



SÍNDROME DE BURNOUT NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL: TELEMARKETING

Letícia Da Silva Dos Anjos

Jhulia Dos Santos Silva

Rafaela Vitória Da Silva Quaresma

Fernanda Targino Castelo

RESUMO

A Síndrome de Burnout é um distúrbio emocional causado pelo excesso de trabalho, caracterizado por exaustão emocional, despersonalização e sensação de baixa realização pessoal. Este trabalho investiga a prevalência e os impactos da Síndrome de Burnout em profissionais de telemarketing, um setor conhecido por suas altas demandas, intensa pressão e ambiente de trabalho estressante. O telemarketing é uma área que exige interação constante com clientes, cumprimento de metas rigorosas e gestão de tempo eficiente, fatores que contribuem significativamente para o desenvolvimento do Burnout. A pesquisa aborda as causas, sintomas e consequências do Burnout, além de explorar estratégias de prevenção e tratamento dentro deste contexto. Foram realizadas duas pesquisas de campo para obter informações sobre a compreensão da síndrome, sendo uma com o público geral e outra um profissional do telemarketing, a fim de obter dados mais fidedignos, visando aprimorar o bem-estar dos trabalhadores e a eficiência das organizações de telemarketing.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout, telemarketing, estresse ocupacional, saúde mental, prevenção.

ABSTRACT

Burnout Syndrome is an emotional disorder caused by excessive work, characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and a sense of low personal accomplishment. This paper investigates the prevalence and impacts of Burnout Syndrome in telemarketing professionals, a sector known for its high demands, intense pressure, and stressful work

environment. Telemarketing is an area that requires constant interaction with clients, adherence to strict goals, and efficient time management, factors that significantly contribute to the development of Burnout. The research addresses the causes, symptoms, and consequences of Burnout, as well as explores prevention and treatment strategies within this context. Two field surveys were conducted to obtain information on the understanding of the syndrome, one with the general public and another with telemarketing professionals, in order to obtain more reliable data, aiming to improve the well-being of workers and the efficiency of telemarketing organizations.

Keywords: Burnout Syndrome, telemarketing, occupational stress, mental health, prevention.

INTRODUÇÃO

A síndrome de Burnout é uma preocupação crucial dentro das organizações de telemarketing, onde os profissionais encaram demandas intensas, interações frequentes com clientes e metas rigorosas. Esse fenômeno, marcado pela exaustão emocional, despersonalização e sensação de falta de realização pessoal no trabalho, tem repercussões significativas tanto nas equipes de telemarketing quanto nas empresas que as contratam.

Neste estudo, iremos investigar minuciosamente os desafios específicos enfrentados pelos profissionais de telemarketing em relação à síndrome de Burnout, buscando compreender suas origens, sintomas e impactos dentro deste contexto particular. Ademais, vamos explorar estratégias e práticas que podem ser adotadas para prevenir o Burnout e fomentar o bem-estar desses profissionais, ao mesmo tempo em que aumentamos a eficácia operacional das organizações de telemarketing.

Ao longo desta pesquisa, examinaremos estudos de caso, pesquisas acadêmicas e experiências práticas para apresentar uma visão abrangente do impacto do Burnout nas organizações de telemarketing. Espera-se que este estudo contribua para uma melhor compreensão deste desafio específico e para o desenvolvimento de soluções eficazes voltadas para este ambiente de trabalho singular.

PROBLEMATIZAÇÃO

Por que a Síndrome de Burnout é tão frequente no ambiente do Telemarketing?

OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

Identificar os principais meios de prevenção da Síndrome de Burnout dentro da área do Telemarketing.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para alcançar o objetivo geral, estabelecem-se os seguintes objetivos específicos:

- Reconhecer com qual frequência a síndrome de Burnout aparece dentro do setor em questão.
- Demonstrar a importância de identificar a síndrome de Burnout, valorizando o acompanhamento feito pelos profissionais da saúde indicados (o psiquiatra e o psicólogo).
- Identificar as possíveis causas e estudar a melhor forma de conduzir a situação, conforme cada caso.
- Mostrar as principais formas de tratamentos recomendados no ambiente organizacional.

JUSTIFICATIVA

A Síndrome de Burnout tem se tornado um tema de grande relevância nos últimos anos, tanto no contexto acadêmico quanto no âmbito profissional. Trata-se de um esgotamento físico e mental causado pelo excesso de estresse no trabalho, afetando negativamente a saúde do indivíduo e comprometendo sua qualidade de vida.

A pesquisa sobre esse tema é pertinente e necessária, uma vez que a Síndrome de Burnout é uma realidade vivenciada por muitos profissionais em diferentes áreas de atuação. Compreender e estudar essa síndrome é fundamental para que se possa desenvolver estratégias de prevenção e tratamento eficazes, visando à promoção da saúde e ao bem-estar dos trabalhadores.

A compreensão da Síndrome de Burnout implica também em reconhecer suas consequências tanto para o indivíduo quanto para as organizações, uma vez que a produtividade e a qualidade do trabalho podem ser comprometidas quando os profissionais estão exaustos e desmotivados.

Ao realizar um TCC sobre a Síndrome de Burnout, será possível aprofundar os conhecimentos teóricos sobre o assunto, analisar dados e estudos empíricos existentes, identificar os principais fatores desencadeadores dessa síndrome e as melhores práticas de prevenção e intervenção.

Além disso, um estudo sobre a Síndrome de Burnout pode contribuir para a conscientização e sensibilização de profissionais, gestores e organizações, incentivando a implementação de políticas e práticas que visem à promoção da saúde mental e do ambiente de trabalho saudável.

Neste contexto, a escolha desse tema para um TCC se justifica pela sua relevância social, pela necessidade de aprofundar os conhecimentos sobre a Síndrome de Burnout e suas implicações, bem como pela busca de soluções que possam prevenir e tratar essa condição, impactando positivamente a qualidade de vida dos profissionais e a eficiência das organizações.

Teodoro (2012) define o conceito de Burnout como uma composição de burn (queima) e out (exterior), sugerindo que as pessoas que vivenciam esse tipo de estresse ficam esgotadas física e emocionalmente e passam a apresentar comportamento agressivo e irritabilidade. Metaforicamente falando, refere-se a algo que é consumido (para de funcionar) até se esgotar completamente (BERNARDES, 2018).

Pocinho e Perestrelo (2011) explicam que na Síndrome de Burnout a relação do trabalhador com sua profissão se deteriora, e a euforia inicial se transforma em uma necessidade avassaladora de fugir do local de trabalho e distanciar-se dos colegas.

Telemarketing é uma forma de marketing direto que utiliza ligações telefônicas para promover produtos e serviços, geralmente por meio de uma central de atendimento. Serviço originalmente focado em vendas, hoje inclui atendimento ao cliente, suporte técnico e cobrança, podendo ser ativo ou receptivo.

