REVISTA TÓPICOS
ISSN 2965-6672 | Qualis A2

TELEATENDIMENTO E SAÚDE MENTAL: FATORES RELACIONADOS AO SOFRIMENTO PSÍQUICO DOS TRABALHADORES

CALL CENTER AND MENTAL HEALTH: FACTORS RELATED TO THE PSYCHOLOGICAL DISTRESS OF WORKERS

Ciências Sociais Aplicadas, Ciências da Saúde • 24/11/2026

REGISTRO DOI: 10.70773/revistatopicos/795440885

Gicele Azevedo Araujo

Almir Diego Brito

RESUMO

O teleatendimento apresenta características organizacionais que podem repercutir diretamente na saúde mental dos trabalhadores. Este estudo teve como objetivo compreender os fatores relacionados ao sofrimento psíquico de trabalhadores do setor de teleatendimento. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica, de abordagem qualitativa, por meio de revisão narrativa da literatura. As buscas foram realizadas nas bases Google Acadêmico, PubMed e SciELO, considerando estudos publicados entre 2021 e 2026, em português e inglês. Os resultados evidenciaram que pressão por metas, monitoramento constante, falta de autonomia, rigidez dos roteiros, ritmo intenso, sobrecarga de demandas, pausas insuficientes e contato com clientes hostis estão associados ao sofrimento psíquico dos trabalhadores. Entre as principais consequências identificadas destacaram-se ansiedade, estresse, depressão, fadiga, distúrbios do sono e desgaste mental. Conclui-se que cuidar da saúde mental no setor exige ir além do acompanhamento individual, alcançando a reestruturação dos processos operacionais executados pelas empresas.

Palavras-chave: psicologia do trabalho; teleatendimento; saúde mental; trabalhadores.

ABSTRACT

Call center work has organizational characteristics that can directly affect workers' mental health. This study aimed to understand the factors related to psychological distress among call center workers. A bibliographic study with a qualitative approach was conducted through a narrative literature review. Searches were conducted in the Google Scholar, PubMed and SciELO databases, considering studies published between 2021 and 2026 in Portuguese and English. The results showed that pressure to meet targets, constant

monitoring, lack of autonomy, rigid scripts, intense work pace, excessive demands, insufficient breaks and contact with hostile customers are associated with workers' psychological distress. The main consequences identified included anxiety, stress, depression, fatigue, sleep disorders and mental exhaustion. It is concluded that caring for mental health in the sector requires going beyond individual follow-up, reaching the restructuring of the operational processes carried out by companies.
Keywords: work psychology; call center; mental health; workers.

INTRODUÇÃO

A saúde mental ganhou espaço nos debates sobre saúde no trabalho, sobretudo depois das mudanças que impactaram o mercado corporativo nos últimos anos. Digitalização em massa, cobrança constante por desempenho e pressão por metas trouxeram riscos psicossociais. Esses fatores têm sido associados a riscos psicossociais e a possíveis repercussões sobre a saúde dos trabalhadores (Lira *et al.*, 2025; Oliveira; Santos, 2025).

Entre as funções atuais, o teleatendimento chama atenção pelas suas rotinas específicas: vigilância operacional sem pausa, exigência rígida de resultados e contato ininterrupto com o público. O cotidiano desses profissionais gira em torno de indicadores fiscalizados continuamente, scripts obrigatórios e um volume alto de chamadas. Esse conjunto de características tem sido associado ao estresse e ao desgaste psicológico e emocional dos trabalhadores ao longo da jornada (Teixeira; Moreira, 2021; Soares, 2022).

Estudos têm investigado a relação entre essas condições de trabalho e manifestações de ansiedade, estresse, desgaste mental e

sofrimento psíquico entre profissionais do setor. Nesse caminho, o dano pode ser duplo, pois atinge o vigor do trabalhador e compromete a qualidade do serviço prestado. Estudos recentes (Lira *et al.*, 2025; Novaes, 2021) mostram que distúrbios psíquicos não psicóticos lideram as comorbidades nessa categoria.

