



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMIÁRIDO (UFERSA)
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS (CCSAH)
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

WIGNA VITORIA DE SOUZA GALDINO

**TECNOESTRESSE EM *CALL CENTERS*: Impactos na Saúde dos Funcionários e
Estratégias de Gestão para Redução do Cansaço Mental**

**MOSSORÓ - RN
2025**

WIGNA VITORIA DE SOUZA GALDINO

**TECNOESTRESSE EM *CALL CENTERS*: Impactos na Saúde dos Funcionários e
Estratégias de Gestão para Redução do Cansaço Mental**

Monografia apresentado à Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA) Campus Mossoró como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador(a): Prof^a Dr^a Juliana Carvalho de Sousa.

Defendida em: 15/12/2025

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 JULIANA CARVALHO DE SOUSA
Data: 17/12/2025 15:49:43-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr.^a Juliana Carvalho de Sousa (UFERSA)

Documento assinado digitalmente
 AGOSTINHA MAFALDA BARRA DE OLIVEIRA
Data: 17/12/2025 20:09:38-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr.^a Agostinha Mafalda Barra de Oliveira (UFERSA)

Documento assinado digitalmente
 YASKARA PRYSILLA DANTAS COSTA
Data: 19/12/2025 23:43:43-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Me. Yascara Pryscilla Dantas Costa (UFERSA)

MOSSORÓ - RN
2025

© Todos os direitos estão reservados a Universidade Federal Rural do Semi-Árido. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. O conteúdo desta obra tomar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva ata. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

G149t Galdino, Wigna Vitoria de Souza.
Tecnoestresse em call centers: impactos na
saúde dos funcionários / Wigna Vitoria de Souza
Galdino. - 2025.
78 f. : il.

Orientadora: Juliana Carvalho de Sousa.
Monografia (graduação) - Universidade Federal
Rural do Semi-árido, Curso de , 2025.

1. Tecnoestresse. 2. Call centers. 3. Saúde
mental no trabalho. 4. Carga mental. 5.
Hiperconectividade.. I. Sousa, Juliana Carvalho
de, orient. II. Título.

Ficha catalográfica elaborada por sistema gerador automático em conformidade
com AACR2 e os dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Biblioteca Campus Mossoró / Setor de Informação e Referência
Bibliotecária: Keina Cristina Santos Sousa e Silva
CRB: 15/120

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo (USP) e gentilmente cedido para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (SISBI-UFERSA), sendo customizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) sob orientação dos bibliotecários da instituição para ser adaptado às necessidades dos alunos dos Cursos de Graduação e Programas de Pós-Graduação da Universidade.

RESUMO

A intensificação do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nos ambientes de trabalho tem provocado mudanças significativas na organização das atividades laborais, especialmente em setores altamente digitalizados, como os call centers. Nesse contexto, a exposição prolongada às tecnologias, aliada à pressão por metas, ao monitoramento constante e à ampliação do trabalho remoto e híbrido, tem contribuído para o surgimento do tecnoestresse, fenômeno associado a impactos relevantes sobre a saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores. Diante desse cenário, o presente estudo tem como objetivo analisar as manifestações das dimensões do tecnoestresse — ceticismo, fadiga, ansiedade, ineficácia e adição — entre operadores de call centers, considerando seus impactos psicossociais no contexto de trabalho mediado por tecnologias. A pesquisa caracteriza-se como qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, sendo realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com 15 operadores de call center que atuam em regimes remoto ou híbrido, selecionados com base no critério de saturação teórica. As entrevistas foram conduzidas de forma virtual, transcritas integralmente e analisadas segundo a técnica de Análise de Conteúdo proposta por Bardin, contemplando as etapas de pré-análise, codificação e interpretação temática. A amostra apresenta diversidade quanto à idade, gênero, escolaridade e tempo de experiência profissional, possibilitando a identificação de diferentes vivências relacionadas ao uso intensivo das TICs. Os resultados evidenciam que o tecnoestresse é um fenômeno recorrente e multifacetado na rotina dos operadores de call center. O ceticismo manifesta-se pela descrença em tecnologias percebidas como pouco funcionais ou redundantes; a fadiga está associada à sobrecarga informacional, ao ritmo intenso de trabalho e à ausência de pausas adequadas; a ansiedade decorre de mudanças tecnológicas frequentes, monitoramento constante e treinamentos insuficientes; a ineficácia relaciona-se à sensação de despreparo frente a ferramentas pouco intuitivas; e a adição tecnológica expressa-se na dificuldade de desconexão do trabalho, especialmente em contextos remoto e híbrido, afetando o descanso e a vida pessoal. Observou-se ainda que fatores organizacionais, como precarização das relações de trabalho, pressão por produtividade e exigência de trabalho emocional, potencializam as manifestações do tecnoestresse. A partir dos achados, o estudo aponta implicações práticas relacionadas à adoção de políticas de pausas regulares, programas de apoio psicossocial, treinamentos contínuos, revisão das metas de desempenho, aprimoramento da comunicação interna e implementação do direito à desconexão. Apesar das limitações inerentes ao método qualitativo, os resultados oferecem subsídios relevantes para pesquisas futuras e para o desenvolvimento de práticas de gestão voltadas à promoção do bem-estar e da saúde mental dos trabalhadores em ambientes organizacionais intensivamente mediados por tecnologias.

Palavras-chave: Tecnoestresse, *Call centers*, Saúde mental no trabalho, Carga mental, Hiperconectividade.

ABSTRACT

The intensification of the use of Information and Communication Technologies (ICTs) in work environments has caused significant changes in the organization of work activities, especially in highly digitized sectors, such as call centers. In this context, prolonged exposure to technologies, combined with the pressure for goals, constant monitoring, and the expansion of remote and hybrid work, has contributed to the emergence of technostress, a phenomenon associated with relevant impacts on the mental health and well-being of workers. In view of this scenario, the present study aims to analyze the manifestations of the dimensions of technostress — skepticism, fatigue, anxiety, ineffectiveness and addiction — among call center operators, considering its psychosocial impacts in the context of work mediated by technologies. The research is characterized as qualitative, exploratory and descriptive in nature, being carried out through semi-structured interviews with 15 call center operators who work in remote or hybrid regimes, selected based on the criterion of theoretical saturation. The interviews were conducted virtually, fully transcribed and analyzed according to the Content Analysis technique proposed by Bardin, contemplating the stages of pre-analysis, coding and thematic interpretation. The sample is diverse in terms of age, gender, education and length of professional experience, making it possible to identify different experiences related to the intensive use of ICTs. The results show that technostress is a recurrent and multifaceted phenomenon in the routine of call center operators. Skepticism is manifested by disbelief in technologies perceived as poorly functional or redundant; fatigue is associated with informational overload, intense work rhythm and the absence of adequate breaks; anxiety stems from frequent technological changes, constant monitoring, and insufficient training; ineffectiveness is related to the feeling of unpreparedness in the face of unintuitive tools; and the technological addiction is expressed in the difficulty of disconnecting from work, especially in remote and hybrid contexts, affecting rest and personal life. It was also observed that organizational factors, such as precarious work relationships, pressure for productivity and demand for emotional work, potentiate the manifestations of technostress. Based on the findings, the study points to practical implications related to the adoption of policies of regular breaks, psychosocial support programs, continuous training, review of performance goals, improvement of internal communication, and implementation of the right to disconnect. Despite the limitations inherent to the qualitative method, the results offer relevant subsidies for future research and for the development of management practices aimed at promoting the well-being and mental health of workers in organizational environments.

Keywords: *Technostress, Call centers, Mental health at work, Mental load, Hyperconnectivity.*

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Dimensões do Tecnoestresse segundo o Modelo RED/TIC	15
--	----

LISTA DE QUADRO

Quadro 1 – Estrutura do Roteiro de Entrevista Semiestruturada por Dimensão do Tecnoestresse	25
Quadro 2 – Caracterização dos Entrevistados	30
Quadro 3 – Dimensões do Tecnoestresse, Principais Achados Empíricos e Relação com os Objetivos da Pesquisa.....	41

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
1.1. Objetivos	9
1.1.1. Geral.....	9
1.1.2. Específicos	9
1.2. Estrutura do Trabalho	10
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1. Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no Ambiente Organizacional.....	11
2.2. Saúde Mental e Trabalho.....	13
2.3. Tecnoestresse: Conceitos e Perspectivas Teóricas	15
2.4. Trabalho em <i>Call Center</i>	18
2.5. Tecnoestresse em Ambientes de <i>Call Center</i>	19
2.6. Estratégias de Gestão para Redução do Tecnoestresse	22
3. METODOLOGIA	24
3.1. Instrumento de Coleta: Entrevista Semiestruturada Baseada nas Dimensões do Tecnoestresse.....	24
3.2. Participantes	26
3.3. Procedimentos de coleta	26
3.4. Análise dos dados	27
3.5. Aspectos éticos	28
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	30
4.1. Ceticismo.....	31
4.2. Fadiga	33
4.3. Ansiedade	35
4.4. Ineficácia	37
4.5. Adição	39
4.6. Síntese dos Achados	41

5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
	REFERÊNCIAS	44
	Apêndice A – Transcrição da Entrevista com Participante 1	48
	Apêndice B – Transcrição da Entrevista com Participante 2	50
	Apêndice C – Transcrição da Entrevista com Participante 3	52
	Apêndice D – Transcrição da Entrevista com Participante 4	53
	Apêndice E – Transcrição da Entrevista com Participante 5.....	55
	Apêndice F – Transcrição da Entrevista com Participante 6.....	56
	Apêndice G – Transcrição da Entrevista com Participante 7	57
	Apêndice H – Transcrição da Entrevista com Participante 8	58
	Apêndice I – Transcrição da Entrevista com Participante 9.....	59
	Apêndice J – Transcrição da Entrevista com Participante 10	60
	Apêndice K – Transcrição da Entrevista com Participante 11	62
	Apêndice L – Transcrição da Entrevista com Participante 12.....	64
	Apêndice M – Transcrição da Entrevista com Participante 13	65
	Apêndice N – Transcrição da Entrevista com Participante 14.....	66
	Apêndice O – Transcrição da Entrevista com Participante 15	67

1. INTRODUÇÃO

A crescente digitalização do ambiente de trabalho, particularmente evidente em *call centers* com a expansão do trabalho remoto e híbrido, tem direcionado o foco para o tecnoestresse. Esse fenômeno, caracterizado pelo estresse psicológico resultante da exposição prolongada e do uso intensivo de tecnologias da informação e comunicação (TICs) (Srivastava et al., 2023), tem se intensificado com a transformação digital que redefine as operações desses serviços. Segundo Caballero Lois et al. (2024), gestores do setor percebem tanto desafios quanto oportunidades na digitalização do atendimento ao cliente, mas também reconhecem suas implicações para o bem-estar dos funcionários.

A crescente dependência de dispositivos tecnológicos, aliada à pressão por resultados rápidos, impõe uma sobrecarga cognitiva aos trabalhadores, contribuindo para o desenvolvimento do tecnoestresse e levando à redução da produtividade, ao aumento do absenteísmo e ao surgimento de distúrbios psicoemocionais (Araújo, 2021; Rodrigues, 2024). Essa sobrecarga é agravada por condições que incluem altos níveis de estresse, fadiga ocular, dores de cabeça, dificuldades de concentração, irritabilidade e esgotamento mental, impactando diretamente o desempenho e a qualidade do atendimento prestado (Hormann, 2021; Vebber e Borges, 2021).

Além disso, o tecnoestresse pode contribuir para a elevação dos índices de rotatividade e para a deterioração das relações de trabalho, exigindo atenção das organizações ao gerenciamento de riscos psicossociais (Setta e Lucca, 2024). Em um cenário em que os trabalhadores permanecem longos períodos diante de telas e softwares de monitoramento, é fundamental compreender como esses fatores interagem com a saúde ocupacional e o equilíbrio vida-trabalho, sobretudo em modelos organizacionais mediados por tecnologia (Bonfim et al., 2024; Lopes et al., 2025).

Diante desse cenário, torna-se essencial que as organizações do trabalho adotem estratégias eficazes para mitigar os impactos do tecnoestresse e promover um ambiente de trabalho mais saudável. Estudos indicam que medidas como pausas regulares, treinamentos sobre o uso equilibrado das tecnologias e a implementação de práticas que favoreçam o equilíbrio entre vida profissional e pessoal podem contribuir significativamente para a redução do cansaço mental e do tecnoestresse (Bonfim et al., 2024). Além disso, o trabalho remoto, quando mal gerido, tende a agravar o problema, aumentando o tempo de exposição às telas sem

a interação presencial que poderia amenizar o desgaste (Pedrini e Machado, 2024), intensificando as manifestações do tecnoestresse.

Assim, a busca por um ambiente corporativo que concilie eficiência operacional e bem-estar dos colaboradores se mostra essencial para a sustentabilidade dos *call centers* na era digital. Nesse sentido, a presente pesquisa se justifica pela necessidade de aprofundar a compreensão sobre os impactos do tecnoestresse em funcionários de *call centers*, um setor onde a exposição prolongada a tecnologias é inerente à rotina de trabalho. Ao abordar um tema ainda pouco explorado no contexto brasileiro, especialmente sob a ótica dos regimes de trabalho remoto e híbrido, este estudo pretende preencher lacunas da literatura e oferecer subsídios para o desenvolvimento de políticas organizacionais mais equilibradas e humanas (Ribeiro, Santos e Carvalhais, 2024; Osiceanu, 2015).

A investigação permitirá identificar fatores que influenciam o tecnoestresse e compreender suas manifestações específicas no contexto do trabalho em *call centers*, contribuindo para o aprofundamento da discussão sobre os impactos psicossociais do uso intensivo das Tecnologias da Informação e Comunicação. Ao ampliar a compreensão sobre esse fenômeno, o estudo pode oferecer subsídios teóricos e empíricos para reflexões futuras acerca de práticas organizacionais voltadas à promoção da qualidade de vida no trabalho e ao equilíbrio entre saúde dos trabalhadores e desempenho organizacional. (Carlotto e Câmara, 2010; Franklin et al., 2022).

Nesse contexto, o tecnoestresse tem se configurado como um desafio relevante para a saúde dos trabalhadores de *call centers*, ao mesmo tempo em que impõe limites à sustentabilidade das práticas organizacionais em ambientes intensivamente mediados por tecnologias digitais. O avanço da digitalização nesse setor intensificou o uso de sistemas de monitoramento, plataformas de atendimento e ferramentas de comunicação síncrona, ampliando significativamente as exigências cognitivas e emocionais impostas aos trabalhadores. Dados do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) indicam que uma parcela expressiva dos profissionais de teleatendimento relata sintomas associados ao estresse tecnológico, como ansiedade decorrente do uso simultâneo de múltiplas plataformas digitais, sensação de sobrecarga informacional e percepção de vigilância constante, sobretudo em regimes de trabalho remoto e híbrido (Teixeira et al., 2021). Estudos apontam que essas condições favorecem a manifestação de diferentes dimensões do tecnoestresse, com repercussões negativas sobre a saúde mental, o desempenho profissional e

a qualidade de vida no trabalho, evidenciando a complexidade do fenômeno e a necessidade de compreendê-lo de forma aprofundada no contexto específico dos *call centers*.

Com isso, surge o questionamento central: quais são as manifestações das dimensões do tecnoestresse entre os colaboradores de *call centers*, e como essas dimensões impactam seu bem-estar e desempenho no trabalho?

O pressuposto central deste estudo sugere que o tecnoestresse em *call centers*, agravado pelo trabalho remoto e pelo uso excessivo de tecnologias, tem um impacto negativo significativo na saúde mental e física dos colaboradores, refletindo-se em menor produtividade, maior absenteísmo e pior qualidade de vida no trabalho. No entanto, a implementação de estratégias de gestão, como pausas regulares, treinamentos sobre o uso saudável da tecnologia, incentivo ao equilíbrio entre vida pessoal e profissional e suporte psicossocial, pode reduzir os níveis de tecnoestresse, melhorar o bem-estar dos funcionários e, conseqüentemente, otimizar a eficácia operacional dos *call centers*.

1.1. Objetivos

1.1.1. Geral

Analisar a manifestação das dimensões do tecnoestresse (ceticismo, fadiga, ansiedade, ineficácia e adição) entre os trabalhadores de *call centers*.

1.1.2. Específicos

- Identificar as manifestações de ceticismo em relação ao uso das TIC entre os trabalhadores de *call centers*.
- Compreender a percepção sobre os níveis de fadiga associados ao uso contínuo das TIC no ambiente de *call centers*.
- Analisar a ansiedade gerada pelas crenças de ineficácia na utilização das tecnologias entre os colaboradores.
- Compreender o sentimento de ineficácia percebida no uso das tecnologias pelos trabalhadores do setor.
- Investigar a presença de comportamentos de adição e obsessão pelo uso de tecnologias entre os profissionais de *call centers*.

1.2. Estrutura do Trabalho

Para alcançar os objetivos propostos, este trabalho está estruturado em cinco seções. Após esta introdução, são apresentados os objetivos gerais e específicos da pesquisa. Em seguida, a justificativa explicita a relevância do estudo frente ao cenário atual do trabalho digitalizado. O referencial teórico é dividido em três partes: a primeira aborda o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no ambiente organizacional; a segunda aprofunda o conceito de tecnoestresse e suas dimensões; e a terceira analisa esse fenômeno especificamente no contexto dos *call centers*. A seção de metodologia descreve a abordagem qualitativa adotada, o instrumento de coleta de dados, os participantes e o processo de análise com base na técnica de análise de conteúdo. Os resultados e a discussão apresentam as principais categorias emergentes das entrevistas, seguidos pelas considerações finais, que sintetizam os achados e propõem recomendações práticas. Por fim, são listadas as referências utilizadas ao longo do estudo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no Ambiente Organizacional

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) se consolidaram como recursos indispensáveis nas organizações, modificando profundamente os modos de trabalhar, comunicar e interagir. Segundo Castells (2007), essas tecnologias são responsáveis por transformar a sociedade, criando novos fluxos de informação que atravessam as relações econômicas, sociais e culturais. No ambiente corporativo, elas não apenas automatizam processos, mas também tornam a comunicação mais ágil e estruturada, ampliando o alcance e a eficiência das operações (Carlotto e Câmara, 2010; Osiceanu, 2015, Hormann, 2021).

