

MESTRADO EM
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

**CONFLITO TRABALHO-FAMILIA, STRESS
PROFISSIONAL E SÍNDROME DE BURNOUT: UM
ESTUDO SOBRE OS PROFISSIONAIS DA ÁREA
FINANCEIRA**

SARA CRISTINA DA SILVA ANTUNES SANTOS

OUTUBRO - 2020

MESTRADO EM
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

**CONFLITO TRABALHO-FAMILIA, STRESS
PROFISSIONAL E SÍNDROME DE BURNOUT: UM
ESTUDO SOBRE OS PROFISSIONAIS DA ÁREA
FINANCEIRA**

SARA CRISTINA DA SILVA ANTUNES SANTOS

ORIENTAÇÃO:

**PROFESSORA DOUTORA MARIA JOÃO FERREIRA
NICOLAU DOS SANTOS**

OUTUBRO - 2020

“Como seres humanos, a nossa grandeza não está tanto em sermos capazes de refazer o mundo . . . mas em sermos capazes de nos refazer a nós mesmos.”

– Mahatma Gandhi

Agradecimentos

Em primeiro lugar, um agradecimento muito especial para a minha família, que me apoiou incondicionalmente, acreditou sempre em mim, sem o seu apoio não seria possível a realização deste sonho.

À minha orientadora, Professora Doutora Maria João dos Santos por me ter aceitado neste desafio, pela sua paciência, disponibilidade fora de horas e motivação para que esta fase fosse concluída com um enorme sucesso.

Às minhas amigas, pelo constante apoio e incentivo, e por não me deixarem desistir.

Aos meus colegas de trabalho pela ajuda, compreensão, encorajamento e excelente colaboração, mas principalmente, pela flexibilidade nos dias menos bons.

À minha família do *Crossfit* e *Weightlifting* que me ensinou a ser quem sou, a lutar sem nunca desistir e a ver para além dos limites, um muito especial obrigada.

Ao Afonso, pelo carinho, palavras de motivação, compreensão, conselhos de última hora e paciência ao longo destes meses.

A todas as pessoas que colaboraram neste estudo, que preencheram os inquéritos e se mostraram disponíveis para as entrevistas, um muito obrigada, foram essenciais.

A todos, o meu sincero obrigada pela ajuda e paciência infindável na conclusão desta etapa tão importante na minha vida. Obrigada do fundo do meu coração.

Resumo

Em virtude das inúmeras controvérsias no que concerne à Síndrome de *Burnout* e na qualidade de uma das maiores doenças do Séc.XXI reconhecida pela Classificação Internacional de Doenças, no início de 2020, esta tem um lugar de destaque, nomeadamente na área financeira, uma das áreas mais propícias a sofrer deste fenómeno. Assim, a presente investigação tem como objetivo auferir o papel do conflito trabalho-família/família-trabalho, *stress* profissional e síndrome de *Burnout* em profissionais de área financeira, estudar a relação existente entre estas, assim como, a influencia das características sociodemográficas e profissionais na variação dos níveis de *Burnout*. Considerou-se fundamental a adoção de uma metodologia mista, em razão da complexidade do fenómeno e consequente estudo.

Através do estudo realizado a 255 profissionais da área financeira, por via de um questionário disponibilizado *online* e, a 24 profissionais das mais variadas organizações e áreas do departamento financeiro, por via da realização de entrevistas, concluiu-se que as variáveis independentes (características, conflito trabalho-família/família-trabalho, *stress* profissional) e a variável dependente (síndrome de *Burnout*) estão positivamente correlacionadas. Estes profissionais apresentam níveis moderados de conflito trabalho-família/família-trabalho e *stress* profissional porém, elevado de *Burnout*. Compreende-se igualmente uma relação positiva entre o conflito trabalho-família/família-trabalho e a síndrome de *Burnout*, bem como, do *stress* profissional com o *Burnout*. A eficácia profissional está negativamente correlacionada com o *stress* profissional. No que se refere às características, também estas se encontram correlacionadas com os níveis de *Burnout* nestes profissionais. Devido à área de negócio selecionada, os resultados auferidos podem carecer de generalização ou incompleta transparência. Neste sentido, em estudos e investigações futuras, deve-se ampliar o tamanho da amostra, de forma a abranger outras áreas e assim possibilitar o confronto com outro tipo de organizações.

Em suma, a presente investigação atende a uma lacuna identificada na literatura, uma vez que, até ao momento, não existia qualquer estudo que analisasse e avaliasse a relação entre estas temáticas, demonstrando assim, uma vez mais, a sua pertinência.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*, área financeira, *stress* profissional.

Abstract

Due to the countless controversies regarding Burnout Syndrome as one of the biggest diseases of the 21st century recognized by the International Classification of Diseases, at the beginning of 2020, this has a prominent place, namely in the financial area, one of the most conducive to suffering from this phenomenon. Thus, the present investigation aims to assess the role of work-family / family-work conflict, professional stress, and Burnout syndrome in financial professionals, to study the relationship between them, as well as the influence of socio-demographic and social characteristics. professionals in the variation of Burnout levels. The adoption of a mixed methodology was considered fundamental, due to the complexity of the subsequent study phenomenon.

Through a study carried out with 255 professionals in the financial area, through a questionnaire made available online, to 24 professionals from the most varied organizations and sections of the financial department, through interviews, it was concluded that the independent variables (characteristics, work conflict -family/ family-work, professional stress) and the dependent variable (Burnout syndrome) are positively correlated. These professionals have moderate levels of conflict between work-family / family-work and professional stress, but a high level of Burnout. There is also a positive relationship between the work-family / family-work conflict and Burnout syndrome, as well as professional stress with Burnout. Professional effectiveness is negatively correlated with professional strength. Regarding the characteristics, these are also correlated with the levels of Burnout in these professionals. Due to the selected business area, the results obtained may lack generalization or incomplete transparency. In this sense, in future studies and investigations, it should be to expand the sample size, to cover other areas and thus enable the confrontation with other types of organizations.

In short, the present investigation addresses a gap identified in the literature, since, until now, there was no study that analyzed and evaluated the relationship between these themes, thus demonstrating, once again, its relevance

Keywords: Burnout Syndrome, financial area, professional stress.

Índice

1	Introdução	1
1.1	Introdução	1
2	Revisão de Literatura	5
2.1	A Conciliação Trabalho - Família e Família - Trabalho	5
2.1.1	Definição e Contextualização	5
2.1.2	Consequências	7
2.2	Stress Profissional	8
2.2.1	Definição e Fatores de Risco	8
2.2.2	Consequências	9
2.3	Síndrome de <i>Burnout</i>	10
2.3.1	Definição	10
2.3.2	Causas da Síndrome de Burnout	11
	Características profissionais	11
	Características sociodemográficas e individuais	12
2.3.3	Manifestação e Consequências da Síndrome de <i>Burnout</i>	13
3	Estudo Empírico	15
3.1	Método	15
3.2	Desenho da Investigação	15
3.3	Instrumentos	16
3.4	Amostra	18
4	Resultados	19
4.1	Análise da Fiabilidade das Escalas	19
4.2	Média e Desvio-padrão da Amostra	19
4.2.1	O WFC-FWC	20
4.2.2	O <i>Stress</i> profissional	20
4.2.3	A Síndrome de <i>Burnout</i>	21
4.3	Análise de Correlação entre Variáveis	21
4.4	Análise de Regressão Múltipla	22

5	Discussão	25
5.1	Discussão de Resultados	25
6	Conclusão	31
6.1	Principais Conclusões	31
6.2	Limitações do Estudo	32
6.3	Contributos para a Gestão de Recursos Humanos	33
6.4	Sugestões para Investigações futuras	34
	Bibliografia	35
	Apêndices	41
A	Tabelas	41
B	Perfil Entrevistados e Código Aplicado	53
C	Questionário e Entrevista Aplicados	55

Lista de Figuras

4.1	Características e atributos da Síndrome de Burnout	21
B.1	Descrição do perfil e código atribuído a cada um dos entrevistados . . .	53

Lista de Tabelas

I	Fatores de risco associados ao contexto e conteúdo de trabalho	41
II	Consequências do Stress Profissional <i>Fonte: elaboração própria</i>	42
III	Caracterização sociodemográfica da amostra - quantitativo	42
IV	Caracterização profissional da amostra - quantitativo	43
V	Caracterização profissional da amostra - quantitativo (continuação)	43
VI	Fiabilidade das Escalas	44
VII	Análise descritiva da variável WFC - FWC	45
VIII	Análise descritiva da variável Stress Profissional	46
IX	Análise descritiva da variável Síndrome de Burnout	47
X	Matriz de Correlações	47
XI	Matriz de correlação entre o Stress Profissional e a Eficácia Profissional	48
XII	Matriz de correlação entre as características sociodemográficas e profissionais e a Síndrome de Burnout	49
XIII	Coefficientes de Correlação e proporção de variação explicada pelo modelo - WFC-FWC e a Síndrome de Burnout	50
XIV	Coefficientes de Correlação e proporção de variação explicada pelo modelo - WFC e a Síndrome de Burnout	50
XV	Coefficientes de Correlação e proporção de variação explicada pelo modelo - FWC e a Síndrome de Burnout	50
XVI	Coefficientes de Correlação e proporção de variação explicada pelo modelo - Stress profissional e Eficácia Profissional	50
XVII	Coefficientes de Correlação e proporção de variação explicada pelo modelo - Características sociodemográficas e profissionais e a Síndrome de Burnout	51
XVIII	Coefficientes de Correlação e proporção de variação explicada pelo modelo - Stress e a Síndrome de Burnout	51

Lista de Símbolos

α *Alpha de Cronbach*

Lista de Acrónimos

CI	Cinismo.
EE	Exaustão Emocional.
EP	Eficácia Profissional.
FWC	<i>Family-Work Conflict.</i>
JSS	<i>Job Stress Scale.</i>
MBI	<i>Maslach Burnout Inventory.</i>
MBI-GS	<i>Maslach Burnout Inventory - General Survey .</i>
SAG	Síndrome de Adaptação Geral.
SS	Síndrome de Stress.
WFC	<i>Work-Family Conflict.</i>
WFC-FWC	<i>Work-Family conflict - Family-Work conflict.</i>
WFCS	<i>Work-Family Conflict Scale.</i>

Capítulo 1

Introdução

1.1 Introdução

A síndrome de *Burnout*, enquanto distúrbio de caráter depressivo, resulta de um processo gradual de exaustão e desgaste emocional, seguido de alterações físicas e psíquicas, capaz de abranger qualquer tipo de categoria profissional (Sousa & Mendonça, 2009) e qualquer contexto de trabalho, onde se presenciem elevados níveis de *stress* (Lewin & Sager, 2007). O *Burnout*, afeta tanto o próprio indivíduo, como todos aqueles que o rodeiam e que com ele interagem, dentro e fora do trabalho. Sintomas como, o absentismo, a deterioração das relações sociais e a intenção de saída e abandono da organização e função, são algumas das possíveis reações e consequências do mesmo. Contudo, existem inúmeras outras condições que podem originar o *stress* profissional e, conseqüente, síndrome de *Burnout* nestes profissionais, tais como o excesso de trabalho e responsabilidade, inexistência de progressão na carreira, ambigüidade de papéis, insegurança e instabilidade, conflitos internos e a falta de reconhecimento profissional.

De acordo com variados autores (Bianchi, Schonfeld & Laurent, 2015) a síndrome de *Burnout*, conquista progressivamente maior interesse e preocupação em todo o mundo, na medida em que é uma realidade incontornável do contexto organizacional. Em razão disso, inúmeros investigadores e responsáveis de Recursos Humanos, adotam e dedicam forças sobre o seu estudo, com o objetivo de compreender, colmatar e/ou minimizar as suas possíveis consequências. O *Burnout* é, pois, uma adversidade do hoje com repercussões no amanhã, dado que, diariamente as organizações encontram-se sujeitas a condições e exigências extremas e, prontamente as tendem a transferir para o seu ativo mais importante, o capital intelectual.

Apesar de este ser um dos fenómenos mais preocupantes e graves da atualidade são escasas as investigações que associam o *Work-Family conflict - Family-Work conflict* (WFC-FWC) e *stress* profissional à síndrome de *Burnout* (Dias & Angélico, 2018). Em virtude

da lacuna encontrada e ânsia por aprofundar e engrandecer a literatura a presente investigação tem por objetivo auferir o papel do *Work-Family Conflict* (WFC) e *Family-Work Conflict* (FWC), *stress* profissional e síndrome de *Burnout* em profissionais de área financeira, estudar a relação existente entre estas, assim como, a influencia das características sociodemográficas e profissionais na variação dos níveis de *Burnout*.

Um estudo realizado por Amigo et al. (2014) com 1341 profissionais espanhóis da área da banca, auferiu uma elevada incidência da síndrome de *Burnout*, onde 78% destes profissionais dispunham de predisposição para transtornos mentais. O autor, defende ainda que as mulheres tendem a mostrar níveis mais elevados de *stress* do que os homens, dado que manifestam uma maior sensação de exaustão física e mental.

Aparecida e Isidoro (2014) auferiram em 62 profissionais da área financeira, níveis elevados de *stress* nas dimensões de exaustão emocional e despersonalização, dos quais 40% apresentavam avançados indícios de *stress* e 20% já em *Burnout*. Cerca de 25% sentia-se insatisfeito com a atual situação profissional e não voltaria a escolher a área financeira se tivesse uma nova oportunidade, enunciando como principais fatores, a sobrecarga e excesso de trabalho, pressão no cumprimento de objetivos e *deadlines* reduzidos, carga horária excessiva e relações conflituosas com a chefia e/ou colegas de trabalho.

Petarli, Zandonade e Salaroli (2015) realizaram um estudo com 156 financeiros onde cerca de 40 a 50% vivenciou níveis elevados de *stress* no exercício da sua profissão, associado ao desajustamento de recompensas, excesso e sobrecarga de trabalho, conflitos e problemas de natureza ética e profissional e à insegurança e instabilidade profissional.

O universo da área financeira é pois, frequentemente considerado como um mundo "violento", onde as jornadas de trabalho longas são normais, levar trabalho para casa faz parte e se deixa muitas vezes de viver a vida, originando graves problemas físicos, psicológicos e comportamentais (O'Driscoll, Brough & Kalliath, 2013). Assim, reconheceram-se as seguintes questões como essenciais: "O WFC-FWC influencia negativamente a vida, atitudes e comportamentos dos profissionais da área financeira?"; "A presença de situações de *stress* no trabalho, reflete-se de forma negativa na vida dos profissionais da área financeira?"; "Quais as características mais propícias ao desenvolvimento de *Burnout*?"; "Qual a relação entre o WFC-FWC e a origem e evolução da Síndrome de *Burnout*?"; "Qual a relação entre o *stress* profissional e a origem e evolução da Síndrome de *Burnout*?"; Os profissionais da área financeira são efetivamente um forte grupo-alvo de *Burnout*?

Em virtude da sua complexidade e características, esta área é notada de uma elevada

vulnerabilidade, instabilidade, sobrecarga emocional e exaustão, capaz de influenciar negativamente o desempenho do indivíduo nas suas funções e, consequentes resultados organizacionais (Kalbers & Fogarty, 2005).

Neste sentido, a investigação encontra-se estruturada em sete capítulos. O primeiro capítulo respeita à presente introdução; no segundo é apresentada uma breve revisão de literatura, na qual se exploram as principais definições e assunções inerentes à investigação ("conciliação trabalho-família e família-trabalho", "*stress* profissional" e "síndrome de *Burnout*") e respetivas hipóteses; o terceiro capítulo corresponde ao estudo empírico onde se apresenta o método utilizado e desenho de investigação, assim como os instrumentos e caracterização da amostra; o quarto capítulo alude aos resultados auferidos. Por último, no quinto e sexto capítulos são discutidos os resultados e realizadas as respetivas conclusões, discriminando as limitações do estudo, contributos para a gestão de recursos humanos, assim como, sugestões para investigações futuras. No sétimo capítulo encontram-se os anexos do estudo.

