

DOENÇAS OCUPACIONAIS DO TRABALHO EM CALL CENTER: Do estresse ocupacional à síndrome de Burnout.

Beatriz dos Santos Silva

Pós graduanda em avaliação psicológica e psicologia diagnóstica - Faculdade Focus
Psicóloga, cargo: psicóloga clínica (Clínica AmorSaúde - Paulo Afonso)
beatrizsantos.psi1@gmail.com

Glauce Thais Bezerra Souza Barros¹

Mestre em Educação nas Ciências da Saúde. Experiência em atendimento clínico, avaliação psicológica e avaliação de potencial intelectual para Altas Habilidades/Superdotação.
É professora do UniRios dos cursos de Psicologia e de Administração. Trabalha nas Clínicas: Encanto (desenvolvimento infantil) e Centro de Pediatria Thays Miranda e Clínica Ânima.

RESUMO

O presente trabalho aborda a relação entre o trabalho de call center, o estresse e a síndrome de burnout, uma condição caracterizada por exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. A síndrome de burnout tem se tornado uma preocupação crescente no ambiente de trabalho, afetando profissionais de diferentes setores. O objetivo geral deste estudo foi investigar as consequências que a doença ocupacional pode causar a vida de colaboradores que trabalham no call center, analisando a complexidade dessa relação, considerando fatores individuais, organizacionais e sociais que influenciam o desenvolvimento do burnout. A metodologia utilizada para este trabalho consiste em uma revisão de literatura integrativa, de natureza qualitativa exploratória. Os resultados destacam que o burnout não é apenas resultado do estresse no trabalho, mas sim um processo multifacetado. A inclusão do burnout na Classificação Internacional de Doenças pela OMS e os desafios adicionais trazidos pela pandemia de COVID-19 reforçam a necessidade de medidas efetivas. Empresas e organizações devem promover ambientes de trabalho saudáveis, com equilíbrio entre demandas e recursos disponíveis, políticas de gestão do estresse, programas de bem-estar e apoio emocional. Profissionais de saúde desempenham um papel fundamental na identificação e tratamento do burnout, oferecendo intervenções terapêuticas e apoio psicológico. É necessário também o envolvimento de legisladores para promover regulamentações que protejam a saúde mental dos trabalhadores. Em suma, o estudo ressalta a importância de reconhecer, prevenir e tratar o burnout como uma questão de saúde ocupacional. A saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores são fundamentais para o bom funcionamento das organizações. A prevenção e o tratamento do burnout trazem benefícios tanto para os indivíduos quanto para as empresas, resultando em ambientes de trabalho mais saudáveis e sustentáveis. A colaboração entre empregadores, profissionais de saúde e legisladores é essencial para alcançar esse objetivo.

Palavras-chave: Call center. Doença ocupacional. Estresse. Burnout.

¹ Glauce Thais Bezerra Souza Barros: Mestre em Educação nas Ciências da Saúde (2021); Pós Graduada em Altas Habilidades/Superdotação (2017); Pós Graduada em Psicopedagogia Institucional (2017); Pós Graduada em Psicologia Clínica na abordagem Gestalt-Terapia (2015); Pós Graduada em Gestão de Pessoas (2011); Graduada em Psicologia (2013) e Graduada em Administração de Empresas (2000).

ABSTRACT

This paper discusses the relationship between call center work, stress, and burnout syndrome, a condition characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and low professional accomplishment. Burnout syndrome has become a growing concern in the workplace, affecting professionals in various sectors. The objective of this study was to investigate the consequences that occupational illness can have on the lives of employees working in call centers, analyzing the complexity of this relationship, considering individual, organizational, and social factors that influence the development of burnout. The methodology used for this study consists of an integrative literature review of qualitative and exploratory nature. The results highlight that burnout is not merely a result of work stress, but rather a multifaceted process. The inclusion of burnout in the World Health Organization's International Classification of Diseases and the additional challenges brought about by the COVID-19 pandemic reinforce the need for effective measures. Companies and organizations should promote healthy work environments, with a balance between demands and available resources, stress management policies, well-being programs, and emotional support. Healthcare professionals play a crucial role in identifying and treating burnout, offering therapeutic interventions and psychological support. The involvement of legislators is also necessary to promote regulations that protect the mental health of workers. In summary, the study emphasizes the importance of recognizing, preventing, and treating burnout as an occupational health issue. The mental health and well-being of workers are essential for the proper functioning of organizations. The prevention and treatment of burnout bring benefits to both individuals and companies, resulting in healthier and more sustainable work environments. Collaboration between employers, healthcare professionals, and legislators is essential to achieve this goal.

Keywords: Call center. Occupational diseases. Stress. Burnout.

RESUMEN

El presente trabajo aborda la relación entre el trabajo de centro de llamadas, el estrés y el síndrome de burnout, una condición caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional. El síndrome de burnout se ha convertido en una preocupación creciente en el ambiente laboral, afectando a profesionales de diferentes sectores. El objetivo general de este estudio fue investigar las consecuencias que la enfermedad ocupacional puede causar en la vida de colaboradores que trabajan en el centro de llamadas, analizando la complejidad de esa relación, considerando factores individuales, organizacionales y sociales que influyen el desarrollo del burnout. La metodología utilizada para este trabajo consiste en una revisión de literatura integrativa, de naturaleza cualitativa exploratoria. Los resultados destacan que el burnout no es solo resultado del estrés en el trabajo, sino más bien un proceso multifacético. La inclusión del burnout en la Clasificación Internacional de Enfermedades por parte de la OMS y los desafíos adicionales traídos por la pandemia de COVID-19 refuerzan la necesidad de medidas efectivas. Las empresas y organizaciones deben promover ambientes de trabajo saludables, con equilibrio entre demandas y recursos disponibles, políticas de gestión del estrés, programas de bienestar y apoyo emocional. Los profesionales de la salud desempeñan un papel fundamental en la identificación y tratamiento del

burnout, ofreciendo intervenciones terapéuticas y apoyo psicológico. También es necesario el involucramiento de legisladores para promover regulaciones que protejan la salud mental de los trabajadores. En resumen, el estudio resalta la importancia de reconocer, prevenir y tratar el burnout como una cuestión de salud ocupacional. La salud mental y el bienestar de los trabajadores son fundamentales para el buen funcionamiento de las organizaciones. La prevención y el tratamiento del burnout traen beneficios tanto para los individuos como para las empresas, resultando en ambientes de trabajo más saludables y sostenibles. La colaboración entre empleadores, profesionales de la salud y legisladores es esencial para alcanzar este objetivo.

