

Intervenção em crise na Gestão de Recursos Humanos: a pandemia COVID-19

Dissertação de Mestrado

Beatriz Alexandra Bettencourt Teixeira

Mestrado em

Ciências Económicas e Empresariais



Intervenção em crise na Gestão de Recursos Humanos: a pandemia COVID-19

Dissertação de Mestrado

Beatriz Alexandra Bettencourt Teixeira

Orientadores

Prof.^a Doutora Sandra Micaela Costa Dias Faria

Prof.^a Doutora Célia Maria Oliveira Barreto Coimbra Carvalho

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Gestão de Recursos Humanos



RESUMO

A COVID-19 acabou por prejudicar a saúde mental, pois expôs a população a um contexto quase de sobrevivência e adaptação súbita. Os modos de trabalho como os conhecíamos sofreram alterações drásticas, alterando toda a logística a que os profissionais estavam habituados.

A Síndrome de *Burnout* é uma realidade já conhecida e preocupante. A pandemia veio aumentar a necessidade de estudo e atenção sobre este fenómeno, uma vez que os profissionais se viram perante elevados níveis de *stress*, em diferentes dimensões.

A presente investigação teve como objetivo verificar os níveis de *burnout*, satisfação no trabalho e vulnerabilidade ao *stress* nos três diferentes regimes laborais aplicados na pandemia, isto é, quer no trabalho presencial como no teletrabalho e no híbrido, investigar quais as características sociodemográficas e profissionais dos inquiridos que influenciam o surgimento do *burnout* e compreender se as dimensões da satisfação no trabalho e vulnerabilidade ao *stress* influenciam o desenvolvimento do *burnout*.

A recolha de dados foi feita através do método quantitativo, questionário, tendo sido aplicados 425 inquéritos, dos quais 274 em regime presencial, 74 em teletrabalho e 77 em regime híbrido.

Os resultados apontam para que profissionais em regime presencial apresentem níveis mais elevados de *burnout* em comparação com os profissionais em regime de teletrabalho ou híbrido. Apurou-se também que variáveis como género, área de residência, aumento do horário laboral em contexto de pandemia, aumento da carga de trabalho em contexto de pandemia e formação da empresa em contexto de pandemia, mostraram-se influentes sobre o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*.

Concluiu-se também que o *burnout* apresenta uma correlação negativa com a satisfação no trabalho e positiva com a vulnerabilidade ao *stress*.

Palavras-chave: COVID-19; Regime laboral; Satisfação no trabalho; Síndrome de *Burnout*; Vulnerabilidade ao *stress*

ABSTRACT

COVID-19 ended up harming mental health, as it exposed the population to a context of survival and sudden adaptation. The ways of working as we knew them suffered drastic changes, altering all the logistics professionals were used to.

Burnout Syndrome is a well-known and worrying reality. The pandemic increased the need for study and attention to this phenomenon, as professionals were faced with high levels of stress, in different dimensions.

The present investigation aimed to verify the levels of burnout, job satisfaction and vulnerability to stress in the three different work regimes applied in the pandemic, that is, whether in face-to-face, remote or hybrid work, to investigate the sociodemographic and professional characteristics of respondents who influence the emergence of burnout and understand if the dimensions of job satisfaction and vulnerability to stress influence the development of burnout.

Data collection was carried out through the quantitative method, questionnaire, having been applied 425 surveys, of which 274 responded that they work in person, 74 in remote work and 77 in a hybrid regime.

The results indicate that professionals working in person have higher levels of burnout compared to professionals working in remote work or hybrid. It was also found that variables such as gender, area of residence, increased working hours in a pandemic context, increased workload in a pandemic context and company formation in a pandemic context, proved to be influential on the development of the Burnout syndrome.

It was also concluded that burnout is negatively correlated with job satisfaction and positively with vulnerability to stress.

Keywords: COVID-19; Work regime; Job satisfaction; Burnout syndrome; Stress vulnerability

AGRADECIMENTOS

É com enorme felicidade que, finda esta etapa, deixo aqui o meu especial agradecimento a todos os que contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização desta dissertação.

Em primeiro lugar gostaria de agradecer, aos meus pais por tornarem todo o meu percurso académico possível, por todo o seu investimento em mim e pela transmissão de valores, serei eternamente grata pelo empenho de cada um deles no meu futuro.

Agradecer em especial à minha irmã, que esteve sempre do meu lado, nos bons e maus momentos, sempre com as palavras certas, por acreditar sempre em mim e me incentivar a fazer mais e melhor. A sua amizade e companheirismo tornaram sempre o caminho mais fácil.

Um obrigado especial ao meu namorado, por ser o meu suporte, o meu pilar, e por nunca me deixar desistir dos meus objetivos, por ter feito esta caminhada comigo. Reconhecida por me encorajar em todos os momentos académicos e profissionais.

Agradeço também à minha orientadora Prof^ª. Doutora Sandra Micaela Costa Dias Faria, por ter aceite este projeto e à minha coorientadora Prof^ª. Doutora Célia Maria Oliveira Barreto Coimbra Carvalho, pela sua disponibilidade, preocupação e por todos os conhecimentos transmitidos.

Grata também a todos os profissionais açorianos que contribuíram para que este estudo fosse possível.

Por último, mas não menos importante, agradecer a toda a minha restante família e amigos, por todo o apoio e incentivo.

O meu muito obrigado a todos!

ÍNDICE

RESUMO	ii
ABSTRACT	iii
AGRADECIMENTOS.....	iv
ÍNDICE	v
LISTA DE TABELAS	vii
LISTA DE FIGURAS	ix
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO	11
CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	13
2.1. Síndrome de <i>Burnout</i>	13
2.1.1. Causas e consequências do <i>burnout</i>	15
2.1.2. Maslach <i>Burnout Inventory</i> – MBI	19
2.1.3. <i>Burnout</i> em diferentes profissões.....	20
2.2. Satisfação no Trabalho	21
2.2.1. Causas e consequências da satisfação no trabalho	23
2.2.2. <i>Job Satisfaction Survey</i> - JSS	24
2.3. Vulnerabilidade ao <i>Stress</i>	25
2.3.1. Fatores impulsionadores de vulnerabilidade ao <i>stress</i>	26
2.3.2. Escala de Situações e Reações ao <i>Stress</i> – ESRS.....	27
2.4. A Pandemia COVID-19	28
2.4.1. Trabalho presencial	30
2.4.2. Teletrabalho.....	31
2.4.3. Regime Híbrido.....	32
CAPÍTULO III – MODELOS E HIPÓTESES A TESTAR	34
3.1. Objetivos e hipóteses a testar	34
3.2. Modelo Conceptual	36
CAPÍTULO IV – METODOLOGIA	37
4.1. Método	37
4.2. Instrumento	37
4.3. Procedimento.....	42
4.4. Caracterização da amostra.....	43
4.4.1. Regime Teletrabalho	45
4.4.2. Regime Presencial	46
4.4.3. Regime Híbrido	47
CAPÍTULO V – RESULTADOS	49
5.1. Caracterização do <i>burnout</i>	50
5.2. Características sociodemográficas e profissionais do <i>burnout</i>	50

5.2.1.	<i>Burnout</i> e género	50
5.2.2.	<i>Burnout</i> e área de residência	51
5.2.3.	<i>Burnout</i> e idade	52
5.2.4.	<i>Burnout</i> e estado civil.....	53
5.2.5.	<i>Burnout</i> e filhos.....	53
5.2.6.	<i>Burnout</i> e habilitações literárias	54
5.2.7.	<i>Burnout</i> e setor profissional	55
5.2.8.	<i>Burnout</i> e setor de atividade.....	56
5.2.9.	<i>Burnout</i> e aumento do horário de trabalho em contexto de pandemia	57
5.2.10.	<i>Burnout</i> e aumento da carga de trabalho em contexto de pandemia	58
5.2.11.	<i>Burnout</i> e formação da empresa em contexto de pandemia	59
5.2.12.	<i>Burnout</i> e incentivos da empresa em contexto de pandemia.....	60
5.2.13.	<i>Burnout</i> e apoio psicológico oferecido pela empresa em contexto de pandemia	61
5.3.	Regime laboral e <i>Burnout</i> : Teletrabalho, presencial e híbrido.....	62
5.4.	Caracterização da satisfação no trabalho.....	63
5.5.	Regime laboral e satisfação no trabalho: Teletrabalho, presencial e híbrido	63
5.6.	Relação entre a Satisfação no Trabalho e o <i>Burnout</i>	65
5.7.	Caracterização da Vulnerabilidade ao <i>Stress</i>	66
5.9.	Regime laboral e Vulnerabilidade ao <i>stress</i> : Teletrabalho, presencial e híbrido	67
5.10.	Relação entre a Vulnerabilidade ao <i>Stress</i> e o <i>Burnout</i>	68
CAPÍTULO VI – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....		70
6.1.	Características sociodemográficas e profissionais e o <i>Burnout</i>	70
6.2.	Regime laboral e <i>Burnout</i>	75
6.3.	Regime laboral e Satisfação no Trabalho.....	76
6.4.	Regime laboral e Vulnerabilidade ao <i>Stress</i>	76
6.5.	<i>Burnout</i> e Satisfação no Trabalho	77
6.6.	<i>Burnout</i> e Vulnerabilidade ao <i>Stress</i>	78
CAPÍTULO VII – CONCLUSÃO		80
REFERÊNCIAS.....		82

LISTA DE TABELAS

- Tabela 1. Dimensões e itens do JSS
- Tabela 2. Índice de *Alpha de Cronbach* do JSS
- Tabela 6. Dimensões e itens da vulnerabilidade ao *stress*
- Tabela 7. Índice de *Alpha Cronbach* da Vulnerabilidade ao *Stress*
- Tabela 8. Caracterização geográfica
- Tabela 9. Caracterização demográfica
- Tabela 10. Média e desvio padrão das dimensões do *burnout*
- Tabela 11. Teste t de *Student* entre o gênero e as dimensões do *burnout*
- Tabela 12. Análise de variâncias (ANOVA) entre a área de residência e as dimensões do *burnout*
- Tabela 13. Análise de variâncias (ANOVA) entre a idade e as dimensões
- Tabela 14. Teste T de *Student* entre o estado civil e as dimensões do *burnout*
- Tabela 15. Teste t de *Student* entre a existência de filhos e as dimensões do *burnout*
- Tabela 16. Análise de variâncias (ANOVA) entre as habilitações literárias e as dimensões do *burnout*
- Tabela 17. Teste t de *Student* entre o setor profissional e as dimensões do *burnout*
- Tabela 18. Análise de variâncias (ANOVA) entre o setor de atividade e as dimensões do *burnout*
- Tabela 19. Teste T de *Student* entre o aumento do horário em contexto de pandemia e as dimensões do *burnout*
- Tabela 20. Teste T de *Student* entre o aumento da carga de trabalho em contexto de pandemia e as dimensões do *burnout*
- Tabela 21. Teste T de *Student* entre a formação da empresa em contexto de pandemia e as dimensões do *burnout*
- Tabela 22. Teste T de *Student* entre o incentivo oferecido pela empresa em contexto de pandemia e as dimensões do *burnout*
- Tabela 23. Teste T de *Student* entre o apoio psicológico oferecido pela empresa em contexto de pandemia e as dimensões do *burnout*
- Tabela 24. Teste t de *Student* entre o regime laboral e as dimensões do *burnout*
- Tabela 25. Média e desvio padrão das dimensões da satisfação no trabalho
- Tabela 26. Teste t de *Student* entre o regime laboral e as dimensões da satisfação no trabalho
- Tabela 27. Correlação de Pearson entre as dimensões da satisfação no trabalho e as dimensões do *burnout*

Tabela 28. Média e desvio padrão das dimensões da vulnerabilidade ao *stress*

Tabela 29. Teste t de *Student* entre o regime laboral e as dimensões da vulnerabilidade ao *stress*

Tabela 30. Correlação de Pearson entre as dimensões da vulnerabilidade ao *stress* e as dimensões do *burnout*

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Modelo conceptual

LISTA DE ABREVIATURAS

JSS – *Job Satisfaction Survey*

MBI – *Maslach Burnout Inventory*

MBI – ES – *Maslach Burnout Inventory Educators Survey*

MBI – HSS – *Maslach Burnout Inventory Human Services Survey*

MBI – GS – *Maslach Burnout Inventory General Survey*

ESRS – *Escala de Situações e Reações ao Stress*

OMS – *Organização Mundial de Saúde*

OIT – *Organização Internacional do Trabalho*

Nova IMS - *Nova Information Management School*

SPSS – *Statistical Package for the Social Science*

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

O trabalho é uma atividade que pode ocupar grande parte do tempo das pessoas, pelo que a sua execução deveria ser satisfatória e prazerosa. No entanto, por vezes a atividade laboral torna-se um sacrifício e gera sofrimento, não só pelo trabalho propriamente dito, mas também pelo clima organizacional e emocional presente no contexto de trabalho (Soares, 2008, citado por Pêgo & Pêgo, 2016). A este contexto poderá estar associado um grau de *stress* profissional fora do comum, que poderá evoluir para uma síndrome – a Síndrome de *Burnout* (Sousa, 2019).

Apesar de, ao longo da década de 80, terem surgido diversas definições de *burnout*, a definição mais citada e aceite na comunidade científica é a definição proposta por Maslach e Jackson (1981). O *burnout* é definido pelas autoras como cansaço emocional, seguido de uma perda de motivação profissional, tornando-se em sentimentos de inadequação e insucesso. As autoras definem a síndrome como um estado, classificando-a como um conceito tridimensional, sendo as suas dimensões: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal (Maslach, Jackson e Leiter, 1996).

A satisfação no trabalho é um tema de grande interesse no mundo académico, considerando-se uma das áreas mais investigadas no contexto do Comportamento Organizacional (Hong Lu et al, 2012). Ao longo dos anos, o conceito foi ganhando diferentes definições, em função das diversas investigações por vários autores. Contudo, a definição mais aceite na literatura é a de Locke, que caracteriza a satisfação no trabalho como uma resposta afetiva a este (Cunha *et al*, 2007).

O conceito de vulnerabilidade deve ser percebido como uma relação específica que acontece entre o individuo e uma determinada circunstância. A vulnerabilidade ao *stress* surge como uma consequência da relação entre a predisposição pessoal e os acontecimentos do dia a dia, podendo surgir de fatores fisiológicos, psicológicos e sociais (Serra, 2000).

Em dezembro de 2019, em Wuhan, na China, surgiu um surto de síndrome respiratória aguda grave que acabou por se alastrar pelo mundo inteiro, acabando por ser nomeado de carácter pandémico a 12 de fevereiro de 2020 pela Organização Mundial de Saúde (OMS) (Zu *et al*, 2020). A COVID-19 (coronavírus) é uma doença potencialmente fatal, que representa grande preocupação global à saúde pública. O meio de transmissão

da doença levou a medidas extensivas de isolamento, de forma a reduzir o seu índice de transmissão e, assim, controlar a situação pandémica (Rothan & Byrareddy, 2020).

A COVID-19 acabou por prejudicar a saúde mental, pois expôs a população a um contexto quase de sobrevivência e adaptação súbita típica de *stress* pós-traumático ou de perturbações agudas de *stress*. Para além disso, segundo Areosa e Queirós (2020), estudos recentes comprovaram que o vírus fez aumentar exponencialmente os níveis de *stress*, ansiedade e depressão, estando estes estados associados ao *burnout*.

As organizações viram-se obrigadas a tomar decisões de forma a manter a atividade e assegurar a saúde dos seus colaboradores. Assim, excetuando os casos em que o trabalho presencial era indispensável, como no caso de empresas afetas a serviços considerados como essenciais, o teletrabalho foi uma das soluções mais adotadas pelas empresas, assim como o regime híbrido.

De forma a investigar o impacto da pandemia COVID-19 nos Recursos Humanos da Região Autónoma dos Açores, a presente investigação teve como principais objetivos verificar os níveis de *burnout*, satisfação no trabalho e vulnerabilidade ao *stress* nos três diferentes regimes laborais aplicados na pandemia, verificar a influencia da satisfação no trabalho e vulnerabilidade ao *stress* sobre a Síndrome de *Burnout*, bem como compreender se as dimensões da satisfação no trabalho e vulnerabilidade ao *stress* influenciam o surgimento do *burnout*.

Este estudo pretende dar resposta às questões – “*Qual a incidência da Síndrome de Burnout entre indivíduos em regime de teletrabalho, regime presencial e regime híbrido na Região Autónoma do Açores?*” e “*Em que medida as características sociodemográficas e profissionais, a satisfação no trabalho e a vulnerabilidade ao stress contribuem para o desenvolvimento da Síndrome de Burnout?*” – aumentando assim o conhecimento da Síndrome de *Burnout* num momento pós COVID-19, na Região Autónoma dos Açores, uma vez que os estudos nesta área, perante a situação extraordinária vivida, e nessa região são ainda muito escassos.

CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

No presente capítulo será realizada uma breve revisão bibliográfica acerca dos temas em estudo, com o principal foco na evolução histórica dos conceitos, nos seus modelos teóricos e nos seus principais autores.

2.1. Síndrome de *Burnout*

O trabalho é uma atividade que pode ocupar grande parte do tempo das pessoas, pelo que a sua execução deveria ser satisfatória e prazerosa. No entanto, por vezes, a atividade laboral torna-se um sacrifício e gera sofrimento, não só pelo trabalho propriamente dito, mas também pelo clima organizacional e emocional presente no contexto de trabalho (Soares, 2008, citado por Pêgo & Pêgo, 2016). A este contexto poderá estar associado um grau de *stress* profissional fora do comum, que poderá evoluir para uma síndrome – a Síndrome de *Burnout* (Sousa, 2019).

Há cerca de 50 anos atrás surge o termo *burnout*, que significa “queimar até à exaustão”, nos Estados Unidos da América (EUA), pela observação de profissionais cujo trabalho implicava uma relação direta com outras pessoas (Sousa, 2019). No geral, as pessoas negavam a existência do fenómeno o que acabou por dificultar, a princípio, os estudos do tema (Maslach, 2001).

Inicialmente, o *burnout* era um conceito muito vago, apesar da variedade de opiniões a este respeito (Maslach *et al*, 2001). Os desenvolvimentos das primeiras investigações sobre o tema deram origem a vários modelos teóricos explicativos deste fenómeno, dando um importante contributo à conceptualização do *burnout*.

A fase pioneira impulsionou a descrição e atribuição de um “nome” a este fenómeno psicológico, que se verificava comum em diversas pessoas, cujas profissões exigiam a prestação de cuidados. Segundo Maslach *et al* (2001), a evolução do conceito do *burnout* foi feita por duas fases: a fase pioneira, que decorreu nos anos 70 e a fase empírica que decorreu nos anos 80. Os primeiros estudos assumiram natureza descritiva e qualitativa, tendo como metodologia entrevistas, estudos de caso e observação direta.

Em 1974, o psiquiatra Freudenberg, foi o primeiro autor a conceptualizar o *burnout* como um estado. Escreveu o seu primeiro artigo com o título “*Staff Burn-Out*”, onde expõe os problemas enfrentados pelos profissionais de prestações de cuidados, problemas estes observados pelo autor no contexto da sua profissão. Verificou que os

funcionários que trabalhavam em serviços sociais e de saúde mostravam exaustão emocional e desmotivação face ao trabalho. Assim, numa perspetiva clínica com foco nos sintomas e nas consequências em termos de saúde mental, o autor define o *burnout* como um estado de exaustão física e mental derivado da vida profissional (Freudenberg, 1974, citado por Sousa, 2019).

O *burnout* foi definido, pela primeira vez, como um processo, por Cherniss (1980), sendo que este autor o define como um processo que ocorre ao longo do tempo devido a fatores de *stress* no trabalho (Charlotto, 2012).

Christina Maslach, na mesma época e com o objetivo de estudar as emoções no trabalho, conduziu um estudo, numa perspetiva social, com profissionais que prestavam cuidados humanos e de saúde. No decorrer das entrevistas, muitos profissionais de saúde definiram os seus problemas psicológicos como *burnout* (Maslach *et al*, 2008).

Foi com o estudo de Maslach e Jackson (1981) que se iniciou a fase empírica, onde foram delineadas as bases conceptuais e empíricas da síndrome de *burnout* que impulsionaram a evolução do conceito ao nível psicossocial.

Nesta altura, a síndrome de *burnout* era associada aos profissionais prestadores de cuidados, isto é, aos profissionais cujas funções estavam diretamente relacionadas com a relação com outros. A perspetiva clínica e social de Freudenberg (1974) e Maslach e Jackson (1981), impulsionaram os primeiros estudos sobre esta síndrome, tornando-se um tema de grande interesse ao nível académico (Maslach, 2001).

Apesar de, ao longo da década de 80, terem surgido diversas definições de *burnout*, a definição mais citada e aceite na comunidade científica é a definição proposta por Maslach e Jackson (1981). O *burnout* é definido pelas autoras como cansaço emocional, seguido de uma perda de motivação profissional, tornando-se em sentimentos de inadequação e insucesso. As autoras definem a síndrome como um estado, classificando-a como um conceito tridimensional, sendo as suas dimensões: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal (Maslach, Jackson e Leiter, 1996).

Nesta época, foram realizados os primeiros estudos de natureza quantitativa, com questionários, entre outros métodos, aplicados a diferentes populações. Maslach e Jackson (1981) desenvolveram uma metodologia com o objetivo de avaliar o *burnout* quantitativamente, tornando-se o instrumento por eles criado o mais utilizado universalmente. O *Maslach Burnout Inventory* (MBI) foi criado com o intuito de medir o

burnout em profissionais de prestações de cuidados e, mais tarde, adaptado para populações específicas.

Pesquisas conduzidas durante o desenvolvimento do MBI, concluíram que o *burnout* está relacionado com a ansiedade e a depressão, porém, a distinção entre os termos foi feita durante a fase empírica, já com o uso do MBI. As autoras consideram o *burnout* e a depressão como dois conceitos distintos, ainda que correlacionados. Consideram que o *burnout* é uma problemática afeta ao contexto de trabalho e a depressão a todos os domínios da vida do indivíduo (Maslach, 2001).

Com o surgimento de novos contributos teóricos e metodológicos, a fase empírica prolongou-se ao longo da década de 90, evidenciando-se, não só a influência do clima organizacional na síndrome do *burnout*, como também o seu desenvolvimento em vários profissionais para além dos profissionais de prestações de cuidados (Maslach *et al*, 2001).