DESENVOLVIMENTO

1. Telemarketing: Conceito

Consiste em comunicar-se com o mercado, ou seja, com os clientes, por meio de recursos telemáticos, que englobam telecomunicações e informática. Neste caso, a principal ferramenta para realizar essa comunicação é o telefone. Com o avanço da tecnologia e dos meios de comunicação, atualmente são oferecidos inúmeros serviços, como, por exemplo, CPA, fax, telefonia celular, teleconferência, Internet, videoconferência etc.

O início da utilização desta técnica de marketing é antigo. A ABT utiliza como marco a invenção do telefone por Alexandre Graham Bell, em 1880, pois não demorou para que ele passasse a ser utilizado para auxiliar nas interações de vendas. No Brasil, o crescimento e a valorização deste segmento só se tornaram expressivos após a privatização do setor de telecomunicações (ABT), tendo sido criados cerca de 76% dos call centers existentes após isso.

Também podemos definir o Telemarketing como toda e qualquer atividade desenvolvida a partir de um sistema de telemática e múltiplas mídias. Funciona através de computadores conectados à rede de telefonia pública que realizam chamadas simultâneas, podendo ser ativo (emitindo chamadas) ou receptivo (recebendo chamadas). É uma modalidade de comunicação do Marketing voltada à propaganda e ao marketing direto, com feedback e resposta imediata a partir do momento em que uma ação é executada.

Telemarketing ativo: O operador entra em contato com o cliente para realizar uma venda, cobrança, pesquisa ou relacionamento.

Telemarketing receptivo: O cliente entra em contato com a empresa para solicitar informações, tirar dúvidas ou fazer reclamações/sugestões.

2. Síndrome de *Burnout*: Conceito

Síndrome de Burnout, ou Síndrome do Esgotamento Profissional, é um distúrbio emocional cujos sintomas geralmente incluem estresse, exaustão e esgotamento físico, emocional ou psicológico devido a situações desgastantes, como alta competitividade, responsabilidades ou pressão no ambiente de trabalho. Sua principal causa é o excesso de trabalho, e é caracterizada pelo estado de tensão emocional e estresse crônico.

O termo "Síndrome de Burnout" vem do inglês "to burn out", que significa "queimar-se por completo", onde "burn" quer dizer "queimar" e "out" refere-se a "exterior". Foi cunhado pelo psicanalista alemão Herbert Freudenberger em cerca de 1974.

As pesquisas sobre a Síndrome de Burnout começaram na década de 1970, nos Estados Unidos, por Freudenberg, em 1974, por meio de estudos com profissionais da área da saúde. Desde então, despertou o interesse dos pesquisadores, especialmente no campo da Saúde Ocupacional.

Embora o termo tenha sido introduzido por Freudenberg, a pesquisadora Christina Maslach tornou-se famosa por estudar a síndrome de forma mais aprofundada e desenvolver um instrumento para medi-la, conhecido como Maslach Burnout Inventory (MBI).

Na década de 1980, estudos na Califórnia definiram a síndrome como uma resposta ao estresse ocupacional crônico, resultando em esgotamento emocional, desenvolvimento de comportamentos e pensamentos negativos em relação ao trabalho, e prejuízo no desempenho profissional.

Pesquisas anteriores, como a de Trigo et al. (2007), acrescentaram questões como entusiasmo, estresse ocupacional, excesso de trabalho, exonerações, desordens, duplas funções e expectativas frustradas no local de trabalho, ressaltando a importância dessas pesquisas para comprovar a existência da síndrome entre os profissionais.

A definição mais aceita atualmente para a Síndrome de Burnout é baseada na perspectiva psicossocial, caracterizada pela falta de energia, entusiasmo e sentimento de esgotamento, prejudicando até a personalidade, o que pode resultar em diminuição da eficiência no trabalho devido a comportamentos negativos.

No Brasil, a Portaria nº 1339 de 18 de novembro de 1999 do Ministério da Saúde regulamenta as doenças relacionadas ao trabalho, incluindo o Burnout como doença relacionada, com o código internacional CID10 "Z73.0" para síndrome de esgotamento profissional, complementando ainda o código "Z53.3" para distúrbios mentais relacionados.

Diagnósticos da Síndrome de Burnout

É fundamental ressaltar que apenas profissionais especializados, como psicólogos ou psiquiatras, possuem a competência necessária para diagnosticar o esgotamento profissional e direcionar o tratamento mais adequado.

De acordo com Maslach (1981), a Síndrome de Burnout é caracterizada por três aspectos básicos: exaustão emocional, despersonalização e sentimento de reduzida realização e satisfação pessoal e profissional, descritos a seguir:

a) Exaustão emocional: Este aspecto está relacionado a sentir-se drenado e sugado pelos outros e pelo trabalho. Devido a essa intensa carga emocional, o trabalhador sente-se incapaz

de repor as energias para o próximo dia de trabalho, tornando-se intolerante, nervoso e amargo, tanto no ambiente de trabalho quanto fora dele.

b) Despersonalização: refere-se ao desenvolvimento de atitudes e sentimentos negativos, insensíveis e falta de preocupação em relação às pessoas que recebem seus serviços, tornando o trabalhador desumano.

c) Sentimento de reduzida realização e satisfação pessoal e profissional: Traduz-se como a diminuição dos sentimentos de competência e realização no trabalho com pessoas. Um exemplo disso pode ser observado na classe médica, que frequentemente espera alguma forma de retribuição positiva das pessoas, uma vez que seu papel é buscar o bem-estar alheio. Contudo, essa retribuição nem sempre ocorre. Em virtude da exaustão emocional, expectativas frustradas e condições de trabalho adversas, não é raro que surjam sentimentos de decepção, queda da autoestima, desinteresse e até mesmo depressão.

O Ministério da Saúde brasileiro destaca os seguintes sintomas como os mais reconhecidos da Síndrome de Burnout:

- Sensação de esgotamento físico e emocional.
- Falta de energia e motivação para o trabalho.
- Dificuldade de concentração.
- Mudanças de humor, como irritabilidade e impaciência.
- Despersonalização, com atitudes cínicas ou desumanizadas em relação ao trabalho e aos colegas.
- Sentimento de ineficácia e baixa realização profissional.
- Problemas físicos, como dores de cabeça ou distúrbios do sono.

Esses sintomas devem ser cuidadosamente avaliados por um profissional especializado para um diagnóstico preciso e tratamento eficaz.

Faixa etária de pessoas que sofrem com a síndrome de burnout

O burnout pode afetar pessoas de todas as idades, mas é mais comum em adultos jovens e de meia-idade, especialmente aqueles que estão há bastante tempo no mercado de trabalho e enfrentam altos níveis de estresse ocupacional.

