



**ASSOCIAÇÃO DE POLITÉCNICOS DO NORTE (APNOR)
INSTITUTO POLITÉCNICO DE PORTO**

**QUAL O NÍVEL DE *BURNOUT* DA AMOSTRA DE PROFISSIONAIS DO
CONTEXTO FINANCEIRO?**

Cláudia dos Santos Coelho

Dissertação apresentada no Instituto Politécnico do Porto para obtenção do Grau
de Mestre em Gestão das Organizações, Ramo de Gestão de Empresas

Orientada por

Maria Alexandra Pacheco Ribeiro da Costa

Versão Provisória
Não inclui correções ou alterações sugeridas pelo Júri.

Porto, dezembro de 2020.



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

ASSOCIAÇÃO DE POLITÉCNICOS DO NORTE (APNOR)
INSTITUTO POLITÉCNICO DE PORTO

**QUAL O NÍVEL DE *BURNOUT* DA AMOSTRA DE PROFISSIONAIS DO
CONTEXTO FINANCEIRO?**

Cláudia dos Santos Coelho

Dissertação apresentada no Instituto Politécnico do Porto para obtenção do Grau
de Mestre em Gestão das Organizações, Ramo de Gestão de Empresas

Orientada por

Maria Alexandra Pacheco Ribeiro da Costa

Versão Provisória

Não inclui correções ou alterações sugeridas pelo Júri.

Porto, dezembro de 2020.

Resumo

A sociedade atual depara-se com uma tarefa árdua de criar um equilíbrio entre as várias dimensões da vida humana: social, profissional e pessoal. Os desafios propostos são cada vez mais exigentes afetando o ritmo da vida quotidiana, sendo por isso necessário tentar manter o equilíbrio para que se tenha o máximo de qualidade de vida possível. A exigência de tentar manter este equilíbrio, associado aos efeitos de um quotidiano acelerado, provoca, com frequência, uma instabilidade a nível cognitivo, físico e social conduzindo a um desgaste constante dos indivíduos e provocando cansaço a nível psicológico, como se todos os seus recursos fossem consumidos. Sucede-se assim um desequilíbrio ou a nível social, ou profissional ou pessoal ou até tridimensional que se pode traduzir em estados de elevada exaustão, de reduzido relacionamento com as pessoas e de sentimentos de baixa realização revelando assim características que identificam a Síndrome de *Burnout*.

O *Burnout* é uma síndrome que influencia negativamente a vida profissional dos indivíduos e que, infelizmente, ainda tende a ser desvalorizado pelas organizações.

Com este estudo pretendeu-se avaliar qual o nível de *Burnout* da amostra de profissionais do contexto financeiro, onde se inserem profissões relacionadas com finanças, economia, gestão, contabilidade e/ou que prestem funções de suporte às empresas de Auditoria ou Consultadoria. Dada a conjuntura atual face à pandemia do COVID-19, algumas empresas viram-se obrigadas a alterar o seu método laboral, optando por um modelo de teletrabalho. A amostra alvo do estudo foi constituída por 151 profissionais, sendo que 86,1% da amostra recolhida exerceu funções deslocalizadas, vulgo, teletrabalho. Como tal, a metodologia deste estudo foi influenciada pela atual conjuntura. A amostra em estudo revelou um maior nível de exaustão, face às restantes subescalas, mas não revela níveis significativos de *Burnout*. Verificamos ainda que existe uma associação positiva entre o número de horas trabalhadas e o nível de *Burnout* Global.

Palavras-chave: *Burnout*, contexto financeiro.

Abstract

Nowadays, society is at an arduous task of creating a balance between the various dimensions of human life: social, professional and personal. The challenges proposed are increasingly demanding affecting the pace of daily life, so it is necessary to try to maintain balance so that you have as much quality of life as possible. The requirement to try to maintain this balance, associated with the effects of an exhausting daily life, often causes an instability at the cognitive, physical and social level leading to a constant wear and tear of individuals and causing fatigue at the psychological level, as if all their efforts were redundant. Thus, there is an imbalance either at the three-dimensional level that can be translated into states of high exhaustion, reduced relationship with people and feelings of low achievement therefore revealing characteristics that identify *Burnout* syndrome.

Burnout is a syndrome that negatively influences the professional being of individuals and unfortunately still tends to be devalued by organizations.

