



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO - UNIFAMETRO**  
**PSICOLOGIA**

**BRENNA PESSOA LIMA SENA**  
**GEOVANA COSTA DE LIMA**

**FATORES CAUSAIS DA SÍNDROME DE BURNOUT NO SETOR DE**  
**TELEATENDIMENTO**

**FORTALEZA**  
**2022**

**BRENNA PESSOA LIMA SENA**

**GEOVANA COSTA DE LIMA**

**FATORES CAUSAIS DA SÍNDROME DE BURNOUT NO SETOR DE  
TELEATENDIMENTO**

Artigo TCC apresentado ao curso de Bacharel em Psicologia do Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO – como requisito para obtenção do grau de bacharel; sob orientação da prof.<sup>a</sup> Ms. Olívia Lima Guerreiro de Alencar.

**FORTALEZA**

**2022**

# FATORES CAUSAIS DA SÍNDROME DE BURNOUT NO SETOR DE TELEATENDIMENTO

Brenna Pessoa Lima Sena<sup>1</sup>

Geovana Costa de Lima<sup>2</sup>

Olivia Lima Guerreiro de Alencar<sup>3</sup>

## RESUMO

A saúde mental do trabalhador está em constante discussão, pois recentes pesquisas mostram como o ambiente de trabalho pode ser adoecedor, nesse contexto a Síndrome de Burnout surge como um processo de esgotamento crônico. O setor de teleatendimento no Brasil é o principal na contratação de jovens em seu primeiro emprego e suas características laborais apresentam riscos para desenvolvimento da síndrome. Dessa forma, esse estudo teve como objetivo compreender os fatores causais associados a Síndrome de Burnout no setor de teleatendimento. Para isso foi feito um levantamento das publicações recentes sobre o tema no Brasil e realizada uma revisão integrativa a partir da análise de conteúdo. Os resultados mostraram que o Burnout se relaciona não apenas com o ambiente de trabalho, mas também, com perfil sociodemográfico de traços de personalidade.

Palavras-chaves: Saúde mental. Síndrome de Burnout. Teleatendimento. Trabalho.

## ABSTRACT

The worker's mental health is in constant discussion, as recent research shows how the work environment can be sickening, in this context the Burnout Syndrome emerges as a process of chronic exhaustion. The call center sector in Brazil is the main one in hiring young people in their first job and their work characteristics present risks for the development of the syndrome. Thus, this study aimed to understand the causal factors associated with Burnout Syndrome in the call center sector. For this, a survey of the recent publications on the subject in Brazil was carried out and an integrative review was carried out based on content analysis. The results showed that Burnout is related not only to the work environment, but also to the sociodemographic profile of personality traits.

Key Words: Burnout Syndrome. Mental Health. Telemarketing. Work.

---

<sup>1</sup> Graduanda do curso de Psicologia pelo Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO

<sup>2</sup> Graduanda do curso de Psicologia do Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO

<sup>3</sup> Prof<sup>a</sup>. Orientadora do curso de Psicologia do Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO

## 1. INTRODUÇÃO

O trabalho sempre ocupou um espaço significativo na existência da humanidade, ao longo da história foram vivenciados de diferentes formas e contextos. No início das civilizações trabalho era sinônimo de sobrevivência, alimentação; na Idade Média com o feudalismo trouxe uma noção de mercado e estratificação de camadas sociais; depois a Revolução Industrial promoveu uma mudança cultural radical na forma como o indivíduo se relaciona com o trabalho (ROHM, LOPES 2015).

Ao longo da história o conceito de trabalho, em alguns momentos, também esteve ligado a algo penoso e carregado de sofrimento. Todavia, com o passar do tempo essa perspectiva passou por grandes transformações, e foi fortemente influenciada pelos avanços tecnológicos integrados aos processos produtivos. Podemos conceituar o trabalho moderno como “toda energia física ou intelectual empregada pelo homem com finalidade produtiva” (CASSAR, 2018).

O setor de telemarketing, por sua vez, emprega atualmente, no país, cerca de 1,5 milhões de trabalhadores. Destes, são distribuídos nas atividades de serviço de atendimento ao cliente (SAC), recuperação de crédito, televendas entre outras atividades (ABT, 2017). De acordo com a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT, 2020) “telemarketing é toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e de múltiplas mídias, objetivando ações padronizadas e contínuas de “marketing”.

Desde 1910 já existe por parte de pesquisadores a associação entre o trabalho no setor de teleatendimento e o adoecimento psíquico. Em 2006, em seu estudo clássico sobre o tema, Le Guillant já citava as pesquisas de Julliard (1910), Fontègue, Solari (1918) e Suzanne Pacaud (1949), pesquisas que relatam a elevada incidência de perturbações de humor que eram manifestos por crises de choro, fadiga nervosa e alteração no padrão de sono (RABELO, SILVA E LIMA, 2018).

Dentre as doenças ocupacionais que os profissionais de teleatendimento estão sujeitos está a Síndrome de Burnout (SB) que, segundo Andrade e Cardoso (2012) impacta especialmente profissionais que têm contato direto com outras pessoas. A SB (CID-10 Z73), também chamada de esgotamento profissional, é um estado de estresse extremo e crônico, geralmente provocado por sobrecarga ou excesso de trabalho. Portanto, quem sofre com a

condição perde suas energias físicas e emocionais, por conta de uma rotina profissional desgastante.

No ano de 2022 a síndrome de burnout passou a ser considerada doença ocupacional, sendo incluída na Classificação Internacional de Doenças (CID) da Organização Mundial da Saúde (OMS). Com isso, trabalhadores acometidos pela doença, passam a ter os mesmos direitos trabalhistas e previdenciários assegurados no caso das demais doenças relacionadas às atividades profissionais.

O Relatório Mundial de Saúde Mental da OMS mostrou que de um bilhão de pessoas que viviam com algum transtorno mental em 2019, 15 % dos adultos em idade ativa sofreram um transtorno mental. A OMS em conjunto com a Organização Internacional do Trabalho (OIT) elege como fatores de risco para saúde mental: cargas de trabalho pesadas, comportamentos negativos e outros fatores que criam angústia no trabalho (OIT, 2022).

O interesse em realizar essa pesquisa surgiu, primeiramente, na curiosidade de compreender a relação da saúde mental com o setor de teleatendimento, visto que, as características de trabalho estão diretamente ligadas a fatores de adoecimento. Posteriormente percebeu-se no processo de coleta de dados uma escassa produção acadêmica relacionando a Síndrome de Burnout e o teleatendimento, comparado aos resultados das pesquisas desses tópicos individualmente.

Dessa forma, a saúde mental no ambiente de trabalho torna-se um lugar importante para conhecimento e discussão, a fim de evitar o adoecimento de trabalhadores e pensar em melhores estratégias de prevenção e enfrentamento. Diante do que foi exposto sobre a Síndrome de Burnout, com relação aos dados de saúde mental no Brasil e o setor de teleatendimento, surge o questionamento: **quais os fatores causais da Síndrome de Burnout no setor de teleatendimento?**

Tendo em vista que a problemática em saúde mental e trabalho no Brasil está em foco, o setor de teleatendimento foi escolhido por ter grande importância na empregabilidade do país e contar majoritariamente com pessoas no seu primeiro emprego. A Síndrome de Burnout promove resultados negativos à sociedade e ao bem-estar dos sujeitos, é importante estudar as suas implicações e ocorrências para lidar com esse problema.

Diante das pesquisas apresentadas que colocam o Brasil em alerta para casos da Síndrome de Burnout pressupõe-se que existe grande possibilidade de incidência dentro do

setor de teleatendimento, portanto, esse projeto de pesquisa se inclina para investigar como se desenvolve esse evento.

Dessa forma, este trabalho tem o objetivo geral de analisar os fatores causais associados a Síndrome de Burnout no setor de teleatendimento. Visando alcançá-lo, definimos os seguintes objetivos específicos: descrever o do perfil sociodemográfico dos operadores de teleatendimento pesquisados no Brasil nos últimos 10 anos, descrever a relação identificada entre a Síndrome de Burnout e a atuação dos operadores de teleatendimento, descrever as causas do adoecimento dos operadores de teleatendimento em relação à saúde mental.

A partir desta revisão integrativa podemos organizar as informações já existentes nos trabalhos voltados para o tema, além de poder comparar as teorias de cada autor, tendo em vista que a revisão integrativa surge como uma metodologia que, além de trazer uma síntese do conhecimento, torna possível a incorporação da aplicabilidade de resultados de estudos significativos na prática (SOUZA, 2009).