Em suma, apesar de inicialmente o *burnout* ter sido um conceito volátil e pouco aceite, atualmente é reconhecido como um problema social relevante, de interesse internacional, sendo que a sua definição mais citada no mundo académico é a de Maslach e Jackson (1981) que classifica a síndrome como um conceito multidimensional. Apesar de, numa fase inicial, ter sido identificado como um problema entre profissionais de serviços humanos e de saúde, atualmente defende-se que o *burnout* possa ocorrer em qualquer profissional de qualquer setor de atividade, uma vez que a maioria das profissões exigem contacto com outras pessoas, não só utentes e clientes, como também colegas de trabalho, chefias, entre outros.

2.1.1. Causas e consequências do *burnout*

Tal como suprarreferido, o *burnout* é uma experiência individual relacionada especificamente com o contexto de trabalho (Maslach *et al*, 2001). De acordo com Maslach *et al* (2001) existem diversos fatores que contribuem para o desenvolvimento desta síndrome, nomeadamente: fatores pessoais, que englobam variáveis demográficas, características de personalidade e atitudes em contexto laboral; e fatores organizacionais, que abrangem a sobrecarga de trabalho, a falta de controlo, a falta de recompensa, o mau ambiente organizacional, a falta de equidade e o conflito de valores.

Em relação às variáveis demográficas, e de entre todas as variáveis as estudadas, a que parece estar mais relacionada com o *burnout* é a idade. Estudos revelaram que entre os mais jovens o *burnout* tende a ser mais alto do que em idades acima dos 30 anos. A

idade é associada à experiência no trabalho, por isso, o *burnout* parece ter mais espaço em pessoas em início de carreira (Maslach *et al*, 2001).

Relativamente ao estado civil, os indivíduos solteiros tendem a ser mais predispostos a desenvolver a síndrome do que indivíduos casados.

Já ao nível da educação, estudos revelam que indivíduos com maiores habilitações literárias apresentam níveis mais altos de *burnout* (Maslach *et al*, 2001). Um estudo realizado por Sousa (2019), anterior à pandemia, na Região Autónoma dos Açores, conclui que indivíduos com maiores níveis de escolaridade apresentam níveis mais elevados de *burnout*.

Já em relação à existência de filhos Benevides-Pereira, 2002 (citado por Trindade *et al*, 2010) afirma que o nascimento de um filho faz com que um individuo passe a ser responsável por outro, criando a necessidade de seguir condutas seguras e evitar comportamentos de risco. O autor refere também que ter filhos poderá possibilitar o uso de melhores estratégias de gestão de conflitos (citado por Trindade *et al*, 2010). Outras investigações referem ainda que a existência de filhos poderá ser indutora de pressão, em função das responsabilidades que os indivíduos passam a assumir.

Em relação ao setor profissional, um estudo realizado em 2018 pela DECO Proteste com profissionais de lojas ou supermercados, profissionais de saúde (não médicos), serviços administrativos, trabalhadores fabris ou da indústria e profissões ligadas ao ensino, concluiu que o número funcionários públicos em risco de *burnout* era três vezes superior em relação a funcionários de instituições privadas, apontando (Carvalho, 2021).

Por fim, e em relação ao género, não existe evidência científica que comprove a sua relação ao *burnout*, pois alguns estudos mostram que o *burnout* tem maior incidência em mulheres, enquanto noutros verifica-se maior incidência em homens, havendo ainda estudos onde não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre sexos (Maslach *et al*, 2001). Um estudo realizado por Sousa (2019), anterior à pandemia, na Região Autónoma dos Açores, conclui que o género feminino apresenta níveis mais elevados sobre a dimensão do *burnout* “Exaustão emocional”. Já num momento pós pandemia, um estudo publicado no *site* do Serviço Nacional de Saúde (2021) mostrou que esta tendência prevalece, sendo as mulheres novamente apontadas como o género com maiores níveis de *burnout*. Alguns estudos, como os de Schaufeli & Buunk (1996) e Gomes *et al* (2008) evidenciam maiores níveis de “Despersonalização” no género masculino.

Em relação às características de personalidade, conclui-se que pessoas com características como *locus* de controlo externo, isto é, indivíduos que culpam fatores externos pelas suas falhas, estilos de *coping* passivo, baixa autoestima e neuroticíssimo são mais predispostas a desenvolver a síndrome de *burnout* (Maslach *et al*, 2001).

As atitudes no trabalho são também um fator pessoal. Os indivíduos variam as suas expectativas em relação aos seus trabalhos. No entanto, quando essas expectativas são elevadas a um nível irreal, por exemplo, em relação à probabilidade de sucesso, considera-se que tornam os indivíduos que as possuem mais propícios a desenvolver *burnout*. Pessoas com altas expectativas tendem a trabalhar demasiado, levando-as à exaustão e, eventualmente, ao cinismo, quando o seu esforço não produz os resultados pretendidos (Maslach *et al*, 2001).

Já no campo dos fatores organizacionais verifica-se a sobrecarga de trabalho e, quando esta é uma constante, o indivíduo acaba por não ter oportunidade de descansar e recuperar o equilíbrio (Maslach & Leiter, 2016).

A falta de controlo está também ligada ao *burnout*. Segundo Maslach e Leiter (2016), quando os indivíduos não têm influência sobre as decisões afetas ao seu trabalho, autonomia profissional e acesso aos recursos necessários para obter o sucesso no desempenho das suas tarefas, a probabilidade de desenvolver *burnout* aumenta.

A falta de recompensa está associada a sentimentos de ineficácia. A falta de recompensa, seja ela financeira, organizacional ou social, aumenta a vulnerabilidade das pessoas ao *burnout*, pois desvaloriza, quer o trabalho, quer os trabalhadores. Financeiramente, quando os indivíduos não recebem o salário ou os benefícios associados ao cumprimento dos seus objetivos, e socialmente quando o seu trabalho não é apreciado, ou até mesmo ignorado pelos colegas ou chefias (Maslach *et al*, 2001; Maslach & Leiter, 2016) o *burnout* torna-se mais provável.

O ambiente organizacional está focado nas relações que os trabalhadores mantêm uns com os outros, em contexto de trabalho. Quando o ambiente organizacional é baseado em falta de apoio, confiança ou conflitos, gera-se um maior risco de desenvolver a síndrome (Maslach & Leiter, 2016).

A falta de equidade surge quando não há um igual tratamento entre os colaboradores, isto é, quando há discrepâncias entre salários ou recompensas, na distribuição de tarefas ou até quando as promoções ou avaliações de desempenho são feitas indevidamente. As partes injustiçadas acabam por se sentir exaustas, desmotivadas

e até um grande desprezo pelo local de trabalho, favorecendo o *burnout* (Maslach *et al*, 2001).

Por último, o conflito de valores, que se gera quando os trabalhadores têm de fazer algo que consideram como pouco ético ou contra os seus valores também pode ser promotor de *Burnout* (Maslach *et al*, 2001). Os valores são considerados como as ideias e motivações que levam o trabalhador a escolher um determinado emprego, no entanto, quando estes não são compatíveis com os valores organizacionais definidos, a motivação acaba por diminuir, elevando a suscetibilidade ao *burnout* (Maslach *et al.*, 2008).

Após desenvolver a síndrome, existem algumas consequências, quer ao nível individual, quer ao nível organizacional. As consequências podem dividir-se em 4 tipos de sintomas: físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos (Benevides-Pereira, 2010 e Moreno-Jimenez, 2003 citados por Fonte, 2011).

Os sintomas físicos são descritos como sensação de cansaço progressivo e constante, insónias, dores no corpo (músculos, ossos, cabeça), desarranjo gastrointestinal, imunossupressão, problemas cardiovasculares e ao nível respiratório, falta de líbido e até alteração do ciclo menstrual, no caso das mulheres (Fonte, 2011).

Aos sintomas psíquicos estão associados a falta de concentração, alterações ao nível da memória e da eficácia, impaciência, aborrecimento, tristeza e incerteza (Fonte, 2011).

Já os sintomas comportamentais manifestam-se pela atitude irritada e agressiva, pelo aumento de consumo de substâncias, pela falta de proatividade e pela intolerância a mudanças (Fonte, 2011).

Por último os sintomas defensivos, ligados à tendência ao isolamento, perda de interesse pelo trabalho ou pelo lazer, insónias e cinismo (Fonte, 2011).

Pessoas que enfrentam o *burnout* podem também causar um impacto negativo nos seus colegas, quer por causarem maiores conflitos pessoais, quer por perturbar as tarefas de trabalho (Maslach, 2001).

Assim, o *burnout* pode considerar-se como contagioso e propagar-se através das interações informais no contexto de trabalho. Há também evidência de que o *burnout* acaba por afetar a vida pessoal dos indivíduos (Burke & Greenglass, 2001 citado por Maslach, 2001).

2.1.2. Maslach *Burnout Inventory* – MBI

A preocupação com o diagnóstico e avaliação da Síndrome de *Burnout* existiu desde as primeiras investigações sobre este assunto. Embora tenham surgido alguns instrumentos para avaliar esta síndrome, o método utilizado em 90% das investigações empíricas foi o *Maslach Burnout Inventory* (MBI), desenvolvido por Christina Maslach e Susan Jackson (Vicente *et al*, 2013). O MBI foi criado no âmbito da análise do *burnout* em indivíduos com profissões de prestações de cuidados, mas dado o largo interesse sobre o método no mundo académico, surgiu a necessidade de adaptá-lo para outras populações inseridas em outros contextos profissionais (Sousa, 2019).

A primeira versão surge em 1996, o MBI - *Human Services Survey* (MBI-HSS) direcionado para profissionais de serviços humanos e de saúde (Maslach *et al*, 2008). Esta versão possui vinte e duas afirmações que incidem sobre sentimentos e atitudes relacionados com o trabalho e a relação com os clientes, estando dividido em três dimensões: Exaustão emocional (nove questões), Despersonalização (cinco questões) e Realização pessoal (oito questões) (Vicente *et al*, 2013).

A segunda versão deste método, o MBI – *Educators Survey* (MBI-ES), foi desenvolvida para o âmbito de ocupações relacionadas com a educação. Esta versão, apesar de recair também sobre profissões onde o trabalho é feito com outros indivíduos, os estudantes passam a ser os destinatários, garantindo, assim, a clareza e a coerência na interpretação das questões (Maslach *et al*, 2008).

A terceira versão, o MBI – *General Survey* (MBI – GS), foi criada de forma a ser aplicada a todas as profissões, que não dependam do contacto direto com outras pessoas, isto é, outras profissões para além das de prestações de cuidados e serviços. Esta versão passou por algumas modificações, tendo apenas 16 questões para avaliar as três dimensões do *burnout* que, por sua vez, também sofreram alteração, sendo que a “Despersonalização” foi substituída pela dimensão “Cinismo” e a “Realização pessoal” pela “Eficácia Profissional”. As questões foram também alteradas para se tornarem mais genéricas, dando lugar às relações com o trabalho em geral (Maslach *et al*, 2001).

Em todas as versões, a resposta surge no âmbito da frequência com que cada sentimento surge numa escala quantitativa que varia entre 0 que representa “Nunca” e 6 que representa “Todos os dias”. Uma vez que a escala não permite o cálculo de uma pontuação global de *Burnout*, considera-se que um indivíduo sofre da Síndrome de *Burnout* quando revela resultados elevados nas dimensões de “Exaustão emocional” e

“Despersonalização”, associados a baixos resultados na dimensão da “Realização pessoal” (Vicente *et al*, 2013).

2.1.3. *Burnout* em diferentes profissões

Segundo Maslach e Leiter (2016), a síndrome de *burnout* foi, durante muitos anos, associada a profissões com contacto direto com outras pessoas como serviços humanos, educação e cuidados de saúde.

Atualmente, o *burnout* ainda é muito associado a estes profissionais, uma vez que estão expostos a fatores de maior *stress*, como a interação diária com o sofrimento e a morte, o horário de trabalho (turnos), a personalidade dos seus destinatários, o reduzido reconhecimento profissional, entre outros fatores (Benevides-Pereira, 2010 citado por Sousa 2019).

Segundo Maslach e Jackson (1984) qualquer individuo está sujeito à síndrome, ainda que o serviço não seja prestado diretamente a outras pessoas, mas pelo contacto com colegas, chefias, entre outros.

Após a década de 80, alguns investigadores alargaram os seus estudos a profissionais não prestadores de serviços diretamente a terceiros, nomeadamente, a gestores, programadores, entre outros (Vara, 2007).

Segundo um estudo de Pines e Aronson (1989), verificou-se que os gestores criavam expectativas extremamente elevadas, uma vez que ambicionavam um impacto significativo nas suas organizações. Contudo, quando confrontados com determinadas condicionantes, sentiam-se frustrados e, conseqüentemente, *stressados*. De acordo com estes autores, quando a frustração é crónica e se traduz em insucesso, resulta em *burnout* (Pines e Aronson, 1989 citado por Vara 2007).

Um estudo realizado no setor da construção civil indicou que o setor está exposto a diversos fatores de *stress* como más condições de trabalho, pressão por resultados, cobranças por parte dos clientes, conflitos relacionados com as equipas de trabalho e a gestão de pessoas (Schmidt, 2018).

Segundo um estudo realizado pela Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO), os profissionais em maior risco de desenvolver a síndrome são os colaboradores de lojas e supermercados, profissionais de saúde (não médicos), colaboradores de serviços administrativos e profissões relacionadas com o ensino (*in* Diário de Notícias, 2018).

Em 2021, o portal da *CareerAddit* revelou o ranking das profissões consideradas como as mais stressantes em 2021, ao nível mundial. Assim, o portal enumera, por ordem, as profissões mais stressantes começando pela de assistente pessoal, profissão com um maior nível de *stress*, seguindo-se terapeuta familiar, analista financeiro, engenheiro de manutenção de aeronaves, professor, operador de *call center*, profissional em saúde mental, gerente de tecnologia e informação, paramédico e jornalista (Milheiro, 2021).

Um estudo realizado na Região Autónoma dos Açores, indica que ambos os profissionais, quer sejam, ou não, prestadores de cuidados, apresentam níveis moderados de *burnout*, indicando que a tendência seja para o aumento de níveis de exaustão emocional, de cinismo e diminuição da eficácia profissional, tornando-os suscetíveis ao desenvolvimento da síndrome (Sousa, 2019).

Assim, podemos concluir que todos os profissionais, prestadores de cuidados ou não, estão sujeitos ao desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* (Vara, 2007), apesar da literatura se revelar muito escassa em profissões que não exigem o contacto direto com outras pessoas.

2.2. Satisfação no Trabalho

A satisfação no trabalho é um tema de grande interesse no mundo académico, considerando-se uma das áreas mais investigadas no contexto do Comportamento Organizacional (Hong Lu et al, 2012). Ao longo dos anos, o conceito foi ganhando diferentes definições, em função das diversas investigações por vários autores. Contudo, a definição mais aceite na literatura é a de Locke, que caracteriza a satisfação no trabalho como uma resposta afetiva a este (Cunha *et al*, 2007).

Diversas teorias foram surgindo ao longo do tempo. De acordo como conceptualizaram a satisfação no trabalho, podemos dividi-la em duas categorias: Satisfação no trabalho como um estado emocional e Satisfação no trabalho como uma atitude generalizada (Ferreira *et al*, 2011 citado por Sousa, 2019). Posto isto, e com o objetivo de melhor compreender as duas perspetivas, torna-se importante perceber a conceptualização dos autores sobre as mesmas.

Segundo Locke (1969), a satisfação no trabalho é um estado emocional positivo ou prazeroso, em resposta à avaliação do trabalho ou das experiências por este proporcionadas. A satisfação e a insatisfação no trabalho são uma função da relação

percebida entre o que o indivíduo ambiciona no seu trabalho e o que ele entende como uma oportunidade ou uma barreira.

De acordo com Agho, Mueller e Pince (1993, citado por Ferrão 2019), a satisfação no trabalho é um sentimento emocional positivo que surge pela comparação entre o que o indivíduo espera do seu trabalho e o que ele realmente é. Resulta da avaliação do trabalho ou da experiência no trabalho.

Para Spector (1997), a satisfação no trabalho assume uma variável atitudinal, que resulta da avaliação feita pelo indivíduo acerca do seu trabalho e dos diferentes aspectos com ele relacionados, podendo originar a satisfação no trabalho ou um leque de atitudes relacionadas com os vários aspectos deste contexto. Ainda segundo este autor, a satisfação é uma perspectiva multidimensional onde um indivíduo poderá estar satisfeito com um aspecto, mas insatisfeito com outro, existindo, assim, diferentes níveis de satisfação.

Neste enquadramento, pode-se perceber que a satisfação no trabalho, entendida como um estado emocional, está relacionada com o que os indivíduos percebem do seu trabalho, comparando o que eles esperam deste e o que o mesmo lhes oferece. Os diversos autores consideram este tema como sentimentos ou respostas afetivas às diferentes vertentes da situação (Smith, Kendall, & Hulin, 1969).

A satisfação no trabalho entendida como uma atitude generalizada sugere que as atitudes surgem como associações entre objetos e as respetivas avaliações, feitas pelos indivíduos. Isto traduz-se numa componente afetiva e emocional das experiências individuais, ou das crenças, o que, no contexto organizacional, surge como avaliações em relação ao trabalho e aos fatores relacionados.

Alguns autores como Beer (1964), Griffin e Bateman (1986) e Arnold, Robertson e Cooper (1991) referem que a atitude generalizada em relação ao trabalho atende a três componentes, sendo estas a componente cognitiva, a afetiva e a comportamental. A componente cognitiva abrange pensamentos ou avaliações do objeto de acordo com o conhecimento, a afetiva engloba sentimentos e emoções (positivas ou negativas), e a componente comportamental as predisposições comportamentais ou de intenção em relação ao objeto (Ferreira *et al*, 2011, citado por Leite, 2013)

A autora Graça (2000, citado por Leite, 2013) sugere, ainda, que a satisfação no trabalho é o resultado da avaliação periódica feita por cada indivíduo, relativamente ao grau de realização das suas necessidades, preferências e expectativas profissionais. O autor refere que a satisfação no trabalho é a diferença entre as expectativas e os resultados obtidos, sendo que existe satisfação quando os resultados são iguais ou superiores às

expectativas definidas. A insatisfação surge quando o contrário se verifica (Graça, 2000, citado por Leite, 2013).

É possível agrupar a literatura existente sobre a satisfação no trabalho em três modelos de investigação sendo estes: modelos centrados no indivíduo, modelos centrados nas situações e modelos centrados nas interações (Cunha *et al*, 2007).

Os modelos centrados no indivíduo pretendem perceber o que leva o indivíduo a estar menos ou mais satisfeito, focando-se em variáveis individuais e em determinar a influência destas na satisfação no trabalho. Os centrados nas situações têm como objetivo identificar as características situacionais que mais se relacionam com os níveis de satisfação no trabalho, analisando as relações existentes no ambiente organizacional e o nível de satisfação do indivíduo. Já os modelos centrados nas interações visam encontrar explicação para os níveis de satisfação ou insatisfação no trabalho, através da investigação das relações de ajustamento entre as características individuais e situacionais (Cunha *et al*, 2007).

Pelo exposto, podemos concluir que não existe uma definição irrefutável e única sobre a satisfação no trabalho, no entanto, através da literatura existente, existem ideias comuns que sugerem que a satisfação no trabalho não é algo constante e imutável, existindo vários fatores que contribuem para a variação do nível de satisfação (Leite, 2013), assim como diversas causas e consequências.

2.2.1. Causas e consequências da satisfação no trabalho

De acordo com Cunha *et al* (2007), as causas da satisfação no trabalho podem ser de carácter pessoal ou de carácter organizacional, isto é, de características intrínsecas ao indivíduo ou de fatores relacionados com o contexto de trabalho.

O autor supramencionado considera que as causas de carácter pessoal se dividem em fatores demográficos e em diferenças individuais. Dentro dos fatores demográficos, as variáveis mais investigadas são a idade e o género. Nas diferenças individuais, de entre as variáveis mais estudadas podemos encontrar as características de personalidade e os aspetos relativos ao *locus* de controlo.

Estar ou não satisfeito com o trabalho pode originar diferentes consequências, quer ao nível pessoal, quer ao nível profissional, afetando diretamente o comportamento, saúde e bem-estar do colaborador (Marqueze & Moreno, 2005).

Segundo Cunha *et al* (2007), quando um individuo se sente insatisfeito com o seu trabalho, existe a tendência para adotar quatro tipos de comportamentos distintos, sendo estes: a saída, abandonando definitivamente a organização; a voz, quando expressam o seu descontentamento e sugerem mudanças, sem abandonar a organização; a lealdade, permanecendo na organização pela ligação estabelecida a esta, adotando um comportamento passivo; e a negligência, adotando atitudes negligentes perante a organização e/ou as funções que desempenham, não abandonando a organização.

Um vasto leque de potenciais causas e consequências da satisfação no trabalho têm sido identificadas e estudadas. As causas organizacionais mais investigadas estão ligadas a fatores como o salário, o trabalho propriamente dito, as perspectivas de promoção, o estilo de chefia, a relação com os colegas e as condições físicas (Cunha *et al*, 2007). Já as cinco consequências mais estudadas são o turnover, o absentismo, as perceções do trabalho, o bem-estar físico e psicológico e o *burnout* (Griffin *et al*, 1986; Cunha *et al*, 2007).

2.2.2. Job Satisfaction Survey - JSS

Apesar do aumento das pesquisas acerca da satisfação no trabalho em serviços humanos, ainda existem generalizações feitas a partir de investigações industriais em diversas áreas. As normas de escalas de satisfação no trabalho já existentes não refletem as organizações de serviços humanos no geral. Para preencher a necessidade de um instrumento para os serviços humanos, foi desenvolvido o *Job Satisfaction Survey* (JSS) (Spector, 1985).

Em primeiro lugar, e segundo o autor Spector (1985), o objetivo da criação desta escala era o de adequar os vários itens especificamente a serviços humanos, uma vez que a maioria das escalas existentes foram desenvolvidas em diferentes tipos de organizações, e alguns itens poderiam não ser diretamente aplicáveis. Em segundo lugar, o autor pretendia abranger os principais aspetos da satisfação no trabalho, uma vez que escalas já existentes não cobriam adequadamente todos estes aspetos.

O desenvolvimento deste instrumento baseou-se na teoria de Locke, que dita a satisfação no trabalho como uma relação afetiva ou atitudinal a um trabalho.