Sob o olhar da Psicologia, o sofrimento psíquico pode ser compreendido em sua relação com as condições e as formas de organização do trabalho, sem desconsiderar a experiência singular dos trabalhadores (Soares, 2022). Refletir sobre as repercussões emocionais associadas às condições de trabalho no teleatendimento representa, portanto, um passo inicial que é necessário: prevenir, promover saúde mental coletiva, bem como repensar o próprio modelo de trabalho.

Nessa perspectiva, a Psicologia do Trabalho constitui um campo voltado à compreensão das relações entre os sujeitos e o trabalho, considerando as formas de organização do trabalho, as condições laborais e as relações estabelecidas nesse contexto. Essa compreensão envolve também a maneira como tais elementos atravessam a subjetividade dos trabalhadores e repercutem em sua saúde e bem-estar. Desse modo, a análise não se restringe ao comportamento individual no ambiente laboral, mas abrange os processos pelos quais determinadas condições e formas de organização do trabalho podem contribuir para experiências de prazer e sofrimento e para processos de adoecimento relacionados ao trabalho (De Maria, 2025; Soares, 2022).

Diante das exigências que caracterizam o trabalho no setor de teleatendimento, torna-se relevante compreender os fatores associados ao sofrimento psíquico. A partir dessa premissa surge a

questão: Quais fatores relacionados às condições e à organização do trabalho no teleatendimento estão associados ao sofrimento psíquico dos trabalhadores?

O objetivo geral deste trabalho foi compreender os fatores do teleatendimento relacionados ao sofrimento psíquico desses trabalhadores. Os objetivos específicos foram: a) caracterizar o trabalho no setor de teleatendimento; b) identificar fatores relacionados às condições e à organização do trabalho associados ao sofrimento psíquico dos trabalhadores; e c) discutir as implicações dos fatores identificados na literatura para a atuação da Psicologia do Trabalho na prevenção do sofrimento psíquico no teleatendimento.

O desenvolvimento deste estudo encontra respaldo no avanço estatístico dos distúrbios psíquicos de origem ocupacional, especialmente no setor de atendimento do mercado brasileiro. Trata-se de um nicho que absorve grande quantidade de mão de obra, composta em sua maioria por jovens em suas primeiras experiências profissionais. Verificar os determinantes que moldam a saúde e o vigor desses sujeitos no espaço laboral torna-se, assim, fundamental (Oliveira; Santos, 2025; Lira *et al.*, 2025).

Esta pesquisa possui também relevância social e profissional, pois serve de estímulo para repensar a necessidade de ambientes corporativos mais acolhedores e éticos. Os resultados fornecem dados qualitativos para amparar políticas internas de qualidade de vida, reduzir afastamentos por motivos médicos, instrumentalizar modelos de liderança focados no respeito à integridade psicológica das equipes (Teixeira; Moreira, 2021; De Maria, 2025).

PERCURSO METODOLÓGICO

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica, de abordagem qualitativa, desenvolvida por meio de uma revisão narrativa da literatura, com o objetivo de compreender os fatores relacionados ao sofrimento psíquico dos trabalhadores de teleatendimento. A abordagem qualitativa foi adotada por possibilitar a análise interpretativa das produções acadêmicas selecionadas, buscando compreender as relações entre as condições de trabalho, a organização das atividades e as repercussões sobre a saúde mental desses profissionais.

