



CENTRO UNIVERSITÁRIO DR. LEÃO SAMPAIO – UNILEÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

TAMIRES NASCIMENTO SANTOS

**SÍNDROME DE BURNOUT: PERSPECTIVAS PSICOLÓGICAS DO
ESGOTAMENTO PROFISSIONAL EM ATENDENTES DE TELEMARKETING**

Juazeiro do Norte
2020

TAMIRES NASCIMENTO SANTOS

**SÍNDROME DE BURNOUT: PERSPECTIVAS PSICOLÓGICAS DO
ESGOTAMENTO PROFISSIONAL EM ATENDENTES DE TELEMARKETING**

Artigo apresentado à Coordenação do
Curso de Graduação em Psicologia do
Centro Universitário Dr. Leão Sampaio,
como requisito para a obtenção do grau
de bacharelado em Psicologia.

Juazeiro do Norte
2020

TAMIRES NASCIMENTO SANTOS

**SÍNDROME DE BURNOUT: PERSPECTIVAS PSICOLÓGICAS DO
ESGOTAMENTO PROFISSIONAL EM ATENDENTES DE TELEMARKETING**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à coordenação do curso de
Psicologia do Centro Universitário Dr. Leão
Sampaio, como requisito para obtenção de
grau de Bacharelado em Psicologia.

Aprovado em: 14/12/2020

BANCA EXAMINADORA

Esp. Silvia Moraes de Santana Ferreira
Orientadora

Dr. Joaquim Iarley Brito Roque
Avaliadora

Me. Mônica Maria Alves de Araújo
Avaliadora

SÍNDROME DE BURNOUT: PERSPECTIVAS PSICOLÓGICAS DO ESGOTAMENTO PROFISSIONAL EM ATENDENTES DE TELEMARKETING

Tamires Nascimento Santos¹

Silvia Morais Santana²

RESUMO

O estresse no mundo do trabalho está diretamente interligado com as relações do indivíduo com o ambiente, gerando por meio dessa relação, impactos significativos na qualidade de vida do sujeito. O presente estudo tem como tema a síndrome de burnout: perspectivas psicológicas do esgotamento profissional em atendentes de telemarketing, tendo como objetivo compreender as principais causas para o desenvolvimento do esgotamento profissional em atendentes de telemarketing, partindo da problemática das principais causas para o adoecimento pela síndrome de burnout. Este trabalho refere-se a uma revisão bibliográfica, desenvolvida por meio de acervos literários, datados das duas últimas décadas, existente sobre a temática. No levantamento de dados, foi possível observar a relevância de informações acerca da importância do ambiente como fator influenciador no desenvolvimento de doenças, em correlação se apresenta o estresse como protagonista desse adoecimento e conseqüentemente o desencadeamento do esgotamento profissional. O efeitos das doenças ocupacionais impactam na qualidade de vida do trabalhador, gerando assim, alterações psicológicas na vida do sujeito.

Palavras-chave: Burnout. Telemarketing. Trabalho.

ABSTRACT

Stress in the world of work is directly interconnected with the individual's relations with the environment, generating through this relationship, significant impacts on the subject's quality of life. The present study has as its theme the burnout syndrome: psychological perspectives of professional exhaustion in telemarketing attendants, aiming to understand the main causes for the development of professional exhaustion in telemarketing attendants, starting from the problem of the main causes for the illness by the syndrome burnout. This work refers to a bibliographic review, developed through literary collections, dating from the last two decades, existing on the theme. In the survey of data, it was possible to observe the relevance of information about the importance of the environment as an influencing factor in the development of diseases, in correlation is stress as the protagonist of this illness and consequently the trigger of professional exhaustion. The effects of occupational illnesses impact the worker's quality of life, thus generating psychological changes in the subject's life.

Keywords: Burnout. Telemarketing. Job.

¹ Tamires Nascimento Santos. Email: tamirxssantx@gmail.com

² Silvia Morais Santana. Email: silviamorais@leaosampaio.com.br

1 INTRODUÇÃO

A síndrome de burnout, foi incluída no anexo II da previdência social, referente a agentes patológicos desde o ano de 1996, como doença profissional incapacitante, entretanto, os números estejam cada vez mais crescentes no decorrer das duas últimas décadas, ainda é considerado uma doença, pouco conhecida pela maioria da população e por isso, não se tem muitos dados epidemiológicos atualizados. Segundo Benevides-Pereira (2002), faz-se necessário compreender a doença, para que se possa conseguir identificar os sintomas, diagnosticar e encaminhar para os profissionais corretos.