This study aimed to evaluate the *Burnout* level of a sample of professionals from the financial context, where professions related to finance, economics, management, accounting and/or that provide support functions to audit or consulting companies are included. Given the current situation in the face of the COVID-19 pandemic, some companies have been forced to change their working method by opting for a teleworking model. The target sample of the study consisted of 151 professionals, and 86.1% of the sample collected exercised relocated functions, a.k.a. teleworking. As such, the methodology of this study was influenced by the current state of the pandemic. The study sample revealed a higher level of exhaustion compared to the other subscales but did not reveal significant levels of *Burnout*. We also found that there is a positive association between the number of hours worked and the level of Global *Burnout*.

Keywords: *Burnout*, financial context.

Resumen

La sociedad actual se encuentra en una ardua tarea de crear un equilibrio entre las diversas dimensiones de la vida humana: social, profesional y personal. Los retos propuestos son cada vez más exigentes afectando el ritmo de la vida diaria, por lo que es necesario tratar de mantener el equilibrio para que tengas la mayor calidad de vida posible. El requisito de tratar de mantener este equilibrio, asociado con los efectos de una vida diaria acelerada, a menudo causa una inestabilidad a nivel cognitivo, físico y social que conduce a un desgaste constante de los individuos y causa fatiga a nivel psicológico, como si todos sus recursos se consumieran. Por lo tanto, hay un desequilibrio ya sea a nivel social, profesional o personal o incluso tridimensional que se puede traducir en estados de alto agotamiento, reducción de la relación con las personas y sentimientos de bajo logro revelando así características que identifican el síndrome de *Burnout*.

El *Burnout* es un síndrome que influye negativamente en la vida profesional de las personas y, por desgracia, todavía tiende a ser devaluado por las organizaciones.

Este estudio tenía como objetivo evaluar el nivel de *Burnout* de la muestra de profesionales del contexto financiero, donde se incluyen profesiones relacionadas con finanzas, economía, gestión, contabilidad y/o que proporcionan funciones de apoyo a las empresas de auditoría o consultoría. Dada la situación actual frente a la pandemia COVID-19, algunas empresas se han visto obligadas a cambiar su método de trabajo optando por un modelo de teletrabajo. La muestra objetivo del estudio consistió en 151 profesionales, y el 86,1% de la muestra recogida ejerció funciones reubicadas, también conocidas como teletrabajo. Como tal, la metodología de este estudio fue influenciada por la coyuntura actual. La muestra del estudio reveló un mayor nivel de agotamiento en comparación con las otras subescalas, pero no reveló niveles significativos de *Burnout*. También encontramos que hay una asociación positiva entre el número de horas trabajadas y el nivel de Global *Burnout*.

Palabras clave: *Burnout*, contexto financiero

Dedicatória

Para a minha mãe, o meu pai, o meu irmão e o meu namorado Tiago.

“Não cobre amor
Que amor não é cobre.
É ouro.

Não peça amor
Que amor não é peça.
É todo.

Mas chama, chama amor.
Que amor é chama.
É fogo!”

Carlos de Lemos

Agradecimentos

“É a vida que segue
E não espera pela gente
Cada passo que dermos em frente
Caminhando sem medo de errar”
Mariza

Aos que me acompanharam todos os dias, um obrigado...

Para os de lá de casa... à avó, à mãe, ao pai e ao meu irmão André, fica o agradecimento pela paciência e pelo apoio incondicional que deram ao longo desta caminhada.

Ao Tiago, o meu grande companheiro de todas as horas, um especial obrigado pelas palavras de força e apoio. O incrível acompanhamento que me deu ao longo deste trajeto, nem sempre fácil, foi, sem dúvida, crucial para terminar esta caminhada.

Ao meu tio, que me deu força no início deste trajeto, mas que não ficou comigo até ao fim. Estiveste e estás comigo em todos os momentos. A tua força permanece sempre. As estrelas brilham e o céu fica, ainda mais bonito, estrelado.

À família de longe e à de perto, que me foi apoiando e partilhando energia positiva para olhar em frente e pensar que por mais difícil que o caminho seja, quando o desafio é ultrapassado, o sentimento de realização é avassalador.

Para os meus amigos, deixo uma palavra de agradecimento pelas alegrias e motivações que me foram proporcionando.

Aqueles que contribuíram para os resultados do estudo, um agradecimento. Sem vocês, o objetivo não teria sido possível de concluir.

... por terem feito parte desta caminhada.

