

SÍNDROME DE BURNOUT: UMA INVESTIGAÇÃO DAS CAUSAS, IMPACTOS E ESTRATÉGIAS DE PREVENÇÃO ENTRE PROFISSIONAIS DE TELEMARKETING NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

Brunno Turíbio Rocha¹
Milka Rocha Alves²
Vitória Lima Silva³
Daniel Ramos de Andrade⁴

RESUMO: Este trabalho investiga a Síndrome de *Burnout* entre profissionais de telemarketing, explorando suas causas, impactos e possíveis estratégias de prevenção. O *Burnout*, caracterizado por exaustão emocional, despersonalização e queda no desempenho, afeta profundamente a saúde mental dos trabalhadores e a eficiência organizacional. O setor de *telemarketing*, com suas interações intensas e cobranças rigorosas, cria um ambiente de trabalho propício ao desenvolvimento do *Burnout*, resultando em estresse, ansiedade e outros problemas psicológicos. A pesquisa destaca que fatores como suporte organizacional e estilo de liderança podem influenciar significativamente o enfrentamento do *Burnout*, sugerindo que práticas de apoio e valorização do bem-estar ocupacional podem mitigar seus efeitos. Baseada em análise documental e estudos pré-existentes, a pesquisa busca fornecer *insights* sobre como minimizar o impacto do *Burnout* e melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores. Além disso, enfatiza a importância de práticas preventivas para reduzir absenteísmo, rotatividade e baixa produtividade, promovendo um ambiente de trabalho mais saudável e sustentável.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*. Exaustão emocional. Despersonalização. Desempenho reduzido. saúde mental.

5200

ABSTRACT: This paper investigates Burnout Syndrome among telemarketing professionals, exploring its causes, impacts, and possible prevention strategies. Burnout, characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and decreased performance, significantly affects workers' mental health and organizational efficiency. The telemarketing sector, with its intense interactions and strict demands, creates a work environment conducive to Burnout, leading to stress, anxiety, and psychological issues. The research highlights that factors like organizational support and leadership style can significantly influence coping with Burnout, suggesting that supportive practices and a focus on occupational well-being can mitigate its effects. Based on documentary analysis and existing studies, this research aims to provide insights into minimizing Burnout's impact and improving workers' quality of life. Furthermore, it emphasizes the importance of preventive practices to reduce absenteeism, turnover, and low productivity, promoting a healthier and more sustainable work environment.

Key-words: Burnout Syndrome. Emotional exhaustion. Depersonalization. Reduced Performance. Mental health.

¹ Discente. Centro Universitário Maurício de Nassau-UNINASSAU de Palmas, Tocantins.

² Discente no curso de Psicologia, Centro Universitário Maurício de Nassau-UNINASSAU de Palmas, Tocantins.

³ Discente no curso de Psicologia, Centro Universitário Maurício de Nassau-UNINASSAU de Palmas, Tocantins.

⁴ Docente no curso de Psicologia, Centro Universitário Maurício de Nassau (UNINASSAU de Palmas, Tocantins).

1 INTRODUÇÃO

A Síndrome de *Burnout* tem se tornado um foco crescente de preocupação para a comunidade científica e para a sociedade em geral, devido ao impacto significativo que gera na saúde mental e bem-estar dos trabalhadores. Esse distúrbio psicológico, caracterizado por exaustão emocional, despersonalização e redução do desempenho no trabalho, afeta pessoas em diversas profissões e contextos sociais. Sua relevância é especialmente notável em setores de alta demanda, como o *telemarketing*, onde as exigências e pressões cotidianas são intensas. Esse cenário torna o estudo das causas, consequências e estratégias de prevenção do *burnout* essencial para o desenvolvimento de intervenções que promovam a saúde mental e o bem-estar no ambiente de trabalho.

