

PREVALÊNCIA DE SÍNDROME BURNOUT EM TELEATENDENTES DE CALL CENTER NO NORTE DE MINAS GERAIS

Autores: CAMILA TELES GONÇALVES, MARIA THEREZA MEIRA ARAUJO, AMANDA LEÃO WANDERLEY ATHAIDE, MOLYANA KELLY PEREIRA DIAS, LUCAS MENDES NOBRE, OLIVIA ABREU VERSIANI, KARINA ANDRADE DE PRINCE,

Introdução

A Síndrome de Burnout (SB) acomete profissionais de diversas áreas e é causada pela exposição frequente ao estresse, trazendo cargas emocionais negativas na vida social, familiar ou profissional. Nessa situação, o profissional pode apresentar um comportamento agressivo e ter suas atividades diárias comprometidas, afetando, inclusive, sua rotina de trabalho (FRANÇA et al., 2014).

A SB é definida em três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. A exaustão emocional é marcada pela ausência de entusiasmo e disposição; a despersonalização caracteriza-se pela insensibilidade emocional; e a baixa realização profissional é a auto-avaliação negativa do trabalhador (CORNELIUS; CARLOTTO, 2014).

Apesar da extensa literatura sobre essa síndrome em profissionais de diversas áreas, em teleatendentes de *call center* raramente tem sido estudada. Os atendentes de *call center* são funcionários responsáveis pelo contato direto com o público, através da realização ou recebimento de chamadas telefônicas, troca de e-mails, mensagens, consultas on-line, entre outros. Existem diversas características exercidas por esses funcionários que podem ser responsáveis pelo aparecimento de SB, como o alto nível de estresse, excesso de controle e cobranças, baixa remuneração, e a péssima relação com os destinatários do serviço (SANTOS, 2015).

Diante dos inúmeros benefícios que podem ser gerados à saúde mental e física desses operadores, o presente estudo tem o objetivo de avaliar a prevalência de Síndrome de Burnout em atendentes de *call center* na cidade de Montes Claros – MG.

Material e métodos

Trata-se de um estudo epidemiológico de abordagem quantitativa, observacional, de corte transversal e analítico. A variável de desfecho do estudo foi a SB. A pesquisa foi realizada em setores de *call center* da cidade de Montes Claros (MG), Brasil. A amostragem foi do tipo probabilística. Para determinação do tamanho da amostra considerou-se uma prevalência estimada de 50% da SB, nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%. Foram incluídos na amostra atendentes maiores de 18 anos que concordaram em assinar o termo de consentimento informado e que apresentaram condição de cognição e comunicação.

As variáveis avaliadas neste estudo foram: (1) características sócio-demográficas, (2) características profissionais. Foi aplicado um questionário validado construído com base no referencial teórico sobre SB (MASLACH; JACKSON, 1985). A variável dependente foi analisada por meio da escala de Burnout o Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), traduzido e validado para o Português por Tamayo (1997). Esse questionário é composto por 22 itens sendo atribuídos graus de intensidade que varia de 0 a 6, variando de (0) nunca, (1) uma vez ao ano ou menos, (2) uma vez ao mês ou menos, (3) algumas vezes ao mês, (4) uma vez por semana, (5) algumas vezes por semana, (6) todos os dias. Essa escala é composta por três dimensões: a “exaustão emocional”, a “despersonalização” e a “realização pessoal”. O questionário de burnout varia entre níveis de classificações em: baixo, médio e alto. Um nível baixo de burnout reproduz-se em scores baixos nas sub-escalas de “exaustão emocional” e “despersonalização” e scores elevados na “realização pessoal”. Para a análise dos dados relativos ao instrumento de MBI foi realizado a somatória de cada dimensão (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional) (TAMAYO, 1997).

A prevalência da SB foi analisada por meio de frequências simples e relativa. O estudo foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa das Faculdades Integradas Pitágoras, sob o parecer n: 1.879.450, seguindo os princípios éticos definidos pela Resolução 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde, para realização de pesquisas envolvendo seres humanos.

Resultados e discussão

Dentre os 351 atendentes entrevistados, 69,5% pertenciam ao sexo feminino, sem relacionamento estável (65,8%), eram maiores de 25 anos (61,5%) e não tinham filhos (77,5%). A maioria dos participantes (67,2%) cumpria carga horária semanal de 37 horas ou mais e grande parte não tinha outro emprego (87,7%). Ao considerar o critério de Maslach, a prevalência de SB encontrada foi de 61,3%. Esse resultado corrobora com França e colaboradores (2014), que observou que a inserção de trabalhadores nos processos de produção aliada as mudanças tecnológicas trouxe consigo a exposição a uma diversidade de cargas tanto na esfera física quanto emocional, as quais vem acarretando impactos negativos à sua saúde. Também elucida que quando o ambiente de trabalho favorece o aparecimento de SB observa-se maior rotatividade de funcionários dentro das empresas, absenteísmo, queda de qualidade e produtividade, incremento de licenças por problemas de saúde, baixa moral dos trabalhadores, o “desligamento psicológico”, entre outras incidências.