Capítulo 2

Revisão de Literatura

2.1 A Conciliação Trabalho - Família e Família - Trabalho

2.1.1 Definição e Contextualização

A noção de trabalho e o valor que os indivíduos dão a este, tem sofrido colossais alterações ao longo dos anos. Progressivamente, os indivíduos procuram um trabalho não só “financeiramente estável”, mas também, que os valorize e os faça sentir valorizados. É de assinalar que um longo percurso tem sido feito nesta vertente, com vista a uma maior preocupação e valorização pelo bem-estar, e onde outrora, se assumiam as dimensões trabalho e família como separadas, hoje não se pode descurar a sua obrigatória interseção (Pina e Cunha et al., 2018). Cada vez mais, estes representam indiscutíveis fontes de valorização da vida humana, em qualquer cultura e/ou parte do mundo, pelo que, torna-se essencial entender o papel e influência destas dimensões na vida de um indivíduo, assim como a sua relação. Segundo Carlson e Grzywacz (2008) estas podem ser analisadas conforme três grandes perspetivas: positiva, integradora e negativa.

A perspetiva positiva, alude para a facilitação e enriquecimento da relação entre dimensões, divulgando sobretudo os aspetos positivos e vantagens resultantes desta relação para o indivíduo, nomeadamente, melhoria da qualidade de vida no outro papel, baseando-se na ideia de que, quanto mais papéis um indivíduo desempenhar em simultâneo, maiores serão as fontes potenciais de auto-estima e estatuto social. Também a conceção de enriquecimento se encontra presente nesta perspetiva, promovendo a visão de que, quando o indivíduo alcança recursos num dos papéis, estes propiciam a melhoria do desempenho nos restantes.

A perspetiva de integração compreende conceções como a conciliação e o equilíbrio entre ambas, expressando uma visão de igualdade, equidade, ausência de conflito e presença de

enriquecimento, quer para a dimensão profissional quer para a dimensão pessoal. Deste modo, alude não só para o âmbito psicológico centrado no indivíduo, como para o âmbito social do equilíbrio.

Em virtude de o trabalho e a família representarem o foco central da vida dos indivíduos, o conflito entre estes encontra-se vigorosamente presente, tendo sido J. Greenhaus e Beutell (1985) os grandes patronos desta definição. Segundo os autores, esta conceção consiste num conflito interpapéis, na qual as pressões exercidas pelo papel na dimensão profissional e/ou dimensão pessoal são mutuamente incompatíveis, de modo a que a participação num dos papéis dificulta a participação no outro (Forces et al., 2014). Assim, a relação entre as dimensões pode ser analisada segundo uma perspectiva negativa, no sentido em que, os investimentos realizados em uma das dimensões, são incessantemente percecionados como um *trade-off*, dado que há forçosamente uma decisão que beneficiará mais uma face a outra (Pina e Cunha et al., 2018). J. Greenhaus e Beutell (1985) propõem ainda um modelo explicativo do conflito baseado no tempo, tensão e comportamento.

O conflito baseado no tempo verifica-se quando o maior investimento de tempo numa das dimensões implica, inevitavelmente, menos tempo investido na outra, originando um contexto de divergência de interesses entre o indivíduo e a respetiva organização. O conflito baseado na tensão ocorre quando se sente uma determinada inquietação por parte do indivíduo devido às exigências de um dos papéis, pondo mesmo em causa o correto desempenho no outro. O conflito baseado no comportamento refere-se à incompatibilidade de comportamentos esperados e/ou desejados em cada um dos papéis (Greenhaus & Beutell, 1985). A definição apresentada por estes autores alude para o carácter bidireccional do conflito, realçando a distinção do WFC, momento em que o desempenho do papel profissional entra em conflito com o desempenho do papel pessoal, e FWC quando o desempenho do papel familiar interfere com o desempenho do papel profissional (Netemeyer & Boles, 1996; A. Pinto, 2003), comprovado por diversos estudos (Gutek, Searle & Klepa, 1991).

Ao longo da literatura encontram-se estudos que relacionam o WFC e FWC com a síndrome de *Burnout*, porém, sem consonância quanto á direção da relação entre estes, ou seja, se a síndrome de *Burnout* consiste numa consequência ou antecedente do conflito (Kinnunen et al., 2006). Bacharach, Bamberger e Conley (1991) auferiram que o WFC dispõe de um efeito direto no nível do *Burnout*, concluindo que o conflito de papéis manifesta-se como antecedente do conflito e o *Burnout* como consequência.

Num dos estudos de Montgomery et al. (2003), auferiu-se que, o WFC está positivamente correlacionado com as primeira e segunda dimensões da síndrome de *Burnout*, ao passo que, negativamente correlacionado com a eficácia profissional. Deste modo, considera-se

que as exigências num dos papéis potencia o sentimento de WFC, e conseqüentemente, o aumento dos níveis de exaustão emocional e cinismo. Auferiu-se a relação existente entre o WFC-FWC com todas as dimensões do *Burnout* (van Daalen et al., 2009). Esta relação surge baseada na teoria da conservação dos recursos, uma vez que, à medida que o indivíduo sente dificuldades em conciliar as exigências profissionais e pessoais, vivência sentimentos de carência e ameaça de recursos o que originará a manifestação de *Burnout*. Alguns autores exteriorizam a correlação positiva entre o WFC baseado no tempo e a síndrome de *Burnout* (Brauchli, Bauer & Hämmig, 2011). Outros complementam, afirmando que o WFC é estável, enfatizando a consistência do mesmo ao longo do tempo (Namasivayam & Mount, 2004) e, que o WFC surge enquanto um dos fatores de risco que mais instiga a origem e evolução do fenômeno, comparativamente ao FWC (Piko & Mihalka, 2018).

Neste sentido, conclui-se que o *Burnout* surge mais como um antecedente do que uma consequência do conflito e que, existe uma relação entre o WFC-FWC e a síndrome de *Burnout* (Souza & da Silva, 2002), apresentando-se o WFC como o mais predominante e associado a níveis de burnout superiores (Kossek & Ozeki, 1998a). Deste modo, formulam-se as seguintes hipóteses:

H1 – O WFC-FWC correlaciona-se de forma positiva com o *Burnout*.

H2 – O WFC correlaciona-se de forma positiva e mais significativa com o *Burnout*, comparativamente ao FWC.

2.1.2 Consequências

Em virtude das inúmeras metamorfoses no mundo do trabalho e da crescente valorização da dimensão pessoal, o WFC-FWC manifesta-se de forma acentuada, gerando enfáticos efeitos negativos na vida do indivíduo, nomeadamente, ao nível psicológico, físico, comportamental e atitudinal, bem como ao nível organizacional (Cappelli, 1999).

Ao nível psicológico, as principais consequências, compreendem-se em manifestações de sintomas de mal-estar e *stress*, afirmando que existe uma correlação positiva entre o conflito e o *stress* psicológico (Allen et al., 2000; Amstad et al., 2011). Ao nível físico, persevera-se uma correlação positiva entre o conflito e uma saúde frágil, nomeadamente, dores musculares e de cabeça, problemas gastrointestinais, cansaço e privação do sono (Allen et al., 2000; Amstad et al., 2011; Frone, Russell & Cooper, 1997; Grandey & Cropanzano, 1999). Ao nível comportamental as consequências manifestam-se sobretudo pelo aumento do consumo de substâncias, como o tabaco, álcool e café. Allen et al. (2000) defendem que existe uma correlação positiva entre estas, no sentido em que,

quanto maior o conflito, maior é a tendência do indivíduo para o consumo destas últimas. Ao nível atitudinal, subsiste uma correlação negativa entre o conflito e a satisfação profissional, e entre o conflito e o comprometimento organizacional (Allen et al., 2000; Amstad et al., 2011; Kossek & Ozeki, 1998b; Netemeyer & Boles, 1996). Ou seja, quanto maior o conflito existente, menor a satisfação do indivíduo para com o seu trabalho e conseqüente comprometimento. Ao nível organizacional, persistem evidências da correlação positiva entre o conflito e a intenção de *turnover* e entre o conflito e a diminuição de desempenho (Paula Gramacho, 2012).

2.2 Stress Profissional

2.2.1 Definição e Fatores de Risco

Cada vez mais, o trabalho consiste numa dimensão central da vida do indivíduo e a sua principal fonte de rendimento, no sentido em que é através deste que o mesmo satisfaz as suas necessidades e onde despende grande parte do tempo (Seybold & Salomone, 1994). Contudo, também este poderá repercutir-se negativamente, apresentando-se como uma fonte de risco para o indivíduo. Assim, o *stress* profissional, tem vindo a assinalar-se como um dos fenómenos de maior importância e preocupação, em virtude do seu impacto na saúde e bem-estar do indivíduo e, por sua vez, na sustentabilidade das organizações. As primeiras investigações sobre o *stress* relacionado com o trabalho, surgiram na década de 1930 (Hans Selye, 1956), com foco na área de saúde. Segundo este, o *stress* consistia numa Síndrome de Adaptação Geral (SAG) ou Síndrome de Stress (SS). Reed, Edelwiche Brodsky (1981), definem o *stress* profissional como um estado emocional e psicológico negativo, associado a sentimentos de exaustão, decepção e angústia no trabalho.

Segundo Selye (1976), o fenómeno de *stress* caracteriza-se por três grandes etapas, sendo essas, o alerta, a resistência e exaustão. A primeira etapa, sucede quando o indivíduo vivencia uma fonte de *stress*, provocando no mesmo uma sensação de desequilíbrio interior. A segunda etapa, traduz-se no esforço de o próprio corpo e organismo recuperar o equilíbrio, anteriormente suprimido, porém, a possível não recuperação desse estado originará a terceira e última etapa. A "exustão" singulariza-se por uma deterioração dos sintomas verificados na primeira, originando elevadas alterações, distúrbios e doenças (Malagris & Cabra, 2006). No entanto, Malagris e Cabra (2006) identificam ainda uma quarta etapa, designada por "quase – exaustão", que se verifica quando o indivíduo não dispõe dos mecanismos e capacidades necessárias para se adaptar às novas condições e particularidades.

Segundo a *European Agency for Safety and Health at Work* (2010) o *stress* posiciona-se no 2º lugar entre os problemas de saúde mais frequentes relacionados com o trabalho,

afetando cerca de 28% profissionais em toda a Europa e com custos superiores aos vinte mil milhões de euros, dados estes que se têm vindo a multiplicar nos últimos anos. Este aumento decorre, quer do contexto de trabalho, quer do próprio conteúdo e/ou natureza. Assim, estima-se que as perturbações associadas ao *stress* profissional custem às organizações 10% dos seus rendimentos (Dyck, 2001). A Tabela I, conforme em anexo, sintetiza os fatores de risco mais comuns associados ao *stress* profissional.

Seabra (2008) assevera que a exposição a situações de *stress* possui uma relação positiva com a síndrome de *Burnout*. Porém, ao contrário, da sua relação com as duas primeiras dimensões, esta manifesta-se negativamente com a eficácia profissional (terceira dimensão). Assim, desenvolvem-se as seguintes hipóteses:

H3 – O *stress* profissional correlaciona-se positiva e significativamente com a síndrome de *Burnout*.

H4 - O *stress* profissional correlaciona-se de forma negativa e significativa com a terceira dimensão da síndrome de *Burnout* - Eficácia Profissional.

2.2.2 Consequências

O *stress* tem repercussões quer no âmbito individual, ao nível físico, emocional, cognitivo e comportamental, quer no âmbito organizacional.

No âmbito individual, quando o mesmo se encontra sujeito a elevadas e prolongadas situações de *stress*, o próprio corpo e organismo manifesta-se negativamente, através de, dores musculares, redução dos níveis de energia, oscilações de peso, tiques nervosos, queda de cabelo e pestanas, redução do desejo sexual, variações de apetite, distúrbios gastrointestinais, alergias, infeções e um aumento do risco de preeminência de doenças cardiovasculares e de perturbações psicológicas e/ou psiquiátricas (Cooper2001OrganizationalSA).

Ao nível emocional surgem sintomas como raiva, desilusão, agitação, frustração, irritabilidade, ansiedade, medo, sofrimento, sensação de perda de controlo, baixa autoestima, distanciamento social e afetivo, cansaço psicológico, pensamentos negativos, alterações de humor, esgotamento e depressão (Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001).

Segundo Schaufeli e Enzman (Queirós, 2005a) ao nível cognitivo, advêm alterações principalmente ao nível psicológico, nomeadamente, dificuldades de concentração e memorização, excessiva preocupação, pensamentos sem lógica e/ou fio condutor, dificuldade na definição de prioridades, mau arbítrio e ceticismo. Ao nível comportamental, surgem indícios como, a perda da eficiência no trabalho e função, negligência, abuso no consumo de

substâncias, dificuldade em relaxar e constante nervosismo, comportamentos agressivos e procrastinação (Hespanhol, 2005).

No âmbito organizacional, os efeitos evidenciam-se por meio de um fraco desempenho profissional, elevadas taxas de *turnover* e absentismo, aumento do número de greves e pedidos de reforma antecipadas, sentimentos de indiferença, dificuldade nas relações interpessoais, diminuição da qualidade de trabalho apresentada e comportamentos agressivos (Cooper, Dewe & O’Driscoll, 2001). Em suma, a Tabela II presente em anexo, resume as consequências mencionadas, quer para o indivíduo quer para a organização.

2.3 Síndrome de *Burnout*

2.3.1 Definição

O conceito de *Burnout* surgiu nos Estados Unidos da América em 1974, por Freudemberger, associando-se a sentimentos de esgotamento, desilusão e exaustão (Carlotto et al., 2012). Porém, foi Christina Maslach em 1976, no Congresso Anual da Associação Americana de Psicologia (Landeiro, 2011), que desenvolveu e aprofundou este conceito em contexto da psicologia social e das organizações, através da criação de um instrumento de avaliação, o *Maslach Burnout Inventory* (MBI).

No decorrer dos anos, foram vários os autores que tentaram chegar á consonância quanto à melhor definição de *Burnout*, enquanto estado ou processo (Enzmann et al., 1998). Deste modo foram distinguidas duas definições de *Burnout*, uma enquanto estado e outra enquanto processo (Marques-Pinto & Chambel, 2008).

As concepções de *Burnout* enquanto um estado, anseiam coletar um conjunto de sintomas, que quando relacionados e especificando uma circunstância negativa, permitem reconhecer o mesmo como uma síndrome (Enzmann et al., 1998). Segundo Maslach e Jackson (Enzmann et al., 1998) o *Burnout* apresenta-se na qualidade de uma síndrome multidimensional “de exaustão emocional,despersonalização e redução da realização pessoal”. Segundo Enzmann et al. (1998) , a síndrome de *Burnout* define-se como um estado negativo constante presente no indivíduo, refletindo-se em sentimentos de exaustão, sofrimento e redução de eficiência e motivação.Pines e Aronson (1988) apresentam o *Burnout* como “um estado de exaustão física, emocional e psicológica, gerada por um extenso comprometimento em situações emocionalmente desgastantes”. Schaufeli, Leiter e Maslach (2008) defendem que o carácter gradual da síndrome de *Burnout*, manifesta-se em sequência de situações de trabalho emocionalmente desgastantes e do desajustamento entre as expectativas e intenções do indivíduo e a realidade laboral.

Segundo Cherniss (Enzmann et al., 1998) o *Burnout* deve ser analisado enquanto processo “em que as práticas e comportamentos do indivíduo se alteram de forma negativa em resposta às exigências impostas”. Complementa ainda, que este possui três importantes estados. Primeiramente ocorre um desequilíbrio entre os recursos que dispõe e as exigências impostas, num segundo momento advém o desgaste emocional e exaustão onde o indivíduo se comporta de forma automatizada e desinteressada e, finalmente, numa última fase, o momento de perda de realização pessoal e diminuição da eficiência e eficácia do indivíduo. Etzion (Enzmann et al., 1998) apresenta o *Burnout* como um processo contínuo de desgaste psicológico.

Apesar de a síndrome de *Burnout* não se expressar de forma idêntica em todos os indivíduos e de existirem inúmeras definições quanto a esta, comumente, considera-se que o *Burnout* resulta de discrepâncias entre as expectativas e esforços do indivíduo resultando em sentimentos de exaustão, sofrimento, reduzida motivação e realização pessoal e profissional (M. Costa Madeira Queiros, 2008).

