



Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto
Programa de Pós-Graduação em Psicologia e Saúde

NELMELICE XAVIER

SAÚDE MENTAL E SINTOMAS DE BURNOUT
ENTRE OPERADORES DE *CALL CENTER*

São José do Rio Preto
2023

NELMELICE XAVIER

**SAÚDE MENTAL E SINTOMAS DE BURNOUT ENTRE
OPERADORES DE *CALL CENTER***

Dissertação de Mestrado apresentada
ao Programa de Pós-Graduação em
Psicologia e Saúde, como parte dos
requisitos para obtenção do Título de
Mestre.

ORIENTADORA: Profa. Dra. LEDA MARIA BRANCO

São José do Rio Preto

2023

AUTORIZO A REPRODUÇÃO E DIVULGAÇÃO TOTAL OU PARCIAL DESSE TRABALHO, POR QUALQUER MEIO CONVENCIONAL OU ELETRÔNICO, PARA FINS DE ESTUDO E PESQUISA, DESDE QUE CITADA A FONTE.

Xavier, Nelmelice

Saúde mental e sintomas de burnout entre operadores de *call center* / Nelmelice Xavier. São José do Rio Preto; 2023.
ix, 44 fls.

Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto – FAMERP. Programa de Pós-Graduação em Psicologia e Saúde.

Área de Concentração: Psicologia e Saúde.

Mental health and burnout symptoms among call center operators

Presidente e Orientadora: Profa. Dra. Leda Maria Branco

1. Síndrome de Burnout; 2. Saúde Mental; 3. Call Center

NELMELICE XAVIER

**SAÚDE MENTAL E SINTOMAS DE BURNOUT ENTRE OPERADORES DE *CALL*
*CENTER***

**BANCA EXAMINADORA
EXAME DE QUALIFICAÇÃO**

Presidente e Orientadora: Profa. Dra. Leda Maria Branco

Instituição: Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto

1º Examinadora: Dra. Maria Cristina de Oliveira Santos Miyazaki

Instituição: Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto

2º Examinadora: Dra. Ingrid Bergamo

Instituição: Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto

São José do Rio Preto, 29/08/2023.

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS.....	ii
LISTA DE TABELAS	iv
LISTA DE APÊNDICES	vi
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	vii
RESUMO	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUÇÃO	1
MÉTODO.....	4
Participantes.....	4
Critérios de Inclusão	4
Critérios de Exclusão	4
Materiais	4
Procedimento	5
Análise de Dados	6
Aspectos Éticos.....	7
RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	8
CONCLUSÃO	25
REFERÊNCIAS.....	27
ANEXOS	32
Anexo A	32
Anexo B – Inventário Maslach de <i>Burnout</i>	34
APÊNDICES	41

Apêndice A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	41
Apêndice B – Entrevista semiestruturada	43

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha avó, Nelvide Bellini Xavier (*in memoriam*), que sempre foi meu maior modelo de ensinamento, paciência, dedicação e amor.

AGRADECIMENTOS

Nesses anos de mestrado, em meio a tantos acontecimentos pessoais e profissionais, gostaria de agradecer a algumas pessoas que foram essenciais nesta caminhada de muitos desafios. Por esta razão, expresso aqui minhas sinceras palavras de gratidão e deixo registrada a imensa importância que representam em minha vida e, em especial, neste trabalho.

Primeiramente, agradeço a Deus, pelo Dom da vida e por todas as oportunidades concedidas.

Agradeço imensamente minha família que a todo o momento esteve ao meu lado, em especial; meus tios, Oscar e Neide que sempre acreditaram em mim e nas minhas empreitadas, nunca mediram esforços para me ajudar nos estudos, cuidaram de mim quando mais precisei e sempre estão ao meu lado. Por mais que agradeça, nunca será suficiente, meu muito obrigado, eternamente.

Agradeço aos meus pais Juraci e Vanda (*in memoriam*) que me deram a vida e com isso as oportunidades que tenho hoje, assim como, meus irmãos, meus sobrinhos e minha cunhada que me ensinam todos os dias.

Agradeço imensamente minha amiga Ana Luchesi e seu esposo Valmir que me apoiaram desde o primeiro momento nessa jornada, sempre me incentivando e, muitas vezes, me apoiaram para continuar e não desistir. Ana muitas vezes fazia o papel de orientadora me cobrando o quanto tinha evoluído na produção textual, sempre com uma palavra de carinho e incentivo, não caberia aqui todas as minhas palavras e eterna gratidão por tudo que fazem e representam na minha vida, meu muito obrigada.

Ao meu amigo, Pedro Coutinho que me mostrou que seria possível começar e que desde o início dizia que daria certo.

Aos meus amigos de estudo, Bruna e Murilo, que conheci nas aulas e, mesmo no formato on-line, nos tornamos amigos e dividimos angústias e desesperos, meu muito obrigada.

Meu muito obrigada aos meus amigos que fizeram parte desse processo, me apoiando de alguma maneira mesmo que a distância, Tiemi, Lay, Cris, cada uma a seu jeito e com muito carinho sempre me apoiando.

Agradeço também a minha ex-aluna Ana Monteiro que me auxiliou na coleta dos dados, meu muito obrigada.

Meu muito obrigada à minha orientadora Profa. Dra. Leda pela oportunidade de entrar no programa e por me auxiliar nesse processo.

Agradeço aos professores do programa que durante as aulas colaboraram com seus conhecimentos e pelo nosso crescimento profissional.

Agradeço também a banca de qualificação desse trabalho; Profa. Dra. Cristina e Profa. Dra. Neide que contribuíram para essa construção também.

Agradeço a cada professor que passou na minha vida e foi responsável por uma semente do conhecimento.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1.	Características sociodemográficas e socioeconômicas dos operadores (n=100)	08
Tabela 2.	Análise descritiva de todos os sintomas identificados na coleta (n=100)	10
Tabela 3.	Aspectos emocionais dos funcionários, segundo dados obtidos através da escala DASS 21	11
Tabela 4.	Relação entre sinais de estresse, ansiedade, depressão e desgaste emocional, segundo os instrumentos DAS 21, MBI, SRQ-20 (n=100) e escolaridade, renda familiar, religião, relacionamento e gênero	14

LISTA DE ANEXOS

Anexo A	DASS-21.....	32
Anexo B	Inventário Maslach de Burnout	34
Anexo C	Parecer Consubstanciado do CEP	38

LISTA DE APÊNDICES

Apêndice A	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	41
Apêndice B	Entrevista semiestruturada	43

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

DASS-21	<i>Depression Anxiety Stress Scales</i>
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MBI	<i>Maslach Burnout Inventory</i>
OMS	Organização Mundial da Saúde
SB	Síndrome de Burnout
SRQ-20	<i>Self Reporting Questionnaire</i>
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
WHO	World Health Organization

Xavier, N. (2023). Saúde Mental e sintomas de burnout em operadores de call center. (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto/SP.

RESUMO

Introdução: O trabalho tem uma ocupação central na vida do indivíduo; é um fator relevante na construção de identidades e inserção social, mas nem sempre tem uma satisfação profissional, podendo levar além da insatisfação a um desgaste emocional. Assim sendo, esta pesquisa buscou levantar dados para colaborar com a compreensão destas informações e possíveis meios de intervenções, que poderão contribuir com a comunidade organizacional e a quem mais couber dela beneficiar. **Objetivo:** Avaliar sintomas de ansiedade, depressão e Burnout em profissionais de um *call center*. **Metodologia:** Estudo de levantamento, descritivo, de natureza quantitativa. Os dados foram obtidos por meio de uma análise dos inventários aplicados em 100 operadores de telemarketing de uma empresa de *call center* no interior de São Paulo. Os entrevistados foram avaliados através dos seguintes instrumentos: entrevista semiestruturada, elaborada pelos pesquisadores, com 14 questões contendo dados sociodemográficos e socioeconômicos e situações do cotidiano da vivência dos operadores de telemarketing; Maslach Burnout Inventory (DASS-21) que contém 22 questões com opções de respostas em escala do tipo Likert com sete pontos; Self Report Questionnaire Questionário de Autorrelato (SRQ-20): contém 20 questões que identificam presença de transtornos mentais comuns. **Resultados:** Os resultados mostraram um impacto importante na presença de transtornos mentais em funcionários do sexo feminino. **Considerações:** Os dados mostraram presença elevada de sobrecarga e estresse entre os operadores de *call center*, principalmente, nas mulheres. Torna-se importante modificar as condições e organizações do trabalho, visando prevenir a saúde mental desta população.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout. Saúde Mental. *Call Center*.

Xavier, N. (2023). Saúde mental e sintomas de burnout em operadores de call center. (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto/SP.