Além desta seção introdutória, esta pesquisa exime a revisão da literatura, evidenciando conceitos e abordagens da Síndrome de burnout, bem como a contextualização de telemarketing. Posteriormente, parte-se para os procedimentos metodológicos da pesquisa; e para a análise e discussão dos resultados. Por fim, as considerações finais da pesquisa, seguidas das referências utilizadas.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

O capítulo a seguir está dividido em três tópicos, a saber: Síndrome de Burnout, no qual podemos conhecer a origem do conceito e as principais características da patologia, trazendo também algumas informações sobre seus fatores de risco no ambiente ocupacional; no tópico teleatendimento é possível compreender as características desse setor, bem como as particularidades dos trabalhadores que ingressam na categoria; no último tópico saúde do trabalhador discutimos como o contexto atual de exploração impacta na saúde dos trabalhadores.

### **2.1 SÍNDROME DE BURNOUT**

O conceito de *burnout* - em tradução livre, “combustão completa” - foi criado na década de 70 pelo psicanalista norte-americano Herbert Freudenberger, para nomear o fenômeno de esgotamento físico e mental que, inicialmente, imaginava-se ser experienciado

por profissionais considerados cuidadores, como médicos, enfermeiros, agentes penitenciários e professores. (FREUDENBERGER, 1974 apud VIEIRA E RUSSO, 2019).

Atualmente, entende-se que qualquer atividade profissional pode apresentar um processo de Burnout, atentando-se para algumas que demonstram maior propensão em virtude de características particulares, como, por exemplo, as que precisam de contato constante, principalmente de caráter emocional (SANT'ANNA, KILIMNIK, 2012).

De acordo com Miriam et al (2016), há alguns fatores de risco associados a organização que influenciam no desenvolvimento de burnout. Dentre esses fatores são mencionados: burocracia, falta de autonomia, normas rígidas, comunicação ineficiente e a impossibilidade de ascender na carreira, que pode gerar grande desmotivação no trabalhador.

Considerado uma resposta ao estresse crônico, o burnout é progressivamente reconhecido como questão de saúde pública, por conta de sua associação a consequências que vão desde a saúde (notadamente depressão) até questões socioeconômicas (absenteísmo, rotatividade, aumento de gastos previdenciários). Passou a ser reconhecido como transtorno psiquiátrico em alguns países (caso da Suécia), ao passo que, na França, ganhou receptividade apenas parcial em algumas categorias específicas, como a dos enfermeiros. Desde 1999 a legislação brasileira determina o burnout como doença relacionada ao trabalho (VIEIRA E RUSSO, 2019), mas somente no primeiro dia de 2022 passou a valer a resolução da OMS de 2019 que considera burnout uma doença ocupacional (GRANATO, 2021).

Síndrome é um termo usado para caracterizar o conjunto de sinais e sintomas que definem uma determinada patologia ou condição. Dessa forma, podemos entender a expressão Síndrome de Burnout como uma condição de esgotamento físico e mental por exaustão crônica. Benevides-Pereira (2012, p.159) complementa essa definição afirmando que a Síndrome de Burnout "é uma forma de resposta ao estresse na tentativa de sobreviver às dificuldades e sintomas advindos do mesmo".

Quando parte da conceituação da SB envolve o stress, pode-se confundir como uma questão transitória, apenas de adaptação para situações de desconforto. De modo a esclarecer a diferença entre os dois conceitos, utiliza-se a definição de Guedes (2020 p. 23), que afirma:

[...] O stress ocupacional é um estado emocional, resultado de um desequilíbrio entre os requisitos do trabalho e das condições de trabalho e as capacidades e/ou recursos do indivíduo. Além do stress ter um impacto negativo, pode também ser positivo, porém o burnout apresenta sempre uma marca negativa. Assim podemos

definir, o burnout como uma consequência do stress laboral crónico, onde figuram sintomas de cansaço físico e cognitivos e de exaustão emocional.

Diante do que foi apresentado, podemos considerar que a Síndrome de Burnout é um desdobramento do estresse crônico, qualificado por um sentimento de frustração e exaustão ligado a uma atividade profissional. Glina e Rocha (2016) apresenta a Síndrome de Burnout como um processo iniciado com excessivos e prolongados níveis de estresse (tensão) no trabalho, onde as dimensões clínicas, sociopsicológica, organizacional, sócio-histórica são consideradas como possíveis na etiologia da síndrome.

Fatores que podem contribuir para o desenvolvimento desse esgotamento são, por exemplo, ambiente com cobrança excessiva, pouco descanso, conflitos entre colegas, contato excessivo com o público, entre outros. É fundamental que o atendimento ao trabalhador seja preventivo, com rastreamento e diagnóstico precoce dos danos à saúde causados no âmbito do trabalho (CALDAS, TESTA 2020, P. 113)

Os estudos de Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), fundamentados na perspectiva social-psicológica, são considerados a definição mais aceita e mostram a síndrome como um conceito multidimensional, como sendo um processo constituído de três dimensões: 1. Exaustão emocional, caracterizada por falta ou ausência de energia, entusiasmo e um sentimento de esgotamento de recursos; 2. Despersonalização, que se caracteriza por um desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas e de cinismo às pessoas destinatárias do trabalho, endurecimento afetivo, objetificação das relações; 3. Baixa realização profissional, caracterizada por uma intenção do trabalhador de se auto avaliar de modo negativo (SANT'ANNA, KILIMNIK, 2012).

O indivíduo não inicia suas atividades apresentando Burnout, no começo apresenta envolvimento e prazer, sentimentos esses que são gradativamente substituídos por aborrecimento, ansiedade, raiva, falta de realização, em decorrência de fatores estressores associados ao ambiente e à organização do trabalho (SANT'ANNA, KILIMNIK, 2012).

Segundo Carlotto (2014), o desenvolvimento da Síndrome de Burnout é entendido como processo que ocorre aos poucos, pelo acúmulo gradativo de situações de estresse. Também é percebido como resultado de pressão emocional associada ao intenso envolvimento com clientes e colegas. Apesar disso e de serem reconhecidos sintomas e sinais físicos, psíquicos e comportamentais claros, não nomear a doença e não a identificar em seus estágios iniciais são fatores que contribuem para o seu agravamento.

Os estudos desenvolvidos por Maslach e Jackson (1981), são considerados abrangentes, pois, possuem um entendimento não apenas dos aspectos individuais, mas também os ambientais, envolvendo as condições materiais e físicas do ambiente profissional e, principalmente, as relações interpessoais constituídas no ambiente laboral como fontes fundamentais para o desenvolvimento da síndrome (SANT'ANNA, KILIMNIK, 2012).

Dessa forma, podemos considerar que também é responsabilidade dos empregadores promover um bom local de trabalho, com as ferramentas necessárias para execução das atividades, um bom clima organizacional e atividades que favoreçam um rendimento apropriado. As condições oferecidas aos colaboradores estão diretamente relacionadas com possíveis adoecimentos, e a promoção e manutenção de saúde não são responsabilidade exclusiva dos sujeitos.

## 2.2 TELEATENDIMENTO

Os termos *telemarketing*, *call center*, central de atendimento ou teleatendimento são utilizados na literatura e na mídia sem diferenciação.

Independente do nome que seja dado, [...] entende-se como trabalho cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada a distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados [...] (BALASTEGHIN; MORRONE, SILVA-JUNIOR 2013, p. 17)

O trabalho do operador de teleatendimento está apoiado em modernas tecnologias, porém, em sua essência, ele se mantém centrado em atender e efetuar chamadas telefônicas. A tecnologia não alterou a natureza da atividade em si, mas intensificou o volume de produção (RICCI, RACHID, 2013).

O principal produto do teleatendimento é a prestação de serviço por meio do atendimento telefônico, dentro de uma carga horária de 6 horas utilizam o *headset* (fone de ouvido) como principal instrumento de trabalho. Os operadores ficam a maior parte do tempo sentados separadamente em suas cabines para evitar distrações, com pausas máximas de 20 minutos para almoçar ou ir ao banheiro, é comum cobranças por metas e produtividade elevadas. Segundo Ricardo Antunes (2014), o adoecimento no setor de teleatendimento se torna rotineiro pelo ruído telefônico, espaço físico e exigências por metas.

Dados recentes da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) mostra que o setor empregou 1,5 milhões de trabalhadores formais em 2016. A instituição também faz um recorte do perfil dos operados onde caracteriza 52,4% como filhos, 19,8% como chefes de família, 18,7% como cônjuges e 9% outros, esses dados reforçam as pesquisas que mostram o call center como opção de primeiro emprego e ascensão social (ABT, 2017).

No período de 2012 a 2016 o setor de *call center* gerou mais de 73 mil novos empregos e investiu cerca de R\$ 1,3 bilhão em centrais de atendimento. Empregos foram criados em todas as regiões do Brasil e no Nordeste, entre os anos 2012 e 2015, teve um aumento de 15% para 24% na empregabilidade (ABT, 2017).