De acordo com uma pesquisa realizada por Flávia Maria de França e Rogério Ferrari em grandes hospitais, com 141 profissionais da enfermagem, observou-se que 119 (84,40%) eram do gênero feminino e 22 (15,60%) do gênero masculino.

As estatísticas podem variar dependendo da região e da população estudada, mas estima-se que a idade dos participantes variou entre 20 e 60 anos, com média de 35 anos, sem diferença significativa entre mulheres e homens. Em relação à faixa etária, 103 (73,05%) dos profissionais estavam na faixa dos 20 aos 40 anos, enquanto 31 (21,99%) estavam na faixa dos 41 aos 60 anos.

Considerando a análise da pesquisa, observa-se uma maior predominância da síndrome de Burnout entre os profissionais mais velhos, visto que a incidência foi maior entre os trabalhadores com idade entre 41 e 60 anos.

3. Relação entre a síndrome de burnout e outros transtornos mentais

A síndrome de burnout está estreitamente ligada aos transtornos mentais, pois pode desencadear uma série de problemas psicológicos e emocionais nas pessoas afetadas, que facilmente podem ser interpretados de forma errônea ou confundidos com outros transtornos.

O burnout, caracterizado pelo esgotamento emocional, despersonalização e sensação de falta de realização no trabalho, pode causar sintomas que se assemelham aos dos transtornos mentais, como ansiedade, depressão e estresse crônico.

Essa relação entre a síndrome de burnout e os transtornos mentais é frequentemente estudada em pesquisas na área da saúde mental e do trabalho, visando compreender melhor como essas condições estão relacionadas e como podem ser diagnosticadas e tratadas de forma eficaz.

Anteriormente, foram mencionados os sintomas causados pelo burnout. Abaixo estão algumas patologias que podem ser confundidas com o burnout, mas que também podem acompanhá-lo:

Transtorno de Ansiedade Generalizada (TAG)

A ansiedade, embora menos estudada em comparação ao burnout, possui manifestações clínicas que se assemelham à Síndrome de Burnout. O Transtorno de Ansiedade Generalizada (TAG) é caracterizado por preocupações persistentes e excessivas, muitas vezes acompanhadas de sintomas físicos como taquicardia, sudorese e insônia. Esses sintomas interferem no desempenho e causam sofrimento significativo. Pesquisas indicam que o

estresse ocupacional pode ser um fator de risco para a ansiedade, especialmente quando relacionado ao burnout, pois indivíduos emocionalmente exaustos tendem a apresentar mais sintomas ansiosos. A interação entre o ambiente de trabalho e as características individuais também pode contribuir para o surgimento do burnout e da ansiedade.

Depressão

A depressão, um distúrbio afetivo, tem sido uma companheira da humanidade através da história. Manifesta-se por meio de sintomas como humor depressivo, cansaço, falta de prazer em atividades, desinteresse, pessimismo, culpa, dificuldade de concentração, alterações no sono e no apetite, além de dores físicas inexplicáveis.

4. Burnout em profissionais da área do atendimento ao público

A síndrome de Burnout é comumente observada em profissionais da área de atendimento ao público, saúde, call center, lojas e restaurantes. Esses profissionais estão particularmente em risco de desenvolver a síndrome devido às demandas emocionais e ao contato constante com pessoas. Os altos níveis de estresse, pressão do tempo e interações desafiadoras podem contribuir significativamente para o desenvolvimento dessa condição.

Portanto, a identificação do Burnout em profissionais que trabalham com o público é de grande importância para promover a saúde física e mental desses prestadores de serviços. O Burnout afeta a personalidade, o desempenho e a produtividade no trabalho. As respostas emocionais provocadas pela síndrome a longo prazo levam a um desgaste mental que dificilmente se neutraliza espontaneamente.

5. Burnout em profissionais autônomos e empreendedores, desafios e estratégias de enfrentamento

Muitas pessoas têm a impressão de que empreender e investir em um negócio próprio torna tudo mais fácil. É verdade que há várias vantagens em administrar sua própria empresa, mas como em qualquer benefício, há também desafios intrínsecos. Algumas situações do dia a dia, como longas jornadas de trabalho ou a concentração de responsabilidades em uma única pessoa, podem resultar em problemas. Uma dessas adversidades potenciais, cada vez mais comum entre os brasileiros, é a Síndrome de Burnout.

O impacto no empreendedor autônomo

A Síndrome de Burnout pode impactar qualquer profissional durante a realização de suas atividades laborais. Em casos confirmados desse distúrbio, o colaborador pode ser afastado das suas responsabilidades profissionais até se recuperar totalmente. No entanto, para

empreendedores que não têm um superior para relatar o problema, como é o caso de empreendedores solitários, lidar com a síndrome pode ser um desafio maior. Devido à responsabilidade pelo sucesso do negócio, ao estresse relacionado a despesas, capital de giro, fornecedores e todas as outras preocupações que um empreendedor precisa enfrentar, o problema pode se intensificar consideravelmente e até colocar em risco a sobrevivência da empresa.

Uma das principais características da Síndrome de Burnout é fazer com que o indivíduo se sinta incapaz e sem motivação para realizar determinadas tarefas. Esse sentimento, quando persistente na mente do empreendedor, pode se tornar um obstáculo significativo rumo ao sucesso.

Como enfrentar a síndrome de burnout sendo um profissional autônomo

Uma forma de reduzir a intensidade da síndrome — e até mesmo preveni-la — é repensar algumas abordagens no ambiente de trabalho. Um primeiro passo para implementar mudanças pode ser estabelecer um horário fixo de trabalho. Embora seja importante dedicar-se ao que se ama para progredir, é fundamental definir limites para preservar a saúde física e mental. Estabelecer horários de início e término do expediente e segui-los rigorosamente é essencial.

Além disso, é crucial estabelecer metas realistas para a empresa. Evite definir objetivos que sejam quase impossíveis de alcançar profissionalmente. A frustração por não atingir metas inatingíveis pode levar ao estresse e à desilusão, ambos componentes da Síndrome de Burnout.

É igualmente importante buscar equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, bem como entre mente e corpo, para que possam trabalhar em harmonia. Saiba quando dedicar-se aos negócios e quando reservar tempo para família, amigos, alimentação adequada, exercícios físicos e uma boa noite de sono.

Seguindo essas recomendações, juntamente com um planejamento adequado para a empresa, é possível viver de forma mais saudável e evitar problemas. As dificuldades que afetam o bem-estar mental e o sucesso nos negócios podem atingir qualquer pessoa, mas a prevenção contínua é possível. Comece agora mesmo, celebrando as pequenas conquistas e os novos projetos da sua empresa, pois eles podem ser os principais focos da sua atenção.