Palabras clave: Centro de llamadas. Enfermedad ocupacional. Estrés. Burnout.

INTRODUÇÃO

A satisfação do trabalho apresenta um papel importante para a produção e desempenho das organizações, assim como, conhecer os atributos desejados pelos colaboradores, pois podem contribuir para que a empresa possa ter colaboradores satisfeitos, que conseqüentemente, serão mais produtivos, realizarão suas atividades com atenção e terão prazer em trabalhar. Porém, quando ocorre o contrário, os colaboradores tendem a ficar insatisfeitos, não tem boa produtividade e não realizam as atividades com satisfação, o que pode gerar prejuízos para a empresa (SILVA, 2018).

Conforme Silva e Salles (2016. P. 234)

Devido à tecnologia e ao contexto de extrema competitividade, o ambiente de trabalho está constantemente presente na vida das pessoas, pois em qualquer lugar pode-se executar suas tarefas, através de celulares, tablets e notebooks. Resumidamente, pode-se dizer que a vida das pessoas gira em torno da organização na qual se trabalha, possibilitando o surgimento de uma das doenças mais comuns do século XXI: o Estresse.

Assim como afirmam os autores citados, sabe-se que grande parte do nosso dia, estamos inseridos no ambiente de trabalho e que a insatisfação com o mesmo pode gerar adoecimentos. Fatores como baixa produtividade e não conseguir manter o equilíbrio na vida social, pessoal e profissional, devido à cobrança excessiva e a busca por índices altos cobrados pela empresa, podem levar o indivíduo a desenvolver o estresse.

De acordo com Tiozzi (2018), apesar do trabalho ser dignificante e necessário, desde os primórdios da existência do ser humano, a forma como ele é processado sofreu grandes mudanças com o passar dos anos. Sua ação, quando braçal que é realizado de forma manual e

exige do trabalhador esforço físico, passou a ser menos utilizado após a Revolução Industrial, concedendo lugar para as máquinas e as novas tecnologias. Porém, é importante ressaltar que junto da sua evolução, novos problemas de saúde têm se manifestado na massa trabalhista. (TOLOSA, MENDES. 2004)

Pode-se exemplificar essa realidade, a partir da insatisfação de pessoas, tão vistas pelas empresas de Call Center, que realizam diversos serviços para uma organização, dentre eles, os mais utilizados são o atendimento receptivo, onde o cliente entra em contato para realizar reclamações, obter informações e para efetuar sugestões, também o atendimento ativo, no qual os operadores entram em contato com o cliente para trabalho de fim comercial, acompanhamento de solicitações ou para outras demandas apresentadas (CUNHA, 2020).

Neste contexto, o presente trabalho tem como objetivo investigar as consequências que a doença ocupacional pode causar à vida de colaboradores que trabalham no Call center, visando contribuir para a compreensão dos leitores no que se refere as atividades realizadas pelo setor do Call center, bem como sobre quais doenças podem se desenvolver de acordo com as funções realizadas por colaboradores desse setor. Desse modo, o presente estudo buscou responder a seguinte questão: “Quais as consequências que a doença ocupacional pode causar à vida de colaboradores que trabalham no call center?”.

Entende-se que o trabalho pode ser uma fonte de prazer ou sofrimento para a vida dos colaboradores, pois lidar com as questões relacionadas ao trabalho não é uma tarefa fácil, assim sendo, quando trata-se de atendimento ao público o trabalho pode acarretar ao colaborador um sofrimento emocional, psíquico ou físico, pois, apesar de exercer determinada função, nem todos os colaboradores estão preparados para lidar com algumas questões que podem ocorrer na função de atendimento ao público. É notório que existe uma grande incapacidade por parte dos responsáveis pelas empresas contratantes para com seus colaboradores, pois em grande parte, o foco está no desenvolvimento financeiro das empresas, o que acarreta as diversas cobranças na busca por produtividade e para o cumprimento de metas.

Nesse sentido, as funções realizadas por call centers podem exercer o papel de causador de diversos problemas tanto físicos quanto psíquicos, é a partir de então, que pode se desenvolver as doenças oriundas do trabalho, como por exemplo o estresse ocupacional e a síndrome de

Burnout. Tais problemas podem afetar não somente a vida profissional dos colaboradores, como causar prejuízos à vida pessoal e social dos mesmos.

A metodologia utilizada para este trabalho consiste em uma revisão de literatura integrativa, de natureza qualitativa exploratória, onde a busca foi realizada por meio de fontes secundárias como artigos, dissertações, livros e teses. Para realizar o levantamento de dados na literatura, foram utilizadas as seguintes bases de dados: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), Google Acadêmico e Scientific Electronic Library Online (SciELO). Dessa forma, este trabalho está dividido em três tópicos: No primeiro tópico, trata sobre o histórico do call center de acordo com a visão de Cunha (2020) e Santos (2021), no segundo tópico abordará o trabalho e a saúde do colaborador de acordo com Barros (2017) e Faria et al (2020) e por fim, o terceiro tópico que trata sobre as doenças ocupacionais segundo Pereira et al (2019) e Matos (2019), tendo como subtópicos o estresse ocupacional na visão de Brotto (2021) e a Síndrome de Burnout abordada por Macedo (2023).

