



LISBON
SCHOOL OF
ECONOMICS &
MANAGEMENT
UNIVERSIDADE DE LISBOA

MESTRADO
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

BURNOUT NO MUNDO DO TRABALHO:
A RELAÇÃO DA SÍNDROME COM AS VARIÁVEIS
SOCIODEMOGRÁFICAS EM CONTEXTO DE
CONFINAMENTO E PANDEMIA

BERNARDO NUNO VERDELHO LOPES AIRES
DE CAMPOS

OUTUBRO - 2020



MESTRADO
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

**BURNOUT NO MUNDO DO TRABALHO:
A RELAÇÃO DA SÍNDROME COM AS VARIÁVEIS
SOCIODEMOGRÁFICAS EM CONTEXTO DE
CONFINAMENTO E PANDEMIA**

**BERNARDO NUNO VERDELHO LOPES AIRES DE
CAMPOS**

ORIENTAÇÃO:

PROFESSOR DOUTOR JORGE FILIPE DA SILVA GOMES

OUTUBRO - 2020

Agradecimentos

A presente investigação é, também, fruto de um coletivo de boas vontades, às quais deixo as devidas notas para que o tempo não apague a memória do meu sincero agradecimento a todos os intervenientes que colaboraram para que fosse possível.

O primeiro agradecimento vai para a minha mãe uma vez que, sem ela, nada disto seria possível. O querer ir persistentemente mais além foi algo que aprendi dela, e isso já ninguém me tira.

Agradeço também ao meu avô, Fernando, e à minha avó, Amélia. Sem eles a trajetória não seria tão prazerosa e, certamente, a vinda para Lisboa teria sido mais complicada. O apoio incansável dos dois deu-me e dá-me forças para continuar a lutar, não importa qual seja a luta que se me apresente.

Deixo ainda um agradecimento aos meus tios, Paulo e Sofia, e à minha madrinha, Teresa, bem como à minha entidade patronal, Aon, pela ajuda na divulgação do inquérito, e pelo apoio constante em tudo o que foi necessário. E a todas as outras pessoas envolvidas que me ajudaram durante o processo. Sem elas o estudo não teria tido o mesmo desenvolvimento e qualidade.

Aos meus colegas de mestrado, e especialmente à Bárbara, ao Caio e à Tânia, também deixo as minhas palavras de agradecimento pelo contributo positivo que deram à minha jornada.

Por fim, agradeço ao Professor Doutor Jorge Gomes, não só pelo seu profissionalismo e *know-how*, cuja partilha foi basilar no desenrolar do estudo, como também pela capacidade de adaptação e inovação. Considerando ainda os tempos difíceis que atravessamos durante a pandemia Covid-19, foi sempre atento, nunca descurou as suas competências nem permitiu que esmorecesse, estimulando-me e incentivando-me a prosseguir.

Índice

Índice de Tabelas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
Lista de Acrónimos	vii
Resumo.....	viii
Abstract.....	ix
Introdução.....	1
1. Revisão da Literatura.....	4
1.1 Conceito de <i>burnout</i>.....	4
1.2 Compreensão da origem histórica do termo.....	5
1.3 Estágios e Sintomas do Burnout	6
1.4 <i>Burnout</i> versus <i>Stress</i>	8
1.5 <i>Maslach Burnout Inventory</i>	9
1.5.1 <i>MBI-GS: General Survey</i>	10
1.6 Impacto do <i>Burnout</i> no Mercado de Trabalho e nos Recursos Humanos.....	11
1.6.1 <i>Burnout</i> e o (<i>Dis</i>)<i>Engagement</i>.....	12
1.6.2 O Papel dos Gestores de Recursos Humanos	13
1.7 A Pandemia: Covid-19.....	14
2. Metodologia	15
2.1 Método.....	15
2.2 Variáveis e Instrumentos	16
2.2.1 Exaustão Emocional.....	16
2.2.2 Cinismo.....	16
2.2.3 Eficácia Profissional.....	16
2.3 Técnicas de Recolha de Dados.....	17
2.3.1 Pesquisa Exploratório-Descritiva	17
2.3.2 Inquérito por Questionário	17
2.4 Caracterização dos Participantes.....	18
3. Resultados.....	20
3.1 Consistência Interna.....	20
3.2 Estatística Descritiva	20
3.2.1 Idade	22
3.2.2 Género.....	22
3.2.3 Estado Civil	23
3.2.4 Filhos ou Dependentes.....	23
3.2.5 Trabalhadores Estudantes	24
3.2.6 Possibilidade de <i>Home Office</i>.....	24
3.2.7 Horas Diárias	25
3.2.8 Tipo de Vínculo Profissional.....	25
4. Considerações Finais e Limitações do Estudo.....	27
4.1 Discussão.....	27
4.2 Limitações e Recomendações para Investigações Futuras	33
4.3 Conclusão	34
Referências.....	37
Anexos	41

Índice de Tabelas

Tabela 1: Análise de Variância: Estatística de Fisher (Anova)	21
Tabela 2: Medidas de tendência central dispersão e normalidade: Idade	22
Tabela 3: Medidas de tendência central dispersão e normalidade: Género	23
Tabela 4: Medidas de tendência central dispersão e normalidade: Estado Civil	23
Tabela 5: Medidas de tendência central dispersão e normalidade: Filhos	24
Tabela 6: Medidas de tendência central dispersão e normalidade: Estudante	24
Tabela 7: Medidas de tendência central dispersão e normalidade: Home Office	25
Tabela 8: Medidas de tendência central dispersão e normalidade: Horas Diárias	25
Tabela 9: Medidas de tendência central dispersão e normalidade: Tipo de Vínculo	26

Índice de Figuras

Figura 1 – Modelo Geral do Burnout.....	11
---	----

Lista de Acrónimos

OMS

Organização Mundial de Saúde

BU

Burnout

EX

Exaustão Emocional

CE

Cinismo

EP

Eficiência Profissional

MBI

Maslach Burnout Inventory

MBI-GS

Maslach Burnout Inventory General Survey

OLBI

Oldenburg Burnout Inventory

RH

Recursos Humanos

Resumo

O tema do *burnout*, além de pertinente e atual, tem sido alvo de inúmeras investigações ao longo dos últimos anos, e tem vindo a ter algum destaque pela sua recente integração no quadro de doenças da Organização Mundial de Saúde.

Desenvolver mecanismos para mitigar este fenómeno tem vindo a fazer parte da agenda de várias empresas, uma vez que o *burnout* não afeta somente a saúde dos colaboradores, como também impacta diretamente na empresa e nos seus projetos, levantando problemas como a rotatividade excessiva de pessoal, absentismo e escassez de produtividade.

O fenómeno compreende-se entre três dimensões distintas que permitem avaliar o grau de *burnout* dos indivíduos: Exaustão Emocional, Cinismo e Eficácia Profissional.

O presente estudo tem como objetivo principal compreender as relações entre as variáveis sociodemográficas de um indivíduo com as dimensões de *burnout* do Inventário de Maslach (1997), em contexto de confinamento durante a pandemia Covid-19.

Para o efeito, foram estudados 351 indivíduos que se encontrassem a trabalhar em Portugal. Da amostra, 237 (67,5%) eram do Género Feminino, 109 (31,1%) com idades compreendidas entre os 46 e 55 anos, 175 (49,9%) Casados ou em União de Facto, 187 (53,3%) com filhos, 213 (60,7%) do Setor Privado e 295 (84,0%) já não estudavam. O questionário estava dividido em duas partes: a primeira composta pela identificação do respondente, com questões de identificação anónimas, delimitadas ao essencialmente necessário para enquadramento no perfil e plano amostral; e a segunda fase era composta pelo *Maslach Burnout Inventory General Survey* – que continha as questões relativas ao objeto de pesquisa.

Este estudo permitiu concluir que a maioria dos inquiridos possui níveis relativamente moderados de *burnout*, e que os trabalhadores mais suscetíveis à síndrome são os mais jovens, do género feminino, solteiros ou divorciados/separados, sem filhos e/ou dependentes, trabalhadores estudantes, em contexto de *home office*, com maior carga horária ou com vínculos temporários.

Palavras-Chave: *Burnout*, Organização Mundial de Saúde, Trabalho, Exaustão Emocional, Cinismo, Eficácia Profissional, Maslach, Síndrome, Absenteísmo.

Abstract

Burnout is a relevant subject that has been the subject of research in recent years, having recently joined the World Health Organization's disease framework.

Developing mechanisms to mitigate this phenomenon has been part of the agenda of several companies, and the truth is that the effects of the syndrome are harmful, since they not only affect the health of employees, but also directly impact companies and their projects, raising problems such as staff turnover, absenteeism and less productivity.

The phenomenon is understood between three distinct dimensions that allow to evaluate the degree of burnout of the owners: Emotional Exhaustion, Skepticism and Professional Effectiveness.

The purpose of the present study is to understand the relations between the sociodemographic variables of an individual with the burnout dimensions of the *Maslach Burnout Inventory* (1997), in a context of mandatory confinement during the Covid-19 world pandemic.

Regarding the respondents, 237 (67.5%) were female, 109 (31.1%) aged between 46 and 55 years, 175 (49.9%) married, 187 (53.3%) had children, 213 (60.7%) we're from the Private Sector and 295 (84.0%) no longer studied. The questionnaire was divided into two parts: the first composed by the identification of the respondent, with anonymous identification questions, delimited to what is essentially necessary to fit the profile and sample plan; and a second phase consisted of the Maslach Burnout Inventory General Survey - which contained questions related to the research object.

This study tells us that the majority of respondents have relatively moderate levels of burnout, and that the most susceptible workers are: the youngest, female, single or divorced / separated, without children or dependents, students, in context of home office, with greater workload or with temporary contracts.

Keywords: Burnout, World Health Organization, Work, Emotional Exhaustion, Skepticism, Professional Effectiveness, Maslach, Syndrome, Absenteeis

Introdução

O *burnout* é visto como um problema do mundo moderno, não obstante, os primeiros estudos surgiram na década de 80, e existem diversas interpretações, o que acaba por gerar uma certa ambiguidade no que toca à compreensão da síndrome, tendo em conta as diferentes definições que podem ser identificadas na literatura (Binder, 2017; Nagoski & Nagoski, 2019).

Vários estudos defendem que o mundo contemporâneo do trabalho exerce uma constante pressão com efeito de *downsizing* sobre os seus colaboradores, promovendo uma cultura de negativismo e competitividade insustentável, levando a colapsos mentais e psicológicos por parte dos trabalhadores (Cormack & Cotter, 2013).

Maslach & Leiter, num artigo publicado em 1997, defendem que “o local de trabalho, atualmente, é um ambiente frio, hostil que exige muito, económica e psicologicamente. As pessoas estão emocional, física e espiritualmente exaustas. As exigências diárias do trabalho, da família e de tudo o resto corroem a energia e o entusiasmo dos indivíduos. A alegria do sucesso e a emoção da conquista estão cada vez mais difíceis de alcançar. A dedicação ao trabalho e o compromisso para com ele estão a diminuir. As pessoas vão ficando descrentes, mantendo-se distantes e tentando não se envolver demais.” (Maslach & P. Leiter, 1997, p.1).

O *burnout* é também interpretado como um fenómeno atual, fruto dos vários *stressores* da vida quotidiana do século 21, que acabam por ter repercursões no Homem moderno. Até porque vários investigadores conceptualizam o *burnout* como uma reação ao *stress*, referindo que existem conflitos quando as exigências entre o trabalhador e as suas condições contratuais são ultrapassadas, promovendo tensões entre as exigências do meio e das capacidades do indivíduo em dar resposta (Davis, Eshelman, & McKay, 2008; Cormack & Cotter, 2013).

No entanto, conforme referido anteriormente, o *burnout* não afeta somente os indivíduos, a título individual. Um estudo realizado pela Ordem dos Psicólogos refere que a falta de uma estratégia de prevenção de *burnout* por parte das empresas custa até 3,2 mil milhões de euros por ano. Este estudo também defende que o *burnout* deveria ser visto como um problema de saúde pública, não circunscrito somente ao contexto do mercado de trabalho nem ao trabalhador enquanto ser individual, e frisa também que, do ponto de vista político, ainda se carece de ações para combater este tema (Mateus, 2020).

Os níveis de *burnout* nos trabalhadores têm vindo a subir consideravelmente nos últimos anos, sobretudo durante o período de confinamento consequente da pandemia Covid-19 que, de acordo com a revista Forbes, foi uma época particularmente complicada para o mercado de trabalho, e conduziu vários trabalhadores a atingir níveis expressivos de *burnout* (Kelly, 2020).

O recolher doméstico obrigatório, que perdurou durante vários meses, o medo face ao desemprego crescente, a falta de preparação dos colaboradores para enfrentar o trabalho remoto, as dificuldades na gestão de tempo dos novos desafios, os açambarcamentos aos supermercados, os filhos permanentemente em casa e o bombardeamento de negativismo constante por parte da comunicação social face à conjuntura económica e ao próprio vírus foram tudo fatores que contribuíram para um aumento exponencial do *burnout* nos indivíduos, quer estudantes, quer trabalhadores, e sobretudo, profissionais de saúde (Kelly, 2020).