6. Efeitos da síndrome de Burnout na produtividade dos colaboradores e no ambiente de trabalho

A síndrome de burnout afeta diretamente a produtividade e o desempenho dos trabalhadores. A exaustão física e mental diminui a capacidade de concentração, compromete a memória e dificulta a execução das tarefas diárias. Além disso, a falta de motivação e engajamento resulta em um declínio na qualidade do trabalho, prejudicando tanto a eficiência quanto a eficácia do profissional.

A experiência no ambiente profissional como um todo, incluindo as responsabilidades do cargo, a remuneração, o reconhecimento e a cultura organizacional, são fatores significativos para a causa do Burnout. Uma pesquisa realizada pela Gallup destacou os principais fatores no ambiente de trabalho que podem levar ao desenvolvimento dessa síndrome:

1. Injustiças no trabalho;
2. Sobrecarga de tarefas;
3. Problemas de comunicação com os líderes;
4. Falta de suporte da gestão;
5. Pressão excessiva.

A pesquisa revelou ainda que:

- 76% dos entrevistados já experimentaram burnout em algum momento;
- 28% relataram sofrer burnout frequentemente ou sempre no trabalho;
- 63% dos trabalhadores com burnout têm maior propensão a faltas por motivos de saúde;
- 23% dos entrevistados com burnout têm maior probabilidade de necessitar de atendimento médico de emergência;
- Colaboradores com burnout têm 2,6 vezes mais chances de estar procurando um novo emprego.

Portanto, exigir e pressionar os funcionários a entregarem mais, pode ter o efeito contrário, aumentando a taxa de absenteísmo, desmotivação e desconexão com o trabalho, afastando emocionalmente os profissionais de suas funções.

A Síndrome pode ter várias consequências negativas para as empresas, especialmente quando muitos colaboradores estão exaustos. As principais consequências incluem:

- **Queda na produtividade:** Colaboradores exaustos tendem a ter dificuldades de concentração e eficiência, resultando em atrasos, erros e queda na qualidade do

trabalho. Isso afeta tanto tarefas operacionais quanto atividades que requerem inovação e criatividade.

- **Aumento do absenteísmo:** Colaboradores com burnout são mais propensos a faltar ao trabalho por problemas de saúde física e emocional, o que eleva o absenteísmo e sobrecarrega os demais funcionários.
- **Rotatividade de funcionários:** A síndrome pode levar colaboradores a buscar outras oportunidades de trabalho ou sair do mercado, aumentando a rotatividade (turnover) e gerando custos elevados de recrutamento, treinamento e perda de conhecimento.
- **Clima organizacional negativo:** A exaustão e o burnout de muitos colaboradores podem criar um clima organizacional negativo, com aumento da tensão, conflitos interpessoais, desmotivação e insatisfação, prejudicando a colaboração, comunicação e coesão da equipe.

7. Efeitos de Burnout refletidos na equipe de um líder

As empresas dependem de líderes eficazes para alcançarem o sucesso. A produtividade, desempenho, engajamento e retenção de talentos muitas vezes são influenciados pela qualidade da liderança nas organizações.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde, o burnout é caracterizado pela exaustão, distanciamento mental do trabalho e redução da eficácia profissional.

Uma pesquisa realizada pela empresa americana Gallup descobriu que cerca de 3 em cada 4 trabalhadores experimentam os efeitos do burnout ocasionalmente, sendo que 28% relatam sentir-se frequentemente esgotados no trabalho. Isso é alarmante, pois o burnout aumenta em 63% as chances de desenvolver alguma doença mental.

O burnout e a exaustão são frequentemente observados em líderes exaustos, que às vezes tomam decisões equivocadas devido ao foco excessivo no trabalho em detrimento da vida pessoal.

Esses problemas têm repercussões significativas nas tomadas de decisões, atendimento ao cliente, controle de qualidade e inovação, pois o desempenho dos funcionários é prejudicado.

Além disso, com líderes exaustos lidando com as consequências do burnout, a vulnerabilidade de toda a organização aumenta, especialmente porque são os líderes que geralmente cuidam do engajamento e bem-estar da equipe.

Quando ocorre o esgotamento dos líderes, toda a equipe é afetada e, conseqüentemente, os resultados também sofrem. De acordo com pesquisas da Gallup, os líderes são mais propensos a experimentar as conseqüências do burnout.

Em suma, as pessoas mais responsáveis pelo desempenho da equipe também correm o maior risco de burnout. Esse é um problema relevante, especialmente quando consideramos o impacto das lideranças nas empresas e suas equipes.

Os dados sobre o burnout e seu impacto na liderança são preocupantes, especialmente diante do aumento significativo de casos durante a pandemia. No Brasil, sendo o país mais ansioso do mundo, os casos de burnout tendem a ser ainda mais prevalentes.

Esses índices são alarmantes, especialmente quando consideramos a importância das lideranças no ambiente de trabalho. Os funcionários dependem diretamente do apoio de seus líderes, e se estes estão sofrendo de burnout, toda a equipe é afetada.

8. Síndrome de Burnout em cargos gerenciais

Algumas organizações reconhecidas pela excelência em gestão de pessoas já estão há algum tempo priorizando a implementação de programas que visam o bem-estar e a saúde mental dos colaboradores. Esses programas incluem medidas para promover o senso de pertencimento, políticas de remuneração e benefícios personalizadas de acordo com as necessidades dos diferentes grupos dentro da empresa. Anteriormente, preocupações com esgotamento e estresse já estavam presentes na gestão de pessoas devido ao impacto negativo no engajamento, produtividade e retenção de talentos. No entanto, agora o Burnout também se torna um fator de risco adicional, tanto em termos jurídicos quanto financeiros.

Para abordar a saúde mental dos colaboradores de forma eficaz, é crucial desenvolver ações estratégicas e bem estruturadas, com avaliação contínua de sua efetividade. Essas iniciativas devem visar à prevenção do esgotamento profissional, promovendo um ambiente de trabalho saudável e voltado para o bem-estar humano.

Os próprios profissionais também têm um papel importante na prevenção do Burnout, considerando suas conseqüências negativas para a saúde, relacionamentos e carreira. Estabelecer limites entre vida profissional e pessoal, praticar autoconhecimento para identificar sinais de estresse, priorizar uma rotina de sono saudável, atividade física regular e evitar hábitos prejudiciais, são medidas essenciais para proteger-se contra essa síndrome.

Os profissionais de Recursos Humanos desempenham um papel fundamental no apoio aos gestores para monitorar as horas extras e garantir que os períodos de descanso sejam

respeitados. Eles também podem promover um ambiente de trabalho acolhedor, oferecer suporte psicológico e promover a colaboração entre equipes e departamentos. Além disso, o RH pode estar atento a comportamentos alterados e oferecer suporte para aqueles que precisam de assistência profissional.

