

ETEC CEL. FERNANDO FEBELIANO DA COSTA

Curso Técnico em Segurança do Trabalho

Berenice de Almeida Osti

Danilo Soares de Melo

**Burnout: Esgotamento Profissional Associado ao Atendimento ao Público e a
Saúde e Segurança do Trabalho**

Piracicaba

2025

Burnout: Esgotamento Profissional Associado ao Atendimento ao Público e a Saúde e Segurança do Trabalho

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Segurança do Trabalho da Etec Coronel Fernando Febeliano da Costa, orientado pelo Prof^a Minéia F. Schievano, como requisito parcial para obtenção do título Técnico em Segurança do Trabalho.

Piracicaba

2025

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos os profissionais que, dia após dia, enfrentam o desafio de atender e cuidar de pessoas, muitas vezes sacrificando seu próprio bem-estar. Que este estudo seja um reconhecimento de sua dedicação, coragem e resiliência. Que cada leitor reflita sobre a importância de valorizar e proteger aqueles que sustentam o mundo do trabalho com empatia, humanidade e força, mesmo diante do estresse e da pressão constantes.

AGRADECIMENTO

Agradeço a todos os profissionais que, mesmo diante da pressão, da rotina exaustiva e dos desafios diários, continuam oferecendo cuidado, atenção e humanidade em seu trabalho.

Este agradecimento é um reconhecimento à força silenciosa que move cada gesto, cada decisão e cada momento dedicado ao outro. Que o esforço, a dedicação e a resiliência de vocês sejam sempre lembrados e valorizados, pois são eles que tornam possível transformar o trabalho em significado e propósito.

EPIGRAFE

“Há uma linha tênue entre dedicar-se ao trabalho e perder-se nele. O brilho do servir não pode se apagar no peso da exaustão. Que cada pausa seja entendida como parte do caminho, e que cada trabalhador seja lembrado como pessoa antes de ser função.” – Anônimo

RESUMO

Este estudo tem como objetivo analisar o impacto da Síndrome de Burnout em profissionais que lidam diretamente com o público e avaliar o papel do Técnico de Segurança do Trabalho na prevenção e enfrentamento desse quadro. A pesquisa foi conduzida por meio de **metodologia qualitativa**, utilizando entrevistas e relatos de profissionais de diferentes áreas, a fim de compreender experiências, percepções e emoções relacionadas ao Burnout. Os resultados indicam que a síndrome compromete significativamente a saúde mental e o desempenho profissional, sendo mais prevalente em funções de alta demanda emocional. A atuação do Técnico de Segurança do Trabalho mostrou-se fundamental na identificação de sinais precoces de estresse, implementação de medidas preventivas e promoção de um ambiente laboral mais saudável. Conclui-se que estratégias humanizadas, combinadas com a intervenção preventiva do técnico, podem reduzir os efeitos do Burnout, promovendo maior bem-estar e qualidade de vida no trabalho.

Palavras-chave: Burnout; Saúde mental; Técnico de Segurança do Trabalho; Prevenção; Trabalho com o público.