O setor de teleatendimento concede elevada oferta de vagas no mercado de trabalho e seu crescimento decorre de múltiplos fatores econômicos, políticos, sociais e culturais. De acordo com Rabelo et al (2018), o trabalho no setor teleatendimento configura-se como uma possibilidade factual de acesso dos jovens ao mercado de trabalho, em especial, os de baixa escolaridade e do gênero feminino.

Ainda que as condições técnicas e materiais sejam muito diferentes daquelas analisadas pelos primeiros estudiosos do assunto, a organização de trabalho no setor mantém-se fundamentalmente patogênica, pois sua organização continua pautada em exigências excessivas de produtividade, na baixa remuneração e no controle rigoroso do tempo.

Algumas características do trabalho nesse campo são comumente conhecidas, como, por exemplo: estipulação de metas, competitividade, relacionamento com clientes, relacionamento com colegas e gestão, tempo controlado. Esses pontos são fatores que alertam para o desenvolvimento de mal-estar no trabalho e nas relações.

Analisa-se que o trabalho dentro dos call centers são pautados em exploração intensificada e é possível observar que os operadores que trabalham nesse setor estão sujeitos ao desrespeito aos direitos trabalhistas, assédio moral, baixos salários e péssimas condições de trabalho como algo corriqueiro (CASTRO, ALVARES E LUZ, 2017).

Os estudos apresentados apontam as consequências do aparecimento da Síndrome de Burnout e, dessa forma, podemos identificar os problemas urgentes na saúde do trabalhador. Portanto, se torna relevante aprofundar estudos nos campos apresentados, a partir da relação que as características do teleatendimento podem ter com os fatores de risco da SB.

### **2.3 SAÚDE DO TRABALHADOR**

A ausência no trabalho por razão de transtornos mentais vem acometendo um número cada vez maior de trabalhadores no Brasil. Nos anos de 2013, 2014 e 2015, os afastamentos motivados por questão de saúde mental ficam em terceiro lugar na concessão de auxílio-doença, sendo ultrapassado somente por afastamentos por motivações externas e dos transtornos osteomusculares (BRASIL, 2015). O mundo do trabalho na contemporaneidade gera impactos significativos na saúde física e mental dos trabalhadores. As diversas mudanças nos cenários políticos, econômicos, de direitos interferem no bem-estar dos profissionais, na maneira que trabalham, e como se organizam.

No contexto mundial, mas em especial no Brasil, o aumento da exploração do trabalho tem sido um dos elementos utilizados na tentativa de fortalecer e consolidar a acumulação capitalista, fortemente associada ao desemprego estrutural. A partir da intensificação da exploração da força de trabalho, as tendências gerais que configuram a condição do trabalho no Brasil são a redução salarial, remoção de direitos trabalhistas, privatização de políticas sociais, o aumento da idade para aposentadoria e o crescimento de impostos regressivos (BORGES et al, 2019).

Com isso, conseguimos pensar que o trabalho tem importância na construção da subjetividade dos sujeitos, na provisão de sustento, *status* dentro de uma sociedade, além de contribuir na organização do tempo e na formação de relacionamentos. Nesse contexto, a relação trabalho vs. indivíduo requer atenção e cuidado, pois está diretamente ligado com a saúde e bem-estar dos sujeitos (ESTRAMIANA, 2012).

A saúde no ambiente laboral é resultado da convergência entre as características dos indivíduos detentores de uma história e de características biopsicossociais; as condições de trabalho enquanto relações no trabalho, a estruturação do processo laboral e as circunstâncias em que o trabalhador atua; e disposição de ações nos níveis de prevenção, atenção e reabilitação; e as crenças do coletivo, manifestas nas medidas adotadas em favor da própria saúde (COSTA, BORGES e BARROS, 2015).

Uma prática profissional pode se encontrar com um cenário real e idealizado, esses dois se contrapõem gerando conflito no sujeito; esse conflito pode ser um aborrecimento, descontentamento, um fracasso e nessa perspectiva acontece o sofrimento. Esse sofrimento é uma expressão da subjetividade, não apenas como sintoma, mas, também, como um movimento de mudança no mundo (DEJOURS, 2012).

O crescimento do desgaste mental dos trabalhadores pode ser verificado nas estatísticas oficiais, como as da Organização Mundial de Saúde (OMS) e do Ministério da Previdência Social (MPS). A OMS mostra que os transtornos mentais podem atingir até 40% dos trabalhadores, sendo que 30% são considerados transtornos “menores”, e entre 5 e 10% são de nível grave (SILVA et al, 2016).

Em se tratando de assistência à saúde do trabalhador, a partir de 1998 o Conselho Federal de Medicina passou a recomendar que o médico perito busque, além do exame físico e mental, exames acessórios. Dessa forma abriu-se espaço para o desenvolvimento do Nexo Técnico Epidemiológico (NTEP) e para intervenções embasadas na noção de ligação do trabalhador com seu contexto de trabalho (COSTA, BORGES e BARROS, 2015).

Dessa forma, torna-se de fundamental importância a reflexão do espaço que o trabalho na contemporaneidade está ocupando nas vidas dos indivíduos. Refletir sobre qual o sentido tem-se dado a um espaço que está em crescente índices de adoecimento, ou reconhecer se houve um esvaziamento de sentido nesse campo.

### **3. MÉTODO**

A pesquisa tem caráter exploratório e abordagem qualitativa, pois se dedica a ter noções sobre o conteúdo, considerando que não existe amplos estudos sobre o que foi questionado. Busca-se considerar as reflexões, observações, impressões e sentimentos, constituindo parte da interpretação essa noção subjetiva do fenômeno (FLICK, 2004).

O presente estudo é uma revisão integrativa de literatura, pois é um método que tem como finalidade sintetizar resultados obtidos em pesquisas sobre um tema ou questão, de maneira sistemática, ordenada e abrangente (ERCOLE, MELO, ALCOFORADO, 2014). Essa natureza de pesquisa permite a eleição de um tema norteador e o estudo de diversos trabalhos com metodologias variadas que tenham ligação com o tema escolhido, assim, é possível analisar o que os estudos estão trazendo sobre um assunto.

Para a construção da revisão integrativa é preciso percorrer seis etapas distintas, sendo elas a identificação do tema e seleção da hipótese ou questão de pesquisa; estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos/amostragem ou busca na literatura; definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados/ categorização dos estudos; avaliação dos estudos incluídos; interpretação dos resultados; e apresentação da revisão/síntese do conhecimento (MENDES, SILVEIRA E GALVÃO, 2008).

Salientamos que utilizamos a análise de conteúdo como técnica de pesquisa, atualmente entendida por Bardin (2016) como um conjunto de instrumentos metodológicos que estão em constante melhoramento, tornando-se mais sutis ao longo do tempo. Esses instrumentos podem ser utilizados em diferentes formas de “discurso”. A autora ressalta o ponto em comum entre esses instrumentos: o uso de inferência.

### 3.1 COLETA DE DADOS

A identificação do tema foi mediante interesse pessoal das autoras em se aproximar da realidade em saúde mental vivida dentro dos *call centers*, também depois que foi verificado os poucos trabalhos voltados para o tema. Busca-se aumentar as contribuições aos profissionais de psicologia sobre saúde mental no trabalho, visando prevenir adoecimentos e promover saúde, a fim de minimizar os impactos causados pela Síndrome de Burnout nas dimensões física, psíquica, social e laboral dos sujeitos.

Para realização da pesquisa entre os dias 01 de setembro de 2022 e 15 de setembro de 2022 realizou-se uma busca nas bases de dados: Periódicos Eletrônicos de Psicologia (PEPSIC), Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Para as pesquisas foram utilizadas as seguintes palavras-chaves: telemarketing AND saúde mental; telemarketing AND psicologia; telemarketing AND qualidade de vida; burnout AND telemarketing; telemarketing AND brasil; call center.

A seguir, utilizou-se os critérios de inclusão: artigos publicados nos últimos 10 anos; artigos com texto completo; artigos em português. Definimos como critérios de exclusão: artigos duplicados; artigos sem tradução para português; texto em livros; textos incompletos; textos com publicação superior a 10 anos.

Inicialmente, na pesquisa geral utilizando as palavras-chaves previamente definidas foram encontrados 276 artigos; após aplicação dos critérios de exclusão citados, visando aproximação máxima com o grupo que nos propomos a estudar e retirando artigos que se afastavam do objetivo do estudo foram incluídos 09 artigos.

Quadro 1: Pesquisa geral com palavras chaves.

<b>ETAPAS DO PROCESSO DE FILTRAGEM</b>	<b>PEPSIC</b>	<b>SCIELO</b>	<b>BVS</b>
Filtragem por telemarketing AND saúde mental; telemarketing	35	6	235

AND psicologia; telemarketing AND qualidade de vida; burnout AND telemarketing; telemarketing AND brasil; call center.			
--	--	--	--

Fonte: Sistematizado pelas autoras (2022).