Locke (1976 citado por Spector, 1985) definiu três principais abordagens para as causas das atitudes no trabalho, sendo que estas podem derivar de discrepâncias entre o que o trabalho oferece e o que a pessoa espera que ele ofereça, do grau em que o trabalho atende às necessidades pessoais, ou pelo grau de compatibilidade com os valores pessoais.

Isto sugere que, independentemente do mecanismo causal exato, as atitudes no trabalho surgem de uma interação de certos aspetos que podem levar à satisfação ou não neste contexto.

A natureza atitudinal da satisfação implica que um individuo tenda a aceitar ou permanecer num trabalho satisfatório e a evitar ou desistir de um trabalho pouco satisfatório (Spector, 1985).

Este instrumento assume a satisfação no trabalho como um grupo de sentimentos, sendo projetado para medir esses grupos individualmente. A cada item é associada uma pontuação, sendo que no final é atribuída uma pontuação geral de atitude como uma combinação de todos os itens individuais. Esta escala mede nove aspetos de satisfação no trabalho, baseados na revisão de literatura sobre as diferentes dimensões desta temática (Spector, 1985).

Assim, JSS foi projetado especialmente para medir a satisfação laboral de profissionais nas áreas dos serviços humanos, nas organizações do setor público e nas sem fins lucrativos, embora possa também ser aplicado a outros tipos de organizações (Spector, 1985).

2.3. Vulnerabilidade ao *Stress*

A vulnerabilidade é um conceito utilizado recorrentemente na conceptualização e investigação do *stress* psicológico e adaptação humana (Lazarus & Folkman, 1984 citado por Costa, 2011).

Ao nível das ciências humanas, o termo vulnerabilidade vem do latim, *vulnera*, e significa ferir, em consequência de determinadas predisposições genéticas, biológicas ou psicossociais. O termo vulnerabilidade é utilizado para se referir a indivíduos ou grupos considerados como suscetíveis a doença, dano ou estratégia negativa (Anaut, 2005 citado por Costa, 2011).

Segundo Serra (2000), um indivíduo sente-se sob *stress* quando considera não ter capacidade e recursos, pessoais ou sociais, para superar o grau de exigência de uma determinada situação com a qual se confronta. Assim, gera-se um sentimento de vulnerabilidade perante a adversidade. O *stress* é inerente a várias espécies, humanas e outras, sendo um sentimento que se deve aprender a gerir, pois quando levado a situações extremas pode tornar-se prejudicial.

Sadir e Lipp (2009) referem que a vulnerabilidade ao *stress* se caracteriza por distorções cognitivas, devido ao facto de os indivíduos percecionarem os acontecimentos de um modo inadequado.

O conceito de vulnerabilidade deve ser percebido como uma relação específica que acontece entre o individuo e uma determinada circunstância. Um individuo é apontado como vulnerável ao *stress* quando apresenta características como pouca capacidade autoafirmativa, intolerância à frustração, pouca aptidão para enfrentar e resolver problemas e preocupação exagerada sob circunstâncias do dia a dia (Serra, 2000).

Assim a vulnerabilidade ao *stress* surge como uma consequência da relação entre a predisposição pessoal e os acontecimentos do dia a dia, podendo surgir de fatores fisiológicos, psicológicos e sociais (Serra, 2000). Apesar destes serem fatores que contribuem para a vulnerabilidade ao *stress*, este tema deve ser abordado como amplo e multifatorial, incluindo vários fatores como o funcionamento cerebral, a aprendizagem, as condições de desenvolvimento da pessoa, o contexto em que se insere, os valores e crenças, as aptidões, os recursos pessoais e sociais disponíveis, a personalidade, autoestima e confiança do indivíduo (Amaral, 2008).

De acordo com Amaral e Serra (2010, citado por Barreto Carvalho, 2015), as pessoas com maior vulnerabilidade ao *stress* têm maior probabilidade de desenvolver problemas emocionais, contrariamente a pessoas com menor vulnerabilidade. No entanto, autores como Coyne e Whiffen (1995) referem que a maior parte das pessoas, mesmo quando confrontadas com circunstâncias de *stress* claramente graves, sobrevivem sem se deprimir.

Assim, podemos considerar que a vulnerabilidade ao *stress* é bastante variável, considerando os dois extremos em que pessoas se afligem à mínima contrariedade e outras que se mantêm firmes e otimistas perante possíveis contratemplos (Serra, 2000).

2.3.1. Fatores impulsionadores de vulnerabilidade ao *stress*

Segundo Serra (2000) existem três fatores que predispõem uma maior vulnerabilidade ao *stress*, nomeadamente fatores de natureza física, psicológica e social.

Os fatores de natureza física estão relacionados com a predisposição genética para determinados tipos de reações, perante situações adversas. Serra (2000) refere que uma pessoa vulnerável geneticamente perde o controlo com facilidade, fomentando transtornos crónicos que se alastram no decorrer do tempo. Uma pessoa que não tenha

predisposição genética à vulnerabilidade só reage com níveis elevados de *stress* quando a situação é percebida de forma grave (Serra, 2020).

Relativamente a fatores de natureza psicológica, estes relacionam-se com a forma como o indivíduo interpreta o mundo que o rodeia. Este fator aborda dois aspetos: a personalidade e os esquemas mentais.

A personalidade influencia o modo como o indivíduo se comporta perante determinadas situações de *stress*. Segundo estudos de Login e Newth (1998, citado por Serra, 2020), pessoas criativas, originais, abertas a novos sentimentos e experiências, flexíveis, extrovertidas, estáveis e otimistas tendem a mostrar-se mais fortes perante situações indesejadas e tem uma maior facilidade na resolução de problemas, isto é, menos vulneráveis ao *stress* (Serra, 2020).

De acordo com Serra (2020), os esquemas mentais são a perceção do indivíduo sobre o contexto onde se insere, ativando-se aspetos sensoriais, cognitivos, afetivos, conceptuais e motores. Segundo o mesmo autor, as memórias afetivas também têm impacto na vulnerabilidade, na medida em que vivências passadas ligadas a emoções fortes podem ter impacto em determinadas circunstâncias. Com base num determinado esquema mental, a perceção do indivíduo sobre uma situação poderá estar desajustada.

Por último, e em relação a fatores de natureza social, estudos de Kohn, Dohren e Mirotznick (1998) comprovaram que quanto menor o estatuto socioeconómico, maior a vulnerabilidade ao *stress*. Variáveis sociais como a solidão, filhos, independência financeira, satisfação profissional, entre muitas outras, causam também impacto na perceção de situações adversas. Estas variáveis expressam-se através da estrutura de personalidade do indivíduo, isto é, a estrutura de personalidade determina de que forma as variáveis sociais influenciarão a vulnerabilidade ao *stress* (Amaral, 2008; Rutter, 1985).

2.3.2. Escala de Situações e Reações ao *Stress* – ESRS

Uma das definições mais aceites de *stress* é proposta por Lazarus (1978, citado por Barreto Carvalho *et al*, 2015) que o define como uma transação entre o indivíduo e o contexto onde se insere, envolvendo uma avaliação cognitiva da situação (stressador) e os recursos disponíveis para lidar com ela.

A resposta ao *stress* resulta da avaliação cognitiva da potencial ameaça ao bem-estar do indivíduo e da avaliação de indivíduos sem os recursos pessoais ou sociais

necessários a uma determinada situação de *stress* (Straub, 2007 citado por Barreto Carvalho *et al*, 2015).

Existem várias ferramentas de avaliação ao *stress* disponibilizadas até ao momento, focadas, maioritariamente, em fatores relacionados como a vulnerabilidade ao *stress*, resiliência e/ou avaliações subjetivas a respostas de *stress* perante diferentes contextos. A grande maioria das ferramentas representa cenários identificados com níveis de *stress* moderados a intensos, isto é, perante situações como casamento, divórcio, morte ou nascimento de um novo membro da família, que provoquem perturbações significativas, independente da condição individual de cada um (Barreto Carvalho *et al*, 2015).

Estas ferramentas não englobam circunstâncias de níveis baixos de *stress*, níveis estes que podem distinguir indivíduos considerados como saudáveis de indivíduos afetados por transtornos psiquiátricos. Para indivíduos com transtornos de ansiedade ou mesmo para os que sofrem de transtornos psicóticos, situações simples do quotidiano, como entrar num supermercado cheio de pessoas ou receber um convite para jantar, podem levar a um nível de angústia significativo (Barreto Carvalho *et al*, 2015).

Assim, a Escala de Situações e Reações de *Stress* (ESRS) surge de forma a perceber a vulnerabilidade ao *stress*, na população em geral, perante acontecimentos de baixo, moderado e elevados níveis, tornando-se possível distinguir indivíduos com transtornos do foro psicológico e indivíduos considerados saudáveis (Barreto Carvalho *et al*, 2015).

2.4. A Pandemia COVID-19

Em dezembro de 2019, em Wuhan, na China, surgiu um surto de síndrome respiratória aguda grave que acabou por se alastrar pelo mundo inteiro, acabando por ser nomeado de carácter pandémico a 12 de fevereiro de 2020 pela Organização Mundial de Saúde (OMS) (Zu *et al*, 2020). A COVID-19 (coronavírus) é uma doença potencialmente fatal, que representa grande preocupação global à saúde pública. O meio de transmissão da doença levou a medidas extensivas de isolamento, de forma a reduzir o seu índice de transmissão e, assim, controlar a situação pandémica (Rothan & Byrareddy, 2020).

No entanto, a “paragem do mundo” em combate à COVID-19 trouxe consigo um grande desafio à economia mundial, revolucionando o mundo dos negócios como o

conhecíamos, e obrigando as organizações a desenvolverem, adaptarem e melhorarem as suas políticas e procedimentos de forma imediata.

Os últimos meses tornaram-se exigentes, tanto ao nível psicológico como ao nível emocional, impactando diretamente as organizações. Os recursos humanos são a força das organizações, que se viram obrigadas a reinventar-se e a repensar os seus modelos de trabalho e de atuação. Neste sentido, as empresas adotaram algumas técnicas para tornar possível o combate à pandemia, assim como o bom funcionamento da organização (Santos, 2020).

Uma organização não se desenvolverá se os seus recursos humanos não sentirem o desejo de fazer a organização avançar. Recursos humanos de qualidade tornam-se uma mais-valia para a organização, otimizando, também, na tomada de decisão no que concerne à vantagem competitiva (Yong *et al*, 2020 citado por Sapta *et al*, 2020).

Um estudo realizado pela Escola Nacional da Saúde Pública concluiu que 54% dos inquiridos estão satisfeitos com a sua situação de teletrabalho, no entanto, apenas 37% se sente satisfeito com o equilíbrio entre o teletrabalho e a vida pessoal. Os investigadores explicam que estes dados poderão estar relacionados com a perceção dos inquiridos de que as exigências aumentam em regime de teletrabalho.

Os tempos em que não havia previsão de vacinas, nem de tratamento direto foram geradores de “*stress* crónico”, sendo difícil de prever quem poderia vir a sofrer de uma doença psiquiátrica, pela grande variabilidade individual de resiliência psicológica a situações socioambientais conturbadas. Para além do medo de contrair a doença, existem também outros fatores de *stress* que impulsionam a vulnerabilidade psicológica dos indivíduos na era da COVID-19, sendo este, também, mais um fator de risco para a doença mental (Afonso & Figueira, 2020).

Segundo Areosa e Queirós (2020), durante a primeira vaga da pandemia, parece ter havido uma interrupção no contexto laboral para que todos se pudessem adaptar a um elevado nível de *stress* e a uma forte mudança. No entanto, desde a declaração da pandemia, em março de 2020, seguida de desconfinamento, o *stress* intenso diminuiu, passando a *stress* crónico, exigindo a gestão e adaptação a uma nova realidade. Assim, podemos concluir que, conforme diferentes estudos, existe uma diminuição da saúde mental no trabalho e um aumento dos níveis de *burnout* perante o contexto pandémico (Areosa & Queirós, 2020).

A COVID-19 acabou por prejudicar a saúde mental, pois expôs a população a um contexto quase de sobrevivência e adaptação súbita típica de *stress* pós-traumático ou de

perturbações agudas de *stress*. Para além disso, segundo Areosa e Queirós (2020), estudos recentes comprovaram que o vírus fez aumentar exponencialmente os níveis de *stress*, ansiedade e depressão, estando estes estados associados ao *burnout*.

Conclui-se que é fundamental, agora mais do que nunca, que a segurança e a saúde ocupacional tenham um papel ativo na prevenção e promoção da saúde mental no local de trabalho (Sinclair *et al*, 2020 citado por Areosa & Queirós, 2020), pois só desta forma é possível prevenir o sofrimento no trabalho e possibilitar o bem-estar do trabalhador (Areosa, 2018; Quick & Henderson, 2016 citados por Areosa & Queirós, 2020).

2.4.1. Trabalho presencial

O trabalho presencial está previsto no artigo 193º da Lei nº 07/2009 de 12 de fevereiro, do Código de Trabalho como “o local de trabalho onde é exercida a atividade da organização e que corresponde ao espaço geográfico no qual deve ser realizada a prestação do trabalhador”.

No artigo 83º da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (Lei nº35/2014, de 20 de junho) está estipulado que o trabalho presencial é o local de trabalho onde se deve realizar a prestação correspondente ao posto de trabalho atribuído. De acordo com Faria (2016, citado por Pinto, 2021) o trabalho presencial pressupõe um horário para entrar e sair, num determinado local geográfico de trabalho fixo, sendo que, neste caso a remuneração não está associada à produção.

Para trabalhadores que não podiam dispensar o trabalho presencial, como, por exemplo, colaboradores de supermercados, médicos, enfermeiros, farmacêuticos, entre outros serviços considerados como essenciais, em tempos de COVID-19 a gestão da ansiedade, medo e níveis de *burnout* torna-se difícil.

Ainda assim, e indo ao encontro com o revisto no subcapítulo anterior, segundo Margarida Lopes (2021, *in Human Resources Portugal*) estudos comprovam que 60% dos portugueses não optaria por regime de teletrabalho por tempo indeterminado.

Assim, podemos concluir que ambos os regimes, em contexto de pandemia, têm associadas algumas desvantagens, pelo que o facto de optar por um regime híbrido torna-se aliciante para os colaboradores.

2.4.2. Teletrabalho

Após a declaração do caráter pandémico do vírus COVID-19, os países assumiram uma atitude preventiva, restringindo o livre acesso da população a determinados locais, modificando o horário de funcionamento do comércio como lojas, restaurantes e ginásios, e decretaram também o isolamento social, a fim de evitar ajuntamentos. Como consequência, a rotina da população foi drasticamente alterada em prol da saúde pública e em detrimento das liberdades individuais (Beleli & Ferreira, 2021).

As organizações viram-se obrigadas a tomar decisões de forma a manter a atividade e assegurar a saúde dos seus colaboradores. Assim, excetuando os casos em que o trabalho presencial era indispensável, como no caso de empresas afetas a serviços considerados como essenciais, o teletrabalho foi uma das soluções mais adotadas pelas empresas, assim como o regime híbrido.

O teletrabalho é definido pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) como qualquer trabalho desenvolvido noutra lugar que não os escritórios oficiais centrais, não mantendo um contacto pessoal com os seus colegas, mas mantendo a comunicação através da tecnologia (Estrada 2012, citado por Beleli & Ferreira, 2021). O home office é uma forma de teletrabalho, no entanto, é desenvolvido a partir de casa do colaborador (Silva & Silva, 2021).

Este regime de trabalho apresenta muitas vantagens, principalmente ao nível da redução de custos, quer para a organização, quer para o indivíduo. A organização reduz despesas da água, energia elétrica e custos de impressão de documentos e o indivíduo reduz despesas como o transporte até ao local de trabalho, reduzindo também o *stress*, por exemplo, relativamente ao trânsito (Silva & Silva, 2021).

Apesar das vantagens, o teletrabalho traz consigo uma série de consequências, começando pela adaptabilidade ao novo regime, pois existem indivíduos cuja produtividade é maior quando desenvolvida em equipa. Assim, a redução do contacto presencial com os colegas pode diminuir a produtividade do colaborador (Lippe & Lippényi, 2019, citado por Silva & Silva, 2021).

O conciliar do trabalho com a vida particular pode também ser um desafio para o colaborador, pois trabalhar a partir de casa implica uma autogestão de atividade a fim de evitar o incumprimento de objetivos em função de afazeres da vida particular (Gimenez-Nadal *et al*, 2019 citado por Silva & Silva, 2021). Segundo um inquérito da Nova *Information Management School* (Nova IMS), da Universidade de Lisboa, os níveis de

stress dos profissionais portugueses estão a aumentar e os que se encontram em teletrabalho apresentam os níveis de tensão mais elevados. (Ferreira 2021, *in sapo*).

Desde o início da pandemia, vários estudos têm provado o impacto do teletrabalho na saúde mental, obrigando a uma atenção redobrada para quem está em situação de teletrabalho e a maiores responsabilidades por parte de quem assume a gestão (Ferreira, 2021, *in Sapo*)

Assim, se por um lado o teletrabalho ajuda as organizações nas reduções dos custos fixos, por outro lado surge a problemática do equilíbrio dos colaboradores entre a execução e entrega dos objetivos da organização, o convívio familiar e a saúde mental (Silva & Silva, 2021).

2.4.3. Regime Híbrido

A pandemia veio desmistificar o teletrabalho e provar que este regime de trabalho pode ser um forte aliado das empresas. A questão surge perante a continuidade do trabalho remoto num momento pós pandemia, isto é, surge a questão de saber se o mercado de trabalho voltará a ser novamente presencial. (*in Sapo*)

Considera-se o modelo híbrido, ou seja, o modelo entre a casa e o escritório, como uma opção mais viável num novo regime de trabalho pós COVID-19, porém sempre dependente das responsabilidades laborais e dos acordos entre todas as partes envolvidas (*in Jornal Económico*).

Um estudo, publicado pelo jornal Público concluiu que o modelo híbrido tem um grande potencial, ainda que pouco explorado. Existe a expectativa de que este regime de trabalho venha a ganhar força num momento pós pandemia, mantendo os benefícios de trabalhar em teletrabalho sem criar desvantagens para ninguém. Um dos problemas identificados pelos investigadores foi o receio quanto à precursão deste tipo de modelo da carreira, temendo o trabalhador perder oportunidades face a colegas que se mantêm em regime de trabalho presencial. Neste caso, o estudo conclui que este receio deve à diminuição de trabalhadores sob regime de teletrabalho, tendo consequências ao nível da satisfação com o trabalho e o salário (*in Sapo*).

Assim, e segundo um estudo do instituto Bruegel, conclui-se que a adoção de um regime de trabalho híbrido poderá ser a melhor forma de obter ganhos de bem-estar sem prejudicar os que preferem o teletrabalho. Conclui-se que, caso não haja uma adesão

generalizada deste regime, a organização deve garantir que os amantes do teletrabalho não ficam em desvantagem (*in Sapó*).

CAPÍTULO III – MODELOS E HIPÓTESES A TESTAR

Com o intuito de atingir os objetivos estabelecidos nesta investigação, surge a necessidade de definir as hipóteses de estudo e a estabelecer as variáveis a manipular ao longo da investigação.

Neste capítulo, enunciam-se os objetivos do presente estudo, assim como as hipóteses a testar e o modelo conceptual.

3.1. Objetivos e hipóteses a testar

De forma a investigar o impacto da pandemia COVID-19 nos Recursos Humanos da Região Autónoma dos Açores, a presente investigação teve como objetivo os seguintes pontos:

1. Verificar os níveis de *burnout*, satisfação no trabalho e vulnerabilidade ao *stress* nos três diferentes regimes laborais aplicados na pandemia, isto é, no regime de teletrabalho, presencial e híbrido;
2. Investigar quais as características sociodemográficas e profissionais dos inquiridos que influenciam o surgimento do *burnout*;
3. Compreender se as dimensões da satisfação no trabalho e vulnerabilidade ao *stress* influenciam o surgimento do *burnout*.

Como referido no enquadramento teórico, a pandemia COVID-19 veio mudar o mundo do trabalho como era conhecido, sendo, por isso, expectável que, em contexto de pandemia, os inquiridos apresentem níveis mais elevados de *burnout*, comparativamente a outros estudos anteriores à pandemia.

Assim, de forma a concretizar os objetivos propostos e a responder às questões iniciais formuladas na presente investigação – “*Qual a incidência da Síndrome de Burnout entre indivíduos em regime de teletrabalho, regime presencial e regime híbrido na Região Autónoma do Açores?*” e “*Em que medida as características sociodemográficas e profissionais, a satisfação no trabalho e a vulnerabilidade ao stress contribuem para o desenvolvimento da Síndrome de Burnout?*” – pretende-se testar as seguintes hipóteses:

H1 – Os profissionais em regime presencial apresentam níveis mais elevados nas três dimensões do *burnout*, comparativamente aos profissionais em regime de teletrabalho ou híbrido;

H2 – As características sociodemográficas e profissionais influenciam o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*;

H2 a) Os indivíduos do sexo feminino apresentam níveis mais elevados de *burnout* comparativamente aos indivíduos do sexo masculino, independentemente do regime laboral;

H2 b) A área de residência influencia o desenvolvimento da síndrome de *Burnout*;

H2 c) Os indivíduos com idades entre 20 e 30 anos apresentam níveis mais elevados de *burnout*, independentemente do regime laboral;

H2 d) Os indivíduos solteiros apresentam níveis mais elevados de *burnout*, independentemente do regime laboral;

H2 e) Os indivíduos com filhos apresentam níveis mais elevados de *burnout*, independentemente do regime laboral;

H2 f) Os indivíduos com maior nível de formação apresentam níveis mais elevados de *burnout*, independentemente do regime laboral;

H2 g) O setor profissional influencia o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*;

H2 h) O setor de atividade influencia o desenvolvimento da síndrome de *Burnout*;

H2 i) A situação profissional no contexto da pandemia influencia o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*;

H2 k) O aumento do horário laboral devido à pandemia COVID-19 influencia o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*;

H2 l) O aumento da carga de trabalho devido à pandemia COVID-19 influencia o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*;

H2 m) A formação oferecida pela empresa aos seus colaboradores influencia a síndrome de *Burnout*;

H2 n) O recebimento de qualquer tipo de incentivo adicional no contexto pandémico, influencia a Síndrome de *Burnout*;

H2 o) A oferta de apoio psicológico, por parte da empresa, durante a pandemia COVID-19 influencia os níveis de *burnout*;

H3 – Os profissionais em regime de teletrabalho ou híbrido apresentam níveis mais elevados nas cinco dimensões da satisfação no trabalho, comparativamente aos profissionais em regime presencial;

H4 – Os profissionais em regime presencial apresentam níveis mais elevados nas três dimensões da vulnerabilidade ao *stress*, comparativamente aos profissionais em regime de teletrabalho ou híbrido;

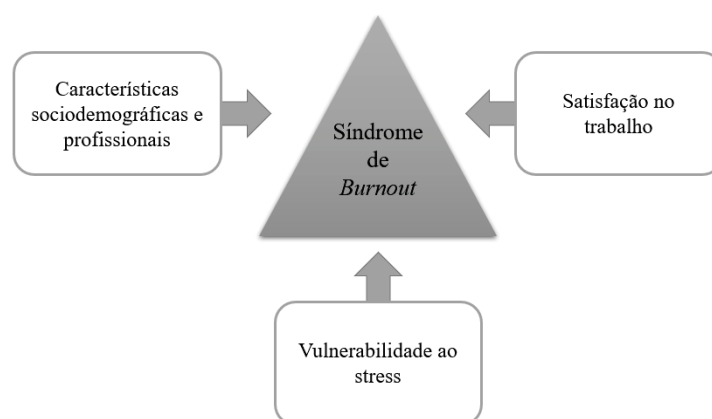
H5 – Existe uma relação entre as dimensões da satisfação no trabalho e as três dimensões do *burnout*;

H6 – Existe uma relação entre as dimensões da vulnerabilidade ao *stress* e as três dimensões do *burnout*;

3.2. Modelo Conceptual

Tendo em conta as hipóteses de estudo formuladas, a presente investigação analisará quatro variáveis, uma dependente e duas independentes. Na figura 1 apresenta-se o modelo que permite analisar a relação entre as variáveis dependente e independentes.