Para a realização da pesquisa bibliográfica, as buscas foram realizadas no Google Acadêmico, PubMed e SciELO, utilizando combinações de termos em português e inglês relacionados ao objeto da pesquisa, entre eles “teleatendimento”, “telemarketing”, “call center”, “saúde mental”, “mental health”, “sofrimento psíquico” e “psychological distress”. O recorte temporal de 2021 a 2026 foi definido com o objetivo de privilegiar produções recentes e aproximar a análise das configurações contemporâneas de organização, monitoramento, intensificação e digitalização do trabalho no setor de teleatendimento. Para a seleção das produções, foram considerados estudos disponíveis integralmente, redigidos em português ou inglês e diretamente relacionados às condições de trabalho e à saúde mental de trabalhadores do setor. Foram desconsideradas produções sem relação direta com o problema de pesquisa e estudos de revisão.

Embora tenham sido localizadas diversas produções acadêmicas, nem todas apresentavam relação direta com o objeto deste estudo. Inicialmente, os trabalhos foram examinados por meio da leitura dos

títulos, resumos e palavras-chave; buscando identificar aqueles relacionados à temática investigada; Posteriormente; as produções consideradas pertinentes foram lidas integralmente; verificando-se sua relação com o problema de pesquisa e os objetivos estabelecidos; Ao final desse processo; oito estudos foram selecionados para compor a revisão narrativa; considerando sua contribuição para a compreensão dos fatores associados ao sofrimento psíquico dos trabalhadores de teleatendimento.

Esses oito estudos selecionados foram organizados em um quadro contendo autor, ano, objetivo, metodologia e principais resultados. As produções foram examinadas de maneira interpretativa, buscando identificar convergências, diferenças e temas recorrentes entre os achados. A análise foi organizada em quatro eixos temáticos: condições e organização do trabalho; fatores relacionados ao sofrimento psíquico; principais repercussões sobre a saúde mental; e fatores de proteção e possibilidades de intervenção.

RESULTADOS

Quadro 1. Resultados

Autor/ano	Objetivo	Metodologia	Resultados
Alves *et al.* (2026)	Analisar os impactos da precarização no Teleatendimento em Juazeiro do Norte (CE), focando nos efeitos do teleatendimento nos	Estudo quantitativo com estatística descritiva, a partir de questionário estruturado para 69 trabalhadores formais.	Os pesquisados enfrentam degradação sistêmica das condições de trabalho, com jornadas exaustivas, salários baixos e pressão por metas abusivas. A saúde é afetada por

	trabalhadores locais.		adoecimento físico e mental devido à vigilância digital, falta de pausas e exposição a clientes agressivos.
Araújo (2022)	Analisar a relação entre a precarização do trabalho e a saúde mental dos operadores de telemarketing em call center, buscando compreender também a organização do trabalho nessas empresas.	Revisão da literatura associada a relato autobiográfico, baseado na experiência da autora como operadora de telemarketing em uma empresa de call center de Campina Grande-PB.	Foram identificados metas abusivas, assédio moral, monitoramento excessivo, controle rígido do tempo e das pausas, trabalho repetitivo, pressão dos supervisores, falta de autonomia, rigidez dos scripts, pouco tempo para descanso e falta de reconhecimento.

Bezerra (2022)	Analisar a autopercepção dos trabalhadores de teleatendimento sobre os fatores do trabalho que afetam a saúde ocupacional, identificando quais aspectos da organização e das relações de trabalho exercem influência positiva ou negativa sobre a saúde.	Pesquisa aplicada, descritiva e predominantemente quantitativa, realizada com trabalhadores de um contact center localizado na região metropolitana do Rio Grande do Norte. Participaram 148 trabalhadores, que responderam a um questionário sobre aspectos ocupacionais e sua influência na saúde.	Os principais fatores percebidos como prejudiciais à saúde foram o contato com os clientes, a cobrança no trabalho e a jornada de trabalho. Em contrapartida, os relacionamentos com colegas de equipe e com o chefe imediato foram percebidos como fatores positivos.
Cunha, Caetano e Mármora (2021)	Descrever a percepção de supervisores, gestores diretos das equipes de atendimento em call center, sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) nesse segmento.	Estudo exploratório, descritivo, transversal e qualitativo, realizado com 30 supervisores de duas organizações privadas de call center, sendo 16 da empresa A e 14 da empresa B. Foram aplicados questionário sociodemográfico e entrevista semiestruturada, cujos dados foram	Os resultados evidenciaram fatores relacionados à organização do trabalho capazes de favorecer o sofrimento, como pressão e desgaste, excesso de demandas, pouca liberdade, falta de suporte, dificuldade de desligar-se do trabalho e incompatibilidade entre trabalho e vida pessoal.

