

V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en
Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos
Aires, Buenos Aires, 2013.

Síndrome de Burnout nas empresas de telemarketing: uma relação que inspira atenção.

Vido, Keli Cristiane, Gondim, Edinalva Gondim Da Silva, Farias, Carlyle, Fonseca, Geogina y Silva, Marcos Antonio Batista Da.

Cita:

Vido, Keli Cristiane, Gondim, Edinalva Gondim Da Silva, Farias, Carlyle, Fonseca, Geogina y Silva, Marcos Antonio Batista Da (2013). *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. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-054/389>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/edbf/8Dv>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

SÍNDROME DE BURNOUT NAS EMPRESAS DE TELEMARKETING: UMA RELAÇÃO QUE INSPIRA ATENÇÃO

Vido, Keli Cristiane; Gondim, Edinalva Gondim Da Silva; Farias, Carlyle; Fonseca, Geogina; Silva, Marcos Antonio Batista Da
Faculdade Nossa Cidade. Carapicuíba. Brasil

Resumen

Este artigo tem como objetivo refletir a Síndrome de burnout no ambiente de telemarketing. O estudo sobre a Síndrome de burnout revelou que a mesma desencadeia-se pelo acúmulo de estresse nas atividades diárias, situação corriqueira no departamento de telemarketing, pois o ambiente em questão está repleto de pessoas envolvidas em diversas atividades, podendo consequentemente promover reações negativas no emocional dos mesmos. Essas reações quando constantes poderá desembocar em diversas doenças do trabalho, inclusive a própria Síndrome de burnout. Ao demonstrar a fragilidade do setor de telemarketing quanto ao desenvolvimento da Síndrome de burnout, o artigo busca incentivar discussões que possam agregar conhecimentos que possam se transformar em melhorias para pesquisadores e administradores deste setor.

Palabras clave

Burnout, Telemarketing, Doenças, Trabalho

Abstract

BURNOUT SYNDROME IN TELEMARKETING COMPANIES: A RELATIONSHIP THAT INSPIRES ATTENTION

This article aims to reflect Syndrome burnout in telemarketing environment. The study on burnout syndrome revealed that it is triggered by the accumulation of stress in daily activities, routine situation in telemarketing department, because the environment in question is full of people involved in various activities, which may result in negative emotional reactions promote thereof. These reactions when constants may culminate in several diseases of the work, including his own burnout syndrome. By demonstrating the fragility of the telemarketing industry for the development of burnout syndrome, the article seeks to encourage discussion that can add knowledge that can turn into improvements for researchers and managers in this sector.

Key words

Burnout, Telemarketing, Illnesses, Work

Introdução

Este artigo propõe discutir a possível ocorrência da Síndrome de *burnout* no ambiente de telemarketing. Para tal, estamos utilizando artigos bibliográficos de autores como: Codo, Barbosa, Amorim e Turbay, Lipp, Meireles entre outros. A relevância deste artigo encontra-se em mostrar a evolução do setor de telemarketing, a importância do ofício dos atendentes e as pressões que os mesmos podem sofrer durante elaboração da atividade de um setor propulsor de mão de obra no país e as consequências ocasionadas. O setor de telemarketing emprega 1,4 milhão de funcionários no

Brasil. A maior parte desses trabalhadores é composta de mulheres jovens, no seu primeiro emprego, com ensino médio completo cursado em escola pública. A estimativa do Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos (Sintemark) é que o número de empregados mantenha o crescimento anual de 11%, índice parecido ao verificado nos últimos 12 anos. (Cavallini, 2012/g1.globo.com)

Segundo Cavallini, (G1) Dados da Sintemark, mostra que cerca de 550 mil operadores atuam em empresas terceirizadas, enquanto 850 mil trabalham em setores de callcenter próprios das empresas, sendo 350 mil em São Paulo. A distribuição desses profissionais se dá da seguinte maneira: 45% dos teleoperadores atuam em serviço de atendimento ao cliente (SAC), enquanto 22% trabalham em tele vendas, 23% em recuperação de crédito e 10% em outras atividades. O grau de estudos do atendente geralmente é com ensino médio. Sendo que o salário do operador de telemarketing em torno de 706 reais.

Segundo Valente, (2012) dados da Previdência Social apontam esses transtornos como a terceira causa de afastamento do trabalho no Brasil desde 2008. Sendo que de 2008 para 2009, o número de afastamentos do trabalho em decorrência de transtornos mentais e comportamentais subiu de 12.818 para 13.478. Em 2010, esse número teve uma queda, passando para 12.150. No entanto, a concessão de auxílios-doença em função de transtornos mentais e comportamentais voltou a subir em 2011, passando para 12.337 casos. Dentro dos transtornos mentais e comportamentais, as doenças que mais afastaram os trabalhadores em 2011 foram Episódios Depressivos, Transtornos Ansiosos, Reações ao Estresse Grave e Transtornos de Adaptação.