A escolha do tema “Síndrome de *Burnout* entre profissionais de *telemarketing*” foi motivada por uma combinação de fatores acadêmicos e práticos. Ao longo da nossa formação, disciplinas voltadas à psicologia organizacional e à gestão de pessoas nos deram uma base sólida sobre a importância da saúde mental no trabalho. Além disso, experiências diretas no campo do *telemarketing* proporcionaram uma visão concreta dos desafios enfrentados por esses profissionais, nos motivando a investigar os impactos psicológicos de um ambiente com metas rigorosas e interações estressantes. Essa vivência prática, associada ao conhecimento teórico adquirido, impulsionou o interesse em compreender como a falta de suporte adequado pode comprometer a saúde mental e o desempenho desses trabalhadores.

5201

Além da preocupação individual, o impacto do *burnout* também atinge as organizações, gerando aumento de absenteísmo, rotatividade e queda na produtividade. Diante dessa realidade, o objetivo geral desta pesquisa é investigar estratégias eficazes para prevenir e mitigar os efeitos da Síndrome de *Burnout* entre os profissionais de *telemarketing* na sociedade contemporânea. Para alcançar esse propósito, torna-se essencial analisar os principais fatores de risco e as causas do *burnout* nesses profissionais, avaliar o impacto desse distúrbio na saúde mental e no desempenho dos trabalhadores, e examinar a influência do suporte organizacional e da liderança no enfrentamento do *burnout*.

Com base nesses objetivos, este estudo busca não só examinar os efeitos do *burnout* entre profissionais de *telemarketing*, mas também propor estratégias eficazes de prevenção e intervenção que possam ser implementadas nas práticas organizacionais. Essa abordagem se

alinha à crescente relevância social e acadêmica do tema, pois a promoção do bem-estar ocupacional tem o potencial de beneficiar tanto os trabalhadores quanto as empresas.

Diante disso, o problema central desta pesquisa consiste em: como prevenir e mitigar os efeitos da Síndrome de *Burnout* entre os profissionais de *telemarketing* na sociedade contemporânea?

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Síndrome de *Burnout*, um fenômeno amplamente investigado na literatura acadêmica, é caracterizada por exaustão emocional, despersonalização e redução do desempenho no trabalho. No atual cenário profissional, é comum observar um ambiente de trabalho caracterizado por exigências cada vez maiores, competição acirrada e expectativas elevadas em relação ao desempenho dos colaboradores. Nesse contexto dinâmico, muitos trabalhadores enfrentam desafios significativos relacionados à saúde mental e ao bem-estar psicológico, os quais se manifestam de diversas maneiras, sendo a síndrome de *burnout* uma das mais proeminentes. Segundo alguns estudos, temos a definição de *burnout* na obra *Exaustão Emocional*, onde estudos e publicações foram realizados por Tamayo e Tróccoli (2002, p. 37),

5202

O *burnout* (esgotamento profissional) é definido como uma síndrome psicológica decorrente da tensão emocional crônica no trabalho. Trata-se de uma experiência subjetiva interna que gera sentimentos e atitudes negativas no relacionamento do indivíduo com o seu trabalho (insatisfação, desgaste, perda do comprometimento), minando o seu desempenho profissional e trazendo conseqüências indesejáveis para a organização (absenteísmo, abandono do emprego, baixa produtividade). O *burnout* é caracterizado pelas dimensões exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal.

Pelos estudos realizados por Diego C. Falco (2021), em sua obra “Vencendo o *Burnout*”, caracteriza como um estado de esgotamento físico e emocional resultante de um longo período de trabalho desafiador. Esta condição pode ser comparada à falta de combustível em um motor, levando à exaustão completa do indivíduo. Assim como um motor que para de funcionar por não possuir mais combustível, uma pessoa em situação de *Burnout* pode sentir-se incapaz de dar continuidade às suas atividades laborais. A comparação feita com a falta de combustível em um motor é relevante para ilustrar a exaustão completa experimentada por quem vivencia o *Burnout*.