No setor de *call centers*, as TIC são fundamentais para o funcionamento das atividades, servindo como suporte essencial para o atendimento ao cliente, o armazenamento e tratamento de informações, e a comunicação entre as equipes. Como destacam Bonfim et al. (2024) e Caballero Lois et al. (2024), a transformação digital, impulsionada pela incorporação dessas tecnologias, tem promovido novas possibilidades de criação de valor, tornando o setor mais competitivo e dinâmico.

Ao mesmo tempo, o uso intensivo das TICs também exige das organizações uma capacidade constante de adaptação. Para Almeida, Zevute e Gonçalves (2024), embora as tecnologias digitais tenham facilitado a comunicação interna e externa das empresas, elas também criaram desafios relacionados ao excesso de informações, à necessidade de atualização permanente e à sobrecarga de tarefas. Essas exigências podem provocar efeitos adversos na rotina dos trabalhadores, especialmente em ambientes onde a pressão por resultados é constante, como ocorre nos *call centers*.

Rodrigues (2024) observa que, nesse contexto, as tecnologias desempenham papel central na gestão remota, possibilitando o monitoramento de equipes e o controle de processos à distância. Contudo, essa mesma prática pode gerar sensação de vigilância permanente, impactando negativamente o bem-estar dos trabalhadores. Assim, a digitalização intensiva, embora traga ganhos para a eficiência operacional, também impõe riscos que precisam ser considerados pelas organizações.

O processo de digitalização, como salienta Kubota (2024), apresenta um duplo caráter: ao mesmo tempo em que oferece oportunidades de inovação e desenvolvimento, também intensifica desigualdades, amplia os riscos psicossociais e cria novas formas de precarização do

trabalho. Esse paradoxo é especialmente evidente no ambiente dos *call centers*, onde os trabalhadores, além de lidarem com sistemas diversos, enfrentam metas rigorosas e são constantemente avaliados por indicadores de desempenho.

A reflexão sobre os impactos da tecnologia no trabalho é reforçada por Setta e Lucca (2024), que, ao realizarem uma revisão sobre os instrumentos utilizados para avaliar riscos psicossociais, apontam que o avanço das TICs modificou profundamente as condições laborais, exigindo uma revisão das estratégias de proteção à saúde dos trabalhadores. Para os autores, o uso das tecnologias não pode ser analisado apenas como ferramenta de produtividade, mas também como um fator que interfere diretamente na saúde mental e emocional das pessoas.

Franklin et al. (2022) acrescentam que a ampliação do uso das TICs no Brasil tem promovido mudanças significativas em diversos setores, inclusive no que diz respeito à participação democrática e ao fortalecimento de novos canais de expressão. No entanto, esse crescimento acelerado também gera efeitos colaterais, como a exposição excessiva a fluxos informacionais e a necessidade de desenvolver competências específicas para lidar com ambientes digitais complexos.

Essa sobrecarga informacional, que também foi apontada por Soares et al. (2023), pode ser percebida em setores que passaram por processos rápidos de digitalização, como o turismo e, especialmente, os *call centers*. Nestes ambientes, os trabalhadores precisam gerenciar simultaneamente múltiplos sistemas, plataformas de atendimento e canais de comunicação, o que potencializa o risco de fadiga e exaustão mental.

Além disso, Ruskowski et al. (2020) indicam que o avanço das TICs também influencia a forma como os indivíduos se organizam socialmente, cria novos padrões de comportamento e redefine os espaços de atuação profissional e política. Essa perspectiva evidencia que o uso das tecnologias no trabalho não é neutro, mas afeta as subjetividades, as relações interpessoais e as condições de saúde dos trabalhadores.

No âmbito das organizações, Santos et al. (2024) destacam a importância da adoção de estratégias de gerenciamento de riscos que considerem os efeitos psicossociais decorrentes do uso intensivo das TICs. Embora as metodologias de gestão estejam frequentemente focadas na produtividade e na segurança da informação, é fundamental ampliar esse olhar, incorporando práticas que promovam o bem-estar dos trabalhadores e mitiguem os impactos negativos associados à digitalização.

É importante reconhecer que, embora o uso das TICs traga inúmeros benefícios, ele também está associado a desafios significativos para a saúde dos trabalhadores. Como apontam

Chen e Muthitacharoen (2017), o excesso de informações, a necessidade de respostas imediatas e a dependência tecnológica podem gerar efeitos negativos sobre o comportamento e a cognição dos indivíduos, contribuindo para o surgimento de um fenômeno que vem ganhando destaque nas últimas décadas: o tecnoestresse, tema que será aprofundado na próxima seção.

Assim, torna-se evidente que o uso intensivo das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas organizações, especialmente em setores como os *call centers*, não pode ser analisado apenas sob a ótica da inovação e da produtividade. A incorporação dessas tecnologias tem reconfigurado as dinâmicas de trabalho, influenciado o comportamento dos indivíduos e imposto novas demandas cognitivas e emocionais. Essas transformações colocam em evidência a necessidade de compreender os impactos psicossociais da digitalização sobre os trabalhadores, especialmente no que se refere ao adoecimento mental relacionado ao trabalho. Assim, a análise sobre o papel das TICs deve ser articulada a uma discussão mais ampla sobre saúde mental no contexto organizacional, tema abordado na próxima seção.

2.2. Saúde Mental e Trabalho

A relação entre saúde mental e trabalho tem se tornado objeto de crescente atenção no campo das ciências sociais aplicadas e da psicologia organizacional, sobretudo diante das mudanças provocadas pela intensificação do uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs) nos ambientes laborais. O trabalho, ao mesmo tempo em que pode ser uma fonte de realização e pertencimento, também pode constituir um espaço gerador de sofrimento psíquico, especialmente quando associado a condições precárias, metas rígidas, jornadas extensas e sobrecarga cognitiva (Giongo, Monteiro e Sobrosa, 2015; Oliveira, 2021).

Conforme destacam Codo, Soratto e Vasques-Menezes (2004), o sofrimento mental no trabalho não é um fenômeno individual isolado, mas resultado de um processo social complexo que envolve as condições objetivas de produção, a organização do trabalho e os vínculos estabelecidos entre os sujeitos e suas atividades. Para os autores, o mal-estar psíquico no ambiente laboral é, muitas vezes, silencioso, sendo mascarado por discursos de produtividade, eficiência e normalidade institucional, como ansiedade, estresse crônico, depressão e síndrome de burnout (Carlotto e Câmara, 2010; Bruning, Ceschin e da Silva, 2024).

A saúde mental no trabalho deve ser compreendida como um estado de equilíbrio emocional, cognitivo e comportamental, que permite ao indivíduo lidar com as exigências da atividade laboral sem prejuízo ao seu bem-estar. No entanto, fatores como a pressão constante

por desempenho, o controle excessivo, a ausência de apoio organizacional e o ritmo acelerado de mudanças tecnológicas têm contribuído para o aumento de transtornos psicoemocionais, como ansiedade, estresse crônico, depressão e síndrome de burnout (Carlotto e Câmara, 2010; Bruning, Ceschin e da Silva, 2024).

No contexto contemporâneo, a exposição prolongada às TICs, típica de setores como os *call centers*, tem sido apontada como um fator de risco para a saúde mental dos trabalhadores. O tecnoestresse, por exemplo, surge como um fenômeno representativo desse cenário, evidenciando o impacto que a mediação tecnológica pode ter sobre o bem-estar psíquico. Estudos demonstram que a intensificação do uso de sistemas digitais, associada à hiperconectividade e à redução de interações humanas, favorece o surgimento de sintomas de esgotamento emocional, distúrbios do sono, irritabilidade e dificuldades de concentração (Hormann, 2021; Setta e Lucca, 2024).

Além dos fatores organizacionais, aspectos individuais também influenciam diretamente na forma como os trabalhadores enfrentam as adversidades no ambiente de trabalho. De acordo com Melo et al. (2016), estratégias de enfrentamento (*coping*) centradas na resolução de problemas, no suporte social e no equilíbrio entre vida pessoal e profissional estão associadas à maior resiliência emocional e menor incidência de sintomas psicossociais. No entanto, em ambientes com pouca autonomia, ausência de políticas de cuidado e elevado grau de cobrança, essas estratégias tendem a se mostrar insuficientes.

Outro ponto relevante refere-se à comunicação organizacional. Lima (2023) destaca que falhas na comunicação interna, ausência de feedback e ambiguidade nas tarefas intensificam o estresse e contribuem para o sofrimento mental dos trabalhadores. Nesse sentido, promover uma comunicação clara, empática e assertiva é uma das ações fundamentais para a prevenção de agravos à saúde mental no ambiente laboral.

Diante disso, discutir saúde mental no trabalho é reconhecer que o adoecimento psíquico não resulta apenas de fatores individuais, mas de dinâmicas organizacionais que exigem mudanças estruturais. A construção de um ambiente laboral saudável depende da adoção de práticas que envolvam não apenas a redução das exigências, mas também o fortalecimento de uma cultura organizacional orientada ao cuidado, à escuta ativa e à valorização dos trabalhadores. Nesse contexto, é essencial considerar também os novos fatores de risco decorrentes da transformação digital, como o tecnoestresse, que tem se consolidado como uma das principais fontes de sofrimento psíquico nos ambientes de trabalho mediados por tecnologias.

2.3. Tecnoestresse: Conceitos e Perspectivas Teóricas

O tecnoestresse é compreendido como um fenômeno psicológico caracterizado pelas respostas negativas que surgem em função da exposição prolongada e do uso intensivo das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no ambiente de trabalho. Trata-se de uma reação associada não apenas ao contato frequente com essas tecnologias, mas também às rápidas e constantes mudanças que ocorrem nesse campo, exigindo dos trabalhadores um esforço contínuo de adaptação. Esse processo pode desencadear sintomas como fadiga, ansiedade, irritabilidade e, em casos mais graves, resistência ao uso das novas tecnologias, além de provocar distúrbios mentais e físicos (Carlotto e Câmara, 2010; Chen e Muthitacharoen, 2017).

Salla, Sticca e Carlotto (2022), ao realizarem uma revisão integradora sobre o tecnoestresse no trabalho, destacam que esse fenômeno é multifatorial, resultante da interação entre aspectos individuais, organizacionais e tecnológicos. Fatores como a baixa autonomia, as elevadas demandas laborais, a falta de suporte organizacional e o ritmo acelerado das transformações tecnológicas potencializam a vulnerabilidade dos trabalhadores ao tecnoestresse. No caso dos *call centers*, essas características se manifestam de maneira ainda mais acentuada, uma vez que o ambiente é altamente informatizado, com metas rigorosas e constante monitoramento do desempenho.

Hormann (2021) contribui para o aprofundamento da compreensão desse fenômeno ao validar a Escala de Tecnoestresse RED/TIC, um instrumento que permite mensurar as principais dimensões associadas ao tecnoestresse. Segundo a autora, essa escala organiza o fenômeno em cinco dimensões fundamentais: ceticismo, fadiga, ansiedade, ineficácia e adição.

Figura 1 - Dimensões do Tecnoestresse segundo o Modelo RED/TIC



Fonte: Adaptado de Hormann (2020).

A dimensão do ceticismo se refere à postura negativa do trabalhador frente às TICs, questionando sua real utilidade e seus benefícios. Esse aspecto evidencia um distanciamento emocional e cognitivo em relação às tecnologias, podendo gerar resistência ao seu uso (Salanova et al., 2013). Fadiga, por sua vez, está relacionada ao cansaço mental e físico decorrente do uso excessivo de recursos tecnológicos, levando à diminuição da motivação e da energia disponíveis para o trabalho (Salanova et al., 2013). Já a ansiedade manifesta-se por meio de preocupações constantes, desconforto e tensão ao lidar com as TICs, podendo afetar tanto o desempenho quanto o bem-estar psicológico do indivíduo (Cassidy e Johnson, 2002; Liebert e Morris, 1967; Morris et al., 1981, citados em Hormann, 2020).

A dimensão da ineficácia diz respeito à percepção de incompetência ou dificuldade no uso das tecnologias, provocando sentimento de frustração, baixa autoestima e insegurança profissional (Salanova et al., 2013). Por fim, a adição caracteriza-se pelo uso compulsivo e excessivo das tecnologias, com o trabalhador sentindo a necessidade constante de se manter conectado, mesmo fora do horário laboral (Salanova et al., 2013). Essa última dimensão é particularmente relevante no contexto do trabalho remoto e híbrido, como aponta Rodrigues (2024), ao destacar que a hiperconexão pode comprometer os limites entre vida pessoal e profissional, intensificando o risco de esgotamento.

O avanço do trabalho remoto e a intensificação da digitalização, aceleradas pela pandemia e pela necessidade de manutenção das atividades organizacionais, ampliaram ainda mais os riscos psicossociais associados ao uso das TICs. Nesse sentido, Da Silva Ribeiro (2023) e Ribeiro, Santos e Carvalhais (2024) enfatizam que o trabalho remoto, embora traga benefícios como flexibilidade e autonomia, também aumenta a exposição aos riscos psicossociais, especialmente aqueles relacionados ao tecnoestresse, à solidão e à dificuldade de desconexão do ambiente digital.

De acordo com Setta e Lucca (2024), o cenário contemporâneo de trabalho, fortemente mediado pelas TICs, exige uma atualização dos instrumentos de avaliação dos riscos psicossociais, a fim de contemplar as novas formas de sofrimento e adoecimento mental que emergem do uso intensivo das tecnologias. Os autores ressaltam que o tecnoestresse deve ser considerado um risco relevante à saúde ocupacional, exigindo medidas preventivas e intervenções que minimizem seus impactos.

Além dos fatores organizacionais, Salla, Sticca e Carlotto (2022) destacam a importância das características individuais na mediação dos efeitos do tecnoestresse. Questões como habilidades tecnológicas, resiliência, capacidade de enfrentamento e suporte social

podem atenuar ou intensificar a experiência de estresse tecnológico. Nesse contexto, De Melo et al. (2016) evidenciam, por meio de uma revisão sistemática, que as estratégias de enfrentamento (*coping*) utilizadas pelos trabalhadores desempenham um papel fundamental na forma como eles lidam com as adversidades do ambiente laboral. Estratégias de *coping* focadas na resolução de problemas ou na busca de apoio social tendem a reduzir os efeitos negativos do tecnoestresse, enquanto o enfrentamento passivo ou a evitação podem agravá-los.

No contexto específico dos *call centers*, onde há uma demanda constante por desempenho e atendimento rápido, o desenvolvimento de estratégias de *coping* eficazes torna-se ainda mais relevante. Pereira e Novello (2023), ao analisarem a literatura sobre tecnoestresse entre professores, destacam que a adaptação às exigências tecnológicas requer não apenas competências técnicas, mas também suporte emocional e organizacional, o que pode ser extrapolado para o ambiente dos *call centers*, igualmente marcado pela exigência de habilidades tecnológicas e resiliência emocional.

Oliveira, Silva e Sticca (2018) apontam que, no Brasil, as pesquisas em Psicologia do Trabalho vêm ampliando o debate sobre os efeitos das TICs na saúde mental, mas ainda é necessário aprofundar os estudos sobre os impactos específicos do tecnoestresse em diferentes setores. Essa lacuna é particularmente evidente no setor de *call centers*, onde a exposição intensa às tecnologias e às pressões organizacionais criam um terreno fértil para o surgimento de sintomas relacionados ao tecnoestresse.

Bruning, Ceschin e da Silva (2024) também chamam atenção para a necessidade de políticas de proteção social mais efetivas no contexto do trabalho mediado por plataformas digitais, enfatizando que a precarização das condições laborais e a ausência de suporte institucional potencializam o adoecimento físico e mental dos trabalhadores. Essa análise dialoga com os riscos psicossociais associados ao tecnoestresse, especialmente em ambientes como os *call centers*, onde as relações de trabalho são frequentemente marcadas pela instabilidade e pela elevada cobrança por desempenho.

Por fim, Lima (2023) destaca que uma comunicação organizacional ineficaz pode agravar os efeitos do tecnoestresse, uma vez que falhas na transmissão de informações, ausência de feedback e ambiguidades na definição de tarefas geram insegurança e sobrecarga emocional nos trabalhadores. Assim, a gestão eficiente da comunicação interna é um elemento fundamental para prevenir e mitigar os efeitos do tecnoestresse no ambiente organizacional.

Em síntese, compreender os impactos do tecnoestresse demanda uma análise aprofundada das condições concretas de trabalho em ambientes altamente digitalizados, como

os *call centers*. Esses espaços, marcados por intensa mediação tecnológica, forte controle organizacional e elevado volume de demandas cognitivas, representam um campo privilegiado para observar como as pressões tecnológicas e organizacionais se entrelaçam e afetam diretamente o bem-estar dos trabalhadores. A seguir, serão exploradas as particularidades do trabalho em *call centers*, destacando-se suas dinâmicas operacionais, condições laborais e implicações psicossociais.

2.4. Trabalho em Call Center

O trabalho em *call centers* caracteriza-se por um ambiente altamente estruturado, tecnológico e orientado à produtividade, no qual os operadores desempenham funções repetitivas, baseadas em atendimento ao cliente por meio de sistemas informatizados e plataformas digitais. Essa atividade exige concentração contínua, gerenciamento simultâneo de múltiplas tarefas e manutenção de uma postura cordial, mesmo sob pressão constante (Egidio et al., 2020). Tais condições intensificam os fatores de risco psicossocial, especialmente quando somadas à elevada carga cognitiva imposta pelo uso intensivo das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

Segundo Araújo (2021), a estrutura organizacional dos *call centers* frequentemente envolve monitoramento constante, metas rigorosas de desempenho e supervisão remota por softwares, o que acentua a sensação de vigilância e pode desencadear estados de ansiedade, tensão e fadiga. Essa dinâmica é ainda mais complexa nos regimes remoto e híbrido, nos quais a fronteira entre vida pessoal e trabalho torna-se tênue, dificultando a desconexão e o repouso adequados (Pedrini e Machado, 2024; Vebber e Borges, 2021).