Estima-se que atualmente 30% dos trabalhadores brasileiros sejam portadores da síndrome de *burnout*, esse assunto tem preocupado tanto que tem sido tema central de congresso como no caso do 8º Congresso da Isma-Br (International Stress Management Association), realizado esta semana em Porto Alegre (RS). (PRONIN, Editora UOL Ciência e Saúde, no artigo "Burnout": a Durante nossas pesquisas constatamos também o grande percentual de indenizações a funcionários devido a diversos tipos de doenças no Brasil, sendo que só em 2011 foram 319.445 mil benefícios concedidos, havendo um aumento muito grande dessas concessões em 2012, onde apenas nos três primeiros meses foram concedidos 511.564, quase o dobro de 2011.

Essa problemática tem se agravado tanto, que causa certa preocupação com setores como telemarketing, pois em outra pesquisa dados constataram que só de janeiro a março de 2012, o Ministério da Previdência Social havia descrito a incidência de trezentos e sete (307) doenças relacionadas ao ambiente de teleatendimento. Sabemos que uma sociedade guiada por valores capitalistas fica

exposta um ritmo de competitividade que contribui no desenvolvimento do estresse no cotidiano das pessoas que trabalham. Em qualquer área e qualquer função há muita exigência ao trabalhador atualmente, porém o trabalho proporciona uma identidade ao indivíduo, se por um lado, ele pode ser uma atividade prazerosa, que leva à independência e à realização pessoal; por outro, pode transformar-se em uma atividade geradora de conflitos, desmotivação e doença. Por esse motivo nosso trabalho debruça-se na hipótese de estudar qual a influência do ambiente de telemarketing para o acometimento da Síndrome de burnout.

O desenvolvimento de nosso trabalho efetivamos pesquisas bibliográficas à partir de artigos acadêmicos, livros e matérias jornalísticas, usando a internet como grande contribuinte em sites como: scielo e redações administradores, já que a mesma está repleta de trabalhos que retratam o assunto.

Síndrome de Burnout : Legislação

Segundo Araújo (2010) “O termo *burnout* resulta da união dos termos *burn*(queima) e *out*, (fora)”. Cujas traduções são “ser consumido pelo fogo” de dentro para fora, caracterizando-se como um tipo de estresse ocupacional de grau elevado, no qual o indivíduo fica com o físico e o emocional desmotivado, ou seja, sem energia para desenvolver as atividades diárias, tornando sua rotina de trabalho dolorosa.

O termo *burnout* é definido, segundo um jargão inglês, como aquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia. Metaforicamente é aquilo, ou aquele, que chegou ao seu limite, com grande prejuízo em seu desempenho físico ou mental (Trigo, Teng e Hallak 2007, p.225).

De acordo com Pazotto et al (2012) . A expressão Síndrome de *burnout* teve origem em 1940 e era usada por engenheiros aeronáuticos para caracterizar testes nas turbinas dos aviões, anos mais tarde foi utilizada na identificação de jovens que usavam drogas, vindo a se tornar em 1974 uma gíria da defasagem psíquica e física ocasionada pelo ambiente de trabalho.

Os primeiros estudos sobre a Síndrome de *burnout* originou-se nos Estados Unidos, esse estudo ganhou notoriedade na década de 70 após o artigo *staff burnout*, desenvolvido por Freudenberg (1974)”, pesquisador que estudou o comportamento humano em relação ao ambiente de trabalho. Durante suas observações, Freudenberg percebeu o desgaste gradual no humor por parte de seus voluntários, esses estudos revelaram que a rotina de trabalho e as situações causadas pelo mesmo ocasionavam cansaços frustração aos funcionários e a consequência desse estado de esgotamento físico e mental era a diminuição no rendimento do profissional.

O indivíduo que está sofrendo com a Síndrome de *burnout* perde o interesse tanto no trabalho quanto nas relações afetivas, por esse motivo a Síndrome de *burnout* é considerada como a Síndrome da desistência. Essa Síndrome afeta especialmente aqueles profissionais obrigados a manter contato com outros indivíduos (relações interpessoais) e dos quais se espera uma atitude, no mínimo, solidária com a causa alheia, afetando também áreas que objetivam metas. É o caso de médicos, enfermeiros, psicólogos, professores, policiais, atendentes de telemarketing e também profissionais da área de tecnologia da informação, engenharia, vendas, marketing, finanças, recursos humanos, operações, e produção. Há também risco de incidência para pessoas muito críticas e exigentes tanto consigo mesmas como com os demais e, que tem dificuldade para enfrentar situações difíceis e que também tem idealismo elevado, excesso de dedicação, alta motivação, perfeccionismo e rigidez.