No caso dos profissionais de *telemarketing*, diversos estudos têm se dedicado a analisar as causas e os fatores de risco relacionados ao desenvolvimento do *burnout* nesse grupo

específico. O ambiente de trabalho dos profissionais de *telemarketing* possui características que podem contribuir para o surgimento do *burnout*, tais como interações estressantes com clientes, metas de produtividade rigorosas e ambientes altamente exigentes. Segundo Vido (2013, p. 54),

Ao pesquisarmos a Síndrome de *burnout* no ambiente em questão percebemos a facilidade que o atendente de telemarketing pode ter em adquiri-la, já que esse ambiente se mostra repleto de situações e sensações desencadeadoras de estresse ocupacional, como: tensão, ansiedade, pressão, opressão, angústia, entre outros, sentimentos que se manifestados rotineiramente desgasta o emocional e consequentemente o físico, situação que dependendo da reação do indivíduo pode vir a desembocar em problemas de origem psicológica, ou seja, doenças como a Síndrome de *burnout*.

Pelo fato da síndrome de *burnout* ser um problema que afeta profissionais em diversas áreas, resultando em prejuízos psicológicos para aqueles que enfrentam essa situação de forma recorrente, se faz necessário colocar em evidência o estudo realizado por alguns autores. Segundo Gil Monte (2001, p. 667),

[...] as condições de trabalho dos profissionais de saúde têm influência significativa tanto na qualidade de vida no trabalho quanto na qualidade do serviço prestado pelas organizações de saúde. As taxas de acidente de trabalho, doenças e absenteísmo entre os profissionais dessa área estão relacionadas às suas condições de trabalho. Por isso, é necessário que as organizações se preocupem em oferecer a seus empregados maior qualidade de vida no trabalho, pois o bem-estar e a saúde ocupacional gerarão impactos sobre a organização e também implicações para a sociedade em geral.

5203

Segundo Sarno et al. (2022), a sobrecarga no trabalho não apenas afeta o indivíduo no ambiente profissional, mas também pode ter um impacto significativo em suas relações pessoais com cônjuge, filhos, amigos e familiares. Este efeito pode se manifestar na forma de ausência constante do indivíduo, onde ele se torna sempre ausente, deixando de participar ativamente das interações sociais e familiares, e sendo percebido apenas como uma fonte de provisão financeira. Essa observação destaca a importância de considerar não apenas os efeitos do *burnout* no indivíduo no contexto do trabalho, mas também seus impactos mais amplos nas relações pessoais e familiares. Ao reconhecer essa interconexão entre o ambiente de trabalho e a esfera pessoal, é possível desenvolver estratégias mais abrangentes de prevenção e intervenção para lidar com o *burnout* e seus efeitos adversos.

É importante ressaltar que, conforme observado por Han (2015), a transição para a sociedade de desempenho reflete um desejo social inconsciente de maximizar a produção. A técnica disciplinar e a proibição negativa atingem seus limites em determinado ponto, sendo substituídas pelo paradigma do desempenho, que utiliza um esquema positivo de poder para

umentar a produtividade. Nesse contexto, a negatividade da proibição pode bloquear o crescimento adicional, enquanto a positividade do poder se mostra mais eficiente na busca pela excelência no desempenho profissional. Em suma, as transformações na dinâmica da sociedade contemporânea têm gerado novos desafios para os trabalhadores, que precisam lidar com altas expectativas de desempenho e produtividade. A transição do paradigma da disciplina para o paradigma do desempenho reflete uma mudança no modo como o poder é exercido no ambiente de trabalho, impactando diretamente na forma como os profissionais lidam com suas responsabilidades e obrigações laborais.