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of Burnout Syndrome on professionals who work directly with the public and evaluate the role of Occupational Safety Technicians in preventing and addressing this condition. The research was conducted using qualitative methodology, using interviews and accounts from professionals from different fields, to understand the experiences, perceptions, and emotions related to Burnout. The results indicate that the syndrome significantly compromises mental health and professional performance, being more prevalent in roles with high emotional demands. The work of Occupational Safety Technicians proved crucial in identifying early signs of stress, implementing preventive measures, and promoting a healthier work environment. It is concluded that humanized strategies, combined with preventive intervention by technicians, can reduce the effects of Burnout, promoting greater well-being and quality of life at work. Keywords: Burnout; Mental health; Occupational Safety Technician; Prevention; Working with the public.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	1
2. DESENVOLVIMENTO	3
2.1 O que é o Burnout?	3
2.2 Sintomas	4
2.3 Como é desenvolvido o Burnout no ramo de Atendimento ao Público?	4
2.4 Como a tecnologia pode afetar ainda mais no processo do Burnout?	6
2.5 A atuação do Técnico de Segurança do Trabalho	7
2.6 Estratégias Concretas de Enfrentamento da Síndrome de Burnout no Ambiente de Trabalho	9
2.6.1 Promoção da escuta ativa e do acolhimento emocional	9
2.6.2 Adoção de pausas e gestão adequada da carga horária	10
2.6.3 Campanhas educativas e treinamentos sobre saúde mental.....	10
2.6.4 Desenvolvimento de uma cultura organizacional humanizada	10
2.6.5 Integração de programas de apoio psicológico	10
2.6.6 Ações ergonômicas e melhorias nas condições de trabalho	10
2.6.7 Reforço da comunicação e mediação de conflitos.....	11
2.6.8 Monitoramento contínuo e indicadores de bem-estar	11
3. CONCLUSÃO	11
REFERÊNCIAS	14

1. INTRODUÇÃO

A Síndrome de Burnout tem se tornado um problema crescente no Brasil, especialmente entre profissionais que lidam diretamente com o público, como recepcionistas, atendentes, professores e operadores de call center. Caracterizada pelo esgotamento físico e emocional, despersonalização e redução da realização profissional, essa condição compromete não apenas a saúde do trabalhador, mas também a qualidade do atendimento e o desempenho organizacional. Diante desse cenário, torna-se fundamental compreender os fatores que contribuem para o desenvolvimento da síndrome e identificar estratégias eficazes para sua prevenção.

O presente trabalho tem como objetivo analisar o impacto da Síndrome de Burnout nesses profissionais e destacar a importância do Técnico de Segurança do Trabalho no enfrentamento desse quadro. O técnico, enquanto agente de prevenção e promoção da saúde ocupacional, desempenha um papel estratégico na identificação de sinais precoces de estresse, na implementação de medidas preventivas e na mediação de situações de conflito, contribuindo para um ambiente de trabalho mais saudável e humanizado.

Além disso, o estudo busca propor soluções práticas que considerem as especificidades de cada função e a realidade do cotidiano desses profissionais. A abordagem adotada é de cunho qualitativo, permitindo uma análise aprofundada de experiências, percepções e emoções dos participantes. Essa metodologia possibilita compreender a complexidade do fenômeno Burnout, observando não apenas dados estatísticos, mas também relatos e vivências reais, essenciais para a construção de estratégias eficazes de prevenção.

A relevância do estudo se reforça frente ao aumento da demanda por serviços que exigem contato contínuo com o público, o que eleva a pressão emocional e a sobrecarga de trabalho. Ao investigar a atuação do Técnico de Segurança do Trabalho nesse contexto, o trabalho evidencia a necessidade de políticas organizacionais que priorizem a saúde mental, incentivem o acolhimento e promovam práticas preventivas, contribuindo para a valorização do profissional e a sustentabilidade do ambiente laboral.

Em síntese, este estudo pretende oferecer uma visão abrangente sobre a Síndrome de Burnout, seus efeitos e formas de enfrentamento, ressaltando a

importância de uma atuação preventiva e humanizada, centrada no bem-estar do trabalhador e na eficiência das práticas de segurança do trabalho.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 O que é o Burnout?

Segundo Hebert J. Freudenberger, que foi um dos fundadores do conceito e a viveu em 1972, a Síndrome de Burnout era um estado de exaustão física e mental causada pela vida profissional, que se manifestava em profissionais dedicados à ajuda de outros, resultando em desgaste, ceticismo e redução do desempenho. Hoje também denominada de Síndrome do Esgotamento Profissional, continua configurando-se como um distúrbio emocional caracterizado por exaustão intensa, elevado estresse e esgotamento físico.