Para Amorim e Turbay (1998), a Síndrome de *burnout* é uma ex-

periência subjetiva, que agrupa sentimentos e atitudes implicando alterações, problemas e disfunções psicofisiológicas com consequências nocivas para as pessoas e a organização, afetando diretamente a qualidade de vida do indivíduo. As consequências desse estado podem ser percebidas por faltas frequentes, afastamento temporário, chegando até a aposentadoria por invalidez.

O fato de os sintomas da Síndrome de *burnout* serem permeados por sentimentos muito fortes (tensão emocional, sensação de esgotamento, falta de energia entre outros) implica diretamente na forma de atendimento e contato com as pessoas (clientes, colegas de trabalho entre outros) prejudicando não apenas a pessoa que padece da Síndrome, mas, todos que trabalham e convivem com o indivíduo em questão. Ele muda sua postura, desenvolvendo atitudes como: distanciamento, não demonstrando afetividade, podendo agir com desumanidade, com rispidez, ironia e cinismo para com os demais.

São muitos os sintomas atribuídos à Síndrome de *burnout*, suas características são: físicos (cansaço a todo o momento, enxaqueca, dores musculares, distúrbios do sono, dores no estômago); psíquicos (tentativa de suicídio falta de atenção e concentração e alterações de memória); comportamentais (irritabilidade, resistência a mudanças e perda de iniciativa) e defensivos (perda de interesse pelo trabalho e pelas coisas pessoais, ironia e isolamento), porém nem sempre os sintomas aparecerão juntos, podendo variar de pessoa para pessoa.

Na realidade, o ritmo acelerado e as tensões existentes no trabalho atualmente, por si só, não desencadeiam a Síndrome. O desgaste com rotinas exaustivas, horas extras e cobranças de chefias constitui a regra quando o assunto é trabalho nos dias de hoje. Porém sensações de inadequação na empresa e o sofrimento psíquico intenso geralmente desembocam nos sintomas físicos, e quando não dá mais para disfarçar a insatisfação é porque ela afetou a saúde.

A Síndrome de Burnout nas empresas de telemarketing

O setor de telemarketing já abrange uma boa parcela de trabalho no mercado, a necessidade que as empresas tem de manter a competitividade faz com que esse setor seja um dos que mais dispõem de oferta de emprego atualmente, o setor em questão caracteriza-se como uma central de negócios combinado por banco de dados centralizado e sistema de distribuição automático de chamadas, sua composição se dá por baias que dispõem de um terminal de computador integrado ao sistema telefônico e equipamentos necessários para o desenvolvimento da atividade, (redfone, computador, mesa adequada espaço físico adequado, entre outros.) e conhecimento (treinamento específico sobre os produtos e serviços e suporte de supervisor). Exigindo ainda desenvoltura e eficácia por parte dos funcionários para alcançar resultados esperados.

[...] a organização é um artefato que pode ser abordado como um conjunto articulado de pessoas, métodos e recursos materiais, projetado para um dado fim e batizado por um conjunto de imperativos determinantes (crenças, valores, culturas etc.). (Meireles, 2003, p. 46).

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 conseqüentemente 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*. Enfim, por mais simples que seja ou pareça ser qualquer trabalho como no

caso da atividade de telemarketing, ele torna-se fator fundamental para a vida do indivíduo.

Desse modo o trabalho é uma maneira de engrandecer a vida e não deve se transformar pelo modo como é realizado e pelas condições do ambiente em que é executado, num caminho para a invalidez ou para o encurtamento da vida. Daí a importância da manutenção da saúde no trabalho. (Souto, 2007, p.38).

Portanto, o trabalho de telemarketing é mais uma forma digna de trabalho para a manutenção da vida do indivíduo, sendo assim, acreditamos que, os gestores de telemarketing precisam criar formas para garantir maior tranquilidade desenvolvimento do labor do profissional desse setor, possibilitando a garantia de seus direitos, seu respeito e sua valorização, pois essas ações acarretará a diminuição de desgastes físicos e psicológicos, evitando assim consequências danosas em suas vidas.

Considerações Finais

Com o presente artigo discutimos a possibilidade das empresas de telemarketing tornarem seus ambientes de trabalho, propícios ao desenvolvimento da Síndrome de *burnout*. Apesar de sabermos que a doença em questão não é tão difundida no meio empresarial, podemos perceber a possibilidade real de infestação desse problema no decorrer dos anos e notamos por meio da pesquisa que poucos são os estudos que debruçam-se para compreensão do assunto e que buscam políticas preventivas para esta doença do trabalho, abordando uma real preocupação por parte de estudiosos e pesquisadores brasileiros com essa "patologia".