ABSTRACT

Introduction: Working is a central occupation in people's lives; it is a significant factor in the construction of identities and social insertion, but this may not always be professionally satisfying and may lead to emotional distress as well as dissatisfaction. Therefore, this research aims at collecting data to help understand this information and possible means of intervention, which could contribute to the organizational community and anyone else who might benefit from this. **Objective:** To assess symptoms of anxiety, depression and burnout in call center professionals. **Methodology:** This is a descriptive, quantitative survey. Data were obtained through an analysis of the inventories applied to 100 telemarketing operators from a call center company in the interior of São Paulo. The interviewees were assessed using the following instruments: a semi-structured interview; drawn up by the researchers, with 14 questions containing socio-demographic and socio-economic data and everyday situations experienced by telemarketing operators; Maslach Burnout Inventory (DASS-21) comprising 22 questions with seven-point Likert scale response options; Self Report Questionnaire (SRQ-20): 20 questions to identify the presence of common mental disorders. **Results:** The results showed an important impact on the presence of mental disorders in female employees. **Considerations:** Data showed a high presence of overload and stress among call center operators, especially, in women. It is important to modify working conditions and organizations in order to prevent the mental health of this population.

Keywords: Burnout syndrome. Mental Health. Call Center.

INTRODUÇÃO

O adoecimento psíquico de profissionais de diversas áreas do setor produtivo tem aumentado nos últimos anos. Este fenômeno se resulta no aumento exponencial de produções científicas envolvendo os temas vinculados ao estresse, transtorno ansiosos, transtorno depressivo e Burnout. Atualmente, a Síndrome de Burnout foi inserida na nova Classificação Internacional de Doença (CID 11) (Lopes, 2019), sendo descrita pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como uma síndrome resultante do estresse crônico no local de trabalho (WHO, 2019). Tais dados evidenciam o aumento do adoecimento nos ambientes de trabalho e a preocupação com seus efeitos na saúde mental dos colaboradores e na sociedade.

O call center é o setor voltado para o atendimento dos clientes através de ligações telefônicas com o intuito de solucionar problemas, vender e divulgar produtos ou serviços, pode ser definido como “um conjunto de atividades que envolvem sistemas de informática e telecomunicações ou mídias e tem por objetivo a interação entre clientes e empresas”. Desse modo, o setor está na interface entre diferentes tipos de empresas e clientes, mas com pressões substanciais em suas rotinas, dadas as crescentes competitividade e pressões em torno de metas (Texeira & Moreira, 2021).

Os estudos ergonômicos têm se tornado parte importante nas organizações ao longo dos anos, a ergonomia virou objeto de análise e estudos no ambiente laboral, de maneira que adequá-lo à realidade do trabalhador é proporcionar mais conforto, bem-estar, saúde e segurança, devido aos altos índices de doenças e acidentes do trabalho. O monitoramento dos riscos no ambiente de trabalho deve ser realizado por meio de programas de segurança e saúde do trabalhador, que tem por objetivo disciplinar os preceitos a serem observados na organização e nos postos de trabalho. Essa condição estabelece a busca da produtividade aliada

a satisfação dos requisitos mínimos da qualidade de vida durante as horas de trabalho. É possível identificar que se deve mitigar ao máximo possíveis riscos à saúde do funcionário, durante sua jornada diária de trabalho, o estudo ergonômico tem por objetivo conhecer o ambiente laboral das diferentes funções exercidas, propondo análises de correção, projetos das categorias de trabalho ou uma análise prospectiva (Jardim, 2022).

Nos últimos anos, estudos realizados sobre Call Center mostraram crescimento do setor e o aumento do número de trabalhadores vinculados a dinâmica de trabalho, sentado e via telefone, que condiciona a realização de tarefas de maneira repetitiva, podendo ser exaustiva. A Norma Regulamentadora nº. 17 (NR17), da Portaria do Ministério do Trabalho, apresenta uma disposição complementar das Consolidação das Leis do Trabalho que constitui as obrigações dos empregadores para com seus funcionários. Essa norma define as condições para o exercício da função em call center, em várias modalidades de atividades e serviços ao trabalhador buscando proporcionar o máximo de conforto, saúde, segurança e desempenho eficiente das tarefas (Jardim, 2022).

Outro ponto relevante, refere-se ao próprio aprofundamento relacionado às questões ergonômicas e condições de trabalho, e suas consequências psíquicas e sociais dos operadores. A partir desses elementos, destaca-se a importância de se analisar as características da organização do trabalho das empresas de call center e as implicações desse modelo.

As inserções nos estágios em psicologia hospitalar e em psicologia organizacional trouxeram não somente uma base conceitual para o debate do tema, mas uma inquietação acerca das relações dos processos de saúde e trabalho. Esse interesse se deu com especial ênfase em relação aos conhecimentos das condições dos trabalhadores em Call Centers, suas condições de trabalho e os impactos na saúde mental dos mesmos (Teixeira, 2021).

A Síndrome de Burnout (SB), apresenta avaliação em relação ao ambiente de trabalho caracterizado por ambientes de labor com excessos de horas de trabalho, atividades realizadas, cobranças, instabilidade, necessidade de contínuo aprimoramento, atualização da tecnologia, entre tantas outras situações a qual o trabalhador é exposto á todo momento (Lopes, 2019). Tem se tornado cada vez mais conhecida como a Síndrome de Esgotamento Profissional, caracterizada por sintomas que envolvem alterações físicas, como alteração do apetite, sono, ciclo menstrual, disfunção sexual, dores, mas podem ser de caráter psíquico, como alteração de humor, memória, lentificação pensamento, alterações comportamentais como agressividade, desesperança, negligência, irritabilidade (Tomaz, 2020).

Essas alterações na saúde mental podem ser reconhecidas como uma das principais situações para trabalhadores que acabam aposentando precocemente, reduzindo implicação nas atividades, diminuindo assim a sua produtividade, aumentando o número de faltas e rotatividade de funcionários e repercutindo negativamente nos demais funcionários e gerando sobrecarga (Tomaz, 2020).

Dessa forma, o presente estudo teve como objetivo avaliar a sintomas de ansiedade, depressão e Burnout em profissionais de telemarketing.

MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo de levantamento, de natureza quantitativa. A seleção da amostra foi por conveniência não probabilística.

Participantes

Foram convidados a participar da pesquisa operadores de telemarketing de uma empresa regional localizada no interior do Estado de São Paulo. Foi utilizada uma amostragem não probabilística: amostra por conveniência.

Critérios de Inclusão

Foram incluídos no estudo operadores de telemarketing com idade igual ou maior a 18 anos e que estejam desempenhando a função na empresa por tempo igual ou maior de seis meses.

Critérios de Exclusão

Foram excluídos do estudo operadores de telemarketing que apresentaram histórico clínico de transtornos mentais anteriores.

Materiais

Os colaboradores foram avaliados com os seguintes questionários e inventários:

- Entrevista semiestruturada, elaborada pelos pesquisadores, com 14 questões, contendo dados sociodemográficos e socioeconômicos e situações do cotidiano da vivência dos operadores de telemarketing.
- DASS-21 (*Depression Anxiety Stress Scales*) – Versão traduzida e validada para o português do Brasil (Vignola, 2014). Trata-se de um conjunto de três subescalas, do tipo Likert, de quatro pontos, de autorresposta. Cada subescala é composta por sete itens

destinados a avaliar os estados emocionais de depressão, ansiedade e estresse. Pede-se à pessoa que indique o quanto cada enunciado se aplicou a si durante a última semana. São dadas quatro possibilidades de resposta de gravidade ou de frequência organizadas numa escala de 0 a 3 pontos sendo que o resultado é obtido pelo somatório das respostas aos itens que compõem cada uma das três subescalas.

- Maslach Burnout Inventory (MBI): Desenvolvido por Maslach (1996), da Universidade da Califórnia, contém 22 questões com opções de respostas em escala do tipo Likert com sete pontos: nove avaliam o desgaste emocional, cinco a despersonalização e oito a realização profissional, tendo está última subescala, o escore inverso. O inventário de Burnout, é um dos instrumentos mais conhecidos para pesquisas com diferentes profissionais, foi traduzido e validado para o português

- Questionário de Autorelato SRQ-20 (*Self Report Questionnaire*): contém 20 questões que identificam presença de transtornos mentais comuns. Foi validado no Brasil por Mari e Williams, (1986); permite identificar a probabilidade de presença de transtorno mental. Um ponto é atribuído a cada resposta afirmativa. O escore total é a soma dos pontos obtidos nas respostas e indica a probabilidade de um transtorno não-psicótico estar presente: 0 (nenhuma probabilidade) a 20 (extrema probabilidade) (Gonçalves, Stein, & Kapczinski, 2008).

Procedimento

Os operadores de telemarketing foram informados sobre a pesquisa e convidados a participar durante expediente de trabalho, em horário oportuno, para que não houvesse prejuízo em sua atividade laboral.

Foram avaliados pela pesquisadora com o auxílio de uma estagiária do último ano de graduação do curso de Psicologia.

Inicialmente, foram aplicados os critérios de inclusão e exclusão, e aqueles que concordaram em participar da avaliação, receberam esclarecimentos detalhados sobre a pesquisa e sobre seus aspectos éticos, em seguida, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE),

Os dados foram coletados por meio do protocolo de pesquisa descrito anteriormente e seguiram a seguinte ordem de aplicação: Entrevista semiestruturada; DASS-21 (*Depression Anxiety Stress Scales*); MBI (*Maslach Burnout Inventory*) e SRQ-20 (*Self-Reporting Questionnaire*).

