ano, 75% dos funcionários relatam que a IA realmente ajudou a melhorar sua saúde mental, direta ou indiretamente.

A IA é mais do que uma ferramenta única para apoiar os funcionários em tempos difíceis. Este ano, as pessoas compartilharam os vários benefícios de incorporar IA, desde o aumento da produtividade até a melhoria da cultura da organização.

## Robôs e apoio à saúde mental: Por que funciona

- Oferecem um espaço livre de julgamentos (34%)
- São imparciais (30%)
- Fornecem respostas rápidas para perguntas sobre saúde (29%)

## 88% das pessoas querem soluções de IA. Veja por quê:

- Para ter respostas e informações rápidas (63%)
- Para automatizar tarefas administrativas (59%)
- Para recomendações de aprendizagem de novas habilidades (50%)

## As ferramentas de IA reduzem os níveis de estresse porque:

- Fornecem as informações necessárias para fazer o trabalho de forma mais eficaz (31%)
- Automatizam tarefas e diminuem a carga de trabalho para evitar o esgotamento emocional (27%)
- Ajudam a priorizar tarefas (27%)

## Os principais benefícios da IA

- Aumenta a produtividade dos funcionários (63%)
- Melhora a satisfação no trabalho (54%)
- Melhora o bem-estar geral (52%)
- Ajuda a força de trabalho a reduzir jornada semanal (51%)
- Permite tirar férias mais longas (51%)



# Os empregadores devem intensificar o apoio à saúde mental

Não sabemos quando a pandemia de COVID-19 vai terminar, mas suas repercussões podem afetar a natureza do trabalho a longo prazo. Isso inclui os aspectos de saúde mental do trabalho remoto. É um problema que não vai desaparecer e que não deve ser ignorado pelas organizações que desejam se manter competitivas.

Sem controle, os problemas de saúde mental no trabalho podem ter um grande impacto na vida pessoal e profissional dos funcionários, bem como no resultado final das organizações. Veja o preço que o estresse no local de trabalho está cobrando:

- 4 em cada 10 pessoas afirmam que sua produtividade despencou
- 4 em cada 10 dizem que tomam decisões mais equivocadas no trabalho
- Quase 9 em cada 10 dizem que o estresse, a ansiedade e a depressão relacionados ao trabalho afetam sua vida doméstica

## Você está fazendo o suficiente?

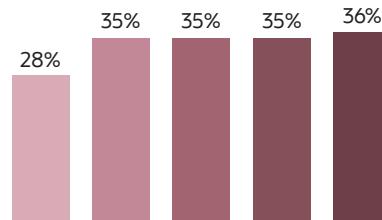
76% acreditam que sua organização deve fazer mais para proteger a saúde mental da força de trabalho.

## Os funcionários estão pedindo a ajuda da tecnologia

83% gostariam que sua organização fornecesse tecnologia como apoio para a saúde mental. Eles querem:

### Tecnologia para saúde mental que os funcionários desejam

- Um chatbot que responda perguntas relacionadas à saúde
- Acesso a aplicativos de bem-estar ou meditação
- Ferramentas proativas de monitoramento da saúde
- Serviços de orientação psicológica sob demanda
- Acesso de autosserviço aos recursos de saúde



## Perspectiva global: Quais são os países que mais adotam IA?

- Os entrevistados da Índia e da China são os mais abertos a conversar com um robô em vez do gerente: 91% afirmam isso em ambos os países.
- Coreia e Alemanha têm o menor número de pessoas que dizem que suas organizações estão fazendo bom uso da tecnologia de IA: 54% e 52%, respectivamente.
- Apenas 26% dos entrevistados japoneses afirmam que suas organizações usam atualmente alguma forma de inteligência artificial no local de trabalho, bem abaixo dos 50% da resposta global.



## A IA como solução de apoio à saúde mental está apenas engatinhando. Você está pronto para entrar nessa?

---

A constatação de que 68% da força de trabalho afirma estar disposta a interagir com robôs sobre sua saúde mental no trabalho mostra uma ampla aceitação de que a IA pode solucionar mais do que apenas tarefas de trabalho.

Só o tempo dirá se haverá uma adoção generalizada de IA para saúde mental no futuro, mas é seguro dizer que as experiências de trabalho remotas ajudam a aliviar a apreensão digital que em algum momento possa ter criado uma barreira.

Organizações pioneiras na adoção de tecnologias que melhoraram o bem-estar mental da sua força de trabalho serão vistas como prospectivas e mais solidárias. Além disso, os benefícios empresariais do aumento da produtividade e de uma melhor cultura de cuidados são claros.

**Os funcionários já estão aceitando a IA como uma ferramenta importante para o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e para o apoio à saúde mental. Você está atendendo às necessidades deles à medida que a natureza do trabalho se adapta e evolui?**