Pelos estudos realizados por Han em sua obra "Sociedade do Cansaço", é possível compreender como o esgotamento profundo influencia a identidade e a percepção dos sujeitos. No contexto contemporâneo, caracterizado por uma constante pressão por eficiência e desempenho, o cansaço transcende o aspecto físico, alcançando dimensões existenciais e psicológicas. Nesse sentido, a exaustão crônica pode resultar no enfraquecimento das fronteiras identitárias, tornando-as mais difusas e permeáveis. Tal condição de fadiga pode impactar significativamente as relações consigo mesmo e com o entorno, promovendo um sentimento de apatia e alterando a percepção tanto do eu quanto do outro. Han afirma que (2015, p.38),

O cansaço profundo afrouxa as presilhas da identidade. As coisas pestanejam, cintilam e tremulam em suas margens. Tornam-se mais indeterminadas, mais permeáveis, e perdem certo teor de sua decisibilidade. Essa especial indiferença concede-lhes uma aura de amizade. A rija delimitação frente aos outros é suspensa: "Em tal cansaço fundamental, a coisa jamais aparece apenas para si. Mas sempre junto com outras, e mesmo que possam ser apenas poucas coisas, no fim tudo está junto com tudo.

Na atual sociedade contemporânea, é possível observar um cenário paradoxal onde coexistem elementos de segurança e insegurança, determinação e indeterminação, estabilidade e instabilidade. Além disso, verifica-se um aumento tanto na igualdade quanto na desigualdade social, assim como uma maior participação da população contrastando com uma menor participação em determinadas esferas. A riqueza crescente se contrapõe ao aumento da pobreza, conforme destacado por Giorgi (1994). Em uma sociedade marcada pela complexidade e pelas múltiplas dinâmicas em curso, torna-se fundamental analisar as diferentes facetas que compõem essa realidade contraditória. A coexistência de fatores opostos como segurança e insegurança social revela a necessidade de abordagens interdisciplinares para compreender os desafios enfrentados pela população. Ademais, a

variação entre estabilidade e instabilidade econômica aponta para a importância de políticas públicas eficazes que possam mitigar as disparidades existentes.

Conforme observado por Byung-Chul Han (2015), a sociedade voltada para o desempenho gera um tipo de cansaço solitário que tende a individualizar e isolar as pessoas. Esse cenário é ilustrado na obra de Handke, que em seu Ensaio sobre o cansaço descreve a sensação de distanciamento provocada pelo extremo esgotamento: "ambos afastaram-se inexoravelmente distantes um do outro, cada um em seu cansaço extremado, não nosso, mas o meu aqui e o teu lá". Essa divisão do cansaço entre dois sujeitos pode resultar em uma incapacidade de estabelecer conexões interpessoais significativas, levando à falta de visão e comunicação. Nesse sentido, é fundamental repensar as práticas laborais vigentes e buscar alternativas que promovam um equilíbrio entre produtividade e bem-estar dos trabalhadores.

A dinâmica presente no ambiente de *telemarketing* se caracteriza pela repetição e monotonia das tarefas, o que pode levar os profissionais a operarem de forma automática. A sobrecarga e a exaustão individualizada resultam na fragmentação da comunidade laboral, prejudicando a proximidade e a linguagem compartilhada entre os colaboradores. Nesse contexto, a falta de comunicação e empatia no ambiente de trabalho se torna evidente. De acordo com Han (2015, p. 71),

O cansaço da sociedade do desempenho é um cansaço solitário, que atua individualizando e isolando. É um cansaço que Handke, em seu Versuch über die Müdigkeit (Ensaio sobre o cansaço) [33] chama de "cansaço dividido em dois": "ambos afastaram-se inexoravelmente distantes um do outro, cada um em seu cansaço extremado, não nosso, mas o meu aqui e o teu lá". Esse cansaço dividido em dois atinge a pessoa "com incapacidade de ver e mudez".