Figura 1. Modelo Conceptual



Este modelo conceptual tem como objetivo estudar as variáveis independentes, isto é, as características sociodemográficas e profissionais, a satisfação no trabalho e a vulnerabilidade ao *stress*, assim como a variável independente, ou seja, a Síndrome de *Burnout*. Deste modo pretende-se investigar o nível de influência de cada uma das variáveis independentes sobre a variável dependente, nos diferentes regimes laborais.

CAPÍTULO IV – METODOLOGIA

No presente capítulo apresenta-se o método de investigação utilizado, assim como os instrumentos utilizados para a avaliação das variáveis, os procedimentos adotados para a recolha de dados e a análise descritiva da amostra do estudo em questão.

4.1. Método

Segundo Marconi e Lakatos (2003), método é o conjunto de procedimentos sistemáticos e racionais que permitem alcançar o objetivo com maior segurança e economia. Os métodos traçam o caminho a ser seguido, detetando erros e prestando auxílio às decisões do cientista. Após a definição do tema da investigação, procedeu-se à seleção do método, seguindo-se a seleção das técnicas de recolha de dados consideradas como mais adequadas.

Considerando o objeto de estudo em causa, o método selecionado para dar seguimento à investigação foi o método quantitativo. Este é um método utilizado regularmente em estudos com populações amplas, considerando-se, por isso, o mais adequado.

4.2. Instrumento

A metodologia utilizada na recolha de dados foi o inquérito por questionário, que se compõe através de um conjunto de perguntas estruturadas e com uma ordem elaborada antecipadamente (Almeida & Pinto, 1975, citado por Costa, 2019). Este método permite a transformação de informações e opiniões em números, através de técnicas como a percentagem, a média, a moda, a mediana, o desvio padrão, entre outras (Prodanov & Freitas, 2013, citado por Costa, 2019).

O questionário foi o método selecionado como o mais adequado à presente investigação pois, considerando o tamanho da amostra, esta parece a melhor opção para recolher informações relevantes num espaço de tempo reduzido. Este questionário apresenta-se dividido em cinco partes distintas, sendo estas:

1. Caracterização Sociodemográfica
2. Caracterização Laboral
3. *Job Satisfaction Survey* (JSS)
4. *Maslach Burnout Inventory* (MBI)

5. Escala de Situações e Reações ao *Stress* (ESRS)

A parte sociodemográfica tem como objetivo caracterizar a amostra quanto ao género, área de residência, faixa etária, estado civil, existência de filhos, habilitações literárias, setor profissional, setor de atividade e situação no contexto pandémico. Como resposta a estas questões, foram escolhidas respostas de escolha múltipla única.

A caracterização laboral, pretende conhecer melhor o contexto organizacional perante os tempos de COVID-19. Esta parte foi dividida em três, com perguntas direcionadas para situações profissionais de teletrabalho, de trabalho presencial e de regime híbrido. Esta secção apresenta questões maioritariamente dicotómicas acerca do horário, carga, formação, incentivo, apoio psicológico e satisfação com as decisões adotadas pela organização em contexto pandémico.

Já a terceira parte do questionário é composta pelo instrumento *Job Satisfaction Survey* (JSS), com o intuito de avaliar o nível de satisfação no trabalho da amostra. Este instrumento é constituído por trinta e seis itens e apresentado sob a forma de escala de Likert, medido por seis pontos variáveis entre “Discordo muito” e “Concordo muito”.

O *Job Satisfaction Survey* aborda nove dimensões, cada uma delas constituída por quatro itens, com uma pontuação atribuída de 4 a 24. A Tabela 1, abaixo apresentada, refere que itens do JSS correspondem às diferentes dimensões.

Tabela 1. Dimensões e itens do JSS

Dimensões JSS	Itens
Remuneração	1, 10, 19, 28
Promoção	2, 11, 20, 33
Supervisão	3, 12, 21, 30
Benefícios	4, 13, 22, 29
Recompensas	5, 14, 23, 32
Procedimentos	6, 15, 24, 31
Colegas de trabalho	7, 16, 25, 34
Natureza do trabalho	8, 17, 27, 35
Comunicação	9, 18, 26, 36

Fonte: Spector, 1985

A consistência entre os itens é relevante para a construção das nove dimensões do JSS, pelo que se torna necessário verificá-la. Na Tabela 2 estão representados os valores do índice de *Alpha de Cronbach*, da escala global, para cada uma das dimensões.

Segundo DeVellis (1991, citado por Sousa, 2019) considera-se que a consistência dos dados é muito boa quando os valores são superiores a 0,9, boa quando os valores se

situam entre 0,8 e 0,9, razoável quando estão entre 0,7 e 0,8, fraca entre 0,6 e 0,7 e inadmissível quando assume valores inferiores a 0,6. Assim, para o presente o estudo, e conforme apresentado na Tabela 2, podemos assumir que a consistência interna da escala geral da JSS é boa ($\alpha=0,89$).

Tabela 2. Índice de *Alpha de Cronbach* do JSS

Dimensões JSS	<i>Alpha de Cronbach</i> estudo original (n=2.870) *	<i>Alpha de</i> <i>Cronbach</i> estudo atual (n=425)
Remuneração	0,75	0,62
Promoção	0,73	0,64
Supervisão	0,82	0,79
Benefícios	0,73	0,58
Recompensas	0,76	0,70
Procedimentos	0,62	-0,25
Colegas de trabalho	0,60	0,55
Natureza do trabalho	0,78	0,71
Comunicação	0,71	0,10
Total JSS	0,91	0,87

*Fonte: Spector, 1985

Em relação às dimensões, é possível confirmar através da Tabela 2 que a “Supervisão” ($\alpha=0,79$), a “Natureza do trabalho” ($\alpha=0,71$) e as “Recompensas” ($\alpha=0,70$) apresentam uma consistência interna razoável, a “Promoção” ($\alpha=0,64$) e “Remuneração” ($\alpha=0,62$) uma consistência interna fraca, “Benefícios” ($\alpha=0,58$), “Colegas de trabalho” ($\alpha=0,55$), “Comunicação” ($\alpha=0,10$) e “Procedimentos” ($\alpha=-0,25$) uma consistência inadmissível (DeVellis, 1991 citado por Sousa, 2019).

Apesar das dimensões com consistência interna inadmissível, optou-se por não invalidar a sua utilização, uma vez que contribuem para a boa consistência interna da escala global da JSS ($\alpha=0,87$).

A quarta parte deste questionário tem o intuito de medir a Síndrome de *Burnout*. Como referido no subcapítulo 2.2.2., o *Maslach Burnout Inventory* (MBI) é o instrumento mais utilizado para medir os níveis de *burnout*.

No presente estudo, foi utilizada uma versão traduzida e adaptada do MBI para a população portuguesa de Cruz (1993), Cruz e Melo (1996) e Gomes (1998), direcionada a todas as profissões. Este instrumento é constituído por vinte e dois itens focados nos sentimentos em contexto de trabalho e avalia-os através de uma escala tipo Likert, que oscila entre “Nunca” (0) e “Todos os dias” (4).

O *burnout* é constituído por três dimensões: “Exaustão emocional”, “Realização pessoal” e “Despersonalização”. A Tabela 3 apresenta a que dimensões se referem cada um dos itens.

Tabela 3. Dimensões e itens do *Burnout*

Dimensões <i>Burnout</i>	Itens
Exaustão emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
Realização pessoal	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
Despersonalização	18, 19, 20, 21, 22

Fonte: Cruz, 1993; Cruz & Melo, 1996; Gomes, 1998

Assim como para as dimensões do JSS, é necessário verificar a consistência das dimensões do *burnout*, através do índice de *Alpha de Cronbach*. Na Tabela 4 é possível consultar os valores dos *Alphas de Cronbach* de cada uma das dimensões, quer do estudo original (Maslach & Jackson, 1986), quer da presente investigação.

Tabela 4. Índice de *Alpha Cronbach* do *Burnout*

Dimensões <i>Burnout</i>	<i>Alpah de Cronbach</i> estudo original (n=1.316) *	<i>Alpah de Cronbach</i> estudo atual (n=415)
Exaustão emocional	0,90	0,90
Realização pessoal	0,79	0,80
Despersonalização	0,71	0,69

* Fonte: Vicente et al (2013)

Verifica-se então que a dimensão “Exaustão emocional” apresenta uma consistência interna muito boa ($\alpha = 0,90$), a dimensão “Realização pessoal” uma consistência interna boa ($\alpha = 0,8$) e a dimensão “Despersonalização” uma consistência interna fraca ($\alpha = 0,69$). Segundo Gill-Monte (2005), um dos fatores que poderão estar na base da menor fiabilidade da dimensão “Despersonalização” relaciona-se com o reduzido número de itens que a compõe.

Uma vez que não existe uma pontuação geral de *burnout*, considera-se que um individuo sofre de níveis elevados desta síndrome quando obtém valores elevados nas dimensões da “Exaustão emocional” e “Despersonalização” e baixos valores na dimensão da “Realização profissional” (Vicente *et al*, 2013). De forma a obter os níveis de *burnout* para as várias dimensões, e utilizando o método referido por Alves (2012), foi calculado, para a presente amostra, os terços inferior, intermédio e superior, sendo que um individuo que sofra de elevados níveis de *burnout* deverá apresentar valores altos (terço superior)

nas dimensões “Exaustão emocional” e Despersonalização e valores baixos (terço inferior) na “Realização pessoal”. Na Tabela 5, é possível observar os “*cut-off points*” das três dimensões do *burnout*.

Tabela 5. “*Cut-off points*” das dimensões do *burnout*

Dimensões	Níveis de <i>burnout</i>		
	Baixo (terço inferior)	Médio (terço intermédio)	Alto (terço superior)
Exaustão emocional	<1,33	1,33-2,66	≥2,67
Realização pessoal	<1,29	1,29-2,58	≥2,59
Despersonalização	<1,26	1,26-2,52	≥2,53

A quinta e última parte do questionário teve como objetivo avaliar a vulnerabilidade ao *stress* dos inquiridos. Foi utilizada a Escala de Situações e Reações ao *Stress* (ESRS). Este instrumento é constituído por dezanove itens que retratam vários cenários indutores de *stress*: positivos, negativos e neutros. A ESRS é uma escala tipo Likert, que oscila entre “Nenhum *stress*” (0) e “Muito *stress*” (10).

A vulnerabilidade ao *stress* é constituída por três dimensões: “Indutores positivos”, “Indutores negativos” e “Indutores Neutros”. A Tabela 6 apresenta a que dimensões se referem cada um dos itens.

Tabela 6. Dimensões e itens da vulnerabilidade ao *stress*

Dimensões vulnerabilidade ao <i>stress</i>	Itens
Indutores positivos	2, 5, 9, 12, 14, 16
Indutores neutros	3, 6, 10, 13, 15, 17
Indutores negativos	1, 4, 7, 8, 11, 18, 19

Fonte: Barreto Carvalho *et al* (2015)

Assim como para as dimensões do JSS e do *burnout*, é necessário verificar a consistência das dimensões da vulnerabilidade ao *stress*, através do índice de *Alpha de Cronbach*. Na Tabela 7 é possível consultar os valores dos *Alphas de Cronbach* de cada uma das dimensões, quer do estudo original (Barreto Carvalho *et al*, 2015), quer da presente investigação.

Tabela 7. Índice de *Alpha Cronbach* da Vulnerabilidade ao *Stress*

Dimensões vulnerabilidade ao stress	<i>Alpah de Cronbach</i> estudo original (n=727) *	<i>Alpah de Cronbach</i> estudo atual (n=415)
Indutores positivos	0,82	0,82
Indutores neutros	0,73	0,83
Indutores negativos	0,79	0,87
Total ESRS	0,85	0,90

*Fonte: Barreto Carvalho *et al* (2015)

Verifica-se então que as três dimensões apresentam uma consistência interna boa ($\alpha=0,82$; $\alpha=0,83$; $\alpha=0,87$). A escala global da ESRS apresenta uma consistência interna muito boa ($\alpha=0,90$).

4.3. Procedimento

O questionário utilizado nesta investigação foi direcionado para uma amostra diversificada, constituída por profissionais de vários setores, prestadores cuidados ou não. O instrumento foi submetido à Comissão de Ética da Universidade dos Açores, de forma a verificar que os procedimentos adotados salvaguardavam os aspetos éticos da investigação. A divulgação do questionário teve início após a deliberação da aprovação do projeto.

A aplicação deste método foi feita através da plataforma *Google Forms* e distribuída via *online* através de plataformas como Facebook, Instagram e via e-mail para várias empresas, quer do setor público, quer do setor privado.

Após a recolha dos dados, efetuada entre os meses de maio e julho, foi construída uma base de dados, com o objetivo de analisar estatisticamente os dados através do programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 27.0.

4.4. Caracterização da amostra

A amostra da presente investigação foi desenvolvida sobre a população ativa da Região Autónoma dos Açores. Este estudo contou com a colaboração de 425 inquiridos, cuja sua distribuição geográfica se encontra apresentada na página seguinte, na Tabela 8.

Tabela 8. Caracterização geográfica

Variável	Valor da Variável	N	Percentagem
Área de residência	Corvo	1	0,2%
	Faial	17	4,0%
	Flores	16	3,8%
	Graciosa	2	0,5%
	Pico	23	5,4%
	Santa Maria	10	2,4%
	São Jorge	25	5,9%
	São Miguel	161	37,9%
	Terceira	170	40,0%

Pela observação da Tabela 8 é possível perceber que a maioria dos inquiridos se situa nas ilhas de São Miguel e da Terceira, com uma percentagem igual a 40% (n=170) e 37,9% (n=161), respetivamente. Seguem-se as ilhas de São Jorge e do Pico com 5,9% (n=25) e 5,4% (n=23), respetivamente. Os inquiridos com área de residência no Faial correspondem a 4,0% (n=17) da amostra, nas Flores a 3,8% (n=16), em Santa Maria a 2,4% (n=10), na Graciosa a 0,5% (n=2) e no Corvo a 0,2% (n=1).

A caracterização da amostra da presente investigação ao nível do género, faixa etária, estado civil, filhos, habilitações literárias, setor profissional, setor de atividade e situação profissional no contexto de pandemia encontra-se abaixo apresentada, na Tabela 9.

Tabela 9. Caracterização demográfica

Variável	Variável	N	Percentagem
Género	Feminino	300	70,9%
	Masculino	125	29,4%
Faixa Etária	20-30 anos	112	26,4%
	31-41 anos	136	32%
	Acima dos 42 anos	177	41,6%
Estado Civil	Casado(a)	185	43,5%
	Divorciado(a)/Separado(a)	41	9,6%
	Em união de facto	49	11,5%
	Solteiro(a)	142	33,4%
	Viúvo(a)	8	1,9%

Habilitações Literárias	Ensino secundário ou equivalente	143	33,6%
	Licenciatura ou equivalente	207	48,7%
	Mestrado	67	15,8%
	Doutoramento	8	1,9%
Filhos	Sim	237	55,8%
	Não	188	44,2%
Setor profissional	Privado	149	35,1%
	Público	210	49,4%
	Público-privado	66	15,5%
Setor de atividade	Administração	48	11,3%
	Agricultura e pecuária	3	0,7%
	Alojamento, restauração e similares	7	1,6%
	Atividades de informação e comunicação	22	5,2%
	Atividades financeiras e de seguros	46	10,8%
	Atividades imobiliárias	1	0,2%
	Comércio e reparações	12	2,8%
	Construção	7	1,6%
	Educação	78	18,4%
	Indústrias (química, alimentares, de tabaco, etc)	8	1,9%
	Máquinas e equipamentos	3	0,7%
	Particulares	3	0,7%
	Saúde	56	13,2%
	Têxteis e vestuário	2	0,5%
	Transporte e armazenagem	10	2,4%
	Outros	119	28%
Situação profissional no contexto da pandemia	Regime híbrido	77	18,1%
	Teletrabalho	74	17,4%
	Trabalho presencial	274	64,5%

Como é possível observar na Tabela 9, a amostra é constituída em 70,9% (n=300) por inquiridos do género feminino e em 29,4% (n=125) pelo género masculino. A amostra apresenta 26,4% (n=112) de inquiridos que compreendem idades entre os 20 e 30 anos, 32% (n=136) entre os 31 e 41 anos e 41,6% (n=177) acima dos 42 anos.

Relativamente ao estado civil, é possível concluir que 43,5% (n=185) dos inquiridos são casados, 33,4% (n=142) são solteiros, 11,5% (n=49) estão em união de facto, 9,6% (n=41) são divorciados ou separados e 1,9% (n=8) são viúvos.

Em relação às habilitações literárias, verifica-se que a maioria dos inquiridos têm licenciatura ou equivalente, com uma percentagem de 48,7% (n=207), seguindo-se 33,6% (n=143) com ensino secundário ou equivalente, 15,8% (n=67) com mestrado e 1,9% (n=8) com doutoramento.

Relativamente à existência de filhos ou não, conclui-se que mais de metade da amostra tem filhos, o que corresponde a 55,8% (n=237). Por conseguinte, 44,2% (n=188) não tem filhos.

Acerca do contexto profissional, é possível observar que 49,4% (n=210) trabalha no setor público, 35,1% (n=149) trabalha no setor privado e 15,5% (n=66) exerce funções no setor público-privado.

Sobre o setor de atividade dos inquiridos, pode-se observar que 18,4% (n=78) destes trabalham no setor da educação, 13,2% (n=56) no setor da saúde, 11,3% (n=48)

em administração, 10,8% (n=46) em atividades financeiras e de seguros, 5,2% (n=22) em atividades de informação e comunicação, 2,8% (n=12) em comércio e reparações, 2,4% (n=10) em transporte e armazenagem, 1,9% (n=8) em indústrias (química, alimentares, de tabaco, extrativa, etc.), 1,6% (n=7) no setor da construção, 1,6% (n=7) em alojamento, restauração e similares, 0,5% (n=2) em têxteis e vestuário e 0,2% (n=1) em atividades imobiliárias. Aos setores da agricultura e pecuária, máquinas e equipamentos e particulares corresponde uma percentagem de 0,7% (n=3), totalizando 9 inquiridos aqui inseridos. Os restantes 28% (n=119) dos inquiridos exercem as suas funções em outros setores de atividade que não os mencionados.

No contexto de pandemia a grande maioria dos inquiridos trabalharam em regime presencial, correspondendo a uma percentagem de 64,5% (n=274), e os restantes 18,1% (n=77) e 17,4% (n=74) exerceram as suas funções via regime híbrido e de teletrabalho, respetivamente.

De forma obter melhor perceção sobre as condições de trabalho nos três regimes (teletrabalho, presencial e híbrido), foram feitas mais algumas questões cuja sua caracterização se apresenta nos próximos subcapítulos.

4.4.1. Regime Teletrabalho

Uma vez que 17,4% do total de amostra se encontrava em teletrabalho, considera-se agora, para este regime, uma amostra de 77 inquiridos.

Relativamente às horas diárias despendidas na atividade laboral, 70,3% (n=52) dos teletrabalhadores trabalham entre 7 e 8 horas diárias, 18,9% (n=14) trabalham mais de 8 horas diárias e 10,8% trabalham menos de 7 horas diárias. No contexto do horário de trabalho, 55,4% (n=41) dos teletrabalhadores considera que o seu horário não aumentou em função da pandemia COVID-19, no entanto, 44,6% (n=33) dos mesmos considera que houve um aumento do horário.

Em relação à carga de trabalho, 55,4% (n=41) desta amostra considerou que houve um aumento derivado da pandemia, enquanto 44,6% (n=33) considera não ter havido qualquer aumento na carga de trabalho.

Ainda que em regime remoto, 68,9% (n=51) dos teletrabalhadores afirma que a empresa continuou a apostar na sua formação, não se tendo verificado o mesmo para 31,1% (n=23) desta amostra.

No que toca a incentivos adicionais oferecidos por parte da empresa em contexto pandémico, 93,2% (n=69) destes teletrabalhadores não receberam qualquer tipo de incentivo, no entanto, 6,8% (n=5) receberam dias de descanso, pequenas ofertas de conforto, incentivo monetário, incentivo motivacional ou seguro de saúde.

O regime de teletrabalho nas empresas divide-se em teletrabalho apenas para casos específicos, com uma percentagem de 51,4% (n=38) e teletrabalho para todos os colaboradores, salvo as funções que não o permitam, correspondendo esta parte a 48,6% (n=36).

A grande maioria dos teletrabalhadores considera importante que o teletrabalho seja implementado num futuro pós pandemia, refletindo-se numa percentagem de 82,4% (n=61). Apenas 17,6% (n=13) dos inquiridos neste regime não considera importante a implementação desta nova forma de trabalho.