Quadro 2: Processo de seleção a partir dos critérios de exclusão

<b>CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO</b>	<b>PEPSIC</b>	<b>SCIELO</b>	<b>BVS</b>
Artigos duplicados; artigos sem tradução para português; texto em livros; textos incompletos; textos com publicação superior a 10 anos.	1	3	5

Fonte: Sistematizado pelas autoras (2022).

Quadro 3: Documentos selecionados após critérios de exclusão

	<b>TÍTULO</b>	<b>AUTORES</b>	<b>ANO</b>
1	Fatores de Estresse Relacionado ao Trabalho: As Vozes dos Atendentes de Telemarketing.	Sérgio Roberto de Lucca; Aline Bedin Zannata; Marcelo Scarpari Rodrigues; Igor Benedick Coimbra; Felipe Seixas Queiroz e Beatriz Correa.	2014
2	Avaliação da Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho de Operadores de Telemarketing.	Luis Torahiko Takahashi; Fermino Fernandes Sisto; Dario Cecilio-Fernandes.	2014
3	A Organização do Trabalho em Call Centers: Implicação na Saúde Mental dos Trabalhadores.	Denise Macedo Ziliotto; Bianca Oliveira de Oliveira.	2014
4	O Estresse e a Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho no Segmento de Call Center.	Denilson de Jesus Souza; Jady Cristina Calbo Soares; Rodrigo Aparecido dos Santos; Thaís de Carlos Cruz Araújo; Thaís dos Santos Leite; Victor Hugo S. Nagamine.	2014
5	Comprometimento Organizacional de Trabalhadores de Call Center.	Kely César Martins Paiva; Michelle Regina Santana Dutra; Talita Ribeiro da Luz.	2014
6	Qualidade de Vida Profissional de Atendentes de Central de	Janaina Amoriele Parise; Zaida Aurora Geraldês Sperli Geraldês	2016

	Telecomunicação.	Soler.	
7	Síndrome de Burnout em Operadores de Teleatendimento: O Caso de Duas Empresas de Contact Center.	Luis Eduardo Brandão Paiva; Teresa Cristina Batista de Lima; Isabele Cristine Soares de Souza; Suzete Suzana Rocha Pitombeira; Sérgio Chaves Arruda.	2016
8	Saúde e Trabalho: Condições de Trabalho dos Operadores de Call Center no Brasil.	Maycon Vinicius da Silva Reis.	2019
9	Relação entre Burnout, Traços de Personalidade e Variáveis Sociodemográficas em Trabalhadores Brasileiros.	Vitor Hugo Loureiro Bruno Costa; Juliane Callegaro Borsa; Bruno Figueiredo Damásio.	2020

Fonte: Sistematizado pelas autoras (2022).

Os quadros acima descrevem a quantificação do processo de busca, na primeira temos o número geral de artigos encontrados com a aplicação das palavras em cada plataforma, o próximo quadro apresenta a redução que tivemos com a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão e por último temos a descrição dos artigos que foram selecionados para fazer parte desse estudo.

#### **4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

##### **4.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO**

A partir dos critérios de inclusão e exclusão estabelecidos, foram selecionados nove estudos, sendo um proveniente da PEPsic, três da SCIELO e cinco provenientes da BVS. Esses nove estudos selecionados estão apresentados no Quadro 3, que descreve os seguintes itens: título, referências e ano de publicação.

Todos os estudos foram realizados no Brasil, a maioria ocorreu na região Sudeste, sendo três realizados no Estado de São Paulo (LUCCA, et al., 2014; TAKAHASHI, SISTO E FERNANDES, 2014; PARISE E SOLER, 2016) e um no Estado de Minas Gerais (PAIVA, DUTRA E LUZ, 2014). Na região Nordeste foi realizado um estudo na cidade de Fortaleza (PAIVA et al., 2016), três não apresentaram identificação de qual região foi observada (ZILIOTO E OLIVEIRA, 2014; SOUZA et al., 2014; REIS, 2019) e um artigo se propôs a pesquisar todas as regiões do Brasil (COSTA, BORSA E DAMÁSIO, 2020).

Quanto ao ano de publicação houve predomínio no período de 2014, totalizando cinco artigos, em seguida duas no ano de 2016, uma em 2019 e outra em 2020. Destacamos que a primeira tentativa de pesquisa foi feita dentro de um filtro dos últimos cinco anos, porém

como o resultado obteve poucos artigos aumentamos para 10 anos e percebe-se que a maior contribuição com o tema ocorreu oito anos atrás.

No que se refere a natureza dos estudos prevaleceu as pesquisas qualitativas apresentada em quatro trabalhos (ZILIOTO E OLIVEIRA, 2014; SOUZA et al., 2014; PAIVA et al., 2016; REIS, 2019), três tiveram natureza quantitativa e qualitativa, muitas vezes dividindo o método em duas etapas (LUCCA, et al., 2014; PAIVA, DUTRA E LUZ, 2014; COSTA, BORSA E DAMÁSIO, 2020), e dois trabalhos fizeram um estudo apenas quantitativo (TAKAHASHI, SISTO E FERNANDES, 2014; PARISE E SOLER, 2016).

Relativo aos aspectos sociodemográficos, especificamente no que concerne ao gênero, a maioria (66,67%) dos estudos apontaram a predominância do sexo feminino no setor de teleatendimento (Artigos 1, 2, 5, 6, 7, 9). Quanto à faixa etária, as pesquisas apresentam predominantes as idades entre 16 a 29 anos (Artigos 1, 2, 5, 6, 7, 9).

Quanto ao grau de escolaridade, quatro artigos (44,44%) não apresentaram esse registro para análise (Artigos 1, 3, 4, 8), porém outros quatro (44,44%) estudos apresentaram funcionários que predominantemente possuíam ensino médio completo (Artigos 2, 5, 6, 7), e um artigo (11,11%) apresentou a maioria dos participantes com nível superior completo (Artigo 9).

No tocante ao estado civil dos participantes, a maioria (66,67%) dos estudos não apresentou nenhuma informação (Artigos 1, 3, 4, 7, 8, 9). Os trabalhos que registraram esses dados (33,33%) mostraram a predominância do público solteiro nos ambientes de trabalho de teleatendimento (Artigos 2, 5, 6).

## **4.2 CATEGORIAS DE ANÁLISES DA REVISÃO INTEGRATIVA**

Visando estabelecer o que Bardin descreve como *análise categorial*, com o objetivo de ter uma visão ampla do conteúdo (2016) classificamos três categorias de análise: características do setor de teleatendimento, sofrimento psíquico no trabalho e Síndrome de Burnout e conceitos adjacentes. Consideramos a fundamentação teórica para definir as categorias de análise a partir de uma perspectiva que Bardin classifica como expressiva, ou seja, considerando o que o autor que emitiu a mensagem quis dizer.

### **CARACTERÍSTICAS DO SETOR DE TELEATENDIMENTO**

#### **AVANÇO TECNOLÓGICO:**

Dentre o material encontrado nos últimos 10 anos relacionado ao tema, oito artigos citam como característica do mercado atual os avanços tecnológicos, seja como um fator mobilizador de sofrimento psíquico (artigo 3) seja como mera configuração do trabalho (artigo 2).

No quadro a seguir estão descritos os termos representativos correspondente a cada artigo:

Quadro 4: Termos relacionados ao avanço tecnológico.

<b>ARTIGO</b>	<b>TERMO RELACIONADO</b>
1	Novas tecnologias de informação
2	Inovação Tecnológica
3	Adições de novas tecnologias
4	Incorporação de novas tecnologias
5	Avanços tecnológicos
6	Intensivo em tecnologia da informação
7	Avanço tecnológico
8	Avançadas tecnologias de informática e telecomunicações

Fonte: Sistematizado pelas autoras (2022).

## **SISTEMA DE TRABALHO**

Ao abordar o setor de teleatendimento, três artigos fazem referência ao Taylorismo (ou Neotaylorismo) e um artigo cita o Fordismo, sistemas de trabalho que tem como semelhança a busca por controle do tempo ou a contagem do tempo. Podemos notar a necessidade de localizar o desenvolvimento do setor dentro de um contexto para que se entenda a origem dos prejuízos causados à categoria.

Esses modos de produção podem ser relacionados com características que são centrais no setor de teleatendimento como sobrecarga de trabalho, fragmentação das tarefas, controle rígido do tempo, falta de autonomia

Quadro 5: Sistemas de trabalho.

<b>ARTIGO</b>	<b>SISTEMA DE TRABALHO</b>
1	Neotaylorismo
3	Preceitos tayloristas
5	Modelo fordista
8	Taylorismo

Fonte: Sistematizado pelas autoras (2022).