A coleta de dados foi realizada nas dependências de uma empresa particular de grande porte em São José do Rio Preto, entre os meses de outubro e novembro de 2019.

Análise de Dados

Após a coleta dos dados, estes foram planilhados no Excel. A análise estatística descritiva foi realizada a partir dos cálculos das medidas de tendência central e dispersão e contagens de frequências.

Para a análise estatística inferencial foi utilizado o Teste de Kolmogorov Simirnov para verificação da normalidade dos dados. Em seguida foi aplicada a análise de correlação de Spearman. Os coeficientes de correlação (r) de Spearman foram classificados segundo Dancey e Reidy (2006), da seguinte forma:

$r = 0,10$ até $0,39$ (fraco)

$r = 0,40$ até $0,69$ (moderado)

$r = 0,70$ até 1 (forte)

Em todas as análises valores de $P \leq 0,05$ foram considerados significantes.

Os programas utilizados foram o SPSS (IBM, versão 23, 2014), PRISMA (versão 6.10, 2015) e GraphPadInstat (3.10, 2009).

Aspectos Éticos

O projeto de pesquisa CAAE: 20098719.5.0000.5489 foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da Faculdade União das Faculdades dos Grandes Lagos - UNILAGO, sob o Parecer nº 3.579.748 , em 17 de setembro de 2019.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

No período de outubro a novembro de 2019, foram abordados 118 operadores de telemarketing. Destes, 18 operadores foram excluídos do estudo por apresentarem previamente histórico clínico de transtornos mentais relatados por eles no momento da entrevista, permanecendo 100 participantes.

Os dados sociodemográficos e socioeconômicos dos operadores estão apresentados a seguir (Tabela 1).

TABELA 1

Características sociodemográficas e socioeconômicas dos operadores (n=100).

Variáveis	Nº (%)
Idade (anos)	
18-23	66,0
24-29	27,0
30-35	4,0
35-40	3,0
Gênero	
Masculino	49,0
Feminino	51,0
Escolaridade	
Sem escolaridade	0,0
Ensino fundamental	0,0
Ensino médio	65,0
Ensino superior	35,0
Renda Familiar	
Um salário mínimo	23,0
Dois salários mínimos	25,0
Três salários mínimos	24,0
Quatro salários mínimos	15,0
Acima de quatro salários mínimos	13,0
Religião	
Católica	29,0
Evangélica	28,0
Espírita	11,0
Outra	10,0
Sem Religião	22,0

TABELA 1*Características sociodemográficas e socioeconômicas dos operadores (n=100.)*

Variáveis	Nº (%)
Estado civil	
Solteiro	75,0
Casado/ Vive como casado	17,0
Divorciado/ Separado	5,0
Viúvo	0,0
Outros	3,0
Tempo que exerce a profissão (meses)	
06m-18m	48
19- 31	26
32-44	12
45- 57	4
58- 70	3
70 -82	3
83 +	4

* Variáveis contínuas estão descritas em porcentagem.

Os *call centers* são organizações que incluem estações de trabalho para atendimento ao cliente através do uso de um terminal de computador a partir de um telefone de estação de trabalho. O trabalho neste setor consiste em fornecer informações, reclamações, vendas de produtos, serviços e pesquisas de mercado, por meio do contato com o cliente (Resende et al., 2020).

Nesse estudo, a amostra foi composta em sua maioria por mulheres (51%), com prevalência de idade entre 18 a 29 anos, sendo a faixa etária de 18 a 23 anos, com 66% da amostra, apresentando nível de escolaridade com ensino médio (65%) e a maioria solteiros, 75%.

Importante ressaltar o caráter temporário da vaga pelo tempo de serviço apresentado dos participantes (65%) de seis a 18 meses, compreendendo que pode ser uma oportunidade de emprego que não exige experiência e nem escolaridade para o desempenho do cargo, constatando-se que apenas 35 % da amostra concluiu o ensino superior.

A pesquisa mostrou que quando a pessoa propõe-se a trabalhar neste ramo, em muitos casos, o motivo é não ter que comprovar experiência, e na maioria das vezes é possível conciliar o trabalho com os estudos, pois a carga horária dos operadores de *call center* por lei é reduzida para seis horas de trabalho diários, proporcionando a possibilidade uma renda, podendo estudar para se manter. Este ciclo é muitas vezes concluído quando atinge um estágio entendido como compatível com outras atividades profissionais; por isso esta profissão é conhecida como “profissão de trampolim” (Resende et al., 2020).

Cardoso et al. (2022) expõem a necessidade da Psicologia Organizacional na compreensão das preocupações em relação ao adoecimento do trabalhador e o surgimento dos transtornos mentais relacionados ao trabalho. O aumento dos sintomas de ansiedade, estresse, depressão e burnout tem estimulado o interesse de muitos estudos na área. Dados semelhantes ao relatado em pesquisas podem ser observados nas tabelas apresentadas e descritas nesse trabalho (Tabela 2).

TABELA 2

Análise descritiva de todos os sintomas identificados na coleta (n=100).

Sintomas	N	%	Média	DP
Ansiedade	24	24,0	5,18	5,114
Estresse	13	13,0	7,91	5,292
Depressão	19	19,0	5,25	4,924
Total	56	56,0	18,34	15,33

Nota: Variáveis contínuas estão descritas em média \pm desvio-padrão; variáveis categóricas estão descritas em número (porcentagem).

De acordo com Ferrara (2022), os transtornos de estresse e ansiedade estão presentes no dia a dia das pessoas de uma forma geral, com aumento de 80% nos casos de depressão. O estudo mostrou que o estresse acomete a energia física, social e mental do indivíduo, podendo provocar sintomas físicos como dores de cabeça e estômago, fadiga e insônia, podendo comprometer a produtividade do trabalhador. Assim como a ansiedade pode estar associada ao

processo de medo. O comportamento pode ser visualizado como evitação dos fatos, desencadeando sentimentos desagradáveis e novamente podendo impactar na produtividade do funcionário. Os dados são compatíveis com os resultados da pesquisa atual; 10% dos entrevistados apresentaram sintomas graves de ansiedade e 1% apresentou sintomas graves de depressão, levando em consideração ser uma empresa de grande porte; os resultados podem ser considerados altos (Tabela 3).

TABELA 3

Aspectos emocionais dos funcionários, segundo dados obtidos através da escala DASS 21.

	Normal %	Suave %	Moderado %	Grave %
Estresse	87	11	2	0
Ansiedade	75	08	7	10
Depressão	88	10	8	1
Total	100	29	17	11

A síndrome de burnout é um transtorno que pode trazer implicações para a saúde do trabalhador, interferindo no trabalho e promovendo o esgotamento. O trabalhador torna-se menos ativo e menos produtivo e tem outros problemas de saúde. O estudo de Pascoal et al. (2021) revelou o desconhecimento dos funcionários sobre os sintomas. Aponta uma possível relação dos sintomas de burnout com a quantidade de horas trabalhadas e acúmulo de empregos. Sendo que a pesquisa atual, realizada com os operadores de *call center*, onde a maioria dos participantes tinha até dois anos de tempo de trabalho. O resultado dos sintomas apresentados foi 11% de sintomas graves, 17% de sintomas moderados e 29% de sintomas leves de sintomas de estresse, ansiedade e depressão. conforme demonstrado na Tabela 3.

Burnout pode estar relacionado às condições do ambiente de trabalho, jornadas de trabalho longas, redução e rotatividade do quantitativo de funcionários e falta de um gerenciamento eficiente que contribui para a perda da qualidade de vida do trabalhador, da

convivência em família e das relações sociais e acarretando prejuízos para dentro e fora das organizações. Conhecer os principais sinais e /ou sintomas da Síndrome de Burnout é imprescindível para que ocorra o acompanhamento eficiente por parte da empresa contra esta patologia ocupacional. Desse modo, os sintomas podem ser compostos por sintomas físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos (Pascoal et al., 2021). Nesta pesquisa, foi possível identificar sinais de depressão nos operadores de *call center*, tendo resultado de 19% quando somados os níveis de leve, moderado e severo (Tabela 3).

Atualmente, a situação global de atividades e excitações excessivas causadas pelo fluxo de informações, altas demandas, trabalho em demasia têm aumentado a incidência de problemas relacionados à saúde mental, especialmente, depressão, ansiedade e síndrome de burnout. Este dado foi observado, em particular, nas profissões que envolvem cuidado e serviço de pessoas, dentre elas, os profissionais operadores de *call center* que se destacam ao lidar com situações adversas, estresse emocional e conflitos interpessoais, por atuarem diretamente com os clientes em diversas situações. Estudo apontou que as mulheres apresentaram impacto maior, cerca de 8% desses sintomas, apresentando como possibilidades os estereótipos criados entre homens e mulheres (Nascimento et al., 2021).

Sendo assim, a síndrome reflete o estresse relacionado ao esgotamento psíquico e significa a falta de energia e entusiasmo para trabalhar, com isso, o profissional pode passar a colocar obstáculos físicos e cognitivos para lidar com a sobrecarga de trabalho. Esta primeira dimensão pode estar diretamente ligada à despersonalização, em que indivíduos que esgotam seus recursos psíquicos tornam-se indiferentes ao meio. A despersonalização encontra-se evidente nesse estudo de operadores de *call center*, apresentando resultado de ($p = 0,0358$) (Tabela 4), mostrando a dificuldade dos indivíduos em manter os recursos psíquicos saudáveis para enfrentar as diversidades do trabalho (Nascimento et al., 2021).