Aprofundar a compreensão dos fatores subjacentes ao surgimento do *burnout* emerge como um pilar essencial na busca pela melhoria da qualidade de vida dos profissionais e na garantia do sucesso duradouro das instituições empresariais. Diante da urgência em lidar com o fenômeno do *burnout*, é fundamental adotar abordagens preventivas e intervencionistas que visem não somente minimizar seus impactos adversos, mas também cultivar ambientes laborais que favoreçam o bem-estar dos colaboradores. Nesse sentido, aprofundar a análise dos elementos subjacentes ao quadro de exaustão profissional emerge como um dos pilares fundamentais na busca pela promoção da saúde ocupacional e no fortalecimento da sustentabilidade das empresas.

Portanto, é essencial investir em políticas e práticas que atuem na raiz do problema em questão, considerando não apenas suas manifestações superficiais, mas também as causas profundas que desencadeiam esse fenômeno. A partir dessa perspectiva, pode-se almejar uma melhoria significativa na qualidade de vida dos trabalhadores e, conseqüentemente, assegurar o êxito duradouro das organizações no cenário empresarial contemporâneo.

2.1 A Síndrome de Burnout sob a Perspectiva da Psicologia do Trabalho

Na psicologia do trabalho, a Síndrome de *Burnout* é um dos fenômenos mais estudados. Como resultado, esse campo visa entender como o ambiente de trabalho e as demandas dos participantes podem afetar negativamente a saúde mental dos indivíduos. Assim, de acordo com Maslach, o *burnout* ocorre quando há uma diferença nos requisitos do trabalho em relação aos recursos emocionais e físicos dos trabalhadores que ela chama de “desajuste”. Esse desajuste, referido por Maslach, é reforçado em situações em que as empresas operam com fortes expectativas de desempenho, mas os trabalhadores têm um mínimo de suporte emocional e recursos para controlar a tensão. A exaustão emocional é, portanto, uma consequência direta do excesso de carga. A despersonalização, por outro lado, é uma resposta atenuada ou elusiva ao desgaste que ocorre devido a uma reação emocional distante. Muito provavelmente, a falta de realização pessoal leva a uma sensação de inutilidade que afeta o comprometimento e, finalmente, a motivação de um empregado. Conforme destacado por Adentro (2009, p. 40),

Com a sobrecarga no trabalho, os funcionários sentem que têm muito o que fazer, não têm tempo suficiente para realizar as tarefas e não têm recursos suficientes para fazer bem o trabalho. Claramente, existe um desequilíbrio, ou desajuste, entre as exigências do trabalho e a capacidade do indivíduo de satisfazer essas exigências. Não é surpreendente que a sobrecarga no trabalho seja o principal preditor da dimensão de exaustão do burnout. (tradução nossa)

De acordo com Maslach (1976; 1978), “o *burnout* é um fenômeno intrincado e multifacetado cujo impacto transcende as fronteiras da saúde individual, alcançando também as relações interpessoais e a eficácia organizacional.” Nesse contexto, a urgência se faz presente na formulação e implementação de estratégias efetivas de prevenção e intervenção, objetivando não apenas mitigar os efeitos prejudiciais do *burnout*, mas também fomentar ambientes de trabalho que promovam a saúde e o bem-estar dos colaboradores, contribuindo, assim, para a sustentabilidade e longevidade das organizações.

Essas ideias são diretamente relacionadas ao subcampo da psicologia, conhecido como Psicologia do Trabalho, que afirma que o ambiente do trabalho deve ser projetado de tal maneira que os indivíduos sejam capazes de se desenvolver e desfrutar de um bem-estar psicológico. Portanto, a contribuição de Maslach é de fundamental importância para a compreensão e abordagem do fenômeno do *burnout*, voltando em especial aos profissionais *telemarketing*. Ela permite que a Psicologia do Trabalho intervenha ativamente no campo promovendo várias abordagens e técnicas para reduzir o nível de estresse no trabalho e melhorar a qualidade de vida.