1 HISTÓRICO DO CALL CENTER

De acordo com Araújo (2018), a expressão Call center começou a surgir no Brasil a partir da década de 90, para substituir o termo telemarketing e sua ideia de apenas vendas diretas por telefone. Nesse sentido, ele funciona como um canal aberto entre a empresa e clientes, tendo como principal objetivo informar-lhes sobre produtos e serviços, realizar vendas e receber críticas e sugestões de forma mais eficiente.

O setor de tele-atendimento tem apresentado crescimento na oferta de postos de trabalho, tornando-se como um dos grandes empregadores nacionais. Este segmento da economia configura-se como efetiva entrada em um emprego formal, com acesso aos direitos sociais que lhe são essências, onde esses trabalhadores são prioritariamente jovens, com idade entre 18 e 25 anos, e mulheres, com escolaridade equivalente ao ensino médio completo, que é um requisito mínimo para ingressar nele (VENCO, 2008).

Conforme a afirmação de Cunha (2020), os Call Centers fazem parte da maior atividade terceirizada do Brasil quando trata-se de vendas ou atendimento realizado por meio telefônico, dessa forma, existe um nível maior de exigência por parte da empresa contratante em relação aos serviços, algo que é muito comum quando se trata de terceirização. Essas exigências fazem

com que os supervisores sejam cobrados e conseqüentemente, essas cobranças recaem sobre os operadores do Call center, devidos a essas cobranças, junto as demandas passadas pelos clientes e pedidos por mais produtividade por parte das empresas. Assim, os colaboradores acabam sobrecarregados, algo que pode prejudicar sua produtividade na empresa, a qualidade do seu trabalho e gerar adoecimento em conseqüência as diversas demandas.

Atualmente as organizações, independente do segmento, disponibilizam aos clientes meios de comunicação com as mesmas, seja por serviços de telefonia ou meios mais tecnológicos como e-mails, chats, e canais de atendimento (SILVA & CARVALHO, 2020). As empresas de Call center realizam diversos serviços para as organizações, como por exemplo, serviços de atendimento ao cliente para tratar de insatisfações ou sugestões, vendas, marketing, suporte técnico e outras atividades, com o intuito de criar um elo entre as empresas e clientes. Dessa forma, de acordo com Santos (2006), a sua criação e expansão estão relacionadas a exigência por diversificação e qualidade de produção que são característicos do processo de transformação no mercado de trabalho.

O crescimento de empresas que fornecem e utilizam serviços de Call center tem sido visto em todos os países. No Brasil, muitas empresas aderiram a esses serviços ou contrataram empresas especializadas nesse setor. Com esta criação surgiram muitas vagas de emprego e atualmente, é grande o número de pessoas que trabalham nesses postos de atendimento. (LIMA, 2004).

O trabalho do Call center caracteriza-se por ter uma rotina onde são realizados atendimentos aos clientes por meio telefônico, onde os telefones e computadores são interligados e as chamadas realizadas são cronometradas. A atividade de atendimento no Call center exige do atendente algumas competências como a capacidade de comunicação, raciocínio rápido, objetividade entre outras que possam auxiliar na negociação durante o atendimento ao cliente. Para trabalhar nessas empresas não é necessária experiência, mas é desejável que os atendentes possuam algum conhecimento básico em informática. (ZILIOTTO; OLIVEIRA, 2014)

As empresas de Call Centers possuem uma forma de gerenciar seus colaboradores que contribui de forma negativa para o desgaste laboral, estresse ocupacional e aumento de exaustão, devido ao tempo de atendimento que são cronometrados, além de serem gravados, e da obrigatoriedade do uso de roteiros. Estas são algumas das formas de controle impostas na rotina dos atendentes. (SANTOS, 2021)

Conforme Santos (2021), devido a essa dinâmica de trabalho, o colaborador é orientado a agir de acordo com as normas impostas pela empresa, tendo em vista que todas as atividades a serem realizadas já são pré-determinadas, para que ele apenas as cumpra, isto é, ele se dá através da divisão e repetição das atividades entre os trabalhadores.

Diante disso, é possível afirmar que o estresse em operadores do Call center é ocasionado pela falta de autonomia na realização do seu trabalho, pelo excesso de cobranças por parte da empresa e seu chefe. Isto acaba gerando a sobrecarga emocional, que afeta a saúde mental do colaborador ao longo do tempo, devido à intensidade das atividades, além do ambiente ser tenso devido as metas que são cobradas, diária e mensalmente. Dessa forma, esse trabalhador pode apresentar consequências físicas e psíquicas, no que diz respeito ao estresse relacionado ao seu trabalho. (EGIDIO et al, 2020)

Sabe-se que o Call center é tido como um segmento corporativo que provoca impactos negativos a saúde física de seus colaboradores. Essa ideia é definida pelas conhecidas tarefas repetitivas, pela alta quantidade de ligações e o tipo de atendimento, que é marcado por reclamações e rejeições (CUNHA, 2020). Assim, pode-se compreender que este tipo de trabalho pode acarretar diversos prejuízos à saúde física e mental dos funcionários desse setor, como por exemplo o estresse ocupacional que é um assunto que será abordado nessa pesquisa.

Para dar segmento à discussão, abordar-se-á a temática de trabalho e saúde do colaborador, para que seja possível a compreensão de como se dá o estresse em sua decorrência.

2 TRABALHO E SAÚDE DO COLABORADOR

De acordo com Lhuillier (2013), o termo trabalho vem do latim “tripalium”, que significa instrumento de tortura. Assim, no sentido original, está associado ao estado de quem sofre, de quem é atormentado. Ele pode ser definido como uma atividade realizada por uma pessoa para produzir algo ou para oferecer um serviço em troca de uma remuneração financeira, seja ela um salário, comissão ou pagamento por uma tarefa executada.