Ribeiro (2015) ressalta como o Taylorismo reflete na atualidade ao citar o texto de Braga (2009) sobre os infoproletários bem como o texto de Pena et alli. (2011) sobre os operadores de telemarketing, ambos demonstrando através de suas pesquisas, que mesmo a realização das necessidades fisiológicas dos operadores passa a ser cronometrada. Essa condição a que é submetido o trabalhador coloca em evidência o que foi proposto por Taylor em 1911 quanto ao limite da relação de cálculo que se estabelece entre tempo e movimento.

Dos nove artigos utilizados, cinco mencionam a alta rotatividade ou *turnover* do setor como fenômeno recorrente.

Quadro 6: Rotatividade ou Turnover

ARTIGO	TERMO UTILIZADO
1	Rotatividade
2	Rotatividade
3	Turnover
7	Rotatividade
9	Turnover

Fonte: Sistematizado pelas autoras (2022).

Esse traço marcante se deve a algumas características próprias do setor: ele resulta de um modelo rígido e controlador das empresas de call center (Borba, 2011 apud Ziliotto e Oliveira, 2013); A atividade não possui características de formação ou crescimento profissional (Silva & Assunção, 2005 apud Ziliotto e Oliveira, 2013); “falta de autonomia, de suporte e treinamento adequado, além do elevado nível de controle e racionalização, metas cada vez mais desafiadoras.” (DIEESE, 2011 apud LUCCA et al, 2014).

Quando comparado a outros setores da economia, o setor de teleatendimento assume liderança quanto ao índice de rotatividade com uma taxa de 63,6% (DIEESE, 2011 apud LUCCA et al, 2014).

### **SOFRIMENTO PSÍQUICO NO TRABALHO**

Os artigos 1, 2, 3, 4 e 9 citam a falta de autonomia ou baixa autonomia como causador ou agravador de estresse e outros tipos de sofrimento psíquico no trabalho.

Quadro 7: Baixa autonomia.

ARTIGO	TERMO UTILIZADO
1	Falta de autonomia
2	Ausência de autonomia
3	Falta de autonomia

4	Falta de autonomia
9	Baixa autonomia

Fonte: Sistematizado pelas autoras (2022).

Os artigos 1, 3, 4, 5, 6 e 9 citam a sobrecarga de trabalho como causador de estresse. Abaixo enumeramos os termos utilizados nos artigos. Embora sejam diferentes, carregam em si a ideia de sobrecarga a qual o funcionário de teleatendimento é submetido.

Quadro 8: Sobrecarga de trabalho.

<b>ARTIGO</b>	<b>TERMO UTILIZADO</b>
1	Intensa demanda cognitiva
3	Falta de respeito aos limites do funcionário
4	Trabalho excessivo
5	Sobrecarga de trabalho
6	Alta carga de trabalho
9	Sobrecarga de trabalho

Fonte: Sistematizado pelas autoras (2022).

Três artigos citam o modo de realizar as atividades no setor como influenciador no processo de saúde-doença dos trabalhadores. O artigo 1 cita o caráter de divisão fragmentada do trabalho no setor ligando-o diretamente ao modelo de gestão Neotaylorista. No artigo 3 a fragmentação das tarefas é um dos fatores considerados como mobilizadores de sofrimento psíquico. Além disso, no artigo 6 as atividades em teleatendimento são consideradas simplificadas e repetitivas, o que pode influenciar negativamente na qualidade de vida dos trabalhadores.

Quadro 9: Fragmentação do trabalho

<b>ARTIGO</b>	<b>TERMO UTILIZADO</b>
1	Divisão fragmentada do trabalho
3	Fragmentação das tarefas
6	Tarefas simplificadas e repetitivas

Fonte: Sistematizado pelas autoras (2022).

Dentre os 9 artigos, 8 citaram o excesso de controle exercido sobre os operadores como causador de sofrimento psíquico. Esse aspecto é ressaltado como determinante da baixa autonomia do funcionário tendo o avanço tecnológico contribuído fortemente para o monitoramento dos serviços prestados. Nesse contexto não há lugar para que os operadores transformem seu sofrimento através da mobilização subjetiva, que permite solucionar os problemas de seu cotidiano, um processo que é denominado por Dejours (2008) como

inteligência prática. Para o autor, a disposição de autonomia por parte do trabalhador é essencial para que se desenvolva formas mais eficazes de exercer suas atividades.

Quadro 10: Controle por parte da organização.

ARTIGOS	TERMO UTILIZADO
1	Excesso de controle
2	Intenso controle e monitoramento dos serviços
3	Organização de trabalho rígida e controladora
4	Controle
5	Controles intensos de tempos predefinidos
6	Diferentes formas de controle
7	Formas rígidas de controle
8	Controle rigoroso do trabalho

Fonte: Sistematizado pelas autoras (2022).

## SÍNDROME DE BURNOUT E CONCEITOS ADJACENTES

No quadro abaixo destacamos os principais conceitos trabalhados nos artigos utilizados. Os artigos que não são mencionados não trazem em si definição de algum conceito relevante que se relaciona com a Síndrome de Burnout.

Quadro 11: Burnout e conceitos adjacentes.

	ASPECTOS	DEFINIÇÃO	AUTORES	ANO
1	Estresse	É um dos temas mais pesquisados em saúde mental, devido ao seu forte impacto sobre a qualidade de vida pessoal, social e ocupacional. Uma série de pesquisas avalia o estresse a partir de respostas fisiológicas, psicológicas e comportamentais a determinadas situações que demandam adaptações por parte do indivíduo.	Luis Torahiko Takahashi; Fermino Fernandes Sisto; Dario Cecilio-Fernandes.	2014
2	Vulnerabilidade	Relacionado a situação daqueles que se encontram suscetíveis a ataques, ou seja, situação daqueles expostos a um risco maior do que os demais. O conceito de vulnerabilidade pode ser aplicado ao desenvolvimento do estresse laboral.	Luis Torahiko Takahashi; Fermino Fernandes Sisto; Dario Cecilio-Fernandes.	2014
4	Estresse	Deriva do latim e inicialmente foi utilizado para descrever o detrimento que algum material sofre	Denilson de Jesus Sousa et al.	2014

		quando submetido a algum esforço. Na realidade do trabalho, podemos considerar que quando o funcionário é submetido a alguma situação que lhe cause reações negativas é iniciado um estresse.		
6	Qualidade de Vida	Envolvem as relações humanas no que se refere a sua cultura e tem diferentes parâmetros de análise, entre eles: saúde, arquitetura, educação, meio ambiente, segurança, entretenimento e novas tecnologias.	Janaina Amoriele Parise; Zaida Aurora Geraldês Sperli Geraldês Soler.	2016
7	Síndrome de Burnout	Está relacionada à exaustão emocional crônica, à despersonalização e à baixa realização profissional. A Síndrome está presente, principalmente, nas áreas assistenciais.	Luis Eduardo Brandão Paiva et al.	2016
9	Burnout	Tem sido compreendido como uma resposta aos estressores crônicos interpessoais e emocionais experienciados pelo indivíduo no seu ambiente de trabalho.	Vitor Hugo Loureiro Bruno Costa; Juliane Callegaro Borsa; Bruno Figueiredo Damásio.	2020

Fonte: Sistematizado pelas autoras (2022).

Em 2 artigos é elucidado o conceito de burnout, outros 2 definem o conceito de estresse. 1 artigo cita a vulnerabilidade ao estresse e 1 indica o conceito de qualidade de vida.

Ao tentar conhecer o desgaste que o trabalhador está submetido é constante a utilização de conceitos adjacentes, frequentemente associados ao estresse que é definido por Lazarus (1986) como um conjunto de reações psíquicas que o organismo manifesta a fim de adaptar-se quando é exposto a um estímulo. É gerado em um contexto relacional, mediado cognitivamente e desenvolve-se a partir da relação entre pessoa e seu ambiente, sendo identificado como prejudicial quando a necessidade imposta pelo enfrentamento ultrapassa seus recursos e põe em perigo seu o bem-estar.

#### 4.2.1 FATORES CAUSAIS DA SÍNDROME DE BURNOUT

O artigo 1 realiza sua pesquisa em duas partes, onde na primeira é utilizado o instrumento HSE-IT (Health Safety Executive Indicator Tool) e na segunda parte é feito um

grupo com alguns funcionários que participaram anteriormente do questionário. A partir das análises do HSE-IT foi possível identificar que os principais fatores de estresse relacionado ao trabalho apontados pelos participantes foram: controle, a falta de comunicação sobre mudanças na organização e o apoio da chefia (ou falta desta). Entretanto, os sujeitos da pesquisa não consideraram as demandas (exigência das tarefas) entre os fatores desencadeantes de estresse no trabalho.