O trabalho na sua forma remota é uma prática de atuação profissional, que permite ao trabalhador exercer suas funções em ambientes que não ocorram nas instalações da empresa, ou seja, é a prestação de um serviço realizado remotamente. O colaborador não necessita estar fisicamente no território da empresa, ele pode trabalhar na sua casa ou de qualquer outro lugar. Essa modalidade remota vem crescendo cada vez mais, principalmente, após período da pandemia de Covid-19 entre os operadores de *call center*. Uma pesquisa realizada através da revisão sistemática da literatura sobre tele trabalho apontou que 78% dos participantes apresentaram alterações referentes ao quadro de humor (Ferrara, 2022). Resultado compatível com a pesquisa atual com operadores de *call center* que ficou em 57%.

Segundo os dados publicados pelo IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada), existe uma estimativa que aproximadamente sete milhões de pessoas estejam exercendo a profissão no formato remoto no Brasil. Isso representa mais de 9% dos mais de 80 milhões de trabalhadores que estão em suas funções.

A prática do trabalho remoto possibilitou algumas vantagens dentre as quais, o aumento da produtividade, diminuição de estresse com trânsito, flexibilidade de horário, entre alguns outros benefícios, mas também foi possível observar aspectos negativos dessa prática, causada pela rapidez com que foi implantada no início da pandemia de Covid-19. Os colaboradores tiveram que adaptar sua rotina e ambiente domiciliar para realizar suas atividades profissionais, este evento contribuiu para o prejuízo da saúde mental do trabalhador, com manifestação de sintomas de ansiedade e estresse. Pesquisas com enfoque na relação entre as questões do trabalho no ambiente doméstico, como fator gerador de sofrimento psíquico dos indivíduos; o comprometimento com sua produtividade e a qualidade de suas relações familiares já estão sendo publicadas (Ferrara, 2022).

TABELA 4

Relação entre sinais de estresse, ansiedade, depressão e desgaste emocional segundo os instrumentos DAS 21, MBI, SRQ-20 (n=100) e escolaridade, renda familiar, religião, relacionamento, gênero

	Estresse	Ansiedade	Depressão	Desgaste Emocional	Realização Profissional	Despersonalização	Transtornos Mentais
Escolaridade	r = -0,1613	r = 0,01435	r = -0,2471	r = 0,1567	r = - 0,09052	r = 0,1207	r = 0,04474
	p = 0,109	p = 0,8873	p = 0,0132	p = 0,1195	p = 0,3704	p = 0,2315	p = 0,6601
Renda	r = 0,09059	r = 0,1419	r = -0,01343	r = 0,01055	r = -0,1591	r = -0,1388	r = -0,007829
	p = 0,3701	p = 0,1589	p = 0,8945	p = 0,917	p = 0,1139	p = 0,1685	p = 0,9387
Religião	r = 0,1203	r = 0,1637	r = 0,1831	r = 0,09624	r = -0,1794	r = - 0,2102	r = - 0,1883
	p = 0,2333	p = 0,1036	p = 0,0682	p = 0,3408	p = 0,0741	p = 0,0358	p = 0,062
Relacionamento	r = -0,08847	r = 0,09485	r = -0,001171	r = -0,04968	r = 0,1011	r = -0,02261	r = 0,00652
	p = 0,3814	p = 0,3479	p = 0,9908	p = 0,6235	p = 0,3168	p = 0,8233	p = 0,9489
Gênero	r = -0,02911	r = -0,02556	r = 0,09481	r = 0,02718	r = -0,07421	r = 0,1094	r = 0,2043
	p = 0,7737	p = 0,8007	p = 0,3481	p = 0,7884	p = 0,4631	p = 0,2785	r = 0,0425

Valor p = $\geq 0,05$.

Na correlação dos instrumentos utilizados (sinais de estresse, ansiedade e depressão, desgaste emocional segundo DASS-21, MBI, SRQ-20) dos participantes foi identificado que quanto menor a escolaridade, maior a incidência de transtorno depressivo ($p = 0,0132$); os funcionários que relatam não ter uma religião apresentam um menor grau de despersonalização ($p = 0,0358$). Segundo Spiegel (2021, p. 1), “cerca de 50% da população geral tiveram pelo menos uma experiência transitória de despersonalização ou desrealização na vida. Mas somente cerca de 2% das pessoas têm os critérios para diagnóstico de despersonalização/desrealização”. Os dados mostraram que estar ou não em um relacionamento não é significativo para as questões avaliadas nessa pesquisa, quanto ao gênero mulheres, apresentou-se maior índice de transtornos mentais em relação aos homens ($r = 0,0425$) (Tabela 4).

Na pesquisa atual com operadores de *call center* foi observado resultado significativo em relação a despersonalização com resultado de ($p = 0,0358$) (Tabela 4). Cardoso (2022) mostrou que a exaustão emocional pode ocorrer quando o indivíduo não apresenta mais condições de enfrentar os eventos que considera estressores no ambiente de trabalho; existe uma insuficiência de entusiasmo e energia. Já a despersonalização se caracteriza pelo distanciamento impessoal e afetivo que pode ser identificado por atitudes de indiferença, distanciamento e atitudes negativas apresentadas pelo indivíduo no que tange o ambiente de trabalho. A associação dos sintomas de despersonalização e exaustão emocional pode levar o indivíduo a uma diminuição da realização profissional e frustração em relação ao trabalho, aumentando a prevalência de pensamentos negativos.

A pesquisa de Costa et al. (2020) apontou que as mulheres tendem a ter um nível mais elevado de ansiedade, estresse e depressão quando comparado ao sexo masculino. Estes dados estão de acordo com os encontrados nesta pesquisa; as mulheres apresentam maiores índices de exaustão e homens apresentam maior índice de despersonalização. Os autores observaram

que possivelmente pessoas com idade superior apresentam maior tempo de experiência profissional. Podem influenciar em melhor repertório de estratégias que auxiliam no enfrentamento para lidarem de forma mais assertiva nas questões vinculadas ao estresse e ansiedade no ambiente de trabalho. O fator escolaridade também pode contribuir com sintomas de ansiedade, estresse e depressão no ambiente de trabalho, quanto maior o nível de escolaridade, maior a cobrança do indivíduo diante dos resultados. Outros fatores como idade, sexo e tempo de serviço vinculados aos recursos emocionais têm relação direta com a profissão exercida (Costa et al., 2020). Estes dados estão de acordo com os encontrados na pesquisa atual quanto menor a escolaridade; maior a incidência de transtorno depressivo.

Fatores individuais e contextuais em saúde mental, despertam interesse nas pesquisas desenvolvidas no Brasil e outros países do mundo em diferentes níveis de atenção. Segundo Campos et al. (2021), ao avaliarem o índice de transtornos mentais e a associação com variáveis sociodemográficas, identificaram que os problemas de saúde mental eram maiores entre as mulheres que estavam desempregadas, possuíam baixo nível de escolaridade e renda. A pesquisa contou com 3.870 participantes e identificou a associação de transtornos mentais com as variáveis: sexo, desemprego, divórcio, baixo status social e baixa escolaridade.

Estudo realizado no Chile encontrou uma associação inversa e estatisticamente significativa entre educação e transtornos mentais, mostrando que esses resultados são parecidos a outros países latino-americanos. Embora os autores do estudo no Chile apontem que o motivo destas discrepâncias não é claro, é possível que estas diferenças de resultados em estudos com metodologias semelhantes estejam relacionadas às questões culturais, redes de apoio social e condições de vida entre diferentes países. Portanto, conhecer o impacto dos fatores socioeconômicos na saúde mental requer pesquisas tanto em países desenvolvidos quanto em desenvolvimento, como é o caso do Brasil (Campos et al., 2021)

A preocupação de profissionais no mundo todo é a segurança, a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, porém a questão se estende além dos indivíduos e suas famílias, partindo do pressuposto de que novos estudos e considerações são necessários. A Organização Mundial de Saúde fez a seguinte afirmação: "A saúde mental é de extrema importância para a produtividade, competitividade e sustentabilidade dos negócios e comunidades, bem como, para as economias nacionais e regionais" (OMS, 2010).

Atualmente, o entendimento do estresse ocupacional como um grave problema de saúde pública é uma força motriz para pesquisa. Este impacto se deve ao tamanho generalizado e um desequilíbrio significativo entre as demandas do trabalho e a capacidade de resposta do indivíduo, contribuindo para a deterioração da saúde mental (Saveca et al., 2020).

Segundo a OMS, atualmente não existe definição "oficial de saúde mental". A palavra "saúde mental" é usada para descrever o nível de qualidade de vida cognitiva ou emocional. A saúde mental é um estado de bem-estar no qual o indivíduo desempenha suas atividades, e consegue lidar com as pressões normais da vida e do trabalho de forma produtiva e frutífera enquanto apoia sua comunidade (Saveca et al., 2020).