Na definição de Albornoz (2017, p. 4)

Na linguagem cotidiana, a palavra trabalho tem muitos significados. Embora pareça compreensível, como uma das formas elementares de ação dos homens, o seu conteúdo oscila. Às vezes, carregada de emoção, lembra dor, tortura, suor do rosto, fadiga. Noutras, mais que aflição e fardo, designa a operação humana de transformação da matéria natural em objeto de cultura. É o homem em ação para sobreviver e realizar-se, criando instrumentos, e com esses, todo um novo universo cujas vinculações com a natureza, embora inegáveis, se tornam opacas.

Diante do exposto, vale ressaltar que o trabalho vem sofrendo diversas modificações com o passar dos anos, com isto, tem acarretado inúmeras mudanças na vida dos colaboradores. Antigamente, o mesmo era visto como uma atividade dolorosa e torturante, isso porque ele se desenvolveu como uma atividade voltada para o lucro, deixando de lados as demais necessidades dos colaboradores. (MATTOS, 2007)

Conforme o pensamento de Barros (2017), o trabalho é uma forma de crescimento, que gera independência pessoal e financeira, mas que pode ser fonte de apatia, irritação, desânimo, desmotivação, prejudicando muito a qualidade de vida de uma pessoa.

É também o principal responsável pela satisfação das necessidades humanas e qualidade pessoal, onde este tem um peso muito importante na vida de cada indivíduo. É por meio do trabalho que o indivíduo busca satisfazer suas necessidades físicas e mentais, sua realização pessoal, buscando reconhecimento como trabalhador. Ele tem grande interferência nas condições e qualidade de vida dos colaboradores e com isso, na sua saúde. A mesma autora cita que a saúde como condição de vida e de exercício da cidadania é um importante fator para as relações sociais e de processo produtivo, tendo origem em experiências concretas do indivíduo com o mundo em que está inserido, nas relações com a natureza e as coisas que a cercam. Dessa forma, a saúde é um fator condicionante das relações sociais e do processo de produção. (MATTOS, 2007)

No que se refere a saúde relacionada ao trabalho, de acordo com Gomez et al (2018, p.2)

A saúde do trabalhador configura-se como um campo de práticas e de conhecimentos estratégicos interdisciplinares - técnicos, sociais, políticos, humanos -, multiprofissionais e interinstitucionais, voltados para analisar e intervir nas relações de trabalho que provocam doenças e agravos⁸. Seus marcos referenciais são os da Saúde Coletiva, ou seja, a promoção, a prevenção e a vigilância.

Nesse sentido, a abordagem da saúde do colaborador buscar fazer com que o lado humano do trabalho seja resgatado, junto à sua capacidade protetora contra danos à saúde dos colaboradores, como por exemplo, incômodos, mal-estar, desgastes, além dos acidentes e

doenças. (LACAZ, 2007) Dessa forma, é na área da saúde que se busca prevenir e tratar condições e doenças relacionadas a ele.

No que se refere a saúde do colaborador, de acordo com Faria et al (2020) as intervenções devem ter como objetivo, transformar os processos produtivos em promotores de saúde, não de adoecimento e morte, além de garantir atenção integral à saúde dos colaboradores, considerando seu envolvimento nos processos produtivos. Dessa forma, um dos espaços para desenvolver intervenções de saúde do trabalhador é a atenção básica (AB), que atualmente é comandada pela Estratégia Saúde da Família (ESF), em que equipes multidisciplinares assumem a responsabilidade pela saúde de uma área específica, integrando atividades como promoção da saúde, prevenção de doenças, diagnóstico, tratamento, reabilitação, cuidados paliativos e até mesmo redução de danos em nível individual e coletivo.

Após a compreensão do que se trata o trabalho e saúde, no tópico seguinte trataremos sobre a temática das doenças ocupacionais, que se faz necessário para que seja possível compreender como se dá o estresse ocupacional e a Síndrome de burnout.

3 DOENÇAS OCUPACIONAIS

Doenças ocupacionais são todas aquelas que têm influência negativa no profissional e caracteriza um mal que é produzido ou desencadeado pela prática profissional típica de determinada atividade. Pode-se dizer que elas são decorrentes de microtraumas que acometem os trabalhadores no dia a dia, além de serem derivadas dos riscos aos quais aos profissionais estão expostos, sendo estes biológicos, físicos ou químicos. (PEREIRA, et al, 2019). Assim, a doença ocupacional ou profissional é desencadeada pelo exercício do trabalhador em uma determinada função que está diretamente relacionada à profissão. (SOUZA, 2017)

As doenças ocupacionais são originadas do trabalho e podem se apresentar de diversas formas em nosso corpo, conforme é citado por Teixeira e Silva (2014), Doenças Osteomusculares, Síndrome de Burnout, Depressão e Dermatoses são algumas das suas incidências que põem em risco a sua qualidade e à vida do profissional.

Quando há muitas queixas relacionadas ao trabalho, é necessário verificar quais as causas que as provocam. Elas podem estar relacionadas ao excesso, ou devido a muita pressão para o

alcance dos resultados, muita burocracia, muito autoritarismo, ou até mesmo devido ao ambiente que pode provocar medo, desconfiança, angústia, condições desfavoráveis à segurança e a falta de controle sobre as tarefas, gerando pouco descanso. E isso gera doenças oriundas do trabalho, o que identificamos como doenças ocupacionais. (BARROS, 2017)

A doença ocupacional é considerada como acidente de trabalho, pois surge devido à realização de uma atividade laborativa realizada pelo colaborador, dessa forma, é considerada como uma atividade de natureza acidental. A doença ocupacional não é algo instantâneo, mas decorrente de eventos graduais que ocorrem com o passar do tempo. (MATOS, 2019)

Conforme citado por Ulguim et al (2019), diversas doenças percorrem o ambiente de trabalho, entre elas, existem algumas mais conhecidas, enquanto outras são mais frequentes na população, dependendo das características de cada atividade realizada.

No que tange às doenças ocupacionais, para Matos (2019), “exemplos comuns dessas doenças são: o escrevente com tendinite, o soldador que adquiriu catarata, o auxiliar de limpeza acometido com LER (lesão por esforços repetitivos), o trabalhador que levanta peso e tem problemas de coluna, entre outros.”