Diante do avanço da Síndrome de Burnout nos locais de trabalho e o crescimento, tanto em números quanto em importância dos Call Centers, surge o seguinte questionamento: quais as principais causas do desencadeamento da síndrome de burnout em atendentes de telemarketing

O presente artigo se propõe a compreender as principais causas do esgotamento profissional em atendentes de telemarketing, partindo do pressuposto de que a área de teleatendimento apresenta constante expansão no mercado de trabalho, acompanhado por crescentes casos de doenças relacionadas à atividade laboral.

Alguns transtornos mentais e do comportamento descritos pelo Ministério da saúde (2001), através do decreto 3048/99, são atribuídos como doenças relacionadas ao trabalho, distribuídas em grupos I, II e III, sendo o primeiro grupo relacionado a doenças legalmente reconhecidas como ocasionadas por acidente de trabalho. No grupo II são classificados como fatores contribuintes para o desencadeamento de doenças, e no grupo III engloba os agravadores de doenças latentes.

Este trabalho tem como objetivo geral compreender quais são os fatores influenciadores para o desenvolvimento da síndrome de burnout em atendentes de telemarketing. Tendo como objetivos específicos: (a) averiguar os principais fatores considerados de risco para o adoecimento e sofrimento mental; (b) descrever a causalidade entre ambientes estressores e o desencadeamento da síndrome de Burnout; (c) Apresentar as causas do adoecimento mental em profissionais de teleatendimento, no intuito de prevenir e promover saúde para os profissionais de

calor center. Tem-se como justificativa a relevância de se elaborar trabalhos voltados para este tema, visto que o esgotamento mental é vivenciado como fator influenciador no problema de saúde pública. Considerando o atual cenário de crise econômica e mercadológica, faz-se necessário pensar em ações urgentes no tocante aos cuidados estratégicos, referentes a saúde e doença do trabalhador, visto que o processo de bem-estar impacta diretamente nos resultados de produtividade do sujeito.

Ressalta-se ainda a importância de estudos mais aprofundados sobre os indícios e ocorrências da síndrome de Burnout, de modo a trazer levantamentos reflexivos sobre o tema e auxiliar empresas e colaboradores a lidar com a problemática e reduzir danos.

2 METODOLOGIA

A presente pesquisa consiste em uma revisão bibliográfica que, segundo Gil (2008) constitui-se através de material já elaborado em artigos científicos e livros já publicados. Além disso se trata de uma pesquisa de cunho qualitativo. Gil (2008) define qualitativa enquanto método narrativo que propicia o aprofundamento de investigações sobre fenômenos já estudados e suas relações, bem como a valorização do contato direto com o objeto estudado, mantendo-se portanto, aberta à interpretação de significados múltiplos. Enquanto se difere do método quantitativo, que busca interpretar uma realidade por meio de dados estatísticos obtidos pelo emprego da quantificação, tanto em modalidade de coleta, como de tratamento dos resultados por meio de técnicas específicas. Para esta pesquisa em questão, utilizou-se a base de dados da Scielo, Periódicos CAPES, MEDLINE, Pepsico, Google acadêmico e a Organização Mundial de Saúde (OMS).

A busca foi feita em trabalhos compreendidos nos últimos dezessete anos de 2000-2017, nas quais foram selecionados um total de vinte e um materiais, entre livros e artigos científicos. Foram utilizados como critérios de inclusão, os artigos produzidos com metodologia de pesquisa de campo e publicados em revistas na língua portuguesa. Utilizando-se como descritores, síndrome de burnout e teleatendimento.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

A palavra burnout tem origem do inglês que dividido em dois, “born” significa queimar e “out” traduzido para o português significa consumir-se de dentro para fora. Metaforicamente o termo ressalta as alterações psicológicas que a síndrome causa no organismo, acarretando problemas físicos e psíquicos na vida do sujeito acometido.