A ocorrência de doenças no ambiente de trabalho pode ser influenciada por fatores socioeconômicos, pessoais e hábitos de vida e trabalho. A raça e o gênero são fatores reconhecidos e servem também como marcadores sociais. A análise dessas desigualdades nos papéis sociais é importante para uma melhor compreensão das vulnerabilidades existentes nos ambientes de trabalho, podendo ajudar a direcionar e estimular políticas de promoção e proteção à saúde (Campos et al., 2020).

A saúde mental dos trabalhadores é impactada pelas disparidades de gênero que estabelece diferentes condições de vida e trabalho. Também, existe uma escassez de estudos com esse enfoque na literatura, principalmente, nas áreas de saúde e trabalho, e isso pode ser visto como uma lacuna que torna mais difícil identificar as necessidades dos grupos mais

vulneráveis. Explorar essa perspectiva analítica pode nos ajudar a entender melhor como os fatores sociais afetam o desenvolvimento e empenho dos indivíduos no contexto de trabalho (Campos et al., 2020).

A variável que mostrou a presença de transtorno mental na pesquisa atual foi determinada pelo SRQ -20. As questões com respostas positivas foram calculadas através do desvio padrão e variáveis categóricas como tendo um valor $r = 0,0425$ que significa uma prevalência maior dos sintomas avaliados em mulheres. Associado ao SRQ-20, o questionário aplicado com questões elaboradas pelas pesquisadoras mostrou que características (idade, estado civil, grau de escolaridade), informações gerais sobre o trabalho (anos trabalhados, se gosta da ocupação que realiza), apoio social, excesso de trabalho doméstico também foram avaliados no estudo e foi possível identificar que as mulheres novamente apresentam uma maior sobrecarga com essas funções trazendo o resultado de $r = 0,0425$ (Tabela 4).

Existe uma discussão que envolve pensamentos de filósofas, tais como, Helena Hirata sobre a divisão sexual do trabalho que adentra o papel criado para a mulher. Para a socióloga, esta divisão foi formada na ideia de que o trabalho é dividido entre homens e mulheres em função do sexo biológico, estruturando a distribuição diferente dos gêneros no mercado de trabalho, na noção de que a divisão do trabalho tem uma hierarquia. Coloca o trabalho dos homens acima do das mulheres, levando a distribuição desigual do trabalho doméstico, que é considerado um domínio da mulher (Vieira et al., 2022).

A socióloga Licia Peres aponta que esta divisão desigual das atividades existentes atualmente totaliza nas horas trabalhadas pela mulher como um todo, assumindo trabalho fora de casa, como também dentro do ambiente domiciliar, dividindo-se em inúmeras funções. Ao examinar os dados de 2020 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), observa-se que, em média, as mulheres dedicam 10,4 horas ou mais por semana para as tarefas

domésticas a mais do que os homens, demonstra o resultado encontrado na pesquisa, de uma sobrecarga emocional maior nas mulheres do que nos homens (Vieira et al., 2022).

Os estudos da filósofa Nancy Fraser sobre justiça social fazem uma reflexão em relação à redistribuição dos afazeres, separando em duas linhas: a que compreende o trabalho produtivo, envolvendo remuneração, que está associado ao sistema capitalista, e a outra associada à sustentação do ambiente doméstico, não envolvendo geração de ganhos materiais e realizado na grande maioria das vezes pelo sexo feminino. Mostrando que a desigualdade econômica que atinge as mulheres, provém da assistência econômica de que os afazeres vistos como reprodutivo (gratuito, feminino) é desvalorizado socialmente. Sobretudo, mantendo a visão do trabalho produtivo econômico vinculado à realização dos homens, estabelecendo o impacto do gênero no desempenho do trabalho na sociedade atual (Vieira et al., 2022).

No Brasil, a religião sempre foi tema pouco discutido na comunidade acadêmica, mas muito representado na população. No último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2010), mais de 89% da população brasileira declarou ter uma religião. Essas informações chamam a atenção para a representatividade social dada pela cultura brasileira referente à religiosidade em suas vidas. O tema religiosidade e espiritualidade ainda é um assunto pouco estudado por profissionais na área da saúde mental, geralmente, esses estudos ficam restritos a área da Teologia. Existem poucas publicações sobre o assunto, sendo importantes temas a serem investigados no auxílio da saúde mental (Monteiro et al., 2020).

A manifestação da despersonalização profissional tem como sintomas a diminuição da capacidade de se relacionar com outras pessoas e no processo de atingir as metas do ambiente de trabalho. A despersonalização pode ser associada com sintomas depressivos no mesmo ambiente e pode ser entendido como inadequado. Sendo importante evidenciar que pode existir comprometimento em várias áreas, podendo acarretar exaustão emocional, prejudicando o exercício da função, que pode ainda ser agravada pela diminuição do sentimento de

autoconfiança e pela percepção negativa de suas habilidades. A decorrente diminuição da realização nos âmbitos pessoal e profissional pode acarretar um processo complexo de despersonalização (Abadia, 2019).

Na pesquisa, foi possível fazer a correlação de que os funcionários que relataram não ter religião apresentam menor grau de despersonalização. Este fator pode estar associado às condições relatadas acima, como por exemplo, o fato de não estar vinculado à religião facilita desempenhar a função mais próxima do esperado, do que quem apresenta vínculos religiosos, que podem acabar confundindo os papéis exercidos apresentando-se de forma mais poética, mesmo apresentando demanda excessiva de metas.

Com relação à variável nível de escolaridade baixa associada ao aumento de sintomas depressivos encontrados neste estudo; apresentou-se valor significativo de $p = 0,0132$. Possibilitou fazer a correlação de que os fatores considerados importantes para a proteção emocional dos indivíduos como expressão dos sentimentos e emoções e a capacidade crítica, podem não estar presentes de forma efetiva e saudável nos operadores de *call center* com baixa escolaridade. Sendo provável que os operadores que possuem menor escolaridade exijam menos do ambiente de trabalho com relação às atividades, ao nível de autonomia, apresentando diminuição das próprias capacidades, colocando-se em condições de única forma de sustento, diminuindo, assim, seu senso crítico. O Brasil, sendo um país considerado com baixo desenvolvimento em relação aos outros países; a cultura pode ter fator de impacto nestes dados, porém, não foram encontrados estudos com resultado voltados a este tema na literatura, mostrando a necessidade de mais estudos nesta área.

Ainda com base nestes resultados, a recente visão da Psicologia, a Psicologia Positiva associa saúde mental no trabalho ao engajamento nas atividades. Porto et al. (2020) pesquisaram sobre o constructo salutar em detrimento do adoecimento, sendo que esse constructo foi estudado como estado cognitivo positivo, relacionando ao ambiente de ocupação

envolvendo fatores motivacionais e sociais; a saúde mental não estava focada em um único atributo, como exemplo o salário, e sim a várias situações que formavam o ambiente de trabalho, como situações individuais e coletivas. Como resultado, o engajamento e permanência dos funcionários no trabalho, apresentaram relação com particularidades do comportamento que envolvem aspectos emocionais, resiliência, concentração e permanência, mantendo a significância da atividade exercida.

A qualidade de vida no ambiente organizacional envolve fatores individuais e coletivos, e esses fatores irão influenciar o desempenho organizacional do indivíduo na execução de suas atividades. Os resultados encontrados na pesquisa demonstraram que os níveis de satisfação frente ao ambiente organizacional e o adoecimento psíquico tiveram relação direta, e que as expectativas individuais, fatores motivacionais, e o que é oferecido pela empresa geraram impacto significativo no desempenho (Porto et al., 2020).

Teixeira e Moreira (2021) pesquisaram a qualidade de vida do operador de *call center*, e relataram que esta pode ser impactada pelas cobranças sistemáticas e os controles de formas rígidas e intensas à produtividade e alcance de metas a serem atingidas pelos operadores, que podem ser somados aos demais fatores para seu diagnóstico. Existe uma cobrança significativa em relação aos horários, tempo de pausas, quantidades de ligações ofertadas e a duração de cada chamada, além da resolução da atividade proposta. Todos estes fatores podem ser associados ao surgimento de sintomas depressivos e/ou ansiosos no trabalhador.

Estudo realizado por Abadia (2019), apontou que a exaustão emocional ocasionada pela fadiga no ambiente de trabalho pode interferir nos domínios cognitivos, levando a uma diminuição da memória de curto prazo e processo de concentração, impactando na capacidade de lidar com situações estressoras. Fatores relacionados à idade, sexo e estado conjugal podem estar associados aos elementos estressores por aumentarem a cobrança do indivíduo,

considerando que pessoas mais velhas possuem famílias e precisam manter o sustento delas, principalmente, quando se trata do sexo feminino, estes achados coincidem nossa pesquisa.

Em seu estudo, Campos et al. (2020) retratam que a desigualdade de gênero e raça no ambiente de trabalho interferem na saúde mental dos trabalhadores e estabelecem condições de vida diferenciadas, acentuando que existe um déficit de estudos publicados sobre este tema no ambiente organizacional. Em adição, a falta de pesquisa na área dificulta uma identificação mais assertiva em relação ao público mais vulnerável no ambiente empresarial. Concluindo que investir nesse tipo de estudo pode contribuir para melhoria da qualidade de vida no espaço de trabalho, principalmente, das empresas de *call center*.