As doenças ocupacionais são consideradas multifatoriais, dessa forma, é necessário levar em consideração vários aspectos, como o trabalho, a família, os relacionamentos, o ambiente e a saúde, dentre outros aspectos que devem ser levados em consideração, para então realizar o diagnóstico de uma disfunção de ordem ocupacional. (ULGUIM et al, 2019)

Também é importante destacar que as doenças ocupacionais não afetam apenas o indivíduo, mas também têm um impacto significativo nos custos para as empresas e para a sociedade como um todo. Investir em medidas de prevenção, monitoramento da saúde dos colaboradores e programas de reabilitação pode reduzir os custos associados a essas doenças e promover um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo (RIBEIRO *et al*, 2016).

Nesse documento, serão destacados apenas o Estresse Ocupacional e a Síndrome de Burnout, que são as doenças ocupacionais mais comuns que afetam a qualidade de vida e o trabalho de colaboradores que fazem parte do setor dos Call Centers.

3.1 Estresse Ocupacional

Faz-se importante compreender a diferença entre o Estresse e o Estresse ocupacional. Nesse sentido, o termo estresse é referente a um conjunto de reações fisiológicas ou psicológicas que alteram o organismo, na tentativa de adaptar-se às mudanças que surgem no decorrer dos dias. É uma palavra utilizada frequentemente e que, no senso comum, significa um estado de impaciência, irritação ou nervosismo, decorrente de alguma situação de tensão ou pressão que ocorrem de forma momentânea ou que se estende a algum tempo na vida do indivíduo. (SILVA; SALLES, 2016)

Dessa forma, de acordo com Brotto (2021), o estresse é a resposta física do organismo aos estímulos externos, por exemplo, quando o organismo detecta uma ameaça, ele fica em estado de alerta para fugir ou lutar. A mesma autora cita que, ele quase sempre reflete uma série de sintomas físicos e emocionais, como por exemplo, a queda de cabelo, esquecimentos frequentes, falta de ânimo, insônia e até dores físicas.

Nessa perspectiva: “O stress relacionado ao trabalho pode ser definido como um conjunto de reações prejudiciais, tanto físicas como emocionais, que ocorrem quando existe um desequilíbrio entre as exigências do local e a capacidade ou recursos do trabalhador”. RIBEIRO et al, 2019)

Para Amorim (2010), um pouco de estresse é saudável, mas pode ser perigoso quando esse nível muda, causando problemas que podem ser ordem física ou psicológica. Problemas como fadiga, irritabilidade, depressão, mau humor, são capazes de trazer consequências ao corpo, o que é muito prejudicial à saúde das pessoas. A mesma autora afirma que esse problema pode variar porque cada pessoa tem uma forma individual de reagir a ele e cada corpo apresenta maneiras diferentes para demonstrar os sintomas, que de certa forma funcionam como um sinal de alerta para demonstrar que algo não está certo.

Perante o exposto, o trabalho pode ser fonte de prazer ou sofrimento. Ou seja, quando os trabalhadores são expostos a fontes estressoras, essas pode causar prejuízos a saúde mental, ou o contrário, quando ele leva a altos níveis de satisfação, contribui com a diminuição da carga psíquica e tem resultados positivos na saúde mental. Os níveis elevados de estresse podem estar

associados ao desgaste ligado a tentativa de equilibrar a vida social, pessoal e profissional. (SANTOS, 2021).

Existem diversos fatores que podem levar o indivíduo a desenvolver o estresse, são fatores pessoais, sociais, familiares e fatores organizacionais relacionados ao trabalho. Pesquisas apontam que cerca de 70% da população sofre com o estresse ocupacional, um número relativamente alto e que vem apresentando crescimento a cada dia. São inúmeras as situações que o provocam, entre elas estão o excesso de atividades, pouco tempo para realizá-las, sejam elas pessoais ou profissionais, pressão e cobrança por parte da empresa, como também o acúmulo de raiva, alta competitividade e desvalorização que pode atingir a qualquer pessoa. Isso é um problema, pois a medida em que o colaborador se encontra insatisfeito e desmotivado, dificilmente dará o melhor de si na realização de suas atividades. (SILVA; SALLES, 2016)

O estresse ocupacional consiste em um conjunto de fenômenos e sintomas associados ao que se manifesta no ambiente de trabalho. Sua incidência é um sentimento específico de desequilíbrio entre a atividade e o emocional do colaborador, que pode ser causado pelo medo do fracasso, cansaço físico e emocional, falta de apoio dos superiores, ambiente altamente competitivo, longas jornadas, entre outros fatores. (SILVA; SALLES, 2016)

Conforme Dallacosta (2019), o estresse ocupacional vem sendo discutido em diversas áreas de atuação profissional, tendo como relevância a saúde do trabalhador, visto que o mesmo pode contribuir para a etiologia de diversas patologias e sofrimento psíquico. Nesse contexto, para Amaro et al (2015), o indivíduo entende seu ambiente de trabalho como ameaçador, que pode trazer prejuízos a sua saúde física e emocional, assim, interferindo também em suas relações interpessoais.

Ao enfrentar cobranças e estresses no ambiente de trabalho, os funcionários tendem a apresentar insatisfação, o que pode gerar prejuízos tanto para as empresas contratantes, quanto para a sua saúde física e mental. O estresse pode apresentar níveis dos mais leves aos mais elevados, gerando patologias como ansiedade, depressão e em alguns casos, a Síndrome de Burnout. (BROTTO, 2021)

Para Santos (2021), o estresse ocupacional pode gerar elevados níveis devido às demandas apresentadas no ambiente de trabalho e as cobranças feitas aos funcionários na busca por mais

produtividade, excelência e a satisfação dos clientes. Porém, os trabalhadores também apresentam necessidades que devem ser atendidas para obter o nível de satisfação desejado para determinada função, e sem alcançar esses objetivos estão mais propensos a ver o trabalho somente como uma obrigação, não como algo que possa gerar prazer e satisfação.