Em relação à satisfação, pode-se afirmar que a maior parte dos inquiridos em teletrabalho está satisfeito com as decisões tomadas pela empresa em prol dos seus colaboradores, representado uma percentagem de 78,4% (n=58).

4.4.2. Regime Presencial

Uma vez que 64,5% do total de amostra se encontrava em trabalho presencial, considera-se agora, para este regime, uma amostra de 274 inquiridos.

Relativamente às horas diárias despendidas na atividade laboral, 66,8% (n=183) destes inquiridos trabalham entre 7 e 8 horas diárias, 25,6% (n=70) trabalham mais de 8 horas diárias e 7,7% (n=21) trabalham menos de 7 horas diárias. No contexto do horário de trabalho, 74,5% (n=204) dos trabalhadores considera que o seu horário não aumentou em função da pandemia COVID-19, no entanto, 25,5% (n=70) dos mesmos considera que houve um aumento do horário.

Em relação à carga de trabalho, 48,5% (n=133) desta amostra considerou que houve um aumento derivado da pandemia, enquanto 51,5% (n=141) considera não ter havido qualquer aumento na carga de trabalho.

Em regime presencial, 59,9% (n=164) dos trabalhadores afirmam que a empresa continuou a apostar na sua formação, não se tendo verificado o mesmo para 40,1% (n=110) desta amostra.

No que toca a incentivos adicionais oferecidos por parte da empresa em contexto pandémico, 86,9% (n=238) destes trabalhadores não receberam qualquer tipo de

incentivo, no entanto, 7,7% (n=21) receberam dias de descanso, 3,6% (n=10) receberam incentivo monetário, 0,8% (n=2) receberam incentivo monetário e dias de descanso, 0,4% (n=1) receberam um seguro de saúde e 0,8% (n=2) receberam outros incentivos.

Em relação ao apoio psicológico, 92,3% (n=253) dos inquiridos dizem não ter recebido qualquer apoio psicológico em contexto de pandemia, enquanto 7,7% (n=21) diz ter recebido este tipo de apoio.

O regime presencial nas empresas é feito para todos os colaboradores, salvo para os casos específicos, com uma percentagem de 82,1% (n=225) e trabalho presencial apenas para funções que não permitam o teletrabalho, correspondendo esta parte a 17,9% (n=49).

A grande maioria dos trabalhadores considera que não deveria estar em teletrabalho, refletindo-se numa percentagem de 93,4% (n=256). Apenas 6,6% (n=18) dos inquiridos neste regime considera que deveria estar em teletrabalho.

Em relação à satisfação, pode-se afirmar que a maior parte dos inquiridos em regime presencial encontra-se satisfeito com as decisões tomadas pela empresa em prol dos seus colaboradores, representado uma percentagem de 70,1% (n=192).

4.4.3. Regime Híbrido

Uma vez que 18,1% do total da amostra se encontrava num modo de trabalho híbrido, considera-se agora, para este regime, uma amostra de 77 inquiridos.

Relativamente às horas diárias despendidas na atividade laboral, quando esta amostra se encontra em teletrabalho, 49,4% (n=38) trabalha entre 7 e 8 horas diárias, 31,2% (n=24) trabalha mais de 8 horas diárias e 19,5% (n=15) trabalha menos de 7 horas diárias. Quando se encontra em trabalho presencial, 70,1% (n=54) trabalha entre 7 e 8 horas diárias, 13% (n=10) trabalha mais de 8 horas diárias e 16,9% (n=13) trabalha menos de 7 horas diárias.

No contexto do horário de trabalho, 64,9% (n=50) dos trabalhadores considera que o seu horário não aumentou em função da pandemia COVID-19, no entanto, 35,1% (n=27) dos mesmos considera que houve um aumento do horário.

Em relação à carga de trabalho, 55,8% (n=43) desta amostra considerou que houve um aumento derivado da pandemia, enquanto 44,2% (n=34) considera não ter havido qualquer aumento na carga de trabalho.

Em regime híbrido, 54,5% (n=43) dos trabalhadores afirmam que a empresa continuou a apostar na sua formação, não se tendo verificado o mesmo para 45,5% (n=35) desta amostra.

No que toca a incentivos adicionais oferecidos por parte da empresa em contexto pandémico, 89,6% (n=69) destes trabalhadores não receberam qualquer tipo de incentivo, no entanto, 6,5% (n=5) receberam dias de descanso e 3,9% (n=3) receberam incentivo monetário.

Em relação ao apoio psicológico, 88,3% (n=68) dos inquiridos dizem não ter recebido qualquer apoio psicológico em contexto de pandemia, no entanto, 11,7% (n=9) diz ter recebido este tipo de apoio.

A grande maioria dos trabalhadores considera que não deveria estar em teletrabalho permanentemente, refletindo-se numa percentagem de 84,4% (n=65). Apenas 15,6% (n=12) dos inquiridos neste regime considera que deveria estar em regime de teletrabalho.

Em relação à satisfação, conclui-se que 63,6% (n=49) dos inquiridos em regime híbrido encontra-se satisfeito com as decisões tomadas pela empresa em prol dos seus colaboradores.

CAPÍTULO V – RESULTADOS

Neste capítulo, apresentam-se os resultados obtidos após o tratamento e análise dos dados no programa de análise estatística SPSS.

Com o intuito de tornar possível a comparação entre as médias, algumas variáveis foram agrupadas, tais como:

- Área de Residência: as ilhas menos populadas, isto é, Corvo, Flores, Faial, Pico, Graciosa, São Jorge e Santa Maria;
- Estado civil: “Solteiro(a)”, assumindo que “Divorciado(a)/Separado(a)” e “Viúvo(a)” se encontram sozinhos, e “Casado(a)” uma vez que “Em união de facto” têm companheiro;
- Habilitações literárias: Mestrado e Doutoramento, uma vez que são os que têm maior grau de habilitações;
- Setor profissional: Os inquiridos inseridos no setor Público-Privado, assumindo que estas empresas têm apenas uma participação pública, mas a sua gestão é privada, foram agrupados aos inquiridos do setor Privado;
- Setor de atividade:
 - Serviços: Administração, alojamento, restauração e similares, atividades de informação e comunicação, atividades financeiras e de seguros, atividades imobiliárias, comércio e reparações, construção, transporte e armazenagens;
 - Saúde e educação;
 - Outros: Outros, agricultura e pecuária, indústrias (químicas, alimentares, de tabaco, extrativas, etc), máquinas e equipamentos, particulares, têxteis e vestuário.
- Regime Laboral: regimes de teletrabalho e híbrido uma vez que foram ambos regimes de trabalho que surgiram no contexto da pandemia.

No presente capítulo foi seguido o pressuposto do Teorema Central do Limite, que assume que quanto maior o tamanho de uma amostra, mais próxima a sua média estará de uma distribuição normal (Soares *et al*, 2019). Foi também considerado um nível de significância de 0,05 ($\alpha=0,05$).

5.1. Caracterização do *burnout*

Na presente investigação, e em relação à variável dependente “*burnout*”, como é observável através da Tabela 9, a dimensão “Exaustão Emocional” apresentou uma média de 1,58 (Desvio-Padrão=0,986), tendo um índice mínimo igual a 0 e um índice máximo igual a 4. A dimensão “Realização pessoal” apresentou uma média de 2,76 (Desvio-Padrão=0,667), tendo um índice mínimo igual a 0,13 e um índice máximo igual a 4. Já a dimensão “Despersonalização” apresentou uma média de 0,64 (Desvio-Padrão=0,672), tendo um índice mínimo igual a 0 e um índice máximo igual a 3,80.

Como é possível observar na Tabela 10, os inquiridos da presente investigação apresentam níveis moderados de “Exaustão emocional” e de “Realização pessoal” e baixos níveis de “Despersonalização”.

Tabela 10. Média e desvio padrão das dimensões do *burnout*

Dimensões <i>Burnout</i>	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-Padrão
Exaustão emocional	425	0	4	1,58	0,986
Realização pessoal	425	0,13	4	2,76	0,667
Despersonalização	425	0	3,80	0,64	0,672

5.2. Características sociodemográficas e profissionais do *burnout*

5.2.1. *Burnout* e género

Visando comparar as médias da variável “Género” relativamente às três dimensões do *burnout*, foi realizado um Teste t de *Student*.

Como é possível observar na Tabela 11, na dimensão “Exaustão Emocional” concluiu-se existirem diferenças estatisticamente significativas entre os géneros feminino e masculino e as dimensões do *burnout* ($t_{(423)}=-2,188$; $p\text{-value}=0,039$) e que os inquiridos do género feminino apresentam uma média superior (Média=1,64; Desvio-Padrão=1,109) do que os do género masculino (Média=1,43; Desvio-Padrão=0,886).

Na dimensão “Realização Pessoal”, concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas entre os géneros feminino e masculino e as dimensões do *burnout* ($t_{(423)}=-0,127$; $p\text{-value}=0,899$) e que os inquiridos do género feminino apresentam uma média superior (Média=2,77; Desvio-Padrão=0,680) do que os do género masculino (Média=2,76; Desvio-Padrão=0,639), embora esta diferença não seja estatisticamente significativa.

Em relação à dimensão “Despersonalização”, concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas entre os géneros feminino e masculino e as dimensões do *burnout* ($t_{(423)}=1,449$; $p\text{-value}=0,148$) e que os inquiridos do género masculino apresentam uma média superior (Média=0,71; Desvio-Padrão=0,778) do que os do género feminino (Média=0,61; Desvio-Padrão=0,622).

Tabela 11. Teste t de *Student* entre o género e as dimensões do *burnout*

Dimensão	Género	N	Média	Desvio-Padrão	t	df	p-value																				
Exaustão emocional	Masculino	125	1,43	0,886	-2,188	423	0,039																				
	Feminino	300	1,64	1,019				Realização pessoal	Masculino	125	2,76	0,639	-0,127	423	0,899	Feminino	300	2,77	0,680	Despersonalização	Masculino	125	0,71	0,778	1,449	423	0,148
Realização pessoal	Masculino	125	2,76	0,639	-0,127	423	0,899																				
	Feminino	300	2,77	0,680				Despersonalização	Masculino	125	0,71	0,778	1,449	423	0,148	Feminino	300	0,61	0,622								
Despersonalização	Masculino	125	0,71	0,778	1,449	423	0,148																				
	Feminino	300	0,61	0,622																							

5.2.2. *Burnout* e área de residência

Visando comparar as médias da variável “Área de residência” relativamente às três dimensões do *burnout*, foi realizada uma análise de variância a um fator (ANOVA).

Como é possível observar na Tabela 12, na dimensão “Exaustão Emocional” concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas ($F_{(2)}=5,226$; $p\text{-value}=0,006$) e que os inquiridos das ilhas menos populadas (Média=1,80; Desvio-Padrão=1,040) apresentam média superior em relação aos inquiridos da Terceira (Média=1,41; Desvio-Padrão=0,944) e de São Miguel (Média=1,63; Desvio-Padrão=0,972).

Na dimensão “Realização Pessoal”, concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas ($F_{(2)}=2,056$; $p\text{-value}=0,129$) e que os inquiridos da ilha de São Miguel (Média=2,82; Desvio-Padrão=0,692) apresentam média superior em relação aos inquiridos da Terceira (Média=2,77; Desvio-Padrão=0,698) e das ilhas menos populadas (Média=2,65; Desvio-Padrão=0,668).

Em relação à dimensão “Despersonalização”, concluiu-se existirem diferenças estatisticamente significativas ($F_{(2)}=2,056$; $p\text{-value}=0,129$) e que os inquiridos das ilhas menos populadas (Média=0,80; Desvio-Padrão=0,701) apresentam média superior em relação aos inquiridos da Terceira (Média=0,54; Desvio-Padrão=0,592) e de São Miguel (Média=0,65; Desvio-Padrão=0,718).

Tabela 12. Análise de variâncias (ANOVA) entre a área de residência e as dimensões do *burnout*

Dimensão	Área de Residência	N	Média	Desvio-Padrão	F	df	p-value
Exaustão emocional	Ilhas menos populadas	94	1,80	1,040	5,226	2	0,006
	Terceira	170	1,41	0,944			
	São Miguel	161	1,63	0,972			
Realização pessoal	Ilhas menos populadas	94	2,65	0,668	2,056	2	0,129
	Terceira	170	2,77	0,698			
	São Miguel	161	2,82	0,629			
Despersonalização	Ilhas menos populadas	94	0,80	0,701	4,595	2	0,011
	Terceira	170	0,54	0,592			
	São Miguel	161	0,65	0,718			

5.2.3. Burnout e idade

De forma a comparar as médias da variável “Idade” relativamente às três dimensões do *burnout*, foi realizada uma análise de variância a um fator (ANOVA).

Como é possível observar na Tabela 13, na dimensão “Exaustão Emocional” concluiu-se que os inquiridos com idades entre 31 e 41 anos apresentam média superior (Média=1,60; Desvio-Padrão=0,895) comparativamente às restantes faixas etárias.

Na dimensão “Realização Pessoal” concluiu-se que os inquiridos com idades acima dos 42 anos apresentaram média superior (Média=2,83; Desvio-Padrão=0,733), comparativamente às restantes faixas etárias.

Em relação à dimensão “Despersonalização”, concluiu-se que os inquiridos com idades compreendidas entre os 20 e 30 anos apresentam média superior (Média=0,68; Desvio-Padrão=0,713) comparativamente às restantes faixas etárias.

Não se observaram diferenças estatisticamente significativas entre as idades e as dimensões do *burnout*, isto é, na “Exaustão emocional” ($F_{(2)}=0,126$; $p\text{-value}=0,882$), na “Realização pessoal” ($F_{(2)}=2,229$; $p\text{-value}=0,109$) e na “Despersonalização” ($F_{(2)}=0,414$; $p\text{-value}=0,661$).

Tabela 13. Análise de variâncias (ANOVA) entre a idade e as dimensões do *burnout*

Dimensão	Idade	N	Média	Desvio-Padrão	F	df	p-value
Exaustão emocional	20-30 anos	112	1,54	0,981	0,126	2	0,882
	31-41 anos	136	1,60	0,895			
	≥ 42 anos	177	1,58	1,058			
Realização pessoal	20-30 anos	112	2,66	0,621	2,229	2	0,109
	31-41 anos	136	2,75	0,605			
	≥ 42 anos	177	2,83	0,733			
Despersonalização	20-30 anos	112	0,68	0,713	0,414	2	0,661

31-41 anos	136	0,65	0,637
≥ 42 anos	177	0,61	0,675

5.2.4. *Burnout* e estado civil

Visando comparar as médias da variável “Estado civil” relativamente às três dimensões do *burnout*, foi realizado um teste T de *Student*.

Como é possível observar na Tabela 14, na dimensão “Exaustão Emocional” concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas entre os inquiridos casados e solteiros e as dimensões do *burnout* ($t_{(423)}=-0,528$; $p\text{-value}=0,598$) e que os inquiridos casados apresentam uma média superior (Média=1,60; Desvio-Padrão=1,000) do que os inquiridos solteiros (Média=1,55; Desvio-Padrão=0,970).

Na dimensão “Realização Pessoal”, concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas entre os inquiridos casados e solteiros e as dimensões do *burnout* ($t_{(423)}=-0,984$; $p\text{-value}=0,326$) e que os inquiridos casados apresentam uma média superior (Média=2,79; Desvio-Padrão=0,671) comparativamente aos inquiridos solteiros (Média=2,73; Desvio-Padrão=0,662).

Em relação à dimensão “Despersonalização”, concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas entre os inquiridos casados e solteiros e as dimensões do *burnout* ($t_{(423)}=0,503$; $p\text{-value}=0,615$) e que os inquiridos solteiros apresentam uma média superior (Média=0,66; Desvio-Padrão=0,710) comparativamente aos inquiridos casados (Média=0,63; Desvio-Padrão=0,641).

Tabela 14. Teste T de *Student* entre o estado civil e as dimensões do *burnout*

Dimensão	Estado Civil	N	Média	Desvio-Padrão	t	df	P-value
Exaustão emocional	Solteiro(a)	191	1,55	0,970	-0,528	423	0,598
	Casado(a)	234	1,60	1,000			
Realização pessoal	Solteiro(a)	191	2,73	0,662	-0,984	423	0,326
	Casado(a)	234	2,79	0,671			
Despersonalização	Solteiro(a)	191	0,66	0,710	0,503	423	0,615
	Casado(a)	234	0,63	0,641			

5.2.5. *Burnout* e filhos

De forma a comparar as médias da variável “Filhos” relativamente às três dimensões do *burnout*, foi realizado um Teste t de *Student*.

Como é possível observar na Tabela 15, na dimensão “Exaustão Emocional” os inquiridos sem filhos apresentam média superior (Média=1,61; Desvio-Padrão=0,979) comparativamente aos inquiridos com filhos (Média=1,55; Desvio-Padrão=0,993).

Já na dimensão “Realização Pessoal”, concluiu-se que os inquiridos com filhos apresentam uma média superior (Média=2,80; Desvio-Padrão=0,698) em relação aos que não têm filhos (Média=2,72; Desvio-Padrão=0,625).

Em relação à dimensão “Despersonalização”, concluiu-se que os inquiridos sem filhos apresentam uma média superior (Média=0,66; Desvio-Padrão=0,708) em relação aos que têm com filhos (Média=0,63; Desvio-Padrão=0,644).

Concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas entre os inquiridos com filhos e os sem filhos e nenhuma das dimensões, isto é, na “Exaustão emocional” ($t_{(423)}=0,666$; $p\text{-value}=0,506$), na “Realização pessoal” ($t_{(423)}=-1,182$; $p\text{-value}=0,238$) e na “Despersonalização” ($t_{(423)}=0,492$; $p\text{-value}=0,623$).

Tabela 15. Teste t de *Student* entre a existência de filhos e as dimensões do *burnout*

Dimensão	Filhos	N	Média	Desvio-Padrão	t	df	p-value
Exaustão emocional	Não	188	1,61	0,979	0,666	423	0,506
	Sim	237	1,55	0,993			
Realização pessoal	Não	188	2,72	0,625	-1,182	423	0,238
	Sim	237	2,80	0,698			
Despersonalização	Não	188	0,66	0,708	0,492	423	0,623
	Sim	237	0,63	0,644			

5.2.6. *Burnout* e habilitações literárias

Com o objetivo de comparar as médias da variável “Habilitações literárias” relativamente às três dimensões do *burnout*, foi realizada uma análise de variância a um fator (ANOVA).

Como é possível observar na Tabela 16, na dimensão “Exaustão Emocional” os inquiridos com o Ensino Secundário apresentaram média superior (Média=1,69; Desvio-Padrão=1,059), comparativamente aos inquiridos com Licenciatura (Média=1,57; Desvio-Padrão=0,954), Mestrado ou Doutoramento (Média=1,39; Desvio-Padrão=0,910).

Já na dimensão “Realização Pessoal”, concluiu-se que os inquiridos com Ensino Secundário apresentaram média superior (Média=2,80; Desvio-Padrão=0,699) comparativamente aos inquiridos com Licenciatura (Média=2,75; Desvio-Padrão=0,595), Mestrado ou Doutoramento (Média=2,71; Desvio-Padrão=0,790).

Em relação à dimensão “Despersonalização”, concluiu-se que os inquiridos com Ensino Secundário apresentaram média superior (Média=0,73; Desvio-Padrão=0,733) comparativamente aos inquiridos com Licenciatura (Média=0,62; Desvio-Padrão=0,648) e com Mestrado ou Doutoramento (Média=0,53; Desvio-Padrão=0,599).

Concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas entre as habilitações literárias e nenhuma das dimensões, isto é, na “Exaustão emocional” ($F_{(2)}=2,296$; p -value=0,102), na “Realização pessoal” ($F_{(2)}=0,496$; p -value=0,609) e na “Despersonalização” ($F_{(2)}=2,529$; p -value=0,081).

Tabela 16. Análise de variâncias (ANOVA) entre as habilitações literárias e as dimensões do *burnout*

Dimensão	Habilitações literárias	N	Média	Desvio-Padrão	F	df	P-value
Exaustão emocional	Ensino secundário	143	1,69	1,059	2,296	2	0,102
	Licenciatura	207	1,57	0,954			
	Mestrado ou	75	1,39	0,910			
	Doutoramento						
Realização pessoal	Ensino secundário	143	2,80	0,699	0,496	2	0,609
	Licenciatura	207	2,75	0,595			
	Mestrado ou	75	2,71	0,790			
	Doutoramento						
Despersonalização	Ensino secundário	143	0,73	0,733	2,529	2	0,081
	Licenciatura	207	0,62	0,648			
	Mestrado ou	75	0,53	0,599			
	Doutoramento						

5.2.7. *Burnout* e setor profissional

De forma a comparar as médias da variável “Setor profissional” relativamente às três dimensões do *burnout*, foi realizado um teste T de *Student*.

Como é possível observar na Tabela 17, na dimensão “Exaustão Emocional” os inquiridos inseridos no setor privado apresentaram média superior (Média=1,60; Desvio-Padrão=0,942), comparativamente aos inquiridos inseridos no setor público (Média=1,56; Desvio-Padrão=1,031).

Na dimensão “Realização pessoal” os inquiridos inseridos no setor público apresentaram média superior (Média=2,80; Desvio-Padrão=0,678), comparativamente aos inquiridos inseridos no setor privado (Média=2,73; Desvio-Padrão=0,656).

Na dimensão “Despersonalização” os inquiridos inseridos no setor privado apresentaram média superior (Média=0,70; Desvio-Padrão=0,673), comparativamente aos inquiridos inseridos no setor privado (Média=0,58; Desvio-Padrão=0,668).

Concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas entre os diferentes setores e as dimensões do *burnout*, isto é, na “Exaustão emocional” ($t_{(423)}=-0,426$; p -value=0,670), na “Realização pessoal” ($t_{(423)}=1,059$; p -value=0,290) e na “Despersonalização” ($t_{(423)}=-1,808$; p -value=0,071).

Tabela 17. Teste t de *Student* entre o setor profissional e as dimensões do *burnout*

Dimensão	Setor profissional	N	Média	Desvio-Padrão	t	df	P-value
Exaustão emocional	Público	210	1,56	1,031	-0,426	423	0,670
	Privado	215	1,60	0,942			
Realização pessoal	Público	210	2,80	0,678	1,059	423	0,290
	Privado	215	2,73	0,656			
Despersonalização	Público	210	0,58	0,668	-1,808	423	0,071
	Privado	215	0,70	0,673			

5.2.8. *Burnout* e setor de atividade

Com o objetivo de comparar as médias da variável “Setor de atividade” relativamente às três dimensões do *burnout*, foi realizada uma análise de variância a um fator (ANOVA).