2.3.2 Causas da Síndrome de *Burnout*

Características profissionais

Segundo Freudenberger (M. Costa Madeira Queiros, 2008) indivíduos mais dedicados e comprometidos com o trabalho apresentam maior tendência a vivenciarem o *Burnout*, dado que propendem a viver o trabalho de forma mais intensa e a encará-lo como a razão e sentido da sua vida. Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) reforçam a visão anterior, afirmando que indivíduos com elevadas expectativas organizacionais e objetivos díspares da realidade, são mais propensos a vivenciar elevados níveis de *Burnout*. Maslach e Leiter (1997) defendem que, quanto maior a discrepância entre o indivíduo e o trabalho, maior é o risco de o mesmo vivenciar este fenómeno. Neste sentido, identificaram seis fatores capazes de motivar o desenvolvimento de *Burnout*, designadamente:

1. Sobrecarga de trabalho - Caracteriza-se por uma carga de trabalho exigente e excessiva que, quando desajustada às competências e capacidades profissionais do indivíduo podem comprometer a sua eficiência e eficácia. Esta sobrecarga leva o indivíduo à exaustão e, conseqüentemente, ao esgotamento emocional, impossibilitando-o de responder com qualidade e excelência ao que lhe é exigido. Segundo Schaufeli (M. Costa Madeira Queiros, 2008) esta correlaciona-se com a primeira dimensão de *Burnout*, a exaustão emocional (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).
2. Pouca autonomia e controlo - Caracteriza-se pela diminuta liberdade e autonomia

por parte do indivíduo sob os recursos e meios essenciais à realização do seu trabalho. Fatores como a fraca presença e influência na tomada de decisão e escassez de informação, repercutem-se igualmente, no desenvolvimento de *Burnout*. Segundo Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) este correlaciona-se de forma negativa com o *Burnout*.

3. Ausência de apoio e sentimento de equipa – Caracteriza-se pela perda do sentimento de relacionamento e pela falta de apoio em contexto de trabalho, repercutindo-se num distanciamento social.
4. Inexistência de recompensas - Por vezes, os indivíduos não são devidamente recompensados, conforme o seu *know-how* e/ou categoria profissional, despertando nestes um sentimento de insatisfação e elevados níveis de *Burnout*. Porém, as recompensas extrínsecas não são, por si só suficientes para motivar e satisfazer um indivíduo. (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).
5. Falta de justiça e conflito de valores – Caracteriza-se pela ausência do sentimento de justiça e pela discordância entre as exigências do trabalho e os princípios e ideais do indivíduo, refletindo-se negativamente na autoestima do mesmo e em elevados níveis de *Burnout*. Este fator encontra-se associado às três dimensões da síndrome de *Burnout*.

No entanto, não se podem analisar estes fatores isoladamente, uma vez que, também estes se relacionam com características e traços pessoais.

Características sociodemográficas e individuais

Segundo Pines e Aronson (M. Costa Madeira Queiros, 2008), os indivíduos experienciam distintos níveis de *Burnout* e reagem e atuam perante este de variadas formas. Neste sentido, segundo Guevara, Henao e Herrera (2004) as características sociodemográficas surgem enquanto fator de risco determinante na origem e evolução da síndrome de *Burnout*.

Assim, a idade apresenta-se como uma das características sociodemográficas predominantes no desenvolvimento da síndrome de *Burnout*. Maslach e Jackson (M. Costa Madeira Queiros, 2008) constataram que indivíduos mais jovens denotam níveis mais elevados de *Burnout* comparativamente aos restantes. A justificação resulta da maior probabilidade deste fenómeno manifestar-se no início de carreira, isto é, se os indivíduos não forem capazes de enfrentar os obstáculos e inconvenientes logo de início, não aguentarão viver e trabalhar nessas condições, acabando, inevitavelmente, por desistir (M. Costa Madeira Queiros, 2008). Relativamente ao género, é essencial destacar o conflito de papéis

como uma das razões de maior *stress* vivido pelas mulheres, em virtude da procura pela conciliação entre a vida profissional e pessoal (M. Costa Madeira Queiros, 2008). No que concerne ao estado civil, Maslach e Jackson (M. Costa Madeira Queiros, 2008) aferiram que indivíduos solteiros e divorciados apresentam níveis mais elevados de *Burnout* em comparação com indivíduos casado e/ou em união de facto.

Revelou-se ainda, que indivíduos com elevado nível de escolaridade vivenciam níveis de *Burnout* mais elevados, em virtude de maiores responsabilidades. Quanto ao número de anos na função, Huebner e Mills (Melo, Gomes & Cruz, 1999) afirmam que indivíduos com pouco tempo de trabalho experienciam níveis mais elevados de *Burnout*. Varoli e Souza (Queirós, 2005b) deslindaram uma significativa correlação entre o número de horas de trabalho e a síndrome de *Burnout*, ou seja, indivíduos que regularmente fazem horas a mais, apresentam níveis mais elevados de *Burnout*.

As características individuais, como a personalidade, surgem como um fator de risco propício ao desenvolvimento da síndrome de *Burnout*, uma vez que, determinados perfis e características estão mais predispostos à evolução deste fenómeno. Assim, indivíduos fortemente competitivos, ativos e com baixos níveis de paciência, mostram-se mais propensos ao *Burnout*, especialmente na dimensão de exaustão emocional. Tem sido igualmente indigitada a forte ligação entre o *Burnout* e o neuroticismo, associado a características como, preocupação, hostilidade, autoconsciência, exaustão, depressão e instabilidade (Braz, 2007). Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) apresentam também o *locus* de controlo como uma variável preponderante para o desenvolvimento de *Burnout*, no sentido em que indivíduos com um *locus* de controlo externo associam-se a níveis de *Burnout* mais elevados, face a indivíduos com *locus* de controlo interno. Por fim, a adoção de estratégias de *coping* de fuga ou centradas nas emoções resultam em níveis mais elevados de *Burnout*. Neste seguimento, formula-se a seguinte hipótese:

H5 – Os profissionais da área financeira denotam entre si diferentes níveis de *Burnout*, em virtude das suas características sociodemográficas e profissionais.

2.3.3 Manifestação e Consequências da Síndrome de *Burnout*

São inúmeros os estudos sobre a síndrome de *burnout* enquanto combinação de exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal. Esta tem vindo a ser associada à noção de que, quando os indivíduos percebem situações de maior *stress*, manifestam uma maior predisposição para o fenómeno, pondo em causa a sua saúde (Bianchi, Schonfeld & Laurent, 2015).

Freudenberger (1974) apresenta os sintomas de *Burnout* enquanto físicos e comportamentais. Os sintomas físicos são, a exaustão, cansaço, dores de cabeça, distúrbios gastrointestinais e sono e dificuldades respiratórias. Os sintomas comportamentais, manifestam-se através de raiva, irritação, frustração e alterações repentinas de humor.

Segundo Queirós (2005), os seus sintomas classificam-se em, psicossomáticos (cansaço excessivo, perturbações gastrointestinais, dores musculares), comportamentais (*turnover*, comportamentos imprudentes, dependência de substâncias), emocionais (irritabilidade, dificuldades de concentração, distanciamento afetivo) e defensivos (indiferença e desinteresse, negação de emoções).

No entanto, Schaufeli e Enzman (Queirós, 2005b) classificam os sintomas de *Burnout* em cinco âmbitos, nomeadamente em, afetivos (depressão, exaustão emocional, ansiedade, insatisfação com o trabalho), cognitivos (falta de energia, sentimentos de impotência e insucesso, baixa auto-estima, cinismo), físicos (dores de cabeça, perda/ganho de apetite, distúrbios do sono, perturbações sexuais, problemas cardíacos e gastrointestinais), comportamentais (hiperatividade, impulsividade) e motivacionais (desilusão, indiferença), com consequências aos níveis individual, interpessoal e organizacional.

Gil-Monte (2003) defende que os sintomas de *Burnout* refletem-se a dois níveis: individual e organizacional. A nível individual compreendem-se sintomas físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos, porém, o seu estado e frequência variam conforme características pessoais específicas (genética, princípios éticos e valores), fatores ambientais (contexto e conteúdo de trabalho) e, da fase em que o indivíduo se encontra no fenómeno. A nível organizacional, aludem-se a questões como a diminuição do interesse, esforço e energia despendidos por parte do indivíduo na realização do seu trabalho, decréscimo de satisfação e comprometimento do mesmo e intenções de *turnover* e absentismo.

Finalmente, Maslach e Schaufeli (M. Costa Madeira Queiros, 2008) e Schaufeli e Bunk (M. Costa Madeira Queiros, 2008) asseveram cinco fatores capazes de descrever o *Burnout*: preeminência de sintomas emocionais, como exaustão emocional, depressão e ansiedade; preeminência de sintomas psicológicos e comportamentais, como alterações do estado de humor, dificuldades de concentração, aversão à mudança e aumento de *turnover*; os sintomas variam consoante as especificidades do contexto e conteúdo de trabalho; os sintomas não afetam um perfil específico de indivíduos; em consequência deste distúrbio, contata-se um decréscimo na performance e qualidade dos resultados apresentados.

Capítulo 3

Estudo Empírico

3.1 Método

As variáveis WFC-FWC, *stress* profissional e *Burnout* são progressivamente alvo de infinitos estudos e investigações, porém nunca analisadas em simultâneo e a respetiva relação. Deste modo, o presente estudo procurou aprofundar e desenvolver os seguintes objetivos:

1. Analisar a influência das características sociodemográficas e profissionais nos níveis de *Burnout*
2. Identificar as fontes de WFC-FWC nos profissionais da área financeira
3. Identificar as fontes de *stress* profissional nos profissionais da área financeira
4. Avaliar a relação entre o WFC-FWC, o *stress* profissional e a síndrome de *Burnout*

No seguimento da revisão de literatura e objetivos enunciados contemplaram-se quatro variáveis, nomeadamente, uma variável dependente e três variáveis independentes.

1. Variável independente 1 (V1) – WFC-FWC
2. Variável independente 2 (V2) – *Stress* Profissional
3. Variável independente 3 (V3) - Características sociodemográficas e profissionais
4. Variável dependente (VD) - Síndrome de *Burnout*

3.2 Desenho da Investigação

Aquando na escolha da metodologia a adotar, tomaram-se em atenção três aspetos, nomeadamente, a informação disponível, as questões e objetivos traçados e respetiva complexidade. Esta investigação, evidencia-se pela utilização de uma metodologia mista. Esta, é, não - experimental, uma vez que não se objetiva manipular as variáveis; transversal

em virtude de a causa e efeito ocorrerem em simultâneo; descritivo e correlacional, pois, debruça-se sobre o estudo relacional de quatro variáveis, sem que ocorra a intervenção e influência ativa do investigador e, finalmente, exploratório.

Na metodologia quantitativa optou-se pela utilização do questionário, disponibilizado *online*, através da plataforma *MicrosoftForms*, o que facultou o seu preenchimento e a sua acessibilidade. A divulgação do mesmo foi realizada através das redes sociais (*Facebook* e *LinkedIn*) dado, ser o método mais holístico, face à situação social e económica mundial (COVID-19). O levantamento e recolha de dados ocorreu entre os meses de maio e julho de 2020. Posteriormente, procedeu-se ao seu tratamento e análise através de programação em linguagem *Python* e ao *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)*.

Em virtude da complexidade do fenómeno de *Burnout* e dos restantes contrutos, a pesquisa qualitativa mostrou-se uma ferramenta eficaz e fundamental para complementar o conhecimento auferido através da análise quantitativa. Nesta lógica, priorizou-se o recurso à entrevista, procurando através da rede social *LinkedIn*, profissionais da área financeira disponíveis para participar na investigação. Após a seleção dos mesmos, procedeu-se ao agendamento da respetiva entrevista, a realizar por *Skype*, entre julho e agosto de 2020. O terceiro momento caracterizou-se pela leitura e transcrição integral dos dados recolhidos, com recurso ao programa *MAX Qualitative Data Analysis (MAXQDA)*. Posteriormente, a informação foi imputada à respetiva categoria e subcategoria, convertendo-se em excertos alusivos à dimensão em análise.

Apesar de a metodologia qualitativa promover um percurso científico favorável à compreensão de um fenómeno tão complexo como o *Burnout*, a utilização da mesma no âmbito das ciências socioeconómicas é ainda muito circunscrita e pouco utilizada. Desta forma, a presente investigação mostra-se uma ótima oportunidade para aprofundar e complementar a informação existente.

3.3 Instrumentos

No seguimento da revisão de literatura, foi elaborado um questionário constituído por cinco partes. Primeiramente é apresentada uma introdução com vista a informar os inquiridos sobre o objetivo da investigação, as questões centrais e o respetivo conteúdo. Nas segunda e terceira partes são apresentadas questões referentes à caracterização sociodemográfica e profissional da amostra. Após a caracterização da amostra, optou-se pela adoção de três escalas, designadamente, o *Work-Family Conflict Scale (WFCS)*, *Job Stress Scale (JSS)* e o *Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)*.

3.3. Instrumentos

O WFCS destina-se ao estudo da relação trabalho-família e respeita à versão adaptada e traduzida para a língua portuguesa da escala de Carlson, Kacmar e Williams (2000). Optou-se por estudar somente os itens relativos ao WFC e FWC. Esta inclui 18 itens, cujos itens são respondidos através da escala de *Likert* de 1 a 5, em que 1 “Discordo fortemente” e 5 “Concordo fortemente”. Estes estão organizados em seis sub-escalas aptas a mensurar as dimensões de conflito com base no tempo, tensão e comportamento, em ambos os sentidos.

A segunda escala, alude à variável *stress* profissional, elegendo-se a JSS, enquanto versão adaptada e traduzida para português da Escala de *Stress* no Trabalho. Esta inclui 17 itens, em que cinco itens avaliam o estado psicológico, seis avaliam o estado de controlo e os restantes avaliam o sentimento de apoio. Nos cinco itens referentes ao estado psicológico, quatro referem-se a questões quantitativas, como o tempo e a velocidade no exercício da função. Nos seis itens referentes ao controlo, quatro respeitam ao manuseio e desenvolvimento de competências, enquanto que os restantes aludem ao poder na tomada de decisão. Os itens são igualmente respondidos segundo uma escala de *Likert* de 1 a 4, em que 1 “Frequentemente” e 4 “Nunca/quase nunca”.

A síndrome de *Burnout*, enquanto foco principal desta investigação, foi explorada através do MBI com especial foco no MBI-GS, elaborado por Maslach e Jackson, em 1981. O MBI-GS caracteriza-se por 16 itens, referente a sentimentos alusivos ao trabalho, dividindo-se três grandes dimensões: Exaustão Emocional (EE); Cinismo (CI); Eficácia Profissional (EP). A dimensão EE compreende questões respeitantes à fadiga emocional e física do indivíduo, sem aludir às pessoas como a causa desse sentimento, ao contrário, da dimensão CI que aponta para o distanciamento e indiferença face ao trabalho ao invés das relações interpessoais criadas nesse meio. A EP surge como a dimensão divergente das anteriores, uma vez que alude para a realização profissional passada e presente do indivíduo. A frequência com que cada sentimento se manifesta é avaliada de acordo com a escala de *Likert* de 0 a 6, em que 0 “nunca” e 6 “todos os dias”.

Relativamente, às entrevistas, estas encontram-se igualmente divididas em cinco momentos, e apresentam uma duração aproximada de 45 minutos. Num primeiro momento é apresentando o objetivo e questões iniciais da investigação, assim como, reforçada toda a sua confidencialidade. No momento seguinte, optou-se pela realização de questões de índole sociodemográfica e profissional, contando esta com 15 itens. O terceiro momento compreendeu perguntas respeitantes ao conflito trabalho-família/família-trabalho. Num quarto momento, questionou-se sobre quais as características e competências necessárias para sobreviver na área financeira, os maiores problemas/dificuldades e como estes se comportam e lidam perante as adversidades e, possíveis consequências. O quinto e

último momento teve como objetivo perceber a opinião dos indivíduos no que concerne à síndrome de *Burnout* e, as principais alterações, ao nível pessoal e profissional que possam ter sentido desde o início da sua atividade profissional até então. Somente neste momento, foi referido o termo *Burnout*, dado que o intuito foi ocasionar a abertura aos processos cognitivos dos indivíduos, sem que os conceitos e termos referidos sugestionassem as suas respostas. Na última questão, foram divulgados cinco fatores de risco capazes de influenciar o indivíduo, e solicitado que escolhessem dentro desses, os que, no seu caso e opinião, maior influência teriam na sua vida.