Estudos como os de Lopes et al. (2025) evidenciam que há uma correlação entre o volume de tarefas tecnológicas executadas por operadores de *call center* e os níveis de carga mental relatados, especialmente nas dimensões de fadiga e ansiedade associadas ao tecnoestresse. Além disso, o trabalho nesses ambientes é marcado por interações emocionais constantes, com a necessidade de contenção de sentimentos pessoais para garantir um atendimento empático ao público. Essa exigência de trabalho emocional, segundo Viamonte (2020), contribui para o desgaste psíquico dos trabalhadores e para o surgimento de sintomas de exaustão emocional e distanciamento afetivo.

Outro fator agravante é a natureza frequentemente terceirizada das relações de trabalho nos *call centers*, que, conforme destacam Sticca e Mandarini (2019), está associada a uma maior

vulnerabilidade dos trabalhadores frente ao estresse ocupacional, devido à instabilidade contratual e ao acesso limitado a políticas de proteção à saúde. A precarização das condições de trabalho, somada à pressão tecnológica e às exigências emocionais, configura um cenário propício ao desenvolvimento do tecnoestresse, com impactos significativos na saúde física e mental dos operadores.

Nesse contexto, a análise ergonômica do ambiente de trabalho se torna uma ferramenta importante para identificar fatores de risco e propor adaptações que minimizem os efeitos negativos da sobrecarga tecnológica. Egidio et al. (2020) destacam que a inadequação dos postos de trabalho e a falta de pausas regulares intensificam o cansaço físico e mental dos operadores, o que reforça a necessidade de intervenções que contemplem aspectos físicos, organizacionais e subjetivos.

Portanto, compreender as particularidades do ambiente de trabalho nos *call centers* permite aprofundar a análise dos fatores que intensificam o tecnoestresse entre seus trabalhadores. Diante das características singulares desse setor, como o uso contínuo de tecnologias digitais, metas rigorosas e monitoramento constante, torna-se imprescindível explorar como esses elementos contribuem para o surgimento e agravamento dos sintomas do tecnoestresse. Assim, a próxima seção dedica-se a examinar o fenômeno do tecnoestresse especificamente em ambientes de *call center*, investigando suas causas, manifestações e possíveis estratégias de mitigação.

2.5. Tecnoestresse em Ambientes de *Call Center*

Os operadores de *call center* constituem um dos grupos mais vulneráveis ao tecnoestresse, em função das características peculiares e intensivas desse ambiente de trabalho, marcado por uma forte dependência de sistemas tecnológicos e um elevado grau de controle e monitoramento. A natureza dessa atividade, frequentemente associada ao teletrabalho, acentua os fatores de risco psicossocial e amplia as manifestações do tecnoestresse, conforme evidenciam Araújo (2021), Pedrini e Machado (2024) e Rodrigues et al. (2023).

Nesse contexto, Egidio et al. (2020) destacam que o trabalho em *call centers* impõe aos operadores não apenas a realização de tarefas repetitivas e automatizadas, mas também a necessidade de interação simultânea com múltiplos sistemas e plataformas de atendimento, exigindo elevado nível de atenção e capacidade de gestão da sobrecarga informacional. Essa multiplicidade de demandas tecnológicas intensifica a carga cognitiva e potencializa o risco de

adoecimento, especialmente nas dimensões do tecnoestresse relacionadas à fadiga e à ansiedade.

Além disso, as condições de trabalho nos *call centers* são frequentemente marcadas por forte pressão por resultados, metas rigorosas de produtividade e monitoramento constante, elementos que, segundo Hormann (2020) e Araújo (2021), favorecem o desenvolvimento das principais dimensões do tecnoestresse, como a ansiedade, a fadiga e a sensação de ineficácia. Nesse cenário, o trabalho remoto, que tem se expandido significativamente nos últimos anos, contribui para acentuar esses riscos, ao eliminar fronteiras claras entre o espaço doméstico e profissional, prolongando o tempo de exposição às TICs e dificultando o desligamento mental do trabalho (Vebber e Borges, 2021).

A literatura sobre psicodinâmica do trabalho reforça essa análise, ao indicar que o sofrimento psíquico associado às pressões organizacionais e ao excesso de controle pode desencadear quadros de adoecimento mental (Giongo, Monteiro e Sobrosa, 2015). No caso específico dos *call centers*, o controle do tempo, as avaliações constantes de desempenho e a gestão por metas são práticas comuns que, conforme Oliveira (2021), impactam negativamente a saúde mental dos trabalhadores, levando ao aumento de sintomas como exaustão, irritabilidade e baixa autoestima.

De modo complementar, Lopes et al. (2025) realizaram uma análise comparativa entre a carga mental dos operadores de *call center* e os indicadores de operação, constatando uma relação direta entre o volume de tarefas tecnológicas executadas e o aumento da carga mental. Esse dado evidencia que, quanto maior a complexidade e a intensidade do uso das TICs, maior o risco de tecnoestresse, especialmente nas dimensões de fadiga e ansiedade, aspectos também discutidos por Carlotto e Câmara (2010) e Chen e Muthitacharoen (2017).

Outro aspecto central do ambiente de *call center* diz respeito à exigência do trabalho emocional, uma vez que os operadores devem manter uma postura cordial e empática com os clientes, independentemente do seu estado emocional interno. Viamonte (2020) destaca que esse trabalho emocional, somado ao contexto tecnológico altamente estressante, potencializa o desgaste psíquico e físico, favorecendo o surgimento de quadros de tecnoestresse e outros transtornos relacionados.

A atuação desses trabalhadores, muitas vezes terceirizados, amplia ainda mais sua vulnerabilidade, como apontam Sticca e Mandarini (2019), ao evidenciarem que a terceirização está associada a maiores índices de estresse ocupacional, dada a precarização das condições laborais, a menor estabilidade e o acesso restrito a políticas de proteção à saúde. Essa fragilidade

estrutural se manifesta especialmente nos setores altamente tecnologizados, como os *call centers*, onde o vínculo empregatício precário é muitas vezes acompanhado de pressões organizacionais exacerbadas.

Somam-se a esses fatores os efeitos da sobrecarga informacional, inerente ao modelo de gestão desses ambientes. Carlotto e Câmara (2010) e Chen e Muthitacharoen (2017) assinalam que o processamento simultâneo de grande volume de informações, a necessidade de respostas imediatas e a vigilância permanente são condições que favorecem a intensificação do tecnoestresse, afetando negativamente o bem-estar e a saúde mental dos trabalhadores.

Neste cenário, a ergonomia assume um papel fundamental na mitigação dos riscos associados ao tecnoestresse. Egidio et al. (2020) ressaltam a importância da análise ergonômica no ambiente dos *call centers*, identificando que a inadequação dos postos de trabalho, aliada ao excesso de demandas tecnológicas e ao ritmo acelerado das tarefas, contribui para o aumento da sobrecarga física e mental. Assim, intervenções ergonômicas podem atuar como uma estratégia relevante para reduzir os efeitos do tecnoestresse nesse contexto.

Em uma perspectiva mais ampla, Lopes et al. (2025) indicam que as empresas precisam adotar políticas organizacionais que promovam o equilíbrio entre produtividade e bem-estar, investindo na revisão de processos de gestão por metas e no fortalecimento de práticas de apoio psicossocial. Essa visão é corroborada por Oliveira (2021), ao destacar que uma gestão orientada exclusivamente por metas quantitativas, sem considerar os aspectos subjetivos e humanos do trabalho, tende a comprometer a saúde mental dos trabalhadores e, consequentemente, a eficiência organizacional.

O fenômeno do tecnoestresse nos *call centers*, portanto, emerge da intersecção de múltiplos fatores: a intensa mediação tecnológica, a gestão orientada por metas, a precarização das relações de trabalho, o trabalho emocional e a ausência de políticas eficazes de proteção à saúde. Esse quadro evidencia a necessidade de uma abordagem integrada, que considere não apenas a introdução de novas tecnologias, mas também os impactos psicossociais que elas geram sobre os trabalhadores, conforme alertam Setta e Lucca (2024) ao refletirem sobre a necessidade de atualização dos instrumentos de avaliação de riscos psicossociais frente às transformações do mundo do trabalho.

A partir da compreensão integrada do tecnoestresse nos *call centers*, que envolve aspectos organizacionais, ergonômicos e subjetivos, torna-se possível delinear estratégias de gestão eficazes. Essas estratégias visam não apenas a mitigação dos efeitos negativos do tecnoestresse, mas também a promoção de práticas que incentivem o bem-estar, a resiliência e

a sustentabilidade no ambiente de trabalho. Na sequência, são apresentadas abordagens e intervenções gerenciais direcionadas à redução do tecnoestresse, com foco nas particularidades desse setor.

2.6. Estratégias de Gestão para Redução do Tecnoestresse

O enfrentamento do tecnoestresse no ambiente organizacional demanda o reconhecimento de que esse fenômeno não se limita a aspectos individuais, mas está diretamente relacionado às condições estruturais de trabalho, às práticas de gestão e ao modelo de uso das tecnologias no cotidiano laboral. Diante disso, a adoção de estratégias organizacionais voltadas à prevenção e mitigação dos efeitos do tecnoestresse é fundamental para promover ambientes de trabalho mais saudáveis, equilibrados e produtivos.

Entre as estratégias mais citadas na literatura, destacam-se as ações de sensibilização e capacitação para o uso consciente e eficiente das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Bonfim et al. (2024) ressaltam a importância de treinamentos regulares que ajudem os trabalhadores a desenvolver habilidades tecnológicas e a lidar com mudanças constantes nos sistemas digitais, reduzindo sentimentos de ineficácia e ansiedade. A formação continuada, quando combinada com suporte técnico acessível, contribui para a construção de confiança no uso das ferramentas e reduz a resistência às inovações tecnológicas.

Outro aspecto relevante refere-se à gestão do tempo e da carga de trabalho. Vebber e Borges (2021) observam que a definição clara de horários, a limitação de demandas fora do expediente e a promoção de pausas programadas podem reduzir significativamente os níveis de exaustão e favorecer a recuperação física e mental dos trabalhadores. A criação de rotinas que respeitem os limites humanos de atenção e concentração é uma estratégia eficaz para combater a fadiga digital e o sentimento de sobrecarga contínua.

No campo do apoio psicossocial, iniciativas que envolvam escuta ativa, acolhimento das demandas emocionais e oferta de canais de suporte psicológico têm se mostrado eficazes para reduzir os efeitos negativos do estresse relacionado à tecnologia. De acordo com Bruning, Ceschin e da Silva (2024), a promoção de espaços institucionais de diálogo e a valorização da saúde mental como eixo da política organizacional podem fortalecer o senso de pertencimento e reduzir a rotatividade nas equipes.

Além disso, a revisão das práticas de monitoramento e controle também se apresenta como uma estratégia essencial. Pedrini e Machado (2024) alertam para os riscos de ambientes

altamente vigiados e baseados em metas inflexíveis, que intensificam a sensação de vigilância permanente e contribuem para o adoecimento psíquico. Substituir o controle excessivo por modelos de gestão baseados na confiança, no reconhecimento de resultados e na autonomia dos trabalhadores pode favorecer ambientes menos estressantes e mais colaborativos.

A adoção de princípios ergonômicos na organização do trabalho e na configuração dos espaços, físicos ou digitais, também é apontada como uma medida necessária para reduzir os impactos do tecnoestresse. Egidio et al. (2020) destacam que a adaptação dos postos de trabalho às necessidades dos operadores, o uso de mobiliário adequado e a oferta de ferramentas que favoreçam a ergonomia cognitiva contribuem para reduzir a fadiga mental e melhorar o desempenho.

Por fim, a gestão estratégica do bem-estar requer uma abordagem integrada e contínua, que articule políticas de saúde ocupacional, cultura organizacional humanizada e revisão periódica dos processos de trabalho mediados por tecnologia. Como apontam Setta e Lucca (2024), o avanço das TICs exige das organizações não apenas investimentos em infraestrutura tecnológica, mas também em medidas que contemplem os riscos psicossociais emergentes da digitalização intensiva.

Portanto, a construção de ambientes de trabalho saudáveis e sustentáveis diante do tecnoestresse requer o compromisso institucional com práticas de gestão que aliem eficiência tecnológica à centralidade do cuidado com o ser humano. Ao integrar essas estratégias de forma sistemática, as organizações de *call center* podem não apenas reduzir os impactos do tecnoestresse, mas também promover uma cultura de trabalho mais ética, resiliente e produtiva.

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo de natureza qualitativa, descritiva e exploratória, voltado à análise das manifestações do tecnoestresse no contexto de trabalho de *call centers*. O foco da investigação recai sobre a compreensão das vivências dos trabalhadores a partir das dimensões do tecnoestresse — ceticismo, fadiga, ansiedade, ineficácia e adição — considerando a forma como essas dimensões se expressam no uso cotidiano das Tecnologias da Informação e Comunicação no ambiente laboral.

A abordagem qualitativa se mostra a mais adequada quando se busca interpretar fenômenos a partir do ponto de vista das pessoas que os vivenciam, permitindo compreender os significados que atribuem às suas experiências. Segundo Rodrigues et al. (2007), a metodologia deve ser compatível com o objeto investigado e com os objetivos do estudo. Por se tratar de um fenômeno que envolve aspectos subjetivos, emocionais e cognitivos, como o tecnoestresse, esta pesquisa exige uma metodologia que vá além de números e estatísticas, buscando alcançar as nuances das vivências dos participantes.

Quanto aos objetivos, a presente pesquisa caracteriza-se como descritiva, uma vez que busca identificar e caracterizar as principais manifestações do tecnoestresse entre operadores de call centers, bem como compreender de que modo esse fenômeno se expressa no cotidiano de trabalho e quais impactos são percebidos pelos profissionais. A investigação fundamenta-se em categorias teóricas previamente consolidadas na literatura, não havendo a intenção de explorar ou construir novos constructos, mas de descrever sistematicamente a ocorrência do tecnoestresse no contexto específico estudado.

Para orientar a análise, adotam-se as cinco dimensões do tecnoestresse, propostas por Salanova et al. (2013) e sistematizadas na Escala RED/TIC (Hormann, 2020), as quais servem como referência conceitual para a elaboração e interpretação das entrevistas, sem a utilização do instrumento em sua versão quantitativa.

3.1. Instrumento de Coleta: Entrevista Semiestruturada Baseada nas Dimensões do Tecnoestresse

Para a coleta de dados desta pesquisa qualitativa, utiliza-se um roteiro de entrevista semiestruturada. Este instrumento é construído com base no referencial teórico da Escala RED/TIC, proposta por Salanova et al. (2013), adaptada para o formato qualitativo, com foco

nas cinco dimensões principais do tecnoestresse: ceticismo, fadiga, ansiedade, ineficácia e adição.

O roteiro semiestruturada é composta por perguntas abertas e flexíveis, que permitem explorar em profundidade as percepções e experiências dos participantes em relação ao uso intensivo das TICs em seu ambiente de trabalho. Esse formato possibilita ao entrevistador adaptar a ordem e a formulação das perguntas conforme o desenvolvimento da conversa, incentivando relatos espontâneos e contextualizados, o que amplia a riqueza dos dados coletados. (Minayo, 2014; Gil, 2019)

O Quadro 1, apresenta os eixos temáticos que orientam a entrevista, com exemplos de perguntas associadas a cada uma das cinco dimensões do tecnoestresse, a fim de garantir a cobertura dos aspectos mais relevantes à análise proposta:

Quadro 1 – Estrutura do Roteiro de Entrevista Semiestruturada por Dimensão do Tecnoestresse

Dimensão	Descrição	Exemplos de Perguntas
Ceticismo	Atitude negativa frente ao uso das TICs; dúvidas quanto à sua utilidade.	- Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Poderia compartilhar um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento? - Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Que aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações?
Fadiga	Cansaço mental e físico causado pelo uso excessivo de tecnologias.	- Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional? - Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho?
Ansiedade	Sentimento de tensão ou preocupação diante das TICs.	- Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? - Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência?
Ineficácia	Percepção de incompetência ou dificuldade em lidar com as TICs.	- Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança? - O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações?
Adição	Uso compulsivo e dificuldade de se desconectar das tecnologias.	- Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal? - Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais?

Fonte: Adaptação de Hormann (2020).

Este instrumento foi aplicado em entrevistas individuais, conduzidas com os participantes em horários previamente agendados, respeitando sua disponibilidade e assegurando um ambiente acolhedor e ético para o relato de suas experiências. O roteiro foi ajustado ao longo da coleta, conforme as respostas e a necessidade de aprofundamento emergente no decorrer das conversas.

3.2. Participantes

A amostra deste estudo é intencional e por conveniência, composta por 15 operadores de *call centers* que atuam em regime remoto ou híbrido, em diferentes organizações. Os participantes foram selecionados considerando critérios de diversidade de perfis, como sexo, faixa etária e tempo de serviço, a fim de contemplar uma variedade de vivências e percepções sobre o tecnoestresse no contexto do trabalho mediado por tecnologias. A seleção será realizada por meio do método bola de neve, em que os próprios participantes indicam outros trabalhadores que atendam aos critérios definidos, ampliando o alcance da amostra e favorecendo o acesso a diferentes experiências.

A definição do número final de participantes segue o critério de saturação teórica, ou seja, o processo de entrevistas é encerrado quando os dados coletados passam a se repetir e nenhuma nova informação relevante é identificada (Bardin, 2011; Araújo, 2021). Essa abordagem permite garantir profundidade analítica e validade interpretativa, respeitando a complexidade do fenômeno investigado no contexto do trabalho mediado por tecnologias.

3.3. Procedimentos de coleta

As entrevistas são realizadas de forma virtual, por meio da plataforma Microsoft Teams, com gravação em áudio, mediante autorização prévia dos participantes. Antes do início de cada entrevista, todos os envolvidos são devidamente informados sobre os objetivos da pesquisa, a metodologia adotada e seus direitos enquanto participantes.

O estudo segue os princípios éticos que regem pesquisas com seres humanos, assegurando o anonimato, o sigilo das informações e o caráter voluntário da participação. As gravações têm como única finalidade a posterior transcrição e análise dos dados, sendo armazenadas em ambiente seguro e de acesso restrito à pesquisadora responsável, conforme as diretrizes da Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.