Sabe-se que o estresse pode apresentar-se de várias formas, segundo Tossi (2018), inicia na fase de alarme, podendo chegar até a fase da exaustão, onde por fim, se desenvolve a Síndrome de Burnout.

Na fase de alarme, o organismo entra em estado de alerta, a fim de proteger-se de algum perigo percebido. Assim, dá prioridade aos órgãos de defesa, ataque ou fuga. Já a fase de alerta é quando há persistência da primeira fase, assim, o organismo altera seus parâmetros de normalidade e concentra a reação interna em um determinado órgão-alvo. Nessa incidência, apresentam-se sintomas da esfera psicossocial, como ansiedade, medo, isolamento social, oscilação do apetite, impotência sexual e outros.

E por fim, a fase de exaustão, que se inicia após a de alerta e ocorre quando a resistência do indivíduo não é suficiente para lidar com a fonte de estresse ou se houver de ocorrência de outros estressores, simultaneamente. (TOSSI, 2018)

Quando ultrapassadas essas fases, o indivíduo pode apresentar o Burnout que é uma Síndrome comum entre profissionais que atuam diariamente sob pressão e com responsabilidades constantes.

3.2 Síndrome de Burnout

Para Souza (2014), Burnout refere-se ao que parou de funcionar devido à total falta de energia. Traduzido para o português significa algo como "perda de fogo", "perda de energia".

De acordo com o Ministério da Saúde, a Síndrome de Burnout é um distúrbio emocional com sintomas de exaustão extrema, estresse e esgotamento físico que são resultantes de situações de trabalho desgastante, que demandam muita competitividade e responsabilidade. A principal causa da doença é o seu excesso, ela pode se apresentar quando o profissional planeja ou é

pautado para objetivos de atividade muito difíceis, situações em que possa achar, por algum motivo, não ter capacidade suficiente para cumpri-los. (BRASIL, 2020)

A Síndrome de Burnout, trata-se de uma apresentação de esgotamento em relação a alguma atividade. Nela, o trabalhador perde o sentido da sua relação com o trabalho, passando a não se importar mais com as coisas e onde qualquer esforço parece ser inútil. (Codo e Vasques-Menezes 1999).

Essa Síndrome está relacionada a uma das doenças ocupacionais do colaborador que ocorre durante a sua atividade profissional. Quando a doença surge, pode gerar alguns sintomas nos indivíduos que acarretam mudanças em seu comportamento dentro do seu cotidiano. A mesma autora cita que ela tem sido definida como um incêndio interno, esgotamento físico e mental que ocorre quando o alcance de metas se torna impossível na vida de um indivíduo, ou quando elas são impostas pela sociedade. Também acrescenta que as expectativas positivas sobre as metas são mais prováveis de ocorrer no ambiente de trabalho. (BARROS, 2017)

Segundo Abreu et al (2002), a exaustão emocional caracteriza-se por um forte sentimento de tensão emocional que pode gerar sensação de esgotamento, falta de energia e também a falta de recursos emocionais para lidar com rotinas de práticas profissionais. A Síndrome Burnout é uma resposta ao estresse ocupacional crônico e afeta diretamente pessoas que trabalham prestando assistência a outros. Nesse sentido, existem eventos que podem potencializar o estresse, a depender do tipo de atividade que será exercida.

A Síndrome de Burnout é decorrente de uma série de fatores, que podem ser internos ou externos. Ela afeta pessoas que trabalham em profissões de ajuda, como na área da saúde ou de atendimento ao cliente, as quais necessitam de uma interação interpessoal. Pode afetar também pessoas que trabalham em locais muito estressores ou que estão expostos a situações traumáticas. (LIMA, 2004)

Além disso, é importante destacar que a pandemia de COVID-19 trouxe novos desafios e aumentou os riscos de burnout em muitos contextos de trabalho. O trabalho remoto, a incerteza, a pressão adicional e a falta de fronteiras claras entre o trabalho e a vida pessoal podem contribuir para o surgimento ou agravamento da síndrome. Profissionais da saúde e outros trabalhadores essenciais estão especialmente sobrecarregados e enfrentam um risco aumentado

de burnout devido às demandas e às condições de trabalho intensificadas pela pandemia (MAENO, 2021).

Mas, também é relevante destacar que a síndrome de Burnout não é uma simples consequência do estresse ocupacional. É um processo complexo que envolve uma interação entre fatores individuais, organizacionais e sociais. Além das demandas excessivas do trabalho, fatores como falta de autonomia, falta de reconhecimento, falta de apoio social, conflitos interpessoais e desequilíbrio entre trabalho e vida pessoal podem desempenhar um papel significativo no desenvolvimento da síndrome (RIBEIRO *et al*, 2016).

Para Barros (2017) a Síndrome é conhecida como esgotamento profissional e está ligada ao desgaste emocional do trabalho. Assim, existem três formas de percebê-la: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal e profissional.

Conforme Codo e Vasques-Menezes citado por Tossi (2018), a Síndrome de Burnout envolve três componentes que são: exaustão emocional, quando os trabalhadores sentem que não podem dar mais de si a nível afetivo, sentem que a energia esgotada e os recursos emocionais próprios, por enfrentarem diariamente contato com problemas; despersonalização, situação em que se desenvolvem sentimentos e atitudes negativas em relação a pessoas do trabalho (clientes / usuários); falta de envolvimento pessoal, tendência de uma evolução negativa, podendo afetar a habilidade para a sua realização, do atendimento e o contato com seus usuários, também da organização.

Vários autores afirmam que alguns dos sintomas são: dificuldade de acordar cedo para trabalhar, ansiedade, irritabilidade, cansaço, exaustão física e mental, esgotamento, baixa autoestima, dificuldade de concentração, insônia, depressão, estresse. Há um sentimento de resignação, quando a pessoa não quer lutar por aquilo em que acredita e, além disso, o desempenho físico ou mental é prejudicado, pois deixa de investir em seu trabalho e nas relações interpessoais dentro de seu ambiente, ou fora dele. (BARROS, 2017). Posto isto, é possível compreender os prejuízos causados devido ao estresse e a Síndrome de Burnout, que apresentam diversas consequências prejudiciais, tanto para a saúde física, quanto para a saúde mental dos indivíduos.