De acordo com levantamentos da OMS (2017), através da pesquisa publicada no livro “Depressão e outros transtornos mentais comuns: estimativas de saúde global”, afirma-se que doenças mentais como depressão atingem cerca de 5,8% da população brasileira (11.548.577). Já distúrbios relacionados à ansiedade afeta 9,3% (18.657.943) das pessoas que vivem no Brasil. Destes incluem os que sofrem da síndrome de burnout.

A síndrome de burnout tem ganhado considerável visibilidade na atualidade, assim como outras doenças depressoras, que também tem acometido grande parte da população. Este esgotamento mental, segundo os autores (CODO, 1999; BENEVIDES-PEREIRA, 2003), refere-se a perda de energia, caracterizado principalmente pela tensão prolongada nas tarefas desempenhadas, ou seja, está intimamente ligada ao ambiente de trabalho, gerando assim, efeitos de improdutividade na vida profissional, tanto quanto na vida pessoal dos indivíduos.

3.1 Principais fatores considerados de risco para o adoecimento e sofrimento mental

O esgotamento profissional é compreendido devido aos níveis excessivos de estresse, além do recorrente comportamento de exaustão no ambiente de trabalho. Estudos apresentam quatro correntes teóricas com base na etiologia da síndrome, sendo elas a organizacional, sociopsicológica, clínica e sócio histórica. Dentre elas, pode-se considerar a sociopsicológica, como a que está voltada diretamente aos aspectos sociais do indivíduo, bem como ao meio e trabalho (MUROFUSE et al. 2005).

Conceituando a mesma linha de pensamento, Dejours (1997), ressalta que o estigma de sofrimento e trabalho se correlacionam de alguma forma, mas nem

sempre ocasionam danos diretamente ao sujeito pois as experiências de incapacidade e frustrações podem contribuir para que o sujeito crie suas próprias adaptações, descobrindo novos rumos, para exercer o trabalho real, sem obrigatoriamente desencadear sofrimento psíquico ao sujeito, corroborando com Maslach (2005), quando ressalta que ao vivenciar o esgotamento mental, o sujeito passa a desenvolver novos comportamentos adaptativos para desempenhar as atividades estabelecidas pelo trabalho formal, mas que frequentemente o sujeito demonstra desânimo e angústia nesse processo.

Corroborando com esse viés, segundo Abrahão (2008), é possível perceber algumas manifestações de adoecimento mental, de acordo com o comportamento que o indivíduo passa a manifestar, Inicialmente apresentado como sobrecarga nas tarefas desenvolvidas, de modo que as demandas apresentam-se maiores do que os recursos disponíveis para a solução do problema, gerando assim cada vez mais estresse no ambiente de trabalho.

Entretanto, a partir de diversos contextos é possível perceber que a alteração da saúde mental se estabelece a partir de diversos contextos, sendo eles determinados ou articulados com a relatividade da relação organização e trabalhador. Algumas teorias divergem no sentido de estabelecimento do papel de trabalho no adoecimento e saúde do sujeito. Além disso, é certo que os transtornos mentais pertencem a fatores multicausais, partindo da interação da complexidade de causa e efeito (DEJOURS, 1987).

Considerando Dejours (1994), ao afirmar que as relações de trabalho contribuem para a diminuição da carga psíquica que pode vir a favorecer o equilíbrio homeostático do sujeito, é possível compreender também quando o oposto acontece, ou seja, quando a organização não oferece condições de trabalho favorável, extinguindo as possibilidades do trabalhador de gerenciar seu próprio sofrimento e desenvolver condições criativas/adaptativas para ressignificar o trabalho, impossibilitando os recursos de descarga acumulada no aparelho psíquico.

Ainda de acordo com Dejours (1997), a carga psíquica é formada em meio a fatores psicológicos, através de experiências e excitações do mundo externo, como informações visuais, sonoras, táteis, olfativas, entre outras, bem como as experiências internas, como sentimentos, emoções e frustrações. A junção dessas excitações se transformam em energia pulsional, que se esvazia pelo atalho

psíquico e motor, transcendendo, assim, as patologias.

O rumo da liberação dessas vias, é escolhido de acordo com as experiências pessoais, desejos, expectativas, motivações e necessidades psicológicas individuais, assegurando assim, a subjetividade de cada um, segundo Dejours (1994).