		submetidos à análise de conteúdo temática de Bardin.	
De Maria (2025)	Investigar a dinâmica entre prazer e sofrimento no cotidiano de operadores de teleatendimento, analisando as estratégias coletivas desenvolvidas para enfrentar o sofrimento psíquico decorrente da organização do trabalho, com foco nas propostas de Christophe Dejours.	Estudo qualitativo, entrevistando 14 operadores de teleatendimento.	O adoecimento em decorrência da organização do trabalho coexiste com a valorização positiva da empresa. Tenta-se mostrar como a negação do sofrimento psíquico vinculado ao trabalho está no centro de uma subjetividade coletiva caracterizada por laços de solidariedade e pelo alinhamento ao discurso motivacional da empresa, baseado na defesa da boa comunicação com os clientes e na promessa de ascensão na carreira.
Figueiredo (2025)	Analisar os fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho e o bem-estar de operadores de teleatendiment	Pesquisa quanti-qualitativa, exploratória e estudo de caso, realizada com 46 teleoperadores, mediante aplicação on-line do IAQVT. Os	A organização do trabalho foi o fator mais crítico, destacando-se pressão por metas, cobranças excessivas, ritmo intenso, sobrecarga, rigidez dos

	o em um contact center do Rio Grande do Norte.	dados quantitativos foram analisados por estatística descritiva.	processos e scripts, pouca flexibilidade e autonomia. Esses aspectos favorecem estresse, ansiedade, cansaço e desgaste mental, além de dificuldades na conciliação entre trabalho e vida pessoal.
Lira *et al.* (2025)	Compreender como o sofrimento psíquico relaciona-se com a organização do trabalho, sua intensificação e o desgaste mental dos teleoperadores.	Estudo transversal, descritivo, realizado com duas empresas e aplicação de 364 questionários-entrevista e 445 questionários SRQ-20 (Self-Reporting Questionnaire-20).	Os achados indicam que a intensificação do trabalho, a baixa autonomia e a instabilidade empregatícia caracterizam a realidade dos teleoperadores, resultando em impactos significativos na saúde, tais como os que caracterizam os transtornos mentais comuns.
Oh e Boo (2021)	Examinar a relação entre o estado de saúde mental e os estilos de vida entre funcionários de um call center de uma empresa de cartões de crédito na Coreia do Sul.	Estudo descritivo, de corte transversal, aplicando questionários a 302 funcionários.	Observou-se uma relação inversa entre saúde mental e comportamentos de promoção da saúde, indicando que trabalhadores com pior desgaste mental praticam menos atividades promotoras de saúde.

Fonte: a autora (2026).

DISCUSSÃO

Os resultados indicam associação entre a organização e as condições de trabalho no setor de teleatendimento e diferentes manifestações de sofrimento psíquico entre os trabalhadores. Embora as investigações mobilizem distintos delineamentos metodológicos, observa-se expressiva convergência quanto à presença de exigências organizacionais marcadas pela pressão ostensiva por resultados, vigilância contínua, ritmo de trabalho cadenciado e severa restrição da autonomia profissional (Araújo, 2022; Figueiredo, 2025; Lira *et al.*, 2025; Alves *et al.*, 2026). Essa convergência sugere que a estrutura organizacional das atividades constitui uma dimensão central para a compreensão do desgaste psicológico nessa categoria.