Tal condição decorre de contextos laborais desgastantes que exigem elevada competitividade ou responsabilidades significativas, sendo o excesso de trabalho apontado como a principal etiologia, podendo em alguns casos evoluir para uma depressão profunda.

De acordo com a **OMS**, o Burnout é reconhecido na **CID-11** como um fenômeno relacionado exclusivamente ao contexto ocupacional. No Brasil, essa síndrome integra a **Lista de Doenças Relacionadas ao Trabalho (Portaria nº 1.339/1999 do Ministério da Saúde)**, o que reforça sua caracterização como doença ocupacional.

No âmbito das **Normas Regulamentadoras**, e por mais que o Burnout seja considerada uma epidemia invisível, ainda não existe norma específica para o Burnout, a **NR-17 (Ergonomia)** estabelece parâmetros voltados à adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, abrangendo fatores organizacionais e psicossociais que podem desencadear a síndrome. Paralelamente, a **NR-7 (PCMSO)** atribui ao empregador a responsabilidade de implementar acompanhamento médico regular, garantindo o monitoramento da saúde física e mental dos empregados, o que inclui a identificação de sinais precoces de esgotamento e também temos a NR-1 (Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos) que trata dos fatores psicossociais que tem a maior relevância no tema abordado. – Segundo dados de SCIELO BRASIL, 16 de Setembro de 2019; SinSaúde Rio Preto, Junho de 2025.

2.2 Sintomas

São separadas por três dimensões principais de sintomas: físicos, emocionais e comportamentais.

Sintomas físicos: Cansaço Excessivo, Insônia, Dores Musculares, Dores de Cabeça, Problema Gastrointestinais e Sistema Imunológico enfraquecido.

Sintomas emocionais: Exaustão Emocional, Irritabilidade, Ansiedade, Depressão, Baixa Autoestima e Despersonalização.

Sintomas comportamentais: Diminuição do Desempenho, Afastamento Social, Falta de Motivação, Aumento no uso de Substâncias, Procastinação e Comportamentos Negligentes.

Portanto, a Síndrome de Burnout deve ser entendida não apenas como um distúrbio individual, mas como uma questão de **saúde coletiva e organizacional**, que exige políticas de prevenção, acompanhamento médico e reestruturação das condições de trabalho. O reconhecimento de seus sintomas e a aplicação das normas legais pertinentes são fundamentais para a promoção da qualidade de vida no trabalho e para a redução de afastamentos laborais decorrentes dessa condição. – Dados de Sistema ESO

2.3 Como é desenvolvido o Burnout no ramo de Atendimento ao Público?

No Brasil, o burnout foi reconhecido pela OMS como doença ocupacional desde 2022 e virou uma questão de saúde pública. Desde 2014 até 2024 houve um aumento crítico de 1.000% nos casos de afastamento por este motivo. E de 2019 á 2023 o aumento foi de 136% o que é um grave aumento, considerando a qualidade da saúde dos colaboradores.

Dados de 2024 mostram que o país chegou a quase meio milhão de afastamento por transtornos mentais, sendo o maior número desde 2014, chegando a se tornar uma situação incapacitante nunca relatado antes.

Estamos em 2º lugar no ranking global nos casos de Burnout, e de acordo com marcadores da Associação Nacional de Medicina do Trabalho (ANAMT) constatando que 30% do território nacional sofrem com isso.

A área de atendimento ao público é particularmente afetada, especialmente por causa das altas demandas emocionais que são expostas o dia todo e também o contato constante com pessoas que podem e geram alto níveis de estresse, pressão e interações desafiadoras. Esse tipo de interação gera um desgaste mental progressivo, levando a exaustão, falta de motivação e os impactos negativos começam a surgir na saúde e no desempenho por ser um trabalho muito exigente emocionalmente.