Inclusive, um estudo realizado por Kelly, em 2020, indica que pessoas não souberam encarar o trabalho remoto e o confinamento obrigatório, o que levou a elevados níveis de exaustão emocional, mental e física, e quem se viu em situações mais delicadas, como a perda do emprego, acabou por contrair sentimentos de desilusão, decepção e, em vários casos, crises de depressão (Kelly, 2020).

Para além de estudos realizados pela Faculdade de Medicina da Universidade do Porto e pela Universidade de Coimbra, que concluíram que, durante o pico da pandemia, mais de metade dos profissionais de saúde apresentavam níveis preocupantes de *burnout*, assim como também foi o caso de mais de um terço das mães e de um quinto dos pais. Estes estudos sustentam que os efeitos nefastos da pandemia far-se-ão sentir para além da época de confinamento e, em alguns casos, poderão deixar sequelas psicológicas a título permanente (Lusa, 2020; Campos, 2020).

A revisão de literatura realizada ao longo do trabalho permite-nos concluir que o *burnout* é um fenómeno cada vez mais presente nas empresas e que pode, efetivamente, levar a um colapso psicológico e mental do indivíduo. Mas as investigações mostram também que sendo uma síndrome que acontece frequentemente em contexto de trabalho, acarreta não só prejuízos para a sanidade mental do trabalhador como também para as empresas, e pode colocar em causa o nível de compromisso dos colaboradores (Maslach & Jackson, 1981; Schaufeli & Bakker, 2003; Cândido & Rocha, 2017; Umoh, 2019).

O *burnout* coloca em causa o contrato psicológico do trabalhador, e pode resultar de vários motivos, que por sua vez levam à exaustão emocional, à despersonalização de

identidade e à perda do sentido de autorealização (Armstrong & Taylor, 2014; Nagoski & Nagoski, 2019).

A investigação pretende compreender que tipo de relações existem entre os aspetos sociodemográficos de um determinado indivíduo para com o seu nível de *burnout*, aplicando o inquérito de *Maslach Burnout Inventory – General Survey*, durante a pandemia Covid-19. Tendo em conta que o questionário será aplicado a um vasto leque de indivíduos, oriundos de diversos contextos profissionais, o MBI – General Survey é o mais pertinente a aplicar, uma vez que foi concebido para ser usado em termos profissionais mais abrangentes, é composto por itens genéricos e revistos numa lógica mais ampla, orientada para o trabalho em geral.

Posto isto, a pertinência deste estudo baseia-se na necessidade de compreender que tipo de aspetos caracterizam o indivíduo e que o poderão vir a comprometer no sentido de contrair *burnout*, postulando a seguinte questão: ***Qual a relação entre as características sociodemográficas e o Burnout?***

1. Revisão da Literatura

1.1 Conceito de *burnout*

O tema do *burnout* é visto com bastante pertinência nos ambientes empresariais contemporâneos, e tem vindo a ganhar alguma relevância no mundo da investigação e da medicina, ao longo dos últimos anos. Hoje em dia, existe uma maior noção do que é o *burnout*, dos seus efeitos perversos e do desencadear de emoções que provoca, mesmo que não exista uma definição única e irrefutável. Apesar das inúmeras interpretações que existem sobre a sua definição, a mais atual e comum descreve a síndrome como sendo uma crise de carácter psicológico provocada pela fadiga, *stress*, exaustão e falta de realização no mundo do trabalho. É uma definição comumente utilizada pelos grandes investigadores do fenómeno, tal como Maslach e Jackson (Cormack & Cotter, 2013; Binder, 2017; Nagoski & Nagoski, 2019).

Potter (1980), nos seus estudos, classifica o *burnout* como sendo o comprometimento gradual da motivação, derivado da progressiva complexidade e exigência do mercado do trabalho. A síndrome manifesta-se de forma gradual nos trabalhadores, começando com pequenos sinais como: sentimentos de frustração, estagnações emocionais, abstinência, problemas de saúde, alienação, desempenho abaixo do padrão e, em alguns casos, consumo de drogas e álcool como uma escapatória da realidade. No entanto, vários estudos indicam também que o fenómeno não é recente, aliás, desde as grandes guerras mundiais até às crises económicas dos séculos passados que já se verificavam trabalhadores em *burnout*. Visto que, desde há muitos anos existem cortes orçamentais e reduções de massa de trabalhadores há, conseqüentemente, distribuições erradas e massivas do trabalho, pelo que, já outrora vários trabalhadores foram afetados pelo *burnout* (Potter, 1980; Cormack & Cotter, 2013).

O carácter cada vez mais exigente, competitivo e desumano do mercado de trabalho fomenta uma tensão cada vez mais expressiva entre o trabalhador e o seu trabalho. Esta tensão tem vindo a servir de fio condutor para a dissipação da síndrome (Maslach & P. Leiter, 1997).

Apesar de ser uma doença comumente associada ao *stress*, existem vários aspetos que contribuem para que um indivíduo contraia esta síndrome, uma vez que Staten (2019), na sua recente publicação relativamente a este tema, indica que o *burnout* deriva de uma elevada exaustão física, emocional e mental derivada do excessivo envolvimento, a longo prazo, em situações emocionalmente desgastantes (Staten, 2019).

Segundo estudos realizados por Maslach e Leiter (1997), o *burnout* não é um problema somente do foro individual, mas também das retaliações derivadas das inúmeras mutações que têm vindo a ocorrer no mundo do trabalho – quer as mudanças estruturais e do funcionamento dos vários processos, como também da forma como as pessoas interagem entre si e realizam os seus trabalhos. Em contrapartida, Adam Staten (2019) defende que a natureza das pessoas possui um peso relevante na contração do *burnout*, identificando algumas características pessoais chave que as tornam mais propícias a tal, nomeadamente o perfeccionismo, a competitividade e a necessidade de estar em controlo do seu trabalho (Maslach & P. Leiter, 1997; Staten, 2019).

1.2 Compreensão da origem histórica do termo

Atualmente, recorre-se maioritariamente ao uso do termo *burnout* quando se fala em questões de *stress* laboral, no entanto, numa primeira instância, o termo *burnout* foi essencialmente marcado pela informalidade, totalmente desapegado do mundo do trabalho. Freudenberger, em 1980, referiu-se à terminologia com base num estudo incorporado nos efeitos devastadores do abuso crónico de drogas ilícitas (Freudenberger, 1980, cit. in Schaufeli, Leiter & Maslach, 2009; Schaufeli, *et al.*, 2009).

Os primeiros estudos do *burnout* foram realizados com base na observação de um esgotamento emocional gradual, alinhado com a perda de motivação e redução de comprometimento, dos voluntários de uma clínica em Nova Iorque. O estudo foi realizado por Freudenberger, que mais tarde se veio a verificar que também sofria de problemas de *burnout*. Freudenberger descreveu que, inicialmente, os voluntários encararam o seu trabalho com um elevado nível de entusiasmo e comprometimento, devido às elevadas expectativas que possuíam. No entanto, após cerca de um ano, esses sentimentos diminuíram, e os voluntários acabaram por ficar num estado de *stress*, que se manifestava quer mental, quer psicologicamente. Freudenberger referiu que “sempre que o nível de expectativa é dramaticamente oposto à realidade, e o indivíduo persiste em tentar alcançar essa expectativa, surgem problemas” (Freudenberger, 1980, cit. in Cormack & Cotter, 2013; Cormack & Cotter, 2013; Neckel, Schaffner, & Wagner, 2017).

De forma independente, porém, em simultâneo com Freudenberger, Maslach também estudou o *burnout* através da realização de várias entrevistas a trabalhadores oriundos de diferentes tipos de serviços profissionais, localizados na Califórnia. Os seus estudos permitiram tecer determinadas conclusões que conduziram à presente

caracterização do *burnout*, e ao célebre inventário de *Burnout* de Maslach, também conhecido como MBI (Schaufeli, Maslach, Marker, 1993, cit. in Neckel, *et al.*, 2017).

Enquanto estudava o fenómeno, Maslach considerou impreterível a criação de uma ferramenta que permitisse, através da aplicação de um inquérito acessível e de fácil utilização, determinar o grau de *burnout* de um determinado indivíduo, tendo em conta os seus sintomas – esta ferramenta veio mais tarde a ser reconhecida como *Maslach Burnout Inventory*. No seu estudo, Maslach e Jackson classificam o *burnout* como sendo uma síndrome de exaustão emocional que ocorre frequentemente entre indivíduos que trabalham em contextos desgastantes, visto que os seus recursos emocionais esgotam e os indivíduos acabam por sentir que já não se conseguem entregar psicologicamente a mais projetos (Maslach, Jackson, 1981, cit. in Neckel, *et al.*, 2017; Cormack & Cotter, 2013).

O inventário desenvolvido por Maslach, composto por um questionário com uma determinada pontuação atribuída aos vários itens integrantes, que permite identificar o estado de risco de cada indivíduo, acabou por se tornar na ferramenta mais utilizada pelos profissionais de psicologia, não apenas para efeitos de investigação, mas também para fins clínicos (Neckel, *et al.*, 2017; Staten, 2019).

Inicialmente, o *burnout* não viu a sua importância reconhecida pela comunidade científica, tendo sido até visto como uma moda passageira de calibre pseudocientífico, no entanto, a introdução do MBI desencadeou inúmeras pesquisas empíricas sobre a síndrome. Cindy e Donald McGeary (2012, cit. in, Neckel, *et al.*, 2017) documentaram um aumento exponencial de publicações esgotadas a partir do momento em que o MBI foi inserido, tendo aumentado 64% nas décadas de 1980 a 1990, e 150% nas décadas de 1990 a 2000. Desde então, os investigadores, para além de procurarem uma definição concreta para o fenómeno, também tentam entender como é que a síndrome difere da despersonalização, depressão e *stress*, quando contextualizadas individualmente, mas que, ao mesmo tempo, se manifestam como forma de sintomas (Cormack & Cotter, 2013).

1.3 Estágios e Sintomas do Burnout

O *burnout* pode surgir na vida de um indivíduo a qualquer altura, por mais que um atleta esteja na sua melhor forma física, um artista tenha acabado de realizar o melhor espetáculo da sua vida ou um gestor tenha acabado de fechar o negócio mais lucrativo

dos últimos tempos, todos os indivíduos estão constantemente sujeitos ao *burnout*, porque está essencialmente associado à condição psicológica e mental do indivíduo, e não propriamente ao sucesso da carreira.

Kohler (2013), defende que o evoluir do *burnout* está diretamente relacionado com a capacidade de resposta ao *stress* “*fight-or-flight*” e, se o indivíduo estiver exposto a um longo período de amplo nível de *stress*, desencadeia o sentido “*flight*”, ou seja, irá espoletar o desejo contínuo de fuga ao que quer que lhe esteja a causar *stress*.

Além do *stress*, existem estudos que relacionam o desencadear do *burnout* com os aspetos sociodemográficos que caracterizam o indivíduo, como a idade, o sexo, o nível de estudos, o estado civil, os filhos e os traços de personalidade (Pereira, 2002; Kohler, 2013; Bährer-Kohler, 2013).

Freudenberger (1980), classificado na literatura como a figura parental fundadora do termo *burnout*, definiu três componentes essenciais para compreender o efeito degenerativo da síndrome nas pessoas, nomeadamente, a exaustão emocional, a despersonalização da identidade e a perda de sentido de autorrealização. Estas três componentes foram incorporadas no *Maslach Burnout Inventory* (Freudenberger, 1980 cit. in Nagoski, et al., 2019; Nagoski, et al., 2019).

A exaustão emocional é considerada por muitos investigadores como sendo a dimensão mais intensa do *burnout*. É um sintoma frequentemente acompanhado por cansaço geral, incapacidade de dormir adequadamente à noite, letargia física e uma série de sintomas fisiológicos, incluindo problemas de estômago, problemas digestivos, fadiga muscular e dores de cabeça. A exaustão emocional é agravada com fatores como o esgotamento dos recursos emocionais, morais e psicológicos da pessoa (Maroco & Tecedreiro, 2009; Cormack & Cotter, 2013; Staten, 2019).

Nos indivíduos em estado de *burnout*, a exaustão é geralmente acompanhada pelo segundo componente identificado por Freudenberger – a despersonalização – que é descrito como sendo um processo de desumanização face às relações interpessoais, nomeadamente através da perda de sensibilidade e adoção de uma postura permanentemente hostil. Para além dos sentimentos negativos que desenvolvem com os colegas, também eles próprios se desencantam com o seu trabalho e a vontade de comunicar também começa a ser escassa. O comprometimento com o trabalho deixa de ser o mesmo e flutuam sentimentos de raiva e desilusão. O indivíduo procura uma distanciação afetiva e indiferença emocional face a todos os sujeitos, sobretudo os que

são inerentes à sua atividade profissional (Maroco & Tecedeiro, 2009; Cormack & Cotter, 2013; Nagoski, *et al.*, 2019).