Na segunda parte do estudo, o grupo focal teve como objetivo discutir e aprofundar os resultados da primeira etapa. Os participantes apontaram mais um ponto de insatisfação que o instrumento anterior não apresentou, que são os processos de promoções dentro do setor. O descontentamento está na falta de transparência por parte da empresa que passa uma maneira para alcançar um cargo e age de outra maneira.

De acordo com Souza (2007) o setor de teleatendimento busca uma alta produtividade, e não a qualidade do atendimento, além disso o ambiente ao qual são submetidos os trabalhadores surtem efeitos bastante negativos na sua saúde física e mental. O colaborador com sintomas de Burnout fica desmotivado para com suas atividades no trabalho, pela constante cobrança e falta de autonomia.

O papel das pessoas dentro das organizações tem se transformado ao longo do tempo. O que antes se entendia apenas como mão de obra e produtividade exacerbada, passou a adicionar um olhar dos recursos humanos. Atualmente para falar de pessoas precisamos considerar motivação, talento, afeto, aspirações, entre outros fatores que perpassam a existência desses colaboradores. Através desse primeiro estudo somos apresentados a uma realidade que precisa considerar o fator humano dentro do setor de teleatendimento, a fim de promover a valorização dos sujeitos (SALLEZ, 2007).

O artigo 2 utilizou o instrumento Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) possuindo três fatores para referência: Clima e Funcionamento Organizacional, Pressão no Trabalho e Infraestrutura e Rotina. Os resultados obtidos mostraram que as médias do grupo estiveram bem abaixo dos pontos médios da escala e subescalas, sugerindo a presença de poucos indicadores de estresse em todos os fatores. Porém, ao relacionar cada fator com os dados sociodemográficos apresentados na pesquisa houve uma diferença na análise.

No que concerne ao fator Pressão no Trabalho as diferenças significativas encontradas foram em função do tempo de experiência e gênero, operadores com maior tempo na empresa

e do gênero masculino apresentaram médias maiores. Por sua vez, no fator Infraestrutura e Rotina as diferenças foram encontradas em função da interação entre experiência e sexo que resultou médias superiores das mulheres em relação aos homens independente do tempo de trabalho. No Clima e Funcionamento Organizacional as diferenças foram em função do gênero, onde as médias masculinas foram maiores que as femininas, estado civil, no qual, os solteiros mostram maiores médias e idade em que a faixa de 16 a 19 anos mostrou médias superiores para os dois gêneros. Por último, no fator Geral, as diferenças ocorreram em função da experiência, constatou-se que conforme aumentava o tempo de experiência as médias também aumentavam e a faixa etária até 19 anos apresentou médias superiores nos dois gêneros.

O artigo 9 investigou o Burnout relacionando com perfil sociodemográfico e traços de personalidade, para isso utilizou o Inventário de Burnout no Trabalho (IBT), Marcadores Reduzidos de Personalidade e um questionário semiestruturado para coleta de dados. Nessa pesquisa, diferentemente do artigo 2, os resultados não apresentaram relações significativas entre os dados sociodemográficos o a síndrome, os traços de personalidade desempenharam uma relação mais relevante com os três fatores do Burnout, sendo o Neuroticismo o maior preditor.

Os traços de personalidade podem interferir tanto nos padrões comportamentais e emocionais do indivíduo quanto no desempenho, bem-estar e saúde mental apresentado por ele(a) em seu trabalho (DALANHOL et al., 2017). O Neuroticismo, por sua vez, é um traço caracterizado por uma maior tendência à instabilidade emocional, ansiedade e humor deprimido (ASHTON, 2013).

É possível perceber que a Síndrome de Burnout não deve ser analisada apenas pelo contexto e ambiente laboral, os seus sintomas e prevalência levam em considerações fatores pessoais do sujeito, de personalidade, história de vida, como demonstraram os estudos analisados. É necessária uma observação que leve em consideração o caráter multifatorial, pois, que devido à semelhança de sintomas, Burnout pode ser facilmente confundida com outros transtornos mentais, como a depressão, por exemplo, evidenciando-se a importância de se estabelecer um adequado diagnóstico diferencial (BATISTA, CARLOTTO, COUTINHO, & AUGUSTO, 2011; GIL-MONTE, 2012).

O artigo 3 realizou uma pesquisa com coleta de dados através da observação e diários de campo dos autores, nesse campo os fatores identificados como de risco para saúde física e

psíquica dos operadores foram: controle exacerbado que a empresa procura ter sobre os funcionários por meio do uso de script e gravações, pouco contato com os colegas durante a execução do trabalho, rígida hierarquia, baixas possibilidades de crescimento e cobrança por produtividade.

O artigo 4 apresenta uma pesquisa com entrevista semiestruturada que identificam fatores pontuais similares com o artigo 3, que são: a falta de autonomia, o excesso das atividades, a pressão pelo bom atendimento no período estipulado pela organização e a dificuldade de relacionamento entre o gestor e a equipe.

A revisão de literatura (JAIN, 2018; MONTALBO, 2016; REIS, 2019) analisa que a precariedade na consideração do fator humano no trabalho em call center associada aos elevados níveis de exigência física e mental induz a elevados níveis de stress ocupacional entre os trabalhadores e induz a um elevado risco de Síndrome de Burnout, particularmente entre os mais vulneráveis de entre eles.

O artigo 5 promoveu uma entrevista semiestruturada com os participantes e também a aplicação da Escala de Bases de Comprometimento Organizacional (EBACO), a base que atingiu média mais elevada foi “obrigação pelo desempenho”. De modo geral, os funcionários que participaram se sentem no dever de se esforçar pela empresa, desempenhando seu trabalho com o máximo de efetividade e compromisso. A base “escassez de alternativas” também recebeu destaque, os participantes acreditam que possuem poucas alternativas de trabalho caso deixem a organização atual.

As organizações estão em constantes mudanças nas tentativas de adaptações mais eficazes para alcançar suas metas, do mesmo modo os indivíduos podem desenvolver novos valores e interesses na busca de um trabalho que tenha significado, autonomia, um estilo de vida minimamente saudável e com a possibilidade de as orientações de carreira serem bem mais diversificadas (AFONSO, 2015).

As possíveis causas da rotatividade em empresas de call center são: a expectativa incorreta de trabalho, a falta de poder para resolver situações com clientes, o baixo investimento em treinamento, a falta de estratégia de retenção e incentivo de talentos, o baixo envolvimento da alta gestão, a monitoração injusta de resultados, além de supervisores mal preparados, salários e benefícios incompatíveis, oportunidades melhores em outros lugares e escala pouco flexível (MADRUGA, 2006 apud CASTRO, 2009).

O artigo 6 organizou uma entrevista para coleta de dados sociodemográficos e laborais, como também aplicou o instrumento Qualidade de Vida Profissional – QVP. Os resultados da pesquisa mostraram que os participantes qualidade de vida profissional mais comprometido nos domínios apoio organizacional, carga de trabalho e percepção sobre a qualidade de vida no trabalho.

O processo de trabalho do teleatendente possui peculiaridades potencialmente comprometedoras da qualidade de vida deste profissional, pois é intensivo em tecnologia da informação e se utiliza de diferentes formas de controle sobre o trabalhador, como pressão por produtividade mediante aumento de atendimentos (SANT'ANNA, PASCHOAL, GOSENDO, 2012).

O bem-estar no trabalho é, por sua vez, caracterizado pela possibilidade do trabalhador desenvolver seus potenciais, avançar no alcance de suas metas de vida, ser reconhecido pelo empregador e cliente, obter melhores condições de trabalho nos aspectos estruturais e programáticos e relacionamento harmônico com seus colegas, entre outros aspectos (PARISE E SOLER, 2016)

O artigo 7 para coleta de dados utilizou-se a entrevista que foi realizada com auxílio de um questionário semiestruturado. As perguntas usadas na entrevista foram formuladas tendo como embasamento teórico o Inventário de Burnout de Maslach e Jackson (1981) e as dimensões de Burnout explicadas por Codo (1999). Na dimensão exaustão emocional da Síndrome de Burnout, concluiu-se que é percebida nos operadores, mas não de forma crônica. A dimensão despersonalização não foi percebida nos participantes de nenhuma forma, e, por último, na dimensão realização profissional os entrevistados identificaram que entendem a importância de suas atividades e procuram se envolver em suas atividades.

A exaustão emocional é definida como uma resposta ao estresse ocupacional crônico, caracterizada por sentimentos de desgaste físico e emocional. O indivíduo sente que está sendo super exigido e reduzido nos seus recursos emocionais (MASLACH & JACKSON 1986; MASLACH, 1993).