Segundo pesquisa feita pela Secretaria Social de Itaocara no RJ, cerca de 6 em cada 10 profissionais mostram sinais de esgotamento emocional e apenas 18,8% se sentiam realizados profissionalmente. - Blog Aprova, 01 de Janeiro de 2024; Site G1 Globo, 10 de Março de 2025; ANAMT, 30 de Maio de 2018

Mas o que desencadeia tanta insatisfação?

O trabalho no atendimento ao público é frequentemente considerado desafiador, uma vez que os profissionais não têm controle sobre as situações que enfrentarão ao longo da jornada laboral. Para aqueles que estão em processo de desenvolvimento ou já apresentam a Síndrome de Burnout, essa imprevisibilidade potencializa sentimentos de ansiedade e desgaste emocional. A exposição diária a situações de desrespeito, arrogância, prepotência, intimidação, prazos rigorosos, cobranças excessivas e insatisfação recorrente dos clientes atua como um conjunto de fatores estressores, que desencadeiam frustração, insatisfação e insegurança na execução das atividades, favorecendo o surgimento do esgotamento profissional.

Além disso, o atendimento ao público exige do trabalhador um controle constante das próprias emoções, mesmo diante de situações de hostilidade. Essa necessidade de manter uma postura cordial, empática e profissional, ainda que em circunstâncias de desrespeito ou pressão, configura o chamado *trabalho emocional*. Esse esforço contínuo, quando não acompanhado de estratégias de apoio e reconhecimento organizacional, gera sobrecarga psíquica e contribui para o desgaste progressivo. Nesse sentido, o ambiente de atendimento, por reunir fatores imprevisíveis, elevados níveis de cobrança e interações sociais potencialmente conflituosas, mostra-se como um campo fértil para o desenvolvimento da Síndrome

de Burnout, reforçando a necessidade de olhar para o problema não apenas como uma experiência individual, mas também como uma questão de saúde ocupacional.

Uma pesquisa feita em 2023 por Jeff Toister da Toister Performance Solutions com agentes de atendimento ao público, revelou que 59% dos atendentes corriam o risco de desenvolver o Burnout e 28% deles corriam o risco de desenvolver o esgotamento grave, levando a maioria dos profissionais não se fixarem a mais de 2 anos na área.

"Uma das coisas que acontece no atendimento ao cliente é que estamos usando uma parte do nosso cérebro que foca e redireciona a atenção, e isso consome muita energia. É por isso que, no final do dia, atendendo clientes, você pode não ter feito muito trabalho físico, mas se sente fisicamente exausto", explica Toister. – Textexpander, 04 de Agosto de 2023

2.4 Como a tecnologia pode afetar ainda mais no processo do Burnout?

A conectividade constante pode agravar a Síndrome de Burnout, uma vez que expõe o trabalhador a uma sobrecarga contínua de informações e ao hábito de comparar sua própria realidade com a de terceiros. Esse cenário pode intensificar sentimentos de ansiedade, baixa autoestima e desmotivação, pois a percepção de diferenças entre a própria situação e a de outros indivíduos tende a reforçar emoções negativas preexistentes. Dessa forma, a exposição constante às redes digitais e à vida alheia atua como um fator que potencializa o desgaste emocional, contribuindo para o aprofundamento do esgotamento profissional.

A tecnologia exerce um papel ambíguo no ambiente de trabalho, podendo atuar tanto como facilitadora quanto como potencializadora do desgaste ocupacional. O uso intensivo de recursos digitais tem sido associado ao chamado *technostress*, caracterizado pela sobrecarga de informações, pela necessidade de adaptação constante a novos sistemas e pela sensação de estar permanentemente disponível para demandas laborais. Essa conectividade contínua favorece a invasão do espaço

peçoal, reduzindo o tempo de descanso e recuperação do trabalhador, o que intensifica o risco de desenvolvimento da Síndrome de Burnout. Além disso, falhas e instabilidades tecnológicas, somadas  pressão por monitoramento e produtividade em tempo real, ampliam sentimentos de frustrao e insegurança. No caso dos profissionais que atuam em atendimento ao público, tais fatores são potencializados pelo aumento do volume de interaoes mediadas por sistemas digitais, exigindo um esforço emocional contínuo. Assim, embora a tecnologia possa contribuir para a automatizao de tarefas e otimizao de processos, quando mal gerida torna-se um elemento estressor relevante no contexto da saúde e segurança ocupacional.