Como é possível observar na Tabela 18, na dimensão “Exaustão Emocional” os inquiridos em outros setores apresentaram média superior (Média=2,76; Desvio-Padrão=0,988), comparativamente aos inquiridos nas áreas da saúde e educação (Média=1,64; Desvio-Padrão=1,059) e na área dos serviços (Média=1,45; Desvio-Padrão=0,908).

Já na dimensão “Realização Pessoal”, concluiu-se os inquiridos em outros setores apresentaram média superior (Média=2,78; Desvio-Padrão=0,649), comparativamente aos inquiridos nas áreas da saúde e educação (Média=2,75; Desvio-Padrão=0,688) e na área dos serviços (Média=2,76; Desvio-Padrão=0,670).

Em relação à dimensão “Despersonalização”, concluiu-se que os inquiridos nas áreas da saúde e da educação apresentaram média superior (Média=0,74; Desvio-Padrão=0,714), comparativamente aos inquiridos na área dos serviços (Média=0,58; Desvio-Padrão=0,632) e do que nos outros setores (Média=0,61; Desvio-Padrão=0,670).

Concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas entre os diferentes setores, isto é, na “Exaustão emocional” ($F_{(2)}=2,136$; p -value=0,119), na

“Realização pessoal” ($F_{(2)}=0,096$; $p\text{-value}=0,908$) e na “Despersonalização” ($F_{(2)}=2,071$; $p\text{-value}=0,127$).

Tabela 18. Análise de variâncias (ANOVA) entre o setor de atividade e as dimensões do *burnout*

Dimensão	Setor de atividade	N	Média	Desvio-Padrão	F	df	p-value
Exaustão emocional	Serviços	153	1,45	0,908	2,136	2	0,119
	Saúde e educação	134	1,64	1,059			
	Outros	138	1,66	0,988			
Realização pessoal	Serviços	153	2,76	0,670	0,096	2	0,908
	Saúde e educação	134	2,75	0,688			
	Outros	138	2,78	0,649			
Despersonalização	Serviços	153	0,58	0,632	2,071	2	0,127
	Saúde e educação	134	0,74	0,714			
	Outros	138	0,61	0,670			

5.2.9. *Burnout* e aumento do horário de trabalho em contexto de pandemia

De forma a comparar as médias da variável “Aumento do horário de trabalho em contexto de pandemia” relativamente às três dimensões do *burnout*, foi realizado um teste T de *Student*.

Como é possível observar na Tabela 19, na dimensão “Exaustão Emocional” os inquiridos com um aumento do horário de trabalho em contexto de pandemia apresentaram média superior (Média=1,87; Desvio-Padrão=1,056), comparativamente aos inquiridos que não obtiveram qualquer aumento no horário de trabalho (Média=1,45; Desvio-Padrão=0,926).

Na dimensão “Realização pessoal”, os inquiridos que não obtiveram qualquer aumento do horário de trabalho em contexto de pandemia apresentaram média superior (Média=2,78; Desvio-Padrão=0,625), comparativamente aos inquiridos que com aumento no horário de trabalho (Média=2,73; Desvio-Padrão=0,757).

Na dimensão “Despersonalização”, os inquiridos com um aumento do horário de trabalho em contexto de pandemia apresentaram média superior (Média=0,79; Desvio-Padrão=0,703), comparativamente aos inquiridos que não obtiveram qualquer aumento no horário de trabalho (Média=0,57; Desvio-Padrão=0,648).

Concluiu-se existirem diferenças estatisticamente significativas entre os inquiridos com aumento no horário de trabalho em contexto de pandemia e os sem aumento do horário e as dimensões na “Exaustão emocional” ($t_{(423)}=-4,150$; $p\text{-value}=0,000$) e na

“Despersonalização” ($t_{(423)}=-3,154$; $p\text{-value}=0,002$), não existindo diferenças estatisticamente significativas na dimensão “Realização pessoal” ($t_{(423)}=0,726$; $p\text{-value}=0,468$).

Tabela 19. Teste T de *Student* entre o aumento do horário em contexto de pandemia e as dimensões do *burnout*

Dimensão	Aumento do horário	N	Média	Desvio-Padrão	t	df	p-value
Exaustão emocional	Não	295	1,45	0,926	-4,150	423	0,000
	Sim	130	1,87	1,056			
Realização pessoal	Não	295	2,78	0,625	0,726	423	0,468
	Sim	130	2,73	0,757			
Despersonalização	Não	295	0,57	0,648	-3,154	423	0,002
	Sim	130	0,79	0,703			

5.2.10. *Burnout* e aumento da carga de trabalho em contexto de pandemia

De forma a comparar as médias da variável “Aumento da carga de trabalho em contexto de pandemia” relativamente às três dimensões do *burnout*, foi realizado um teste T de *Student*.

Como é possível observar na Tabela 20, na dimensão “Exaustão Emocional” os inquiridos com um aumento da carga de trabalho em contexto de pandemia apresentaram média superior (Média=1,78; Desvio-Padrão=0,994), comparativamente aos inquiridos que não obtiveram qualquer aumento na carga de trabalho (Média=1,37; Desvio-Padrão=0,936).

Na dimensão “Realização pessoal”, os inquiridos que obtiveram aumento da carga de trabalho em contexto de pandemia apresentaram média superior (Média=2,77; Desvio-Padrão=0,669), comparativamente aos inquiridos que não obtiveram qualquer aumento na carga de trabalho (Média=2,75; Desvio-Padrão=0,667).

Na dimensão “Despersonalização”, os inquiridos com um aumento da carga de trabalho em contexto de pandemia apresentaram média superior (Média=0,72; Desvio-Padrão=0,698), comparativamente aos inquiridos que não obtiveram qualquer aumento na carga de trabalho (Média=0,55; Desvio-Padrão=0,34).

Concluiu-se existirem diferenças estatisticamente significativas entre os inquiridos com aumento na carga de trabalho em contexto de pandemia e os sem aumento da carga de trabalho e as dimensões da “Exaustão emocional” ($t_{(423)}=-4,302$; $p\text{-value}=0,000$) e da “Despersonalização” ($t_{(423)}=-2,618$; $p\text{-value}=0,009$, não existindo

diferenças estatisticamente significativas na dimensão “Realização pessoal” ($t_{(423)} = -0,319$; $p\text{-value} = 0,750$).

Tabela 20. Teste T de *Student* entre o aumento da carga de trabalho em contexto de pandemia e as dimensões do *burnout*

Dimensão	Aumento da carga de trabalho	N	Média	Desvio-Padrão	t	df	p-value
Exaustão emocional	Não	208	1,37	0,936	-4,302	423	0,000
	Sim	217	1,78	0,994			
Realização pessoal	Não	208	2,75	0,667	-0,319	423	0,750
	Sim	217	2,77	0,669			
Despersonalização	Não	208	0,55	0,634	-2,618	423	0,009
	Sim	217	0,72	0,698			

5.2.11. *Burnout* e formação da empresa em contexto de pandemia

De forma a comparar as médias da variável “Formação da empresa em contexto de pandemia” relativamente às três dimensões do *burnout*, foi realizado um teste T de *Student*.

Como é possível observar na Tabela 21, na dimensão “Exaustão Emocional”, os inquiridos os quais a empresa não apostou na sua formação em contexto de pandemia apresentaram média superior (Média=1,89; Desvio-Padrão=0,996), comparativamente aos inquiridos que cuja empresa ofereceu formação no mesmo contexto (Média=1,37; Desvio-Padrão=0,926).

Na dimensão “Realização pessoal”, os inquiridos em que a empresa apostou na sua formação em contexto de pandemia apresentaram média superior (Média=2,81; Desvio-Padrão=0,686), comparativamente aos inquiridos que cuja empresa não ofereceu formação no mesmo contexto (Média=2,68; Desvio-Padrão=0,632).

Na dimensão “Despersonalização”, os inquiridos os quais a empresa não apostou na sua formação em contexto de pandemia apresentaram média superior (Média=0,73; Desvio-Padrão=0,748), comparativamente aos inquiridos cuja empresa ofereceu formação no mesmo contexto (Média=0,58; Desvio-Padrão=0,613).

Concluiu-se existirem diferenças estatisticamente significativas entre os inquiridos com formação da empresa em contexto de pandemia e os sem e as dimensões do *burnout*, isto é, na “Exaustão emocional” ($t_{(423)} = 5,435$; $p\text{-value} = 0,000$), na “Realização Pessoal” ($t_{(423)} = -1,988$; $p\text{-value} = 0,047$), e na “Despersonalização” ($t_{(423)} = 2,164$; $p\text{-value} = 0,031$).

Tabela 21. Teste T de *Student* entre a formação da empresa em contexto de pandemia e as dimensões do *burnout*

Dimensão	Formação da empresa	N	Média	Desvio-Padrão	t	df	p-value
Exaustão emocional	Não	168	1,89	0,996	5,435	423	0,000
	Sim	257	1,37	0,926			
Realização pessoal	Não	168	2,68	0,632	-1,988	423	0,047
	Sim	257	2,81	0,686			
Despersonalização	Não	168	0,73	0,748	2,164	423	0,031
	Sim	257	0,58	0,613			

5.2.12. *Burnout* e incentivos da empresa em contexto de pandemia

De forma a comparar as médias da variável “Incentivos da empresa em contexto de pandemia” relativamente às três dimensões do *burnout*, foi realizado um teste T de *Student*.

Como é possível observar na Tabela 22, na dimensão “Exaustão Emocional” os inquiridos que não receberam qualquer incentivo da empresa no contexto da pandemia apresentaram média superior (Média=1,59; Desvio-Padrão=0,996), comparativamente aos inquiridos cuja empresa ofereceu um incentivo no mesmo contexto (Média=1,47; Desvio-Padrão=0,909).

Na dimensão “Realização pessoal” os inquiridos que receberam algum incentivo da empresa no contexto da pandemia apresentaram média superior (Média=2,81; Desvio-Padrão=0,756), comparativamente aos inquiridos cuja empresa não ofereceu qualquer incentivo no mesmo contexto (Média=2,76; Desvio-Padrão=0,656).

Na dimensão “Despersonalização” os inquiridos que receberam algum incentivo da empresa no contexto da pandemia apresentaram média superior (Média=0,68; Desvio-Padrão=0,627), comparativamente aos inquiridos cuja empresa não ofereceu qualquer incentivo no mesmo contexto (Média=0,64; Desvio-Padrão=0,679).

Concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas entre os incentivos e as dimensões do *burnout*, isto é, na “Exaustão emocional” ($t_{(423)}=0,805$; p -value=0,422), na “Realização pessoal” ($t_{(423)}=-0,488$; p -value=0,626) e na “Despersonalização” ($t_{(423)}=-0,410$; p -value=0,682).

Tabela 22. Teste T de *Student* entre o incentivo oferecido pela empresa em contexto de pandemia e as dimensões do *burnout*

Dimensão	Incentivos	N	Média	Desvio-Padrão	t	df	p-value																				
Exaustão emocional	Não	376	1,59	0,996	0,805	423	0,422																				
	Sim	49	1,47	0,909				Realização pessoal	Não	376	2,76	0,656	-0,488	423	0,626	Sim	49	2,81	0,756	Despersonalização	Não	376	0,64	0,679	-0,410	423	0,682
Realização pessoal	Não	376	2,76	0,656	-0,488	423	0,626																				
	Sim	49	2,81	0,756				Despersonalização	Não	376	0,64	0,679	-0,410	423	0,682	Sim	49	0,68	0,627								
Despersonalização	Não	376	0,64	0,679	-0,410	423	0,682																				
	Sim	49	0,68	0,627																							

5.2.13. *Burnout* e apoio psicológico oferecido pela empresa em contexto de pandemia

De forma a comparar as médias da variável “Apoio psicológico oferecido empresa em contexto de pandemia” relativamente às três dimensões do *burnout*, foi realizado um teste T de *Student*.

Como é possível observar na Tabela 23, na dimensão “Exaustão Emocional” os inquiridos que não obtiveram qualquer apoio psicológico apresentaram média superior (Média=1,60; Desvio-Padrão=1,001), comparativamente aos inquiridos que obtiveram o este apoio por parte da empresa (Média=1,37; Desvio-Padrão=0,808).

Na dimensão “Realização pessoal” os inquiridos que obtiveram apoio psicológico apresentaram média superior (Média=2,79; Desvio-Padrão=0,637), comparativamente aos inquiridos que não obtiveram apoio por parte da empresa (Média=2,76; Desvio-Padrão=0,671).

Na dimensão “Despersonalização” os inquiridos que obtiveram apoio psicológico apresentaram média superior (Média=0,66; Desvio-Padrão=0,594), comparativamente aos inquiridos que não obtiveram apoio por parte da empresa (Média=2,64; Desvio-Padrão=0,681).

Concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas entre os inquiridos com apoio psicológico e os sem e as dimensões do *burnout*, isto é, na “Exaustão emocional” ($t_{(423)}=1,428$; $p\text{-value}=0,154$), na “Realização pessoal” ($t_{(423)}=-0,281$; $p\text{-value}=0,779$) e na “Despersonalização” ($t_{(423)}=-0,143$; $p\text{-value}=0,886$).

Tabela 23. Teste T de *Student* entre o apoio psicológico oferecido pela empresa em contexto de pandemia e as dimensões do *burnout*

Dimensão	Apoio psicológico	N	Média	Desvio-Padrão	t	df	p-value
Exaustão emocional	Não	385	1,60	1,001	1,428	423	0,154
	Sim	40	1,37	0,808			
Realização pessoal	Não	385	2,76	0,671	-0,281	423	0,779
	Sim	40	2,79	0,637			
Despersonalização	Não	385	0,64	0,681	-0,143	423	0,886
	Sim	40	0,66	0,594			

5.3. Regime laboral e *Burnout*: Teletrabalho, presencial e híbrido

De forma a comparar as médias da variável “Regime laboral” relativamente às três dimensões do *burnout*, foi realizado um teste T de *Student*.

Como é possível observar na Tabela 24, na dimensão “Exaustão Emocional” os inquiridos em trabalho presencial apresentaram média superior (Média=1,65; Desvio-Padrão=1,009), comparativamente aos inquiridos que se encontravam em regime de teletrabalho ou híbrido (Média=1,45; Desvio-Padrão=0,932).

Na dimensão “Realização pessoal”, os inquiridos em trabalho presencial apresentaram média superior (Média=2,79; Desvio-Padrão=0,661), comparativamente aos inquiridos que se encontravam em regime de teletrabalho ou híbrido (Média=2,72; Desvio-Padrão=0,678).

Na dimensão “Despersonalização”, os inquiridos em trabalho presencial apresentaram média superior (Média=0,71; Desvio-Padrão=0,722), comparativamente aos inquiridos que se encontravam em regime de teletrabalho ou híbrido (Média=0,52; Desvio-Padrão=0,553).

Concluiu-se existirem diferenças estatisticamente significativas entre os inquiridos dos diferentes regimes laborais nas dimensões da “Exaustão emocional” ($t_{(423)}=2,005$; $p\text{-value}=0,046$) e da “Despersonalização” ($t_{(423)}=2,844$; $p\text{-value}=0,005$), não existindo diferenças estatisticamente significativas na dimensão “Realização pessoal” ($t_{(423)}=1,024$; $p\text{-value}=0,307$).

Tabela 24. Teste t de *Student* entre o regime laboral e as dimensões do *burnout*

Dimensão	Regime laboral	N	Média	Desvio-Padrão	t	df	p-value
Exaustão emocional	Presencial	274	1,65	1,009	2,005	423	0,046
	Teletrabalho ou híbrido	151	1,45	0,932			

Realização pessoal	Presencial	274	2,79	0,661	1,024	423	0,307
	Teletrabalho ou híbrido	151	2,72	0,678			
Despersonalização	Presencial	274	0,71	0,722	2,844	423	0,005
	Teletrabalho ou híbrido	151	0,52	0,553			

5.4. Caracterização da satisfação no trabalho

Na presente investigação, e em relação à variável dependente “satisfação no trabalho”, como é observável através da Tabela 25, o total da escala JSS apresentou uma média de 70,6 (Desvio-Padrão=15,252), com um índice mínimo de 30 e um índice máximo de 120.

A dimensão “Remuneração” apresentou uma média de 11,69 (Desvio-Padrão=4,321), a “Promoção” apresentou uma média de 10,98 (Desvio-Padrão=4,108) e a “Supervisão” uma média de 16,83 (Desvio-Padrão=4,752). Já a dimensão “Recompensas” apresentou uma média de 13,36 (Desvio-Padrão=4,581) e a “Natureza do trabalho” uma média de 17,20 (Desvio-Padrão=4,053). Todas as dimensões apresentaram um índice mínimo de 4 e um índice máximo de 24, à exceção da dimensão “Natureza do trabalho” que apresentou um índice mínimo de 5.

Não foram efetuados cálculos para as dimensões dos “Benefícios”, “Colegas de trabalho”, “Procedimentos” e “Comunicação” uma vez que estas dimensões apresentaram uma consistência interna inadmissível.

Tabela 25. Média e desvio padrão das dimensões da satisfação no trabalho

Dimensões Satisfação no trabalho	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-Padrão
Remuneração	425	4	24	11,69	4,321
Promoção	425	4	24	10,98	4,108
Supervisão	425	4	24	16,83	4,752
Recompensas	425	4	24	13,36	4,581
Natureza do trabalho	425	5	24	17,20	4,053
Total JSS	425	30	120	70,06	15,252

5.5. Regime laboral e satisfação no trabalho: Teletrabalho, presencial e híbrido

De forma a comparar as médias da variável “Regime laboral” relativamente às cinco dimensões da satisfação no trabalho, foi realizado um teste T de *Student*.

Como é possível observar na Tabela 26, na dimensão “Remuneração” concluiu-se que os inquiridos em regime presencial apresentam uma média superior (Média=11,79;

Desvio-Padrão=4,345 aos que se encontravam em regime de teletrabalho ou híbrido (Média=11,51; Desvio-Padrão=4,285).

Na dimensão “Promoção”, concluiu-se que os inquiridos em regime de teletrabalho ou híbrido apresentam uma média superior (Média=11,08; Desvio-Padrão=4,105) do que os em regime presencial (Média=10,92; Desvio-Padrão=4,116).

Em relação à dimensão “Supervisão”, concluiu-se que os inquiridos em regime de teletrabalho ou híbrido apresentam uma média superior (Média=17,64; Desvio-Padrão=4,387) aos que se encontravam em regime presencial (Média=16,39; Desvio-Padrão=4,893).

Na dimensão “Recompensas”, concluiu-se que os inquiridos em regime de teletrabalho ou híbrido apresentam uma média superior (Média=13,50; Desvio-Padrão=4,066) aos que se encontravam em regime presencial (Média=13,28; Desvio-Padrão=4,847).

Já na dimensão “Natureza do trabalho”, concluiu-se que os inquiridos em regime de teletrabalho ou híbrido apresentam uma média superior (Média=17,23; Desvio-Padrão=3,790) aos que se encontravam em regime presencial (Média=17,18; Desvio-Padrão=4,198).

Não existem diferenças estatisticamente significativas entre o regime laboral e as dimensões da “Remuneração” ($t_{(423)}=0,635$; $p\text{-value}=0,526$), da “Promoção” ($t_{(423)}=-0,375$; $p\text{-value}=0,708$), das “Recompensas” ($t_{(423)}=-0,486$; $p\text{-value}=0,627$) e da “Natureza do trabalho” ($t_{(423)}=-0,120$; $p\text{-value}=0,905$). No entanto, o mesmo não se verifica para a dimensão da “Supervisão” ($t_{(423)}=-2,486$; $p\text{-value}=0,009$), verificando-se que existem diferenças estatisticamente significativas.

À escala global da JSS, não existem diferenças estatisticamente significativas entre o regime laboral e a satisfação no trabalho.

Tabela 26. Teste t de *Student* entre o regime laboral e as dimensões da satisfação no trabalho

Dimensões	Regime laboral	N	Média	Desvio-Padrão	t	df	p-value
Remuneração	Presencial	274	11,79	4,345	0,635	423	0,526
	Teletrabalho ou híbrido	151	11,51	4,285			
Promoção	Presencial	274	10,92	4,116	-0,375	423	0,708
	Teletrabalho ou híbrido	151	11,08	4,105			

Supervisão	Presencial	274	16,39	4,893	-2,625	423	0,009
	Teletrabalho ou híbrido	151	17,64	4,387			
Recompensas	Presencial	274	13,28	4,847	-0,486	423	0,627
	Teletrabalho ou híbrido	151	13,50	4,066			
Natureza do Trabalho	Presencial	274	17,18	4,198	-0,120	423	0,905
	Teletrabalho ou híbrido	151	17,23	3,790			
Total_JSS	Presencial	274	69,56	15,65	0,388	423	0,363
	Teletrabalho ou híbrido	151	70,97	14,51			

5.6. Relação entre a Satisfação no Trabalho e o *Burnout*

Com o intuito de estudar as associações entre as dimensões da satisfação no trabalho e do *burnout*, utilizou-se a Correlação de Pearson. Na Tabela 27 é possível observar as correlações entre o leque de dimensões.

Em relação ao total da JSS, conclui-se que existe uma correlação negativa significativa de moderada intensidade com a dimensão “Exaustão Emocional” ($r=-0,570$; $p\text{-value}=0,000$) e negativa significativa de intensidade fraca com a dimensão “Despersonalização” ($r=-0,318$; $p\text{-value}=0,000$). Com a dimensão “Realização pessoal” ($r=0,347$; $p\text{-value}=0,000$) observa-se uma correlação positiva significativa de baixa intensidade.

Na dimensão “Exaustão emocional” observa-se que existe uma correlação negativa significativa de intensidade moderada com as dimensões da satisfação no trabalho “Remuneração” ($r=-0,404$; $p\text{-value}=0,000$), “Supervisão” ($r=-0,409$; $p=0,000$), as “Recompensas” ($r=-0,482$; $p\text{-value}=0,000$). Com as dimensões “Promoção” ($r=-0,298$; $p\text{-value}=0,000$) e a “Natureza do trabalho” ($r=-0,387$; $p\text{-value}=0,000$) verifica-se uma correlação negativa significativa de fraca intensidade.