Entre os fatores mais recorrentes, destaca-se a imposição rígida de metas e indicadores de produtividade. Lira *et al.* (2025) identificaram que a intensificação do trabalho, aliada à baixa autonomia e à precarização dos vínculos empregatícios, esteve associada ao sofrimento psíquico dos operadores. Corroborando, Alves *et al.* (2026) constataram que 60,9% dos sujeitos associaram os altos níveis de estresse ao volume excessivo de atribuições. Essa percepção encontra respaldo no estudo de Bezerra (2022), no qual a cobrança ininterrupta por desempenho figurou como aspecto nocivo para 55,4% da amostra, reforçando a pressão por produtividade como um fator recorrente associado ao desgaste ocupacional.

Outra dimensão do sofrimento refere-se à vigilância laboral e ao controle micro gerencial do tempo de atendimento. Araújo (2022) e

De Maria (2025) descrevem rotinas atravessadas pela fiscalização eletrônica constante, pelo engessamento de roteiros operacionais (*scripts*) e pelo patrulhamento rigoroso das pausas. Ainda, Figueiredo (2025) aponta a rigidez dos processos e a ausência de flexibilidade como fatores primordiais de mal-estar psíquico, enquanto Lira *et al.* (2025) correlacionam essa vigilância à intensificação do trabalho e ao sofrimento mental. Esses achados sugerem que a baixa autonomia e o reduzido controle sobre a própria atividade estão associados a maiores níveis de desgaste e sofrimento psíquico.

Considerados em conjunto, esses achados sugerem que o sofrimento psíquico no teleatendimento não pode ser compreendido apenas a partir de características individuais dos trabalhadores. A recorrência de fatores relacionados à pressão por produtividade, ao controle do tempo, à baixa autonomia e à rigidez das tarefas indica a importância de considerar a própria organização do trabalho como dimensão relevante para compreender as experiências de desgaste identificadas nos estudos.

A sobrecarga quantitativa de demandas e o cerceamento dos períodos de descanso também surgem como marcadores estruturais do setor. Alves *et al.* (2026), Araújo (2022) e Figueiredo (2025) reportam jornadas marcadas pela repetitividade de tarefas e por entraves na fruição de pausas fisiológicas. Esses achados vão ao encontro dos resultados de Cunha, Caetano e Mármora (2021), que identificaram, entre supervisores de call center, percepções exacerbadas de pressão, exaustão e conflito de papéis na relação entre a vida profissional e a esfera pessoal. A presença desses achados em diferentes níveis hierárquicos sugere que as condições

de sofrimento podem estar relacionadas às características do modelo de gestão adotado.

Somando-se aos fatores organizacionais, a assimetria na relação com o público usuário configura uma fonte substancial de desgaste afetivo. Segundo Bezerra (2022), 70,3% dos operadores classificam o contato direto com os clientes como um dos fatores mais deletérios à saúde mental. Alves et al. (2026) registraram que 68,1% dos profissionais atribuíram o abalo de seu equilíbrio psicológico à hostilidade do público. O atendimento contínuo a demandas de alta tensão e a usuários hostis exige dos trabalhadores esforço constante de regulação emocional, podendo contribuir para o desgaste psíquico.

No tocante às repercussões somáticas e psíquicas, a literatura aponta elevada prevalência de ansiedade, estresse, quadros depressivos, fadiga crônica e distúrbios do sono. Oh e Boo (2021), ao examinarem 302 operadores na Coreia do Sul, aferiram taxas expressivas de sintomas moderados a graves de depressão (68,5%), ansiedade (70,2%) e estresse (59,0%). No cenário nacional, Lira *et al.* (2025) identificaram ansiedade (24,2%), depressão (16,6%), cefaleia crônica (10,2%) e fadiga persistente (5,2%). Muito embora a discrepância epidemiológica entre os estudos decorra de divergências amostrais e de instrumentos de mensuração que impedem a comparação direta de prevalências, ambas as investigações apontam associações entre as condições de trabalho no setor e as repercussões sobre a saúde mental dos trabalhadores.