De acordo com o mesmo, nem sempre é possível alcançar o equilíbrio entre os interesses da organização e as necessidades físicas e psíquicas do trabalhador, emergindo assim, o sofrimento que pode ser ou não acentuada sobre a saúde mental do colaborador que vende mão de obra (DEJOURS, 1997).

Corroborando com a linha de pensamento, Abrahão (2008) ressalta que:

O ser humano tem acumulado cada vez mais tarefas e vivem angústias, buscando formas de administrar a vida pessoal e profissional. Na sobrevivência diária, a cada momento são solicitados reflexos rápidos e pensamentos acelerados, intensificando a sensação de mal/estar. O efeito de todo esse mal/estar, invariavelmente é atribuído ao estresse (ABRAHÃO, CRUZ, 2008, p. 107).

A síndrome de burnout se caracteriza por três dimensões: exaustão, despersonalização do eu e realização profissional. Considerando Codo (1999), uma das primeiras vias para esse esgotamento profissional acontece quando o trabalhador, manifesta sentimentos de apatia e desinteresse com as atividades laborais, demonstrando alteração no nível afetivo, de modo que os recursos emocionais estão desgastados, gerando atritos constantes e resultantes de pensamentos recorrentes de que não há solução para o problema presente.

Ainda de acordo com o autor, na segunda dimensão ocorre o desenvolvimento de atitudes de rejeição e embotamento afetivo que geralmente surge como extensão do desgaste emocional, quando o trabalhador cria mecanismos de defesa para sublimar, mesmo que precariamente, o ambiente estressor na qual faz parte, contudo, a terceira dimensão é potencializada com a baixa realização profissional. Necessariamente é pontuada pela falta de expectativas futuras e com baixo rendimento pessoal, onde se caracteriza o esgotamento profissional, fadiga e tendências de regressão no trabalho (CODO, 1999).

Dejours (1997), conceitua em suas colaborações, que o trabalho está intimamente ligado às questões subjetivas do sujeito. Agregando valores na vida do indivíduo, exercendo assim, o preenchimento de vazios e trazendo o sentimento de pertencimento a um grupo, ou comunidade. No entanto, em

algumas situações o trabalho é necessitado de significado, manifestando o sentimento de desadaptação e de desregulação nas atividades que realiza. Nesse sentido, em alguns contextos acontece a coação do equilíbrio físico e psíquico e com isso ocorre o desencadeamento de sofrimento e adoecimento do trabalhador, reduzindo a esfera da subjetividade do ser humano.

Devido os múltiplos fatores envolvidos no desenvolvimento do sofrimento físico e psíquico no trabalho de teleatendimento, destaca-se as atividades exercidas capaz de desenvolver a perda de autonomia dos operários durante o desempenho de suas funções. Uma vez que de acordo com Veras (2006) o trabalhador possui pouco controle sobre condições inesperadas no momento do atendimento, assim como, não têm abertura para o desempenho do seu próprio ritmo e modo de trabalhar. Com isso percebe-se que não há total domínio do trabalhador sobre o trabalho (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Alguns autores como Benevides-Pereira (2002), consideram que a fadiga permanente, déficit de atenção, alterações na memória, irritabilidade constante, embotamento afetivo, humor depressivo, lesão por esforço repetitivo e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (LER/ DORT), entre outras frustrações, são sintomas diretos e/ou indiretos da síndrome de burnout, como consequência de pressões psicológicas, físicas e desgaste intelectual. Dessa forma Algodoal (2002) ressalta que o indivíduo pode utilizar-se de formas linguísticas variadas, para realizar o trabalho prescrito em função do trabalho real, muitas vezes apresentando-se em constante isolamento e distanciamento da sua realidade.

3.1 Ambientes estressores e o desencadeamento da síndrome de Burnout

O nexos causal se dá pela comprovação de causa e efeito, caracterizado principalmente por ações motivadoras de forma direta e/ou indireta, por negligência ou imprudência daquele que causa dano. O campo da saúde do trabalhador compõe o estabelecimento da causalidade entre trabalho e adoecimento mental. O reconhecimento desse vínculo é norteador pela compreensão do humano como um todo, de acordo com suas variáveis dimensões e subjetividade (CODD, 2006).