O estresse ocupacional pode estar relacionado a fenômenos complexos e dinâmicos que podem ser ocasionados por características culturais, sociais, relação pessoa e ambiente, podendo apresentar sintomas com características individuais, ou seja, cada pessoa manifesta a intensidade dos sintomas de forma individual referente à exposição dos eventos. O ambiente de trabalho pode apresentar fatores com características mais elevadas de estresse devido ao clima organizacional e às características do trabalho e suas exigências. Este estudo demonstra a importância do trabalho do psicólogo na área de recursos humanos, podendo contribuir para melhora do clima organizacional e o perfil do profissional para a ocupação (Saveca et al., 2020).

Costa e Correia (2022) afirmam que estudar a relação dos funcionários com o ambiente de trabalho é de suma importância para entender e administrar o clima organizacional. A rapidez com que a tecnologia, o conhecimento e as exigências do mercado de trabalho vêm alcançando nos últimos anos mostram que a nova forma de gestão precisa levar em consideração a identidade organizacional e cultural para realizar estratégias eficientes. A subjetividade de cada colaborador como religião, gênero, política, moral também contribui para decisão de como estruturar essa empresa para evitar estagnação e declínio da produtividade.

Compreende-se a dificuldade em lidar com tantas subjetividades, principalmente, em empresas de grande porte, porém, pesquisas mostraram que o estado emocional positivo e agradável tende a aumentar a produção. Isto, faz com que o funcionário se mantenha comprometido com a empresa, focado nos resultados e diminua o índice de rotatividade dos colaboradores (Costa & Correia, 2022).

Silva e Tolfo (2022) apontam que no Brasil, nos últimos vinte anos, considerando os benefícios previdenciários em casos de doenças em que seus agravantes à saúde, foram identificados como causa o trabalho. O adoecimento da saúde mental atinge o ranking que flutua entre segunda e terceira maior causa de afastamento no país, ocasionando afastamento do ambiente de trabalho, assim como aposentadorias antecipadas. Este cenário revela a importância de identificar os fatores psicossociais que causam este processo.

A ausência destas políticas públicas pode levar a consequências como formas de instabilidade no contexto de trabalho que podem ser relacionadas ao número de autônomos aumentando e o subemprego; o enfraquecimento da organização sindical e terceirização; práticas de intensificação do trabalho (aumento do ritmo e do tempo); acúmulo de funções. O não cumprimento das diretrizes de proteção à saúde e segurança pode ocasionar a diminuição dos salários, e conseqüentemente aumentando a insegurança. As mudanças no fundo de trabalho ao longo dos anos podem levar a questões como a reorganização da produção, introdução de novas tecnologias, redução na quantidade número de funcionários e até um novo modelo de gestão já relacionado ao adoecimento do trabalhador (Portz & Amazarray, 2019).

A insegurança no trabalho pode apresentar piora da situação, ocasionando mudanças no estado de saúde e características epidemiológicas, e a prevalência de trabalhadores com transtornos emocionais, ocasionando ausência ao trabalho. Apesar da prevalência dos transtornos mentais relacionados ao trabalho serem altos, nem sempre são identificados no

momento da avaliação clínica, impactando na identificação para melhorias no ambiente de trabalho (Portz & Amazarray, 2019).

Cardoso et al. (2022) relatam em seus estudos que a síndrome de burnout está presente na realidade do mundo do trabalho e, aparentemente, devido às constantes adaptações exigidas pelo contexto laboral, os funcionários tenderão a estar cada vez mais vulneráveis a esta perturbação. Os autores enfatizam a importância do desenvolvimento de estudos para compreensão deste fenômeno, bem como, sua avaliação, prevenção e formas de tratamento, não apenas o afastamento do indivíduo de seu trabalho.

CONCLUSÃO

Neste estudo, foi possível identificar que a Síndrome de Burnout tem relações elevadas com sintomas de estresse e ansiedade. Assim, a promoção de saúde mental através de Políticas Públicas precisa ser ampliada e direcionada aos trabalhadores e aos ambientes de trabalho, pois sabemos que a saúde mental precisa ser priorizada para um bom funcionamento do indivíduo nas suas diversas esferas de atuações.

Em relação aos fatores psicossociais, podendo ser considerados formas de proteção à saúde mental, nas respostas do questionário apareceram: aspectos positivos relacionados a gostar do que faz e equipamentos satisfatórios; aspectos negativos por condições de trabalhos, cobranças excessivas e cultura organizacional; e os impactos individuais como medo em relação à alta rotatividade de pessoal e à vulnerabilidade da exposição.

Na amostra estudada, foram identificadas como sinais da Síndrome de Burnout: a exaustão emocional, sendo a primeira esfera a ser percebida e sua dimensão, podendo se modificar de um indivíduo para outro.

A população mais acometida com sinais da Síndrome de Burnout foram as mulheres. Este resultado pode ser justificado pelo contexto percorrido sobre a sobrecarga cultural e social e o cansaço emocional, trazendo repercussões significativas no ambiente de trabalho.

Os sinais de ansiedade apresentaram índices significativos entre os trabalhadores que possuíam apenas um emprego, podendo ser associar à preocupação em relação à remuneração e a vulnerabilidade do ambiente de trabalho.

O fator limitante desse estudo foi a realização da coleta em apenas uma única empresa, prejudicando uma possível generalização dos resultados. Como sugestão, recomenda-se a ampliação do estudo com amostras de diversas regiões do país; uma vez que o Brasil, pela sua extensão e diversidade regional e cultural, são fatores que estão diretamente ligados à qualidade de vida.

Faz-se necessário ressaltar que novos dados podem ser coletados para atualizar as informações, após o processo de pandemia de Covid-19 para um comparativo de dados. Também, informações mediante o processo de trabalho remoto ter aumentado significativamente, após esse período de isolamento social ocasionado pelo período pandêmico.

Com estes resultados, espera-se contribuir com medidas de elaboração de políticas públicas para proteger, melhorar e reduzir os possíveis danos causados pelo ambiente empresarial em operadores de *call center*, assim como, a sensibilização dos gestores da área para avanços de estratégias na melhoria do clima organizacional. Deve-se considerar que estes trabalhadores são grupos vulneráveis à exposição aos fatores de estresse e ansiedade devido às grandes cobranças que ocorrem em detrimento da função exercida.

REFERÊNCIAS

- Abadia, L. E. (2019). *Fatores ambientais e sociodemográficos associados à fadiga e à Síndrome de Burnout em professores do ensino médio de escolas públicas*. [Dissertação de Mestrado]. Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, GO.
- Associação Americana de Psiquiatria. (2014). *Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais (DSM -5)*. (5ª ed.). Porto Alegre: Artmed.
- Campos, F. M., Araújo, T. M., Viola, D. N., Oliveira, P. C. S., & Sousa, C. C. D. (2020). Estresse ocupacional e saúde mental no trabalho em saúde: desigualdades de gênero e raça. *Cadernos Saúde Coletiva*, 28(4), 579-589. <https://doi.org/10.1590/1414-462X202028040559>.
- Campos, I. O., Cruz, D. M. C. D., Magalhães, Y. B., & Rodrigues, D. S. (2021). Escolaridade, trabalho, renda e saúde mental: um estudo retrospectivo e de associação com usuários de um Centro de Atenção Psicossocial. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 31(3), e310319. <https://doi.org/10.1590/S0103-73312021310319>.
- Cardoso, H. F., Valentini, F., Hauck-Filho, N., & Baptista, M. N. (2022). Escala Brasileira de Burnout (EBB): estrutura interna e controle de aquiescência. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 38, e38517. <https://doi.org/10.1590/0102.3772e38517.pt>.
- Costa, C., & Correia, P. M. A. R. (2022). O contrato psicológico e o desenvolvimento de burnout. *Revista da FAE*, 25(1).
- Costa, V. H. L. B., Borsa, J. C., & Damásio, B. F. (2020). Relações entre burnout, traços de personalidade e variáveis sociodemográficas em trabalhadores Brasileiros. *Psico-USF*, 25(3), 439-450. <https://doi.org/10.1590/1413-82712020250304>.

- Dancey, C. P., & Reidy, J. (2006). *Estatística sem matemática para psicologia*. Porto Alegre: Artmed. 608p.
- Ferrara, T. (2022). Ansiedade, depressão e estresse como efeitos neuropsicológicos da administração do conflito entre o ambiente profissional e pessoal em tempos de trabalho remoto. *Atas de Ciências da Saúde*, 10(2), 58-67.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2010). *Censo Demográfico de 2010, Banco de Dados Multidimensional (BME)*. <https://censo2010.ibge.gov.br/>
- Jardim, M. K. N. (2022). *Análise ergonômica de trabalho: estudo de caso de um telemarketing com ênfase nas condições do posto de trabalho e na postura sentada dos operadores*. [Dissertação de Mestrado]. Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, Teófilo Otoni, MG.
- Lopes, T. M. (2019). Vaz de Carvalho, Anelisa. Terapia Cognitivo-Comportamental na síndrome de Burnout: contextualização e intervenções. Sinopsys, 2019. *Boletim-Academia Paulista de Psicologia*, 39(97), 289-290.
- Mari, J. J., & Williams, P. (1986). A validity study of a psychiatric screening questionnaire (SRQ-20) in primary care in the city of Sao Paulo. *The British journal of psychiatry: the journal of mental science*, 148, 23–26. <https://doi.org/10.1192/bjp.148.1.23>.
- Maslach, C. (1978). *The client role in staff burn-out*. *Journal of Social Issues*, 34, 111-124.
- Ministério do Trabalho e Previdência. (2021). *Portaria/MTP nº. 423, de 07 de outubro de 2021*. Norma Regulamentadora nº. 17: Ergonomia; Anexo II da NR 17; Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria/mtp-n-423-de-7-de-outubro-de-2021-351614985>.