Tanto o estresse ocupacional quanto o burnout e a exaustão emocional são manifestações de tensão no trabalho e são produtos da interação entre fatores ambientais, percepções comportamentos do indivíduo. Estas manifestações não residem isoladamente dentro do ambiente ou dentro do indivíduo, mas são o resultado de transações dinâmicas que ocorrem entre esses elementos (COOPER, DEWE & OÍDRISCOLL, 2001)

O artigo 8 identificou que os trabalhadores estão constantemente expostos a situações estressantes, desgastes vocais, ruídos excessivos, posições inadequadas, má adequação dos equipamentos do ambiente de trabalho, fatores estes que podem levar o trabalhador a desenvolver diversas doenças ocupacionais. O principal questão levantada pelo estudo é que apesar das pesquisas mostrarem formas de prevenção de doenças e estresses muitos locais ainda não se adaptaram e seguem buscando produtividade e lucros.

A conscientização sobre o acidente de trabalho e seus malefícios, vem ganhando atenção das empresas e do Estado. A modernização do trabalho está associada a intensificação do trabalho, ao ritmo acelerado, a administração estressante e a alta exigência cognitiva e mental. Toda classe trabalhadora é suscetível a lesões e ao adoecimento por trabalho, e o local onde o trabalhador está inserido no processo produtivo, define o grau do agravamento (SCHMIDT, 2010).

Burnout, ao ser caracterizada como uma síndrome derivada de um local de trabalho mal supervisionado, traz à tona a relevância de se trabalhar com a prevenção, como salienta Schaufeli; Jiménez; Moreno (apud PEREIRA, 2014, P. 16):

Conhecer a síndrome e pôr em prática estratégias de prevenção e intervenção faz-se imprescindível, sobretudo no mundo atual, onde as exigências por produtividade, qualidade, lucratividade, associadas à recessão, vem gerando maior competitividade e conseqüentemente, problemas psicológicos. Sabe-se que inúmeras baixas trabalhistas, bem como os altos índices de absenteísmo e rotatividade nas empresas, dão-se principalmente por causa do estresse e Burnout.

A análise dos artigos apresentados possibilitou fazer um recorte de como a Síndrome de Burnout relacionada ao setor de teleatendimento está sendo estudada nos últimos anos. É possível perceber uma variedade de instrumentos, métodos e resultados que evidenciam a síndrome em maior ou menor grau. A relevância desse tema é citada em todos os trabalhos e são feitas sugestões de aprimoramento para trabalhos futuros.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O setor de teleatendimento desempenha uma função importante econômica, social na comunidade. Por ser uma área que emprega grande parte dos jovens em seu primeiro emprego, contribui para visão de mercado, carreira e possibilidades para esses sujeitos. Sabendo disso é necessário trabalhos que avaliem as condições de trabalho desses operadores.

Nesse contexto, esse trabalho buscou analisar os fatores causais de sofrimento psíquico em operadores do teleatendimento, com foco na Síndrome de Burnout. Por meio de uma revisão integrativa fizemos um levantamento de quais fatores estão sendo vistos como risco e qual organização de trabalho é experienciada por esse público.

Nos artigos que foram analisados percebe-se que os operados sofrem consequências físicas e psíquicas principalmente por fatores, como: controle exacerbado, falta de autonomia, falta de apoio com superiores, acúmulo de funções, obrigação por bom desempenho. Diante do que foi apresentado é possível compreender os danos vivenciados pelos operadores de teleatendimento, causando diversos problemas não apenas a saúde física e mental, mas, também no âmbito profissional, social, familiar, ocasionando muitas vezes o afastamento do profissional de suas atividades.

Consideramos que esse trabalho contribui para um contínuo estudo das relações de trabalho com a saúde mental, visando identificar riscos. A principal limitação foram as poucas publicações relacionando Teleatendimento e Burnout nos últimos 10 anos, e quanto a isso sugerimos que se intensifiquem pesquisas de caráter qualitativo e quantitativo sobre o assunto.

Chegamos à conclusão de que a Síndrome de Burnout no setor de teleatendimento é um problema significativo, não somente pelas características do trabalho em si, como, a jornada de trabalho rígida e com poucas pausas, a exigência por resultados e produtividade, a falta de autonomia, mas também pela relação com perfil social que são algumas características de idade, escolaridade, estado civil e de personalidade, que são traços de como o indivíduo lida com as situações. Dessa forma, chamamos atenção para a atuação da Psicologia nas organizações. O trabalho da psicologia no acolhimento, na escuta de demandas grupais, na mediação de conflitos são estratégias que consideram o fator humano dentro do ambiente de trabalho, promovendo o bem estar dos trabalhadores.

## REFERÊNCIAS

AFONSO, Ana de Fátima Rodrigues. **Carreira num Call Center: Acaso ou falta de opções?** 2015.

ANDRADE, Patrícia Santos de; CARDOSO, Telma Abdalla de Oliveira. **Prazer e dor na docência: revisão bibliográfica sobre a Síndrome de Burnout.** Saúde e Sociedade, v. 21, n. 1, p. 129-140, 2012.

ANTUNES, Ricardo. **Desenhando a nova morfologia do trabalho no Brasil.** Estudos avançados, v. 28, p. 39-53, 2014.

ANTUNES, Ricardo. **A nova morfologia do trabalho e as formas diferenciadas da reestruturação produtiva no Brasil dos anos 1990.** Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, v. 27, 2014.

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.** Revista de Administração Contemporânea, v. 9, n. 3, p. 33-55, 2005.

Associação Brasileira de Telesserviços. **Impactos da Desoneração da Folha de Pagamentos,** 2017. Disponível em: <http://abt.org.br/wp-content/uploads/2017/06/Apresenta%C3%A7%C3%A3o-ABT-Audi%C3%Aancia-MP-774-170606.pdf>. Acesso em 20 fev. 2022.

ASHTON, Michel. C. **Individual differences and personality.** Ontário: Academic Press, 2013.

BALASTEGHIN, Fernanda Souto Maior Monteiro.; MORRONE, Luiz Carlos; SILVA-JUNIOR, João Silvestre da. **Absenteísmo-doença de curta duração entre operadores de telemarketing.** Rev Bras Med Trab, v. 12, n. 1, p. 16-20, 2014.

BATISTA, Jaqueline Brito Vidal et al. **Síndrome de Burnout: confronto entre o conhecimento médico e a realidade das fichas médicas.** *Psicologia em Estudo*, v. 16, p. 429-435, 2011.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **Anuário Estatístico da Previdência Social** [Internet]. 2015. Brasília: Ministério da Fazenda; 2015. Disponível em: [www.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2015/08/AEPS-2015-FINAL.pdf](http://www.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2015/08/AEPS-2015-FINAL.pdf). Acesso em: 31/10/2022.

BENEVIDES-PEREIRA, Ana Maria Teresa. **Considerações sobre a síndrome de burnout e seu impacto no ensino.** *Bol. psicol*, São Paulo, v. 62, n. 137, p. 155-168, dez. 2012

BORGES, Gustavo de Azevedo; LIMA, Rhennan Lazaro de Paulo; LINA, Laís Machado; VAZ, Débora Ribeiro. **Mercado de trabalho, empregabilidade e suas variações**, 2019.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo** / Laurence Bardin: tradução Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. -- São Paulo: Edições 70, 2016.

CALDAS, Ricardo Melito; TESTA, Marcelo. **Legislação ambiental e do trabalhador**. 2. ed. São Paulo: Pearson; 2020.

CASSAR, Volia Bonfim. **Direito do trabalho: de acordo com a reforma trabalhista e a MP 808/2017**. 15ª ed. Rio de Janeiro: Método; 2018.

CASTRO, Fernando Gastal; ALVARES, Melina; LUZ, Rodrigo. **Modo de produção flexível, terceirização e precariedade subjetiva.** *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, v. 20, n. 1, p. 43-54, 2017.

CASTRO, Patrícia Mendes. **Impacto do clima organizacional na intenção de rotatividade em call centers**. 2009.

CARLOTTO, Mary Sandra; DIEHL, Liciane. **Conhecimento de Professores Sobre a Síndrome de Burnout: Processo, Fatores de Risco e Consequências.** *Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 19, n. 4, p. 741-752, 2014.

COSTA, Maria Teresa Pires; BORGES, Livia de Oliveira; BARROS, Sabrina Cavalcanti. **Condições de trabalho e saúde psíquica: um estudo em dois hospitais universitários.** *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, v. 15, n. 1, p. 43-58, 2015.

COSTA, Vitor Hugo Loureiro Bruno; BORSA, Juliane Callegaro; DAMÁSIO, Bruno Figueiredo. **Relações entre Burnout, traços de personalidade e variáveis sociodemográficas em trabalhadores brasileiros.** Psico-USF, v. 25, p. 439-450, 2020.