A falta de personalidade também nos remete para o terceiro e último componente reconhecido pelo investigador, a perda de autorrealização. Esta componente, de acordo com Maslach e Jackson (1981) “*involves a tendency to evaluate oneself negatively, particularly with regard to one’s work with clientes. Workers feel unhappy about themselves and dissatisfied with their accomplishments on the job.*” (Maslach & Jackson, 1981, cit. in Cormack & Cotter, 2013). O estágio da perda de autorrealização é caracterizado pela perda do sentido de competências e de conquista na carreira que, conseqüentemente, gera a insatisfação para com o próprio trabalho. O indivíduo sente que é ineficaz em todas as suas tarefas e deixa de se valorizar. Durante o processo, o indivíduo poderá sentir alguns sintomas físicos, tais como a fadiga, dores musculares, distúrbios de sono, enxaquecas, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, transtornos cardiovasculares, distúrbios do sistema respiratório, disfunções sexuais, alterações menstruais nas mulheres; e sintomas psíquicos, como a falta de concentração, as alterações de memória, solidão, pensamento mais lento, impaciência, sentimento de impotência, depressão e paranoia (Pereira, 2002; Cormack & Cotter, 2013; Staten, 2019; Nagoski, *et al.*, 2019).

Maslach observa também que, apesar de vários estudos mais embrionários relativamente ao *burnout* terem sido descartados pela psicologia, foram os diversos estudos dos últimos trinta anos que conduziram à atual interpretação do fenómeno, tal como ele é hoje reconhecido pelas várias entidades, nomeadamente a Organização Mundial de Saúde (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009; Cormack & Cotter, 2013).

1.4 *Burnout* versus *Stress*

O *burnout* é uma síndrome comumente associada ao *stress*, aliás, Binder (2017) identifica o *stress* como sendo o seu termómetro de medição, equiparando-o a uma febre como sendo o grau medidor da gripe (Binder, 2017).

O *stress* surge em vários contextos durante a vida e, em muitas das circunstâncias, é inevitável. Durante os vários problemas que vão surgindo, as pessoas vão se deparando constantemente com situações de *stress* e não é necessariamente algo negativo, aliás, quando um indivíduo se encontra a lidar permanentemente com situações *stressantes* adquire um fluxo contínuo de novas experiências que permite um efeito acumulativo de aquisição de experiência e *know-how* para aplicar em situações futuras.

As fontes de *stress* podem variar entre: o ambiente, uma vez que pode provocar situações de ajuste *stressantes*; as pressões sociais, tais como entrevistas, competições, exames, *deadlines*, problemas pessoais ou financeiros ou até mesmo a perda de alguém; as reações psicológicas, a forma como o indivíduo encara o crescimento na adolescência, a menopausa, poucas horas de sono, doenças e o envelhecimento; e os pensamentos, pela forma como o cérebro interpreta as mudanças ou as expectativas relativamente ao futuro (Davis, Eshelman, & McKay, 2008; Cormack & Cotter, 2013).

Alguns investigadores afirmam que apesar do *stress* e do *burnout* estarem relacionados, não são a mesma coisa. O *stress* pode acontecer em vários contextos durante a vida, ao contrário do *burnout*, que é frequentemente associado ao contexto de trabalho (Halbesleben & Buckley, 2004, cit. in Cormack & Cotter, 2013).

O *burnout* está relacionado com o pico que os trabalhadores atingem quando não conseguem lidar com o trabalho que lhes é exigido e, em simultâneo, perdem o seu sentido de autorrealização e afeta também questões do foro social, sobretudo as inter-relações do indivíduo e a despersonalização (Pereira, 2002; Casserley and Megginson, 2009, cit in. Cormack & Cotter, 2013).

Por outro lado, o *stress* por si só não causa o *burnout*, uma vez que existem indivíduos nestes termos que podem na mesma brilhar nos seus projetos, e em alguns casos pode até ser sinónimo de entrega e preocupação para com os projetos, porque ainda assim se podem sentir apreciados e valorizados, ao contrário daqueles que efetivamente sofrem de *burnout*, que sentem que não comportam qualquer tipo de valor para a empresa (Cormack & Cotter, 2013).

1.5 Maslach Burnout Inventory

O *Maslach Burnout Inventory* foi inicialmente publicado em 1981. Naquela época, existia um grande interesse no estudo do *burnout* mas ainda não existia uma conduta teórica ou empírica bem definida. Christina Maslach, Susan E. Jackson e Michael P. Leiter reconheceram a necessidade de desenvolver uma ferramenta standard que permitisse medir o *burnout* nos indivíduos. Desde então, o MBI foi reconhecido como a ferramenta líder nos estudos do *burnout*, tendo sido utilizada por investigadores espalhados pelo mundo inteiro (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

No decorrer da publicação original, em 1981, foram surgindo novas versões do MBI, aplicáveis a diferentes grupos e contextos. Atualmente, os investigadores poderão utilizar a versão mais adequada, tendo em conta a amostra que vão estudar, sendo que existem

várias alternativas: *MBI-Human Services Survey*; *MBI-HSS for Medical Personnel*; *MBI for Educators Survey*; *MBI-General Survey*; *MBI-General Survey for Students* (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

Este inventário de *burnout* consiste essencialmente numa escala de autoavaliação do tipo *Likert* em que o sujeito se avalia em sete opções a frequência com que sente os sentimentos expressos no questionário. Os investigadores incluíram as três escalas definidas por Freudenberger (1980) em todos os tipos de MBI, uma vez que são considerados elementos essenciais na avaliação do *burnout*, independentemente da função ou contexto de trabalho e, o que difere nas diferentes versões, são as variáveis utilizadas para descrever esses três elementos (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996; Freudenberger, 1980 cit. in Nagoski, et al., 2019; Maroco & Tecedreiro, 2009; Nagoski, et al., 2019).

O MBI foca-se essencialmente nos contextos profissionais e tem como objetivo principal permitir, com a sua aplicação, reduzir o *burnout* nas suas intervenções. Os investigadores defendem, no entanto, que o *burnout* poderá ser experienciado por pessoas que se encontrem em atividades intensas, não obrigatoriamente ao abrigo do mundo do trabalho, conforme a citação “*Burnout can be experienced by people engaged in intense activities other than paid employment. Across all of these situations, however, the fundamental nature of burnout is the same.*” (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996, p. 1).

1.5.1 MBI-GS: General Survey

O *Maslach Burnout Inventory – General Survey* surgiu no âmbito da necessidade de estudar os indivíduos em termos profissionais mais abrangentes, composto por itens mais genéricos e ligeiramente revistos em termos mais amplos, no que diz respeito ao trabalho em geral. A verdadeira diferença do MBI-GS para os outros é que procura definir o *burnout* como uma crise numa relação única com o trabalho, e não se foca especialmente nas relações humanas no trabalho. Como resultado desta adaptação, as três escalas foram adaptadas para que ficassem mais apropriadas face ao contexto geral, sendo elas: *Exaustão*; *Cinismo e Eficácia Profissional* (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

O MBI-GS está dividido em 16 itens, agrupados pelas três escalas. A *Exaustão* é uma escala composta por cinco itens, e procura descrever o nível de exaustão do indivíduo, causado pelo trabalho constante. O *Cinismo*, composto por cinco itens, é uma escala que retrata a perda de motivação e entusiasmo para com o trabalho, e integra o item com maior peso de quociente (“*I have become less enthusiastic about my work*”) (0.89). A última

escala é a *Eficiência Profissional*, composta por seis itens que procuram compreender o nível de confiança e motivação que o indivíduo sente quando realiza o seu trabalho, bem como a sua procura pela resolução de problemas e por um contributo efetivo.

A frequência com que cada inquirido experiencia sentimentos relacionados com as escalas é avaliado, utilizando um formato de resposta de sete pontos, totalmente ancorado.

1.6 Impacto do *Burnout* no Mercado de Trabalho e nos Recursos Humanos

O *burnout* impacta a saúde mental dos colaboradores, mas também poderá impactar a economia da empresa pela rotatividade de pessoal que gera, o absentismo e aos problemas de produtividade, conforme é visível na figura 1. Os trabalhadores que estejam integrados numa empresa que não possua segurança psicológica, equipamentos apropriados, transparência na tomada de decisões, reconhecimento e recompensas alinhadas com o trabalho feito, e sensação constante de autorrealização, estarão mais suscetíveis à síndrome do *burnout*. Um estudo norte-americano conduzido pelo departamento de Recursos Humanos da Randstad indica que cerca de 40% dos trabalhadores Norte-Americanos estão prestes a desistir dos seus trabalhos com medo de atingirem o ponto de *burnout* (Cândido & Rocha, 2017; Umoh, 2019).

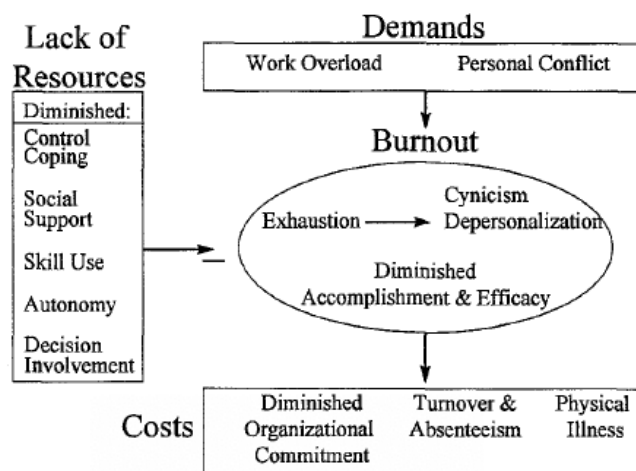


Figura 1 – Modelo Geral do *Burnout*. Fonte: (Maslach & Goldberg, 1998)

Neste sentido, as empresas precisam de adotar medidas preventivas face à síndrome para mitigar danos que possam surgir, e a gestão dos recursos humanos terá de ser alinhada com uma visão holística que compreenda que sem um ambiente corporativo saudável não existe prosperidade económica. Existem empresas e trabalhadores cujos

contextos são mais susceptíveis que outros, nomeadamente se se tiver em conta: o tipo de profissão, o tempo na empresa, se o indivíduo trabalha por turnos ou noturno, a sobrecarga, a relação profissional-cliente e o tipo de cliente, a relação entre colegas, o nível de satisfação e suporte organizacional, a ambiguidade de papel, a falta de *feedback*, entre outros (Pereira, 2002; Binder, 2017; Cormack & Cotter, 2013).

Binder (2017) defende que para se evitar situações de *burnout* nas empresas, é preciso que estas implementem uma cultura de responsabilidade social corporativa, não apenas para beneficiar a empresa em si, como também para estimular a motivação e o sentido de realização dos próprios colaboradores, que são variáveis extremamente importantes para evitar o *burnout* (Pereira, 2002; Binder, 2017; Cormack & Cotter, 2013).

1.6.1 *Burnout e o (Dis)Engagement*

Alguns investigadores afirmam que o *burnout* é o lado escuro do *engagement*, sendo frequentemente apelidado na literatura como sendo um estado de “*disengagement*” (Schaufeli & Bakker, 2003).

O *burnout*, na ótica do *engagement* e da gestão dos recursos humanos, é fortemente associado às cargas de trabalho a que os profissionais estão sujeitos nas empresas, bem como às exigências muitas das vezes contraditórias, à falta de clareza na definição das funções e dos papéis, e à má gestão das organizações (Armstrong & Taylor, 2014; Felicidade, 2018).

Para Schaufeli e Bakker (2003) o extremo oposto dos indivíduos que experienciam *burnout* são os trabalhadores que se encontram “*engaged*” com a sua empresa.

Armstrong & Taylor (2014) definem o *engagement* como sendo um estado profissional em que os trabalhadores estão comprometidos com o seu trabalho e com a sua empresa, e se encontram plenamente motivados para atingir maiores níveis de performance e atingir cada vez melhores resultados (Schaufeli & Bakker, 2003; Armstrong & Taylor, 2014).

Os gestores de recursos humanos possuem um papel crucial na construção de um ambiente de trabalho que seja propício ao *engagement*, permitindo que os trabalhadores façam o melhor uso possível das suas capacidades, e para que possam estar cientes do seu potencial, beneficiando a empresa e a eles próprios, alcançando um estado de satisfação para com o seu próprio trabalho (Schaufeli & Bakker, 2003; Armstrong & Taylor, 2014).

A associação do *engagement* ao *burnout*, também existe numa ferramenta de medição de *burnout* denominada por “Oldenburg Burnout Inventory” (OLBI), onde se considera

que a síndrome é operacionalizado por meio de antecedentes como o *disengagement* e a exaustão (Halbesleben and Demerouti, 2005 cit. in Kohler, 2013; Kohler, 2013).

Os itens positivos e negativos deste inventário refletem a suposição teórica de que as duas dimensões principais do *burnout* podem ser interpretadas numa linha contínua que oscila entre o *disengagement* e a dedicação. Esta ferramenta redefine o burnout como sendo uma erosão entre o *engagement* e o trabalho, onde a energia se torna em exaustão, o envolvimento em cinismo e a eficácia em ineficácia (Halbesleben and Demerouti, 2005 cit. in Kohler, 2013; Kohler, 2013).

Para evitar situações de *disengagement*, os gestores de pessoas precisam de olhar para o seu leque de colaboradores e perceber o tipo de pressão a que estão constantemente sujeitos. É preciso compreender se existe apoio, reconhecimento e recompensas por parte da empresa quando é devido, e sobretudo necessário. Uma abordagem responsável por parte dos gestores, segundo Alfes (2010, cit. in Armstrong & Taylor, 2014) passa por promover o bem-estar dos trabalhadores numa ótica de equilíbrio, ao invés de exigir apenas trabalho, projetos e resultados (Armstrong & Taylor, 2014).