- Monteiro, D. D., Reichow, J. R. C., Sais, E. D. F., & Fernandes, F. D. S. (2020). Espiritualidade/religiosidade e saúde mental no Brasil: uma revisão. *Boletim-Academia Paulista de Psicologia*, 40(98), 129-139.
- Nascimento Filho, J. M., Vital, A. L. F., & Oliveira, A. K. S. G. (2021). Síndrome de burnout e ansiedade em trabalhadores em saúde mental: enfrentando uma realidade silenciosa. *Revista Ciência Plural*, 7(2), 74-87. <https://doi.org/10.21680/2446-7286.2021v7n2ID24011>.
- Organização Internacional do Trabalho (OIT). (2013). *A prevenção de doenças profissionais*. (I.I ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho, Trad). Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_714586.pdf.
- Organização Mundial da Saúde. (2010). *Ambientes de trabalho saudáveis: um modelo para ação: para empregadores, trabalhadores, formuladores de política e profissionais*. (I.I Serviço Social da Indústria, Trad). Brasília: SESI/DN. 26 p.
- Pascoal, F. F. D. S., Evangelista, C. B., Pascoal, K. P. M. F., Batista, J. B. V., Rodrigues, M. D. S. D., & Souza, G. P. (2021). Síndrome de burnout: conhecimento da equipe de saúde do trabalhador. *Revista de Pesquisa (Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Online)*, 13, 302-308. <https://doi.org/10.9789/2175-5361.rpcfo.v13.8567>.
- Porto-Martin, P. C., Machado, P. G. B., & Viacava, J. J. C. (2020). Engajamento no trabalho: características psicométricas e invariância temporal do UWES. *Avaliação Psicológica*, 19(3), 277-288. <http://dx.doi.org/10.15689/ap.2020.1903.15631.06>.

- Portz, R. M., & Amazarray, M. R. (2019). Transtornos mentais comuns e fatores associados em trabalhadores bancários do Rio Grande do Sul, Brasil. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(1), 515-522. <http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.1.13326>.
- Resende, R. B., Paradela, V. C., & Costa, D. V. F. (2020). O absenteísmo em uma empresa de call center: um estudo sobre os fatores geradores. *Revista Valore*, 5(spe), 112-129. <https://doi.org/10.22408/reva502020502112-129>.
- Saveca, P. T. A., Montero, F. P., & Tembe, V. A. (2020). *O stress ocupacional como factor principal de risco psicossocial no ambiente de trabalho*. *Psicologia.pt*. https://www.psicologia.pt/artigos/ver_artigo.php?o-stress-ocupacional-como-factor-principal-de-risco-psicossocial-no-ambiente-de-trabalho&codigo=A1409.
- Silva, M. G., & Tolfo, S. R. (2022). Processos psicossociais, saúde mental e trabalho em um instituto federal de educação. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 47, e13. <https://doi.org/10.1590/2317-6369/22620pt2022v47e13>.
- Spiegel, D. (2021). *Transtorno de despersonalização/desrealização*. *Manual MSD: Versão para Profissionais de Saúde*. <https://www.msmanuals.com/pt-br/profissional/transtornos-psiqui%C3%A1tricos/transtornos-dissociativos/transtorno-de-despersonaliza%C3%A7%C3%A3o-desrealiza%C3%A7%C3%A3o>.
- Teixeira, R. G. M., & Moreira, S. S. (2021). Condições de trabalho em call centers e seus impactos na saúde mental do trabalhador. *Boletim de Conjuntura (BOCA)*, 7(20), 45-66. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5148371>.

Tomaz, H. C., Tajra, F. S., Lima, A. C. G., & Santos, M. M. (2020). Síndrome de Burnout e fatores associados em profissionais da Estratégia Saúde da Família. *Interface*, 24(supl 1), e190634. <https://doi.org/10.1590/Interface.190634>.

Vieira, J., Anido, I., & Calife, K. (2022). Mulheres profissionais da saúde e as repercussões da pandemia da Covid-19: é mais difícil para elas? *Saúde em Debate*, 46(132), 47-62. <https://doi.org/10.1590/0103-1104202213203>.

Vignola, R. C. B. (2013). *Escala de depressão, ansiedade e estresse (DASS): adaptação e validação para o português do Brasil*. [Dissertação de Mestrado]. Universidade Federal de São Paulo, Santos, SP.

World Health Organization. (2019). *ICD-11: implementation or transition guide*. Geneva: WHO.

ANEXOS

Anexo A

DASS-21 - Nome Data ____/____/____					
Por favor leia cada uma das afirmações abaixo e assinale 0, 1, 2 ou 3 para indicar quanto cada afirmação se aplicou a si <i>durante a semana passada</i> . Não há respostas certas ou erradas. Não leve muito tempo a indicar a sua resposta em cada afirmação.					
<i>A classificação é a seguinte:</i>					
0- não se aplicou nada a mim					
1- aplicou-se a mim algumas vezes					
2- aplicou-se a mim de muitas vezes					
3- aplicou-se a mim a maior arte das vezes					
1	Tive dificuldades em me acalmar	0	1	2	3
2	Senti a minha boca seca	0	1	2	3
3	Não consegui sentir nenhum sentimento positivo	0	1	2	3
4	Senti dificuldades em respirar	0	1	2	3
5	Tive dificuldade em tomar iniciativa para fazer coisas	0	1	2	3
6	Tive tendência a reagir em demasia em determinadas situações	0	1	2	3
7	Senti tremores (por ex., nas mãos)	0	1	2	3
8	Senti que estava a utilizar muita energia nervosa	0	1	2	3
9	Preocupe-me com situações em que podia entrar em pânico e fazer figura ridícula	0	1	2	3
10	Senti que não tinha nada a esperar do futuro	0	1	2	3
11	Dei por mim a ficar agitado	0	1	2	3
12	Senti dificuldade em me relaxar	0	1	2	3
13	Senti-me desanimado e melancólico	0	1	2	3
14	Estive intolerante em relação a qualquer coisa que me impedisse de terminar aquilo que estava a fazer	0	1	2	3
15	Senti-me quase a entrar em pânico	0	1	2	3
16	Não fui capaz de ter entusiasmo por nada	0	1	2	3

1 7	Senti que não tinha muito valor como pessoa	0	1	2	3
1 8	Senti que por vezes estava sensível	0	1	2	3
1 9	Senti alterações no meu coração sem fazer exercício físico	0	1	2	3
2 0	Senti-me assustado sem ter tido uma boa razão para isso	0	1	2	3
2 1	Senti que a vida não tinha sentido	0	1	2	3

Anexo B – Inventário Maslach de *Burnout*

A seguir você encontrará perguntas sobre seu trabalho e seus sentimentos frente à ele. Responda como você se sente (assinalando a frequência com que cada uma das alternativas ocorre). Não existem respostas melhores ou piores, a resposta correta é aquela que expressa verdadeiramente a sua experiência.

1. Sinto-me emocionalmente desgastado em meu trabalho.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

2. Quando termino minha jornada de trabalho sinto-me esgotado.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

3. Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e tenho que enfrentar outra jornada de trabalho.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

4. Sinto que tenho facilidade para compreender meus clientes/pessoas que eu atendo.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

5. Sinto que estou tratando alguns clientes/pessoas que atendo como se fossem objetos impessoais (algo que não me pertença).