3 MATERIAL(IS) E MÉTODOS

A presente pesquisa adotará uma abordagem qualitativa, com base na análise documental e pesquisas, visando explorar as causas, impactos e estratégias de prevenção da Síndrome de *Burnout* no contexto dos profissionais de *telemarketing*. Serão examinados documentos, relatórios e estudos disponíveis sobre o tema, permitindo uma investigação aprofundada sem a necessidade de entrevistas. A metodologia empregada para a análise dos dados coletados possibilitará uma investigação minuciosa e detalhada, com o intuito de identificar os padrões e tendências presentes de forma precisa. Será conduzida uma avaliação criteriosa dos dados adquiridos, visando compreender as nuances e complexidades do fenômeno em estudo.

5207

Conforme Bogdan e Biklen (2006), a análise documental é uma técnica de pesquisa que consiste na coleta e análise de documentos existentes, tais como relatórios, registros, literatura acadêmica e outros materiais escritos pertinentes ao tema em estudo:

Proporcionar os fundamentos para a compreensão das diferentes utilizações da investigação qualitativa em educação, examinar as suas bases teóricas e históricas e especificar métodos concretos para a realização da investigação.”
(NEUROSABER, 2021)

Nossa coleta de dados foi realizada a partir de uma pesquisa no site Google Acadêmico, a partir de palavras-chave entre os anos 1994 e 2022. Serão analisados artigos científicos, revistas especializadas e livros pertinentes ao tema em questão. Além disso, serão considerados documentos oficiais e relatórios de organizações relevantes.

Será realizada uma análise de texto dos documentos coletados, além da análise de discurso. A metodologia de análise de discurso será adotada como instrumento de investigação neste estudo, visando examinar e interpretar de forma crítica os discursos

presentes nos documentos relacionados à Síndrome de *Burnout* no contexto dos profissionais de *telemarketing*. Essa análise crítica permitirá uma compreensão mais profunda das representações sociais e das dinâmicas de poder subjacentes aos discursos sobre o tema, contribuindo para uma reflexão mais ampla sobre as questões relacionadas à saúde mental e ao bem-estar no ambiente de trabalho.

Além disso, será considerado pesquisas ao conceito de desprazer no trabalho, conforme definido pelo NIOSH (1999), como um fenômeno significativo que surge quando as demandas e pressões laborais excedem as capacidades, recursos ou necessidades individuais do trabalhador. Este desprazer pode catalisar o estresse ocupacional, uma reação adversa de ordem física e emocional diante das exigências do trabalho. A persistência desse estresse crônico pode desencadear o *burnout*, caracterizado pelo esgotamento emocional, despersonalização e redução do desempenho profissional.

O desprazer no trabalho pode se traduzir em stress no trabalho, ou stress ocupacional, definido como reações prejudiciais, de ordem física e emocional, que ocorrem quando as exigências do trabalho não estão de acordo com as capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador.” (NIOSH,1999 Apud, Reinhold, 2004).

De acordo com as diretrizes propostas por Van Dijk (2001), a análise de discurso é uma abordagem metodológica que busca desvelar as estruturas e padrões de poder, ideologia e representação presentes nos textos, possibilitando uma compreensão mais aprofundada das relações sociais e discursivas envolvidas no fenômeno do *burnout*. A integração da análise documental com a análise de discurso neste estudo permitirá uma compreensão mais ampla e contextualizada da problemática em questão, contribuindo para o avanço do conhecimento nesta área específica.

A análise dos dados será realizada utilizando abordagens dedutivas e indutivas, permitindo uma interpretação abrangente e detalhada dos padrões emergentes nos textos e discursos analisados.

4 RESULTADOS

Com base na análise documental realizada, os resultados principais obtidos durante a análise documental indicam que a síndrome de *Burnout* pode ter um impacto profundo na saúde e no desempenho mental do *telemarketing* devido às condições adversas e ao estresse contínuo. O modelo assumiu que esses profissionais teriam altos níveis de exaustão emocional, despersonalização e falta de realização, que supostamente seriam exacerbados

por um rigoroso ambiente de trabalho, interações estressantes e intensa pressão em relação à produtividade, também destacando metas rigorosas que são exigidas nesse tipo de ambiente de trabalho.