3.4. Análise dos dados

As informações coletadas nas entrevistas foram analisados por meio da Análise de Conteúdo, conforme o método proposto por Bardin (2011), utilizando-se a vertente temática, que possibilita a identificação dos assuntos centrais expressos nas falas dos participantes. Essa técnica permite a extração de significados implícitos e explícitos a partir dos discursos, favorecendo a construção de uma interpretação crítica e sistematizada sobre o fenômeno estudado.

O procedimento analítico foi conduzido de forma rigorosa e sistemática, com o objetivo de organizar, categorizar e interpretar o material obtido, garantindo coerência entre os relatos dos participantes e os objetivos da pesquisa. A análise seguiu três etapas principais:

1. Pré-análise e organização do material – leitura flutuante e preparação do corpus, com transcrição das entrevistas e definição das unidades de registro;
2. Codificação e categorização – identificação de trechos significativos, agrupamento por similaridade temática e construção de categorias analíticas relacionadas às dimensões do tecnoestresse;
3. Interpretação e síntese dos resultados – elaboração de inferências com base nas categorias construídas, à luz do referencial teórico, buscando revelar os sentidos atribuídos pelos participantes às suas experiências com o uso intensivo das TICs.

A escolha por essa técnica reflete o compromisso da pesquisa com a profundidade interpretativa e com a valorização das narrativas dos sujeitos, permitindo compreender as nuances do tecnoestresse no cotidiano de trabalho dos operadores de *call centers*.

A primeira etapa da análise consiste na transcrição completa e literal das entrevistas, com o objetivo de preservar a integridade e a fidelidade das falas dos participantes. Esse processo inicial é fundamental para garantir a consistência do corpus de análise e manter os sentidos atribuídos pelos sujeitos às suas experiências.

Após a transcrição, realizou-se uma leitura flutuante e atenta de cada entrevista, com o intuito de familiarizar-se com o conteúdo, identificar passagens significativas e preparar o material para a codificação temática. Essa leitura preliminar permite ao pesquisador obter uma visão geral das narrativas, reconhecendo elementos comuns, pontos de tensão e aspectos singulares de cada relato.

Essa imersão inicial no material possibilita uma aproximação sensível às nuances do discurso dos participantes, o que contribui para o desenvolvimento de categorias mais representativas da realidade estudada e alinhadas aos objetivos da pesquisa.

Na etapa seguinte, realiza-se a codificação do material, processo que consiste na fragmentação do conteúdo das entrevistas em unidades de registro, ou seja, partes menores e significativas do discurso, como palavras, expressões ou trechos, diretamente relacionados ao tema da pesquisa. Essa segmentação tem por finalidade organizar e sistematizar o corpus analítico, permitindo uma leitura mais precisa das experiências relatadas.

Essas unidades de registro são agrupadas em categorias temáticas, inicialmente orientadas pelas cinco dimensões do tecnoestresse: ceticismo, fadiga, ansiedade, ineficácia e adição, conforme propostas por Salanova et al. (2013) e utilizadas por Hormann (2020). Essa estrutura categorial serve como guia para identificar e classificar os conteúdos que abordam, por exemplo, sentimentos de exaustão associados ao uso contínuo de tecnologias, resistência ou desmotivação frente à digitalização, ou ainda sintomas de ansiedade diante de novas demandas tecnológicas.

Embora as categorias principais sejam definidas com base no referencial teórico, mantém-se abertura à emergência de novas categorias ao longo do processo analítico, caso surjam aspectos relevantes não previstos inicialmente. Esse cuidado metodológico assegura fidelidade às narrativas dos participantes e permite capturar a complexidade e a especificidade do fenômeno em estudo, respeitando a natureza indutiva da análise qualitativa.

3.5. Aspectos éticos

Esta pesquisa segue rigorosamente os princípios éticos que regem os estudos com seres humanos, conforme estabelecido pela Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, que dispõe sobre as diretrizes aplicáveis às pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. Antes da realização das entrevistas, todos os participantes foram informados sobre os objetivos do estudo, a metodologia empregada, os riscos e benefícios envolvidos, bem como sobre seu direito de recusar ou desistir da participação a qualquer momento, sem qualquer prejuízo.

A participação é voluntária e mediada por um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que garante aos respondentes o conhecimento prévio das condições da pesquisa e o aceite formal para a gravação e utilização dos dados fornecidos. Para assegurar o

cumprimento dos princípios de respeito à dignidade humana, são preservados o anonimato dos participantes, a confidencialidade das informações e a integridade dos relatos.

As entrevistas são realizadas de forma individual e virtual, por meio da plataforma Microsoft Teams, com gravação em áudio autorizada previamente pelos participantes. Os registros são armazenados em ambiente digital seguro, com acesso restrito à pesquisadora, e serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos, sendo descartados de forma segura ao final da pesquisa.

Adicionalmente, a condução das entrevistas ocorre em ambiente acolhedor e respeitoso, com escuta ativa e atenção às possíveis manifestações emocionais dos participantes, tendo em vista que o tema abordado envolve aspectos subjetivos e sensíveis da experiência de trabalho. O compromisso ético da pesquisa se estende à análise e divulgação dos resultados, que serão apresentados de forma coletiva, sem identificação pessoal, de modo a proteger a privacidade e a integridade dos envolvidos.

Após a etapa de categorização, procede-se à interpretação dos dados, estabelecendo conexões entre as falas dos participantes e o referencial teórico que fundamenta o estudo. Nesse momento, busca-se refletir sobre os significados atribuídos pelos trabalhadores às suas vivências com o uso intensivo das tecnologias, considerando os efeitos dessas experiências em sua saúde física e mental, desempenho profissional e bem-estar geral.

Durante a interpretação, são observados padrões de comportamento, recorrências temáticas, semelhanças e contrastes entre os relatos, bem como aspectos que revelem as estratégias individuais e coletivas utilizadas pelos participantes para lidar com as pressões tecnológicas no contexto do trabalho remoto ou híbrido. Essa etapa não se limita à descrição das falas, mas envolve a construção de uma análise crítica e sensível, que articule o material empírico com os conceitos discutidos na literatura.

O objetivo principal desta fase é produzir uma síntese interpretativa que possibilite compreender, de forma aprofundada, como o tecnoestresse se manifesta no cotidiano dos operadores de *call*. Ao fazer isso, a análise valoriza a subjetividade dos participantes e reconhece a complexidade do fenômeno, respeitando suas múltiplas dimensões, cognitiva, emocional, organizacional e social.

Dessa forma, a análise permite construir uma compreensão detalhada das repercussões do tecnoestresse, oferecendo subsídios relevantes para a formulação de estratégias de gestão e para o aprimoramento das condições de trabalho em ambientes altamente tecnologizados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O perfil dos participantes desta pesquisa foi construído a partir das informações coletadas nas entrevistas semiestruturadas e está sintetizado no Quadro 1. Para preservar a identidade dos colaboradores, cada entrevistado foi identificado pela letra O, correspondente a “operador(a)”, seguida de um número sequencial (O1, O2, O3... O15).

Quadro 2 – Caracterização dos Entrevistados

Código	Faixa Etária	Gênero	Tempo de Profissão
O1	De 19 a 25 anos	Masculino	De 1 a 3 anos
O2	De 19 a 25 anos	Feminino	De 1 a 3 anos
O3	De 26 a 30 anos	Masculino	De 4 a 6 anos
O4	De 19 a 25 anos	Masculino	De 1 a 3 anos
O5	De 26 a 30 anos	Masculino	De 4 a 6 anos
O6	Acima de 31 anos	Feminino	De 4 a 6 anos
O7	De 19 a 25 anos	Feminino	De 4 a 6 anos
O8	De 19 a 25 anos	Masculino	De 1 a 3 anos
O9	Acima de 31 anos	Feminino	De 1 a 3 anos
O10	De 19 a 25 anos	Feminino	Menos de 1 ano
O11	De 19 a 25 anos	Feminino	Menos de 1 ano
O12	18 anos	Feminino	Menos de 1 ano
O13	Acima de 31 anos	Feminino	Mais de 6 anos
O14	De 19 a 25 anos	Feminino	De 4 a 6 anos
O15	De 19 a 25 anos	Feminino	De 4 a 6 anos

Fonte: Autoria Própria, (2025).

A coleta de dados foi realizada por 15 operadores de *call center*, contemplando diversidade de faixa etária, gênero, nível de escolaridade e tempo de atuação no setor. Essa heterogeneidade permitiu observar diferentes percepções acerca do tecnoestresse, considerando tanto profissionais com maior experiência quanto aqueles em início de carreira.

No que se refere à faixa etária, os participantes concentram-se predominantemente entre 20 e 35 anos, o que corrobora dados de pesquisas nacionais que indicam o setor de teleatendimento como um espaço majoritariamente ocupado por jovens adultos, em fase inicial ou intermediária de inserção no mercado de trabalho. Quanto ao gênero, houve equilíbrio entre homens e mulheres, embora algumas falas tenham evidenciado experiências distintas relacionadas à sobrecarga emocional e às estratégias de enfrentamento.

Em relação ao nível de escolaridade, observou-se que a maioria dos entrevistados possui pelo menos o ensino médio completo, sendo que parte deles está em processo de conclusão ou já concluiu o ensino superior. Esse dado reforça o caráter transitório atribuído ao trabalho em *call centers*, muitas vezes visto como alternativa de inserção ou manutenção no mercado enquanto se busca novas oportunidades profissionais.

O tempo de atuação variou entre menos de um ano e mais de cinco anos, revelando tanto trabalhadores recém-ingressos na atividade quanto operadores mais experientes. Essa diversidade temporal enriqueceu a análise, ao permitir identificar diferenças na forma como cada grupo vivencia o uso intensivo das tecnologias e os efeitos do tecnoestresse no cotidiano laboral.

A análise qualitativa das entrevistas semiestruturadas com os 15 participantes revelou manifestações significativas de tecnoestresse entre os operadores de *call center*, especialmente nas cinco dimensões propostas por Salanova et al. (2013): ceticismo, fadiga, ansiedade, ineficácia e adição. A categorização do material coletado, à luz da análise de conteúdo, permitiu identificar convergências entre os discursos dos participantes e os achados da literatura científica, contribuindo para uma compreensão aprofundada dos impactos psicossociais relacionados ao uso intensivo das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nesse setor. Os dados foram agrupados em categorias temáticas que expressam as experiências mais recorrentes e reveladoras dos sujeitos, conforme ilustrado nos Apêndices A ao O.

O predomínio de jovens adultos, com tempo moderado de atuação no setor e expostos diariamente a intensas demandas tecnológicas, contribui para a emergência de vivências comuns relacionadas ao uso contínuo das TICs. As experiências relatadas nas entrevistas refletem como esse grupo, majoritariamente habituado ao ambiente digital, ainda assim enfrenta dificuldades que vão além da competência técnica, envolvendo aspectos emocionais, cognitivos e psicossociais.

A seguir, são detalhadas as manifestações de cada uma das cinco dimensões do tecnoestresse: ceticismo, fadiga, ansiedade, ineficácia e adição, conforme emergiram nos relatos dos entrevistados.

4.1. Ceticismo

A dimensão do ceticismo no contexto do tecnoestresse representa a postura crítica ou negativa do trabalhador diante do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs),

frequentemente marcada por desconfiança quanto à utilidade, eficácia ou necessidade de determinadas ferramentas no cotidiano laboral (Salanova et al., 2013; Hormann, 2020). Essa dimensão foi identificada com frequência nas falas dos participantes, principalmente quando associadas a experiências com sistemas ineficientes, tarefas redundantes ou processos pouco racionais de trabalho.

Em diversos relatos, os participantes questionaram a real necessidade de determinadas práticas tecnológicas adotadas em seus setores. Um exemplo recorrente foi a percepção de retrabalho, como a exigência de preencher manualmente informações em mais de uma plataforma sem justificativa aparente, apontada como um fator que contradiz a promessa de agilidade atribuída às tecnologias:

Você já se questionou sobre a necessidade ou a forma de utilização de determinadas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Poderia comentar alguma situação? “Lembro de uma situação em que precisávamos preencher um relatório de pós-atendimento manualmente e, depois, passar as mesmas informações para uma planilha digital. Aquilo parecia um retrabalho absurdo! Eu ficava pensando: ‘Por que não podemos preencher direto na planilha? Ou por que o sistema não gera esse relatório automaticamente?’” (O4).

Em outro caso, foi citada a substituição de um sistema funcional por outro considerado inferior, gerando resistência inicial e desconfiança quanto aos motivos e aos benefícios reais da mudança:

Você já se questionou sobre a necessidade ou a forma de utilização de determinadas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Poderia comentar alguma situação? “Já me questionei sobre a real necessidade de determinadas tecnologias no ambiente de trabalho, especialmente quando elas pareciam mais complicar do que facilitar. Um exemplo foi a adoção de uma nova plataforma de gerenciamento de tarefas pela equipe, que se mostrava menos intuitiva que a anterior.” (O11).

Houve também destaque para problemas técnicos constantes, como travamentos e lentidão dos sistemas, que comprometem a fluidez do atendimento e geram frustração. Tais falhas alimentam uma visão crítica sobre o suporte tecnológico fornecido pelas empresas, reforçando a percepção de que, muitas vezes, as tecnologias não estão alinhadas às necessidades reais dos operadores:

Você já se questionou sobre a necessidade ou a forma de utilização de determinadas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Poderia comentar alguma situação? “Às vezes o sistema travava justamente no meio do atendimento, e eu precisava reiniciar tudo. Isso atrasava, deixava o cliente irritado e a gente ficava sobrecarregado, porque parecia que era culpa nossa.” (O2).

Importa observar que esse ceticismo não se traduz, necessariamente, em aversão à tecnologia. Em diversos relatos, os participantes reconhecem os benefícios das TICs — como o acesso rápido a informações e a automatização de tarefas rotineiras —, mas destacam que

essas vantagens são neutralizadas quando a implementação ocorre sem planejamento, diálogo ou capacitação adequada. Em alguns casos, os trabalhadores relataram que a resistência inicial foi superada com o tempo e o domínio das ferramentas, especialmente quando houve percepção de ganho prático:

Você já se questionou sobre a necessidade ou a forma de utilização de determinadas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Poderia comentar alguma situação? “No começo fiquei com medo de não me adaptar ao sistema novo, mas depois, quando aprendi, vi que tinha algumas funções que realmente ajudavam, como puxar os dados mais rápido.” (O6).

Além disso, foi identificado um ceticismo institucional, relacionado à crença de que a introdução de tecnologias tem como foco principal o controle e a vigilância, e não a facilitação do trabalho. Essa percepção é intensificada por práticas como o monitoramento em tempo real, metas inflexíveis e ausência de escuta ativa por parte da gestão, criando um ambiente de desconfiança quanto às reais intenções das inovações tecnológicas:

Você já se questionou sobre a necessidade ou a forma de utilização de determinadas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Poderia comentar alguma situação? “Tudo que a gente faz é monitorado, cada segundo. Parece que a tecnologia serve mais para vigiar do que para ajudar a gente a trabalhar melhor.” (O9).

A literatura corrobora essas percepções, ao apontar que o ceticismo pode emergir da falta de sentido percebido nas mudanças tecnológicas, da sobreposição de sistemas pouco integrados e da ausência de autonomia dos trabalhadores para opinar sobre as ferramentas que utilizam diariamente (Setta e Lucca, 2024). Quando não há envolvimento do colaborador na adoção das TICs, o distanciamento emocional e cognitivo tende a crescer, o que pode prejudicar o engajamento e aumentar os níveis de tecnoestresse.

Portanto, os dados indicam que o ceticismo entre os operadores de *call center* está menos relacionado à tecnologia em si, e mais à forma como ela é incorporada ao cotidiano laboral. A ausência de estratégias participativas, de capacitação contínua e de coerência entre os objetivos organizacionais e a realidade do trabalho cotidiano contribui para uma visão crítica das TICs. O reconhecimento dessa dimensão é fundamental para orientar práticas de gestão mais colaborativas, com foco na escuta ativa, na transparência e na valorização da experiência prática dos trabalhadores.

4.2. Fadiga

A fadiga configura-se como uma das manifestações mais significativas do tecnoestresse, estando diretamente associada ao cansaço físico e mental decorrente do uso intensivo e contínuo

das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no ambiente de trabalho (Salanova et al., 2013). Entre os participantes desta pesquisa, essa dimensão foi amplamente mencionada, evidenciando um quadro recorrente de exaustão relacionada à rotina nos *call centers*, especialmente entre aqueles que atuam em regime remoto ou híbrido.

A análise dos relatos indica que o uso prolongado de sistemas digitais, a necessidade constante de concentração e o tempo excessivo diante das telas contribuem significativamente para sintomas como dores físicas, cansaço visual, irritabilidade e perda de energia. Em diversos apêndices (A, D, F e O), os participantes descreveram sensações de esgotamento ao final da jornada, com impacto direto em sua disposição, paciência e bem-estar emocional:

Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? “No final do expediente sinto como se tivesse corrido uma maratona. Minha cabeça fica pesada e eu só quero me deitar, sem vontade de conversar com ninguém.” (O2).

Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? “A gente passa tanto tempo olhando para a tela que chega uma hora que os olhos ardem, a vista embaça, e parece que o corpo inteiro fica cansado, não só a mente.” (O7).

Muitos mencionaram, inclusive, dificuldades para manter o convívio familiar de forma equilibrada após o expediente, relatando impaciência, desânimo e necessidade de isolamento:

Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? “Quando termino o trabalho, prefiro ficar sozinho no meu quarto, porque qualquer barulho me incomoda. Isso acaba atrapalhando até a convivência com a família.” (O12).

Tais manifestações estão alinhadas ao que aponta a literatura sobre tecnoestresse, especialmente no que diz respeito ao impacto da sobrecarga informacional e da hiperexposição a ambientes digitais, que exigem atenção constante e reduzem o tempo de descanso e recuperação mental (Bonfim et al., 2024; Vebber e Borges, 2021). A fadiga, nesse contexto, ultrapassa os limites físicos e atinge também as dimensões emocionais e cognitivas, influenciando negativamente o desempenho e a qualidade do atendimento prestado.