Lista de Abreviaturas e/ou Siglas

OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial de Saúde
MBI-HSS	Maslach <i>Burnout Inventory</i> - Human Services Survey
MBI-ES	Maslach <i>Burnout Inventory</i> - Educators Survey
MBI-GS	Maslach <i>Burnout Inventory</i> - General Survey
IBM SPSS	International Business Machine Statistical Package for the Social Sciences Statistical Package for the Social Sciences

Índice Geral

Índice de Figuras	xv
Índice de Tabelas	xvii
Introdução.....	1
1. Enquadramento Teórico.....	5
1.1 Contextualização do conceito de <i>Burnout</i>	5
1.1.1 Enquadramento da Origem do <i>Burnout</i>	8
1.1.2 Modelos explicativos do processo de desenvolvimento da Síndrome do <i>Burnout</i>	13
1.1.3 Consequências da Síndrome do <i>Burnout</i>	15
1.2 Definição do conceito de contexto financeiro.....	18
2. Aplicação da Metodologias e Análise de Resultados	21
2.1 Definição da Metodologia aplicada	22
2.1.1 Objetivos da Investigação	22
2.1.2 Definição das hipóteses de investigação	23
2.1.3 Descrição dos Instrumentos e método de recolha de dados.....	24
2.1.4 Caracterização da amostra	26
2.2 Análise dos resultados	30
2.2.1 Fiabilidade do estudo	30
2.2.2 Análise da média e desvio padrão da amostra	31
2.2.3 Análise das Hipóteses do estudo.....	31
3. Discussão.....	35
Conclusões, Limitações e Futuras Linhas de Investigação	39
Referências Bibliográficas.....	43
Anexos.....	47
Anexo A Questionário	47

Índice de Figuras

Figura 1: Descrição do Ciclo Vicioso.....	7
Figura 2: <i>Burnout</i> Modelo Tridimensional.	14

Índice de Tabelas

Tabela 1: Sintomas Cognitivos, Afetivos, Comportamentais e Fisiológicos	6
Tabela 2: Sintomas que podem surgir como consequência para o indivíduo face à organização..	17
Tabela 3: Objetivos específicos do estudo	23
Tabela 4: Hipóteses do estudo.....	23
Tabela 5: Questões do questionário e subdivisão pelas 3 dimensões do <i>Burnout</i>	25
Tabela 6: Distribuição de elementos por género	26
Tabela 7: Distribuição por distrito de residência	26
Tabela 8: Distribuição de inquiridos por estado civil	27
Tabela 9: Distribuição da Situação Profissional.....	27
Tabela 10: Distribuição das Profissões	28
Tabela 11: Distribuição da caracterização da experiência de teletrabalho face a do escritório, a nível de stress, cansaço, esgotamento, exigência e realização.....	30
Tabela 12: Avaliação da consistência interna das 3 escalas do questionário	31
Tabela 13: Média e Desvio Padrão da Amostra	31
Tabela 14: Diferenças de <i>Burnout</i> entre géneros	32
Tabela 15: Correlação existente entre a prática de horas extraordinárias e o <i>Burnout</i>	32
Tabela 16: Resultado da relação entre o número de horas trabalhadas e o nível de <i>Burnout</i> Global e subescalas.....	33
Tabela 17: Valores apurados na avaliação da experiência de teletrabalho face ao trabalho presencial, a nível de stress, cansaço, esgotamento, exigência e realização.	34

Introdução

A sociedade atual demarca-se, de outros períodos temporais, pela exigência que é incitada a cada um dos indivíduos envolventes em singrar ou destacar-se, a qualquer custo, na vertente pessoal, social e profissional. É, por isso, crescente a necessidade de abordar o tema da saúde mental, sendo ela que funciona como uma “balança” capaz de equilibrar e conciliar as diferentes dimensões. Relativamente à dimensão profissional, a exigência referida acima trouxe modificações (algumas delas permanentes) às culturas organizacionais e, conseqüentemente, as atividades a elas associadas também foram obrigadas a uma adaptação. Exemplo disto, foi o processo de adequação a que o setor financeiro foi sujeito, de modo a aperfeiçoar e a tentar fazer face ao complexo fluxo de negócios a que as organizações estão sujeitas nos tempos modernos.

Cada vez, mais se ouve a palavra “stress” associada ao trabalho, estando diretamente correlacionada ao facto de as empresas provocarem estados de pressão elevadíssimos. Não é de hoje, mas o nível de exigência das organizações vai aumentando, para tentar fazer face a um padrão global: produzir sem fim e na vanguarda da técnica. Ao longo dos tempos, a conjuntura social e económica veio favorecer a existência de mercados mais competitivos, onde os colaboradores têm de ser munidos de capacidades fortes para desempenho de funções ao mais alto nível com ritmos