As abordagens desenvolvidas por De Maria (2025), Araújo (2022) e Figueiredo (2025) adensam essa perspectiva ao capturar os aspectos subjetivos da vivência laboral. De Maria (2025) observa que o

sofrimento psíquico pode coexistir com valorações positivas acerca da organização, especialmente quando alavancado pelo desenvolvimento de estratégias defensivas coletivas e pelo fortalecimento dos laços de cooperação no ambiente de trabalho. Esse dado ressalta que as experiências de sofrimento não são homogêneas nem passivas, sendo mediadas pela capacidade de ressignificação e modulação afetiva do coletivo de trabalho.

A composição das relações interpessoais e o suporte social no trabalho destacam-se, assim, como possíveis fatores de proteção. Bezerra (2022) ressalta que o ambiente colaborativo entre pares e o apoio da liderança imediata foram percebidos como elementos favoráveis à saúde. De Maria (2025) reitera que as relações de solidariedade entre os teleoperadores fundamentam mecanismos coletivos de enfrentamento diante da penosidade das tarefas. Em contrapartida, a carência de suporte institucional e os conflitos na conciliação trabalho-família exacerbaram o desgaste psicológico (Cunha; Caetano; Mármora, 2021), sugerindo que o clima organizacional pode funcionar como recurso de proteção ou ampliar as pressões já presentes no trabalho.

Embora o apoio entre colegas e a qualidade das relações com as lideranças apareçam como recursos relevantes de proteção, esses elementos não eliminam os fatores organizacionais associados ao sofrimento. Relações interpessoais favoráveis podem oferecer suporte diante das tensões cotidianas, mas não substituem intervenções sobre aspectos como carga de trabalho, autonomia, monitoramento, pausas e formas de gestão.

Constatam-se, igualmente, distinções nos enquadramentos epistemológicos e metodológicos das produções analisadas.

Enquanto Oh e Boo (2021) correlacionaram a saúde mental a comportamentos de promoção da saúde, Lira *et al.* (2025) focalizaram a intensificação do trabalho e o padecimento psíquico. Por sua vez, Bezerra (2022) e Figueiredo (2025) priorizaram as percepções sobre qualidade de vida e condições de trabalho, ao passo que De Maria (2025) e Araújo (2022) debruçaram-se sobre aspectos subjetivos da experiência laboral. Essas constatações enriquecem a apreensão do fenômeno, embora imponham restrições pela limitação de amostra dos estudos.

Esses resultados apontam que o sofrimento psíquico no teleatendimento ultrapassa a esfera da vulnerabilidade individual e deve ser analisado em relação à forma como o trabalho é organizado, caracterizada por cobrança desmedida por metas, vigilância constante, baixa autonomia, sobrecarga física e mental, exposição a clientes hostis e fricção entre a jornada profissional e a vida privada (Cunha; Caetano; Mármora, 2021; Araújo, 2022; Figueiredo, 2025; Lira *et al.*, 2025; Alves *et al.*, 2026). Apesar da recorrência desses fatores, entre as produções analisadas foram identificados poucos estudos voltados ao desenvolvimento ou à avaliação de intervenções estruturadas para a prevenção do adoecimento e a promoção da saúde mental no teleatendimento. Predominam estudos direcionados à identificação das condições de trabalho associadas ao sofrimento, com menor atenção à avaliação de programas de intervenção sobre a organização do trabalho.

Os fatores de proteção mapeados, tais como o bom clima interpessoal (Bezerra, 2022) e a coesão defensiva do grupo (De Maria, 2025), derivam de arranjos informais e recursos interpessoais dos próprios trabalhadores, não constituindo programas institucionais ou políticas de gestão sistematizadas no âmbito da Psicologia do

Trabalho. Esse conjunto de achados aponta uma lacuna entre a identificação do sofrimento ocupacional e a avaliação de intervenções voltadas à transformação das condições de trabalho. Os estudos selecionados oferecem evidências limitadas acerca da eficácia de estratégias direcionadas à reorganização da carga de trabalho, à ampliação da autonomia e à modificação das condições laborais.