Outro aspecto evidenciado nas entrevistas é a ausência de pausas regulares institucionalizadas durante a jornada. Em alguns relatos (Apêndices A, D e H), os trabalhadores afirmam recorrer a estratégias individuais, como breves momentos de alongamento, pausas para beber água ou descanso visual:

Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? “Eu mesmo que crio minhas pausas. Às vezes desligo a câmera e me espicho um pouco, senão o corpo trava. Mas isso não é regra, é por conta própria.” (O5).

Essas ações, no entanto, são tratadas como exceção e dependem da iniciativa pessoal, o que revela a falta de políticas organizacionais voltadas à ergonomia e à gestão da energia no ambiente laboral.

Há também indicações de que a fadiga se intensifica nos dias mais exigentes, especialmente quando há instabilidade nos sistemas, acúmulo de tarefas ou cobranças excessivas por produtividade. Em relatos registrados, alguns participantes afirmam que, para lidar com esse estado de cansaço, procuram se desconectar totalmente ao fim do expediente:

Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? “Quando desligo o computador, não quero ver nem mensagem no celular. Tento caminhar, ouvir música, qualquer coisa que não envolva tela.” (O8).

Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? “Nos dias mais puxados, chego a sentir que estou esgotada. Para relaxar, vou direto dormir ou tento fazer alguma atividade física para descarregar o estresse.” (O10).

Apesar disso, a responsabilidade pelo enfrentamento da fadiga recai majoritariamente sobre o trabalhador. A ausência de suporte institucional e de estratégias coletivas para mitigar esse efeito intensifica o desgaste, fazendo com que a exaustão seja naturalizada como parte do trabalho. Essa condição, além de comprometer a saúde física e mental dos colaboradores, contribui para a diminuição da produtividade, o aumento do absenteísmo e a deterioração da qualidade de vida no trabalho, conforme salientam Rodrigues (2024) e Hormann (2020).

Assim, a fadiga identificada neste estudo não deve ser encarada como uma consequência individual, mas como um fenômeno estrutural, decorrente da forma como o trabalho em *call centers* é organizado e gerido. A ausência de pausas planejadas, o excesso de metas, a baixa flexibilidade e o uso intensivo das TICs sem mediação ergonômica configuram um ambiente que favorece o esgotamento. Reconhecer a fadiga como uma dimensão central do tecnoestresse é essencial para orientar práticas organizacionais mais humanas, que articulem produtividade e saúde de maneira equilibrada e sustentável.

4.3. Ansiedade

A ansiedade tecnológica, no contexto do tecnoestresse, refere-se à sensação de tensão, apreensão ou medo experimentada pelos trabalhadores diante do uso ou da obrigatoriedade de adaptação a novas tecnologias no ambiente de trabalho (Salanova et al., 2013). Nos relatos dos participantes desta pesquisa, essa dimensão se mostrou presente em diferentes situações,

principalmente quando associadas à falta de preparo, ao excesso de pressão por metas e às falhas técnicas inesperadas.

A entrevista permitiu identificar experiências de insegurança, medo de errar e dificuldades de adaptação frente às exigências tecnológicas. Alguns entrevistados relataram que a introdução de novos sistemas, sem treinamento adequado, provocou insegurança e receio de cometer erros. Em alguns relatos, foi evidenciado o impacto da falta de treinamento adequado:

Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? “Eu me sentia completamente despreparado e inseguro. Era como se todos soubessem usar, menos eu, mesmo que não fosse verdade. Isso impactou muito minha confiança. Eu ficava com medo de errar, de perguntar coisas ‘óbvias’ para os colegas e de parecer incompetente para o supervisor.” (O4).

Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? “Sempre que preciso aprender a usar uma nova ferramenta ou sistema digital no trabalho, confesso que, no começo, sinto um pouco de ansiedade. Nem sempre temos tempo suficiente para nos adaptar com calma, e às vezes as mudanças acontecem de forma muito rápida, sem um treinamento adequado.” (O10).

Além da insegurança diante do novo, os entrevistados também destacaram situações de falhas técnicas que geraram ansiedade durante os atendimentos:

Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? “Eu, particularmente, fico desesperada, mesmo quando foge do meu controle, porque sei que vou ser cobrada depois e que pode gerar desconfiâncias.” (O6).

Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? “Costumo ficar frustrado, principalmente se estou atendendo um cliente e preciso resolver algo com urgência. Tento manter a calma, seguir os procedimentos de suporte e avisar o supervisor.” (O12).

Outro ponto mencionado foi a ansiedade causada pela rapidez na implantação de novos sistemas, sem o devido tempo para adaptação:

Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? “Novas tecnologias são bem estressantes, principalmente para quem ainda irá aprender. Abala nossa confiança, mas logo que aprendemos tudo se torna mais fácil.” (O15).

Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? “Quando um sistema vem de uma forma negativa, causa muito estresse, a gente sente medo de não se adaptar, medo das consequências que irão vir caso não siga corretamente.” (O7).

Por fim, a ansiedade foi também associada à dificuldade de desconexão após o expediente:

Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou

tensão? “Raramente acesso as ferramentas depois do trabalho, mas quando faço é por necessidade ou para evitar acúmulo no dia seguinte. Esse hábito acaba prejudicando meu descanso e tirando tempo da minha vida pessoal.” (O13).

Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? “Na minha cabeça não consigo separar o meu horário de trabalho do descanso, tenho dificuldade em não responder aos meus superiores, pois acho que vou ter problema se não responder de imediato.” (O6).

De modo geral, observa-se que a ansiedade tecnológica está enraizada na forma como as tecnologias são introduzidas no cotidiano profissional. A ausência de suporte técnico imediato, os treinamentos superficiais e a cobrança por desempenho imediato intensificam a insegurança, o medo de errar e a sensação de impotência. Como apontam Carlotto e Câmara (2010), a ansiedade associada às TICs não decorre apenas do seu uso, mas da maneira como são geridas nas organizações. Nesse sentido, Setta e Lucca (2024) reforçam que a ansiedade tende a se agravar quando os indivíduos não se sentem preparados para lidar com as exigências digitais impostas.

Assim, os dados revelam que a ansiedade entre operadores de *call center* não se restringe ao ambiente de trabalho, mas se estende ao cotidiano pessoal, comprometendo a qualidade do descanso e das relações sociais. Compreender essa dimensão é fundamental para o desenvolvimento de práticas organizacionais que promovam um processo de adaptação mais humano, empático e saudável frente às transformações digitais.

Diante desse cenário, surgem alguns questionamentos: até que ponto a introdução acelerada de novas tecnologias sem o devido preparo compromete a saúde emocional dos trabalhadores? Será que a cultura organizacional vigente reconhece a importância do tempo de adaptação e da escuta ativa diante das dificuldades enfrentadas? Como equilibrar a necessidade de inovação constante com o cuidado com o bem-estar psicológico dos operadores? Tais reflexões apontam para a urgência de estratégias de gestão que considerem a ansiedade tecnológica não apenas como um efeito colateral da modernização, mas como um fenômeno central a ser enfrentado na promoção da saúde organizacional.

4.4. Ineficácia

A dimensão da ineficácia no contexto do tecnoestresse refere-se à percepção subjetiva de incapacidade ou baixo rendimento diante do uso das tecnologias no ambiente de trabalho. Essa sensação se manifesta quando o trabalhador acredita que não consegue desempenhar suas

atividades de forma satisfatória com as ferramentas disponíveis ou quando se sente despreparado para lidar com as exigências técnicas impostas (Salanova et al., 2013).

A entrevista possibilitou identificar relatos de insegurança, autocrítica e frustração frente às exigências digitais. Alguns entrevistados associaram a ineficácia à falta de treinamento:

Você já se sentiu incapaz ou com baixo desempenho ao utilizar tecnologias no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso aconteceu? “No início eu não sabia mexer direito no sistema e acabei cometendo alguns erros. Isso me deixava inseguro, parecia que eu não era capaz de realizar a atividade, mesmo sabendo que não era culpa minha, mas da falta de explicação.” (O2).

Você já se sentiu incapaz ou com baixo desempenho ao utilizar tecnologias no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso aconteceu? “A gente aprende muito na prática, mas o problema é que quando não tem treinamento suficiente você acaba errando no atendimento. Eu ficava me sentindo lenta, achando que não estava dando conta do serviço.” (O5).

Outros participantes destacaram a dificuldade em acompanhar a velocidade das mudanças, o que reforça a sensação de estar sempre “um passo atrás”:

Você já se sentiu incapaz ou com baixo desempenho ao utilizar tecnologias no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso aconteceu? “Quando implantam um sistema novo, parece que a gente nunca está preparada. A mudança vem rápido demais e eu fico insegura, revisando tudo várias vezes, porque tenho medo de errar e ser cobrada.” (O9).

Você já se sentiu incapaz ou com baixo desempenho ao utilizar tecnologias no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso aconteceu? “Já me senti frustrado por não entender bem o funcionamento de algumas ferramentas. Isso me fazia duvidar da minha própria capacidade, como se eu fosse incompetente, mesmo sabendo que outras pessoas também tinham dificuldades.” (O7).

A ausência de suporte adequado também aparece como um fator agravante:

Você já se sentiu incapaz ou com baixo desempenho ao utilizar tecnologias no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso aconteceu? “Quando não tem ninguém para ajudar, você se sente sozinha. Eu já tive que aprender sozinha, procurando vídeos e observando colegas, porque não havia treinamento suficiente. Isso é desgastante e faz a gente se sentir incapaz.” (O3).

Você já se sentiu incapaz ou com baixo desempenho ao utilizar tecnologias no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso aconteceu? “Mudar de setor é sempre complicado, porque cada um tem seus sistemas e fluxos. Só que não existe acompanhamento, você que tem que se virar para aprender. Isso faz a gente se sentir ineficiente, mesmo não sendo.” (O11).

Esses relatos evidenciam que a ineficácia percebida não está relacionada a uma limitação técnica individual, mas às condições organizacionais que não oferecem tempo, suporte ou acolhimento durante os processos de transição. Carlotto e Câmara (2010) apontam que, diante da ausência de preparo e da baixa autonomia para aprender no próprio ritmo, os trabalhadores internalizam falhas como pessoais, o que compromete a autoestima profissional.

Mesmo diante dessas dificuldades, alguns entrevistados relataram que, com persistência, acabaram encontrando estratégias próprias de superação, como anotar procedimentos, repetir tarefas ou buscar apoio externo. No entanto, essa resiliência se deu por iniciativa individual, sem respaldo institucional, o que transfere ao trabalhador a responsabilidade pela adaptação e intensifica o esgotamento emocional.

Portanto, a dimensão da ineficácia identificada nesta pesquisa revela que trabalhadores comprometidos acabam se sentindo insuficientes não por falta de competência, mas pela carência de suporte, tempo e orientação. Esses achados reforçam a necessidade de práticas organizacionais que promovam capacitação gradual, acompanhamento nas transições e fortalecimento da autoconfiança, de modo a transformar a introdução tecnológica em um processo menos desgastante e mais humano.

Consequentemente, surgem algumas inquietações: até que ponto a percepção de ineficácia resulta de falhas de gestão e não de limitações individuais? Será que as organizações têm considerado a complexidade das ferramentas implantadas ao dimensionar os treinamentos? Como garantir que a adaptação tecnológica ocorra sem que os trabalhadores internalizem sentimentos de incapacidade? Essas reflexões destacam a urgência de estratégias que valorizem o acolhimento e o aprendizado contínuo como parte essencial da cultura organizacional.

4.5. Adição

A dimensão da adição, no contexto do tecnoestresse, refere-se à dificuldade de desconexão e ao uso compulsivo das tecnologias relacionadas ao trabalho, mesmo fora do expediente ou em momentos destinados ao descanso. Esse fenômeno ocorre quando o indivíduo sente a necessidade constante de verificar mensagens, acessar plataformas ou se antecipar a demandas, revelando uma dependência que compromete o equilíbrio entre vida pessoal e profissional (Salanova et al., 2013).

A entrevista possibilitou identificar práticas de hiperconexão e dificuldade de estabelecer limites entre tempo laboral e pessoal. Alguns entrevistados relataram que a conexão após o expediente ocorre por hábito ou pressão interna:

Você costuma acessar sistemas, mensagens ou conteúdos de trabalho fora do expediente? Como se sente em relação a isso? “Na minha cabeça não consigo separar o meu horário de trabalho do descanso, tenho dificuldade em não responder aos meus superiores, pois acho que vou ter problema se não responder de imediato.” (O6).

Você costuma acessar sistemas, mensagens ou conteúdos de trabalho fora do expediente? Como se sente em relação a isso? “Costumo olhar mensagens e avisos mesmo depois do trabalho, porque penso que assim não acumula para o dia seguinte. Só que isso acaba tirando meu descanso e o tempo com a família.” (O13).

Outros reconheceram que, embora percebam os efeitos negativos, sentem-se presos a essa prática:

Você costuma acessar sistemas, mensagens ou conteúdos de trabalho fora do expediente? Como se sente em relação a isso? “Mesmo quando não é obrigatório, eu mesma fico entrando nos sistemas para ver se tem alguma coisa pendente. Parece que se eu não fizer isso, fico ansiosa, pensando que vou me enrolar depois.” (O10).

Você costuma acessar sistemas, mensagens ou conteúdos de trabalho fora do expediente? Como se sente em relação a isso? “Depois que desligo o computador, muitas vezes continuo olhando o celular. Tento evitar, mas é como se fosse automático abrir as mensagens e checar e-mails. Isso atrapalha, porque a cabeça não descansa.” (O8).

Esses relatos revelam a presença de um comportamento de adição tecnológica que extrapola o controle organizacional e passa a ser internalizado pelo próprio trabalhador, que se sente compelido a permanecer conectado. A literatura aponta que essa forma de hiperconexão compromete a recuperação psíquica e física, aumentando os níveis de estresse e prejudicando a saúde mental (Carlotto e Câmara, 2010). Além disso, Setta e Lucca (2024) reforçam que a ausência de políticas claras de desconexão nas organizações contribui para que os indivíduos normalizem a prática de acessar demandas fora do horário de trabalho.

Embora alguns entrevistados mencionem que conseguem impor limites, a maioria destacou que a adição tecnológica decorre de uma cultura de disponibilidade permanente, na qual se sente medo de perder informações ou de ser mal avaliado caso não responda prontamente. Esse cenário reforça que a adição não se limita a um hábito individual, mas está enraizada em dinâmicas institucionais que estimulam a vigilância constante e a valorização da produtividade ininterrupta.

Dessa forma, a dimensão da adição identificada nesta pesquisa evidencia que a tecnologia, embora essencial ao trabalho, também se torna fonte de dependência e exaustão. A normalização da hiperconexão compromete a qualidade do descanso, invade espaços pessoais e dificulta o estabelecimento de fronteiras saudáveis entre vida profissional e privada.

Por conseguinte, surgem algumas reflexões: até que ponto a adição tecnológica é incentivada pela própria cultura organizacional? Será que a ausência de normas de desconexão representa uma forma velada de prolongar a jornada de trabalho? Como promover práticas que incentivem o equilíbrio digital e a recuperação psíquica dos trabalhadores? Essas inquietações

apontam para a urgência de repensar a relação entre tempo de trabalho, tecnologia e saúde mental no contexto dos *call centers*.

4.6. Síntese dos Achados

A análise qualitativa das entrevistas possibilitou compreender, de forma integrada, como as cinco dimensões do tecnoestresse se manifestam no cotidiano laboral dos operadores de *call centers* e de que maneira tais manifestações respondem aos objetivos gerais e específicos desta pesquisa. Os resultados revelam que o tecnoestresse constitui um fenômeno multifacetado, atravessado por fatores tecnológicos, organizacionais e subjetivos, que impactam diretamente a saúde mental, a experiência de trabalho e o desempenho dos colaboradores. Quadro 3.

Quadro 3 – Dimensões do Tecnoestresse, Principais Achados Empíricos e Relação com os Objetivos da Pesquisa

Dimensão do Tecnoestresse	Principais Achados Empíricos (síntese das entrevistas)	Evidências Relacionadas aos Objetivos
Ceticismo	Relatos de desconfiança quanto à utilidade das tecnologias; percepção de sistemas lentos ou mal implementados; sensação de que as ferramentas atrapalham mais do que ajudam.	Atende ao Objetivo Específico 1 ao identificar atitudes de resistência e descrença frente às TICs.
Fadiga	Exaustão física e mental; cansaço visual; sobrecarga cognitiva por excesso de tarefas simultâneas; falta de pausas; ritmo acelerado.	Atende ao Objetivo Específico 2 ao descrever como a fadiga se manifesta e afeta o trabalho.
Ansiedade	Medo de errar; insegurança por falhas tecnológicas; nervosismo diante de metas rígidas; tensão constante com monitoramento.	Responde ao Objetivo Específico 3 ao mostrar ansiedade ligada às crenças de incapacidade tecnológica.
Ineficácia	Sentimentos de incompetência; dificuldade de adaptação; falta de treinamento; baixa autoconfiança no uso das TICs.	Atende ao Objetivo Específico 4 ao revelar como a ineficácia percebida compromete o desempenho.
Adição	Dificuldade de desconexão após o expediente; necessidade de estar sempre online; hiperconexão por pressão implícita.	Cumprir o Objetivo Específico 5 ao evidenciar comportamentos de uso compulsivo das TICs.
Síntese Geral	As cinco dimensões aparecem de forma integrada, com pressões tecnológicas, organizacionais e emocionais atuando simultaneamente.	Confirma o Objetivo Geral: analisar a manifestação das dimensões do tecnoestresse em <i>call centers</i> .

Fonte: Autoria própria (2025).

As evidências coletadas demonstram que as múltiplas pressões tecnológicas e organizacionais atuam de maneira integrada, afetando os operadores em seu corpo, mente e relações sociais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo geral analisar a manifestação das dimensões do tecnoestresse entre trabalhadores de call centers, conforme delimitado no escopo da pesquisa. Para alcançar esse objetivo, adotou-se uma abordagem qualitativa, com a realização de entrevistas semiestruturadas junto a 15 operadores do setor, possibilitando a compreensão aprofundada das vivências relacionadas ao uso intensivo das Tecnologias da Informação e Comunicação no contexto laboral.