9. Burnout em profissões específicas, onde mais acontece?

Profissões que exigem um trabalho de alta responsabilidade, metas a serem alcançadas e operam sob pressão constante muitas vezes levam os colaboradores a desenvolverem a síndrome de burnout.

Atualmente, algumas das profissões mais impactadas por essa síndrome são jornalistas, professores, profissionais da saúde em geral, advogados, bombeiros, psicólogos e policiais.

Esses profissionais frequentemente se dedicam intensamente ao trabalho, negligenciando momentos de lazer e descontração. Suas mentes tendem a permanecer constantemente focadas no trabalho, resultando em um estado de alerta contínuo que leva à exaustão. A pressão dos superiores e a autocrítica exacerbada também contribuem negativamente para essa condição.

Essas profissões são especialmente vulneráveis à síndrome devido à carga de trabalho excessiva e à constante pressão sob a qual operam, o que resulta em um ambiente propício ao desenvolvimento do burnout.

Burnout em profissões da área da saúde.

Os profissionais da saúde estão sujeitos a um alto risco de desenvolver a síndrome de burnout, especialmente em ambientes hospitalares e unidades básicas de saúde. As principais causas para isso incluem a carga horária de trabalho excessiva, a baixa qualidade do sono, a redução do convívio social, a falta de suporte emocional, a impossibilidade de fornecer um tratamento adequado devido à falta de recursos financeiros, além da alta responsabilidade e da cobrança excessiva.

Durante a pandemia, houve um aumento significativo no número de profissionais da saúde que desenvolveram a síndrome de burnout. Estudos indicam que cerca de 78% dos profissionais que estavam na linha de frente durante a pandemia apresentaram sintomas da síndrome.

Incidência da síndrome de burnout em policiais militares

A rotina de um policial militar é constantemente marcada por riscos, exposição ao perigo e estresse constante. Mesmo durante os períodos de folga, esses profissionais estão

sempre alertas e conectados ao trabalho, o que resulta em uma exposição contínua ao estresse, comprometendo sua capacidade de servir e proteger adequadamente.

Profissionais que atuam na área operacional enfrentam níveis de estresse mais elevados do que seus colegas que trabalham na área administrativa. Isso ocorre devido ao contato direto com situações imprevisíveis e a uma maior exposição a riscos. A demora na identificação da síndrome de burnout por parte dos policiais pode acarretar consequências negativas tanto para a saúde individual quanto para a instituição. Altos níveis de exaustão emocional podem resultar em atitudes negativas por parte dos policiais em relação à população que servem.

10. Impacto da síndrome de burnout na comunicação

A pessoa que sofre com a síndrome de burnout apresenta sintomas como sentimento de fracasso e insegurança, mudanças repentinas de humor, isolamento e constante negatividade. Isso pode levar a uma relação e comunicação prejudicadas com colegas de trabalho ou até mesmo com o chefe.

É comum que o profissional afetado pela síndrome se mantenha isolado, evitando o contato social e preferindo se refugiar em seus próprios pensamentos. Isso pode ocorrer devido à falta de disposição para interagir ou para evitar situações que possam aumentar o estresse. Esse isolamento pode se manifestar tanto no ambiente de trabalho quanto no pessoal, resultando em prejuízos nos relacionamentos familiares e com os amigos. Se não houver conhecimento e apoio da família e amigos, a situação pode se agravar e impactar ainda mais as relações pessoais.

O funcionário afetado pela síndrome perde a capacidade de compreender os sentimentos ou reações das pessoas ao seu redor, o que o leva a se distanciar dos problemas e dificuldades enfrentados pela equipe.

RESULTADOS

Foram realizadas duas pesquisas de campo para coletar informações sobre o burnout. A primeira foi com um Team Leader da empresa Atento, para obter a perspectiva de um profissional da área, e a segunda com o público geral, para entender o quanto as pessoas conhecem sobre o tema e se observam sintomas no seu dia a dia.

A pesquisa de campo realizada com o Team Leader da empresa Atento revelou a alta prevalência da Síndrome de Burnout entre os profissionais de telemarketing. A Atento é uma empresa multinacional que presta serviços de gestão de clientes e terceirização de processos de negócios (BPO), conhecida por sua grande força de trabalho e atuação em diversos países.

O entrevistado destacou a filosofia de trabalho como crucial para a equipe e mencionou que muitos colaboradores exibem sintomas de Burnout, como cansaço, desânimo e perda de apetite, embora poucos reconheçam a condição. A proximidade do líder com a equipe foi apontada como essencial para prevenir o Burnout. A constante pressão sobre os funcionários é vista como um dos principais fatores para o esgotamento, tornando a liderança assertiva crucial para evitar gatilhos emocionais. O entrevistado também considera importante implementar programas de suporte psicológico, apesar da alta rotatividade no setor.

A Atento oferece treinamentos de inteligência emocional para prevenir o Burnout e identifica sinais da síndrome através da leitura corporal dos colaboradores, realizando feedbacks imediatos para tratar a raiz do estresse. Políticas de bem-estar, como convênios, Gympass e atividades de saúde, são implementadas para promover um ambiente saudável.

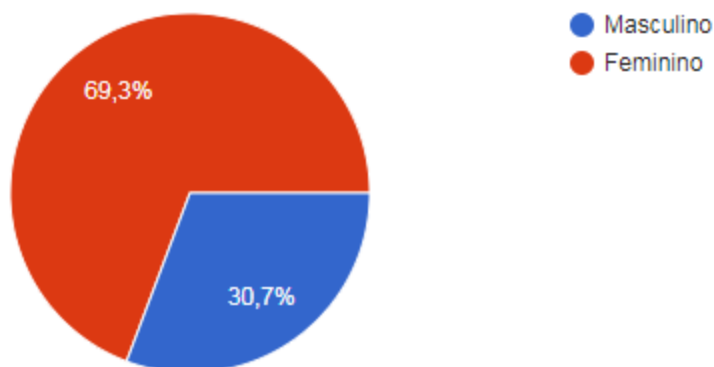
Ele aponta que especialistas de atendimento e supervisores são identificados como os grupos mais predispostos devido às altas exigências de suas funções.