3.4 Amostra

No âmbito do estudo quantitativo, foram preenchidos e recolhidos 255 questionários pelas mais variadas organizações (banca, *marketing*, saúde, advocacia, consultoria, etc.) e áreas do departamento financeiro.

Segundo Tabela III (anexo) a amostra é constituída por 255 profissionais, com idades compreendidas entre os, menos de 25 (38,8%) e mais de 60 anos, com maior e menor expressão, respetivamente. Na sua maioria, indivíduos de sexo masculino (57,6%) e solteiros (74,9%). O grosso detém o grau de licenciatura (46,7%) e sem dependentes (87,1%). A categoria profissional com maior expressão respeita à área de contabilidade (38,4%) seguido de Auditoria/ Tax Legal/ Assurance (28,6%), dos quais 25,1% detém funções de chefia. A generalidade possui um “contrato sem termo” (78%) e encontra-se na área financeira à cerca de 1 - 4 anos (49%), assim como na organização a 1 – 4 anos (54,5%). Conforme Tabela V (anexo) 74,5% (190) afirmam trabalhar mais de oito horas diárias, mas menos de dez. Quanto à questão se já equacionou mudar de profissão, a maioria respondeu “Sim” (60,8%). Cerca de 72,9% respondeu “Sim” e somente 23,1% “Não” quando questionados sobre uma possível mudança de organização. Na questão “escolheu esta área, porque ” as respostas passam essencialmente por: gosto e interesse pessoal (47,1%); desenvolvimento e progressão de carreira (10,2%); desafio e complexidade (7,8%); oportunidade (5,9%); compreensão do sistema económico (4,3%); remuneração e estabilidade financeira (3,9%); influência (família/amigos) (3,5%) e taxa de empregabilidade (3,5%) .

No âmbito do estudo qualitativo foram realizadas 24 entrevistas, a profissionais da área financeira disponíveis para participar na investigação, das imensas organizações e áreas do departamento financeiro. A Tabela representada pela Figura 3.1 (anexo) revela as características do perfil dos entrevistados e o código aplicado para parafrasear cada um dos mesmos.

Capítulo 4

Resultados

4.1 Análise da Fiabilidade das Escalas

A análise de fiabilidade das escalas foi realizada através do coeficiente *Alpha* de *Cronbach*, enquanto medida de consistência interna capaz de auferir o grau de coerência e uniformidade das respostas dos indivíduos a cada um dos pontos do inquérito (Almeida & Freire, 2008). Este índice pode variar numa escala de 0 a 1, no qual um instrumento é classificado como dispondendo de fiabilidade interna adequada, sempre que $\alpha \geq 0,7$ (Nunnally, 1978).

A partir da Tabela VI, a variável WFC revela um $\alpha \geq 0,81$ o que denota uma adequada consistência interna. Do mesmo modo, a variável FWC ostenta um α de 0,75, o que idem, demonstra a existência de fiabilidade. Relativamente à variável *stress* profissional, constatou-se um valor *alfa* de *cronbach* total de 0,71, ligeiramente inferior em comparação aos anteriores, todavia, sendo este superior a 0,70, revela igualmente, uma consistência interna apropriada. A síndrome de *Burnout* tem um valor *alfa* de *cronbach* total de 0,87, o que, identicamente, mostra que os dados são altamente confiáveis na consistência interna, visto que as variáveis EE, CI e EP dispõem de valores de α superiores a 0,8, evidenciando a primeira dimensão um α de 0,90 .

Em síntese, todas as variáveis em estudo apresentam valores de $\alpha \geq 0,70$. Desta forma, encontra-se assegurada a fiabilidade das escalas, dado que basta que α alcance pelo menos 0,70, para que tal se verifique.

4.2 Média e Desvio-padrão da Amostra

Após corroborar a fiabilidade interna das escalas procedeu-se ao cálculo do mínimo, máximo, média e desvio-padrão das mesmas, em proporção à amostra total.

Conforme os resultados evidenciados na Tabela VI (anexo) infere-se que, os inquiridos reconhecem a presença das três variáveis, porém de modo distinto, uma vez que os valores médios das mesmas apresentam importantes oscilações. A variável WFC-FWC ostenta uma média total de 3,1 e desvio-padrão 0,9, em virtude do elevado peso de WFC (Média=3,5 e Desvio padrão=1,0) comparativamente ao FWC, repercutindo-se consideravelmente na média total da variável. No tocante ao *stress* profissional, este evidencia uma média de 1,6 e desvio padrão 0,6 não tendo grande expressão relativamente às restantes variáveis em estudo. Em referência à síndrome de *Burnout* esta denota uma média total de 4,2 e desvio-padrão 1,7 (EE - Média=4,2 e Desvio padrão=1,6 ; CI - Média=3,6 e Desvio padrão=1,9 ; EP - Média=4,9 e Desvio padrão=1,5), auferindo-se nos inquiridos avançados indícios de *Burnout*.

Em suma, a síndrome de *Burnout* evidencia a média mais elevada (Média=4,2 e Desvio padrão=1,7) com um valor mínimo 1 e máximo 7, seguido-se o WFC-FWC (Média=3,1 e Desvio padrão=0,9) e o *stress* profissional (Média=1,6 e Desvio padrão=0,6), respetivamente.

4.2.1 O WFC-FWC

De acordo com a Tabela VII (anexo), infere-se que os profissionais da área financeira apresentam relevantes sintomas WFC bem como, em sentido inverso. Calculou-se a média e o desvio padrão para cada afirmação, corroborando-se que numa escala de 1 a 5, todos os itens referentes ao WFC obtiveram médias superiores ao ponto médio da escala, ao invés do FWC, demonstrando a maior presença do primeiro na vida destes indivíduos. “Por vezes, chego a casa demasiado stressado/a para querer fazer algo” foi a afirmação com a média mais elevada (3.94), seguido de “Depois de um dia de trabalho sinto-me demasiado exausto/a para participar em atividades familiares”(3.63).

4.2.2 O *Stress* profissional

No que respeita à variável *stress* profissional, contrariamente à análise anterior, os inquiridos não demonstram elevados sintomas de *stress*, uma vez que os valores médios apresentados são inferiores ao ponto médio da escala, de acordo com a Tabela VIII (anexo). Estes apresentam igualmente pequenas oscilações entre si, à excepção do item "o meu trabalho exige que seja proativo(a) (1.20) o que denota que a generalidade dos inquiridos sente que o seu trabalho é monótono, não sendo exigido deles algum tipo de iniciativa e/ou proatividade. O item com a média mais elevada respeita ao livre arbítrio sobre as tarefas a desempenhar (2.27).

4.2.3 A Síndrome de *Burnout*

Relativamente à Tabela IX (anexo) conclui-se que os profissionais da área financeira ostentam indícios de *Burnout*, demonstrando-se numa escala de 1 a 7, valores superiores ao ponto médio da escala. Na sua generalidade, as médias de cada item são elevadas (4.2, 3.6 e 4.9, respetivamente) o que não espanta, considerando que a área financeira é pois, um dos ramos com maiores níveis de stress e pressão. Através da junção e articulação de todos os elementos e dados auferidos nas etapas anteriores, foi possível retirar-se as palavras mais citadas pelos profissionais da área financeira, quando questionados sobre o conflito entre dimensões, *stress* profissional e *Burnout*, nas quais a posição, elevação e realce das mesmas, remetem para a sua intensidade e força, conforme Figura 4.1.



FIGURA 4.1: Características e atributos da Síndrome de *Burnout* frequentemente mencionados pelos inquiridos
Fonte: Dados da entrevista semiestruturada

4.3 Análise de Correlação entre Variáveis

Com vista a analisar a correlação entre as variáveis priorizou-se o cálculo do coeficiente de correlação de *Pearson*, a fim de explorar se, de fato, existiam relações estatisticamente relevantes entre o WFC-FWC, o *stress* profissional e a síndrome de *Burnout*. O Coeficiente de correlação de *Pearson* (r) permite analisar a intensidade e direção da relação linear entre variáveis quantitativas e reconhece valores entre -1 e 1, sendo que, quanto mais próximo o valor estiver de 1, maior será o grau de correlação entre as variáveis

(Marôco & Garcia, 2006). Consideram-se fracas as correlações com um r menor que 0,25, moderadas quando $0,25 \leq R < 0,50$ e fortes quando r toma valores entre 0,50 e 0,75. Analisando a matriz de correlações (Tabela X, em anexo), verifica-se que as três variáveis estão correlacionadas entre si, sendo as correlações moderadas e estatisticamente significativas ($p < 0,001$), em virtude de $0,25 \leq R < 0,50$.

Os valores aferidos pela correlação de *Pearson* indicam a existência de uma correlação entre o WFC e a síndrome de *Burnout* ($r=0,346$), assim como o FWC ($r=0,003$). Porém, os resultados sugerem, que apesar de ambos estarem positiva e moderadamente correlacionados com o *Burnout*, os inquiridos experienciam de forma mais acentuada e frequente, o WFC. Apesar de a correlação entre o FWC e a síndrome de *Burnout* não ser tão expressiva, estes não deixam de estar positivamente relacionados. Os resultados sugerem que quanto maior for o WFC-FWC maiores serão os níveis de *Burnout* experienciados, dispendo o WFC de uma maior influencia e impacto na vida do profissional. Verificou-se igualmente, uma correlação positiva entre o *stress* profissional e a síndrome de *Burnout* ($r=0,166$). Assim, corrobora-se o *stress* profissional enquanto preditor de *Burnout*, com repercussões ao nível emocional, comportamental, físico e cognitivo do indivíduo.

A partir da Tabela XI (anexo) destaca-se a correlação negativa entre o *stress* profissional e a terceira dimensão da síndrome de *Burnout*, em consequência de, quanto maior o nível de *stress* vivenciado pelo indivíduo, menor o sentimento de eficácia profissional sentido por este último ($r=-0,348$). Do mesmo modo, observa-se a correlação entre o *Burnout* e as variáveis sociodemográficas e profissionais (Tabela XII, em anexo) existindo uma correlação negativa com a idade, o que evidencia que indivíduos mais novos apresentam maior predisposição para sofrer deste fenómeno, assim como na variável tempo na área ($r=-0,013$) e organização ($r=-0,038$). Nesta lógica, conclui-se que indivíduos mais novos e com menos tempo na área e organização apresentam maior probabilidade de vivenciarem o *Burnout*, assim como, profissionais com um nível de habilitações mais avançado ($r=0,033$) e horário de trabalho mais alargado ($r=0,092$).

4.4 Análise de Regressão Múltipla

O modelo teórico proposto procurou compreender o papel do WFC-FWC e *stress* profissional (variáveis independentes) no desenvolvimento da síndrome de *Burnout* (variável dependente), através da análise de regressão linear múltipla. Desse modo, o primeiro passo passou pela análise da regressão do WFC-FWC na síndrome *Burnout*, de modo a asseverar H1 (“O WFC-FWC correlaciona-se de forma positiva com o *Burnout*). O

4.4. Análise de Regressão Múltipla

segundo passo prendeu-se com a regressão do WFC e FWC, enquanto singulares, na variável síndrome de *Burnout*, com o objetivo de analisar H2 ("O WFC correlaciona-se de forma positiva e mais significativa com o *Burnout*, comparativamente ao FWC"). Os terceiro e quarto passos, regeram-se pela regressão do *stress* profissional na síndrome de *Burnout* e *stress* na terceira dimensão do fenómeno, respetivamente, de modo a testar H3 e H4 ("O *stress* profissional correlaciona-se positiva e significativamente com a síndrome de *Burnout*." e ("O *stress* profissional correlaciona-se de forma negativa e significativa com a terceira dimensão da síndrome de *Burnout* - Eficácia profissional"). Finalmente, a análise de regressão das características sociodemográficas e profissionais na síndrome de *Burnout*, de maneira a avaliar H5 ("Os profissionais da área financeira denotam entre si diferentes níveis de *Burnout*, em virtude das suas características sociodemográficas e profissionais").

A hipótese 1 previa a relação positiva entre WFC-FWC e a síndrome de *Burnout*. Neste sentido e atendendo à Tabela XIII (anexo), pode-se concluir que a relação WFC-FWC explica 4,8% da variação da variável dependente (síndrome de *Burnout*) nestes profissionais. O r^2 ajustado enquanto medida complementar ao r^2 , possibilita a exclusão de variáveis independentes pouco explicativas, neste sentido, um R^2 ajustado = 0,045 indica tal como R^2 , que o modelo é apropriado. Deste modo, verifica-se que a hipótese 1 está verificada, uma vez que existe relação entre WFC-FWC e a síndrome de *Burnout*.

A hipótese 2 citava a relação entre o WFC e FWC na síndrome de *Burnout*, aludindo à influência mais acentuada do WFC no fenómeno. Relativamente à dimensão WFC, esta explica 11,9% da variação dos níveis de *Burnout* ($R^2 = 0,119$) um R^2 ajustado igual a 0,116 denota tal como R^2 , que o modelo é adequado (Tabela XIV, em anexo). A variável FWC explica 0% da variação da variável dependente. Assim, a hipótese em estudo encontra-se verificada, uma vez que se corrobora a relação existente entre o WFC e a síndrome de *Burnout*, assim como a sua maior expressividade comparativamente a FWC (Tabela XV, em anexo).

A hipótese 3 referia-se à relação entre o *stress* profissional e a síndrome de *Burnout*. Atendendo aos resultados obtidos na Tabela XVIII (anexo), pode-se observar que o *stress* profissional explica 2,8% da variação do nível de *Burnout* experienciado pelos profissionais da área financeira. Assim, também a hipótese 2 é confirmada, afirmando o *stress* profissional como um bom preditor do fenómeno de *Burnout*.

A hipótese 4 respeitava à relação negativa entre o *stress* profissional e a Eficácia profissional. Assim, de acordo com a Tabela XVI (anexo), pode-se observar que o *stress* profissional explica 12,1% da variação da variável Eficácia profissional. Neste sentido, a hipótese 3 revela-se igualmente confirmada, o que significa que, quanto maior for o *stress*

profissional experienciando por estes profissionais, menor será eficácia demonstrada pelos mesmos.

A hipótese 5 profetizava a relação entre as características sociodemográficas e profissionais e a síndrome de *Burnout*. Com base nos resultados apresentados na Tabela XVII (anexo), pode-se verificar um $R^2 > 0$ em todas as dimensões, explicando todas elas a variação nos níveis de *Burnout* experienciados por estes profissionais. Neste variável em especial, utilizou-se a seleção de regressão *stepwise*. Neste sentido, encontra-se confirmada a hipótese em estudo, o que reflete que, em geral, os profissionais da área financeira vivenciam diferentes níveis e intensidades do fenómeno de *Burnout* consoante as suas características.

No geral, as variáveis apresentadas explicam adequadamente a variância dos níveis de *Burnout*. @

Capítulo 5

Discussão

5.1 Discussão de Resultados

A presente investigação teve como principal objetivo auferir o papel do conflito trabalho-família/família-trabalho, *stress* profissional e síndrome de *Burnout* em profissionais de área financeira, estudar a relação existente entre estas, assim como, a influencia das características sociodemográficas e profissionais na variação dos níveis de *Burnout*. Neste sentido, propõem-se explorar e refletir sobre os resultados apurados confrontando-os com as concepções apresentadas.