A Síndrome de Burnout recentemente foi oficializada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como um fenômeno de origem ocupacional e teve sua definição mais detalhada na nova Classificação Internacional de Doenças (CID-11) com o código QD85, dessa forma, a Síndrome Burnout que é caracterizada por um estresse e desgaste emocional entre outros sintomas relacionados ao trabalho, agora pode ser classificado e laudado, além de gerar atestados podem contribuir na orientação do tratamento do sujeito. (MACEDO, 2023)

De acordo com Filho (2019) no código QD85 do CID-11 a definição da Síndrome de burnout é descrita como: "uma Síndrome resultante de um estresse crônico no trabalho que não foi administrado com êxito" e que se caracteriza por três elementos: "sensação de esgotamento, cinismo ou sentimentos negativos relacionados a ele e eficácia profissional reduzida".

Nesse contexto, o mesmo autor explica que de acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), o termo deve ser utilizado relacionado especificamente a fenômenos relacionados ao trabalho e não deve ser ligado a outros âmbitos da vida.

A inclusão do burnout na CID-11 pela OMS e os desafios adicionais trazidos pela pandemia de COVID-19 destacam a importância de reconhecer, prevenir e tratar o burnout como uma questão de saúde ocupacional. É fundamental que empregadores, profissionais de saúde e legisladores trabalhem em conjunto para criar ambientes de trabalho saudáveis, promovendo um equilíbrio adequado entre as demandas do trabalho e os recursos disponíveis (MAENO, 2021).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consoante ao que foi apresentado nesta pesquisa, foi possível perceber que a relação entre o trabalho e a síndrome de burnout é uma preocupação crescente no mundo atual. A inclusão do burnout na Classificação Internacional de Doenças pela OMS e os desafios adicionais trazidos pela pandemia de COVID-19 ressaltam a importância de reconhecer, prevenir e tratar essa condição como uma questão de saúde ocupacional, onde o burnout não é simplesmente uma consequência do estresse no trabalho, mas um processo complexo influenciado por fatores individuais, organizacionais e sociais.

É fundamental que as empresas e organizações adotem medidas efetivas para promover ambientes de trabalho saudáveis, com o equilíbrio adequado entre as demandas do trabalho e

os recursos disponíveis. Isso envolve a implementação de políticas de gestão do estresse, programas de bem-estar, apoio emocional e incentivo ao equilíbrio entre trabalho e vida pessoal. A conscientização sobre os sinais precoces de burnout, o combate à estigmatização e a promoção do autocuidado também desempenham um papel importante na prevenção e no tratamento do burnout.

Profissionais de saúde têm um papel fundamental na identificação e no tratamento do burnout, oferecendo intervenções terapêuticas e apoio psicológico. Além disso, é necessário envolver os legisladores para promover regulamentações e políticas que protejam a saúde mental dos trabalhadores e incentivem práticas de trabalho saudáveis.

Em um mundo onde o trabalho desempenha um papel central na vida das pessoas, é essencial reconhecer que a saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores são fundamentais para o funcionamento adequado das organizações. A prevenção e o tratamento do burnout não apenas beneficiam os indivíduos afetados, como também trazem vantagens para as empresas, reduzindo o absenteísmo, a rotatividade de pessoal e os custos associados à saúde ocupacional. Ao adotar uma abordagem abrangente que envolva empregadores, profissionais de saúde e legisladores, podemos trabalhar em direção a um futuro onde o burnout seja minimizado e onde os ambientes de trabalho sejam saudáveis, produtivos e sustentáveis.

REFERÊNCIAS

ABREU, Klayne Leite de et al. Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia. **Psicologia: ciência e profissão**, v. 22, p. 22-29, 2002.

AMARO, Katia et al. **Stress nas organizações: um estudo de caso de uma empresa de call center**. 2015.

ARAÚJO, Tassiana Moraes et al. **Qualidade de vida no trabalho (qvt): percepção dos funcionários de uma empresa de call center em Mossoró/RN**. 2018.

BARROS, Glauce Thais Bezerra Souza. Síndrome de Burnout e a POT (Psicologia Organizacional do Trabalho), 2017.

BRASIL, Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Síndrome de Bornout**. Brasília, 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sindrome-de-burnout>>. Acesso em: 13 de Set. de 2022.

BROTTO, Thaiana. **Estresse: o que é, sintomas e tratamentos**. Psicólogo e Terapia, São Paulo, 22 Jun. 2021. Disponível em: <<https://www.psicologoeterapia.com.br/blog/estresse-causas-sintomas-e-tratamento/>> Acesso em: 15 de Set. de 2022.

CARVALHO, C. Antônio da Silva; SILVA, Júlio Cesar da; LIMA, Julya I. Lopes Paciello Correa. **Saúde e Segurança no Trabalho: um relato dos números de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais no Brasil (2012-2018)**. Braz. J. of Bus., Curitiba, v. 2, n. 3, p. 2909-2926, jul. /set. 2020.

CODO, Wanderley; VASQUES-MENEZES, Iône. O que é burnout. Educação: carinho e trabalho, v. 2, p. 237-254, 1999. Disponível em:
<<http://portaldoprofessor.mec.gov.br/storage/jornaldoprofessor/midias/arq/Burnout.pdf>>. Acesso em: 18 de Nov. de 2022.

COELHO, Jucélia Soares. **ESTRESSE OCUPACIONAL: Um Estudo Sobre Operadores de Telemarketing em uma Empresa de Call Center de Belo Horizonte**. (2010). Disponível em:<https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUOS-9B8FBA?locale=pt_BR>

CUNHA, Gabriela Fernandes De Paula. **Estresse e qualidade de vida no trabalho de supervisores de call center em uma cidade do estado de Minas Gerais**. 2020.