Na pesquisa direcionada ao público geral, obtivemos os seguintes resultados:

Gráfico 1

Gênero

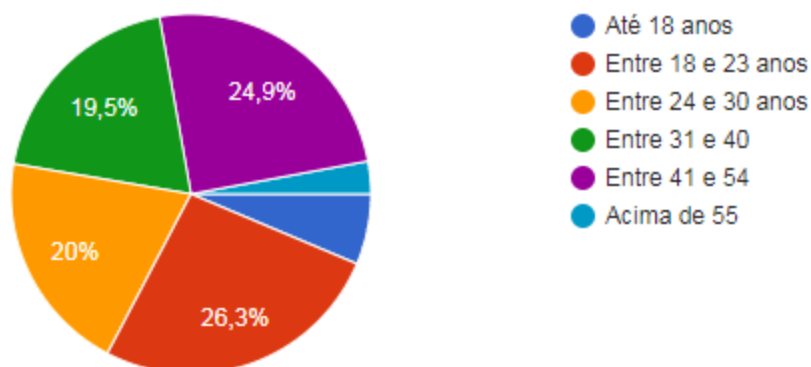
205 respostas



De 205 respostas, observa-se que 69,3% (aproximadamente 142 pessoas) são do gênero feminino, enquanto os demais 30,7% (aproximadamente 63 pessoas) são do gênero masculino.

Gráfico 2:**Faixa Etária**

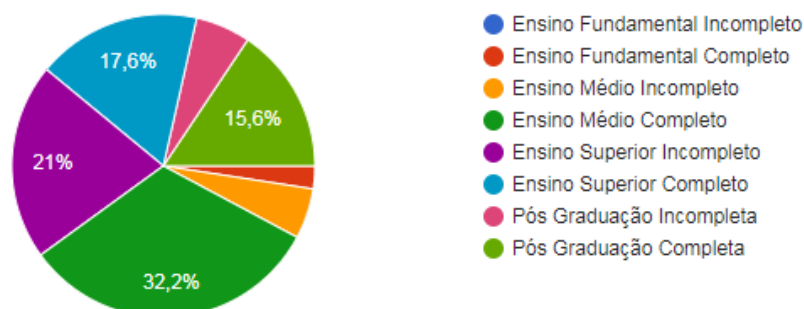
205 respostas



Em relação a faixa etária a maior parte das respostas veio de pessoas entre 41 e 54 anos (26,3%, aproximadamente 54 respostas), seguidas por pessoas entre 24 e 30 anos (24,9%, aproximadamente 51 respostas).

Gráfico 3:**Escolaridade**

205 respostas

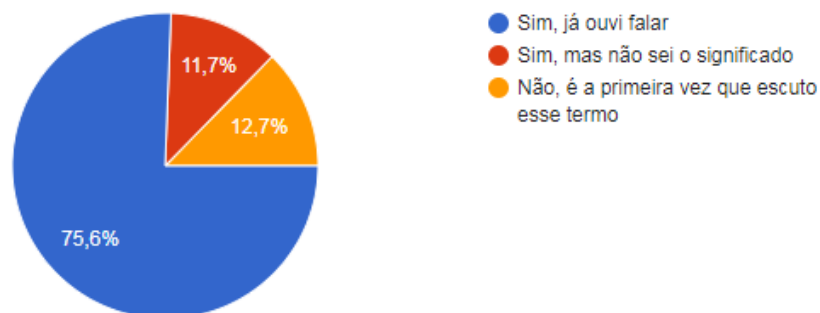


A maior parte das respostas veio de pessoas com Ensino Médio Completo, representando 32,2% do total, o que equivale a aproximadamente 66 pessoas. Em seguida, pessoas com Ensino Superior Incompleto corresponderam a 21% das respostas, o que representa aproximadamente 43 pessoas.

Gráfico 4:

Você já ouviu falar da Síndrome de Burnout (Síndrome de esgotamento profissional)

205 respostas

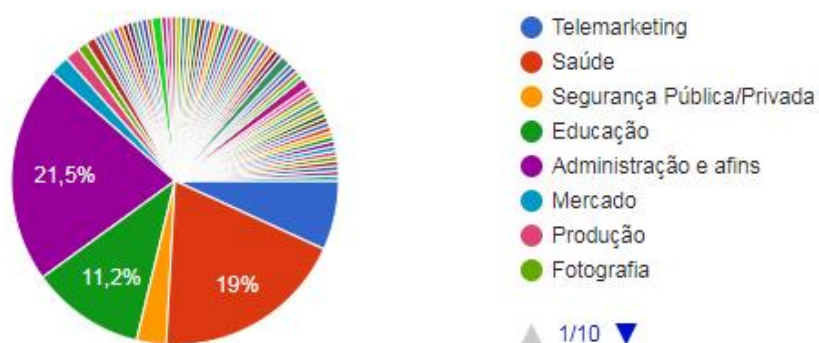


Foi possível analisar que 75,6% das pessoas, o que equivale a aproximadamente 155 pessoas, já ouviram falar sobre a Síndrome de Burnout.

Gráfico 5:

Em qual área você trabalha ?

205 respostas

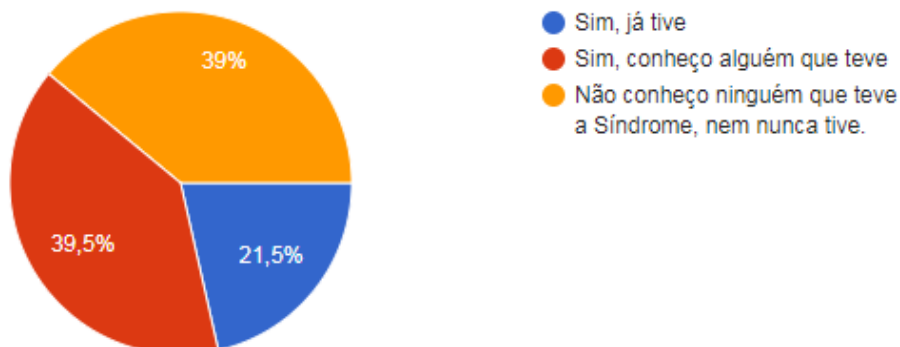


A maioria dos respondentes trabalha na área da administração, representando 21,5% (aproximadamente 44 pessoas) do total de respostas. Em seguida, 19% (aproximadamente 39 pessoas) trabalham na área da saúde, e 11,2% (aproximadamente 23 pessoas) na área da educação.

Gráfico 6:

Você já teve, ou conhece alguém que teve Síndrome de Burnout

205 respostas

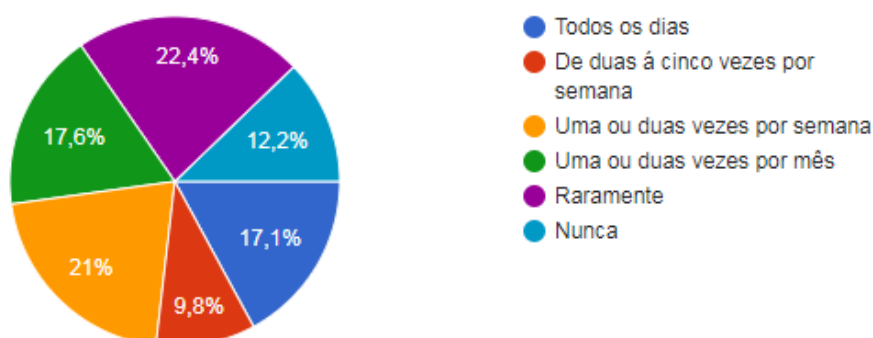


39,5% dos participantes conhecem alguém que teve Síndrome de Burnout (cerca de 81 pessoas), 39% nunca tiveram nem conheceram alguém que teve (cerca de 80 pessoas), e 21,5% já experienciaram a Síndrome de Burnout (cerca de 44 pessoas).