De acordo com a literatura, o racional proposto atenta que quanto maior for WFC-FWC, mais acentuado é o nível de *stress*, o que por sua vez está associado a sintomas de *Burnout* mais expressivos (Valério, 2018). Analisou-se de igual forma, a existência de diferenças entre profissionais, em virtude das suas características sociodemográficas e profissionais, todavia, trata-se de um estudo pioneiro, uma vez que, é pouca a informação evidenciada (A. M. Pinto et al., 2017). As concepções existentes fundamentam-se nos estudos de Amigo et al. (2014), afirmando que indivíduos de sexo feminino, mais jovens e com menor experiência, porém com um *background* mais avançado, têm maior probabilidade de sofrerem de *Burnout*, o que poderá indicar que, em virtude de estarem na organização à pouco tempo, tendem a viver fortemente o ambiente e as situações de trabalho e, conseqüentemente a sofrer com estas, assim como as mulheres, poderão sentir maior pressão, em virtude da responsabilidade de sustentar a família, sendo mais exigentes consigo próprias e levando-se ao limite. Analisando em particular cada hipótese, auferem-se:

Hipótese 1: O WFC-FWC correlaciona-se de forma positiva com o *Burnout*

Os dados indicam a existência de uma relação positiva entre WFC-FWC e a síndrome de *Burnout*, isto é, há medida que o conflito em ambos os sentidos aumenta, os níveis de *burnout* vivenciados são igualmente mais elevados. Esta conclusão está de acordo com Sousa e Mendonça (2009) e Montgomery et al. (2003) que apresentam ao longo

dos seus estudos a possível associação entre os construtos, evidenciando o conflito entre dimensões como um forte preditor da síndrome de *Burnout*. Neste sentido, a relação verifica-se, podendo confirmar-se a hipótese 1.

Quando questionados sobre o *worklife balance* e se este era possível na área financeira, as respostas foram unânimes:

"acho que haver um equilíbrio entre o trabalho e a família nesta área, é muito complicado e/ou até raro"(ENCO2)

"Eu acho que é extremamente complicado haver um equilíbrio e é uma das maiores razões de *turnover* nesta área"(ECCO6)

"*worklife balance* é algo difícil de existir nesta área"(ENAD13)

Hipótese 2: O WFC correlaciona-se de forma positiva e mais significativa com o *Burnout*, comparativamente ao FWC

Por sua vez, embora as dimensões tenham uma relação positiva com o fenómeno de *Burnout*, é observável um maior impacto e influencia do WFC. Esta afirmação está de acordo com as indicações apresentadas por Piko e Mihalka que remetem para o WFC enquanto um dos fatores de risco que mais instiga o desenvolvimento de *Burnout*. Nesse enquadramento, a organização desempenha um papel essencial na minoração do fenómeno, debruçando-se sobre a concepção de *Burnout*, a fim de identificar a origem do problema, e colmatá-lo. Perante isto, afirma-se que o WFC conduz a níveis de *Burnout* mais acentuados, em comparação ao FWC, corroborando, de igual forma H2. Através da análise realizada ao discurso dos inquiridos, asseverou-se tal relação:

"sou muitas vezes acusada de só pensar no trabalho (...) cheguei a ter de faltar a festas da escola dos meus filhos por questões de trabalho (...) perdi momentos que jamais conseguirei recuperar e que para eles foram essenciais, assim como tive de deixar os meus filhos doentes ao cuidado dos outros"(ENFPA12)

"Faltei a consultas médicas, reuniões da escola, houve dias em que tive de ficar até mais tarde no trabalho e não pude acompanhar o meu filho nas suas atividades escolares e desportivas, pedindo muitas vezes, a amigos deles para o levarem."(ENAA15)

Hipótese 3: O *stress* profissional correlaciona-se positiva e significativamente com a síndrome de *Burnout*

Os resultados indicam a presença de uma relação positiva entre o *stress* profissional e a síndrome de *Burnout*. Estes legitimam as aceções de autores como Zeinalpour et al. (2014) que referem variáveis como, o ambiente de trabalho, a ambiguidade de papéis, sobrecarga e ritmo de trabalho, enquanto fortes preditores de *stress*, e consequente, *Burnout*. No entanto, esta relação não se verifica de modo significativo, podendo-se considerar que a hipótese 2 foi, somente confirmada parcialmente. É pois, um resultado interessante, um vez que, em estudos anteriores a relação entre o *stress* e a síndrome de *Burnout*, foi sempre a que maior apoiantes e melhores resultados obteve (Seabra, 2008). Possivelmente estes dados podem sugerir que o facto de na área financeira ser comum a existência de situações de *stress* faz com que estes não a olhem com a devida atenção e se acomodem à situação. No seguimento do discurso dos inquiridos, fatores como, a idade, inexistência de um adequado nível de recompensas, horários de trabalho longos, fraco desenvolvimento profissional, excesso e/ou ausência de responsabilidade na organização e impasses nas relações interpessoais, constituem importantes preditores de *stress*:

"com a minha idade já não é fácil mudar ou arriscar num novo desafio"(ENCAQ9)

"dei por mim com contas a pagar e família, não me podia dar ao luxo de “desistir” (...) com a minha idade é muito difícil sair de uma empresa e tentar encontrar lugar em outro sítio"(ENFPA12)

"estou muitas vezes numa “função” e ao mesmo tempo já tenho de estar a pensar o que é que ainda me falta fazer na outra"(ENAA15)

Igualmente referenciado sobreveio a questão da cultura organizacional e o facto de o próprio não ter controlo sobre as suas ações e decisões:

"o que interessa ali são os números, não as pessoas e o que estão têm de passar para o deixar feito"(ENCO21)

"somos constantemente interrogados e questionamos ao longo do dia sobre se os objectivos já foram cumpridos (...) constantemente controlados/cronometrados"(ENAA15)

Assim, embora a relação auferida não seja deveras significativa é notável a correlação positiva entre estas.

Hipótese 4: O *stress* profissional correlaciona-se de forma negativa e significativa com a terceira dimensão da síndrome de *Burnout* - Eficácia Profissional

Os resultados indicam a existência de uma relação negativa entre o *stress* profissional e a Eficácia Profissional, isto é, quando um indivíduo experiencia elevados níveis de *stress* e é constantemente exposto a situações de desgaste, é comum que os seus níveis de eficácia diminuam. Esta conclusão está de acordo com o estudo realizado por Seabra (2008) que remete para relação negativa entre estes. Também A. Pinto (2003) evidencia a relação entre o *stress* e a síndrome de *Burnout*, porém, contrariamente às duas primeiras dimensões (negativas), o *stress* expressa uma relação inversa (negativa) com a eficácia profissional, a única dimensão positiva do fenómeno. Neste sentido, a hipótese 4 encontra-se confirmada e corroborada pelos inquiridos:

"eu e a minha equipa fomos alocados a vários projetos e eu dizer "eu não consigo, é demais para mim "e a minha equipa sentir e dizer o mesmo e a entidade patronal não perceber isso. Enquanto chefe da equipa pressionavam-me, para eu pressionar a minha equipa, porque o trabalho tinha efetivamente de ser feito, e se não fosse a minha equipa a fazê-lo, seria eu a fazer, não interessava como, mas tinha de ser feito e entregue na data. E eu ao pressionar a minha equipa era pior, porque eles viravam-se contra mim, ficavam desmotivados e a produtividade era menor" (ENCT23)

Hipótese 5: Os profissionais da área financeira denotam entre si diferentes níveis de *Burnout*, em virtude das suas características sociodemográficas e profissionais

Esta hipótese foi igualmente confirmada, validando-se a presença de díspares níveis de *Burnout* consoante as características sociodemográficas e profissionais. Os dados apurados vão de encontro aos estudos de Amigo et al. (2014) defendendo que a síndrome de *burnout* manifesta-se em diferentes intensidades e com maior impacto em determinadas circunstâncias, nomeadamente, em mulheres, jovens, indivíduos com um elevado grau de habilitações, etc. Os inquiridos entendem que para "sobreviver" nesta área, é essencial dispor-se de *soft skills* como, "capacidade de reinvenção, auto-motivação, concentração e organização", "paciência, resiliência, perseverança e capacidade analítica" e principalmente "aguentar sobrecargas psicológicas e emocionais". Assim, é essencial oferecerem-se as ferramentas e métodos necessários aos indivíduos, para que estes possam minimizar potenciais indícios de *Burnout*, bem como, analisar, incentivar e aprimorar o relacionamento destes com a organização, consciencializando esta última da importância do seu capital intelectual. O *Burnout* trata-se de algo real, grave e presente na vida dos profissionais da área financeira.

"chegar a casa sem paciência para os meus filhos e gritar com eles, pensar em divórcio, enxaquecas constantes, não querer falar com ninguém (...) não conseguir lidar com os problemas ter ataques de choro, cheguei a ter ataques de pânico, subidas de tensão repentinas, descontrolar-me com colegas em discussões (...) é demasiado desgastante e stressante"(ENFPA12)

"(...) caso positivo para *Burnout* e depressão (...) Não procurei ajuda psicológica na altura certa e isso custou-me a minha saúde e a minha vida (...) Dei por mim a chorar à frente de clientes, a tremer só de pensar em ir trabalhar, esquecer-me de tarefas e hábitos rotineiros, falta de concentração e perda de memória, não saber o caminho para casa, sentir-me culpada por não poder acompanhar o crescimento dos meus filhos e automutilação (...) Foram dias, meses, anos, que depois de um dia de trabalho, a caminho de casa, limpava rapidamente a minha cara e os meus olhos e voltava o por o meu “falso” sorriso para que a minha família não reparasse (...) senti um distanciamento afetivo na minha relação matrimonial, no sentido em que não tolerava conversas sobre trabalho e descarregava o que sentia com ele"(ENAA15)

Capítulo 6

Conclusão

6.1 Principais Conclusões

A presente investigação diferencia-se pelo seu carácter inovador, uma vez que, até ao momento, não existia qualquer estudo que analisasse e avaliasse a relação entre o WFC-FWC, o *stress* profissional e a síndrome de *Burnout*. Procurou-se contribuir para o aprofundamento do conceito de *Burnout*, e como este pode manifestar-se e impactar na vida dos profissionais da área financeira, bem como, auferir concepções e acções suscetíveis de serem aplicadas à realidade organizacional, dotando a organização e o próprio indivíduo das ferramentas essenciais para o enfrentar. Neste sentido, os resultados alcançados ao longo da presente investigação permitem despertar os profissionais, gestores de recursos humanos e organizações para um significativo conjunto de temáticas.

Em primeiro e segundo lugar, a existência de uma relação positiva entre o WFC-FWC e a síndrome de *Burnout* alerta para o papel que o conflito dispõe na vida destes profissionais, assim como, atendendo às dimensões enquanto singulares, observa-se uma relação positiva destas com o *Burnout* (Rubbab, 2017). Em virtude das inúmeras alterações demográficas nos últimos tempos e dos desafios do mundo empresarial, o WFC-FWC abala cada vez mais um número significativo de profissionais, sendo surreal a tentativa de isolar-se totalmente um construto tão relevante. É fundamental despertar a organização para este fenómeno e consequente associação ao *Burnout*. Neste sentido, é primordial que a organização não perca o foco no que realmente importa como, ouvir os seus profissionais e facilitar a conciliação entre dimensões, idem encontrar formas que impeçam os indivíduos de levar o corpo e mente ao extremo.

Terceiro, manifesta-se uma relação positiva entre o *stress* profissional e a síndrome de *Burnout*. Numa organização é inevitável a ocorrência de situações de maior pressão ou *stress*, principalmente, quando relacionados com a área financeira. Trata-se de uma área onde diariamente possui-se mil tarefas e obrigações para desempenhar, onde a pressão é

constante e as 24 horas não são suficientes, sendo inevitável que tal não se repercute na saúde dos indivíduos e em doenças como o *Burnout*. Portanto, quanto mais elevado for o nível e situações de *stress* a que os indivíduos estão expostos, maior a vulnerabilidade dos mesmos ao *Burnout* e a outras doenças potencialmente fatais.

Em quarto, a presença de uma relação negativa significativa entre o *stress* profissional e a terceira dimensão da síndrome de *Burnout* - Eficácia Profissional - alerta para o facto de que os indivíduos condicionam a sua *performance* com base nos níveis e situações de *stress* que vivenciam. Fatores como longas horas de trabalho, ritmos acelerados, cargas de trabalho excessivas, pouca autonomia e fraco desenvolvimento profissional geram uma preocupante insegurança e conseqüente diminuição de eficiência e energia depositada nas suas funções.

Quinto, a existência de relações positivas entre as características sociodemográficas e profissionais e a síndrome de *Burnout* aludem para o facto de que, existem cada vez mais características com maior predisposição para o fenómeno. A sociedade e o mundo empresarial vivem extremamente obcecados, com expectativas irrealistas e pedidos utópicos, onde os mais jovens, os que acabam de entrar no mercado de trabalho/organização e os que dispõem de um maior leque de conhecimentos, vivem com o sentimento de terem de ser os melhores, saber fazer tudo, serem o mais e melhor em tudo. Essa percepção de exigência é muitas vezes imposta pelo trabalho em si, organização, bem como por tudo o que rodeia o próprio indivíduo, fazendo-o acreditar que só usufruirá da verdadeira plenitude e bem-estar, quando for o melhor, todavia, isso desencadeia um sentimento de vazio e expectativas inatingíveis, que suscitam neste último sentimentos de desgaste e exaustão, conhecidos como *Burnout*.

Por último, estes resultados aliados à literatura recolhida ao longo da investigação, demonstram que, fatores como, o WFC-FWC, a pressão e *stress* impostos pelo próprio indivíduo, organização e meios externos oportunizam o desenvolvimento de *Burnout* nestes profissionais.

6.2 Limitações do Estudo

Em virtude de nenhum estudo ser, *à priori* perfeito e contemplar todos os temas e tipo de situações possíveis, o mesmo confrontou-se com alguns obstáculos, os quais em última análise, geraram interferências nos resultados.

Sendo a área financeira, uma das mais complexas ao nível de tarefas e *deadlines*, foi desafiante conseguir abordar os indivíduos e conseguir que estes dispusessem de algum tempo para completar os questionários, ora porque muitos se recusam a falar sobre este

assunto, ora pelo pouco tempo de que dispõem para assuntos não pessoais. O questionário em questão era extenso, pelo que eram necessários cerca de 15 a 20 minutos para o seu devido preenchimento, tempo esse que muitos não se podiam dar ao luxo de “perder”.

A segunda limitação resulta da área de estudo em si - área financeira. Como referido, a área financeira pertence a uma das áreas de maior *stress* e pressão associados, deste modo, é importante diferenciar a possível influência do setor.

A terceira limitação prende-se com a deseabilidade social, isto é, a tendência para responder da forma que se acredita ser a melhor em termos sociais, uma vez que, alguns indivíduos não se sentem á vontade para falar sobre o seu dia-a-dia profissional e atividades de trabalho, podendo pôr em causa ou passar uma má imagem da organização. A forma encontrada para fugir a este obstáculo, foi dar a possibilidade aos mesmos de não responderem a determinadas questões.

A quarta limitação respeita à escala utilizada, uma vez que, por se ter utilizado a escala de *likert*, muitos indivíduos limitaram-se ao seu preenchimento de acordo com as opções dadas, não havendo a possibilidade destes darem a sua opinião pessoal, o que poderá influenciar os dados auferidos, em razão da propensão para a seleção da opção central.

Independentemente de todas as limitações e obstáculos encontrados, considera-se que o objetivo principal foi alcançado e que o estudo se revela apropriado.

6.3 Contributos para a Gestão de Recursos Humanos

Embora tenham sido realizados vários estudos e investigações sobre as variáveis WFC-FWC, *stress* profissional e síndrome de *Burnout*, como foi citado ao longo da dissertação, este evidencia-se por ser o primeiro a compreender todas estas variáveis num só modelo, analisando a influência do WFC-FWC e *stress* profissional no desenvolvimento da síndrome de *Burnout*, em profissionais da área financeira. Remete para um avanço em relação a estudos anteriores, primeiramente, porque se foca numa área de constante pressão onde o tema é *taboo*, e por corroborar a influência que o ambiente exerce sobre estas variáveis.

Esta investigação conseguiu clarificar com base numa amostra recolhida em profissionais da área financeira, que tanto o WFC-FWC como o *stress* profissional consistem em fortes preditores de *Burnout*. Neste sentido, de acordo com as evidencias apresentadas, o WFC-FWC está positivamente relacionado com o *Burnout*, assim como, o *stress* profissional. Desta maneira, são apuradas duas importantes constatações, o papel e influência da

organização, enquanto fator-chave para o desenvolvimento destes sentimentos. Adicionalmente, comprovou-se que os profissionais ligados à área financeira, apresentam maior predisposição para este fenómeno, assim como, é indissociável a sua relação.