2.5 A atuao do Técnico de Segurança do Trabalho

O Técnico de Segurança do Trabalho tem papel fundamental na promoo da saúde e na preveno de doenças ocupacionais, sendo um agente estratégico na gestão de riscos psicossociais e na criao de ambientes de trabalho mais equilibrados. Sua atuao, tradicionalmente voltada  integridade física dos colaboradores, vem sendo ampliada para contemplar também os aspectos mentais e emocionais, especialmente diante do aumento expressivo de casos de Síndrome de Burnout nasltimas décadas.

A Síndrome de Burnout  reconhecida pela Organizao Mundial da Saúde (OMS) como um fenmeno ocupacional, resultado do estresse crnico no ambiente de trabalho que não foi adequadamente administrado. Diante disso, o papel do Técnico de Segurança do Trabalho transcende o cumprimento das Normas Regulamentadoras (NRs), tornando-se essencial para o **planejamento e a implementao de políticas de saúde mental corporativa**. Ele atua de forma integrada com setores de recursos humanos, medicina do trabalho e psicologia organizacional, construindo estratégias preventivas e de acolhimento voltadas para a preservao do bem-estar do trabalhador.

Entre suas atribuioes, destaca-se a **identificao precoce dos sinais de sofrimento emocional**, observando comportamentos como desmotivao, irritabilidade, absentesimo, queda de produtividade e isolamento. Ao perceber tais indícios, o técnico deve promover aoes imediatas de escuta ativa, mediao e encaminhamento para acompanhamento especializado. Essa postura preventiva 

essencial para evitar o agravamento do quadro e reduzir os índices de afastamento laboral.

Além da observação comportamental, o técnico deve realizar **análises ergonômicas e psicossociais**, conforme previsto na NR-17, a fim de identificar fatores que contribuam para o estresse ocupacional, como ritmo acelerado, sobrecarga de tarefas, falta de pausas, ruído, iluminação inadequada e pressão excessiva por resultados. A partir dessas análises, é possível sugerir **adequações organizacionais** que priorizem a saúde mental, como pausas programadas, rodízio de funções, revezamento de turnos, adequação de metas e implantação de espaços de descanso.

A **promoção de campanhas educativas e treinamentos** também é uma das ferramentas mais eficazes utilizadas pelo Técnico de Segurança do Trabalho. Essas ações podem abordar temas como o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, gestão do tempo, técnicas de relaxamento e a importância do autocuidado. O diálogo aberto sobre saúde mental ajuda a reduzir o estigma e a incentivar os trabalhadores a procurar ajuda quando necessário. Além disso, a capacitação de lideranças é essencial, pois gestores bem informados sobre o Burnout e seus impactos conseguem atuar de forma mais empática e preventiva junto às suas equipes.

Outro aspecto relevante é a **integração do técnico nas comissões e programas de prevenção**, como o **Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR)** e o **Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)**. O profissional deve garantir que esses programas contemplem não apenas os riscos físicos e químicos, mas também os **riscos psicossociais**, que estão diretamente relacionados à exaustão emocional e ao Burnout. Ao incluir essa dimensão nos documentos e planos de ação da empresa, o técnico contribui para que a organização adote uma visão mais ampla e humana da segurança e saúde no trabalho.