Gráfico 7:

Sinto-me esgotado emocionalmente em relação ao meu trabalho

205 respostas

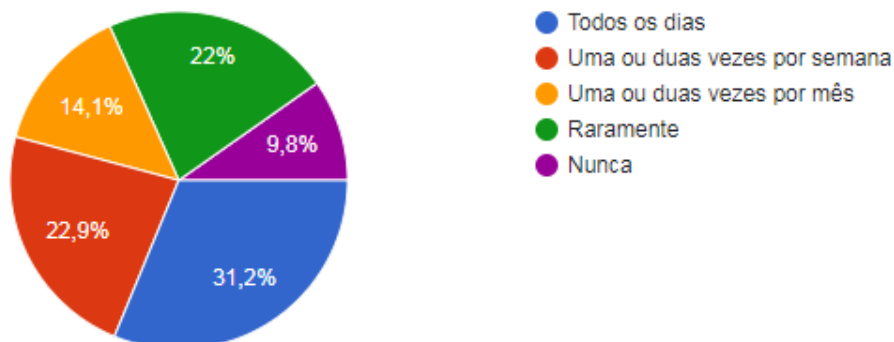


Observa-se que 21% das pessoas se sentem emocionalmente esgotadas no trabalho pelo menos duas vezes por semana (cerca de 43 pessoas), e 17% se sentem assim todos os dias (cerca de 35 pessoas).

Gráfico 8:

Me sinto realizado (a) com o meu trabalho

205 respostas

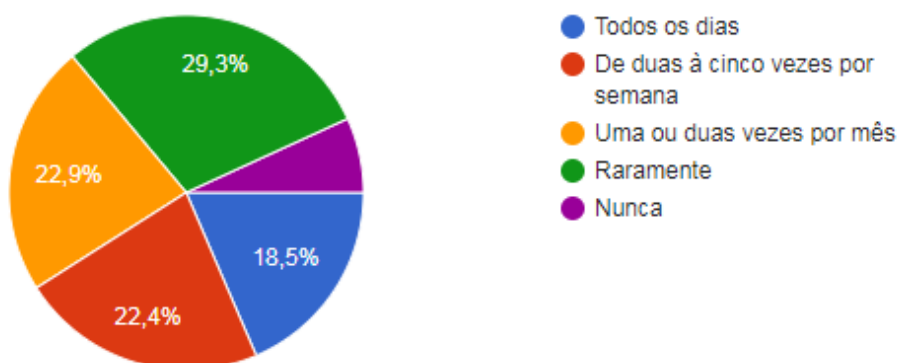


31,2% se sentem realizados diariamente no trabalho (aproximadamente 64 pessoas), enquanto 22% raramente se sentem realizados (cerca de 45 pessoas).

Gráfico 9:

Você se sente deprimido (a), como se sua energia física/ emocional estivesse esgotado ?

205 respostas

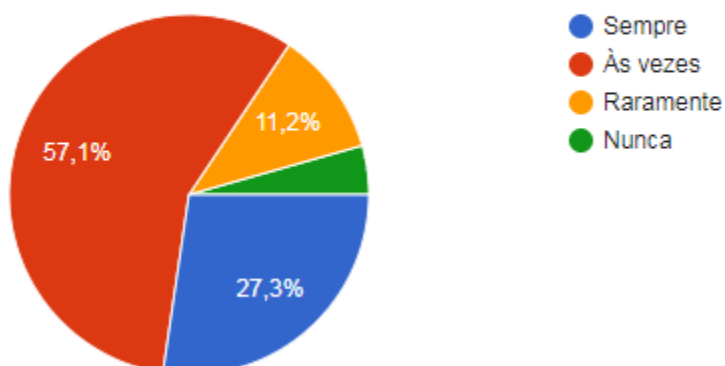


18,5% se sentem deprimidos ou esgotados diariamente (cerca de 38 pessoas), sendo que 29,3% raramente se sentem assim (aproximadamente 60 pessoas).

Gráfico 10:

Você se sente estressado?

205 respostas

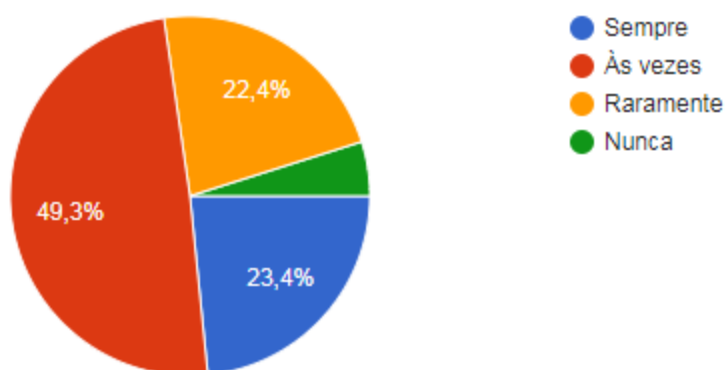


27,3% se sentem estressados sempre (cerca de 56 pessoas), enquanto 57,1% se sentem estressados às vezes (aproximadamente 117 pessoas).

Gráfico 11:

Levanto-me cansado e sem disposição para realizar minhas tarefas?

205 respostas

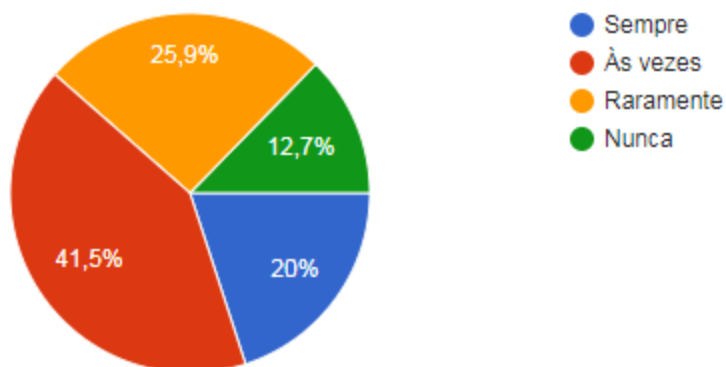


23,4% se levantam sempre cansados ou sem disposição para realizar suas atividades (aproximadamente 48 pessoas), enquanto 49,3% se sentem assim às vezes (cerca de 101 pessoas).