Os profissionais são uma peça fundamental, pois é neles que reside todo o capital intelectual de uma organização, caso estes não estejam bem, a organização por muito financeiramente estável que esteja, não está bem. Porém, se a organização e respetivas chefias, procurarem dar aos seus profissionais o que estes necessitam e procuram, e demonstrarem que, realmente os ouvem e que estes têm impacto e influencia dentro desta, haverá uma menor propensão a experienciar este tipo de sintomas e maior predisposição para o bem-estar e comprometimento. Alterações como, investir no desenvolvimento profissional dos indivíduos, adoção de boas práticas que visem o bem-estar e o saudável relacionamento com os colegas e chefia, supressão de longas jornadas de trabalho, uso de práticas que possibilitem a flexibilização laboral, serão alguns dos passos-chave que um gestor de Recursos Humanos e organização poderão implementar com vista a proteger o indivíduo, a organização em si e a todos os que o rodeiam.

Assim, pode-se reter algo essencial, não só para os próprios profissionais como para as organizações: a síndrome de *Burnout* é real, existe, pode afetar qualquer indivíduo e traduz-se em elevados custos para a organização.

6.4 Sugestões para Investigações futuras

Sugere-se em estudos e investigações futuras, ampliar o tamanho da amostra, assim como abranger outras áreas de negócio. De forma, a que seja possível confrontar os resultados de organizações com características estruturais distintas. Seria igualmente interessante confirmar em investigações futuras, a veracidade do modelo proposto neste estudo, tendo em consideração diferentes contextos, áreas e categorias profissionais, espaços de tempo e tipo de organizações, assim como, em diferentes espaços de tempo, a título de exemplo, antes e após COVID-19.

Bibliografia

- Alexandra Seabra. (2008). Síndrome de Burnout e a Depressão no Contexto da Saúde Ocupacional Dissertação em Doutoramento em Ciências de Saúde Mental Síndrome de Burnout e a Depressão no Contexto da Saúde Ocupacional. *Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar da Universidade do Porto*.
- Allen, T., Herst, D., Bruck, C. & Sutton, M. (2000). Consequences Associated With Work-to-Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research. *Journal of occupational health psychology*, 5, 278–308. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.5.2.278>
- Almeida, L. & Freire, T. (2008). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação* (5ª ed.). Psiquilíbrios.
- Amigo, I., Asensio, E., Menéndez, I., Redondo, S. & Ledesma, J. A. (2014). Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Psicothema*, 26(2), 222–226. <https://doi.org/10.7334/psicothema2013.282>
- Amstad, F., Meier, L., Fasel, U., Elfering, A. & Semmer, N. (2011). A Meta-Analysis of Work-Family Conflict and Various Outcomes With a Special Emphasis on Cross-Domain Versus Matching-Domain Relations. *Journal of occupational health psychology*, 16, 151–169. <https://doi.org/10.1037/a0022170>
- Aparecida, D. & Isidoro, M. L. (2014). Prevalência da Síndrome de Burnout no setor bancário no município de Araçatuba. *ARCHIVES OF HEALTH INVESTIGATION*, 3, 1–8.
- Bacharach, S., Bamberger, P. & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 39–53. <https://doi.org/10.1002/job.4030120104>
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S. & Laurent, E. (2015). Is it Time to Consider the "Burnout Syndrome" a distinct illness? *Frontiers in Public Health*, 3(June), 1–3. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2015.00158>
- Brauchli, R., Bauer, G. F. & Hämmig, O. (2011). Relationship Between Time-Based Work-Life Conflict and Burnout. *Swiss Journal of Psychology*, 70, 165–174. <https://doi.org/10.1024/1421-0185/a000052>

- Cappelli, P. (1999). *The New Deal at Work: Managing the Market-Driven Workforce*. Harvard Business School Press.
- Carlotto, M. S., Librelotto, R., Pizzinato, A. & Barcinski, M. (2012). Prevalência e fatores associados à síndrome de Burnout nos professores de ensino especial. *Análise Psicológica*, 30, 315–327.
- Carlson, D. & Grzywacz, J. (2008). *Reflections and Future Directions on Measurement in Work-Family Research*.
- Carlson, D., Kacmar, K. & Williams, L. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work–Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249–276. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1713>
- Cooper, C., Dewe, P. & O’Driscoll, M. (2001). *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. Thousand Oaks, California. <https://doi.org/10.4135/9781452231235>
- Dias, F. S. & Angélico, A. P. (2018). Burnout syndrome in bank employees: A literature review. *Trends in Psychology*, 26(1), 15–46. <https://doi.org/10.9788/TP2018.1-02En>
- Dyck, D. (2001). The toxic workplace. *Benefits Canada*.
- Enzmann, D., Schaufeli, W. B., Janssen, P. & Rozeman, A. (1998). Dimensionality and validity of the Burnout Measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(4), 331–351. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1998.tb00680.x>
- Forces, S., May, N., Snoek, D., York, N. & Wiley, J. (2014). *Organizational Stress : Studies in Role Conflict and Ambiguity* (Vol. 43).
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Frone, M., Russell, M. & Cooper, M. (1997). Relation of work–family conflict to health outcomes: A four-year longitudinal study of employed parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, 325–335. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1997.tb00652.x>
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1, 19–33.
- Grandey, A. & Cropanzano, R. (1999). The Conservation of Resources Model Applied to Work–Family Conflict and Strain. *Journal of Vocational Behavior - J VOCAT BEHAV*, 54, 350–370. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1998.1666>
- Greenhaus, J. & Beutell, N. (1985). Sources of conflict between work and family roles, *Academy of Management Review*, Vol. 10, January, 10, 76–88. <https://doi.org/10.5465/AMR.1985.4277352>

- Guevara, C., Henao, D. & Herrera, J. (2004). Síndrome de desgaste profesional en médicos internos y residentes. *Colombia Médica*, 35, 173–178.
- Gutek, B., Searle, S. & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 560–568.
- Hans Selye. (1956). *The Stress of Life*. McGraw-Hill.
- Hespanhol, A. (2005). Burnout e Stress ocupacional. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 153–162.
- Kalbers, L. P. & Fogarty, T. (2005). Antecedents to internal auditor burnout. *Journal of Managerial Issues*, 17, 101–118.
- Kinnunen, U., Feldt, T., Geurts, S. & Pulkkinen, L. (2006). Types of work-family interface: Well-being correlates of negative and positive spillover between work and family. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47(2), 149–162. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2006.00502.x>
- Kossek, E. & Ozeki, C. (1998a). Work-Family Conflict, Policies, and The Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research. *Journal of Applied Psychology*, 83, 139–149. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.83.2.139>
- Kossek, E. & Ozeki, C. (1998b). Work-Family Conflict, Policies, and The Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research. *Journal of Applied Psychology*, 83, 139–149. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.83.2.139>
- Landeiro, E. (2011). Viagem Pelo Mundo Da Ansiedade. *Psicologia*, 2011, 1–43.
- Lewin, J. E. & Sager, J. K. (2007). A process model of burnout among salespeople: Some new thoughts. *Journal of Business Research*, 60(12), 1216–1224. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2007.04.009>
- M. Costa Madeira Queiros, M. (2008). Burnout e Emoções: Estudo exploratório em médicos de um Hospital do Porto. *Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto*.
- Malagris, E. N. & Cabra, A. C. (2006). Stress level evaluation of technicians from the health area. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 23(4)(4), 391–398. <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2006000400007>
- Marôco, J. & Garcia, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? *Laboratório de Psicologia*, 4(1), 65–90. <https://doi.org/10.14417/lp.763>
- Marques-Pinto, A. & Chambel, M. (2008). *Burnout e engagement em contexto organizacional. Estudos com amostras portuguesas*. Livros Horizonte.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA, US, Jossey-Bass.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 397–422.
- Melo, B., Gomes, T. & Cruz, J. F. (1999). *Desenvolvimento e adaptação de um instrumento de avaliação psicológica do Burnout para os profissionais de psicologia*. Associação dos Psicólogos Portugueses (APPORT).
- Montgomery, A., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. & den Ouden, M. (2003). Montgomery, A.J., Peeters, M.C.W., Schaufeli, W.B. & Den Ouden, M. D. (2003). Work-Home Interference among Newspaper Managers: Its Relationship with Burnout and Engagement. *Anxiety, Stress & Coping*, 16: 195-211. *Anxiety Stress & Coping*, 16, 195–211. <https://doi.org/10.1080/1061580021000030535>
- Namasivayam, K. & Mount, D. (2004). The Relationship of Work-Family Conflicts and Family-Work Conflict to Job Satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research - J Hospit Tourism Res*, 28, 242–250. <https://doi.org/10.1177/1096348004264084>
- Netemeyer, R. G. & Boles, J. S. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- Nunnally, J. C. (1978). Psychometric theory. *Psychometric theory*, 640.
- O’Driscoll, M., Brough, P. & Kalliath, T. (2013). Work-family conflict and facilitation. *Work-Life Balance: A Psychological Perspective*, (November 2015), 117–142. <https://doi.org/10.4324/9780203536810>
- Paula Gramacho. (2012). Conflito Trabalho-Família: Importância das Horas de Trabalho e Relação com o Burnout e o Engagement. *Universidade de Lisboa - Faculdade de Psicologia - Mestrado Integrado em Psicologia: Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações*, 1–31.
- Petarli, G. B., Zandonade, E. & Salaroli, L. B. (2015). Assessment of occupational stress and associated factors among bank employees in Vitoria , State of Espírito Santo , Brazil. *Cien Saude Colet*, 3925–3934. <https://doi.org/10.1590/1413-812320152012.01522015>
- Piko, B. & Mihalka, M. (2018). Study of Work – Family Conflict (WFC), Burnout and Psychosocial Health Among Hungarian Educators. *Central European Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 24, 83–95.
- Pina e Cunha, M., Leite, A., Castanheira, F., Castro, J., Duarte, J., Neves, P., Portugal, P. & Oliveira, S. (2018). Desafios à conciliação família-trabalho. *Nova SBE, Confederação Empresarial de Portugal*, 72.
- Pines, A. M. & Aronson, E. (1988). *Career burnout : causes and cures*. Universidade de Michigan, Free Press.

- Pinto, A. M., Moreira, S., Lopes, R. C. & Januário, P. (2017). Burnout na Classe Médica em Portugal : Perspetivas Psicológicas e Psicossociológicas Relatório Final. *Revista da Ordem dos Médicos*.
- Pinto, A. (2003). *As diferenças de género na percepção do conflito trabalho-família*. Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Queirós, P. (2005a). Burnout no trabalho e conjugal nos enfermeiros e o clima organizacional. *Revista Investigação em Enfermagem 0874-7695*, 11, 3–15.
- Queirós, P. (2005b). Burnout no trabalho e conjugal nos enfermeiros e o clima organizacional. *Revista Investigação em Enfermagem 0874-7695*, 11, 3–15.
- Reed, T., Edelwich, J. & Brodsky, A. (1981). Burn-Out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. *NASSP Bulletin*, 65(445), 106. <https://doi.org/10.1177/019263658106544520>
- Rubbab, U. (2017). IMPACT OF WORK FAMILY CONFLICT ON BURNOUT AND WORKPLACE DEVIANT BEHAVIOR: MEDIATING ROLE OF STRESS. *Jinnah Business Review*, 5, 1–10.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. & Maslach, C. (2008). Burnout : 35 years of research and practice. *Career Development Internationa*, 14(3). <https://doi.org/10.1108/13620430910966406>
- Selye, H. (1976). *In Health and Disease*. Elsevier.
- Seybold, K. C. & Salomone, P. R. (1994). Understanding Workaholism: A Review of Causes and Counseling Approaches. *Journal of Counseling & Development*, 73(1), 4–9. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1994.tb01702.x>
- Sousa & Mendonça. (2009). Burnout em Professores Universitários : Impacto de Percepções de Justiça e Comprometimento Afetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25, 499–508.
- Souza, W. C. & da Silva, A. M. M. (2002). a Influência De Fatores De Personalidade E De Organização Do Trabalho No Burnout Em Profissionais De Saúde the Influence of Personality and Job Factors on Burnout Among Health Professionals. *Revista de estudo de psicologia*, 19(021), 37–48.
- Valério, D. S. (2018). Impacto do conflito trabalho-família no burnout , stress e satisfação no trabalho. *Tese de Mestrado - Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria*.
- van Daalen, G., Willemsen, T. M., Sanders, K. & van Veldhoven, M. J. (2009). Emotional exhaustion and mental health problems among employees doing "people work": The impact of job demands, job resources and family-to-work conflict. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82(3), 291–303. <https://doi.org/10.1007/s00420-008-0334-0>

Zeinalpour, H., Dizaji, M., Ezzatirad, H., Babaeiheravi, S. & Mehr, B. (2014). *Determining the Effect of Job Stress on Burnout among the Employees*. Georgia, 2nd International Conference on New Directions in Business, Management, Finance; Economics.

Apêndice A - Tabelas

Características Laborais	Fatores de risco
Conteúdo de Trabalho	Insuficiente número de tarefas, trabalho monótono com prazos limitados e “para ontem”, incorreto aproveitamento e uso de competências
Intensificação do Trabalho	Carga de trabalho excessiva, pressão exagerada, elevado grau de competitividade, desajustamento de recompensas
Ambiente	Ambientes de trabalho com poucas condições
Papel na Organização e Responsabilidades	Ambiguidade e conflito de papéis e funções, incerteza na definição de responsabilidades, sobrecarga/subcarga de funções, diretrizes antagônicas
Desenvolvimento Profissional	Estagnação ou incerteza na carreira, ausência de progressão, inábil avaliação de desempenho, reduzido valor social do trabalho
Autonomia / Controlo	Fraca participação em processos de tomada de decisão, carência de controlo e autonomia sobre o próprio trabalho
Recursos de Trabalho	Ferramentas e recursos de trabalho desatualizados ou mesmo inexistentes
Cultura Organizacional	Fraca comunicação, pouco apoio na resolução de problemas e preocupação com o bem-estar dos indivíduos, ausência de objetivos organizacionais transparentes, mau clima organizacional, ausência de trabalho e espírito de equipa, sentimento de competição
Relações Interpessoais	Isolamento físico ou social, débil relacionamento com a chefia, colegas e subordinados, conflitos interpessoais, falta de apoio, violência e situações de assédio moral
Conciliação Trabalho - Família	Conflito entre a esfera laboral e pessoal, diminuição de apoio por parte da esfera pessoal, incompatibilidade de exigências, desvalorização da componente pessoal
Modelos de contratação	Eclusão de contratos precários, subcontratação e insegurança relativamente à continuidade do cargo de trabalho
Carga e Ritmo de Trabalho	Volumes de trabalho excessivos, elevados níveis de pressão, exigência excessiva por conhecimentos específicos, elevados níveis de competitividade
Subcarga de Trabalho	Volume de trabalho exíguo, má utilização das capacidades dos indivíduos, baixo grau de exigência
Horário de Trabalho	Horários de trabalho longos e inflexíveis

TABELA I: Fatores de risco associados ao contexto e conteúdo de trabalho

Fonte: elaboração própria

Individuais		
Dores de cabeça	Perturbações do sono	Depressão
Irritabilidade	Cansaço	Automutilação
Hipertensão arterial	Desmotivação	Fraco desempenho
Distanciamento afetivo	Absentismo	Ansiedade
Instabilidade emocional	Insegurança	Violência
Perturbações alimentares	Falta de controlo	Suicídio
Dificuldades de memorização e concentração	Consumo de substâncias	Perturbações intestinais e cardiovasculares
Organizacionais		
Aumento da taxa de rotação de pessoal	Maior número de acidentes de trabalho	Insatisfação profissional
Aumento da taxa de absentismo	Incumprimento de horários	Dificuldades na tomada de decisão
Menor rendimento e produtividade	Diminuição desempenho	Aumento dos custos relacionados com a prestação de cuidados de saúde
Aumento do número de baixas médicas	Reforma antecipada	Custos relativos á substituição de trabalhadores