Na dimensão “Realização pessoal” observa-se que existe uma correlação positiva significativa com todas as dimensões da satisfação no trabalho. Com a “Remuneração” ($r=-0,404$; $p\text{-value}=0,000$), a “Supervisão” ($r=-0,409$; $p=0,000$) e as “Recompensas” ($r=-0,482$; $p\text{-value}=0,000$) observam-se correlações de intensidade moderada e com as dimensões “Natureza do trabalho” ($r=-0,387$; $p\text{-value}=0,000$) e “Promoção” ($r=-0,298$; $p\text{-value}=0,000$), de intensidade fraca.

Já na dimensão “Despersonalização” observa-se que existe uma correlação negativa significativa de fraca intensidade com todas as dimensões da satisfação no trabalho. Com

a “Remuneração” ($r=-0,192$; $p\text{-value}=0,000$), a “Promoção” ($r=-0,118$; $p\text{-value}=0,015$), a “Supervisão” ($r=-0,302$; $p=0,000$), as “Recompensas” ($r=-0,257$; $p\text{-value}=0,000$) e a “Natureza do trabalho” ($r=-0,227$; $p\text{-value}=0,000$).

Tabela 27. Correlação de Pearson entre as dimensões da satisfação no trabalho e as dimensões do *burnout*

	Exaustão emocional	Realização pessoal	Despersonalização	Remuneração	Promoção	Supervisão	Recompensas	Natureza trabalho	Total_JSS
Exaustão Emocional	1								
Realização Pessoal	-0,388	1							
Despersonalização	0,506	-0,233	1						
Remuneração	-0,404	0,149	-0,192	1					
Promoção	-0,298	0,142	-0,118	0,598	1				
Supervisão	-0,409	0,263	-0,302	0,318	0,254	1			
Recompensas	-0,482	0,189	-0,257	0,642	0,428	0,497	1		
Natureza trabalho	-0,387	0,481	-0,227	0,109	0,192	0,406	0,103	1	
Total_JSS	-0,570	0,347	-0,318	0,766	0,698	0,727	0,780	0,506	1

5.7. Caracterização da Vulnerabilidade ao *Stress*

Na presente investigação, e em relação à variável dependente “Vulnerabilidade ao *stress*”, como é observável através da Tabela 28, a dimensão “Indutores positivos” apresentou uma média de 15,53 (Desvio-Padrão=9,212), tendo um índice mínimo igual a 5 e um índice máximo igual a 46.

A dimensão “Indutores neutros” apresentou uma média de 21,85 (Desvio-Padrão=11,615), tendo um índice mínimo igual a 6 e um índice máximo igual a 60.

Já a dimensão “Indutores negativos” apresentou uma média de 50,36 (Desvio-Padrão=15,097), tendo um índice mínimo igual a 7 e um índice máximo igual a 70.

O total da escala ESRS apresentou uma média de 91,26 (Desvio-Padrão=31,300), com um índice mínimo de 19 e um índice máximo de 180.

Tabela 28. Média e desvio padrão das dimensões da vulnerabilidade ao *stress*

Dimensões	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-Padrão
Indutores positivos	425	5	46	15,53	9,212
Indutores neutros	425	6	60	21,85	11,615
Indutores negativos	425	7	70	50,36	15,097
Total ESRS	425	19	180	91,26	31,300

5.9. Regime laboral e Vulnerabilidade ao *stress*: Teletrabalho, presencial e híbrido

De forma a comparar as médias da variável “Regime laboral” relativamente às três dimensões da vulnerabilidade ao *stress*, foi realizado um teste T de *Student*.

Como é possível observar na Tabela 29, na dimensão “Indutores positivos” os inquiridos em trabalho presencial apresentaram média superior (Média=15,74; Desvio-Padrão=9,522), comparativamente aos inquiridos que se encontravam em regime de teletrabalho ou híbrido (Média=15,13; Desvio-Padrão=8,637).

Na dimensão “Indutores neutros”, os inquiridos em trabalho presencial apresentaram média superior (Média=22,35; Desvio-Padrão=11,908), comparativamente aos inquiridos que se encontravam em regime de teletrabalho ou híbrido (Média=20,95; Desvio-Padrão=11,044).

Na dimensão “Indutores negativos”, os inquiridos em trabalho presencial apresentaram média superior (Média=50,91; Desvio-Padrão=15,516), comparativamente aos inquiridos que se encontravam em regime de teletrabalho ou híbrido (Média=49,34; Desvio-Padrão=14,301).

Concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas entre os diferentes regimes laborais e as dimensões da vulnerabilidade ao *stress*, isto é, na dimensão dos “Indutores positivos” ($t_{(423)}=0,655$; $p\text{-value}=0,513$), dos “Indutores neutros” ($t_{(423)}=1,187$; $p\text{-value}=0,236$) e na dos “Indutores negativos” ($t_{(423)}=1,025$; $p\text{-value}=0,306$).

Tabela 29. Teste t de *Student* entre o regime laboral e as dimensões da vulnerabilidade ao *stress*

Dimensão	Regime laboral	N	Média	Desvio-Padrão	t	df	p-value
Indutores positivos	Presencial	274	15,74	9,522	0,655	423	0,513
	Teletrabalho ou híbrido	151	15,13	8,637			

Indutores neutros	Presencial	274	22,35	11,908	1,187	423	0,236
	Teletrabalho ou híbrido	151	20,95	11,044			
Indutores negativos	Presencial	274	50,91	15,516	1,025	423	0,306
	Teletrabalho ou híbrido	151	49,34	14,301			
Total_ESRS	Presencial	274	92,55	32,417	1,124	423	0,262
	Teletrabalho ou híbrido	151	88,96	29,129			

5.10. Relação entre a Vulnerabilidade ao *Stress* e o *Burnout*

Com o intuito de estudar as associações entre as dimensões da vulnerabilidade ao *stress* e do *burnout*, utilizou-se a Correlação de Pearson. Na Tabela 30 é possível observar as correlações entre o leque de dimensões.

Em relação ao total da ESRS, conclui-se que existe uma correlação positiva significativa de fraca intensidade com a dimensão “Exaustão Emocional” ($r=0,219$; $p\text{-value}=0,000$) e com a dimensão “Despersonalização” ($r=0,166$; $p\text{-value}=0,001$). Com a dimensão “Realização pessoal” ($r=-0,076$; $p\text{-value}=0,119$) observa-se uma correlação negativa não significativa de baixa intensidade.

Na dimensão “Exaustão emocional” observa-se que existe uma correlação positiva significativa de fraca intensidade com todas as dimensões da vulnerabilidade ao *stress*, isto é, com os “Indutores positivos” ($r=0,182$; $p\text{-value}=0,000$), os “Indutores neutros” ($r=0,247$; $p=0,000$) e os “Indutores negativos” ($r=-0,134$; $p\text{-value}=0,006$).

Na dimensão “Realização pessoal” observa-se que existe uma correlação negativa significativa de fraca intensidade com as dimensões “Indutores positivos” ($r=-0,168$; $p\text{-value}=0,001$) e “Indutores neutros” ($r=-0,185$; $p=0,000$) e uma correlação positiva significativa de fraca intensidade com a dimensão “Indutores negativos” ($r=0,102$; $p=0,035$).

Já na dimensão “Despersonalização” observa-se que existe uma correlação positiva significativa de fraca intensidade com as dimensões da vulnerabilidade ao *stress* “Indutores positivos” ($r=-0,176$; $p\text{-value}=0,000$) e “Indutores neutros” ($r=-0,221$; $p\text{-value}=0,000$). No entanto, existe uma correlação não significativa de fraca intensidade com a dimensão “Indutores negativos” ($r=-0,029$; $p=0,555$).

Tabela 30. Correlação de Pearson entre as dimensões da vulnerabilidade ao *stress* e as dimensões do *burnout*

	Exaustão emocional	Realização pessoal	Despersonalização	Indutores positivos	Indutores neutros	Indutores negativos	Total_ESRS
Exaustão Emocional	1						
Realização Pessoal	-0,388	1					
Despersonalização	0,506	0,233	1				
Indutores positivos	0,182	-0,168	0,176	1			
Indutores neutros	0,247	-0,185	0,221	0,713	1		
Indutores negativos	0,134	0,102	0,029	0,394	0,457	1	
Total_ESRS	0,219	-0,076	0,166	0,809	0,856	0,797	1

CAPÍTULO VI – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No presente capítulo apresenta-se a discussão dos resultados obtidos e apresentados no capítulo anterior.

6.1. Características sociodemográficas e profissionais e o *Burnout*

Relativamente à variável sociodemográfica “género”, observou-se existirem diferenças significativas entre os géneros feminino e masculino na dimensão “Exaustão emocional”, não se verificando o mesmo nas dimensões “Realização pessoal” e “Despersonalização”. Os inquiridos do género feminino apresentaram níveis mais elevados de *burnout* nas dimensões da “Exaustão emocional” e da “Realização pessoal”, no entanto, o mesmo não se verificou na dimensão “Despersonalização”, na qual se verificaram níveis mais elevados de *burnout* no género masculino, embora estas duas últimas mencionadas não tenham apresentado diferenças estatisticamente significativas.

Estes resultados vão parcialmente de encontro aos resultados obtidos no estudo de Maslach e Jackson (1981) e de Charloto *et al* (2014), no que concerne às dimensões da “Exaustão emocional” e da “Despersonalização”. Esta autora menciona que o género feminino tende a apresentar níveis mais elevados de “Exaustão emocional” do que o género masculino, enquanto o género masculino apresenta níveis mais elevados na dimensão “Despersonalização” (Maslach, 2001). Posto isto, o presente estudo não rejeita a hipótese “*Os indivíduos do sexo feminino apresentam níveis mais elevados de burnout comparativamente aos indivíduos do sexo masculino, independentemente do regime laboral*”.

A “Exaustão emocional” do género feminino pode ser justificada com base na cultura, uma vez que, na cultura portuguesa, por norma as mulheres têm mais tarefas domésticas o que pode levar ao aumento da exaustão, quer a nível físico, quer a nível emocional (Sousa, 2019). Assim como referido no enquadramento teórico, um estudo que avaliou a saúde mental de profissionais portugueses em tempos de pandemia também revelou que as mulheres sofrem de maiores níveis de *burnout* (in Serviço Nacional de Saúde, 2021).

Vários estudos apontam para que o género masculino apresente níveis mais elevados de “Despersonalização” (Schaufeli & Buunk, 1996; Gomes et al, 2008), tal como a presente investigação concluiu.

Em relação à variável “área de residência”, observaram-se existirem diferenças significativas entre esta variável e a dimensão “Exaustão emocional” e “Despersonalização”, não se verificando o mesmo nas dimensões “Realização pessoal”. Os inquiridos das ilhas menos populadas apresentaram níveis mais elevados nas dimensões da “Exaustão emocional” e da “Despersonalização”, e níveis reduzidos de “Realização pessoal”, o que se traduz em níveis mais altos da síndrome de *burnout*. Posto isto, não se rejeita a hipótese formulada “*A área de residência influencia o desenvolvimento da síndrome de Burnout*”.

Os níveis mais elevados de *burnout* nas ilhas menos populadas podem ser justificados pela sua dimensão, pois tendo estas um fluxo menor de pessoas, e, conseqüentemente menos oportunidade de desenvolvimento empresarial em vários setores, o trabalho tende a ser mais monótono. Em relação ao COVID-19, apesar de estas terem sido ilhas menos afetadas, foram aplicadas medidas semelhantes, e em alguns momentos/casos iguais em comparação às outras ilhas, podendo ter levado a sentimentos de maior frustração e ansiedade, características estas impulsionadoras dos níveis de *burnout*.

Na variável “idade” concluiu-se não existirem diferenças estatisticamente significativas entre as diferentes faixas etárias e nenhuma das dimensões do *burnout*. Ainda assim, observou-se que os inquiridos com idades entre os 31-41 anos apresentaram maiores níveis de “Exaustão emocional”, os inquiridos acima dos 42 anos com maior nível de “Realização pessoal” e os inquiridos entre os 20-30 anos com maiores níveis de “Despersonalização”. Ainda que a variável “idade” seja apontada na literatura como a mais relacionada ao desenvolvimento da síndrome, na presente investigação a idade não influencia os níveis de *burnout*, rejeitando-se a hipótese formulada “*Os indivíduos com idades entre 20 e 30 anos apresentam níveis mais elevados de burnout, independentemente do regime laboral*”.

Estes resultados vão parcialmente de encontro dos obtidos por Maslach e Jackson (1981) e Maslach (1976), onde concluem que pessoas jovens sofrem de níveis mais elevados de “Despersonalização” do que pessoas mais velhas, estando as pessoas em início de carreira mais vulneráveis à síndrome. Concluiu-se também que pessoas mais velhas obtêm níveis mais elevados de “Realização pessoal” do que pessoas mais jovens, tal como nos estudos já mencionados.

Em relação à variável “estado civil” não existem diferenças estatisticamente significativas entre esta e nenhuma das dimensões do *burnout*, no entanto, os indivíduos

casados apresentam níveis mais elevados nas dimensões “Exaustão emocional” e “Realização pessoal”, enquanto os indivíduos solteiros apresentam maiores níveis de “Despersonalização”. Assim, não se verifica o pressuposto assumido na hipótese “*Os indivíduos solteiros apresentam níveis mais elevados de burnout, independentemente do regime laboral*”, rejeitando-se a mesma.

Estes resultados estão parcialmente de acordo com os de Mata et al (2016) e de Maslach et al (2001), uma vez que os níveis mais elevados de “Realização pessoal” em inquiridos casados e níveis mais elevados de “Despersonalização” em solteiros poderão estar relacionados com a existência de um suporte familiar estável. No entanto, os níveis mais altos de “Exaustão emocional” poderão estar relacionados às responsabilidades e tensões acrescidas que a pandemia revelou entre núcleos familiares.

Adicionalmente, apesar de não se terem verificado diferenças estatisticamente significativas entre a variável “filhos” e as dimensões do *burnout*, constatou-se que os inquiridos com filhos apresentam níveis mais elevados de “Realização pessoal”, enquanto os sem filhos apresentam níveis mais elevados de “Exaustão emocional” e “Despersonalização”. Tais resultados vão de acordo ao mencionado no enquadramento teórico, que concluem que ter filhos poderá equilibrar o indivíduo e possibilitar o uso de melhores estratégias de gestão de conflitos (Benevides-Pereira, 2002 citado por Trindade et al, 2010). Posto isto, neste estudo, a hipótese “*Os indivíduos com filhos apresentam níveis mais elevados de burnout, independentemente do regime laboral*” é rejeitada.

Apesar de não se terem verificado diferenças estatisticamente significativas entre as habilitações literárias e as dimensões do *burnout*, os inquiridos com ensino secundário apresentaram níveis mais elevados nas três dimensões do *burnout*, comparativamente a indivíduos com licenciatura ou mestrado. Assim a hipótese “*Os indivíduos com maior nível de formação apresentam níveis mais elevados de burnout, independentemente do regime laboral*” é rejeitada. Esta conclusão é controversa em relação ao revisto no enquadramento teórico, uma vez que se esperava que indivíduos com maiores habilitações literárias apresentassem maiores níveis de *burnout*.

Na variável “setor profissional”, apesar de não se terem verificado diferenças estatisticamente significativas entre as dimensões do *burnout*, observou-se que os inquiridos inseridos no setor privado acusaram níveis mais elevados de “Exaustão emocional” e de “Despersonalização”. Já inquiridos inseridos no setor público apresentaram maiores níveis de “Realização pessoal”. Estes estudos não estão alinhados com o estudo realizado em 2018 pela DECO Proteste, que concluiu que os funcionários

públicos incorriam num em risco de *burnout* três vezes superior em relação a funcionários de instituições privadas (Carvalho, 2021). Posto isto, a hipótese “*O setor profissional influencia o desenvolvimento da Síndrome de Burnout*” é rejeitada.

Na variável “setor de atividade”, os indivíduos em outros setores de atividade apresentaram níveis mais elevados de “Exaustão emocional”, assim como de “Realização pessoal”. No entanto, os indivíduos nos setores da saúde e educação apresentaram níveis mais elevados de “Despersonalização”. Uma vez que “Outros setores” engloba agricultura e pecuária, indústrias (químicas, alimentares, de tabaco, extrativas, etc), máquinas e equipamentos, particulares, têxteis e vestuário, os níveis elevados de “Exaustão emocional” poderão ser justificados pelo elevado decréscimo na procura por estes serviços no contexto da pandemia. A COVID-19 poderá também estar na base dos resultados da “Despersonalização”, uma vez que no setor da saúde a exigência aumentou consideravelmente, surgindo novas decisões e tensões, assim como no da educação, que alterou completamente a dinâmica de ensino como a conhecíamos, tornando-o muito mais impessoal. Ainda assim, dado que as diferenças entre esta variável e as dimensões do *burnout* não são estatisticamente significativas, a hipótese “*O setor de atividade influencia o desenvolvimento da síndrome de Burnout*” é rejeitada.

Relativamente à variável “Aumento do horário laboral em contexto de pandemia”, concluiu-se que os profissionais que se viram perante um aumento do horário de trabalho neste contexto apresentaram níveis mais elevados de “Exaustão emocional” e “Despersonalização” e mais baixos de “Realização pessoal”, comparativamente a profissionais cujo seu horário não foi aumentado em contexto da pandemia.

Existem diferenças significativas entre esta variável e as dimensões do *burnout* “Exaustão emocional” e “Despersonalização” pelo que não se rejeita a hipótese “*O aumento do horário laboral devido à pandemia COVID-19 influencia o desenvolvimento da Síndrome de Burnout*”.

Já em relação à variável “Aumento da carga de trabalho em contexto de pandemia” concluiu-se que os profissionais que obtiveram um aumento da carga de trabalho neste contexto apresentaram níveis mais elevados em todas as dimensões do *burnout*, comparativamente com os profissionais cuja sua carga de trabalho se manteve.

Existem diferenças significativas entre esta variável e as dimensões do *burnout* “Exaustão emocional” e “Despersonalização” pelo que não se rejeita a hipótese “*O aumento da carga de trabalho devido à pandemia COVID-19 influencia o desenvolvimento da Síndrome de Burnout*”.

Estas duas últimas variáveis vão de encontro ao previsto no enquadramento teórico, estando na base dos elevados níveis de *burnout* os fatores organizacionais, fatores estes que se verificam quando existe uma sobrecarga de trabalho constante, impossibilitando o indivíduo de descansar (Maslach et al, 2001). Estes resultados poderão estar também relacionados com os obtidos no estudo de Sousa (2019), que indica que atividades de lazer diminuem os níveis de *stress*. Ora menos tempo para a prática destas atividades estarão relacionados maiores níveis de *stress*.

Adicionalmente, em relação à variável “Formação da empresa em contexto de pandemia” concluiu-se que profissionais cuja empresa não apostou na sua formação apresentaram níveis mais elevados de “Exaustão emocional” e “Despersonalização”, em comparação com profissionais cuja empresa continuou a apostar na sua formação, que, por sua vez, obtiveram níveis mais elevados de “Realização pessoal”. Existem diferenças estatisticamente significativas entre esta variável e todas dimensões do *burnout* pelo que não se rejeita a hipótese “*A formação oferecida pela empresa aos seus colaboradores influencia a síndrome de Burnout*”.

Esta relação vai também de encontro ao revisto na literatura, podendo-se assumir como um fator organizacional associado à falta de controlo, pois não investindo nos colaboradores, os indivíduos poderão perder acesso aos recursos necessários para obter o sucesso no desempenho das suas tarefas, aumentando os níveis de *burnout* (Maslach & Leiter, 2016).

Relativamente à variável “Incentivos da empresa em contexto de pandemia”, concluiu-se que profissionais que não receberam qualquer incentivo por parte da empresa apresentaram maiores níveis de “Exaustão emocional” e menores níveis de “Realização pessoal”. Apesar disso, não se verificaram diferenças estatisticamente significativas entre esta variável e nenhuma das dimensões do *burnout*, pelo que se rejeita a hipótese “*O recebimento de qualquer tipo de incentivo adicional no contexto pandémico, influencia a Síndrome de Burnout*”.

A dimensão “Exaustão emocional” poderá estar relacionada a sentimentos de falta de recompensa, pois tal como referido no enquadramento teórico, quando os colaboradores não recebem qualquer incentivo financeiro ou social, a sua vulnerabilidade ao *burnout* aumenta.

Na variável “Apoio psicológico oferecido pela empresa em contexto de pandemia” concluiu-se que os inquiridos que não receberam qualquer tipo de apoio psicológico por parte da empresa, neste contexto, apresentaram níveis mais elevados de

“Exaustão emocional”. Os inquiridos que receberam este tipo de apoio por parte da empresa apresentaram maiores níveis de “Realização pessoal”, mas também de “Despersonalização”. Não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre esta variável e nenhuma das dimensões do *burnout* pelo se rejeita a hipótese “*A oferta de apoio psicológico, por parte da empresa, durante a pandemia COVID-19 influencia os níveis de burnout.*”.

6.2. Regime laboral e *Burnout*

Os resultados da presente investigação revelam que, quer os profissionais em regime de teletrabalho ou híbrido, quer os profissionais em regime presencial apresentam níveis elevados de “Exaustão emocional” e de “Realização pessoal” e baixos níveis de “Despersonalização”, assumindo-se que os inquiridos sofrem de níveis baixos de *burnout*.

Conforme os resultados apresentados, observaram-se diferenças estatisticamente significativas entre o regime laboral nas dimensões da “Exaustão emocional” e da “Despersonalização”. Já na dimensão da “Realização pessoal” não se observaram diferenças estatisticamente significativas.

Os profissionais em regime presencial apresentaram média superior nas dimensões “Exaustão emocional” (Média=1,65; Desvio-Padrão=1,009), “Realização pessoal” (Média=2,79; Desvio-Padrão=0,661) e “Despersonalização” (Média=0,71; Desvio-Padrão=0,722) em relação aos profissionais em regime de teletrabalho ou híbrido.

Estas médias podem ser justificadas por, tal como revisto no enquadramento teórico, trabalhadores que não podiam dispensar o trabalho presencial, como, por exemplo, colaboradores de supermercados, médicos, enfermeiros, farmacêuticos, entre outros serviços considerados como essenciais, em tempos de COVID-19 poderão levar ao aumento dos níveis de *burnout*.