1.6.2 O Papel dos Gestores de Recursos Humanos

As empresas, para que possam prosperar, precisam de trabalhadores motivados, proativos, responsáveis e envolvidos. No entanto, dificilmente será possível se não forem estudadas e implementadas medidas, não só de mitigação do *burnout*, como de promoção do *engagement*. O colaborador precisa de sentir que a empresa está a cumprir com a sua parte, e que existe uma reciprocidade na entrega e no comprometimento. O *engagement* do colaborador fomenta a robustez do contrato psicológico e permite prevenir situações de *burnout* (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009).

Os gestores de pessoas deverão ter em conta que é preciso adotar estratégias de prevenção que passem pela promoção de um canal de comunicação fluído entre as várias hierarquias, uma definição específica das funções de cada um, e um sistema de recompensas justo, claro e que faça sentido, atendendo ao contexto da organização e aos vários departamentos. É também impreterível delimitar os estilos de liderança, formar quadros intermédios e de direção, e desenvolver programas de prevenção de riscos psicossociais. As empresas necessitam de olhar para os seus colaboradores não só numa ótica quantitativa, mas também qualitativa e apostar em formações de prevenção de riscos psicossociais, processos de *coaching* organizacional, gestão de carreiras e

acompanhamento psicológico ou psicoterapia (Armstrong & Taylor, 2014; Felicidade, 2018).

Cabe ainda aos responsáveis de RH alertar e promover *awareness*, para que o colaborador adote estratégias individuais, de modo a combater potenciais sintomas de *burnout*. O trabalhador deverá estar ciente da importância de desenvolver mecanismos que permitam a mitigação e controlo do *stress*, aperfeiçoar a gestão de tempo, promover um estilo de vida mais saudável, traçar objetivos realistas e exequíveis, saber dizer não quando necessário, e aprender a fazer uma separação da sua atividade profissional da vida pessoal. A empresa também pode, e deve, fomentar as relações interpessoais e fortalecer os vínculos sociais entre os trabalhadores (Felicidade, 2018; Silva, 2019).

1.7 A Pandemia: Covid-19

A presente investigação foi realizada em contexto de confinamento obrigatório, durante a Pandemia Covid-19. No dia 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde declarou o Covid-19 como sendo uma pandemia, justificando esta decisão com o níveis "alarmantes" de disseminação da doença e de "inação". O surto teve o seu início na cidade chinesa de Wuhan e, em menos de 3 meses, já se encontrava difundido nos cinco continentes. Em Portugal, os primeiros casos só apareceram no início de maio, inicialmente circunscritos à zona norte do país, porém, rapidamente se difundindo por todo o território nacional, incluindo as ilhas (Barata, 2020; Serviço Nacional de Saúde, 2020).

Face à gravidade do caso e à rapidez com que se propagou, os vários governos do mundo, incluindo o Português, decretaram medidas apertadas para conter a propagação, tais como o dever geral de recolhimento domiciliário, especialmente para grupos de risco; encerramento de superfícies comerciais, exceto supermercados, restaurantes em regime de *take away*, farmácias e outros serviços de caráter essencial; suspensão do atendimento presencial de serviços públicos; obrigatoriedade de trabalho remoto sempre que possível; proibição da circulação entre freguesias, entre outros (Barata, 2020; Serviço Nacional de Saúde, 2020).

A História já nos ensinou que situações adversas, ainda que difíceis de gerir do ponto de vista humano, se traduzem sempre por avanços consideráveis em diversas áreas. Graças à pandemia, o mundo do trabalho evoluiu décadas. As empresas tiveram de se reinventar para conseguir continuar a gerar receita numa conjuntura completamente atípica e definida pela incerteza. Várias organizações viram-se na necessidade de implementar

rapidamente o trabalho remoto. Porém, a maioria dos trabalhadores não estava preparado para o desafio, o que acabou por levar muitos indivíduos a fazerem uma gestão insustentável do seu tempo (Manyu, 2020).

Segundo um estudo desenvolvido por investigadores da Faculdade de Medicina da Universidade do Porto, durante o combate à pandemia, os profissionais de saúde estiveram perante exigências sem precedentes, como a “mortalidade elevada, escassez de equipamentos de protecção individual, a pressão constante, o medo de contágio e dilemas éticos”. Este estudo concluiu que, durante o pico da pandemia, mais de metade dos indivíduos apresentaram elevados níveis de *burnout*, *stress* e ansiedade (Lusa, 2020).

Outro estudo que contou com a participação de quase 500 pais, realizado pelas Universidades do Porto e de Coimbra, defende que “o confinamento aumentou o *burnout*”. O estudo, segundo informa o *Público*, refere que um terço das mães e um quinto dos pais inquiridos tiveram níveis de *burnout* elevados durante o confinamento, e admitem que a situação levou a impactos negativos na sua relação com os filhos (Campos, 2020).

A falta de preparação para o trabalho remoto, a má gestão de tempo por parte dos trabalhadores e o aumento do volume de trabalho, foram tudo fatores que acabaram por contribuir para um aumento exponencial do *burnout* durante o confinamento sanitário obrigatório (Dinheiro Vivo, 2020).

2. Metodologia

2.1 Método

Este capítulo apresenta a metodologia utilizada na revisão de literatura, bem como a justificação e pertinência na seleção das técnicas de recolhas de dados, objetivos, caracterização da amostra e os procedimentos e processos de tratamentos de dados.

O estudo segue uma metodologia exploratório-descritiva estruturada e orientada segundo a seguinte pergunta de partida, referida no capítulo anterior: **Qual a relação entre as características sociodemográficas e o *burnout*?**

Atendendo à especificidade da investigação e tendo em conta a metodologia de pesquisa e pergunta de partida, a abordagem metodológica escolhida para a realização deste estudo é a quantitativa. O instrumento eleito para a recolha de dados é o inquérito por questionário, por se considerar ser o mais adequado ao estudo da problemática.

2.2 Variáveis e Instrumentos

O inquérito aplicado (anexo 1) encontra-se dividido em duas partes:

Na primeira parte (Categorização do Indivíduo): Para além de um texto introdutório ao estudo e garantia do anonimato, integram-se todas as questões que permitem a identificação do respondente, de forma anónima, e delimitadas ao essencialmente necessário para o enquadramento no perfil e plano amostral.

Na segunda parte (Avaliação do *Burnout*): Integra-se a escala do *Maslach Burnout Inventory – General Survey*, para avaliar o nível de *burnout* do inquirido (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). Esta parte do inquérito estabelece a ponte entre as questões sociodemográficas e as 3 dimensões do *Maslach Burnout Inventory*: Exaustão Emocional, Cinismo e Eficácia Profissional.

2.2.1 Exaustão Emocional

A Exaustão Emocional é considerada por vários investigadores como sendo a dimensão com maior peso no *burnout*, e está fortemente associada ao cansaço emocional e desgaste psicológico do indivíduo. Maslach desenvolveu esta escala com o objetivo de avaliar o nível de exaustão do indivíduo face ao seu trabalho (Maroco & Tecedero, 2009; Cormack & Cotter, 2013; Staten, 2019).

2.2.2 Cinismo

A variável Cinismo foi desenvolvida para avaliar sentimentos de indiferença ou de distanciamento perante o trabalho, integra itens como a falta de entusiasmo e de interesse e questiona, também, a perceção da importância do indivíduo no seu trabalho (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

2.2.3 Eficácia Profissional

A Eficácia Profissional analisa os sentimentos do indivíduo relativamente à sua eficácia no trabalho. Esta dimensão integra questões que pretendem avaliar o sentido de satisfação e confiança com conquistas profissionais, quer atuais, quer do passado (Pereira, 2002; Cormack & Cotter, 2013; Staten, 2019; Nagoski, *et al.*, 2019).

2.3 Técnicas de Recolha de Dados

2.3.1 Pesquisa Exploratório-Descritiva

A metodologia de pesquisa da presente investigação consiste numa pesquisa *exploratório-descritiva* (Marconi & Lakatos, 2003), uma vez que o presente estudo visa descrever, analisar e compreender as características do *burnout*, de modo a estabelecer relações entre variáveis, levantar hipóteses e identificar novas visões do problema, sendo, portanto, dispensável, segundo Marconi e Lacatos (2003), a formulação inicial de hipóteses de pesquisa. Ainda assim, é necessário formular uma pergunta de partida orientadora de estudo.

A pesquisa exploratório-descritiva pretende explicar, interpretar e compreender factos que ocorrem, sem haja manipulação do investigador. Esta metodologia de pesquisa pretende sobretudo demonstrar o modo ou as causas pelo qual um fenómeno ocorre recorrendo, por exemplo, a variáveis sociodemográficas (sexo, idade, nível de escolaridade e profissão) e relacionado com variáveis identificadas ao longo do estudo.

Um dos objetivos desta metodologia de pesquisa é proporcionar novas visões de um problema, identificando possíveis relações entre as variáveis e procurando a natureza dessas relações. Uma das características mais significativas das pesquisas *exploratório-descritivas* é a utilização de técnicas padronizadas de recolha de dados, como o questionário e a observação sistemática (Marconi & Lakatos, 2003; Prodanov & Freitas, 2013).

2.3.2 Inquérito por Questionário

A aplicação de um inquérito por questionário é uma das opções metodológicas mais recorrentes no domínio da investigação, e permite chegar a conclusões passíveis de serem generalizadas ao universo da população em estudo. Permite obter uma elevada quantidade de informação, numa lógica de ampla representatividade sobre qualquer temática ou assunto de interesse para o investigador, de forma rápida e eficaz (Quivy & Campenhoudt, 1998; Ferreira & Campos, 2009).

O inquérito por questionário acabou por ser a opção metodológica mais pertinente, uma vez que permite complementar a pesquisa exploratória-descritiva recorrendo a esta técnica padronizada de coleta de dados. A opção metodológica é também apontada como sendo ideal para “análise de um fenómeno social que se julga poder apreender melhor a partir de informações relativas aos indivíduos da população em questão”, e uma das

grandes vantagens é a “possibilidade de quantificar uma multiplicidade de dados e de proceder, por conseguinte, a numerosas análises de correlação” (Quivy & Campenhoudt, 1998, p.188).

Após a recolha de dados, procedeu-se a uma análise quantitativa da informação obtida, de modo a levantar hipóteses, perspetivar novas visões do problema e estabelecer relações entre as variáveis – que é o objetivo primordial da presente investigação (Lima & Pacheco, 2006).

2.4 Caracterização dos Participantes

O questionário divulgado no âmbito do presente estudo obteve um total de 351 respostas. O universo contempla uma amostra de 237 indivíduos (67,5%) do género feminino e 114 (32,5%) do género masculino. Relativamente à Idade, a maior fatia de respostas enquadra-se na faixa etária compreendida entre os 46 e 55 anos (31,1%), seguindo-se o intervalo de idade compreendido entre os 36 e 45 (27,6%). No que toca ao Estado Civil, 175 dos inquiridos (49,9%) encontram-se Casados(as)/União de Facto e 132 estão Solteiros(as) (37,6%), 42 dos inquiridos (12%) encontram-se Divorciados(as)/Separado(as) e 2 (0,6%) estão Viúvo(as). Do total de inquiridos, 187 (53,3%) têm filhos e os restantes 164 (46,7%) não.

Em termos de profissão, a maioria da amostra inquirida encontra-se no Privado (60,7%) e no Público (29,9%). 56 (16%) dos respondentes também se encontram a estudar e, os restantes 295 (84,0%) não estavam a estudar no momento em que o inquérito foi realizado. A maior parte dos setores profissionais que perfaz a amostra, e também muito derivado dos canais de divulgação terem sido maioritariamente concentrados através de contextos de ensino, mediadoras e consultas financeiras e de seguros, é composta por 106 inquiridos (30,2%) do setor da Administração Pública (educação, saúde, defesa e serviços sociais) e 74 (21,1%) do setor dos Serviços Financeiros e Seguros. Quanto às habilitações literárias da amostra, e considerando o contexto em que o presente inquérito foi divulgado, a maioria esmagadora dos indivíduos (38,7%) possui o grau ao nível de Licenciatura, seguindo-se os indivíduos com Ensino Secundário (23,6%), com Mestrado (13,4%) e, com Pós-Graduação (11,7%).

Dos 351 inquiridos, 275 (78,3%) possuem possibilidade de trabalhar em contexto remoto, os restantes 78 (21,7%) não tinham essa possibilidade. Esta variável foi pensada atendendo ao contexto de confinamento derivado da época de pandemia Covid-19 que foi vivida durante o estudo, e tendo em conta ao facto de que muitas empresas mobilizaram

os seus trabalhadores para trabalhar a partir de casa durante o período de confinamento. Relativamente ao número de empregos, cerca de 320 (91,2%) dos indivíduos possui um único emprego, enquanto que 27 dos inquiridos (7,7%) possui dois empregos e somente 4 (1,1%) possui 3 empregos ou mais.