TABELA II: Consequências do Stress Profissional

Fonte: elaboração própria

		N	%
Género	Feminino	108	42,4%
	Masculino	147	57,6%
Idade	Menos de 25 anos	99	38,8%
	26 a 30 anos	80	31,4%
	31 a 40 anos	59	23,1%
	41 a 50 anos	10	3,9%
	51 a 60 anos	6	2,4%
	Mais de 60 anos	1	0,4%
Estado civil	Solteiro(a)	191	74,9%
	Casado(a) / União de facto	60	23,5%
	Divorciado(a)/ Separado(a)	3	1,2%
	Outro	1	0,4%
Habilitações	Ensino Secundário	1	0,4%
	Curso Profissional	3	1,2%
	Licenciatura	119	46,7%
	Pós - Graduação	58	22,7%
	Mestrado / Doutoramento	74	29,0%
Nacionalidade	Portuguesa	249	97,6%
	Outra	6	2,4%
Dependentes	Sim	33	12,9%
	Não	222	87,1%

TABELA III: Caracterização sociodemográfica da amostra - quantitativo

Fonte: elaboração própria

Apêndice A. Tabelas

		N	%
Categoria Profissional	Cobranças	5	2,0%
	FPA	6	2,4%
	Custos, Aprovisionamentos e Qualidade	4	1,6%
	Auditoria / Tax and Legal / Assurance	73	28,6%
	Controlo de Gestão	56	22,0%
	Contabilidade	98	38,4%
	Consultoria	46	18,0%
Outro	18	7,1%	
Relação Contratual	Estágio IEFP	14	5,5%
	Termo certo ou "Contrato a prazo"	40	15,7%
	Termo incerto ou "Contrato sem termo"	199	78,0%
	Recibos Verdes	2	0,8%
Cargo de chefia	Sim	64	25,1%
	Não	191	74,9%
Antiguidade na área	Menos de 1 ano	37	14,5%
	1 a 4 anos	125	49,0%
	5 a 9 anos	55	21,6%
	10 a 19 anos	28	11,0%
	20 a 30 anos	8	3,1%
	Mais de 30 anos	2	0,8%
Antiguidade na organização	Menos de 1 ano	62	24,3%
	1 a 4 anos	139	54,5%
	5 a 9 anos	33	12,9%
	10 a 19 anos	14	5,5%
	20 a 30 anos	6	2,4%
	Mais de 30 anos	1	0,4%

TABELA IV: Caracterização profissional da amostra - quantitativo
Fonte: elaboração própria

		N	%
Horário de trabalho	Menos de 8h / dia	16	6,3%
	8h - 10h / dia	190	74,5%
	Mais de 10h / dia	49	19,2%
Mudar de categoria profissional	Sim	155	60,8%
	Não	77	30,2%
	Nunca pensei sobre o assunto	23	9,0%
Mudar de Organização	Sim	186	72,9%
	Não	59	23,1%
	Nunca pensei sobre o assunto	10	3,9%
Escolheu esta área, porque?	Gosto e interesse pessoal	120	47,1%
	Remuneração e Estabilidade financeira	10	3,9%
	Taxa de empregabilidade	9	3,5%
	Desenvolvimento e progressão carreira	26	10,2%
	Oportunidade	15	5,9%
	Influência (família/amigos)	9	3,5%
	Desafio e complexidade	20	7,8%
	Compreensão do sistema económico	11	4,3%
	Sem resposta	35	13,7%

TABELA V: Caracterização profissional da amostra - quantitativo (continuação)
Fonte: elaboração própria

Variáveis	Cronbach's Alpha
WFCS	0,78
WFC	0,81
FWC	0,75
Stress Profissional	0,71
Síndrome de Burnout	0,87
Exaustão Emocional	0,90
Cinismo	0,85
Eficácia Profissional	0,87

TABELA VI: Fiabilidade das Escalas

Fonte:SPSS

WFC-FWC	N	Min	25%	50%	75%	Max	Mean	Std. Dev.
O meu trabalho não me permite dispor do tempo que gostaria com a minha família	255	1	3	4	4	5	3,51	1,00
O tempo exigido pelo meu trabalho não me permite dedicar totalmente a atividades familiares	255	1	3	4	4	5	3,57	0,98
Muitas vezes, tenho de faltar a atividades familiares devido ao tempo requerido pelo meu trabalho	255	1	2	3	4	5	3,15	1,10
Depois de um dia de trabalho sinto-me demasiado exausto(a) para participar em atividades familiares	255	1	3	4	4	5	3,63	0,94
Depois de um dia de trabalho sinto-me demasiado esgotado(a) emocionalmente, para dedicar-me totalmente á minha família	255	1	3	4	4	5	3,47	0,98
Por vezes, chego a casa demasiado stressado(a) para querer fazer algo	255	1	4	4	4	5	3,94	0,83
O modo como soluciono os problemas no meu trabalho não é eficaz em questões familiares	255	1	2	3	4	5	3,15	0,95
O tipo de comportamentos que são eficazes no meu trabalho, não o são em questões familiares	255	1	3	3	4	5	3,36	0,93
O tipo de comportamentos necessários e que me tornam eficaz no trabalho não resultariam em questões familiares	255	1	3	3	4	5	3,31	0,92
O tempo requerido em atividades familiares interfere com as minhas responsabilidades no trabalho	255	1	2	2	3	5	2,64	1,02
O tempo requerido em atividades familiares impossibilita-me de participar em atividades de trabalho importantes	255	1	2	2	3	5	2,22	0,83
Por vezes, tenho de faltar a atividades de trabalho devido ao tempo que tenho de dedicar a questões familiares	255	1	2	2	3	5	2,18	0,92
Estou frequentemente preocupado(a) com questões familiares, em tempo de trabalho	255	1	2	2	3	5	2,55	0,94
Tenho dificuldades em concentrar-me no meu trabalho devido a questões familiares	255	1	2	2	3	4	2,32	0,89
O stress da minha vida familiar influencia negativamente a eficiência e eficácia do meu trabalho	255	1	2	3	4	5	2,71	1,07
O tipo de comportamentos que são eficazes em questões familiares, não o são no meu trabalho	255	1	3	3	4	5	3,15	0,91
O tipo de comportamentos necessários e que me tornam eficaz em questões familiares não resultariam no meu trabalho	255	1	3	3	4	5	3,12	0,87
O modo como resolvo os meus problemas familiares não parece ser tão eficaz em questões de trabalho	255	1	3	3	4	5	3,24	0,85
Valid N (listwise)	255							

TABELA VII: Análise descritiva da variável WFC - FWC

Fonte: elaboração própria

Stress Profissional	N	Min	25%	50%	75%	Max	Mean	Std. Dev.
Tenho de desempenhar o meu trabalho com rapidez	255	1	1	1	1	2	1,23	0,42
Tenho de apresentar resultados num curto espaço de tempo	255	1	1	1	1	3	1,25	0,45
O trabalho exige um elevado esforço intelectual e energia da minha parte	255	1	1	1	1	3	1,24	0,46
Tempo para realizar todas as tarefas	255	1	2	2	3	4	2,17	0,72
O trabalho exige ações contraditórias (rapidez vs qualidade)	255	1	1	1	2	4	1,47	0,66
Oportunidade para aprender, crescer e evoluir no trabalho	255	1	1	2	2	4	1,76	0,82
Exige um nível específico de conhecimentos	255	1	1	1	2	4	1,31	0,55
Exige que seja proativo(a)	255	1	1	1	1	4	1,20	0,47
Repetição de tarefas	255	1	1	1	2	4	1,56	0,66
Possibilidade de decidir e escolher como fazer o trabalho	255	1	1	2	4	4	2,00	0,82
Possibilidade de decidir e escolher o que fazer no trabalho	255	1	2	2	3	4	2,27	0,82
Ambiente de trabalho saudável e motivador	255	1	1	2	2	4	2,00	0,80
Temos um bom relacionamento entre todos	255	1	1	1	2	4	1,53	0,64
Sei que posso contar com os meus colegas e com o seu apoio	255	1	1	2	2	4	1,64	0,62
Os meus colegas compreendem se eu estiver a ter um dia mau	255	1	1	2	2	4	1,87	0,79
Possuo uma boa relação com a minha chefia	255	1	1	1	2	4	1,56	0,72
Gosto de trabalhar em equipa	255	1	1	1	2	4	1,45	0,62
Valid N (listwise)	255							

TABELA VIII: Análise descritiva da variável Stress Profissional

Fonte: elaboração própria

Apêndice A. Tabelas

Síndrome de Burnout	N	Min	25%	50%	75%	Max	Mean	Std. Dev.
Sinto-me emocionalmente esgotado(a), devido ao meu trabalho	255	1	4	4	6	7	4,33	1,44
No fim do dia, sinto-me profundamente exausto(a)	255	1	4	4	6	7	4,58	1,41
De manhã, sinto-me cansado(a) e sem vontade de ir trabalhar	255	1	3	4	6	7	4,24	1,66
Sinto-me cada vez mais stressado(a) e no meu limite (“fim de linha”)	255	1	2	4	5	7	3,55	1,78
Sinto-me desgastado(a) devido ao meu trabalho	255	1	3	4	5,5	7	4,06	1,57
Só quero realizar o meu trabalho sem ser incomodado(a)	255	1	4	5	6	7	4,92	1,65
Perdi o entusiasmo pelo meu trabalho desde que assumi esta função	255	1	2	3	5	7	3,22	1,97
Sinto-me menos motivado(a) a realizar o meu trabalho	255	1	2	4	6	7	3,78	1,86
Sinto-me mais descrente quanto á importância do meu trabalho	255	1	2	3	5	7	3,32	1,92
Duvido da essencialidade do meu trabalho e função	255	1	1	2	4	7	2,69	1,88
Sinto-me bastante entusiasmado(a) a desempenhar o meu trabalho	255	1	4	4	6	7	4,53	1,57
Sinto que realizo feitos importantes no meu trabalho e função	255	1	3	4	6	7	4,22	1,61
Sinto que consigo efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho	255	1	4	6	6	7	5,07	1,47
Sinto que estou realmente a contribuir para a organização	255	1	4	5	6	7	4,73	1,70
Na minha opinião, sou bom(a) no que faço	255	1	5	6	7	7	5,60	1,42
No meu trabalho, sinto-me confiante e capaz de fazer com que as coisas aconteçam	255	1	4	6	6	7	5,22	1,53
Valid N (listwise)	255							

TABELA IX: Análise descritiva da variável Síndrome de Burnout
Fonte: elaboração própria

		<i>Pearson Correlation</i>			
		WFC	FWC	STRESS	BURNOUT
WFC	Pearson Correlation	1	,428**	0,014	,346**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,819	0,000
	N	255	255	255	255
FWC	Pearson Correlation	,428**	1	0,095	0,003
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,131	0,964
	N	255	255	255	255
STRESS	Pearson Correlation	0,014	0,095	1	,166**
	Sig. (2-tailed)	0,819	0,131		0,008
	N	255	255	255	255
BURNOUT	Pearson Correlation	,346**	0,003	,166**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,964	0,008	
	N	255	255	255	255

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

TABELA X: Matriz de Correlações
Fonte: SPSS

<i>Pearson Correlation</i>			
		STRESS	EP
STRESS	Pearson Correlation	1	-,348**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	255	255
EP	Pearson Correlation	-,348**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	255	255

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

TABELA XI: Matriz de correlação entre o Stress Profissional e a Eficácia Profissional
Fonte:SPSS

Pearson Correlation											
	BURNOUT	Gênero	Idade	Estado civil	Habilitações	Dependentes	Vínculo	Chefia	Tempo na área	Tempo na organização	Horário
BURNOUT	1										
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	255										
Gênero		1									
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	255										
Idade			1								
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	255										
Estado civil				1							
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	255										
Habilitações					1						
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	255										
Dependentes						1					
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	255										
Vínculo							1				
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	255										
Chefia								1			
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	255										
Tempo na área									1		
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	255										
Tempo na organização										1	
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	255										
Horário											1
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	255										

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

TABELA XII: Matriz de correlação entre as características sociodemográficas e profissionais e a Síndrome de Burnout
 Fonte: SPSS

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,220a	0,048	0,045	0,76381	0,048	12,845	1	253	0,000

a. Predictors: (Constant), WFCFWC
c. Dependent Variable: BURNOUT

TABELA XIII: Coeficientes de Correlação e proporção de variação explicada pelo modelo - WFC-FWC e a Síndrome de Burnout

Fonte: SPSS

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	,346a	0,119	0,116	0,73470	0,119	34,331	1	253	0,000

a. Predictors: (Constant), WFC
c. Dependent Variable: BURNOUT

TABELA XIV: Coeficientes de Correlação e proporção de variação explicada pelo modelo - WFC e a Síndrome de Burnout

Fonte:SPSS

Model Summary									
Model	R	R Square	Adj. R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	,003a	0,000	-0,004	0,78296	0,000	0,002	1	253	0,964

a. Predictors: (Constant), FWC
b. Dependent Variable: BURNOUT

TABELA XV: Coeficientes de Correlação e proporção de variação explicada pelo modelo - FWC e a Síndrome de Burnout

Fonte:SPSS

Model Summary									
Model	R	R Square	Adj. R Sq.	Std. Er. of the Esti.	R Sq. Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	,348a	0,121	0,118	1,13073	0,121	34,869	1	253	0,000

a. Predictors: (Constant), STRESS
c. Dependent Variable: EP

TABELA XVI: Coeficientes de Correlação e proporção de variação explicada pelo modelo - Stress profissional e Eficácia Profissional

Fonte:SPSS

Model Summary									
Model	R	R Square	Adj. R Sq.	Std. Error of the Esti.	R Sq. Change	F Ch.	Change Stat. df1	df2	Sig. F Ch.
1	,133a	0,018	0,014	0,77599	0,018	4,568	1	253	0,034
2	,134b	0,018	0,010	0,77747	0,000	0,035	1	252	0,852
3	,137c	0,019	0,007	0,77865	0,001	0,241	1	251	0,624
4	,145d	0,021	0,005	0,77934	0,002	0,550	1	250	0,459
5	,145e	0,021	0,001	0,78087	0,000	0,025	1	249	0,874
6	,156f	0,024	0,001	0,78118	0,003	0,801	1	248	0,372
7	,158g	0,025	-0,003	0,78245	0,001	0,193	1	247	0,661
8	,162h	0,026	-0,006	0,78359	0,001	0,287	1	246	0,592
9	,162i	0,026	-0,010	0,78517	0,000	0,010	1	245	0,922

a. Predictors: (Constant), Género
b. Predictors: (Constant), Género, Idade
c. Predictors: (Constant), Género, Idade, Estado civil
d. Predictors: (Constant), Género, Idade, Estado civil, Habilitações
e. Predictors: (Constant), Género, Idade, Estado civil, Habilitações, Dependentes
f. Predictors: (Constant), Género, Idade, Estado civil, Habilitações, Dependentes, Vínculo
g. Predictors: (Constant), Género, Idade, Estado civil, Habilitações, Dependentes, Vínculo, Chefia
h. Predictors: (Constant), Género, Idade, Estado civil, Habilitações, Dependentes, Vínculo, Chefia, Tempo na área
i. Predictors: (Constant), Género, Idade, Estado civil, Habilitações, Dependentes, Vínculo, Chefia, Tempo na área, Tempo na organização
j. Dependent Variable: BURNOUT

TABELA XVII: Coeficientes de Correlação e proporção de variação explicada pelo modelo - Características sociodemográficas e profissionais e a Síndrome de Burnout
Fonte:SPSS

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	Change Statistics df1	df2	Sig. F Change
1	,166a	0,028	0,024	0,77205	0,028	7,202	1	253	0,008

a. Predictors: (Constant), STRESS
d. Dependent Variable: BURNOUT

TABELA XVIII: Coeficientes de Correlação e proporção de variação explicada pelo modelo - Stress e a Síndrome de Burnout
Fonte:SPSS