É eminente o desenvolvimento de estudos em prol desta temática e que o labor empresarial no segmento de telemarketing em constante crescimento desperte para o exercício de práticas com enfoque na saúde física, social e mental do trabalhador. Sendo assim, interpretamos que o setor precisa de atenção especial, pois o tipo de atividade a longo tempo, pode fomentar a proliferação da Síndrome de *burnout* sim, por isso há a necessidade de elaboração de pesquisas mais detalhadas.

Em suma, se faz necessário que as empresas de telemarketing adotem uma consciência humana, social e pública, pois para um país em crescimento como o Brasil, ter um alto índice de trabalhadores adoecidos, afastados e/ou improdutivos em sua relação com o trabalho, tanto na área de telemarketing quanto em qualquer outra representa um retrocesso.

BIBLIOGRAFIA

Arroba, T., James, K.: Pressão no trabalho: um guia de sobrevivência. São Paulo: McGraw-Hill, 1988.

Barbosa, F.A.N.: Segurança do trabalho & Gestão empresarial. São Paulo: Atlas, 2011.

Lipp, M.E.: Novaes O Stress está dentro de você. São Paulo. Ed. 2 Contexto, 2000.

Meireles, M.: Teorias da administração: clássicas e modernas. São Paulo: Futura, 2003.

Souto, D.F.: Saúde no trabalho: uma revolução em andamento. 2 ed. Rio de Janeiro: senac, 2007.

Stone, B.: Telemarketing. 1947. tradução de Rajabally, Felipe, Stuart, Gilda. São Paulo: Nobel, 1992.

Amorim, C., Turbay, J.: Qualidade de vida no trabalho e síndrome de burnout. Anais do VII Encontro Regional Sul da ABRAPSO, p.70. Curitiba, 18-20 de Set., 1998.

Araújo, A.: Síndrome de Burnout: uma doença do trabalho Disponível em: <http://www.minhavidade.com.br/bem-estar/materias/15686-tudo-o-que-voce-sempre-quis-saber-sobre-estresse>. Publicação em 22 Out. 2010. Acesso: 01 Fev. 2013 às 10: 07 hs.

Buchalla, A.P.: As doenças da emoção. Revista Veja online -Edição 2037 5 de dez. 2007.

Calvo, A.C.: O Assédio Moral Institucional e a Dignidade da Pessoa Humana. Portal Jurídico Investidura, Florianópolis/SC, 07 Out. 2008. Disponível em: www.investidura.com.br/1227. Acesso em: 18 Abr. 2013

Cavallini, M.: telemarketing emprega 1,4 milhão no país; veja como é o trabalho no setor. Disponível em: <http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html> publicado em 06 Out2012 07h33. Acesso em 16 Mar 2013 as 20:30hs.

Madruça, R.: A história do telemarketingeCall Center: da fase artesanal ao canal de relacionamento, Disponível em: <http://www.conquist.com.br/artigos/item/33-artigos-sobre-call-center-e-telemarketing/163-a-historia-do-telemarketing-e-call-center-da-fase-artesanal-ao-canal-de-relacionamento>. Acesso em 12 Jan2013.

Pazotto, A.B. et al.: Síndrome de burnout: uma doença da sociedade moderna. Artigo acadêmico publicado em 2012.

Pronin, T.: "Burnout": a síndrome do desânimo no trabalhoEd. uolCiência e Saúde. Publicada em26 Jun 2008, às 15h41 Acesso: 03 Abr 2013, às 15h41

Rocha, A.C.F. da.: Artigo acadêmico: O estresse no ambiente de trabalho. Disponível: Data de aprovação: 12 Dez 2005, Acesso: 10 Jan 2013 às 08:21hs.

Trigo, T.R., Teng, Ch.T. e Hallak, J.E.C.: Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. disponível:<http://www.scielo.br/pdf/rpc/v34n5/a04v34n5.pdf>. Acesso em 21 Jan 2013.

Valente, E.: Transtornos mentais são terceira causa de afastamento do trabalho: saiba quais são eles.noticias.uol.com.br2012. Acesso em 01 Abr 2013, às 20h33.

WEBGRAFIA

http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9855

<http://depressaoetratamento.wordpress.com/2009/09/28/sindrome-de-burnout-umadoenca-do-trabalho/Horácio Ramasine 28 de Setembro de 2009>

<http://200.18.15.27/bitstream/handle/1/1056/Daiani>

<http://www.administradores.com.br/noticias/administracao-enegocios/sindrome-de-burnout-uma-doenca-do-trabalho/14280/>

<http://www.unimep.br/phpg/mostracademica/anais/5mostra/4/264.pdf>

<http://queconceito.com.br/organizacao#ixzz2P3cz5iee>

http://www.prt18.mpt.gov.br/eventos/2004/saude_mental/anais/artigos/2.pdf

<http://www.pedagogiaemfoco.pro.br/pemp05.htm>. Acesso em: 07 Mar. 2013.