Além de suas funções preventivas, o Técnico de Segurança do Trabalho atua como **elo entre os colaboradores e a gestão**, facilitando a comunicação e contribuindo para a construção de um ambiente de confiança e respeito. Essa mediação é essencial para minimizar conflitos e promover o diálogo, fatores que reduzem o estresse e melhoram o clima organizacional. Em muitos casos, a simples existência de um canal de comunicação acessível e acolhedor pode evitar o agravamento de quadros de esgotamento e ansiedade.

Outro ponto importante é o apoio do técnico na **criação de protocolos de acolhimento** a trabalhadores que apresentem sintomas de Burnout. Tais protocolos devem incluir acompanhamento psicológico, reorganização de rotinas, redução de cargas horárias e reintegração gradual após o afastamento. A atuação integrada com o médico do trabalho e com o setor de gestão de pessoas é essencial para garantir um retorno seguro e saudável ao ambiente laboral.

Do ponto de vista ético e normativo, o Técnico de Segurança do Trabalho deve fundamentar suas ações nos princípios das **Normas Regulamentadoras (NRs)**, especialmente na **NR-1 (Gerenciamento de Riscos Ocupacionais)**, que determina a avaliação de fatores psicossociais, e na **NR-7 (PCMSO)**, que prevê o monitoramento contínuo da saúde física e mental dos trabalhadores. Ao cumprir essas diretrizes, o profissional fortalece a cultura da prevenção e demonstra o compromisso com o cuidado integral à saúde ocupacional.

Portanto, a atuação do Técnico de Segurança do Trabalho diante da Síndrome de Burnout é ampla e estratégica. Vai desde a observação e análise de riscos até a implementação de políticas organizacionais de saúde mental, passando por treinamentos, mediação de conflitos e campanhas educativas. Sua presença ativa e preventiva contribui para **reduzir afastamentos, aumentar a produtividade, melhorar o clima organizacional e, principalmente, preservar vidas**. Assim, o técnico consolida-se como um agente transformador dentro das empresas, promovendo não apenas segurança, mas também **qualidade de vida, empatia e humanidade nas relações de trabalho**.

2.6 Estratégias Concretas de Enfrentamento da Síndrome de Burnout no Ambiente de Trabalho

O enfrentamento da Síndrome de Burnout exige ações integradas que envolvam todos os níveis da organização, desde a gestão até os colaboradores. As estratégias devem combinar **medidas preventivas, educativas e corretivas**, garantindo que o trabalhador seja visto de forma integral, considerando suas dimensões física, emocional e social.

2.6.1 Promoção da escuta ativa e do acolhimento emocional

A escuta ativa é uma das principais ferramentas no enfrentamento do Burnout. O Técnico de Segurança do Trabalho, em parceria com o setor de Recursos Humanos, pode promover rodas de conversa, atendimentos individuais e campanhas

de valorização da saúde mental. O objetivo é criar um ambiente em que o trabalhador se sinta ouvido e respeitado, reduzindo o isolamento e a sensação de desamparo.

2.6.2 Adoção de pausas e gestão adequada da carga horária

O excesso de tarefas e a ausência de descanso são fatores diretamente associados ao esgotamento. Cabe ao técnico propor, junto à gestão, a criação de pausas regulares, intervalos adequados e escalas de revezamento, respeitando os limites legais e fisiológicos dos trabalhadores. Essas medidas favorecem a recuperação física e mental, aumentando a produtividade e diminuindo o risco de adoecimento.

2.6.3 Campanhas educativas e treinamentos sobre saúde mental

A informação é uma poderosa ferramenta de prevenção. O técnico deve promover palestras, dinâmicas e ações educativas sobre estresse, autocuidado e equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Tais iniciativas ajudam a desmistificar o Burnout e a estimular atitudes positivas, como pedir ajuda e reconhecer os próprios limites.

2.6.4 Desenvolvimento de uma cultura organizacional humanizada

Empresas que valorizam o diálogo, o respeito e a empatia reduzem significativamente os riscos psicossociais. O técnico pode contribuir para fortalecer essa cultura ao orientar gestores e líderes sobre práticas de comunicação não violenta, feedback construtivo e valorização do trabalho em equipe. Um ambiente colaborativo é essencial para prevenir o Burnout.