Apêndice B - Perfil Entrevistados e Código Aplicado

Entrevistado	Organização	Cargo	Área	Sexo	Idade	Dependentes	Estado Civil	Habilitações	Vínculo	Tempo na área	Tempo na organização
ENCT1	1	N	Contabilidade	Masculino	23	0	Solteiro	Licenciatura	s/ termo	3 anos	2 anos
ENCO2	2	N	Consultoria	Feminino	26	0	Solteiro	Licenciatura	s/ termo	3 anos e meio	2 anos
ENCG3	3	N	Controlo de Gestão Custos,	Feminino	24	0	Solteiro	Licenciatura	s/ termo	2 anos e meio	9 meses
ENCAQ4	4	N	Aprovisionamentos e Qualidade	Masculino	30	0	Casado	Mestrado	s/ termo	1 ano	5 meses
ENTL5	5	N	Tax & Legal	Masculino	28	0	Solteiro	Licenciatura	s/ termo	6 anos	5 anos
ECCO6	6	C	Consultoria	Feminino	24	0	Solteiro	Licenciatura	s/ termo	2 anos	2 anos
ENCT7	7	N	Contabilidade	Masculino	31	1	Solteiro	Licenciatura	RV	10 anos	5 meses
ENCO8	6	N	Consultoria Custos,	Masculino	25	0	Solteiro	Mestrado	s/ termo	1 ano e 9 meses	1 ano e 9 meses
ENCAQ9	8	N	Aprovisionamentos e Qualidade	Masculino	32	0	Solteiro	Ensino Secundário		5 anos	2 anos
ENCO10	6	N	Consultoria	Masculino	25	0	Solteiro	Licenciatura	s/ termo	2 anos	2 anos
ENAI1	9	N	Auditoria	Masculino	24	0	Solteiro	Mestrado	s/ termo	10 meses	10 meses
ENFPA12	8	N	FP&A	Feminino	48	2	Casado	Ensino Secundário	s/ termo	22 anos	15 anos
ENAD13	10	N	Auditoria	Masculino	24	0	Solteiro	Licenciatura	s/ termo	3 anos	6 meses
ENCT14	11	N	Contabilidade	Masculino	29	0	Solteiro	Pós - Graduação	s/ termo	6 anos	5 anos
ENAA15	12	N	Assistente	Feminino	42	2	Casado	Ensino	s/ termo	13 anos	21 anos
ENCO16	6	N	Consultoria	Feminino	24	0	Solteiro	Licenciatura	s/ termo	2 anos	2 anos
ECFPA17	1	C	FP&A	Masculino	22	0	Solteiro	Pós - Graduação	s/ termo	10 anos	2 anos
ECCT18	13	C	Contabilidade	Feminino	32	0	Solteiro	Mestrado	s/ termo	7 anos	2 anos
ECCT19	14	C	Contabilidade	Masculino	27	0	Solteiro	Licenciatura	s/ termo	5 anos	2 anos e meio
ECCT20	2	C	Contabilidade	Masculino	23	0	Solteiro	Pós - Graduação	s/ termo	4 anos e meio	1 ano e meio
ENCO21	6	N	Consultoria	Feminino	29	0	Solteiro	Mestrado	s/ termo	6 anos e meio	6 anos
ENCT22	15	N	Contabilidade	Feminino	23	0	Solteiro	Licenciatura	s/ termo	2 anos	2 anos
ENCT23	16	N	Contabilidade	Feminino	35	0	Solteiro	Licenciatura	s/ termo	7 anos	1 ano
ENCG24	17	N	Controlo de Gestão	Masculino	31	0	Solteiro	Mestrado	s/ termo	6 anos e meio	3 anos

FIGURA B.1: Descrição do perfil e código atribuído a cada um dos entrevistados

Fonte: Dados da entrevista semiestruturada

Apêndice C - Questionário e Entrevista Aplicados



MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

INQUÉRITO

CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA

Sexo	<input type="checkbox"/> Feminino	<input type="checkbox"/> Masculino			
Idade	<input type="checkbox"/> < 30	<input type="checkbox"/> 30-39	<input type="checkbox"/> 40-49	<input type="checkbox"/> ≥ 50	
Estado Civil	<input type="checkbox"/> Solteiro	<input type="checkbox"/> Casado União de Facto	<input type="checkbox"/> Divorciado Separado	<input type="checkbox"/> Outro	
Habilitações Literárias	<input type="checkbox"/> 9º ano	<input type="checkbox"/> 12º ano	<input type="checkbox"/> Licenciatura	<input type="checkbox"/> Pós-graduação	<input type="checkbox"/> Mestrado Doutoramento
Nacionalidade	<input type="checkbox"/> Portuguesa	<input type="checkbox"/> Outra			
Dependentes	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não			

CARACTERIZAÇÃO PROFISSIONAL DO INQUIRIDO

Categoria Profissional	<input type="checkbox"/> Tesouraria (AP/AR)	<input type="checkbox"/> Cobranças, Análise de risco e Análise de Crédito	<input type="checkbox"/> FP&A	<input type="checkbox"/> Custos, Aprovisionamentos e Qualidade	
	<input type="checkbox"/> Compliance (Fiscal, Auditoria e TAX)	<input type="checkbox"/> Controlo de Gestão e Financeiro	<input type="checkbox"/> Contabilidade	<input type="checkbox"/> Outros	
Tipo de Contrato	<input type="checkbox"/> Estágio IEFP	<input type="checkbox"/> Tempo indeterminado	<input type="checkbox"/> Termo certo ou "contrato a prazo"	<input type="checkbox"/> Termo incerto ou "contrato sem termo"	<input type="checkbox"/> Recibo verde
Funções de Chefia	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não			
Anos na Função	<input type="checkbox"/> ≤ 1 ano	<input type="checkbox"/> De 2 a 9 anos	<input type="checkbox"/> ≥ de 10 anos		
Anos na Organização	<input type="checkbox"/> ≤ 1 ano	<input type="checkbox"/> De 2 a 9 anos	<input type="checkbox"/> ≥ de 10 anos		
Horário Laboral	<input type="checkbox"/> < 8h / dia	<input type="checkbox"/> 8h -10h / dia	<input type="checkbox"/> ≥ 10h / dia		
Já equacionou mudar de profissão	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Nunca pensei sobre o assunto		
Já equacionou mudar de organização	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Nunca pensei sobre o assunto		

Desempenha esta função porque _____

CONFLITO TRABALHO – FAMÍLIA / FAMÍLIA - TRABALHO

Discordo fortemente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo fortemente
1	2	3	4	5

Os itens a seguir apresentados correspondem a possíveis sentimentos que pode experimentar neste momento em relação a conciliação de papéis e responsabilidades nos domínios do Trabalho e da Família. Classifique-os de acordo com a frequência que estes surgem na sua vida.	Frequência
1. O meu trabalho faz com que não possa dispor de tanto tempo com a minha família como gostaria.	1 2 3 4 5
2. O tempo que tenho de dedicar ao meu trabalho não permite dedicar-me de igual modo a atividades e responsabilidades familiares.	1 2 3 4 5
3. Tenho de faltar a atividades familiares devido ao tempo que tenho de dedicar ao trabalho.	1 2 3 4 5
4. Quando chego a casa ao final do dia sinto-me demasiado exausto/a para participar em atividades/responsabilidades familiares.	1 2 3 4 5
5. Muitas vezes quando chego a casa, depois de um dia de trabalho estou tão esgotado/a emocionalmente, que não me consigo dedicar totalmente à minha família.	1 2 3 4 5
6. Devido à pressão existente no trabalho, por vezes quando chego a casa estou demasiado stressado/a para realizar outras atividades (atividades de lazer).	1 2 3 4 5
7. O modo como resolvo problemas no meu trabalho não é eficaz na resolução de problemas familiares.	1 2 3 4 5
8. O tipo de comportamentos que são eficazes e necessários para mim no trabalho não resultariam em casa.	1 2 3 4 5
9. O tipo de comportamentos que me levam a ser eficaz no trabalho não me ajudam a ser um/a melhor pai/mãe e marido/mulher.	1 2 3 4 5
10. O tempo que dedico a responsabilidades familiares interfere muitas vezes com as minhas responsabilidades no trabalho.	1 2 3 4 5
11. O tempo que passo com a minha família faz com que muitas vezes não tenha tempo para participar em atividades de trabalho que poderiam ser úteis para a minha carreira.	1 2 3 4 5
12. Tenho de faltar a atividades de trabalho devido ao tempo que tenho de dedicar a responsabilidades familiares.	1 2 3 4 5
13. Devido ao stress em casa, estou muitas vezes preocupado/a com assuntos familiares, em tempo de trabalho.	1 2 3 4 5
14. Como estou muitas vezes stressado/a com responsabilidades familiares, tenho dificuldades em concentrar-me no meu trabalho.	1 2 3 4 5
15. Muitas vezes, a tensão e a ansiedade da minha vida familiar diminuem a minha capacidade para desempenhar o meu trabalho de forma eficaz e eficiente.	1 2 3 4 5
16. O tipo de comportamentos que resultam para mim em casa não parecem ser eficazes no trabalho	1 2 3 4 5

17. O tipo de comportamentos que são eficazes e necessários para mim em casa não resultariam no trabalho.	1 2 3 4 5
18. O modo como resolvo problemas em casa não parece ser tão útil no trabalho.	1 2 3 4 5

STRESS PROFISSIONAL

Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca / Quase nunca
1	2	3	4

Os itens a seguir apresentados correspondem a possíveis sentimentos que pode experienciar neste momento em relação ao contexto e conteúdo de trabalho. Classifique-os de acordo com a frequência que estes surgem na sua vida.	Frequência
1. Tens de desempenhar o teu trabalho com enorme rapidez?	1 2 3 4
2. Tens de trabalhar intensamente, isto é, apresentar resultados num curto espaço de tempo?	1 2 3 4
3. O teu trabalho exige um elevado esforço e energia da tua parte?	1 2 3 4
4. Tens tempo suficiente para realizares todas as tuas tarefas?	1 2 3 4
5. Normalmente, o teu trabalho apresenta exigências contraditórias?	1 2 3 4
6. Tens a possibilidade de aprender, crescer e evoluir com o teu trabalho?	1 2 3 4
7. O teu trabalho exige um elevado nível de conhecimentos e/ou experiência específica?	1 2 3 4
8. O teu trabalho exige que tomes iniciativas?	1 2 3 4
9. Tens de desempenhar a mesma tarefa inúmeras vezes?	1 2 3 4
10. Tens a possibilidade de decidir e escolher como fazer o teu trabalho?	1 2 3 4
11. Tens a possibilidade de decidir e escolher o que fazer no teu trabalho?	1 2 3 4
12. Existe um ambiente de trabalho calmo e agradável	1 2 3 4
13. Temos um bom relacionamento entre todos	1 2 3 4
14. Sei que posso contar com os meus colegas e com o seu apoio	1 2 3 4
15. Os meus colegas compreendem se eu estiver a ter um dia menos bom	1 2 3 4
16. Posso uma boa relação com a minha chefia	1 2 3 4
17. Gosto de trabalhar em equipa/com os meus colegas	1 2 3 4

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI - GS)

Nunca	Poucas vezes por ano	Uma vez por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
0	1	2	3	4	5	6

Neste grupo são apresentadas questões sobre os seus sentimentos e pensamentos. Indique com que frequência no último mês sentiu/pensou o expresso na afirmação.	Frequência
1. Sinto-me esgotado(a) emocionalmente, em virtude do meu trabalho	0 1 2 3 4 5 6
2. No fim do dia de trabalho, sinto-me profundamente exausto(a)	0 1 2 3 4 5 6

3. Sinto-me cansado(a) quando acordo e sem vontade para ir trabalhar	0 1 2 3 4 5 6
4. Sinto-me cada vez mais stressado(a) e no meu limite (“fim de linha”)	0 1 2 3 4 5 6
5. Sinto-me desgastado/a devido ao meu trabalho	0 1 2 3 4 5 6
6. Só quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado/a	0 1 2 3 4 5 6
7. Interesse-me muito menos pelo meu trabalho desde que assumi esta função	0 1 2 3 4 5 6
8. Sinto-me menos motivado e entusiasmado a desempenhar o meu trabalho	0 1 2 3 4 5 6
9. Sinto-me mais descrente quanto á importância do meu trabalho	0 1 2 3 4 5 6
10. Duvido da essencialidade do meu trabalho e função	0 1 2 3 4 5 6
11. Sinto-me cheio(a) de energia e entusiasmo a desempenhar o meu trabalho	0 1 2 3 4 5 6
12. Sinto que realizo inúmeros feitos importantes no meu trabalho e função	0 1 2 3 4 5 6
13. Sinto que consigo efetivamente solucionar os problemas e questões que surgem no meu trabalho	0 1 2 3 4 5 6
14. Sinto que estou efetivamente a contribuir para a entidade organizacional	0 1 2 3 4 5 6
15. Na minha opinião, sou bom/a no que faço	0 1 2 3 4 5 6
16. No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam	0 1 2 3 4 5 6

Entrevista

IDENTIFICAÇÃO

Sexo:

Idade:

Estado civil:

Dependentes: ____ . Se sim, quantos? ____

FORMAÇÃO ACADÉMICA

1. Grau académico mais elevado:

SITUAÇÃO PROFISSIONAL

1. Local de trabalho (exemplos: big4, PME, empresa familiar):

2. Contexto profissional: Sector público ____ Sector privado ____ Sector público e privado ____

3. Vínculo profissional (estágio, termo certo, termo incerto, RV):

4. Área/Serviço de atividade profissional atual:

5. Funções de chefia?

6. Exemplos de tarefas na atividade:
7. Experiência profissional na área de atividade: ____ anos
8. Longevidade na organização:
9. Nº médio de horas de trabalho por dia/semana:
10. Tem um horário flexível?

I PARTE – CONFLITO T-F e F-T

1. Quais razões que o/a levaram a escolher esta profissão?
2. Atualmente, que razões o/a motivam a exercer esta profissão? (funções, pessoas, infraestrutura ...)
3. Voltaria a escolher esta profissão? Porquê?
4. Para si, o que significa existir equilíbrio T-F e F-T?
5. Já alguma vez foi ou costuma ir para o trabalho, preocupado com assuntos familiares? De que modo acha que isso influenciou o seu trabalho e relação com os outros? Acontece com alguma frequência?
6. Alguma vez teve de tomar uma decisão com impacto profissional devido a questões pessoais? (por exemplo, localização geográfica, carga horária, etc.). De que modo, acha que isso afetou a sua carreira?
7. Costuma levar trabalho para casa ou trabalhar em casa? Durante a semana ou ao fim-de-semana? De que modo, acha que isso afeta a sua família?
8. Alguma vez teve de optar entre uma atividade profissional ou em família? Ou teve de faltar a um programa em família/trabalho devido a alguma situação profissional/pessoal? Exemplos. Se fosse hoje, agiria de igual forma?
9. Com esta situação do COVID-19, como foi trabalhar em casa?
10. Para si, o que significa o *Worklife balance*? E como é possível obtê-lo?

II PARTE –STRESS PROFISSIONAL

1. Do ponto de vista psicológico, quais são as características/competências necessárias para exercer a sua profissão (solicitar exemplos no dia-a-dia da atividade profissional)?

2. Acha que estas características foram melhorando ao longo do tempo, ou é “algo que nasce com a pessoa”?
3. Acha que o seu trabalho o possibilita de crescer e evoluir profissional e pessoalmente? Para si, qual o mais importante? Porquê?
4. Quais são, para si, os maiores problemas que enfrenta na sua profissão? (solicitar exemplos concretos de possíveis fontes de stress/pressão no trabalho).
5. O que faz para lidar e resolver cada um desses problemas (o que costuma fazer, pensar, etc.)?
6. Como costuma lidar com o possível insucesso e frustração na sua profissão?
7. Quais são as consequências pessoais dos problemas referidos (em termos psicológicos, físicos, comportamentais, profissionais e familiares)?
8. Em toda a sua carreira, qual a situação que lhe provocou maior pressão e mal-estar?
9. O que fez para lidar e resolver esse problema?

III PARTE – SÍNDROME DE BURNOUT

1. Para si, o que significa para si a síndrome de Burnout?
2. Do ponto de vista profissional, sentiu alguma alteração, desde o início da sua atividade profissional até ao momento? (solicitar exemplos concretos no dia-a-dia de trabalho - estado de espírito, motivação, comprometimento, satisfação, etc.)
3. Do ponto de vista pessoal, sentiu alguma alteração, desde o início da sua atividade profissional até ao momento? (solicitar exemplos concretos no dia-a-dia - cansaço, dores musculares, comportamentos agressivos, dificuldades de concentração, distanciamento afetivo, etc.)?
4. Para si, quais os fatores com maior influência no indivíduo? (sobrecarga de trabalho, pouca autonomia e controlo, ausência de apoio, inexistência/desajustamento de recompensas, falta de justiça/conflito valores)