Nesse cenário, os achados apresentam implicações relevantes para a Psicologia do Trabalho. Se os fatores associados ao sofrimento estão relacionados também à organização das atividades, ao controle, à autonomia, às relações de trabalho e ao suporte institucional, às ações de prevenção não podem se restringir ao acompanhamento individual dos trabalhadores. Os resultados apontam para a necessidade de considerar também intervenções direcionadas às condições e aos processos de organização do trabalho. Entretanto, a escassez de estudos de intervenção entre as produções analisadas não permite afirmar quais estratégias apresentam maior eficácia nesse contexto.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise desenvolvida, foi possível identificar diferentes características das condições e da organização do trabalho no teleatendimento associadas ao sofrimento psíquico dos trabalhadores. Entre os fatores mais recorrentes nos estudos analisados, destacam-se a pressão por resultados, o monitoramento constante, a rigidez dos scripts, a baixa autonomia, a sobrecarga de tarefas, o ritmo intenso de trabalho e a insuficiência de pausas. Esses achados evidenciam que o sofrimento psíquico deve ser

compreendido considerando as exigências e as formas de organização das atividades profissionais no setor.

Os estudos analisados também apontaram manifestações de estresse, ansiedade, sintomas depressivos, exaustão física e mental, fadiga e alterações do sono entre os trabalhadores de teleatendimento. Esses achados reforçam a necessidade de compreender o sofrimento psíquico em articulação com as condições institucionais e organizacionais do trabalho, evitando explicações centradas exclusivamente nas características individuais dos trabalhadores. Dessa forma, as manifestações identificadas devem ser analisadas considerando as exigências profissionais e as condições em que as atividades são desenvolvidas.

Variáveis como o enfrentamento contínuo de usuários hostis, a invisibilidade do esforço prestado, a ausência de plano de carreira e o conflito constante entre os compromissos do emprego e a vida pessoal foram associadas ao maior mal-estar entre os trabalhadores analisados nos estudos. Por outro lado, o companheirismo entre pares, a postura empática das lideranças imediatas e os laços de solidariedade dentro das equipes apareceram como possíveis fatores de proteção diante das tensões do trabalho.

Conclui-se que a promoção da saúde mental no setor de teleatendimento exige atenção não apenas ao acompanhamento individual, mas também às condições e à organização do trabalho. Nesse sentido, os achados apontam para a necessidade de desenvolver e avaliar intervenções voltadas à melhoria das rotinas laborais, ao fortalecimento do suporte institucional, à ampliação da autonomia e à valorização dos trabalhadores, considerando as particularidades desse contexto profissional.

Entre as limitações desta revisão, destacam-se o número reduzido de estudos selecionados, a heterogeneidade dos delineamentos metodológicos, o recorte temporal adotado, entre 2021 e 2026, e a escassez de pesquisas direcionadas à avaliação de intervenções no setor de teleatendimento. Essas limitações restringem a possibilidade de generalização dos achados e reforçam a necessidade de novas investigações, especialmente estudos que desenvolvam e avaliem estratégias de prevenção do sofrimento psíquico e de melhoria das condições e da organização do trabalho no teleatendimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Christiane Luci Bezerra *et al*. A precarização do teleatendimento: o impacto do teletrabalho e das novas tecnologias da informação e comunicação no município de Juazeiro do Norte, Ceará. **Revista Geotemas,** v. 16, p. e02608, 2026. Disponível em: https://homologacaoperiodicos.apps.uern.br/index.php/GEOTemas/article/view/7873. Acesso em: 26 ago. 2026.

ARAÚJO, Carolyna Alves de. **Relato autobiográfico:** a organização dos trabalhadores de telemarketing e os impactos na saúde mental. 2022. 28 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, Campina Grande, 2022. Disponível em: https://dspace.sti.ufcg.edu.br/handle/riufcg/43956. Acesso em: 26 ago. 2026.