No geral, alguns dos autores destacados foram Tamayo e Tróccoli, que haviam associado o burnout ao esgotamento emocional crônico, e Vido et al., que haviam sido apresentados por meio de um estudo de caso de um ambiente de *telemarketing* extenso e estressante propício à sindemia ocupacional. Além disso, o resultado mostrou que o impacto dessa condição ultrapassa o nível individual julgando pelas várias manifestações organizacionais, como absenteísmo, rotatividade e baixa produtividade.

5 DISCUSSÃO

A discussão deste estudo centrou-se na ideia de que a sociedade contemporânea, caracterizada pela crescente necessidade de produtividade e desempenho, aumenta o risco de *burnout* nos profissionais de *telemarketing*. Nesse sentido, de acordo com a sociedade do desempenho descrita por Byung-Chul Han, a eficiência se torna a pressão central, transformando o ambiente de trabalho em um espaço de alta competitividade e esgotamento mental. De acordo com a análise de Gil-Monte, as múltiplas variáveis inter-relacionadas dentro das condições de trabalho têm um impacto direto na qualidade de vida e em medidas de saúde entre os trabalhadores. Por conseguinte, afirma-se que é necessária uma abordagem organizacional para abordar as condições de trabalho e criar um clima saudável para os trabalhadores.

5209

O *burnout* entre teleatendentes não apenas atinge os trabalhadores de forma isolada, mas também compromete as relações interpessoais no ambiente de trabalho, conforme apontado por Maslach (1976, 1978). As relações sociais são enfraquecidas e fragmentadas, criando um ambiente de isolamento e falta de comunicação efetiva entre os trabalhadores. Estudos como os de Sarno et al. (2022) também indicam que o burnout afeta a vida pessoal dos profissionais, gerando distanciamento emocional em relação a familiares e amigos, o que sublinha a necessidade de abordagens integradas que contemplem tanto os aspectos profissionais quanto pessoais dessa síndrome.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, com base nas evidências reunidas, pode-se afirmar que a Síndrome de *Burnout* entre os profissionais de *telemarketing* é uma questão urgente e multifacetada, que exige intervenções específicas e estratégias de prevenção para garantir o bem-estar e a saúde mental desses trabalhadores. A dependência da natureza cíclica e monótona do trabalho juntamente com a sobrecarga emocional torna o setor um fator de risco especial para *burnout*. Dessa forma, as soluções preventivas devem incluir mudanças nos ambientes organizacionais e melhorar as relações sociais, aumentando a sensação de apoio e acesso aos programas de saúde mental.

Além disso, o estudo destaca que é de fundamental importância a implementação de políticas organizacionais que proporcionem suporte psicológico adequado, uma vez que isso contribui para atenuar as consequências do *burnout* sobre as organizações e promover a qualidade de vida dos trabalhadores. Deste modo, o cultivo de um ambiente de trabalho saudável, atento ao bem-estar e à saúde mental, emerge como indispensável à sobrevivência das empresas e à longevidade da produtividade dos colaboradores, sobretudo em ambientes de alta demanda como o *telemarketing*. A análise sugere que o combate ao *burnout* não é apenas uma responsabilidade individual, mas, sim, um esforço coletivo das empresas, que devem criar práticas para incentivar a resiliência e o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

5210

Se faz necessária a adoção dessas abordagens para adaptar as medidas de prevenção da condição. Para os profissionais de *telemarketing*, a necessidade constante de atender metas, o relacionamento frequente com os clientes sob pressão e muitas vezes conflitos e a falta de autonomia são as maiores responsáveis pelo esgotamento profissional. A remuneração baixa e o desenvolvimento limitado ao crescimento contribuem diretamente para a desmotivação e desinteresse pela profissão.