A nível de Anos na Função, 83 dos inquiridos (23,6%) encontram-se há menos de 2 anos a exercer, enquanto que 123 (35,0%) se encontram há mais de 15 anos a exercer a mesma função. Em termos de Horas Diárias, 108 dos 351 inquiridos (30,8%) trabalha, no máximo, até 8 horas diárias, 191 (54,4%) trabalham entre 8 a 10 horas diárias, 36 (10,3%) trabalham entre 10 a 12 horas diárias e os restantes 16 (4,6%) trabalham mais que 12 horas diárias.

De toda a amostra, 260 dos indivíduos (74,1%) trabalha em regime de Horário Fixo, 50 (14,2%) em regime de Horário Rotativo e os restantes 41 inquiridos (11,7%) encontram-se em Outros tipos de regime. Destes, 261 (74,4%) encontram-se a trabalhar com vínculo efetivo/sem termo, 64 (18,2%) estão a trabalhar com contrato de trabalho temporário ou termo certo, e os restantes 26 (7,4%) encontram-se a trabalhar com outros tipos de Vínculo.

A tabela de frequência das respostas está disponível no **anexo 2**.

2.5 Procedimento e Recolha de Dados

Depois de preparado, o questionário foi testado com 15 pessoas. Foi solicitado não apenas que respondessem, mas também que comentassem o português, a clareza, e outras questões relacionadas com a validade facial do inquérito.

Assim que o inquérito estava pronto para envio final, divulgou-se em método de bola de neve, hospedado na plataforma Google Forms, através do LinkedIn e de várias empresas, de Norte a Sul do país, durante o mês de Maio de 2020, ainda em período de confinamento obrigatório.

No processo de tratamento e análise de dados, os dados foram organizados e codificados através do Microsoft Excel 2013, sendo que foi necessário recodificar algumas das variáveis em números para possibilitar a análise. De seguida, utilizou-se o SPSS 26 para aferir as qualidades métricas do questionário e para responder à questão de investigação.

3. Resultados

A análise dos resultados obtidos foi norteadada pela escala de mensuração recomendada por McLaurine (2008), que, conforme o **anexo 3.1**, classifica os itens conforme intervalos de valores, em: baixo, moderado e elevado.

Para poder trabalhar com as variáveis do inventário, recodificaram-se as questões do inquérito nas respetivas variáveis. As classificações obtidas nos itens de Eficácia Profissional foram invertidas numericamente, de modo a uniformizar a análise das dimensões, seguindo recomendações de McLaurine (2008).

3.1 Consistência Interna

De forma a averiguar a consistência interna dos itens de *burnout* do inquérito aplicado, procedeu-se a uma análise de confiabilidade com base no Alpha de Cronbach, conforme **anexo 3.2**.

Os valores de consistência interna, avaliados através do coeficiente Alpha de Cronbach, acusam uma consistência que vai desde 759, (aceitável) a 935, (excelente), segundo os estudos de George e Mallery (2003). A principal variável, e que parametriza os 16 itens do inventário de *burnout*, apresenta uma consistência de ,887 (bom), o que permite concluir que, em geral, as variáveis das dimensões se encontram bem posicionadas no que toca à sua consistência interna (George & Mallery, 2003).

De forma a averiguar a validade dos itens do inventário de Maslach, utilizou-se a análise fatorial exploratória. A análise permitiu verificar a validade do inventário, visto que o teste de Barlett tem significância estatística inferior a 0,005, o que significa que as variáveis são correlacionáveis (Pereira e Patrício, 2016). O teste de KMO obteve um valor de 880, o que representa um valor positivo, tendo em conta que o patamar mínimo de adequabilidade é 0,5 (Pereira e Patrício, 2016). No **anexo 3.3** verificamos que os dados se adequam à análise fatorial.

3.2 Estatística Descritiva

Por forma a obter os valores médios e desvios padrões dos itens do inquérito, procedeu-se a uma análise descritiva das variáveis.

A dimensão de *burnout* resulta de um valor médio das três dimensões, invertendo somente os valores dos itens da dimensão Eficácia Profissional (McLaurine, 2008).

A análise do **anexo 3.4** permite-nos concluir que a amostra em estudo possui índices médios moderados de Exaustão Emocional (M: 2,81210), Cinismo (2,1670) e, índices médios elevados de Eficácia Profissional (4,9354), segundo a escala de mensuração de McLaurine (2008).

De forma a explorar o grau de variância das distribuições dos grupos, recorreu-se ao teste paramétrico da Análise de Variância, sendo que é um método utilizado para testar se existem variâncias significativas entre médias de vários grupos. Os dados amostrais são separados em grupos (Variáveis), e relacionados com as dimensões (BU, EX, CE e EP).

Analisaram-se os grupos com variâncias mais significativas, nomeadamente: Idade, Género, Estado Civil, Filhos, Estudante, Home Office, Nº Horas Diárias e Tipo de Vínculo.

Estatística f – Estatística de Fisher

	B		EX		CE		EP	
	f	p	f	p	f	p	f	p
Idade	2,279	,061	,578	,679	3,494	,008	3,185	,014
Género	1,174	,279	5,205	,023	,353	,553	,477	,490
Estado Civil	4,200	,006	2,794	,040	5,479	,001	2,427	,065
Filhos	3,576	,059	0,44	,835	4,247	,040	7,808	,005
Estudante	13,426	,000	5,862	,016	11,352	,001	9,509	,002
Possibilidade de Home Office	,744	,380	2,899	,089	,297	,586	,746	,388
Nº Horas Diárias	,372	,773	4,156	,007	,584	,626	2,185	,090
Tipo de Vínculo	1,766	,173	1,119	,328	1,793	,168	1,526	,219

Tabela 1: Análise de Variância: Estatística F (Anova)

f: Estatística de Fisher

p: >0,05

3.2.1 Idade

A variável idade possui uma variância elevada no que concerne à dimensão *Burnout* (f: 2,279), Cinismo (f: 3,494) e Eficácia (f: 3,185), ao contrário da dimensão Exaustão (f: ,578), onde não se verifica uma variação significativa.

Analisando as médias por dimensão e por idade, observa-se que existe um decréscimo dos índices de *Burnout*, Exaustão e Cinismo, sendo que os trabalhadores mais jovens, (< 25), apresentam os índices medianos mais elevados (M: 2,1695; 2,9269 e 2,5038) e os trabalhadores mais seniores, (> 56), apresentam índices medianos mais baixos (M: 1,5156; 2,1500 e 1,600). Por outro lado, a perceção da Eficácia Profissional vai aumentando consoante a idade, uma vez que o índice dos trabalhadores jovens (< 25) correspondem a 4,7404 e os trabalhadores mais seniores (> 56) estão nos 5,0833.

A análise desta variável permite-nos concluir que os trabalhadores jovens possuem índices médios tendencialmente mais elevados de *Burnout*, e índices médios mais baixos de Eficácia Profissional.

		BU		EX		CE		EP	
		M	DP	M	DP	M	DP	M	DP
Idade	< 25	2.1695	.9241	2.9269	1.5334	2.5038	1.3533	1.2596	.8261
	26 a 35	2.1373	1.1917	2.8025	1.6092	2.4815	1.6235	1.2963	1.1027
	36 a 45	1.8028	.9920	2.7794	1.6635	1.8351	1.3684	.9622	.8009
	46 a 55	1.9014	1.0132	2.8661	1.7172	2.1303	1.3793	.9067	.8245
	> 56	1.5156	1.1925	2.1500	1.9783	1.6000	1.3017	.9167	1.0998

Tabela 2: Medidas de tendência central dispersão e normalidade da variável Idade

Nota: M = Média; DP = Desvio-Padrão.

3.2.2 Género

No que toca à variável Género, verifica-se uma variância significativa relativamente à dimensão Exaustão Profissional (f: 5,205). Fazendo uma análise aos índices médios, na **Tabela 7**, observa-se uma variação significativa na dimensão Exaustão, uma vez que o género feminino (M: 2,9511) possui um índice médio moderadamente mais elevado que o género masculino (M: 2,558).

Esta análise permite concluir que os inquiridos do género feminino estão mais sujeitos a Exaustão Emocional.

		BU		EX		CE		EP	
		M	DP	M	DP	M	DP	M	DP
Género	Feminino	1.9974	1.0799	2.9511	1.6847	2.1350	1.4826	1.0879	.9531
	Masculino	1.8673	.9938	2.5228	1.5648	2.2333	1.3866	1.0161	.8198

Tabela 3: Medidas de tendência central dispersão e normalidade da variável Género

Nota: M = Média; DP = Desvio-Padrão.

3.2.3 Estado Civil

Analisando a variável Estado Civil, observam-se índices médios de *Burnout*, Exaustão e Cinismo mais elevados nos indivíduos Solteiros e Divorciados/Separados. Uma vez que somente dois dos 352 inquiridos são viúvos, não se considerou esse grupo para efeito de análise.

Em termos de Eficácia Profissional, o cenário inverte-se, uma vez que os Solteiros e Divorciados/Separados possuem uma perceção mais positiva da sua Eficácia Profissional (M: 1,2045; 1,1071), comparativamente aos trabalhadores Casados ou em União de Facto (M: ,9581).

Está análise permite concluir que os indivíduos que não se encontram Casados ou em União de Facto, possuem índices médios de *Burnout*, Exaustão, Cinismo e Eficácia Profissional tendencialmente mais elevados.

		BU		EX		CE		EP	
		M	DP	M	DP	M	DP	M	DP
Estado Civil	Solteiro(a)	2.0554	1.0373	2.7439	1.5204	2.3879	1.4676	1.2045	.9559
	Casado(a)/	1.8054	.9866	2.7383	1.6562	1.8891	1.3633	.9581	.8624
	União de Facto								
	Divorciado(a)/	2.3199	1.2489	3.4143	1.9473	2.6810	1.5448	1.1071	.9318
	Separado								
	Viúvo(a)	.7813	.4861	1.1000	1.5556	1.1000	.1414	.2500	.1179

Tabela 4: Medidas de tendência central dispersão e normalidade da variável Estado Civil

Nota: M = Média; DP = Desvio-Padrão.

3.2.4 Filhos ou Dependentes

Analisando a variável dos Filhos e/ou Dependentes, verificam-se índices médios elevados nas dimensões *Burnout* (M: 2,0682), Exaustão (M: 2,8317), Cinismo (M: 2,3366), e Eficácia Profissional (M: 1,2083), comparativamente aos inquiridos que não possuem Filhos ou Dependentes, no entanto, também são estes indivíduos que apresentam maior índice de Eficácia Profissional.

Esta análise permite chegar à conclusão de que existem índices médios de *Burnout* mais elevados nos trabalhadores sem Filhos e/ou Dependentes, no entanto, estes indivíduos possuem níveis de Eficácia Profissional tendencialmente mais elevados.

		BU		EX		CE		EP	
		M	DP	M	DP	M	DP	M	DP
Filhos e/ou Dependentes	Sim	1.8559	.9880	2.7947	1.6958	2.0182	1.3662	.9385	.8199
	Não	2.0682	1.1149	2.8317	1.6159	2.3366	1.5283	1.2083	.9886

Tabela 5: Medidas de tendência central dispersão e normalidade da variável Filhos e/ou Dependentes

Nota: M = Média; DP = Desvio-Padrão.

3.2.5 Trabalhadores Estudantes

Olhando para a **Tabela 10**, verificam-se índices médios (BU, EX, CE e EP) mais expressivos nos indivíduos que estudam e trabalham, face aos indivíduos que apenas trabalham.

Esta análise permite-nos concluir que os trabalhadores estudantes possuem índices tendencialmente mais elevados de *Burnout*, Exaustão e Cinismo, mas também percecionam de forma mais positiva a sua Eficácia Profissional.

		BU		EX		CE		EP	
		M	DP	M	DP	M	DP	M	DP
Estudante	Sim	2.4196	.9880	3.3000	1.5511	2.7571	1.4853	1.4048	.9183
	Não	1.8669	1.0434	2.7193	1.6623	2.0549	1.4192	1.0000	.8971

Tabela 6: Medidas de tendência central dispersão e normalidade da variável Trabalhadores-Estudantes

Nota: M = Média; DP = Desvio-Padrão.

3.2.6 Possibilidade de *Home Office*

No que concerne aos trabalhadores com possibilidade de trabalho a partir de casa, os inquiridos que se enquadram neste panorama, possuem índices mais elevados de *Burnout* e Exaustão Emocional, mas também sentem que a sua Eficácia Profissional é mais elevada, face a trabalhadores que não executam a sua atividade remotamente.

A dimensão Exaustão Emocional nos indivíduos com possibilidade de *home office*, possui um índice médio moderadamente mais elevado (M: 2,8909), quando comparado aos indivíduos que não podem trabalhar remotamente (M: 2,5263).

As restantes variáveis não possuem variações significativas.

Esta análise remete-nos à conclusão de que os trabalhadores em contexto remoto possuem índices tendencialmente mais elevados de Exaustão Emocional, mas também de Eficácia Profissional.

		BU		EX		CE		EP	
		M	DP	M	DP	M	DP	M	DP
Possibilidade de Home Office	Sim	1.9811	1.0769	2.8909	1.6446	2.1447	1.4754	1.0867	.9365
	Não	1.8610	.9627	2.5263	1.6799	2.2474	1.3646	.9846	.8148

Tabela 7: Medidas de tendência central dispersão e normalidade da variável Home-Office

Nota: M = Média; DP = Desvio-Padrão.