DALLACOSTA, Fabiana Meneghetti. Estresse e Síndrome de Burnout: quando a saúde do trabalhador pede socorro. **Saúde (Santa Maria)**, v. 45, n. 2, 2019.

DE MATOS, Thayris Cabalini Jacome. **SÍNDROME DE BURNOUT E SUAS CONSEQUÊNCIAS NO MEIO AMBIENTE LABORAL**. 2019.

EGIDIO, Anna Beatriz Garcia et all. **Análise ergonômica em um setor de call center de uma empresa de pequeno porte: revisão bibliográfica**. RIO DE JANEIRO. V. 3, N. 2, P. 155-167. 2020

FARIA, Magda Guimarães de Araujo et al. Saúde do trabalhador no contexto da estratégia de saúde da família: revisão integrativa de literatura. **Escola Anna Nery**, v. 24, 2020.

FILGUEIRA, Vitor Araújo. **Saúde e segurança do trabalho no Brasil**. (2017). Disponível em:<https://www.medicina.ufmg.br/noticias/wp-content/uploads/sites/72/2017/11/Figueiras-et-al_-Sau%CC%81de-e-Seg.-do-trab.-no-Brasil-14-11-2017.pdf#page=20>

FILHO, José Augusto da Silva. **OMS define Síndrome de Burnout como Doença Ocupacional**. JS Técnicas & Soluções. Barueri, São Paulo. 2019. Disponível em:
<https://js.srv.br/reportagens/28_05_2019.pdf>. Acesso em: 01 de Maio 2023.

GOMEZ, Carlos Minayo; VASCONCELLOS, Luiz Carlos Fadel de; MACHADO, Jorge Mesquita Huet. Saúde do trabalhador: aspectos históricos, avanços e desafios no Sistema Único de Saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 23, p. 1963-1970, 2018.

JESUS, Claudemir Santos de et al. **REINSERÇÃO DOS COLABORADOS DE CALL CENTER APÓS AFASTAMENTO POR DOENÇAS OSTEOMUSCULARES OCUPACIONAIS**. Rev. Uniabeu, Vol. 1, n.1. 2018.

LACAZ, Francisco Antonio de Castro. O campo Saúde do Trabalhador: resgatando conhecimentos e práticas sobre as relações trabalho-saúde. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 23, n. 4, p. 757-766, 2007.

LHUILIER, Dominique. Trabalho. **Psicologia & Sociedade**, v. 25, p. 483-492, 2013.

LIMA, Fabiana Batistucci, **Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de call center**, Campinas, 2004.

MACEDO, Malu Joyce de Amorim. **Análise das associações entre síndrome de burnout, depressão e ansiedade em profissionais atendidos no contexto da pandemia covid-19**. 2023.

MAENO, Maria. **DOENÇAS OCUPACIONAIS RELACIONADAS À PANDEMIA DE COVID-19: FATORES DE RISCO E PREVENÇÃO**. R. TRT-2, São Paulo, n. 25, p. 108-121, 2021.

MATTOS, Maria das Dores dos Santos et al. **Afastamento dos servidores da secretaria de saúde-SES/SC: uma análise das principais doenças ocupacionais**. 2007.

OLIVESKI, Priscila. **O ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO E NA QUALIDADE DE VIDA**. (2019). Disponível em:<<https://wp.ufpel.edu.br/psicologia/files/2019/10/Priscila-Oliveski-TCC-Imprimir-CD.pdf>>

PEREIRA, João Paulo de Moraes et al. **Doenças ocupacionais em profissionais da enfermagem: uma revisão integrativa**. Arch Health Invest, 2019.

RIBEIRO, Fábio; SILVEIRA, Nathaly Silva; LIDÓRIO, Victória Silva; DIAS, Caroline Sousa; NETO, J. Pereira de Melo; GONÇALVES, P. Rocha. **Análise de estresse operacional e fatores associados em trabalhadores de call center de Montes Claros-MG**. Revista Eletrônica Acervo Saúde, Vol. 37, 2016. Disponível em:<<https://doi.org/10.25248/reas.e2016.2019>>

SANTOS, Maria Aparecida de Souza. **Estresse ocupacional entre os operadores de telemarketing**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

SILVA, Jéssica Souza; CARVALHO, Keila de Jesus. **Psicologia organizacional: a importância do bem-estar do funcionário para a produtividade da empresa de call center**. 2021.

SILVA, Laura Alves da. **Satisfação no trabalho: um estudo de caso em call center na região do Agreste**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso.

SILVA, Leandra Carla; SALLES, Taciana Lucas de Afonseca. **O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento**. Revista de Carreiras e Pessoas, São Paulo. Volume VI - Número 02, 2016.

SOUZA, Isabele Cristine Soares de. **Síndrome de Burnout em operadores de teleatendimento: o caso de duas empresas de contact center em Fortaleza/CE**. 2014.

SOUZA, Marcela Tavares de et al. **Revisão integrativa: O que é e como fazer**. Einstein, São Paulo, 2010.

SOUZA, Ritchelle Teixeira. **Doença ocupacional: importância da segurança e medicina do trabalho**. Conexão Acadêmica, Vol. 8. 2017.

TEIXEIRA, Leonardo Pereira; SILVA, Thiago Augusto Soares Monteiro. **Doenças ocupacionais na enfermagem - Quando o trabalho adoce**, Revista Pró-univerSUS. 2013.

TIOSSI, Paulo Cesar. **Análise do nível de estresse em trabalhadores de um call center da região de Curitiba**. 2018.

TOLOSA, Dora E. R. et al. **Avaliação das condições de trabalho dos servidores braçais de instituição pública**, 2004.

VENCO, Selma. Quando o trabalho adoce: uma análise sobre o teleatendimento. **INTERFACEHS-Revista de Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade**, v. 3, n. 3, 2011.

ZILIOOTTO, Denise Macedo; 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, p. 169-179, 2014.