A SB ocorre pelo desenvolvimento conjunto de altos níveis de baixa realização profissional, exaustão emocional e despersonalização (Maslach e Jackson, 1985). Considerando o processo de desenvolvimento da SB proposto, os resultados obtidos no presente estudo apontam para a possibilidade deste encontrar-se em grande curso entre os atendentes de *call center* avaliados (Figura 1).

As dimensões despersonalização e a baixa realização profissional apresentou frequência alta, 50,05% e 33% respectivamente. Semelhantes ao estudo realizado em Aracaju/SE com os profissionais de nível superior da Rede de Atenção Primária em saúde (MOTA, 2014). Já a exaustão emocional encontrada foi de 33,33% e no trabalho de Aracaju 64%.

Quanto ao sexo, esse resultado segue a tendência de outro estudo (MUNOZ SANCHEZ, 2017), que identificam as mulheres com maior prevalência para a SB. Sugere-se que a SB apresenta mais chance de acometer as mulheres uma vez que elas são responsáveis pelas tarefas domésticas e, portanto, tem mais dificuldade de conciliar essas tarefas com o trabalho e a vida pessoal.

Nessa pesquisa, houve maior prevalência da SB em pessoas sem realacionamento estável. Maslach e Jackson (1985) verificaram que as pessoas casadas apresentavam uma prevalência menor da SB do que as solteiras, separadas ou viúvas. Eles interpretam esse dado entendendo que as pessoas não casadas geralmente são menos maduras psicologicamente e possuem um estilo de vida mais instável.

Quanto a variável filhos, quem não tinha filhos apresentou maior chance (33%) de ter SB quando comparados com aqueles que tinham filhos. Semelhante aos resultados de pesquisa com profissionais de saúde (FERREIRA, 2015). Tal relação pode ser devido o fato de que filhos são fontes de lazer para os pais, de tal forma que a ausência corrobora para a exposição ao um maior risco para a SB.

A prevalência da síndrome foi mais significativa em jovens (menor que 25 anos). Segundo Koga et al. (2015), esses profissionais acabam por assumir jornadas excessivas, além de grande dedicação em busca de seus objetivos, sem contar que tudo isso se trata de algo novo exigindo, assim, tempo para adaptação, o que gera ansiedade, estresse e esgotamento emocional. Os jovens possuem maior entusiasmo, porém apresentam maior dificuldade para lidar com situações-problemas devido à falta de experiência e até mesmo à insegurança, explicando, assim, a menor realização pessoal (KOGA et al., 2015).

Conclusão

O estudo aponta para alta prevalência da SB em atendentes de *Call centers* em pessoas jovens, do sexo feminino, com ausência de relacionamento estável e filhos. Constatou-se que SB é pouco difundida e diagnosticada no mundo, no entanto ela deve receber a devida atenção, pois é capaz de levar a graves consequências e é considerada como a síndrome do final do século, pois impacta na qualidade de vida dos mais diversos profissionais e seguimentos empresariais.

Referências bibliográficas

- CORNELIUS, Adriane; CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome de *Burnout* em profissionais de atendimento de urgência. **Revista Psicologia em Foco**, 2014, v. 1, n. 1, p. 15-27.
- FERREIRA, Naiza do Nascimento; LÚCCA, Sergio Roberto de. Síndrome de burnout em técnicos de enfermagem de um hospital público do Estado de São Paulo. **Rev. bras. epidemiol.**, São Paulo, v. 18, n.1, p. 68-79, Mar. 2015.
- FRANÇA TLB de, OLIVEIRA ACBL, LIMA LF *et al.* Síndrome de burnout: características, diagnóstico, fatores de risco e prevenção. **Rev enferm UFPE on line.**, Recife, v.8, n.10, p.3539-46, out. 2014.
- KOGA, G.K.C; *et al.* Fatores associados a piores níveis na escala de Burnout em professores da educação básica. **Cad. Saúde Colet.**, v.23, n.3, p. 268-275, Rio de Janeiro, 2015.
- MASLACH, C. Progress in understanding teacher burnout. In R. Vandenberghe & A. M. Huberman (Eds.), *Understanding and preventing teacher Burnout* (pp. 211-222). 1999. New York: Cambridge University Press.
- MOTA, Caroline Mascarenhas; DOSEA, Giselle Santana; NUNES, Paula Santos. Avaliação da presença da Síndrome de Burnout em Agentes Comunitários de Saúde no município de Aracaju, Sergipe, Brasil. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 12, p. 4719-4726, Dec. 2014.
- MUNOZ SANCHEZ, Javier et al. Análisis de impacto de la crisis económica sobre el síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de enfermería. **Enferm. glob.**, Murcia, v. 16, n. 46, p. 315-335, 2017.
- SANTOS, C.G.P.P. A Síndrome de Burnout: Uma análise contemporânea acerca da doença sob o viés dos operadores de Call Center. **Uniritter Law Journal**, Porto Alegre, 2º semestre 2015, n.2, ISSN 2447-1771 275.
- TAMAYO, RM. Relação entre a síndrome de burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos [Dissertação de Mestrado]. Brasília: Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília; 1997.