Gráfico 12:

Se sente limitado ou pressionado em relação a sua criatividade no seu serviço?

205 respostas

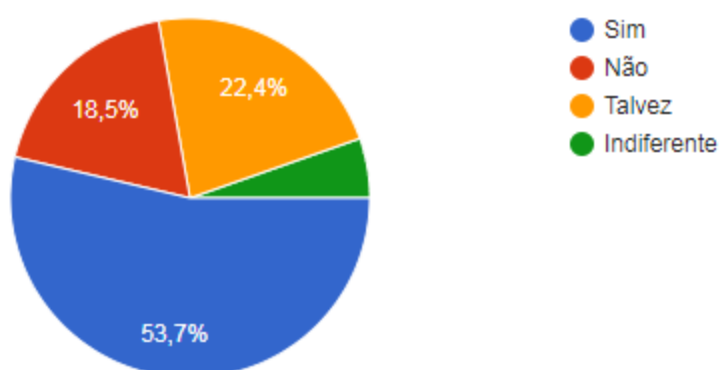


20% se sentem sempre limitados ou pressionados em relação à sua criatividade no trabalho (cerca de 41 pessoas), enquanto 41,5% se sentem assim às vezes (aproximadamente 85 pessoas).

Gráfico 13:

Percebo que meu salário está desproporcional a quantidade de tarefas e demandas atendidas.

205 respostas



53,7% acreditam que seu salário não corresponde adequadamente à quantidade de tarefas e demandas no trabalho (cerca de 110 pessoas).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa sobre a Síndrome de Burnout no setor de telemarketing revelou que a alta demanda, a pressão constante e a necessidade de atingir metas rigorosas contribuem significativamente para o desenvolvimento dessa síndrome. Os profissionais de telemarketing frequentemente experimentam exaustão emocional, despersonalização e uma sensação de baixa realização pessoal, afetando sua produtividade e bem-estar.

A alta rotatividade de colaboradores é um problema crítico nesse setor, resultando em efeitos negativos tanto para os empregados quanto para as empresas. A constante entrada e saída de funcionários aumenta a carga de trabalho para os que permanecem, elevando os níveis de estresse e contribuindo para o Burnout. Além disso, as empresas enfrentam custos elevados com recrutamento e treinamento, além da perda de conhecimento e experiência acumulados.

É essencial implementar estratégias de prevenção e tratamento, como pausas regulares, apoio psicológico e workshops sobre gestão de estresse. As empresas devem investir em treinamento para líderes e promover uma cultura de equilíbrio entre vida profissional e pessoal. A conscientização sobre o Burnout deve ser prioridade, com campanhas educativas e políticas de bem-estar contínuas.

Prevenir o Burnout é crucial para a saúde dos trabalhadores e também para a eficiência das organizações. Empresas que investem no bem-estar de seus funcionários observam melhorias na produtividade e no clima organizacional. Conclui-se que a gestão adequada do Burnout no telemarketing é imperativa para um ambiente de trabalho sustentável e produtivo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ministério da Saúde. "Síndrome de Burnout". Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sindrome-de-burnout#:~:text=A%20principal%20causa%20da%20doen%C3%A7a,queima%20e%20%22out%22%20exterior.>

SANTOS, Karen Christina Rodrigues dos. Síndrome de Burnout: Definição, fatores causadores e possibilidades de enfrentamento. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Disponível em: https://www.nucleodoconhecimento.com.br/saude/possibilidades-de-enfrentamento#google_vignette

Patel, Neil. "Telemarketing: O que é, o que faz o operador". Disponível em: <https://neilpatel.com/br/blog/telemarketing-o-que-e/>

TRIGO, TELMA; TENG, CHEI; HALLAK, JAIME. SCIELO. Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rpc/a/6CTppSZ6X5ZZLY5bXPPFB7S/?format=pdf&lang=pt>

Câmara dos Deputados. "Síndrome de Burnout". Brasília, 2015. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cssf/apresentacoes-em-eventos/eventos-2015/APRESENTAObetyNASndromedeBurnout.pdf>

Ministério Público do Estado do Piauí. "Guia prático sobre a Síndrome de Burnout". Teresina, 2020. Disponível em: https://www.mppi.mp.br/internet/wp-content/uploads/2020/09/Ebook_Guia-pra%CC%81ticosobre-a-Si%CC%81ndrome-de-Burnout-2.p

FRANÇA, Flavia; FERRARI, Rogério. SCIELO. Acta Paulista de Enfermagem. Síndrome de Burnout e os aspectos sócio-demográficos em profissionais de enfermagem. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ape/a/pgzj9nJshD4DbDrFthGq5YC/#>

Marketing Futuro. "O que é Telemarketing: Conceito e definição do Termo". Disponível em: <https://marketingfuturo.com/o-que-e-telemarketing-conceito-e-termo/>

MarketUP. "Burnout: Como o Estresse Afeta a Vida do Empreendedor". Disponível em: <https://marketup.com/blog/burnout-como-o-estresse-afeta-a-vida-do-empendedor/>

Athone Educação. "Síndrome de Burnout". Disponível em: <https://athonedu.com.br/blog/sindrome-de-burnout/>

Biblioteca Virtual em Saúde. "Síndrome de burnout em profissionais da saúde: revisão integrativa". Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1251078>

SanarMed. "Burnout: Impacto da Pandemia nos Profissionais da Saúde". Disponível em: <https://sanarmed.com/burnout-impacto-da-pandemia-nos-profissionais-da-saudecolunistas/>

SciELO. "Aspectos de saúde mental investigados em policiais: uma revisão integrativa". Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/sausoc/2022.v31n2/e201008pt/pt/>

Revista Científica da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro. "O impacto da síndrome de Burnout na tropa da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro". Disponível em: <https://revistacientifica.pmerj.rj.gov.br/index.php/espm/article/view/40>

SanarMed. "Diagnóstico Diferencial entre Síndrome de Burnout, Depressão e Ansiedade". Disponível em: <https://sanarmed.com/diagnostico-diferencial-entre-sindrome-de-burnout-depressao-e-ansiedade-colunistas/>

Ministério da Saúde. "Depressão". Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/depressao-4/>

Fiibo. “Como a síndrome de burnout afeta a vida dos trabalhadores”. Disponível em:
<https://fiibo.com.br/como-a-sindrome-de-burnout-afeta-a-vida-dos-trabalhadores/>

Blog Runrun.it. “Síndrome de Burnout: o que é, sintomas e como evitar”. Disponível em:
<https://blog.runrun.it/sindrome-de-burnout/>

Siteware. “Síndrome de Burnout: o que é, causas, sintomas e tratamento”. Disponível em:
<https://www.siteware.com.br/blog/gestao-de-equipe/sindrome-de-burnout/>