Na maioria das vezes, de acordo com Mendes (2011), o sofrimento psíquico surge a partir das experiências pessoais de vida e do trabalho real por meio do

acúmulo das habilidades adquiridas em função do trabalho, podendo causar revolta no sujeito, devido a resistência às tarefas prescritas, exigidas pelas regras e normas da organização. Isso pode vir provocar, experiências de fracasso e impotência, na medida em que o sujeito é indissociável, ou seja, não há como separar totalmente a vida pessoal do profissional, sendo assim um reflete diretamente no outro.

Os resultados ressaltaram que o estresse nesse contexto, possui grande relação com o sofrimento psíquico, sendo desencadeada devido às condições exaustivas de trabalho, como a rigidez da hierarquia, o controle do tempo médio em atendimento (TMA), as agressões verbais e assédios morais durante as ligações além, de precariedade de equipamentos de trabalho (EPI's), bem como a lentidão nos sistemas utilizados para exercer as atividades laborais regionais (ZILIOTTO e OLIVEIRA, 2014).

O local onde é realizado os atendimentos de telesserviços, é chamado de posição de atendimento (PA's), que se configura por um espaço físico limitado, com restrição de contato com colegas, impedindo a comunicação com o meio, principalmente por causa do headset que restringe a locomoção. Além disso, os operadores possuem a obrigatoriedade de seguir scripts, pré-estabelecidos pela empresa, que devem ser respeitados e seguidos, uma vez que as ligações são monitoradas e gravadas por segurança, caso o cliente tenha interesse em resgatar. Para isso a linguagem deve ser clara e livre de expressões regionais (ZILIOTTO e OLIVEIRA, 2014).

Os autores Vilela e Assunção (2004), consideram que esses controles adotadas pelas empresas descaracterizam a subjetividade do sujeito, reprimindo as emoções e cultura do indivíduo, transformando a linguagem corporal e linguística, em puro instrumento de trabalho, então somente.

Esses comportamentos padronizados impossibilitam a concepção de ajustar o trabalho às necessidades do trabalhador, melhor dizendo, o colaborador gasta suas energias tentando se ajustar às necessidades da empresa, ficando como segundo plano, as suas próprias necessidades individuais.

Concomitantemente com o RH, estão a falta de oportunidade na empresa, baixa remuneração salarial, mudanças constantes de processos ou setoriais, pressão psicológica por metas e produtividade, além da alta cobrança por sempre exigir mais qualidade no atendimento (GLINA e ROCHA, 2005).

De acordo com Veras (2006), as condições de trabalho onde são desempenhadas as principais funções em call centers continuam seguindo modelos tayloristas, nas quais o trabalho prescrito e controlado está voltado exclusivamente para a produção, portanto, a mão de obra do operário segue a rigidez do controle de movimentos e tempo na realização das suas atividades.

A ocorrência do estresse no ambiente de trabalho é classificado por Silva e Ferreira (2007), por meio de fatores multicausais. O primeiro se refere essencialmente às circunstâncias de dificuldades para o autodesenvolvimento ideal nas atividades laborais. Enquanto a segunda esfera está voltada a categoria organizacional, que engloba as exigências da instituição, sobre o comportamento do empregador. A terceira categoria engloba os conflitos, relações interpessoais, falta de flexibilidade, apatia, instabilidade, entre outros. Entretanto, a quarta categoria destaca o sentimento de inadequação no plano de carreira dentro da empresa, que conseqüentemente acarreta falta de perspectivas de futuro, e realização das tarefas do trabalho, gerando assim, constantes frustrações e sentimentos de inutilidade no mundo corporativo. A dimensão do clima organizacional, impacta diretamente nessa instabilidade, visto que está relacionado a forma como o colaborador é tratado.

3.1 Relevância do esgotamento mental em profissionais de teleatendimento

O sujeito manifesta esforços adaptativos ao tentar desenvolver uma resposta ao desajuste emocional, causado pelo estresse. Conseqüentemente, incita o sentimento de angústia, frustração, impotência, irritabilidade e ansiedade. Segundo o autor, outro momento ocorre quando o sujeito cria mecanismos defensivos, influenciando em seus comportamentos e atitudes de rigidez, desvio afetivo e diminuição da capacidade de empatia (ABRAHÃO, 2008).