2.6.5 Integração de programas de apoio psicológico

A criação de programas de apoio, como convênios com psicólogos ou parcerias com o SESMT, possibilita que o trabalhador tenha acesso a atendimento especializado. O técnico deve atuar como facilitador desse processo, divulgando os canais de apoio disponíveis e incentivando o uso dos recursos oferecidos pela empresa.

2.6.6 Ações ergonômicas e melhorias nas condições de trabalho

Fatores físicos, como iluminação inadequada, mobiliário desconfortável e ruído excessivo, também contribuem para o estresse ocupacional. Por meio da aplicação

da NR-17 (Ergonomia), o técnico pode identificar e corrigir essas inadequações, promovendo condições mais confortáveis e seguras para o desempenho das atividades.

2.6.7 Reforço da comunicação e mediação de conflitos

Conflitos interpessoais e falhas de comunicação são gatilhos comuns para o Burnout. O técnico, ao atuar como mediador, contribui para a resolução de divergências e para o fortalecimento do clima organizacional. Essa prática reduz tensões e reforça o sentimento de pertencimento entre os trabalhadores.

2.6.8 Monitoramento contínuo e indicadores de bem-estar

Acompanhamentos periódicos sobre o clima organizacional e o nível de satisfação dos colaboradores são importantes para identificar precocemente sinais de desgaste. O técnico pode criar relatórios de observação, aplicar questionários anônimos e analisar dados de absenteísmo e rotatividade, permitindo ajustes preventivos nas práticas de gestão.

3. CONCLUSÃO

A presente pesquisa permitiu compreender de forma ampla e crítica a **Síndrome de Burnout** como um fenômeno crescente e preocupante no contexto das relações de trabalho contemporâneas, especialmente entre os profissionais que atuam diretamente com o público. Observou-se que o esgotamento físico e emocional, somado à pressão constante por resultados, à sobrecarga de tarefas e à falta de reconhecimento, impacta não apenas o bem-estar individual, mas também a produtividade, o clima organizacional e a qualidade dos serviços prestados.

O estudo evidenciou que o **Burnout** deve ser entendido como uma questão de **saúde coletiva e organizacional**, e não apenas individual. Ele é resultado de condições laborais inadequadas, de estruturas hierárquicas rígidas e de uma cultura corporativa que, muitas vezes, valoriza o desempenho em detrimento do equilíbrio humano. Os dados apresentados revelam que o Brasil figura entre os países com maior número de afastamentos por transtornos mentais relacionados ao trabalho,

reforçando a urgência de políticas preventivas voltadas à saúde mental dos trabalhadores.

Dentro desse cenário, a **atuação do Técnico de Segurança do Trabalho** ganha destaque como um elemento essencial para a **prevenção e o enfrentamento do Burnout**. Sua função vai além da aplicação de normas: o técnico assume um papel educativo, mediador e humanizador dentro das organizações. Através da observação de comportamentos, da análise ergonômica, da orientação constante e do desenvolvimento de programas de prevenção, o profissional se torna um agente ativo na promoção de um ambiente laboral mais saudável e equilibrado.

Além disso, este trabalho mostrou que o técnico, ao atuar em conformidade com as **Normas Regulamentadoras (NRs)** — especialmente a NR-1, NR-7 e NR-17 —, contribui diretamente para a implementação de ações que abrangem os **riscos psicossociais**, muitas vezes negligenciados nos ambientes de trabalho. A integração dessas ações com o setor de Recursos Humanos, a Medicina do Trabalho e a gestão organizacional é fundamental para garantir resultados eficazes e duradouros.