3.2.7 Horas Diárias

Uma das variáveis que também apresenta níveis de variação expressivos é o N° de Horas Diárias, sobretudo nas dimensões Exaustão Emocional e Eficácia Profissional.

Analisando a **Tabela 12**, verificamos que consoante aumentam as horas, os índices médios de Exaustão Emocional também aumentam, e a Eficácia Profissional vai diminuindo. No que toca às dimensões *Burnout* e Cinismo, os índices médios não apresentam variações significativas.

Esta análise permite observar uma relação entre no N° de Horas Diárias de trabalho de um indivíduo, e o seu índice de Exaustão Emocional e perda de Eficácia Profissional.

Olhando para os índices médios, concluímos que, tendencialmente, quanto maior for a carga horária, mais exausto o trabalhador se sente, e menos eficaz é o seu trabalho.

		BU		EX		CE		EP	
		M	DP	M	DP	M	DP	M	DP
N° de Horas Diárias	< 8 horas	1.8941	1.0837	2.5889	1.7297	2.1537	1.5050	1.0988	.9100
	8 a 10 horas	1.9679	1.0484	2.7424	1.5521	2.2115	1.4069	1.1195	.9520
	10 a 12 horas	2.0990	1.0171	3.4944	1.6764	2.1722	1.5419	.8750	.6241
	> 12 horas	1.8906	1.0387	3.6125	1.8453	1.7125	1.4459	.6042	.8517

Tabela 8: Medidas de tendência central dispersão e normalidade da variável Horas Diárias

Nota: M = Média; DP = Desvio-Padrão.

3.2.8 Tipo de Vínculo Profissional

A última variável que apresentou graus de variância significativos foi o Tipo de Vínculo do Trabalhador, sendo que os trabalhadores que não se encontram nos quadros das empresas (Contratos Temporários ou A Termo Certo) possuem índices médios de *Burnout* (M: 2,0479) e Cinismo (M: 2,2469) mais elevados. No que toca à dimensão

Eficácia Profissional, os indivíduos sentem-se mais eficazes no seu trabalho quando não estão nos quadros da empresa.

Relativamente aos indivíduos que se encontram com outros Vínculos de Trabalho, todas as dimensões apresentam índices médios mais baixos.

A análise desta variável permite a conclusão de que os trabalhadores que não estão nos quadros da empresa possuem índices médios mais elevados de *burnout* no geral, não obstante, sentem-se mais eficazes na realização do seu trabalho, quando comparados a indivíduos que estão efetivos ou sem termo contratual.

		BU		EX		CE		EP	
		M	DP	M	DP	M	DP	M	DP
Tipo de Vínculo	Efetivo/Sem termo	1.9679	1.0631	2.8552	1.7056	2.1985	1.4469	1.0364	.8885
	Contrato Temporário/ A Termo Certo	2.0479	1.0784	2.8250	1.4560	2.2469	1.5755	1.2344	.9671
	Outros	1.5986	.8271	2.3462	1.6075	1.6538	1.0682	.9295	.9800

Tabela 9: Medidas de tendência central dispersão e normalidade da variável Vínculo Profissional
Nota: M = Média; DP = Desvio-Padrão.

4. Considerações Finais e Limitações do Estudo

4.1 Discussão

Para o presente estudo, optou-se por uma pesquisa *exploratório-descritiva* (Marconi & Lakatos, 2003), esta escolha teve por base o período em que a investigação foi realizada, durante uma conjuntura atípica marcada pelo medo e pela incerteza. O objetivo com o estudo exploratório era desvendar relações entre variáveis, numa ótica de levantar hipóteses e identificar novas visões de um problema completamente que, até então, nos era completamente desconhecido.

As observações feitas ao longo do estudo exploratório permitiram determinar tendências e levantar hipóteses ou problemas, dando tom a pesquisas futuras, mais elaboradas e rigorosas.

Ao longo do trabalho, foram surgindo novas abordagens e áreas de interesse, sendo que, durante a investigação, surgiu a pandemia Covid-19, o que colocou alguns entraves e limitações ao estudo, mas também abriu uma janela interessante, sobre a qual ainda não existem muitos estudos: a compreensão do fenómeno de *burnout* em contexto de confinamento obrigatório durante uma pandemia.

Ao longo do estudo, e tendo por base a literatura existente e as relações identificadas ao longo da análise quantitativa, foram identificados nove resultados que poderão ser alvo de análise e estudo futuro, abaixo enumerados e descritos.

R1: As gerações de trabalhadores mais jovens possuem índices de *Burnout*, Cinismo e Exaustão mais elevados, e uma Eficácia no Trabalho mais fraca, do que as gerações mais seniores.

Conforme se observa na **tabela 6**, os índices de *Burnout* e a Eficácia Profissional vão diminuindo, proporcionalmente, consoante se vão analisando as idades mais elevadas, o que indica que as gerações de trabalhadores mais jovens possuem níveis de *burnout* mais elevados do que as gerações mais seniores, e sentem que o seu trabalho é realizado com menos eficácia.

Um estudo informado pelo Idealista afirma que “A percentagem de jovens empregados com a síndrome de *burnout* é muito maior do que naqueles com mais de 35 anos.”, ou seja, geralmente aparece nos primeiros anos de desenvolvimento dos trabalhadores, ligado a fatores como a pressão do mercado Imobiliário, o que leva a

muitos dos jovens trabalhadores a viver em contexto de coabitação ou em casa dos pais; a competitividade nas empresas, seja para ganhar mais reconhecimento e elevar a remuneração, seja para integrar os quadros das empresas; e também porque muitos dos jovens, por mais que estejam dotados de *soft e hard skills*, sentem que não estão preparados para o mercado de trabalho da forma como gostariam – o que acaba por gerar uma sensação de frustração e autoexigência elevada e constante por parte das faixas etárias mais jovens que integram as empresas (Idealista, 2019; Maximiano, 2020).

R2: Os trabalhadores do Género Feminino possuem maiores índices de Exaustão Emocional face aos trabalhadores do Género Masculino.

No que toca à variável Género, verifica-se uma variação significativa na dimensão da Exaustão Profissional, no entanto, e fazendo uma análise à **Tabela 7**, percebe-se que, de facto, existe uma variação significativa nos índices de Exaustão, uma vez que o Género Feminino possui um índice médio moderadamente mais elevado que o Género Masculino.

Um estudo do *Burnout* feito pela Ordem dos Médicos e publicado pelo *Público*, em 2016, informa que “quase metade dos médicos da região Centro apresenta um elevado nível de exaustão emocional, sendo as mulheres as mais afectadas (...)”, o que acaba por ser um complemento interessante deste estudo, porque permite concluir que a intensidade da Exaustão Emocional é mais elevada no género Feminino (Pinheiro, 2016).

Outro estudo realizado por Marques e Chambel, em 2008, também conclui que existem níveis de Exaustão Emocional significativamente mais elevados no género Feminino (Marques & Chambel, 2008).

R3: Os trabalhadores que se encontram Solteiros ou Divorciados/Separados possuem maiores índices de *Burnout*, Exaustão, Cinismo, mas também maior Eficácia Profissional, face aos indivíduos Casados ou em União de Facto.

O estudo permitiu apurar índices médios mais elevados de *Burnout* em trabalhadores Solteiros e Separados, especialmente na dimensão *Burnout* e Cinismo. Curiosamente, os trabalhadores Divorciados e Separados apresentam índices médios de Exaustão Emocional elevados, comparativamente aos restantes grupos da variável.

Em termos de Eficácia Profissional, os indivíduos Solteiros ou Separados/Divorciados, possuem níveis de Eficácia Profissional tendencialmente mais elevados, comparativamente aos indivíduos Casados ou em União de Facto.

Existem algumas investigações que afirmam que as pessoas sem parceiro ou sem companheiro estável estão mais suscetíveis ao *burnout*, informa o Idealista. No entanto, existem também estudos que defendem que o Estado Civil em nada se relaciona com as dimensões do *Burnout*, mas com o indivíduo em si e a sua necessidade de estabilidade e afeto familiar (Ortega, et al., 2018; Idealista, 2019).

R4: Os trabalhadores sem filhos e/ou dependentes possuem níveis de *Burnout* ligeiramente mais elevados.

Analisando a variável dos Filhos e/ou Dependentes, verificam-se índices médios de *Burnout*, Exaustão, Cinismo ligeiramente mais elevados face aos indivíduos que não possuem Filhos e/ou Dependentes, no entanto, também são estes indivíduos que apresentam maiores índices médios de Eficácia Profissional.

Esta análise permite chegar à conclusão de que quem não tem filhos ou dependentes possui níveis de *Burnout* tendencialmente mais elevados, mas, por outro lado, conseguem executar o seu trabalho de forma mais eficaz.

Vários estudos sustentam a ideia de que existe uma forte correlação entre a existência de filhos/dependentes com o *Burnout* (Idealista, 2019).

O presente estudo não encontrou uma correlação tão significativa comparativamente a estudos anteriores, porque, atendendo ao contexto de confinamento em que o inquérito foi divulgado, a hipótese de que “trabalhadores sem filhos e/ou dependentes possuem níveis de *burnout* mais elevados” acabou por deixar de fazer tanto sentido, visto que os trabalhadores com filhos e/ou dependentes estiveram enclausurados em casa, permanentemente, durante 3 meses: os pais a trabalhar e os filhos a ter aulas, sem separação entre o que era o espaço de lazer e o espaço de trabalho – o que acabou por gerar algumas complicações do ponto de vista psicológico.

O Covid-19 trouxe muitas tarefas aos pais que até há pouco tempo não faziam parte do seu quotidiano, como a preparação diária de todas refeições ou até mesmo ajudar os filhos na aprendizagem escolar remota, ao mesmo tempo, realizar o próprio trabalho e respetivos projetos, e ainda viver na ambiguidade e na ansiedade que foi a época de pandemia, foi uma tarefa árdua que colocou muitos dos trabalhadores com filhos e/ou dependentes em situações de *burnout* mais elevados, levantando conclusões diferentes, face a estudos aplicados em tempos anteriores à pandemia covid-19 (Idealista, 2019; Leal, 2020; Dinheiro Vivo, 2020).

R5: Os trabalhadores estudantes possuem índices de *burnout* mais elevados do que os trabalhadores não estudantes.

Ao analisar a relação entre a variável Estudante e as dimensões do *Burnout*, verificou-se, em todas as dimensões, índices médios mais elevados, comparativamente aos trabalhadores que não são estudantes. Esta análise também permite concluir que os trabalhadores estudantes executam o seu trabalho com mais eficácia, comparativamente aos trabalhadores não estudantes.

Estudos sobre a presença do *burnout* no universo estudantil têm vindo a surgir de forma massiva últimos anos, sobretudo com foco nos contextos académicos (Maximiano, 2020).

O *Expresso*, em fevereiro de 2020, informou que “mais de metade dos estudantes universitários estão em *burnout*, ou seja, situação de exaustão prolongada que causa desgaste físico, mental e emocional”, o que nos permite concluir a elevada variância entre os diferentes inquiridos estudantes e não estudantes. O artigo defende que são inúmeros os fatores que contribuem para elevados índices de *burnout* em estudantes trabalhadores, tais como as situações residenciais difíceis - especialmente em cidades maiores e mais dispendiosas -, o *stress* inerente à atividade académica, a perceção rigorosa e exigente de sucesso, um mercado de trabalho cada vez mais exigente e competitivo – que leva a uma luta exigente e feroz, e uma competitividade elevada e, por vezes, pouco saudável.

Tais fatores agravaram-se com a situação de pandemia, uma vez que o aumento da carga de trabalho foi notório, surgiram cada vez mais incertezas relativamente ao futuro, o desemprego aumentou exponencialmente e a situação de confinamento e o distanciamento social contribuíram para elevados índices de ansiedade, angústia e insónia, informa *Público*, em artigo publicado em maio (Ortega, et al., 2018; Maximiano, 2020; Rodrigues, 2020).

R6: Os trabalhadores com possibilidade de trabalho remoto possuem níveis mais elevados de Exaustão Emocional, mas são mais eficazes profissionalmente.

A análise permite concluir que os indivíduos com possibilidade de trabalho remoto possuem níveis tendencialmente mais elevados de Exaustão Emocional, mas são mais eficazes à execução do seu trabalho.

Durante o contexto de confinamento obrigatório, o trabalho remoto passou a ser uma obrigação para muitos trabalhadores e, apesar de certos estudos confirmarem que a

eficácia profissional é realmente mais elevada em contexto *home office*, a mistura entre aquilo que é o espaço de trabalho e a habitação, tende a provocar uma Exaustão Emocional para o trabalhador.

Um artigo publicado pelo *Nomadismo Digital*, em março de 2020, revela que as empresas portuguesas não estavam preparadas para implementar o trabalho remoto: “Sem processos, sem *guidelines* por parte das empresas, e sem literacia digital e preparação dos empregados, os resultados desejados não vão ser alcançados por ambas as partes (...) existem apenas decisões de última hora que não tiveram em conta fatores essenciais para que o trabalho remoto seja implementado com responsabilidade.” (Leal, 2020).