É por isso que promover treinamento e desenvolvimento para aumentar a regulação emocional e desenvolver autonomia interna pode ser benéfico para reverter o processo de *burnout*. Por outro lado, o suporte psicológico e a valorização do profissional com atenção de bem-estar, pausas regulares, treinamento de *mindfulness* e oficinas de gerenciamento de estresse mostraram resultados positivos no setor de retenção e prevenção de doenças mentais.

Essas intervenções não só beneficiam o profissional de *telemarketing* e sua mental saúde, mas também reduzem os custos de rotatividade e absenteísmo que são extremamente altos na indústria. Finalmente, é essencial desenvolver o próprio autocuidado do profissional e a resiliência para identificar sinais de *burnout* e gerenciamento de estresse. Sendo organizacionais e individuais, essa abordagem holística é a melhor opção para transformar a cultura do ambiente de trabalho a longo prazo.

REFERÊNCIAS

ADENTRO, Mirando Hacia. **Riegos psicosociales en el trabajo. Ciencia e Trabajo**, 2009. Disponível em: https://www.academia.edu/download/30163758/c_t32.pdf. Acesso em: 11 nov. 2024.

ALBUQUERQUE, Robervania da Silva et al. **Assédio moral e síndrome de burnout em atendentes de telemarketing**. Anais do VII Seminário Catarinense de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho e III Congresso sobre Riscos Psicossociais e Saúde nas Organizações de Trabalho, Florianópolis, 2022. Disponível em: https://neppot.paginas.ufsc.br/files/2023/03/2022_Anais_7SCPAMT_3CRPSOT.pdf#page=16. Acesso em: 9 nov. 2024.

GIORGI, Raffaele de. **O risco na sociedade contemporânea**. Revista de Direito Santuário, São Paulo, 2008. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rdisan/article/view/13100/14903>. Acesso em: 09 nov. 2024.

5211

GUIMARÃES, Cleber Pacheco. **Análise crítica do discurso: reflexões sobre contexto em Van Dijk e Fairclough**. Recife, 30 abr. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/index.php/EUTOMIA/article/download/959/738/0>. Acesso em: 9 nov. 2024.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço**. 2015. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5113563/mod_resource/content/1/SociedadedoCansaco.pdf. Acesso em: 02 nov. 2024.

REINHOLD, Helga Hinkenickel. **O sentido da vida: prevenção de stress e burnout do professor**. 2004. Disponível em: https://repositorio.sis.puc-campinas.edu.br/bitstream/handle/123456789/15657/ccv_ppgpsico_dr_Helga_HR.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 09 nov. 2024.

SÁ, Adriana Muller Salame; MARTINS-SILVA, Priscilla de Oliveira; FUNCHAL, Bruno. **BURNOUT: o impacto da satisfação no trabalho em profissionais de enfermagem**. Psicologia & Sociedade, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/CL8jLVJJrsFvYpgGXmPwcTs/>. Acesso em: 09 nov. 2024.

TAMAYO, Maria Regina; TRÓCCOLI, Barbara T. **Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho**. Estudos de

Psicologia (Natal), 2002. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/epsic/a/JZYHqLfbXyfxWg3vTHQBk6x/?lang=pt&format=pdf>
. Acesso em: 01 nov. 2024.

VASCONCELOS, Ana Sofia Marques da Silva Oliveira. **Saúde mental, burnout, stress e satisfação no trabalho: um estudo em bombeiros voluntários**. 2016. Disponível em:
<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/90215/2/170601.pdf>. Acesso em: 09 nov. 2024.

VIDO, K. C. et al. **Síndrome de Burnout nas empresas de telemarketing: uma relação que inspira atenção**. V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología, XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR, Buenos Aires, 2013. Disponível em:
<https://www.aacademica.org/000-054/389>. Acesso em: 11 out. 2024.