BEZERRA, Daniela Cristina da Silva. **Saúde ocupacional e fatores do trabalho:** percepção dos colaboradores de Contact Center no Rio Grande do Norte. 2022. 68 f. Monografia (Graduação em

Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Ciências Administrativas, Natal, 2022. Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/bitstreams/1468ec7b-beb3-44e7-a3d1-25e28a01c1e6/download. Acesso em: 26 ago. 2026.

CUNHA, Gabriela Fernandes de Paula; CAETANO, Débora Andrade; MÁRMORA, Cláudia Helena Cerqueira. Perspectivas de Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo com supervisores de call center. **Psicologia Argumento,** v. 39, n. 107, p. 1043-1076, 2021. Disponível em: https://periodicos.pucpr.br/psicologiaargumento/article/view/27364. Acesso em: 26 ago. 2026.

DE MARIA, Fábio. A negação do sofrimento no trabalho em teleatendimento. **Psicologia USP,** v. 36, p. e230159, 2025. Disponível em: https://www.scielo.br/j/pusp/a/FfH9hqskD8nL34gmsBZpjFh/?lang=pt. Acesso em: 26 ago. 2026.

FIGUEIREDO, Fabiele Trindade Assunção. **Além do headset:** desvendando a qualidade de vida dos operadores de teleatendimento em um Contact Center do estado do Rio Grande do Norte. 2025. 81 f. Monografia (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Natal, 2025. Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/bitstreams/480ebb09-ca6f-48a7-b168-4670bc99953f/download. Acesso em: 26 ago. 2026.

LIRA, Paulo Victor Rodrigues de Azevedo *et al*. Sofrimento psíquico, intensificação do trabalho e desgaste mental: o trabalho em Call Centers. **Saúde em Debate,** [*S. l.*], v. 49, n. especial, 2 ago. 2025.

Disponível em: https://saudeemdebate.org.br/sed/article/view/10502. Acesso em: 19 jun. 2026.

NOVAES, Letícia Rodrigues. **Saúde mental no trabalho em call center.** 2021. 26 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – Faculdade Pitágoras, Belo Horizonte, 2021. Disponível em: https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/38295/1/LET%C3%8DCIA_RODRIGUES_NOVAES.pdf. Acesso em: 19 jun. 2026.

OH, Hyunjin; BOO, Sunjoo. Mental health status and health-promoting lifestyle behaviors among call center employees. **Korean Journal of Health Promotion,** v. 21, n. 4, p. 142-149, 2021. Disponível em: https://synapse.koreamed.org/articles/1148510. Acesso em: 26 ago. 2026.

OLIVEIRA, Ane Caroline Jesus Marques de; SANTOS, Tula Ornellas Farias. Call centers e a saúde mental: condições de trabalho e os seus desafios. **Revista Scientia,** Salvador, v. 10, n. 4, p. 1-18, jan. 2025. Disponível em: https://saberaberto.uneb.br/handle/20.500.11896/7462. Acesso em: 19 jun. 2026.

SOARES, Ismael Pinheiro. **Saúde mental e o trabalho no teleatendimento:** implicações na vida dos operadores de call center. 2022. 29 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – Faculdade Anhanguera do Rio Grande, Rio Grande, 2022. Disponível em: https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/64799/1/ISMAEL+PINHEIRO+SOARES.pdf. Acesso em: 19 jun. 2026.

TEIXEIRA, Rodrigo Gomes de Macedo; MOREIRA, Suelen Santos. Condições de trabalho em call centers e seus impactos na saúde

mental do trabalhador. **Boletim de Conjuntura (BOCA),** v. 7, n. 20, p. 45-66, 2021. Disponível em: http://revista.ioles.com.br/boca/index.php/revista/article/view/419. Acesso em: 19 jun. 2026.