COOPER, Cary L. et al. **Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications.** 2001.

DE JESUS SOUZA, Denilson et al. **O estresse e a qualidade de vida no ambiente de trabalho em organizações do segmento de call center.** 2014.

DEJOURS, Christophe. **Análise psicodinâmica das situações de trabalho e sociologia da linguagem.** In, Lancman, S. & Sznelwar, I. L.(Orgs). Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. (2ª. ed.,cap. 4, pp. 143-158). Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz/Brasília: Paralelo 15, 2008.

DEJOURS, Christophe. **Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução.** Psicologia em Estudo, v. 17, p. 363-371, 2012.

DE LUCCA, Sérgio Roberto et al. **Fatores de estresse relacionado ao trabalho: as vozes dos atendentes de telemarketing.** Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, v. 17, n. 2, p. 290-304, 2014.

DOS SANTOS DALANHOL, Natália et al. **Engajamento no trabalho, saúde mental e personalidade em oficiais de justiça.** Psico, v. 48, n. 2, p. 109-119, 2017.

ERCOLE, Flávia Falci; MELO, Laís Samara de; ALCOFORADO, Carla Lúcia Goulart Constant. **Revisão integrativa versus revisão sistemática.** Revista Mineira de Enfermagem, v. 18, n. 1, p. 9-12, 2014.

ESTRAMIANA, José Luis Álvaro et al. **Desempleo y bienestar psicológico en Brasil y España: Un estudio comparativo.** Revista Psicologia Organizações e Trabalho, v. 12, n. 1, p. 5-16, 2012.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à Pesquisa Qualitativa.** Porto Alegre: Bookman, 2004.

GIL-MONTE, Pedro R. **The influence of guilt on the relationship between burnout and depression.** European Psychologist, v. 17, n. 3, p. 231, 2012.

GRANATO, Luísa. **Burnout vira doença do trabalho em 2022. o que muda agora?** Exame., 2021. Disponível em: <<https://exame.com/carreira/burnout-vira-doenca-do-trabalho-em-2022-o-que-muda-agora/>>. Acesso em: 11/05/2022.

GUIMARÃES, Paulo Ricardo Bittencourt. **Métodos quantitativos estatísticos**. 1.ed rev. - Curitiba, PR: IESDE Brasil, 2012

GUEDES, Ana Luisa Pitorro. **Ansiedade, stress e burnout: definição conceptual e operacional, inter-relações e impacto na saúde**. Dissertação (Doutorado em Medicina) - Universidade Beira Interior, Portugal, 2020.

HARRISON, B. J. **Are you to burn out?** Fund Raising Management. New York: McGraw-Hill, 1999.

JAIN, S. Research update: **Job burnout among call centre customer service professionals**. 2018.

LAZARUS, R. Folkman S. **Estrés y procesos cognitivos**. Barcelona: Martinez Roca; 1986.

MADRUGA, Roberto. **Call centers de alta performance: manual indispensável para todos que buscam a excelência no atendimento**. São Paulo: Atlas, 2009

MASLACH, Christina. JACKSON, Susan. **Maslach Burnout Inventory Manual**. Palo Alto: Consulting Psychological Press, 1986.

MASLACH, Christina. **Burnout: a multidimensional perspective**. IN: Schaufeli, WB; Maslach, C.; Marek, T.(Orgs.), Professional burnout: Recent developments in theory and research (pp. 19-32). 1993.

MASLACH, Christina; JACKSON, Susan E.; LEITER, Michael P. MBI: **Maslach burnout inventory**. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1996.

MASLACH, Christina. SCHAUFELI, Wilmar. LEITER, Michael. **Job burnout**. Annual Review Psychology, v. 52, p. 397-422. 2001.

MENDES, Karina Dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVÃO, Cristina Maria. **Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem**. Texto & contexto-enfermagem, v. 17, p. 758-764, 2008.

Ministério da Previdência Social. **Cai número de acidentes de trabalho e aumenta afastamentos por transtornos mentais.** Previdência em questão [Internet]. 2012. Disponível em: [http://www.previdencia.gov.br/arquivos/office/4\\_120326-105114-231.pdf](http://www.previdencia.gov.br/arquivos/office/4_120326-105114-231.pdf)

MONTALBO, Agnes F. **The burnout level of call center agents in Metro Manila, Philippines.** International Letters of Social and Humanistic Sciences, v. 70, p. 21-29, 2016.

NAVIDI, William. **Probabilidade e estatística para ciências exatas.** AMGH Editora, 2012.

PATTON, Michael Quinn. **Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice.** Sage publications, 2014.

PARISE, Janaina Amoriele; SOLER, Zaida Aurora Geraldês Sperli Geraldês. **Qualidade de vida profissional de atendentes de central de telecomunicações.** Revista Brasileira de Enfermagem, v. 69, p. 751-756, 2016.

PAIVA, Kely César Martins; DUTRA, Michelle Regina Santana; LUZ, Talita Ribeiro da. **Comprometimento organizacional de trabalhadores de call center.** Revista de Administração (São Paulo), v. 50, p. 310-324, 2015.

PAIVA, Luis Eduardo Brandão et al. **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, 2016

PEREIRA, Ana Maria T. Benevides. **Burnout quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador.** 4. ed. São Paulo: Casapsi, 2014.

RABELO, Laís Di Bella Castro; SILVA, Julie Micheline Amaral; LIMA, Maria Elizabeth Antunes. **Trabalho e adoecimento psicossomático: reflexões sobre o problema do nexos causal.** Psicologia: ciência e profissão, v. 38, p. 116-128, 2018.

REIS, Maycon Vinicius da Silva. **Saúde e trabalho: condição dos trabalhadores de telemarketing nos call centers no Brasil.** 2019. 47 f. Trabalho de conclusão de curso (bacharelado - Geografia) - Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho, Campus Experimental de Ourinhos, 2019.

RIBEIRO, Andressa de Freitas. **Taylorismo, fordismo e toyotismo.** Lutas Sociais, São Paulo, vol.19 n.35, p.65-79, jul./dez. 2015.

RICCI, Marlucy Godoy; RACHID, Alessandra. **Relações de trabalho no serviço de teleatendimento.** Gestão & Produção, v. 20, p. 192-203, 2013.

ROCHA, Edimeire das Chagas; AGUILLERA, Fernanda. **Rotatividade em call center: para além de indicadores, um chamado à ação.** Psicologia Revista, v. 25, n. 2, p. 371-393, 2016.

ROHM, Ricardo Henry Dias; LOPES, Natália Fonseca. **O novo sentido do trabalho para o sujeito pós-moderno: uma abordagem crítica.** Cadernos EBAPE.BR [online]. 2015, v. 13, n. 2 [Acessado 1 março 2022], pp. 332-345.

SALLES, Marcos Aurelio. **A relação da motivação para o trabalho com as metas do trabalhador: um estudo de caso em uma operadora de call center.** 2007. Tese de Doutorado.

SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zelia. **Qualidade de vida no trabalho: fundamentos e abordagens.** Rio de Janeiro, 2012.

SANT'ANNA, Liliane Lima; PASCHOAL, Tatiane; GOSENDO, Eliana Elisabete Moreira. **Bem-estar no trabalho: relações com estilos de liderança e suporte para ascensão, promoção e salários.** Revista de Administração Contemporânea, v. 16, p. 744-764, 2012.

SILVA, Mariana Pereira da; BERNARDO, Marcia Hespanhol; SOUZA, Heloísa Aparecida. **Relação entre saúde mental e trabalho: a concepção de sindicalistas e possíveis formas de enfrentamento.** Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 2016

SOUZA, Marcela Tavares de; SILVA, Michele dias da; CARVALHO, Rachel de. **Revisão integrativa: o que é e como fazer.** Einstein. 2010; 8(1 Pt 1):102-6.

SOUZA, Luciene Maria de et al. **As transformações no mundo do trabalho: um estudo sobre a precarização e qualificação profissional dos operadores de telemarketing na cidade de Uberlândia, MG.** 2007.

TAKAHASHI, Luis Torahiko; SISTO, Fermino Fernandes; CECILIO-FERNANDES, Dario. **Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de Telemarketing.** Revista Psicologia Organizações e Trabalho, v. 14, n. 3, p. 336-346, 2014.

VIEIRA, Isabela; RUSSO, Jane Araujo. **Burnout e estresse: entre medicalização e psicologização.** Physis: Revista de Saúde Coletiva, v. 29, p. e290206, 2019.

WELLS, R. H. C.; BAY-NIELSEN, H.; BRAUN, R.; *et al.* **CID-10: classificação estatística**

ZILIOTTO, Denise Macedo; DE OLIVEIRA, Bianca Oliveira. **A organização do trabalho em call centers: Implicações na saúde mental dos operadores.** Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, v. 14, n. 2, 2014.