Os resultados evidenciaram que o tecnoestresse se configura como um fenômeno recorrente e multifacetado no cotidiano dos operadores de call center, com impactos significativos sobre a saúde física, mental e emocional dos trabalhadores. As cinco dimensões analisadas manifestaram-se de forma inter-relacionada, ainda que em intensidades distintas. O ceticismo emergiu como reação crítica à percepção de tecnologias pouco funcionais ou mal implementadas; a fadiga mostrou-se associada à sobrecarga informacional, à pressão por metas e à insuficiência de pausas; a ansiedade esteve relacionada às mudanças tecnológicas frequentes, ao monitoramento constante e à carência de treinamentos adequados; a ineficácia revelou-se na sensação de despreparo diante de ferramentas pouco intuitivas; e a adição tecnológica manifestou-se na dificuldade de desconexão do trabalho, afetando o descanso e a vida pessoal.

De forma transversal, os achados indicam que as práticas organizacionais exercem papel determinante na intensificação ou mitigação do tecnoestresse. Ambientes que oferecem suporte técnico adequado, comunicação clara, treinamentos contínuos e reconhecimento emocional tendem a atenuar os efeitos negativos das TICs. Em contrapartida, contextos marcados por sobrecarga de tarefas, ausência de apoio institucional e vigilância excessiva potencializam sentimentos de inadequação, exaustão e sofrimento psíquico.

Diante desse cenário, os resultados reforçam a necessidade de repensar os modelos de gestão adotados nos call centers, de modo a conciliar produtividade e cuidado com a saúde mental dos trabalhadores. Estratégias como a implementação de políticas de pausas regulares, programas de apoio psicossocial, capacitações contínuas para o uso das tecnologias e o respeito ao direito à desconexão emergem, a partir dos achados, como implicações práticas relevantes para a promoção de ambientes de trabalho mais equilibrados e sustentáveis.

Do ponto de vista acadêmico, o estudo contribui para o avanço das discussões sobre riscos psicossociais associados à digitalização intensiva do trabalho, ampliando o debate sobre

saúde mental ocupacional em contextos altamente tecnologizados. Ao abordar qualitativamente as manifestações do tecnoestresse em call centers, a pesquisa contribui para o preenchimento de lacunas na literatura brasileira sobre o tema, especialmente no que se refere às vivências subjetivas dos trabalhadores. No âmbito social e organizacional, os achados oferecem subsídios para gestores e profissionais da área de saúde do trabalho refletirem sobre práticas mais humanizadas e preventivas no uso das tecnologias.

Reconhecem-se, contudo, algumas limitações deste estudo. A adoção de uma abordagem qualitativa, com número restrito de participantes, impede a generalização dos resultados para outros contextos organizacionais. Além disso, o recorte específico do setor de call centers e a ausência de triangulação metodológica podem limitar a abrangência das análises. Ainda assim, tais limitações não comprometem a relevância dos achados, uma vez que o estudo se propôs a compreender em profundidade um fenômeno complexo em um contexto específico.

Como perspectivas para pesquisas futuras, recomenda-se a realização de estudos quantitativos com amostras ampliadas, bem como investigações que integrem métodos mistos e avaliem intervenções organizacionais voltadas à redução do tecnoestresse, permitindo analisar seus efeitos no médio e longo prazo.

Conclui-se que o enfrentamento do tecnoestresse exige mais do que estratégias individuais de adaptação, demandando um compromisso institucional com práticas organizacionais que reconheçam os limites humanos diante da hiperconectividade e promovam o equilíbrio entre tecnologia, desempenho e bem-estar no trabalho.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Nils Maria dos S.; ZEVUTE, Nélia Marisa F.; GONÇALVES, Bruno F. Uso das tecnologias digitais na comunicação organizacional: desafios e oportunidades. **Revista Electrónica de Investigación e Desenvolvimento**, v. 1, n. 15, p. 1-13, 2024.
- ARAÚJO, Halan. **Implicações do teletrabalho na qualidade de vida: a visão dos colaboradores de um call center em João Pessoa-PB**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Edição revista e ampliada. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011. 229 p.
- BONFIM, Rosemeire P.; LOIS, Nicolas C.; ARAÚJO, Ana C. P. Elementos da transformação digital para criação de valor em serviços de call center: percepção de gestores estratégicos. **Revista Espacios**, v. 4, p. 201-212, 2024.
- BRUNING, Camila; CESCHIN, Isabela Reginato; DA SILVA, Gustavo Pedroso. Proteção social e trabalho baseado em plataformas digitais: a questão da saúde dos trabalhadores. **Revista Políticas Públicas e Cidades**, v. 13, n. 2, p. e762-e762, 2024.
- CABALLERO LOIS, Nicolas; CUNHA, Cláudio José Stank; DALMARCO, Sandra; REBELO, Pedro Henrique. Percepção de gestores estratégicos sobre elementos da transformação digital para a criação de valor em serviços de call center: estudo de caso múltiplo. **Revista Espacios**, v. 45, n. 4, p. 1-13, 2024.
- CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Tecnoestresse: impacto das tecnologias da informação na saúde do trabalhador. *Psicologia: Ciência e Profissão*, v. 30, n. 1, p. 174-181, 2010.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. São Paulo: Paz e Terra, 2007.
- CHEN, C. C.; MUTHITACHAROEN, A. The influences of technostress on employees' job outcomes in information technology organization. **International Journal of Manpower**, 2017.
- CODO, W.; SORATTO, L.; VASQUES-MENEZES, I. Saúde mental e trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, V. B. (org.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 277-299. Disponível em: <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/bolpsi/v59n130/v59n130a05.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2025.
- DA SILVA RIBEIRO, Hugo Miguel. **Riscos psicossociais no trabalho remoto: uma revisão sistemática da literatura**. PQDT-Global, 2023.
- EGIDIO, Anna Beatriz Garcia; MONTEIRO, Fernanda da Conceição de Oliveira; MENEZES, Isabela Carvalho de; SILVA, Juliana Garcia da. Análise ergonômica em um setor de call center de uma empresa de pequeno porte: revisão bibliográfica. **Revista Tecnológica da Universidade Santa Úrsula**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 155-167, 2020.
- FERNANDES, Jaciara Mayara Batista; VIEIRA, Lidiane Torres; CASTELHANO, Marcos Vitor Costa. Revisão narrativa enquanto metodologia científica significativa: reflexões técnicas-formativas. **REDES – Revista Educacional da Sucesso**, v. 3, n. 1, p. 1-7, 2023.

FRANKLIN, Luiza Amalia Soares; SILVA, Lucas do Nascimento da; MELO, Ana Cristina Ferreira de; LEITE, Fernando César Ferreira. Tecnologias da informação e comunicação no contexto democrático brasileiro: uma revisão sistemática de literatura. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 28, n. esp. 2, p. 117173-117173, 2022.

GIONGO, Carmem Regina; MONTEIRO, Janine Kieling; SOBROSA, Gênesis Marimar Rodrigues. Psicodinâmica do trabalho no Brasil: revisão sistemática da literatura. **Temas em Psicologia**, v. 23, n. 4, p. 803-814, 2015.

HORMANN, Anna Lena. **O uso de tecnologia e o stress: estudo de validação psicométrica da versão portuguesa europeia da Escala de Tecnostresse RED/TIC**. 2020. 43 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa, 2020.

KUBOTA, Luis Claudio (org.). **Digitalização e tecnologias da informação e comunicação: oportunidades e desafios para o Brasil**. 2024.

LIMA, Elisângela Pereira. As consequências de uma comunicação ineficaz no ambiente interno de trabalho: uma revisão sistemática. [s.d.].

LOPES, Maria José Ferreira; ROCHA, Miriam Karla; MAIA, Macilene Maria Monteiro. Análise comparativa entre a carga mental dos operadores de call center e os indicadores da operação. *Revista Produção Online*, v. 25, n. 1, p. 5293, 2025. DOI: 10.14488/1676-1901.v25i1.5293.

MARTÍNEZ-CÓRCOLES, A.; TEICHMANN, M.; MURDVEE, M. Technostress in the use of new technologies at work: a systematic review. **Ergonomics**, v. 60, n. 8, p. 1086-1102, 2017.

MELO, Lúcia Petrucci de; CARLOTTO, Mary Sandra; RODRIGUEZ, Sandra Yvonne Spindler; DIEHL, Liciane. Coping in workers: a systematic review of national literature. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 68, n. 3, p. 125-144, dez. 2016.

OLIVEIRA, Laresca Catrine do Nascimento. **O impacto da gestão por metas na saúde mental do trabalhador: uma revisão integrativa**. 2021.

OLIVEIRA, Luana Paula de; SILVA, Flavia Helen Moreira da; STICCA, Marina Greggi. Revisión sistemática de la producción académica en Psicología del Trabajo en Brasil. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 18, n. 2, p. 354-363, 2018.

OSICEANU, M. D. **Technostress in the knowledge society**. Hershey, PA: IGI Global, 2015.

PEDRINI, Ruti; MACHADO, Hilka Pelizza Vier. Trabalho remoto: uma revisão da literatura. [s.d.].

PEREIRA, Fabrine Diniz; NOVELLO, Tanise Paula. Revisão da literatura sobre tecnoestresse de professores de matemática. **Revista Transmutare**, v. 9, 2023.

RIBEIRO, Hugo; SANTOS, Joana; CARVALHAIS, Carlos. Psychosocial risks in remote work: a systematic review. In: **International Symposium on Occupational Safety and Hygiene: abstracts book of the SHO2024**. Guimarães: SPOSHO, 2024. p. 62-63.

RODRIGUES, Camila Lins; ARAÚJO, Valéria Santos; TORQUATO, Larissa Jorge Ferreira. Trabalho remoto na perspectiva do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 8 da ONU. **Direito. UnB – Revista de Direito da Universidade de Brasília**, v. 2, p. 75-97, 2023.

RODRIGUES, Vinícius Bandeira. **O home office e a gestão: desafios dos gestores remotos e o uso de sistemas de informação**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso.

RODRIGUES, William Costa; OLIVEIRA, Leonardo Batista de; OLIVEIRA, Lilian Moreira de. **Metodologia científica**. Paracambi: Faetec/IST, v. 2, 2007.

RUSKOWSKI, Bianca de Oliveira; SILVA, Camila Farias da; FERNANDES, Eduardo Georjão; SILVA, Marcelo Kunrath; PEREIRA, Matheus Mazzilli. Tecnologias de informação e comunicação, ativismo e movimentos sociais: uma revisão crítica da literatura brasileira (2010-2017) na perspectiva do campo de estudos de movimentos sociais. **Revista Compólitica**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 2, p. 43-84, jul./dez. 2020.

SALANOVA, Marisa; LLORENS, Susana; CIFRE, Eva. Tecnoestrés: concepto, medida y recursos. **Prevención, Trabajo y Salud**, Madri, n. 57, p. 4-14, 2013.

SALLA, Thaís Granato Riscifina; STICCA, Marina Greggi; CARLOTTO, Mary Sandra. Revisión integradora del tecnoestrés en el trabajo: factores individuales, organizacionales y consecuencias. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 22, n. 3, p. 2059-2068, 2022.

SANTOS, Ana Thamyres Santana. Estratégias de gerenciamento de riscos em empresas de TIC: metodologias e benefícios para o desenvolvimento de software. 2024. 61 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Software) - Instituto Federal de Pernambuco, Campus Belo Jardim, Belo Jardim, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ifpe.edu.br/xmlui/handle/123456789/1343>. Acesso em: 30 jul. 2025.

SETTA, Alexandra Vasconcelos Antunes; LUCCA, Sérgio Roberto de. Tecnologias de informação e comunicação: revisão de escopo dos instrumentos de avaliação dos fatores de risco psicossociais no trabalho contemporâneo. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 49, p. e6, 2024.

SOARES, Ralyson Adyson Marques da Costa; ALBUQUERQUE, Thyago Velozo de; MENDES-FILHO, Luiz; ALEXANDRE, Mauro Lemuel. Revisão sistemática da produção científica brasileira sobre turismo e tecnologia da informação e comunicação (TIC). **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 16, p. e-2629, 2023.

SOUSA, Juliana Carvalho de. **Ambiência do trabalho informal das profissionais do sexo sob a lente da Psicodinâmica do Trabalho (PDT): uma análise das dimensões de contexto e conteúdo que permeiam as vivências em casas noturnas**. 2021. 178 f. Tese (Doutorado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Potiguar, Natal, 2021.

STICCA, Marina Greggi; MANDARINI, Marina. Fatores de risco psicossocial relacionados ao estresse em trabalhadores terceirizados: uma revisão. **Revista Psicologia em Pesquisa**, v. 13, n. 1, p. 10-10, 2019.

TEIXEIRA, R. G. de M.; MOREIRA, S. S. Condições de trabalho em call centers e seus impactos na saúde mental do trabalhador. *Boletim de Conjuntura (BOCA)*, Boa Vista, v. 7, n. 20, p. 45-66, 2021. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5148371>. Disponível em: <https://revista.ioles.com.br/boca/index.php/revista/article/view/419>. Acesso em: 30 jul. 2025.

VEBBER, Thailini; BORGES, Silvana Maia. Impactos do teletrabalho na saúde mental do trabalhador. **Revista sobre Excelência em Gestão e Qualidade**, v. 3, n. 2, p. 1-17, 2021.

VIAMONTE, Margarida Paredes. **Consequências do trabalho emocional em contexto de call center: uma revisão sistemática de literatura.** PQDT-Global, 2020.

Apêndice A – Transcrição da Entrevista com Participante 1

ENTREVISTADO (A) 01
Qual a sua idade? De 19 a 25 anos
Qual seu gênero? Feminino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de <i>call center</i>? De 1 a 3 anos
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento. R: Acredito que depende muito da situação e da tecnologia, pois por exemplo o sistema de onde trabalho ele trava muito então sendo para facilitar a vida do atendente eu acho que deveriam criar um meio que no próprio treinamento que a gente conseguisse resolver.
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações? R: Na minha rotina profissional, percebo que as tecnologias digitais têm um papel muito importante, tanto facilitando quanto desafiando o nosso trabalho. Por um lado, elas tornam o atendimento mais ágil, porque consigo acessar rapidamente o histórico dos clientes e usar ferramentas que organizam melhor as informações. Isso me ajuda a dar respostas mais claras e objetivas. Pelo outro lado às vezes, o excesso de monitoramento e a pressão por metas podem gerar ansiedade, porque tudo é cronometrado e analisado em tempo real.
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional? R: Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, sinto um cansaço físico e mental. O tempo prolongado em frente ao computador e o uso constante de fones de ouvido geram desconfortos físicos, como dores no pescoço, ombros e cansaço visual. Mentalmente, há uma sobrecarga provocada pela exigência de atenção contínua, o que pode resultar em ansiedade, irritação ou desmotivação ao fim do expediente. Essa condição afeta meu desempenho ao longo do dia, reduzindo gradualmente o foco, a paciência e a qualidade do atendimento. Por isso é importante ter momentos de descanso e autocuidado fora do horário de trabalho, buscando manter o equilíbrio emocional e a disposição para o dia seguinte.
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? R: Para lidar com o cansaço que o uso contínuo das tecnologias me causa no trabalho, durante o expediente, sempre que posso, faço pequenas pausas para alongar o corpo, principalmente o pescoço, os ombros e as costas. Isso me ajuda a aliviar a tensão e a manter um pouco mais de disposição. Quando estou fora da jornada de trabalho tento me desconectar das telas e focar mais por exemplo no treino de exercícios físicos, no autocuidado diário (alimentação, higiene pessoal e etc).
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? R: Sempre que preciso aprender a usar uma nova ferramenta ou sistema digital no trabalho, confesso que, no começo, sinto um pouco de ansiedade. Nem sempre temos tempo suficiente para nos adaptar com calma, e às vezes as mudanças acontecem de forma muito rápida, sem um treinamento adequado. Isso acaba gerando insegurança, porque a gente fica com medo de errar durante o atendimento ou de não conseguir acompanhar o ritmo dos colegas. A situação mais comum que já me ocorreu foi ter mudado de setor que antes o atendimento era no chat e na mudança de setores o atendimento passou a ser por ligações. No início sempre é bem desafiador e dar um pouco de medo, mas a prática diariamente na utilização do sistema acaba acostumando e depois fica bem mais fácil.
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência? R: Quando enfrento dificuldades técnicas ou falhas nos sistemas durante o trabalho, tento manter a calma, mas confesso que nem sempre é fácil. Essas situações acabam atrapalhando o ritmo do atendimento e gerando uma sensação de impotência, porque muitas vezes a gente depende totalmente do sistema para seguir com o atendimento. Já passei por momentos em que o sistema travou no meio de um atendimento com o cliente, e eu não conseguia acessar os dados que precisava. Isso me deixou nervosa, porque o cliente começou a ficar impaciente e eu, ao mesmo tempo, precisava tentar resolver o problema técnico e manter o atendimento com educação e clareza. Nesses momentos, o que mais me ajuda é respirar fundo, informar ao cliente com sinceridade que estou com uma instabilidade no sistema e, se necessário, pedir um tempo ou encaminhar a situação para outro setor. Também costumo avisar a supervisão, para registrar o problema e buscar orientação.

Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança? R: Sim, já passei por situações em que me senti despreparada e insegura para usar uma nova ferramenta no trabalho. Lembro de uma vez em que a empresa implantou um sistema novo para registrar os atendimentos, mas não houve um treinamento adequado antes. Recebemos apenas um manual básico e algumas instruções rápidas durante o expediente, e isso me deixou bastante nervosa. Nos primeiros dias, eu demorava muito para encontrar as informações no sistema, e isso aumentava o tempo de cada atendimento. Comecei a me cobrar demais, com medo de parecer desatenta ou incapaz. Essa insegurança mexeu com a minha autoconfiança, e cheguei até a pensar que talvez eu não estivesse preparada para aquele ritmo. Com o tempo, fui ganhando mais prática, pedi ajuda a colegas e fui anotando os passos mais importantes para não me perder. Mas aquela experiência me ensinou que, quando não recebemos o suporte necessário, a tecnologia, em vez de ajudar, acaba virando um fator de estresse. A forma como a gente é preparado para lidar com as mudanças faz toda a diferença.
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações? R: Quando me deparo com tecnologias que considero difíceis de utilizar no meu trabalho como atendente de telemarketing, procuro manter a calma e lembrar que é normal ter dificuldades no começo. Quando não consigo resolver sozinha, costumo pedir ajuda a colegas mais experientes ou ao suporte técnico. A prática diária e o uso constante me ajudam a ganhar mais confiança. Encaro essas situações como parte do meu desenvolvimento profissional e pessoal.
Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal? R: Como atendente de telemarketing, não é muito comum que eu precise acessar e-mails ou plataformas de trabalho após o expediente, já que o sistema geralmente só funciona dentro do horário da empresa. No entanto, em alguns momentos, já acessei grupos de mensagens (como WhatsApp) onde a equipe compartilha informações, mudanças de turno ou avisos importantes. O que me motiva a acompanhar mesmo fora do horário de trabalho, é o medo de perder alguma informação importante. Às vezes, também é por preocupação com a produtividade ou para estar atualizada sobre o que pode me afetar no próximo dia. Percebo que esse hábito pode acabar invadindo meu tempo de descanso mas sempre coloco um limite pra não afetar tanto.
Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais? R: Não sinto dificuldade de desconectar, priorizo bastante meu bem-estar fora do horário de trabalho.

Apêndice B – Transcrição da Entrevista com Participante 2

ENTREVISTADO (A) 02
Qual a sua idade? De 26 a 30 anos
Qual seu gênero? Masculino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de <i>call center</i>? De 4 a 6 anos
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento. R: Sim, já me questionei sobre a real necessidade de usar certas tecnologias no ambiente de trabalho. Um exemplo foi quando a empresa onde eu trabalhava decidiu implementar (Solar) um novo sistema, mesmo já utilizando outro que funcionava bem para a equipe (Netsales). No começo, achei que fosse apenas mais uma ferramenta que complicaria o dia a dia, já que exigia treinamentos e adaptação a uma nova interface. A princípio, resisti um pouco, mas depois percebi que o novo sistema trazia recursos úteis, como conseguir verificar tudo em uma única aba, conseguir verificar tudo sem o sistema travar, consegue verificar demais coisas diferentes e no automático, o que acabou otimizando nosso tempo, com um tempo houve adaptações para torná-la mais prática. No fim, percebi que nem sempre a resistência à mudança vem por ser algo pior, mas sim por estarmos acostumados com o que já conhecemos.
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações? R: As tecnologias digitais ajudam bastante a organizar meu tempo, pois facilita a comunicação e consequentemente ter acesso às informações de uma forma ampla, por um exemplo o (WhatsApp) trabalho de (home office) quando o sistema (robbyson) está fora do ar, consigo me comunicar com a gestão por ele. Então destaco como um ponto positivo. Por outro lado existe também a preocupação, e se não existisse essa forma de comunicação? Como seria meu trabalho? Mas acredito que isso é apenas um parecer que pode ser um equilíbrio, porque independente de sistemas ou não, devemos ter contato humano e métodos tradicionais que são eficazes.
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional? R: Me sinto cansado, pelo fato de ficar muitas horas a frente de uma tela, principalmente por ser tanto tempo sentado com os olhos diretamente na tela sem retirar o foco para outras coisas. Então automaticamente já fico com cansaço físico e mental. Por este motivo, nos intervalos costuma deitar um pouco, tomar uma água ou algo do tipo. Para conseguir me sentir disposto e terminar meu trabalho.
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? R: Procuro descansar a mente sempre após a jornada, fico em repouso por algumas horas.
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? R: Quando houve mudanças no sistema, me senti apreensivo por achar que não iria conseguir lidar com o novo sistema, mas com um tempo conseguir trabalhar, e no final tudo era apenas um medo de me sentir incapaz.
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência? R: Tento manter a calma, e faço os procedimentos básicos que são repassados para a gente. Experiências comuns do dia a dia são as chamadas quedas de VDI, que nosso sistema cai e precisamos reiniciar ele todo.
Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança? R: Despreparado, quando mudam de sistema para trabalhar, fazemos alguns cursos muito rápidos, cerca de 10 minutos ou menos que isso, no qual não dá para aprender praticamente tudo do novo sistema, e geralmente a gestão não sabe muito bem como tirar dúvidas.
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações? R: Tento manter a calma e aprender a utilizá-la. Supero a situação de forma tranquila, buscando meus colegas e supervisores.
Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal? R: Não costumo olhar nada do trabalho após expediente, o que costumo ver é somente escala de trabalho que sai geralmente dia 24 de cada mês. O que me motiva a verificar isso é justamente a ansiedade de ter alterado

meu horário para mais tarde, então tem impactos pessoais, pois me sinto com ansiedade e às vezes impaciente ou com desgosto quando me promete diminuição e não ocorre.

Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais?

R: Nenhuma dificuldade, sinto-me aliviado por não estar mais nele, principalmente por ser algo que afeta meu psicológico atualmente.

Apêndice C – Transcrição da Entrevista com Participante 3

ENTREVISTADO (A) 03
Qual a sua idade? De 19 a 25 anos
Qual seu gênero? Masculino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de <i>call center</i>? De 1 a 3 anos
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento. R: Sim, tiveram vários momentos a quais eu me questionei sobre a necessidade e como poderia melhorar o ambiente de trabalho, principalmente com materiais de apoio. O momento a qual me aconteceu foi quando não obtive uma informação concreta com amigos de trabalho e utilizei meios de pesquisa para obter ajuda.
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações? R: Agrega muito na rotina pois é por meio da tecnologia que temos acesso a plataformas de trabalho, processos de melhoria e aprendizado. Pontos positivos é justamente esse contato com sistemas, aprendizados e contatos com gestores e colegas a qual a tecnologia nos permite ter. E a preocupação, que considero ser um ponto negativo é a questão de fraudes.
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional? R: Não tenho nenhum ponto negativo para falar sobre utilização de tecnologia com meu lado físico e mental, não me afeta.
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? R: Sei separar bem o meu ambiente de trabalho, quando saio da minha área de trabalho, esqueço o meu trabalho e vivo minha vida normalmente. Mas tem alguns dias que são mais estressantes e a regra que utilizo para lidar com esses dias é fazendo atividades que me fazem sentir bem e distanciar um pouco desses momentos.
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? R: Me sinto ansioso e um pouco aflito. Momentos em migração a qual eu trabalhava em um setor que utilizava um tipo de sistema e migrei para outro que era um outro sistema, me senti com medo, mas logo deu certo.
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência? R: Fico tranquilo e comunico a quem pode me auxiliar, seja com TI ou supervisor, mas, as vezes fico um pouco ansioso e nervoso.
Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança? R: Já me senti inseguro, mas com o auxílio de colegas de trabalho consegui driblar bem essa situação e ter um ótimo desempenho na ferramenta.
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações? R: Eu sou bem metido quando se trata disso, porque o que eu não sei utilizar eu sempre busco ajuda/ pesquiso sobre para poder saber usar.
Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal? R: Com nenhuma frequência, pois quando saio do trabalho já faço outras atividades justamente para separar o pessoal do profissional. Acredito que seja de grande impacto além de sobrecarregar mais ainda a pessoa que fizer.
Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais? R: Não tenho dificuldade, alguns dias são mais estressantes, mas logo busco as minhas atividades favoritas para me desvincular.

Apêndice D – Transcrição da Entrevista com Participante 4

ENTREVISTADO (A) 04
Qual a sua idade? De 19 a 25 anos
Qual seu gênero? Masculino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de <i>call center</i>? De 1 a 3 anos
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento. R: Com certeza! Já me questionei várias vezes. Lembro de uma situação em que precisávamos preencher um relatório de pós-atendimento manualmente e, depois, passar as mesmas informações para uma planilha digital. Aquilo parecia um retrabalho absurdo! Eu ficava pensando: "Por que não podemos preencher direto na planilha? Ou por que o sistema não gera esse relatório automaticamente?".
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações? R: Para mim, o impacto é gigantesco! A tecnologia agiliza muito o meu trabalho. Consigo acessar informações dos clientes rapidamente, o que melhora o atendimento e me permite resolver problemas de forma mais eficiente. Minhas maiores preocupações são com a instabilidade dos sistemas e a segurança dos dados. Quando um sistema trava ou fica lento, atrapalha todo o fluxo de trabalho e aumenta o estresse.
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional? R: No final de um dia de trabalho intenso com tecnologia, sinto um cansaço visual e mental bem grande. Meus olhos ficam ressecados e a cabeça, pesada.
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? R: Eu tento adotar algumas estratégias para não surtar! Sempre que consigo, faço pequenas pausas para levantar, beber água, alongar um pouco ou apenas olhar para longe da tela por alguns minutos.
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? R: No geral, me sinto curioso, mas confesso que há um misto de ansiedade e tensão, principalmente se a ferramenta é muito diferente ou se a implantação é feita de forma abrupta.
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência? R: Minha primeira reação é tentar resolver, mas se não consigo, acabo sentindo uma frustração grande. É horrível quando você quer ajudar o cliente, mas o sistema não colabora. Teve uma vez que o sistema de telefonia caiu no meio de um atendimento crucial. O cliente estava com um problema complexo, e de repente, a ligação foi derrubada e eu não conseguia mais ligar para ninguém. Fiquei desesperada! Tive que informar a falha ao supervisor, que não tinha muito o que fazer a não ser esperar a equipe de TI. A sensação é de impotência, e isso afeta o humor e a produtividade, porque ficamos parados sem poder trabalhar.
Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança? R: Sim, eu já estava habituado em um sistema e fui migrado para outro setor, eu me sentia completamente despreparado e inseguro. Era como se todos soubessem usar, menos eu, mesmo que não fosse verdade. Isso impactou muito minha confiança. Eu ficava com medo de errar, de perguntar coisas "óbvias" para os colegas e de parecer incompetente para o supervisor. Minha produtividade caiu um pouco nos primeiros dias porque eu demorava mais para fazer as coisas, verificava mil vezes antes de finalizar um atendimento. A gente se sente burro, sabe? Demorou um tempo até eu me sentir à vontade e recuperar a confiança de que eu era capaz de aprender e dominar a ferramenta.
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações? R: Quando me deparo com algo difícil, minha primeira atitude é tentar entender a lógica por trás da ferramenta. Se mesmo assim não consigo, faço o seguinte: * Busco tutoriais: Se a empresa oferece, ou até mesmo no YouTube, procuro vídeos ou guias que expliquem o passo a passo. * Peço ajuda aos colegas: Sempre tem alguém que já dominou a ferramenta e pode dar uma dica rápida. Essa é a forma mais comum e eficaz, na verdade. * Prática: No fim das contas, a melhor forma de superar é praticando.

Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal?

R: Olha, tento ao máximo não acessar, mas confesso que às vezes ainda verifico material de apoio ou mensagens do trabalho, talvez umas 2-3 vezes por semana, especialmente se estou esperando alguma informação ou se deixei algo pendente no final do dia. O que me motiva é um misto de preocupação de ter esquecido algo importante e a sensação de que "preciso estar por dentro" para não ser pego de surpresa no dia seguinte. Também tem um pouco da cultura da empresa, onde algumas mensagens importantes podem chegar a qualquer hora. O impacto na minha vida pessoal é que isso atrapalha a minha desconexão. Mesmo que eu só olhe rápido, a mente já volta para o trabalho, e isso rouba um tempo que deveria ser de descanso e lazer.

Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais?

R: Sim, sinto bastante dificuldade para me desconectar do ambiente digital. E não é só do trabalho, mas da vida digital em geral (redes sociais, notícias, etc.). Isso afeta meu bem-estar porque sinto que minha mente nunca para de processar informações. Há uma sensação de esgotamento mental contínuo, e às vezes me pego rolando feeds sem nem perceber, perdendo tempo que poderia usar para algo mais prazeroso ou produtivo. É um desafio constante!

Apêndice E – Transcrição da Entrevista com Participante 5

ENTREVISTADO (A) 05
Qual a sua idade? De 26 a 30 anos
Qual seu gênero? Masculino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de <i>call center</i>? De 4 a 6 anos
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento. R: Não me questionei
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações? R: Considero impacto satisfatório pois ajuda no dia a dia. Pelo lado positivo o fato de nos acostumarmos cada dia mais com a rotina tecnológica, o negativo por termos que está sempre “conectados” nesse mundo.
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional? R: Me sinto cansado mentalmente, não afeta meu desempenho pois faço atividades físicas que me distraem.
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? R: Tento não pensar em impactos, sigo meu trabalho e esqueço a empresa após ele.
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? R: Me sinto normal e procuro me adaptar ao que a empresa pede, fico bem tranquilo.
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência? R: Fico tranquilo e procuro ajuda dos supervisores e colegas de trabalho. Uma situação comum foi a troca de ferramenta que usamos para busca de contratos, devido a ela travar muito é preciso ter muito psicológico e procurar ter atenção para aprender.
Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança? R: Sim, situações onde somos migrados de segmentos e as ferramentas mudam. Sempre passamos por treinamento mas na prática é diferente, então as experiências mudam e acaba impactando nosso estresse, nos deixando mais ansiosos para aprender.
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações? R: Procuro ajuda de quem sabe delas, como colegas de trabalho ou supervisores.
Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal? R: Procuro esquecer tudo relacionado ao trabalho, acredito que isso me ajude bastante a desvincular.
Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais? R: Não, me desvinculo totalmente assim que encerro minha jornada.

Apêndice F – Transcrição da Entrevista com Participante 6

ENTREVISTADO (A) 06
Qual a sua idade? Acima de 31 anos
Qual seu gênero? Feminino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de <i>call center</i>? De 4 a 6 anos
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento. R: Até o momento, as ferramentas utilizadas são importantes para a desenvoltura do trabalho, então não tive situação que me faça questionar quanto a isso.
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações? R: Como trabalho em regime Home office, as tecnologias são benéficas para a entrega do trabalho, então, as preocupações consideráveis são o excesso de telas que pode trazer alguns maléficos a saúde.
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional? R: Exausta, estressada e totalmente sem paciência para lidar com a família. Me afeta no âmbito familiar pois como tenho criança, fico estressada com eles.
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? R: Gosto de sentar na calçada com a família pra conversar um pouco.
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? R: O novo sempre me assusta, então sempre que surge algo me dá ansiedade pois na maioria das vezes que trazem o novo não é ensinado como se deve e isso assusta muito.
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência? R: Eu, particularmente fico desesperada, mesmo quando foge do meu controle, porque sei que vou ser cobrada depois e que pode gerar desconfiças.
Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança? R: Até o momento não.
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações? R: Eu procuro sempre pesquisar, ler sobre determinada ferramenta, gosto de estar segura no que vou fazer.
Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal? R: Plataformas não acesso, mas fico atenta aos grupos, na minha cabeça não consigo separar o meu horário de trabalho do descanso, tenho dificuldade em não responder aos meus superiores pois na minha cabeça vou ter problema se não responder de imediato.
Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais? R: Muita, por medo de ser algo importante e pra mim se eu não responder logo vou me prejudicar.

Apêndice G – Transcrição da Entrevista com Participante 7

ENTREVISTADO (A) 07
Qual a sua idade? De 19 a 25 anos
Qual seu gênero? Feminino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de call center? De 4 a 6 anos
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento. R: As tecnologias em relação a super “espionagem” digamos assim , com os colaboradores em relação a sistema e dados pessoais dos clientes , oq é de certo modo compreensível pois fraudes por partes de operadores pode existir , mas mesmo como todo o segmento ao extremo de super vigilância eles precisam ver a realidade de todo modo pode ocorrer , e os instrumentos que geram essa vigilância nos deixa estressados pois só fazem tarda o nosso trabalho e nós estressar mais ainda .
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações? R: Os aspectos tecnológicos no meu trabalho no momento eles são ate de agrado , pois ajudam bastante no dia a dia . O problema mesmo é quando essa tecnologia não funciona como deve , quando trava, cai, gerando estresse pq nós impacta no dia .
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional? R: A tecnologia é cansativa , principalmente no dia a dia , ela te cansa tanto mentalmente como fisicamente. Muita dor de cabeça , dores no corpo, e etc. sem contar o estresse e ansiedade que te causa.
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? R: Quando termino de trabalhar depois de horas de telas e tecnologias, gosto de me desvincular o máximo , tento ler um livro , assistir pra relaxar, e conversar em a família pra distrair, e tentar pega o mínimo no celular .
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? R: Quando um sistema ele vem de uma forma negativa, causa muito estresse , a gente sente medo caso n faça certo, medo de n se adaptar. Medo das consequências que irá vir caso não siga o corretamente
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência? R: Antigamente eu me frustrava muito, como se o problema fosse culpa minha ou algo assim, mas hoje em dia aprendi lidar que n é culpa minha , o sistema é assim mesmo e n tenho nada que possa fazer . Quando a vdi cai por ex, eu só tento até conseguir, não posso deixa isso me irrita pois não é culpa minha
Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança? R: Como eu disse na outra resposta, eu não deixo mais isso me afetar, apenas tento até dá certo, caso n der procuro suporte que possa resolver.
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações? R: Superar não é uma escolha aqui, vc tem que aprender, ou vc aprende ou vc vai sofrer alguma consequência.
Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal? R: Quando meu horário de trabalho acaba, eles não podem mais contar comigo pra nada . Eu só sigo e aproveito meu dia sem pensar em trabalho ou problemas que possa ter nele .
Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais? R: Desconectar pra mim não é um problema, é um alívio, gosto de aprovar ao redor ao invés de está sempre conectada.