As **estratégias de enfrentamento** apresentadas, como a escuta ativa, a promoção de pausas regulares, os treinamentos sobre saúde mental, o fortalecimento da cultura organizacional humanizada e o acompanhamento psicológico, mostraram-se indispensáveis na prevenção do Burnout. Tais medidas, aliadas ao acompanhamento constante do técnico e à sensibilização das lideranças, contribuem significativamente para a construção de uma **cultura de cuidado, empatia e prevenção**.

Conclui-se que o combate à Síndrome de Burnout exige **comprometimento coletivo**. É necessário que empresas, gestores e trabalhadores compreendam que a saúde mental faz parte da segurança do trabalho e deve ser tratada com o mesmo rigor e seriedade que os demais riscos ocupacionais. O Técnico de Segurança do Trabalho, nesse contexto, assume um papel estratégico como **mediador entre a técnica e a humanidade**, promovendo práticas que unem produtividade e bem-estar.

Dessa forma, este estudo reforça que investir em **saúde mental, prevenção e valorização humana** não é apenas uma obrigação legal, mas uma **ação ética e sustentável**, capaz de transformar os ambientes de trabalho em espaços mais saudáveis, produtivos e dignos. A atuação consciente e preventiva do Técnico de Segurança do Trabalho representa, portanto, um caminho promissor para a construção de um futuro profissional mais equilibrado e humanizado.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE MEDICINA DO TRABALHO (ANAMT). *Burnout já afeta 30% dos trabalhadores brasileiros*. São Paulo, 2024. Disponível em: <https://www.anamt.org.br>. Acesso em: 26 jun. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Portaria nº 1.339, de 18 de novembro de 1999*. Inclui na lista de doenças relacionadas ao trabalho os transtornos mentais e comportamentais. Diário Oficial da União, Brasília, 19 nov. 1999.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Norma Regulamentadora NR-1 – Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais*. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho>. Acesso em: 20 jun. 2025.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Norma Regulamentadora NR-7 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)*. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho>. Acesso em: 20 jun. 2025.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Norma Regulamentadora NR-17 – Ergonomia*. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho>. Acesso em: 20 jun. 2025.

FREUDENBERGER, Herbert J. *Staff Burn-Out*. Journal of Social Issues, v. 30, n. 1, p. 159–165, 1974.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). *Classificação Internacional de Doenças – CID-11*. Genebra, 2022. Disponível em: <https://www.who.int>. Acesso em: 26 jun. 2025.

SCIELO BRASIL. *Síndrome de Burnout e suas implicações no contexto ocupacional*. São Paulo, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br>. Acesso em: 16 set. 2019.

SINSAÚDE RIO PRETO. *Relatório sobre o aumento de afastamentos por Burnout e transtornos mentais no Brasil*. São José do Rio Preto, jun. 2025.

BLOG APROVA. *Estudo sobre o esgotamento emocional no atendimento ao público*. 1 jan. 2024. Disponível em: <https://blog.aprova.com.br>. Acesso em: 25 jun. 2025.

G1 GLOBO. *Brasil registra aumento nos casos de Burnout e afastamentos por transtornos mentais*. 10 mar. 2025. Disponível em: <https://g1.globo.com>. Acesso em: 25 jun. 2025.

TOISTER, Jeff. *Pesquisa sobre Burnout em agentes de atendimento ao público*. Toister Performance Solutions, 2023. Disponível em: <https://www.toistersolutions.com>. Acesso em: 4 ago. 2023.

TEXTEXPANDER. *Como o trabalho emocional afeta o desempenho e causa Burnout*. 4 ago. 2023. Disponível em: <https://textexpander.com/blog>. Acesso em: 25 jun. 2025.

OSTI, Berenice de Almeida; MELO, Danilo Soares de. *Burnout: o fenômeno ocupacional ligado ao atendimento ao público e à SST*. Apresentação acadêmica – ETEC Cel. Fernando Febeliano da Costa, Piracicaba, 2025.