Os operários utilizam tecnologias da área da informação, dentro dos call centers, para desenvolver habilidades, obter, manter e reter clientes para a empresa. Para isso são estabelecidos parâmetros e metas onde os colaboradores baseiam todo o seu desempenho (AZEVEDO e CALDAS, 2005).

No mercado do telemarketing existem dois tipos de prestação de serviços, o ativo e o receptivo, abaixo segue algumas definições:

ATIVO	RECEPTIVO
● A empresa liga para o cliente	● A empresa recebe ligação do cliente
● Possui maior previsibilidade de picos de demandas	● Está sujeito a picos de ligações por ciclos
● Utiliza-se de script	● Utiliza-se de script
● O operador comanda a ligação	● O cliente controla o atendimento
● Exige conhecimento técnico do produto	● Exige conhecimento aprofundado e treinamento, sobre o produto

Adaptado de Matozo, L. (2000, pg. 118).

Esse modelo de trabalho cabe uma adenda a modalidade taylorista, cujo princípio se dá pela mão de obra como então somente um meio de produção, sendo possível perceber a conotação da exigências de como o trabalho deve ser feito, evocando resquícios tayloristas pelo modo de gestão (VERAS, 2006).

Essas condições, nem sempre favoráveis de trabalho, de acordo com Lima (2007), tornam o ambiente estressor e comprometem a produtividade do trabalhador. Denomina-se o estresse entre os operários como um ciclo vicioso, que por consequência geram fadigas e frustrações, impactando negativamente nos resultados de indicadores e metas, aumentando assim a probabilidade de punições e desmotivação.

É exigido do teleatendimento idealizado, iniciativas para resolução de situações inesperadas, proatividade e agilidade, juntamente com a capacidade de compreender e manter flexibilidade, cordialidade e imparcialidade durante o atendimento pré-estabelecido por métodos de acordo com diretrizes, regras e normas da instituição. Embora isso implique muitas vezes na resolubilidade de situações problema, que poderiam ser solucionadas sem tanta burocratização (LIMA, 2007). Além de tudo, é exigido que o operador possua e/ou mantenha equilíbrio emocional durante toda jornada de trabalho, bem como desenvolva habilidades de persuasão para transmitir confiança e estabelecer boas argumentações ao mesmo modo em que deve manter espontaneidade no atendimento (SZNELWAR, 2006).

Alguns autores acrescentam que esse comportamento exigido pelas

organizações de call center, produzem a mortificação do “eu”, na medida em que a despersonalização vai progredindo, o trabalhador vai se ajustando à realidade rígida e passa a desenvolver recursos adaptativos como diminuir o tempo em atendimento, gastar mais energia nos processos que antes pareciam menos desgastantes e se portar desmotivado durante a jornada de trabalho, segundo Maslach (2005).

Segundo Dejours (1987), “a questão fundamental aqui colocada diz respeito à localização do processo de anulação de um comportamento livre, operação mais difícil do que a observação de um comportamento abertamente patológico ou desadaptado” (p. 26). Considerando o contexto subjetivo e social no qual o sujeito sofre influências, está a aniquilação do eu, presente na dinâmica do trabalho, em detrimento das normas institucionais presentes no desempenho das tarefas, bem como na necessidade de pertencimento de um grupo (DEJOURS, 1987).

As condições de trabalho instáveis, conceituado por Veras (2006), alimentam cotidianamente o medo do colaborador ser demitido, tornando o controle dos comportamentos mais eficazes, levando assim, a frenética necessidade de se adequar a empresa e ao mercado de trabalho. Visto a concepção da subjetividade humana, muitos não se identificam com a rigidez da organização, porém se submete ao exercício da função, para não ficar sem emprego. Dejours traz esse conceito ao acrescentar que as organizações se mantêm no mercado dos negócios, devido ao saber-fazer do colaborador e que o controle dentro da organização permite que o colaborador mantenha-se em detrimento das suas funções, bem como, se sujeita pelo medo do desemprego (DEJOURS, 1997).