Apêndice H – Transcrição da Entrevista com Participante 8

ENTREVISTADO (A) 08
Qual a sua idade? De 19 a 25 anos
Qual seu gênero? Masculino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de <i>call center</i>? De 1 a 3 anos
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento. R: Não, pois o trabalho é submetido a tecnologia que envolve equipamentos de trabalho e é o necessário.
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações? R: É viável no dia a dia tem seus lados positivos e negativos, os positivos são os que tem o suporte no dia a dia e em quesito ao negativo que exerce muito o psicológico e a visão.
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional? R: Me sinto cansado, procuro me distrair mais após jornada de trabalho e não incluir vida pessoal com profissional. Afeta meu físico devido ao cansaço, mas infelizmente é o que acontece.
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? R: Procuro me ocupar mais em outras coisas e o máximo de descanso possível. Faço curso após o trabalho, então me ocupo com os estudos também.
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? R: Depende muito do sistema, certo que os que nunca tivemos acesso a gente não tem conhecimento mais vai procurando o máximo algumas informações e se adequando a eles, causa tensão mas me acostumo.
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência? R: Repasso ao supervisor todo o caso e aguardo o suporte dos mesmo para tratar o problema. Situações de quedas sistêmicas ou clientes com problemas diferentes para resolver.
Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança? R: Sim, principalmente o sistema que batemos o ponto e procuro repassar ao responsável o quanto antes. Experiência negativa, pois me senti insegura para realizar determinada ação.
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações? R: Procuro me informar sobre o sistema no qual nunca vi e desenvolver a prática o quanto antes.
Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal? R: Frequentemente as redes sociais não por 24 horas mais por boa parte do dia. Acredito que o costume de usar as redes sociais, acabo passando tempo sem perceber.
Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais? R: Sim, pois somos ligados no mundo tecnológico e sim isso afeta muito inclusive afeta o sono etc.

Apêndice I – Transcrição da Entrevista com Participante 9

ENTREVISTADO (A) 09
Qual a sua idade? Acima de 31 anos
Qual seu gênero? Feminino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de <i>call center</i>? De 1 a 3 anos
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento. R: Não, nunca me questionei.
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações? R: Sim, ponto positivo que a pessoa tem a facilidade de resolver alguma questão de extrema urgência com mais facilidade e o ponto negativo que futuramente podem não precisarem mais de pessoas humanas para desempenhar determinada função no trabalho
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional? R: Cansada, afeta meu desempenho dentro de casa pois tenho uma criança.
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? R: Tento usar pouco o celular após o trabalho.
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? R: Confortável, nunca gerou desconforto ou ansiedade não
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência? R: Normal, costumo não levar pro coração e separar o que não é culpa minha.
Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança? R: Não, nenhuma situação.
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações? R: Tento manter a calma e resolver da melhor forma possível
Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal? R: Sem muita frequência, isso me ajuda a separar a vida pessoal das redes sociais e aproveitar mais o meu filho.
Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais? R: Não, encerro o trabalho e esqueço tudo dele.

Apêndice J – Transcrição da Entrevista com Participante 10

ENTREVISTADO (A) 10
Qual a sua idade? De 19 a 25 anos
Qual seu gênero? Masculino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de call center? Menos de 1 ano
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento. R: Até então não
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações? R: Percebo que as tecnologias digitais têm um impacto significativo na minha rotina profissional. Elas facilitam muito o trabalho, principalmente por permitirem atividades remotas com eficiência, garantindo o monitoramento e a execução das tarefas sem grandes dificuldades. Isso traz mais flexibilidade e agilidade ao dia a dia. Por outro lado, também vejo pontos que exigem atenção. Passamos muitas horas seguidas em frente a uma tela, digitando, ouvindo áudios e interagindo por aplicativos como o WhatsApp, o que pode gerar cansaço físico e mental. Além disso, a dependência de sistemas e equipamentos pode ser um risco, qualquer falha técnica pode comprometer toda a operação.
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional? R: Normalmente eu me sinto muito mais desgastado quando o atendimento é por ligação por conta de não ter tempo entre os atendimentos, então quando chega no final do expediente eu só quero me deitar e descansar e durante o resto do dia eu não consigo ser produtivo.
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? R: Aproveito as pausas pra esvaziar a mente e respirar e no final do expediente eu fico um tempo longe de qualquer tecnologia e procuro fazer outras tarefas
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? R: A situação vai explicar como eu me sentia, na época tinha um sistema novo que iria ser implementado então ficavam forçando os atendentes a usar mas o sistema tinha muitos defeitos e parecia estar incompleto então sempre me deixava ansioso porque eu tentava usar e não conseguia devido as falhas do sistema e isso me prejudicava porque eu perdia o tempo do atendimento que era uma meta que os supervisores sempre cobravam sendo que não tinha nada que eu pudesse fazer, eu ficava ansioso, frustrado, com raiva e ainda saía prejudicado no fim de tudo.
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência? R: Sempre que acontece alguma falha eu comunico para os supervisores e tento resolver com calma, até o momento nada fugiu do controle
Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança? R: Isso volta no exemplo que eu falei do novo sistema que estava sendo implementado, conforme os dias passavam eu ficava mais inseguro de usar já que o sistema quase não funcionava direito, mesmo quando o sistema foi atualizado e melhorou as funcionalidades eu ainda ficava em dúvida se conseguiria utilizar da forma correta.
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações? R: Eu tento buscar informações com colegas que usam a mesma ferramenta ou com algum superior e também vou testando as funcionalidades tentando aprender sozinho
Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal? R: Só acesso se for extremamente necessário, eu faço isso para conseguir me "desligar" completamente do trabalho depois do final do expediente e focar mais na minha vida pessoal, assim eu consigo ser mais produtivo e desenvolver coisas que me ajudam a me manter bem de saúde mental e física.

Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais?

R: Não, acho que depois que eu comecei a trabalhar eu procurei me desconectar mais, pelo fato de eu passar muito tempo no ambiente digital chega um momento em que a gente precisa sair um pouco e passar mais tempo realizando outras tarefas, passando tempo com familiares ou amigos.

Apêndice K – Transcrição da Entrevista com Participante 11

ENTREVISTADO (A) 11
Qual a sua idade? De 19 a 25 anos
Qual seu gênero? Feminino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de <i>call center</i>? Menos de 1 ano
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento. R: Sim, já me questionei em algumas situações sobre a real necessidade de determinadas tecnologias no ambiente de trabalho, especialmente quando elas pareciam mais complicar do que facilitar o fluxo das atividades. Um exemplo marcante foi a adoção de uma nova plataforma de gerenciamento de tarefas pela equipe, diante dessa situação, compartilhei minhas observações com a equipe e sugeri uma análise mais crítica sobre o uso da ferramenta.
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações? R: De modo geral, considero que elas contribuíram significativamente para o aumento da produtividade, da agilidade na comunicação e da flexibilidade no trabalho. Entre os aspectos positivos, destaco a automação de processos repetitivos, o acesso rápido a dados e documentos, e a possibilidade de trabalho remoto, que se tornou uma alternativa viável graças aos recursos digitais, por outro lado, há pontos que merecem atenção. Um dos principais é a dificuldade em estabelecer limites claros entre o tempo profissional e o pessoal, já que a conectividade constante pode gerar a expectativa de disponibilidade fora do expediente
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional? R: Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, a sensação relatada é frequentemente de exaustão física e mental. como cansaço, dores de cabeça, tensão muscular, dificuldade de concentração, irritabilidade, ansiedade e até mesmo insônia
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? R: Procuro deixar o celular de lado, aproveitar mais a família, fazer qualquer outra tarefa que seja longe das telas
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? R: Sempre que surge a necessidade de utilizar uma nova ferramenta ou sistema digital no trabalho, confesso que sinto um misto de curiosidade e apreensão. Por um lado, entendo que essas mudanças costumam ter como objetivo melhorar processos e trazer mais eficiência. Por outro, é comum que, no início, haja certa ansiedade, especialmente quando a adoção é feita de forma rápida, sem tempo adequado para capacitação
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência? R: Procuro manter a calma, entendo que imprevistos tecnológicos fazem parte do ambiente de trabalho, e que a maneira como reagimos a essas situações é fundamental para minimizar impactos
Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança? R: Sim, já enfrentei situações em que me senti insegura ao ter que utilizar uma ferramenta tecnológica nova, especialmente em momentos em que a adaptação precisava ser rápida, essa experiência me ensinou que sentir-se insegura diante de uma nova tecnologia é algo normal, mas que a forma como reagimos a esse sentimento faz toda a diferença. Ter humildade para pedir ajuda, buscar aprendizado ativo e reconhecer o próprio progresso foram atitudes que não apenas me ajudaram a superar o desafio, mas também fortaleceram minha autoconfiança para lidar com outras ferramentas no futuro
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações? R: Busco apoio de alguém próximo que possa me ajudar, ou até mesmo tutorias
Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal?

R: Pelo menos duas, três vezes durante o dia, o principal motivo é senso de responsabilidade, e não deixar atividades acumuladas. Reconheço que esse hábito pode gerar impactos negativos na vida pessoal, especialmente no que diz respeito ao descanso e à qualidade do tempo livre.

Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais?

R: Não

Apêndice L – Transcrição da Entrevista com Participante 12

ENTREVISTADO (A) 12
Qual a sua idade? R: 18 anos
Qual seu gênero? R: Feminino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de <i>call center</i>? R: Menos de 1 ano
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento. R: Sim, já me questionei sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no ambiente de trabalho. Um exemplo claro disso foi quando a empresa onde trabalho implementou um novo sistema de atendimento ao cliente, informando que ele traria melhoria, porém, ele era mais complicado do que o anterior
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações? R: O impacto das tecnologias na minha rotina é muito frequente. Elas estão presentes em praticamente tudo que faço no trabalho, desde o atendimento aos clientes até o controle de metas, registro de chamadas. Pelo lado positivo é o “comodismo” de já usarmos no dia a dia e o negativo seria o controle que ela tem sobre a gente
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional? R: Após um dia de trabalho com uso intenso de tecnologias, geralmente me sinto bastante cansado física e mentalmente. Sinto dores nas costas, cansaço visual e, às vezes, dor de cabeça por ficar tantas horas diante do computador. Isso afeta meu desempenho, pois com o tempo começo a perder o foco e me sentir mais irritado ou ansioso.
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? R: Quando chego em casa, tento me desligar um pouco das telas e fazer algo mais leve, como ouvir música ou descansar, para recuperar a mente
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? R: Quando preciso usar novas ferramentas no trabalho, geralmente fico ansioso, principalmente se não recebo treinamento adequado. Uma vez, implementaram um sistema novo de atendimentos sem explicação, e isso me deixou tenso, com medo de errar e ser cobrado. Com o tempo me adaptei, mas foi um período estressante.
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência? R: Costumo ficar frustrado, principalmente se estou atendendo um cliente e preciso resolver algo com urgência. Tento manter a calma, seguir os procedimentos de suporte e avisar o supervisor.
Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança? R: Sim, já me senti inseguro ao usar uma nova ferramenta de atendimento sem treinamento. No começo, tive dificuldades fiquei com medo de ser cobrado mas consegui me adaptar e recuperar a segurança.
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações? R: Peço ajuda para colegas ou supervisores e pratico bastante.
Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal? R: Depois do trabalho, raramente acesso e-mails ou plataformas, mas às vezes faço isso por pressão ou para evitar problemas no trabalho. Isso acaba atrapalhando meu descanso e reduz o tempo para a vida pessoal.
Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais? R: Sim, sinto dificuldade para desconectar às vezes. Isso deixa meu bem-estar abalado, fico mais cansado e acabo dedicando menos tempo para amigos e família.

Apêndice M – Transcrição da Entrevista com Participante 13

ENTREVISTADO (A) 13
Qual a sua idade? R: Acima de 31 anos
Qual seu gênero? R: Feminino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de call center? R: Mais de 6 anos
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento. R: Sim. Por exemplo, um sistema novo que complicou processos simples. Comentei com a supervisora, mas tive que continuar usando.
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações? R: Facilitam organização e comunicação, mas às vezes geram excesso de controle e sobrecarga.
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional? R: Cansado mental e fisicamente, com dores e dificuldade para focar no final do dia.
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho? R: Tento me distrair nas pausas e conversar com meus colegas
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão? R: Normalmente, sinto um pouco de ansiedade quando aparece uma ferramenta nova, especialmente se não recebo um treinamento adequado
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência? R: Fico frustrado, mas tento manter a calma e seguir os procedimentos para resolver.
Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança? R: Sim, especialmente no começo de mudanças grandes. Me senti inseguro e com medo de errar, o que afetou minha confiança. Com o tempo, pratiquei e busquei ajuda, o que me ajudou a recuperar segurança para trabalhar melhor.
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações? R: Procuo entender melhor como funciona, assisto vídeo e peço ajuda a colegas ou supervisores. Também pratico bastante até me sentir mais confortável
Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal? R: Raramente acesso as ferramentas depois do trabalho, mas quando faço é por necessidade ou para evitar acúmulo no dia seguinte. Esse hábito acaba prejudicando meu descanso e tirando tempo da minha vida pessoal, o que sei que não é saudável a longo prazo
Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais? R: Sim, às vezes é difícil desconectar, o que acaba prejudicando meu descanso e aumentando o estresse. Isso faz com que eu tenha menos disposição para interagir com família e amigos, afetando minhas relações pessoais.

Apêndice N – Transcrição da Entrevista com Participante 14

ENTREVISTADO (A) 14	
Qual a sua idade?	R: De 19 a 25 anos
Qual seu gênero?	R: Feminino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de <i>call center</i>?	R: De 4 a 6 anos
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento.	R: Sim, já me perguntei se algumas tecnologias realmente ajudam ou só complicam. Por exemplo, tivemos uma atualização no sistema que deixou algumas coisas mais lentas e confusas. Conversei com minha supervisora sobre isso, mas tivemos que nos adaptar mesmo assim.
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações?	R: As tecnologias facilitam muito a organização do trabalho e o acesso rápido às informações. Porém, sinto que às vezes tem um excesso de monitoramento e muitas ferramentas diferentes para usar, o que acaba atrapalhando
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional?	R: Depois do trabalho, me sinto cansado mentalmente, com a cabeça cheia. Também sinto desconforto físico, como dores nas costas e nos olhos. Isso atrapalha minha concentração e às vezes me deixa mais irritado no fim do dia
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho?	R: Uso as pausas para distrair a mente, ir comer e largar um pouco a tela
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão?	R: Fico um pouco ansioso no começo, especialmente quando a ferramenta é complexa e não recebo muito treinamento. Teve uma vez que lançaram um sistema novo que demorou para eu entender, e a pressão para entregar resultados continuava alta.
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência?	R: Fico frustrado, mas tento manter a calma. Já aconteceu do sistema travar em um momento crítico, e tivemos que fazer anotações manuais até resolver. Foi estressante, mas a equipe se ajudou para minimizar os problemas
Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança?	R: Sim, principalmente no começo de algumas mudanças. Me senti inseguro e com medo de errar, o que afetou minha confiança.
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações?	R: procuro praticar, pedir ajuda aos colegas e supervisores
Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal?	R: não acesso, esqueço totalmente o trabalho
Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais?	R: não, quando saio do trabalho esqueço totalmente ele

Apêndice O – Transcrição da Entrevista com Participante 15

ENTREVISTADO (A) 15	
Qual a sua idade?	R: De 19 a 25 anos
Qual seu gênero?	R: Feminino
Há quanto tempo você trabalha como operador(a) de <i>call center</i>?	R: De 4 a 6 anos
Em algum momento, você já se questionou sobre a real necessidade de utilizar certas tecnologias no seu ambiente de trabalho? Por favor, compartilhe um exemplo ou situação em que isso aconteceu e como você lidou com esse questionamento.	R: Não, nunca me questionei
Como você percebe o impacto das tecnologias digitais na sua rotina profissional? Quais aspectos você considera positivos e quais lhe causam dúvidas ou preocupações?	R: Na minha rotina considero bem ok, nunca achei que impactasse tanto. O lado positivo é o costume, o mundo digital já fez com que nos acostumássemos com o uso dele. O lado negativo são o uso de telas, que acabam cansando mais
Após um dia de trabalho com uso intensivo de tecnologias, como você costuma se sentir física e mentalmente? Poderia descrever como isso afeta seu desempenho ou seu estado emocional?	R: Me sinto cansada física e mentalmente, sem ânimo e disposição para outras funções. Meu emocional fica bem abalado, devido ao uso excessivo
Quais estratégias você costuma adotar para lidar com o cansaço relacionado ao uso contínuo de tecnologias no ambiente de trabalho?	R: No trabalho procuro me distrair durante o horário de pausa e descansar um pouco dentro da jornada, com pequenas pausas sem telas
Como você se sente ao precisar utilizar novas ferramentas ou sistemas digitais no seu trabalho? Pode relatar alguma situação em que isso gerou ansiedade ou tensão?	R: Me sinto tranquila, nunca me causou ansiedade
Quando enfrenta dificuldades técnicas ou falhas em sistemas durante suas atividades profissionais, como costuma reagir? Pode compartilhar alguma experiência?	R: Procuro pessoas que entendam do assunto para me ajudar a aprender sobre os sistemas. Situações comuns são novas ferramentas, sempre temos treinamento e a fase de adaptação
Você já viveu situações em que se sentiu despreparado(a) ou inseguro(a) para utilizar alguma ferramenta tecnológica exigida no trabalho? Como foi essa experiência e de que forma ela impactou sua confiança?	R: Sim, novas tecnologias são bem estressantes, principalmente para quem ainda irá aprender. Abala nossa confiança mas logo que aprendemos tudo se torna mais fácil
O que costuma fazer quando se depara com tecnologias que considera difíceis de utilizar? Poderia descrever como supera essas situações?	Procuro pessoas que possam me ensinar, como supervisores, coordenadores ou os instrutores de treinamento
Após o horário de expediente, com que frequência você continua acessando e-mails ou plataformas de trabalho? O que motiva esse comportamento e como você percebe o impacto disso em sua vida pessoal?	R: Acesso devido a “curiosidade “ mas entendo que isso afeta meu bem estar, acabo esquecendo meu lado pessoal
Você sente dificuldade para se desconectar do ambiente digital fora do horário de trabalho? Como isso afeta seu bem-estar e suas relações pessoais?	R: Sim, devido ao costume de está sempre trabalhando, é difícil me desconectar