Uma vez que as diferenças em duas das dimensões são estatisticamente significativas, a hipótese “*Os profissionais em regime presencial apresentam níveis mais elevados nas três dimensões do burnout, comparativamente aos profissionais em regime de teletrabalho ou híbrido*” não é rejeitada.

Estes resultados diferem dos apresentados por Ferreira (2021, in *sapo*), que conclui que os profissionais que se encontram em teletrabalho apresentam níveis de tensão mais elevados, comparativamente a outros regimes.

6.3. Regime laboral e Satisfação no Trabalho

Os resultados da presente investigação revelam que, no total da escala da JSS, os inquiridos em regime de teletrabalho ou híbrido apresentam maiores níveis de satisfação em relação ao regime presencial, ainda que essas diferenças não sejam consideradas estatisticamente significativas.

Isto poderá estar relacionado com as vantagens associadas a estes tipos de regime, pois em ambos o indivíduo reduz despesas com o transporte, por exemplo (Silva & Silva, 2021), assim como o risco de contágio perante os tempos vividos, o que pode aumentar a satisfação no trabalho na ótica da segurança. Como referido num estudo publicado pelo jornal Público, existe a expectativa do regime de trabalho híbrido ganhar força num período pós pandemia, mantendo os benefícios de trabalhar em teletrabalho.

Em relação às dimensões “Promoção”, “Supervisão”, “Recompensas” e “Natureza do trabalho” observa-se que os níveis de satisfação dos inquiridos em teletrabalho ou regime híbrido são mais elevados em comparação com os níveis dos inquiridos em regime presencial. O mesmo não se verifica na dimensão “Remuneração”, na qual os inquiridos em regime presencial se encontram mais satisfeitos em relação aos que se encontram em regime de teletrabalho ou híbrido.

Ainda que à escala global não se tenham verificado diferenças estatisticamente significativas, assim como nas dimensões “Remuneração”, “Promoção”, “Recompensas” e “Natureza do trabalho”, o mesmo não se confirmou na dimensão “Supervisão”, existindo aqui diferenças estatisticamente significativas pelo que não se rejeita a hipótese *“Os profissionais em regime de teletrabalho ou híbrido apresentam níveis mais elevados nas cinco dimensões da satisfação no trabalho, comparativamente aos profissionais em regime presencial”*.

6.4. Regime laboral e Vulnerabilidade ao Stress

Os resultados da presente investigação revelam que, no total da escala da ESRS da vulnerabilidade ao *stress*, os inquiridos em regime presencial apresentam maiores níveis de vulnerabilidade ao *stress* em relação aos regimes de teletrabalho ou presencial, ainda que essas diferenças não sejam consideradas estatisticamente significativas.

Segundo o revisto no enquadramento teórico, um indivíduo sente-se sob *stress* quando considera não ter capacidade e recursos, pessoais ou sociais, para superar o grau de exigência de uma determinada situação com a qual se confronta, gerando-se um

sentimento de vulnerabilidade perante a adversidade (Serra, 2000). Estes resultados estão de acordo ao descrito na medida em que os colaboradores em regime presencial foram os mais expostos aos tempos adversos vividos, sendo, por isso, os mais vulneráveis ao *stress*.

Em todas as dimensões da vulnerabilidade ao *stress*, isto é, “Indutores positivos”, “Indutores neutros” e “Indutores negativos”, os inquiridos em regime presencial apresentam níveis mais elevados de vulnerabilidade em comparação com os inquiridos em regimes de teletrabalho ou híbrido.

Apesar destes resultados serem coerentes com os níveis de *burnout*, concluiu-se que, por não existirem diferenças estatisticamente significativas em qualquer uma das dimensões da vulnerabilidade ao *stress*, rejeita-se a hipótese “*Os profissionais em regime presencial apresentam níveis mais elevados nas três dimensões da vulnerabilidade ao stress, comparativamente aos profissionais em regime presencial*”.

6.5. Burnout e Satisfação no Trabalho

Com o objetivo de testar a hipótese “*Existe uma relação entre as dimensões da satisfação no trabalho e as três dimensões do burnout*”, foi utilizada a Correlação de Pearson, verificando-se, assim, as relações entre as dimensões da satisfação no trabalho e do *burnout*.

Com referência ao total da JSS, é possível verificar associações negativas de intensidade moderada com as dimensões “Exaustão emocional” e “Despersonalização”, mostrando que existe uma relação inversa entre o *burnout* e a satisfação no trabalho. Esta relação inversa significa que: quanto menor o nível de satisfação no trabalho, maior os níveis de *burnout* e vice-versa.

Estes resultados vão de encontro ao descrito por Marqueze e Moreno (2005), pois comprova que estar ou não satisfeito com o trabalho pode originar diferentes consequências, quer ao nível pessoal, quer ao nível profissional, afetando diretamente o comportamento, saúde e bem-estar do colaborador.

No que concerne às dimensões “Exaustão emocional” e “Despersonalização”, observou-se uma relação clara com as dimensões da satisfação no trabalho, uma vez que todas as dimensões apresentaram uma correlação negativa, ou seja, quanto menor a satisfação com a “Remuneração”, a “Promoção”, a “Supervisão”, as “Recompensas” e a “Natureza do trabalho”, maiores serão os níveis de *burnout*.

Já em relação à dimensão “Realização pessoal”, verifica-se também uma clara associação com as dimensões da satisfação no trabalho, uma vez que todas as variáveis apresentaram uma correlação positiva, isto é, quanto maior a satisfação com a “Remuneração”, a “Promoção”, a “Supervisão”, as “Recompensas” e a “Natureza do trabalho”, menores serão os níveis de *burnout*.

De acordo com o acima referido, conclui-se que não se rejeita a hipótese supramencionada.

6.6. Burnout e Vulnerabilidade ao Stress

Com o objetivo de testar a hipótese “*Existe uma relação entre as dimensões da vulnerabilidade ao stress e as três dimensões do burnout*”, foi utilizada a Correlação de Pearson, verificando-se, assim, as relações entre as dimensões da vulnerabilidade ao *stress* e do *burnout*.

Com referência ao total da ESRS, é possível verificar que existe uma correlação positiva significativa de fraca intensidade com a dimensão “Exaustão Emocional” e com a dimensão “Despersonalização”, no entanto observa-se uma correlação negativa não significativa de baixa intensidade com a dimensão “Realização pessoal”.

Na dimensão “Exaustão emocional” observa-se que existe uma correlação positiva significativa de fraca intensidade com todas as dimensões da vulnerabilidade ao *stress*.

Na dimensão “Realização pessoal” observa-se que existe uma correlação negativa significativa de fraca intensidade com as dimensões “Indutores positivos” e “Indutores neutros” e uma correlação positiva significativa de fraca intensidade com a dimensão “Indutores negativos”.

Já na dimensão “Despersonalização” observa-se que existe uma correlação positiva significativa de fraca intensidade com as dimensões da vulnerabilidade ao *stress* “Indutores positivos” e “Indutores neutros”. No entanto, existe uma correlação não significativa de fraca intensidade com a dimensão “Indutores negativos”.

Conclui-se assim que existe uma relação direta entre as dimensões “Exaustão emocional” e “Despersonalização” e a vulnerabilidade ao *stress*, sendo que níveis elevados destas dimensões correspondem a níveis elevados de vulnerabilidade ao *stress* e vice-versa. Estes resultados corroboram com o descrito por Amaral e Serra (2010, citado por Barreto Carvalho, 2015), pois confirma que pessoas com maiores níveis de vulnerabilidade ao *stress* têm maior probabilidade de desenvolver problemas emocionais.

Em relação à dimensão “Realização pessoal” verifica-se uma relação inversa, isto é, baixos níveis de realização pessoal correspondem a elevados níveis de vulnerabilidade ao *stress*.

Posto isto, podemos concluir que não se rejeita a hipótese supramencionada.

CAPÍTULO VII – CONCLUSÃO

A Síndrome de *Burnout* é um problema cada vez mais debatido e mais frequente em contexto organizacional. Atualmente defende-se que o *burnout* possa ocorrer em qualquer profissional de qualquer setor de atividade, uma vez que a maioria das profissões exigem contacto com outras pessoas, não só utentes e clientes, como também colegas de trabalho, chefias, entre outros. Por este motivo, este é um tema em constante crescimento no mundo da investigação.

Este estudo pretendeu conhecer os níveis de *burnout*, satisfação no trabalho e vulnerabilidade ao *stress* da população da Região Autónoma dos Açores perante as adaptações do mundo laboral à COVID-19, tempos estes completamente adversos, em que os profissionais se viram sujeitos a novas formas e novos desafios de trabalho, através do regime presencial, teletrabalho ou híbrido. Os profissionais em regime presencial foram sujeitos a níveis de *stress* muito elevados uma vez que, para além de terem de adaptar todo o seu dia-a-dia de forma a aumentar a sua proteção contra o vírus (máscaras, viseiras e desinfetantes), ainda foram expostos a probabilidades mais elevadas de contágio. Não descurando as dificuldades enfrentadas pelos outros regimes de trabalho implementados, a hipótese “*Os profissionais em regime presencial apresentam níveis mais elevados nas três dimensões do burnout, comparativamente aos profissionais em regime de teletrabalho ou híbrido*” não é rejeitada.

As variáveis género, área de residência, aumento do horário laboral em contexto de pandemia, aumento da carga de trabalho em contexto de pandemia e formação da empresa em contexto de pandemia, neste estudo, mostraram-se como influentes sobre o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*, apesar de se esperar que outras características também se mostrassem influentes, como o estado civil, filhos, etc. Assim a hipótese “*As características sociodemográficas e profissionais influenciam o desenvolvimento da Síndrome de Burnout*” acaba por ser parcialmente rejeitada.

Em relação à satisfação profissional e o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*, os resultados da presente investigação verificaram que a “Exaustão emocional” e “Despersonalização” estão negativamente correlacionadas com todas as dimensões da satisfação no trabalho, como por exemplo, a remuneração, a promoção, etc. Em relação à “Realização pessoal”, verificaram-se associações positivas com todas as dimensões da satisfação no trabalho. Estes resultados vão de encontro ao revisto na literatura

concluindo-se serem duas variáveis inversas, isto é, perante uma redução da satisfação no trabalho, existirá um aumento nos níveis de *burnout*.

Em relação à vulnerabilidade ao *stress* e o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*, os resultados da presente investigação verificaram que existe uma correlação positiva com a dimensão “Exaustão Emocional” e com a dimensão “Despersonalização” e uma correlação negativa com a dimensão “Realização pessoal”. Estes resultados vão também de encontro ao revisto na literatura, sendo que um aumento na vulnerabilidade ao *stress* levará ao aumento dos níveis de *burnout*.

Identificam-se como principais limitações de estudo a reduzida amostra de inquiridos em regimes de teletrabalho e híbrido que poderá ter levado à dispersão dos níveis de *burnout* dos profissionais inseridos neste regime, assim como a variabilidade de profissões à qual o estudo foi desenvolvido, as quais sofreram diferentes incidências psicológicas e sociais da pandemia. Existem poucos estudos que aprofundam esta temática, pelo que, não é possível comparar de forma mais aprofundada esta investigação com outras investigações já existentes.

Esta investigação pode servir de suporte para que no futuro possam vir a ser estudados, de forma mais aprofundada, os níveis de *burnout* em cada setor de atividade e em cada regime de trabalho, no contexto da pandemia. Poderá também servir para despertar o interesse na comparação das vantagens e desvantagens que cada regime de trabalho implicou, perspetivando como será um futuro pós pandemia, assim como se algumas medidas utilizadas neste tempo de readaptação do contexto laboral foram benéficas, podendo vir a ser utilizadas de forma a satisfazer os trabalhadores, e com isto, talvez reduzir o *burnout* por alguns profissionais.

Esta investigação, ainda que com algumas limitações, veio contribuir para o conhecimento da Síndrome de *Burnout* e da influência da satisfação no trabalho e vulnerabilidade ao *stress* sobre a mesma, num período pós COVID-19. Os resultados poderão ser uma mais-valia para a perceção e decisões das empresas da Região Autónoma dos Açores sobre os seus colaboradores e a sua saúde mental.

REFERÊNCIAS

- Afonso, P., & Figueira, L. (2020). Pandemia COVID-19: Quais são os Riscos para a Saúde Mental?. *Revista Portuguesa de Psiquiatria e Saúde Mental*, 6(1), 2-3.
- Agência Lusa (2018, setembro 25). Um em cada três trabalhadores corre risco de "burnout". Estas são as profissões mais afetadas. *Diário de Notícias*. <https://www.dn.pt/vida-e-futuro/um-em-cada-tres-trabalhadores-em-risco-de-burnout---estudo-deco-9902484.html>
- Alento. (2020). COMO SERÁ O PÓS-COVID-19 PARA AS ORGANIZAÇÕES?. Disponível em: <https://www.alento.pt/noticias/Como-sera-o-pos-covid-19-para-as-organizacoes>
- Alves, V. H. N. V. (2012). Síndrome de Burnout nos Enfermeiros Especialistas em Enfermagem de Reabilitação. Dissertação de Mestrado em Enfermagem de Reabilitação. Escola Superior de Saúde de Viseu, Viseu.
- Amaral, A. P. (2008). A importância da vulnerabilidade ao *stress* no desencadear de doença física e mental perante circunstâncias de vida adversas (Doctoral dissertation).
- Areosa, J., & Queirós, C. (2020). Burnout. *International Journal on Work Condition*, (20), 71-90.
- Beleli, N. M., & Ferreira, G. B. M. (2021). Teletrabalho: pandemia de COVID-19 e as restrições a direitos fundamentais. *Revista Científica da Faculdade Quirinópolis*, 2(11), 292-313.
- Bruno Carvalho (2018, setembro 21). Burnout: um terço dos inquiridos em risco. *Deco Proteste*. <https://www.deco.proteste.pt/saude/doencas/noticias/burnout-um-terco-dos-portugueses-em-risco>
- Carlotto, M. S., Braun, A. C., Rodriguez, S. Y. S., & Diehl, L. (2014). Burnout em professores: diferença e análise de gênero. *Contextos clínicos*, 7(1), 86-93.
- Carlotto, M.S. (2012). Síndrome de *Burnout* em professores: avaliação, fatores associados e intervenção. Porto: LIVPSIC
- Carvalho, C., Motta, C., Sousa, M., Cabral, J., Carvalho, A. L., & Peixoto, E. B. (2015). *Development and validation of the Response to Stressful Situations Scale in the general population. World Academy of Science, Engineering and Technology, International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic and Management Engineering*, 9(5), 1682-1689.
- Cordeiro, S., & Pereira, F. (2006). Características do trabalho, variáveis sócio-demográficas como determinantes da satisfação no trabalho na marinha portuguesa.
- Costa, C. F. (2019). A motivação e a satisfação dos recursos humanos no setor do turismo (Doctoral dissertation).
- Costa, M. D. G. B. (2011). Relação entre personalidade, vulnerabilidade ao *stress* e *burnout* nos elementos da polícia de segurança pública (Master's thesis).

Coyne, J. C., & Whiffen, V. E. (1995). Issues in personality as diathesis for depression: the case of sociotropy-dependency and autonomy-self-criticism. *Psychological bulletin*, 118(3), 358.

da Silva, R. O., & da Nascimento, D. (2021). IMPACTOS DO NOVO CORONAVÍRUS NAS ORGANIZAÇÕES E AS INOVAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO, SAÚDE E EDUCAÇÃO. *Colóquio Organizações, Desenvolvimento e Sustentabilidade*, 11(1).

ECO (2021, junho 21). Modelo híbrido reduz risco de prejudicar quem prefere teletrabalho. Sapo. <https://eco.sapo.pt/2021/06/21/modelo-hibrido-reduz-risco-de-prejudicar-quem-prefere-teletrabalho/>

Ferrão, H. M. D. M. (2019). Satisfação no trabalho e comprometimento organizacional nos oficiais e sargentos dos quadros permanentes das Forças Armadas Portuguesas (Doctoral dissertation).

Fonte, C. M. S. D. (2011). Adaptação e validação para português do questionário de Copenhagen *Burnout Inventory* (CBI) (Doctoral dissertation).

Gil-Monte, P. R. (2005). Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. *Revista de saúde pública*, 39, 1-8.

Gomes, A. R., Cabanelas, S., Macedo, V., Pinto, C., & Pinheiro, L. (2008). Stresse, “Burnout”, saúde física, satisfação e realização em profissionais de saúde: análise das diferenças em função do sexo, estado civil e agregado familiar.

Griffin, R. W., Bateman, T. S., Cooper, C. L., & Robertson, I. (1986). Job satisfaction and organizational commitment.

Joana Nabais Ferreira (2021, junho 18). Profissionais em teletrabalho acusam maior stress. Mulheres e jovens são os mais atingidos. Sapo. <https://eco.sapo.pt/2021/06/18/profissionais-em-teletrabalho-acusam-maior-stress-mulheres-e-jovens-sao-os-mais-atingidos/>

Leite, M. C. D. S. B. (2013). Satisfação no trabalho: determinantes organizacionais e pessoais mais relevantes (Master's thesis).

Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336.

Loureiro, H., Pereira, A. N., Oliveira, A. P., & Pessoa, A. R. (2008). *Burnout* no trabalho. *Revista de Enfermagem Referência*, 2(7), 33-41.

Lu, H., Barriball, K. L., Zhang, X., & While, A. E. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: a systematic review. *International journal of nursing studies*, 49(8), 1017-1038.

Marconi, M., Lakatos, E. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Editora Atlas, S.A.

Margarida Lopes (2021, maio 26). Estudo divulgado hoje revela que a maioria dos portugueses não prefere o regime de teletrabalho. *Human Resources Portugal*. Disponível

em: <https://hrportugal.sapo.pt/estudo-divulgado-hoje-revela-que-a-maioria-dos-portugueses-nao-prefere-o-regime-de-teletrabalho/>

Marqueze, E. C., & Moreno, C. R. D. C. (2005). Satisfação no trabalho-uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 30(112), 69-79.

Maslach, C. (1993). *Burnout*: a multidimensional perspective. In T. Francis (Ed.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19–32). Washington DC.

Maslach, C. e Jackson, S. E. (1984). *Burnout* in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153.

Maslach, C. e Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced *burnout*. *Journal of Occupational Behaviour*, 99-113.

Maslach, C. Schaufeli, W.B. Leiter, M., 2001. *Job Burnout*. *Annu. Rev. Psychol*, 52, 397–422.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the *burnout* experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111.

Maslach, C., 2001. What have we learned about *burnout* and health? *Psychology and Health*, 16, 607-11.

Maslach, C., Jackson, S. E., e Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Leiter, M. P. e Schaufeli, W. B. (2008). Measuring *burnout*. In C. L. Cooper e S. Cartwright (Eds.). *The Oxford handbook of organizational well-being*. Oxford: Oxford University Press.

Milheiro, C. (2021, março 25). As 10 profissões que causam mais *stress* em 2021. *Economista*. <https://www.e-konomista.pt/profissoes-que-causam-mais-stress/>

Pêgo, F. P. L., & Pêgo, D. R. (2016). Síndrome de *burnout*. *Rev. bras. med. trab*, 171-176.

Pinto, S. (2021). A utilização do trabalho “resiliente” de forma contínua, em conjugação com as formas tradicionais, presenciais, de exercícios de funções.

Rothan, H. A., & Byrareddy, S. N. (2020). The epidemiology and pathogenesis of coronavirus disease (COVID-19) outbreak. *Journal of autoimmunity*, 109, 102433.

Rutter, M. (1985). Resilience in the face of adversity: Protective factors and resistance to psychiatric disorder. *The British journal of psychiatry*, 147(6), 598-611.

Sadir, M. A., & Lipp, M. E. N. (2009). As fontes de *stress* no trabalho. *Revista de Psicologia da IMED*, 1(1), 114-126.

Sakuda, L. O. (2001). *Teletrabalho: desafios e perspectivas* (Doctoral dissertation).

- Sapta, I., MUAFI, M., & SETINI, N. M. (2021). The role of technology, organizational culture, and job satisfaction in improving employee performance during the Covid-19 pandemic. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 8(1), 495-505.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (1996). Professional burnout. *Handbook of work and health psychology*, 1, 383-425.
- Schmidt, A. C. (2018). Riscos de Síndrome de *Burnout* em engenheiros civis: um estudo qualitativo.
- Serviço Nacional de Saúde. (2021). *Estudo Saúde Mental em Tempos de Pandemia (SM-COVID19): principais resultados*. Disponível em: <http://www.insa.min-saude.pt/estudo-saude-mental-em-tempos-de-pandemia-sm-covid19-principais-resultados/>
- Smith, P. C. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes.
- Soares, D. J. M., Soares, T. E. A., & Emiliano, P. C. (2019). Uma aplicação do teorema central do limite. *Brazilian Journal of Development*, 5(12), 32165-32173.
- Sousa, B. T. D. F. (2019). Síndrome de *Burnout*: um estudo comparativo entre profissionais de saúde e outros profissionais (Master dissertation).
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American journal of community psychology*, 13(6), 693-713.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage.
- Trigo, T. R., Teng, C. T., & Hallak, J. E. C. (2007). Síndrome de *burnout* ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. *Archives of Clinical Psychiatry (São Paulo)*, 34(5), 223-233.
- Trindade, L. D. L., & Lautert, L. (2010). Síndrome de Burnout entre os trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 44, 274-279.
- Vara, N. (2007). *Burnout* e satisfação no trabalho em bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar. Dissertação de Mestrado em Psicologia da Saúde. Universidade do Porto, Porto.
- Vaz-Serra, A. D. R. I. A. N. O. (2000). A vulnerabilidade ao *stress*.
- Vicente, C. S., Oliveira, R. A., & Maroco, J. (2013). Análise fatorial do Inventário de *Burnout* de Maslach (MBI-HSS) em profissionais portuguesas. *Psicologia, Saúde e Doenças*, 14(1), 152-167
- Zu, Z. Y., Jiang, M. D., Xu, P. P., Chen, W., Ni, Q. Q., Lu, G. M., & Zhang, L. J. (2020). Coronavirus disease 2019 (COVID-19): a perspective from China. *Radiology*, 296(2), E15-E25.

UNIVERSIDADE DOS AÇORES
Faculdade de Economia e Gestão

Rua da Mãe de Deus
9500-321 Ponta Delgada
Açores, Portugal



DM

Intervenção em crise na Gestão de Recursos Humanos: a pandemia COVID-19

Beatriz Alexandra Bettencourt Teixeira