De acordo com Mendes (2011), acrescenta-se que o trabalhador pode encontrar artimanhas para suportar as suas demandas, fortalecendo, assim, a identidade individual e de grupo. Porém, essa artimanha só ocorre quando o ambiente é propício a ajustar as necessidades do trabalhador ao trabalho, possibilitando que haja comunicação ativa do colaborador com a gestão da organização, permitindo assim, um espaço para feedbacks, discussão, colaboração, participação, empatia e resolução de conflitos. Essas ações facilitam as modificações efetivas de situações causadoras de sofrimento e exaustão.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o descrito pelos autores (VERA, 2006; ZILLOTTO e OLIVEIRA, 2014) é possível perceber a correlação do estresse no ambiente de trabalho para o desencadeamento da síndrome do esgotamento profissional, sendo o estresse considerado fator influenciador para o desenvolvimento e/ou agravamento do esgotamento profissional para a classe trabalhadora de teleatendimento. Esse resultado é apontado por Veras (2006), ao ressaltar que os operadores sofrem consequências psíquicas de sofrimento devido ao tipo de ambiente estressor, corroborando com Ziliotto e Oliveira (2014), que se refere ao exercício do trabalho exposto a grandes pressões psicológicas, tais como: controle de pausas e absenteísmo, domínio de scripts, inflexibilidade em atividades criativas. A austeridade da hierarquia dominante, monitoramento de trabalho, medidas disciplinares, cobrança por metas e produtividade, limitações em plano de carreira dentro da empresa e instabilidade no exercício da profissão.

No exposto, surgem vários fatores para a produção de sofrimento psíquico e de doenças incapacitantes. As doenças LER/DORT, são as mais ocasionadas por esses transtornos ocupacionais, devido à repetição e condições de trabalho precário. Enquanto a síndrome de burnout está voltada diretamente às condições organizacionais que afligem a psique e os fatores ligados aos processos de trabalho, enquanto LER/DORT são sintomas apresentados pelo corpo, através da fisiologia. Nos resultados encontrados, pode-se observar as estruturas psicológicas em consonância com as condições de trabalho. Quanto às condições de trabalho, os atendentes de telemarketing possuem pouca autonomia, e lidam com tarefas repetidas e exposição aos aspectos críticos do ambiente, Além disso foram ressaltados alterações de humor, aumento nos níveis de estresse, diminuição da produtividade, e baixa expectativa de futuro.

O assunto é de interesse tanto da organização, quanto dos prestadores de serviços que sofrem o impacto diretamente. Os efeitos da doença ocupacional afeta a organização uma vez que diminui os resultados de produtividade, modifica a dinâmica da equipe de forma negativa e aumenta a rotatividade, acarretando prejuízos financeiros e de gestão do tempo para a organização, enquanto o

colaborador desencadeia problemas de saúde, impactando na qualidade de vida e gerando assim, alterações psicológica.

REFERÊNCIAS

ABRAHÃO, J.; CRUZ, R. M. **Perspectivas de investigação do mal-estar no trabalho com base nos modelos teóricos do estresse e da psicodinâmica do trabalho.** In: TAMAYO, A. (Org.). Estresse e cultura organizacional. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008. p.107-126.

ALGODOAL, M, J, A, O. **As práticas de linguagem em situação de trabalho de operadores de telemarketing ativo de uma editora.** 2002. 201 f. Tese (Doutorado em Lingüística) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2002. Disponível em:< <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/14062> >. Acesso em: 14 Jul. 2020.

AZEVEDO, Marcia Carvalho de; CALDAS, Miguel Pinto. O discurso evolucionista e a prática involutiva: um estudo empírico sobre o impacto de mudanças tecnológicas sobre o desenho do trabalho em call centers. **Rev. adm. contemp.** Curitiba , v. 9, n. 3, p. 33-55, Set. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S14156555200500030003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 30 Ago. 2020.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M.T. **Burnout: quando o trabalho ameaça do bem-estar do trabalhador.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. Disponível em:< <https://www.scielo.br/pdf/psoc/v26n3/a15v26n3.pdf> > . Acesso em: 28 Ago. 2020.

CODO, W. **Educação: Carinho e Trabalho** . Petrópolis, RJ. Vozes/Brasília: CNTE: Universidade de Brasília. Laboratório de Psicologia do Trabalho, 1999. Disponível em:<http://www.uel.br/prograd/gepe/materiais/educacao_carinho_trabalho.pdf> . Acesso em: 14 Jul. 2020.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho.** 5 ° Ed. Ampliada. Ed. Oboré. São Paulo. 1987.