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

6. Sinto que trabalhar diariamente com atendimento de pessoas me cansa.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

7. Sinto que trato com eficiência as queixas das pessoas que eu atendo.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

8. Sinto que meu trabalho está me desgastando. Com que frequência eu sinto isto?

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

9. Sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através de meu trabalho.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

10. Sinto que tenho me tornado mais insensível com as pessoas em geral.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

11. Preocupa-me que este trabalho esteja me tornando insensível.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

12. Sinto-me cheio de energia em meu trabalho.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

13. Sinto-me frustrado com meu trabalho.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

14. Sinto que trabalho demais. Com que frequência sinto isto?

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

15. Sinto que não me importo com o que acontece com os clientes que tenho que atender.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

16. Sinto que trabalhar em contato direto com as pessoas me cansa.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

17. Sinto que posso criar com facilidade um clima agradável em meu trabalho.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

18. Sinto-me estimulado depois de haver atendido meus clientes de forma eficiente.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

19. Acredito que consigo muitas coisas valiosas neste trabalho.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

20. Sinto como se estivesse no limite de minhas possibilidades.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

21. Sinto que em meu trabalho os problemas emocionais são tratados de forma adequada.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

22. Parece-me que os clientes que atendo me culpam de alguns de seus problemas.

0. nunca	1. algumas vezes por ano	2. algumas vezes por mês	3. algumas vezes por semana	4. diariamente
----------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------

ANEXO C – Parecer Consubstanciado do CEP

UNIÃO DAS FACULDADES
DOS GRANDES LAGOS -
UNILAGO/SP



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: AVALIAÇÃO DE ASPECTOS PSICOLÓGICOS E SINTOMAS DA SÍNDROME DE BURNOUT EM OPERADORES DE CALL CENTER

Pesquisador: NELMELICE XAVIER

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 20098719.5.0000.5489

Instituição Proponente: União das Faculdades dos Grandes Lagos - UNILAGO

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.579.748

Apresentação do Projeto:

O projeto é relevante e apresenta valor científico. Estudos apontam que há evidências científicas em que o ambiente de trabalho em setores como call center, tele atendimentos, propiciam o adoecimento mental dos trabalhadores, como estresse e desgaste emocional, devido a própria função dessas atividades.

Objetivo da Pesquisa:

O objetivo do estudo é avaliar a saúde mental e sintomas da Síndrome de Burnout em operadores de call centers, e os possível aspectos desencadeadores de adoecimento mental no ambiente de trabalho.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os riscos e benefícios que foram descritos nas informações básicas enviadas ao CEP, por meio da Plataforma Brasil, não causarão déficits irreparáveis aos sujeitos da pesquisa.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O estudo proposto é adequado aos padrões de rigor metodológico aplicáveis a pesquisas acadêmicas, entretanto faz-se necessário utilizar referências bibliográficas atualizadas.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os documentos obrigatórios para a apreciação do CEP foram apresentados na Plataforma Brasil, pelo (s) pesquisador (es) responsável (eis), e avaliados por este CEP. Qualquer deferimento

Endereço: Rua Eduardo Nielsen, 960

Bairro: Jardim Aeroporto

CEP: 15.030-070

UF: SP

Município: SAO JOSE DO RIO PRETO

Telefone: (17)3354-6033

Fax: (17)3354-6019

E-mail: unilago@unilago.com.br

**UNIÃO DAS FACULDADES
DOS GRANDES LAGOS -
UNILAGO/SP**



Continuação do Parecer: 3.579.748

sobre a não veracidade ou invalidade destes documentos anula o presente parecer.

Recomendações:

Atualizar e ampliar as referências bibliográficas.

O presente CEP recomenda a consideração do anonimato dos sujeitos das pesquisas na divulgação dos dados coletados. Bem como a proteção dos mesmos mediante preceitos ético e legais.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Projeto aprovado, sem pendências.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1359992.pdf	19/08/2019 19:03:55		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TERMO_LC.docx	17/08/2019 19:48:57	NELMELICE XAVIER	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO_NELMELICE.docx	17/08/2019 19:48:42	NELMELICE XAVIER	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	DEC_INS.pdf	17/08/2019 19:44:18	NELMELICE XAVIER	Aceito
Folha de Rosto	FOLHA_ROS.pdf	17/08/2019 19:43:42	NELMELICE XAVIER	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Rua Eduardo Nielsen, 960
Bairro: Jardim Aeroporto **CEP:** 15.030-070
UF: SP **Município:** SAO JOSE DO RIO PRETO
Telefone: (17)3354-6033 **Fax:** (17)3354-6019 **E-mail:** unilago@unilago.com.br

UNIÃO DAS FACULDADES
DOS GRANDES LAGOS -
UNILAGO/SP



Continuação do Parecer: 3.579.748

SAO JOSE DO RIO PRETO, 17 de Setembro de 2019

Assinado por:
Daniela Comelis Bertolin
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Eduardo Nielsen, 960
Bairro: Jardim Aeroporto **CEP:** 15.030-070
UF: SP **Município:** SAO JOSE DO RIO PRETO
Telefone: (17)3354-6033 **Fax:** (17)3354-6019 **E-mail:** unilago@unilago.com.br

APÊNDICES

Apêndice A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Pesquisador Responsável: Nelmelice Xavier
Endereço: Rua Carmelino Gonçalves Condessa, 310 –Alto Rio Preto
CEP: 15020- 200 São José do Rio Preto- SP
Fone: 17 99705 6611
Email: nelmelicexavier@bol.com.br

O (A) Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar do estudo “Avaliação de aspectos psicológicos e sintomas da Síndrome de Burnout em operadores de call center”.

Este estudo tem como objetivo analisar os profissionais da área de call center e os impactos que há em seu cotidiano pessoal e profissional.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder o questionário, com informações pessoais e sobre sua experiência profissional com base em sua vivência diária.

Para participar deste estudo você não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Você será esclarecido sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Você ainda poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido pelo pesquisador.

O pesquisador não divulgará seu nome no trabalho, mantendo suas opiniões e comentários sempre em segredo (sigilo profissional). Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. O (A) Sr. (a) não será identificado (a) em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável, na Faculdade dos Grandes Lagos - UNILAGO e a outra será fornecida a você. Caso haja danos decorrentes dos riscos previstos, o pesquisador assumirá a responsabilidade pelos mesmos.

Eu, _____, portador (a) do documento de Identidade _____ fui informado (a) dos objetivos do estudo “AVALIAÇÃO DE ASPECTOS PSICOLOGICOS E SINTOMAS DA SINDROME DE BURNOUT EM OPERADORES DE CALL CENTER “ de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar desse estudo. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada à oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

São José do Rio Preto, _____ de _____ de _____.

(nome do participante) (assinatura)

(nome do pesquisador) (assinatura)

Se você tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato com o:

Comitê de Ética em Pesquisa da UNILAGO (CEP-UNILAGO)
Av. Dr. Eduardo Nielsen, 960 – Jardim Aeroporto
São José do Rio Preto, Estado de São Paulo - SP
sala 16- CEP 15030-070
Tel: (17) 3354-6001
E-mail: cepunilago@unilago.edu.br

Apêndice B – Entrevista semiestruturada

Data: ____/____/____

Essa entrevista é composta de perguntas sócio-demográficas e sobre questões relacionadas ao cotidiano do operador de telemarketing. Por favor, responda as perguntas da forma mais honesta e sincera que puder. Se algumas perguntas ou termos não forem claros, por favor peça esclarecimentos.

1. Dados sócio-demográficos

Nome: _____

Data de nascimento: ____/____/____ Idade: _____ Sexo: _____

Profissão: _____

Qual sua função na instituição que trabalha: _____

Área que atua profissionalmente: _____

Quanto tempo atua nessa área/profissão? _____

Endereço: _____

Cidade: _____ Estado: _____

E escolaridade: () Analfabeto () Ensino Fundamental () Ensino médio () Superior

Raça/cor: () Branca () Preta () Parda () Indígena () Amarela () Não desejo declarar.

Renda familiar: () um salário mínimo () dois salários mínimos () três salários mínimos
() quatro salários mínimos () acima de quatro salários mínimos

Religião: () Católica () Evangélica () Espírita () Outra () Sem religião

Estado civil: () Solteiro () Casado/vive como casado () Divorciado/separado ()
() Viúvo () Outros

I- VIVÊNCIAS DO COTIDIANO PROFISSIONAL DE UM OPERADOR DE TELEMARKETING.

1- Você já trabalhou anteriormente na área de call center?

- (a) Sim
(b) Não.

2- Você gosta de atuar na área de call center, profissionalmente?

- (a) Sim
(b) Não.

3- No meu setor, há incentivo para uma busca por novos conhecimentos?

- (a) Sim
(b) Não.

4- Em meu setor, há respeito mútuo (de igual para igual) pelos profissionais que fazem parte do mesmo?

- (a) Sim
(b) Não.

5- Sou reconhecido pelo o meu desempenho e novas aplicações, dentro desta empresa?

- (a) Sim
(b) Não

6- No meu setor de trabalho, há tolerância com erros/falhas?

- (a) Sim
- (b) Não.

7- Tenho autonomia para organizar a rotina das minhas atividades de trabalho?

- (a) Sim
- (b) Não.

8- Em meu ambiente de trabalho, os colaboradores são incentivados a expor o que pensam?

- (a) Sim
- (b) Não.

9- Me sinto estimulado para enfrentar novos desafios no trabalho?

- (a) Sim
- (a) Não.

10- Tenho autônima para realizar algo sem consultar meu superior imediato?

- (a) Sim
- (b) Não.

11- Meu superior imediato remove dificuldades e obstáculos nas minhas atividades?

- (a) Sim
- (b) Não.

12- Meus colegas de trabalho me auxiliam quando tenho alguma dificuldade?

- (a) Sim
- (b) Não.

13- Você possui um segundo trabalho, o qual concilie com este?

- (a) Sim
- (b) Não.

14- Quando você conclui a sua jornada de trabalho nesta empresa, você consegue se desligar por completo da mesma?

- (a) Sim.
- (b) Não. Por quê? _____.

Obrigada pela sua participação!