Um estudo recente feito por Petriglieri e Shuffler (2020) defende que um dos fatores do trabalho remoto que mais contribui para a Exaustão Emocional do indivíduo são as constantes vídeochamadas, uma vez que, com elas, deixaram de existir separações de local para as diferentes ocasiões sociais. Um espaço que deveria ser de conforto e lazer é também o espaço onde se realizam agora reuniões de negócio e as aulas dos filhos: “*Imagine if you go to a bar, and in the same bar you talk with your professors, meet your parents or date someone, isn't it weird? That's what we're doing now.*” (Manyu, 2020).

R7: Quanto mais elevada for a carga horária de um trabalhador, mais elevada é a sua Exaustão Emocional e menor é a sua Eficiência Profissional.

Relativamente à variável de Horas Diárias, a análise deixou claro o facto de que existe uma relação de proporcionalidade entre a carga horária do trabalhador e o seu nível de exaustão emocional e eficácia profissional – quanto maior for a carga horária, mais elevados são os índices médios de Exaustão Emocional e menores são os índices de Eficácia Profissional.

Portugal serve de exemplo para validar esta correlação, uma vez que é um dos países com maior média de carga horária (39,5) e índices de produtividade mais baixos (74,5), face a países como a Irlanda com 36,5h semanais e um índice de produtividade quase três vezes mais elevado (194,6), ou os Países Baixos (30,4h) com 110,4 de produtividade, informa o *Observador*, em março de 2020 (Porto, 2020).

Por outro lado, o confinamento derivado da Pandemia Covid-19 levou à imposição do *Home Office* como fator obrigatório por parte da maioria das empresas e, uma vez que muitos dos trabalhadores não estavam mentalmente preparados, grande parte dos trabalhadores acabou por fazer uma má gestão do seu horário, acabando por aumentar exponencialmente a sua carga horária.

Aliás, o crescimento repentino da carga horária é visível na amostra deste estudo, uma vez que 191 dos inquiridos (54,4%) do estudo possuem 8 a 10 horas de trabalho diário (o que representa entre 40 a 50 horas semanais de trabalho, mais de 10,5h acima da média de horas de trabalho nacional).

Veja-se que, segundo um estudo divulgado pelo *Dinheiro Vivo*, três em cada cinco empresas portuguesas não possuíam qualquer política de trabalho remoto, na altura em que a Pandemia Covid-19 forçou 70% dos trabalhadores a entrar em contexto remoto e, em 45% dos casos, os trabalhadores afirmam que o volume de trabalho e a carga horária acabaram por aumentar exponencialmente (Dinheiro Vivo, 2020).

R8: Os indivíduos com vínculos temporários/a termo certo possuem níveis de Cinismo e *Burnout* mais elevados, mas possuem maior Eficácia Profissional.

Os indivíduos inquiridos que se encontram com contratos temporários/a termo certo, possuem níveis de *Burnout* e de Exaustão Emocional tendencialmente mais elevados, quando comparados aos indivíduos que se encontram efetivos/sem termo.

No entanto, os inquiridos com contratos temporários ou a termo certo executam a sua tarefa profissional com índices de eficácia tendencialmente mais elevados, face aos indivíduos com vínculos efetivos/sem termo.

É importante perceber que, durante a pandemia Covid-19, o desemprego aumentou exponencialmente, o que justifica o elevado Cinismo, e a procura por uma Eficácia Profissional elevada, que também se pode justificar pela vontade da manutenção do posto de trabalho dada a atual conjuntura (Dinheiro Vivo, 2020). Um artigo de investigação sobre o *Burnout* no Trabalho, publicado em 2008, também correlaciona as dimensões do *Burnout* com o tipo de vínculo do trabalhador, alegando que se verificou “uma relação estatisticamente significativa entre a dimensão Cinismo e o tipo de contrato – sendo que os trabalhadores que laboravam em regime de contrato temporário foram os que apresentaram mais Cinismo. resultado leva a supor que a menor estabilidade de emprego poderá ter gerado insegurança e preocupação a nível individual e familiar devido a uma possível falta de perspetiva de um futuro estável” (Loureiro, Pereira, Oliveira, & Pessoa, 2008).

Ou seja, apesar da conjuntura em que o presente estudo foi realizado ter contribuído para o aumento de cinismo e de *burnout* no que toca a vínculos de trabalho temporários/a termo certo, a correlação entre o Vínculo de Trabalho e o *Burnout* sempre existiu e já tinha sido alvo de inúmeros estudos.

4.2 Limitações e Recomendações para Investigações Futuras

Várias foram as limitações do presente estudo, desde o contexto de Pandemia e todas os entraves inerentes, a instalação do Programa SPSS de forma remota e à limitação em termos de amostra.

Relativamente à amostra – composta por 351 inquiridos - com o método de recolha em formato de “bola de neve”, a sua representatividade pode ser limitada e não representar a população na sua generalidade, todavia, foi o método de recolha mais pertinente a aplicar, dada a situação de escassez de tempo consequente das limitações impostas pela Covid-19.

No que concerne ao planeamento da Tese e respetivas alterações em detrimento da pandemia vivida: até Fevereiro, a metodologia assentava numa análise de teor qualitativo, com base em entrevistas a realizar a Gestores de Negócio e de Recursos Humanos, no entanto, e tendo em conta o contexto repentino vivido, a metodologia teve de ser alterada. Surgiram, também, constrangimentos a nível bibliográfico, uma vez que as bibliotecas e as faculdades fecharam as suas portas durante vários meses, impossibilitando as diligências já agendadas para a consulta bibliográfica.

Com a faculdade encerrada, a instalação do programa SPSS teve de ser feita de forma remota, o que acabou por ser um processo lento e que gerou algum constrangimento a nível de *timings*.

A situação de pandemia, o facto de ser um trabalho académico com o máximo de um ano para a sua concretização, e porque trabalhei em simultâneo como mediador de seguros, em regime *full-time*, todos estes fatores referidos me limitaram no aprofundamento de certas questões, ou compreensão em detalhe de certas correlações identificadas ao longo do estudo.

Recomenda-se, portanto, que em estudos futuros, se considerem alguns dos factos identificados como bases orientadoras da investigação, com maior elaboração e rigor, determinando tendências e levantando mais hipóteses ou problemas.

4.3 Conclusão

O estudo permite-nos concluir que existe indubitavelmente uma relação expressiva entre as variáveis sociodemográficas e o *burnout*.

Um dos aspetos mais interessantes do presente estudo foi compreender que certas tendências verificadas em investigações de burnout anteriores, deixaram de fazer sentido no contexto pandémico, aquando da conjuntura de confinamento em que o estudo foi realizado.

Por exemplo, os trabalhadores sem filhos ou sem parceiros deixaram de possuir níveis de *burnout* tão elevados, conforme estudos anteriores indicavam, comparativamente aos trabalhadores com filhos e parceiros. Vários estudos sustentavam a ideia de que havia uma relação fortemente significativa entre os trabalhadores com ou sem filhos e com ou sem parceiros e os índices de *burnout*, no entanto, o presente estudo demonstra que, nos últimos tempos, a diferença aligeirou, e que existe uma aproximação entre os níveis de *burnout* de ambos os indivíduos.

Poderá ser verdade que o afeto emocional dos filhos e dos parceiros, noutras tempos, pudesse ajudar a controlar índices de *burnout*, e por isso é que se observavam índices menores nos trabalhadores nessas condições. No entanto, a situação de pandemia obrigou a que muitas famílias ficassem enclausuradas durante cerca de três meses, o que contribuiu para que os níveis de Exaustão Emocional e de *Burnout* disparassem, ainda que os trabalhadores sem filhos e sem parceiros continuem a apresentar os índices mais preocupantes.

Também se puderam verificar factos constatados em estudos anteriores, mas que, em contexto de pandemia, agravaram ou passaram a ter maior importância, como é o caso de indivíduos com vínculos temporários ou a termo certo que, devido à conjuntura do mercado de trabalho durante a pandemia, contraíram níveis de Cinismo e de *Burnout* mais elevados.

Por outro lado, o *Home Office* também permitiu que a Eficiência Profissional dos trabalhadores fosse mais elevada, uma vez que, em contexto de trabalho remoto, as viagens e reuniões físicas, ou até mesmo os deslocamentos até à empresa, estavam dispensados, e portanto, o trabalhador passou a ter mais tempo útil de trabalho.

Em contrapartida, e tendo em conta que muitos dos trabalhadores portugueses não estavam preparados para o *Home Office*, a gestão de tempo foi em muitos casos danosa, o que acabou por conduzir a um aumento exponencial da Exaustão Emocional, face a conclusões observadas em estudos anteriores.

Grande parte dos inquiridos que se encontravam a trabalhar em contexto remoto, trabalharam acima da média de horas de trabalho nacional (39,5) pelo menos uma ou mais horas, o que permite concluir que houve uma gestão de tempo mais gravosa dos trabalhadores que se encontravam a trabalhar remotamente.

As gerações de trabalhadores mais jovens também possuem índices mais elevados de *burnout*, e sentem-se menos eficazes profissionalmente, o que poderá estar associado ao contexto vivido atualmente. Na verdade, grande parte dos jovens não consegue alugar ou comprar uma casa dada a inflação do mercado imobiliário, o mercado de trabalho está cada vez mais competitivo e saturado e, muitas das vezes, as expectativas de trabalho não são correspondidas, o que gera frustração e desmotivação por parte dos jovens, expondo-os a níveis de *burnout* mais elevados.

O facto de que o mercado de trabalho possui uma realidade completamente diferente da realidade académica, também acaba por fazer com que os jovens se sintam menos preparados quando chegam ao seu primeiro emprego, independentemente das suas *soft e hard skills* adquiridas, ou até mesmo das suas médias académicas. Existe um choque de expectativas que faz com que se sintam menos eficazes profissionalmente, e os coloca sob uma pressão insustentável, dada a conjuntura atual.

Este estudo permite-nos concluir que existem relações entre as variáveis sociodemográficas e o *burnout*, algumas mais significativas que outras. Os trabalhadores mais jovens; do género feminino; que não possuam parceiros; sem filhos; que estudem em simultâneo; com possibilidade de trabalho remoto; com carga horária elevada; ou com vínculos de trabalho temporários; são, de acordo com a presente investigação, os trabalhadores com índices de *burnout* mais elevados e, por consequência, mais preocupantes. Nem todas as variáveis possuem o mesmo peso ou nível de significância, e a existência de alguns desvios-padrão elevados mostra que a tendência não se aplica em todos os casos.

Existem tendências, padrões e correlações significativos, no entanto, é preciso ter em conta que a natureza dos indivíduos possui um peso relevante na contração do *burnout*, identificando algumas características pessoais chave como mais propícias a tal, nomeadamente o perfeccionismo, a competitividade e a necessidade de estar em controlo do seu trabalho, o que demonstra que para além das variáveis sociodemográficas, podem pesar inúmeros outros fatores (Maslach & P. Leiter, 1997; Staten, 2019).

Adicionalmente, confirmo que esta investigação se afirma como uma mais valia a nível pessoal, académico e profissional. Reforço também a ideia de que realmente é

importante a realização de estudos mais aprofundados nesta área, para que as unidades de saúde e até as empresas e os respetivos gestores de Recursos Humanos possam compreender melhor a síndrome do *burnout*, de forma a desenvolver métodos de prevenção e mitigação mais eficazes.

Referências

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (13 ed.). Kogan Page.
- Bährer-Kohler, & Muheim, F. (2013). Burnout for Experts: Prevention in the Context of Living and Working. 37-46.
- Barata, L. (Março de 2020). As Epidemias e as Pandemias na História da Humanidade. *Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa*.
- Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. (L. A. Reto, & A. Pinheiro, Trans.) Lisboa: Edições 70.
- Benevides-Pereira, A. M. (2002). *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Binder, I. (2017). Mindful Prevention of Burnout in Workplace Health Management: Workplace health management interdisciplinary concepts, biofeedback. 5-9.
- Cândido, J., & Rocha, L. (2017). Síndrome de Burnout: As novas formas de trabalho que adoecem. *Psicologia.PT*, 5-8.
- Campos, A. (3 de Agosto de 2020). Maior parte dos pais diz que confinamento aumentou o burnout. *Público*.
- Cotter, C., & Cormack, N. (2013). Managing Burnout in the Workplace: a guide for information professionals. 4-12.
- Davis, M., Eshelman, E. R., & McKay, M. (2008). The Relaxation & Stress Reduction. 20-281.
- Dinheiro Vivo. (22 de Maio de 2020). *Estudo: 3 em cada 5 empresas em Portugal não tinha política de teletrabalho*. Obtido em 21 de Julho de 2020, de Dinheiro Vivo: Estudo: 3 em cada 5 empresas em Portugal não tinha política de teletrabalho
- Felicidade, M. (11 de Outubro de 2018). *Burnout: uma paixão doentia pelo trabalho*. Obtido em 2 de Maio de 2020, de InfoRH: <https://inforh.pt/burnout-uma-paixao-doentia-pelo-trabalho/>
- Ferreira, M. J., & Campos, P. (2009). O Inquérito Estatístico: uma introdução à elaboração de questionários, amostragem, organização e apresentação dos resultados. Um mundo para conhecer os números. *Instituto Nacional de Estatística*, 5-37.

- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 4th ed.
- Idealista. (07 de Novembro de 2019). *Excesso de trabalho e stress contínuo? Como evitar a síndrome de burnout*. Obtido em 21 de Julho de 2020, de Idealista: <https://www.idealista.pt/news/financas/mercado-laboral/2019/11/07/41430-excesso-de-trabalho-e-falta-de-motivacao-os-fatores-de-risco-que-potenciam-a>
- Idealista. (07 de Novembro de 2020). *Excesso de trabalho e stress contínuo? Como evitar a síndrome de burnout*. Obtido em 21 de Julho de 2020, de Idealista: <https://www.idealista.pt/news/financas/mercado-laboral/2019/11/07/41430-excesso-de-trabalho-e-falta-de-motivacao-os-fatores-de-risco-que-potenciam-a>
- Kelly, J. (20 de Agosto de 2020). How To Battle Back Against Burnout. *Forbes*.
- Kohler, S. B. (2013). Peak Performance: Elevate Your Game, Avoid burnout, And Thrive With the New Science of Success. 19-120.
- Leal, K. (14 de 03 de 2020). *A utopia do trabalho remoto com o Coronavírus: não é tão fácil como parece*. Obtido em 21 de 07 de 2020, de Nomadismo Digital Portugal: <https://nomadismodigital.pt/utopia-do-trabalho-remoto-coronavirus/>
- Lima, J. Á., & Pacheco, J. A. (2006). Fazer Investigação: Contributos para a elaboração de dissertações e teses. 13-127.
- LinkedIn. (8 de Outubro de 2020). *Therefour*. Obtido de <https://www.linkedin.com/company/therefour/>.
- Loureiro, H., Pereira, A. N., Oliveira, A. P., & Pessoa, A. R. (Outubro de 2008). Burnout no trabalho. 33-41.
- Lusa. (1 de Junho de 2020). Covid-19: mais de metade dos profissionais de saúde apresenta sinais de burnout e stress, revela estudo. *Público*.
- Manyu, J. (22 de 04 de 2020). *The reason Zoom calls drain your energy*. Obtido em 2020 de 07 de 21, de Remote Control: The reason Zoom calls drain your energy
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica*.
- Maroco, J., & Tecedor, M. (2009). Inventário de Burnout de Maslach para Estudantes Portugueses. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 227-235.
- Marques, A. P., & Chambel, M. J. (2008). Burnout e Engagement em contexto organizacional: Estudos com amostras portuguesas.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 65.

- Maslach, C., & P. Leiter, M. (1997). The Truth About Burnout: How Organizations Cause personal Stress and What to Do About It. 3-102.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual: 4rd Edition*. Mind Garden Inc.
- Mateus, C. (19 de Julho de 2020). Stresse e burnout custam €3,2 mil milhões por ano às empresas. *Expresso*.
- Maximiano, S. (07 de 02 de 2020). *Estudantes em Burnout*. Obtido em 21 de Julho de 2020, de Expresso: The reason Zoom calls drain your energy
- McLaurine, W. D. (2008). A Correlational Study of Job Burnout and Organizational commitment Among Correctional Officers.
- Nagoski, E., & Nagoski, A. (2019). Burnout: The secret of unlocking the stress cycle. 9-14.
- Neckel, S., Schaffner, A. K., & Wagner, G. (2017). Burnout, Fatigue, Exhaustion: Na Interdisciplinar Perspectives on a Modern Affliction. 75-189.
- Ortega, E., Baena, L. R., Fuente, G., Solana, E., Vargas, C., & Jose, U. (25 de Setembro de 2018). Gender, Marital Status, and Children as Risk Factors for Burnout in Nurses: A Meta-Analytic Study. *PMC: US National Library of Medicine*.
- Pereira, A., & Patricio, T. (2016). Guia Prático de Utilização do SPSS – Análise de Dados para Ciências Sociais e Psicologia,.
- Pinheiro, S. (30 de Junho de 2016). *Quase metade dos médicos da região Centro sofre de exaustão emocional*. Obtido em 17 de Julho de 2020, de Público: <https://www.publico.pt/2016/06/30/sociedade/noticia/quase-metade-dos-medicos-da-regiao-centro-sofre-de-exaustao-emocional-1736778>
- Porto, R. (04 de Março de 2020). *Países com menos carga horária são os que têm maior produtividade*. Obtido em 21 de Julho de 2020, de Observador: <https://www.publico.pt/2020/05/13/p3/noticia/ansiedade-angustia-insomnia-efeitos-secundarios-pandemia-estudantes-1915654>
- Potter, B. A. (1980). Preventing Job Burnout: Transforming Work Pressures into productivity. 2-34.
- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Académico.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1998). Manual de Investigação em Ciências Sociais. 188.

- Ramos, F. (25 de Setembro de 2018). *Burnout: um terço dos inquiridos em risco*.
Obtido em 11 de Janeiro de 2019, de Deco Proteste:
<https://www.deco.proteste.pt/saude/doencas/noticias/burnout-um-terco-dos-portugueses-em-risco>
- Reis, B. (2017). Os conteúdos em análise – teorias e práticas da análise de conteúdo. 205-235.
- Rodrigues, C. R. (13 de Maio de 2020). *Ansiedade, angústia, insónia: os efeitos secundários da pandemia nos estudantes*. Obtido em 21 de Julho de 2020, de Público: <https://www.publico.pt/2020/05/13/p3/noticia/ansiedade-angustia-insonia-efeitos-secundarios-pandemia-estudantes-1915654>
- Rosa, E. (9 de Junho de 2020). *Qual a verdadeira dimensão do desemprego em Portugal?* Obtido em 21 de Julho de 2020, de Jornal Tornado: Qual a verdadeira dimensão do desemprego em Portugal?
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 Years of Research and Practice. *Career Development International*, 204-220.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). Utrecht Work Engagement Scale. *UWES Manual*.
- Serviço Nacional de Saúde. (11 de 03 de 2020). Covid-19: Pandemia. *Lusa*.
- Silva, P. (4 de Junho de 2019). *Burnout: Qual o papel dos colaboradores e das empresas?* Obtido em 2 de Maio de 2020, de GiGroup:
<https://pt.gigroup.com/burnout-qual-o-papel-dos-colaboradores-e-das-empresas/>
- Souza, B. M., Helal, H. D., & Paiva, C. K. (2017). Burnout e jovens trabalhadores. *Journal of Occupational Therapy*, 751-763.
- Staten, A. (2019). *Combating Burnout: A guide for medical students and junior doctors*. London: CRC Press.
- Stemler, S. (2001). An overview of content analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 7.
- Umoh, R. (19 de Novembro de 2019). *Nearly 40 percent of employees are so burned out they want to quit—and work-life balance isn't to blame*. Obtido de CNBC: Make It: <https://www.cnbc.com/2018/11/19/why-nearly-40-percent-of-employees-are-so-burned-out-they-want-to-quit.html>
- Veríssimo, L., & Poeira, A. (2012). Tipologia de perfis socioprofissionais e a identificação profissional numa organização de saúde. *Revista portuguesa de saúde pública*, 143-148.

Anexos

Anexo 1.

Inquérito

Parte I

Idade *

- < 25
- 26 a 35
- 36 a 45
- 46 a 55
- > 56

Género *

- Feminino
- Masculino
- Outro

Estado Civil *

- Solteiro(a)
- Casado(a)/União de Facto
- Divorciado(a)/Separado(a)
- Viúvo(a)

Tem filhos/dependentes? *

- Sim
- Não

Tipo de Profissão *

- Empregado (Privado)
- Empregado (Público)
- Trabalhador Independente/Conta Própria
- Outros

Também é estudante? *

- Sim
- Não

Setor profissional *

- Comércio, Transporte, Alojamento e Restauração
- Informação e comunicação
- Serviços financeiros e seguros
- Imobiliário
- Atividades científicas e tecnológicas
- Administração Pública (educação, saúde, defesa e serviços sociais)
- Artes, atividades recreativas e outras
- Indústria (Não construção)
- Construção
- Agricultura
- Outros

Habilitações Literárias *

- Sem frequência escolar
- Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Curso Tecnológico/Profissional/Outros
- Bacharelato
- Licenciatura
- Pós-Graduação
- Mestrado
- Doutoramento
- Curso De Especialização Tecnológica
- Outros

Possibilidade de Home Office

(Trabalho a partir de casa) *

- Sim
- Não

Duplo Emprego *

- Não
- Sim (2 empregos)
- Sim (mais que 2 empregos)

Anos na Função Atual *

- < 2 anos
- 2 a 5 anos
- 5 a 10 anos
- 10 a 15 anos
- > 15 anos

Nº de Horas Diárias *

- < 8 horas
- 8 a 10 horas
- 10 a 12 horas
- > 12 horas

Tipo de Horário *

- Fixo
- Rotativo
- Outros

Tipo de Vínculo *

- Efetivo/Sem termo
- Contrato Temporário/ Termo Certo
- Outros

Anexo 2.*Descrição Sociodemográfica da Amostra*

		Contagem	% de N da coluna
Idade	< 25	52	14,8%
	26 a 35	81	23,1%
	36 a 45	97	27,6%
	46 a 55	109	31,1%
	> 56	12	3,4%
Género	Feminino	237	67,5%
	Masculino	114	32,5%
Estado Civil	Solteiro(a)	132	37,6%
	Casado(a)/União de Facto	175	49,9%
	Divorciado(a)/Separado	42	12,0%
	Viúvo(a)	2	0,6%
Filhos/Dependentes	Sim	187	53,3%
	Não	164	46,7%
Tipo de Contrato	Empregado (Privado)	213	60,7%
	Empregado (Público)	105	29,9%
	Trabalhador Independente/Conta	19	5,4%
	Própria		
	Outros	14	4,0%
Estudante em Simultâneo	Sim	56	16,0%
	Não	295	84,0%
Setor Profissional	Comércio, Transporte, Alojamento e Restauração	34	9,7%
	Informação e comunicação	34	9,7%
	Serviços financeiros e seguros	74	21,1%
	Imobiliário	3	0,9%
	Atividades científicas e tecnológicas	14	4,0%
	Administração Pública (educação, saúde, defesa e serviços sociais)	106	30,2%
	Artes, atividades recreativas e outras	2	0,6%
	Indústria (Não construção)	10	2,8%
	Construção	4	1,1%
	Agricultura	1	0,3%
	Outros	69	19,7%
Habilitações Literárias	Ensino Básico	3	0,9%
	Ensino Secundário	83	23,6%

	Curso	20	5,7%
	Tecnológico/Profissional/Outros		
	Bacharelato	8	2,3%
	Licenciatura	136	38,7%
	Pós-Graduação	41	11,7%
	Mestrado	47	13,4%
	Doutoramento	6	1,7%
	Curso de Especialização	3	0,9%
	Tecnológica		
	Outros	4	1,1%
Possibilidade de Home Office	Sim	275	78,3%
	Não	76	21,7%
Duplo Emprego	Não	320	91,2%
	Sim (2 empregos)	27	7,7%
	2 (mais que dois empregos)	4	1,1%
Anos na Função Atual	< 2 anos	83	23,6%
	2 a 5 anos	53	15,1%
	5 a 10 anos	48	13,7%
	10 a 15 anos	44	12,5%
	> 15 anos	123	35,0%
Nº de Horas Diárias	< 8 horas	108	30,8%
	8 a 10 horas	191	54,4%
	10 a 12 horas	36	10,3%
	> 12 horas	16	4,6%
Tipo de Horário	Fixo	260	74,1%
	Rotativo	50	14,2%
	Outros	41	11,7%
Tipo de Vínculo	Efetivo/Sem Termo	261	74,4%
	Contrato Temporário/Termo Certo	64	18,2%
	Outros	26	7,4%

Anexo 3.

Anexo 3.1

	Baixo	Moderado	Elevado
Burnout	<1,33	1,34 – 2,43	>2,43
Exaustão Emocional	<2,0	2,1 – 3,19	>3,20
Cinismo	<1,0	1,01 – 2,19	>2,20
Eficácia Profissional	>4,0	4,01-4,99	>5,0

Tabela 1: Índice de Burnout por Dimensão

Fonte: (McLaurine, 2008).

Anexo 3.2

	N	Nº Itens	α
Burnout ¹	351	16	,887
Exaustão Emocional	351	5	,935
Cinismo	351	5	,788
Eficácia Profissional	351	6	,759

Tabela 2: Consistência Interna

Nota: α = Alpha de Cronbach

¹Para o cálculo da dimensão do *burnout*, os itens correspondentes à Eficácia Profissional foram invertidos.

Anexo 3.3

Teste de KMO e Barlett			
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.			,880
Teste de esfericidade de Barlett	Aprox. Aqui-Quadrado		3151,411
		gl	120
		Sig.	,000

Tabela 3: Teste de KMO e Barlett

Anexo 3.4

	M	DP
Burnout	1,9551	1,0530
Exaustão Emocional	2,8120	1,6567
Cinismo	2,1670	1,4508
Eficácia Profissional	4,9354	,9114

Tabela 4: Medidas de tendência central dispersão e normalidade das Dimensões do Burnout