DEJOURS, C. ABDOUCHELI, E. JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho.** São Paulo; Atlas, 1997.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6° Ed. Atlas, São Paulo. 2008.

GINA, D. M. R., & ROCHA, L. E. (2005). **As políticas de recursos humanos como fatores de estresse no trabalho de Estagiários e 12 supervisores do setor de cobrança de um banco internacional. Caderno CRH.** 18, 113 – 125. Disponível em: < <https://portalseer.ufba.br/index.php/crh/article/view/18515> >. Acesso em: 14 Jul. 2020.

LIMA, E. **As Condições de Trabalho e as Estratégias de Comunicação nas Operações de Call Center**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2007. Disponível em: <<https://tede2.pucsp.br/handle/handle/1254>>. Acesso em: 09 Set. 2020.

MASLACH, C. SCHAUFELI, W, B. LEITER, M, P. Entendendo o Burnout. Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional. **Rev. Anual de Psicologia**. São Paulo: 2001. Disponível em :<<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>>. Acesso em: 09 Set. 2020.

MATOZO, L. **Call center; Modismo ou Realidade?** São Paulo. Ed. Record. 2000.

MENDES, A. M., & Facas, E. P. Subjetividade e trabalho com automação. In R. D. de Moraes & A. C. L. Vasconcelos (Eds.), **Subjetividade e trabalho com automação: Estudo piloto no polo industrial de Manaus**. Manaus AM: Editora da Universidade Federal do Amazonas. 2011.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Doenças relacionadas ao trabalho. Manual de procedimentos para serviços de saúde**. Brasília. DF: MS. 2001.

Disponível em:<

https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&view=document&layout=default&alias=207-doencas-relacionadas-ao-trabalho-manual-procedimentos-para-os-servicos-saude-7&category_slug=saude-e-ambiente-707&Itemid=965>. Acesso em: 28 Ago. 2020.

MUROFUSE, Neide Tiemi; ABRANCHES, Sueli Soldati; NAPOLEAO, Anamaria Alves. Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 13, n. 2, p. 255-261, Apr. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692005000200019&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 09 Set. 2020.

Organização Mundial da Saúde. (2017). **Depressão e outros transtornos mentais comuns: estimativas de saúde global**. Organização Mundial de Saúde.

Disponível em:< <https://apps.who.int/iris/handle/10665/254610>

>.licença: CC BY-NC-AS 3.0 IGO. Acesso em: 28 set. 2020.

PAIVA, L. E. B.; LIMA, T. C. B.; SOUZA, I. C. S.; PITOMBEIRA, S. S. R.; ARRUDA, S.C. Síndrome de burnout em operadores de teleatendimento: o caso de duas empresas de contact center em Fortaleza/CE. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 6, n. 2, p. 216-233, 2016. Disponível em:<<http://www.spell.org.br/documentos/ver/42699/sindrome-de-burnout-em-operadores-de-teleatendimento---o-caso-de-duas-empresas-de-contact-center-em-fortaleza-ce-/i/pt-br>>. Acesso em: 01 Set. 2020.

SILVA JUNIOR, Domingos Isidório da; FERREIRA, Maria Cristina. Escala para avaliação de estressores ambientais no contexto off-shore oil (EACOS). **Aval. psicol.** Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 139-146, dez. 2007. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-0471200700020004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 14 Jul. 2020.

SZNELWAR, Laerte Idal; ABRAHAO, Júlia Issy; MASCIA, Fausto Leopoldo. Trabalhar em centrais de atendimento: a busca de sentido em tarefas esvaziadas. **Rev. bras. saúde ocup.** São Paulo, v. 31, n. 114, p. 97-112, Dec. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200009&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 01 Set. 2020.

VILELA, L. V. O; ASSUNCAO, A. Á. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, p. 1069-1078, Aug. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102311X2004000400022&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 30 Out. 2020.

ZILIOOTTO, Denise Macedo; OLIVEIRA, Bianca Oliveira. A organização do trabalho em call centers: implicações na saúde mental dos operadores. **Rev. Psicol. Organ. Trab.** Florianópolis, v. 14, n. 2, p. 169-179, jun. 2014. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v14n2/v14n2a04.pdf>>. Acesso em: 20 Nov. 2020.