de trabalho super exigentes e num contexto de interação constantes com os colegas da organização e restantes *stakeholders*. Os processos na dimensão profissional ocorrem a um ritmo acelerado e irreprimível deixando os profissionais sujeitos a uma rotina exigente e desmedida. Por consequência, estes indivíduos manifestam efeitos colaterais negativos como: estado de exaustão que se traduz num cinismo em relação às suas capacidades profissionais; uma desvalorização das relações sociais e profissionais que provoca um estado de despersonalização e afeta a sua eficácia e realização profissional. Este tipo de comportamento organizacional está a tornar-se difícil de gerir, visto estar a prolongar-se no tempo e estar a criar um estado crónico que influencia o desempenho dos colaboradores de forma pejorativa, influenciado também a saúde, a vida pessoal e familiar permitindo que ocorram sentimentos de diminuição de realização profissional e pessoal, colocando em causa o seu valor. Estas consequências expressam a definição de uma Síndrome que se designa de *Burnout*.

O *Burnout* foi declarado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) na “lista de doenças associadas ao trabalho ou ao desemprego”. Esta doença começou, inicialmente, por estar associada a profissionais que prestam cuidados como os da área da saúde ou da educação. No entanto, com o desenvolver das investigações em torno desta síndrome foi aumentada à abrangência de áreas, passando a ser incluídas áreas como a Gestão.

Esta síndrome no contexto organizacional manifesta-se devido a um conjunto de fatores desde dos prazos, à concorrência, aos objetivos organizacionais, à mudança organizacional, à adoção de atitudes e métodos de gestão, aos tipos de liderança e outros tantos fatores que devem ser considerados como preponderantes na definição da análise dos critérios organizacionais que devem ser implementados para fazer face a este estado crónico. A Síndrome do *Burnout* é uma perturbação psicológica causada pelo desgaste, sobrecarga ou excesso de trabalho. Em 2008, Marisa Salanova e Susana Llorens definiram o *Burnout* ou Síndrome de ser “queimado” pelo trabalho como o alto ritmo de vida, a transformação do mercado e estrutura do setor económico - caracterizado por um aumento na carga de trabalho mental -, a exigência de maior qualidade do trabalho e juntamente com a quebra do contrato psicológico.

A Síndrome de *Burnout* constitui uma reação disfuncional ao stress profissional cumulativo e prolongado.

O *Burnout* pode também estar associado à perda do emprego devido aos impactos que possa acarretar, como por exemplo: a falta de estrutura financeira para sustentar as despesas mensais da família.

A bibliografia é concordante quanto à ocorrência de diferentes fatores para o aparecimento desta Síndrome. Várias investigações foram realizadas em diferentes contextos organizacionais e por diferentes autores.

Carlotto (2012) estudou a prevalência e os fatores associados a Síndrome do *Burnout* apurando resultados que sustentam que a idade influencia consideravelmente a diminuição da realização pessoal, bem como o desgaste emocional. No entanto, Carlotto reconhece neste estudo uma

discrepância quanto aos resultados obtidos para mulheres e homens. As mulheres revelam “maior exaustão emocional e maior realização no trabalho”, sendo que os homens apresentam maior despersonalização. Neste estudo concluiu-se que existem um conjunto de fatores como o conceito de família onde estão inseridos, a existência de filhos ou não, a situação conjugal e até o local onde exercem a sua profissão – instituições públicas ou privadas.

No caso do presente estudo, pretendemos analisar o *Burnout* nos trabalhadores das áreas financeiras. Mais especificamente, pretendemos perceber a incidência da Síndrome de *Burnout* nos trabalhadores deste sector - qual o nível de *Burnout* da amostra de profissionais deste contexto. A questão de investigação que se pretende responder é a seguinte: “Qual o nível de *Burnout* da amostra de profissionais do contexto financeiro?”. Neste contexto os prazos, as alterações de procedimentos decorrentes das alterações de legislação e das normas internacionais de contabilidade, as pressões exercidas pelos *stakeholders* para que os resultados financeiros apresentados sejam os melhores influenciando o ritmo de trabalho de quem lá exerce funções podem ser impulsionadores para estados de *Burnout*. Nas empresas tem que existir um alinhamento bem definido entre a parte financeira e as restantes áreas da empresa porque a área financeira tem a tarefa de suportar o resultado do negócio das diversas atividades de uma área, quer seja expectável ou não, tendo como exemplo uma área de vendas que o seu principal objetivo é conseguir o maior número de vendas ou agregação de clientes para que obtenham o maior retorno monetário possível, se o mesmo não acontecer é porque os objetivos definidos não estão a ser atingidos. O mesmo acontece numa dimensão mais pequena como um escritório de Contabilidade em que a sua atividade está subdividida entre a contabilidade de pequenas e médias empresas e contabilidade de individuais havendo uma concentração de todos os temas relacionados com a Contabilidade, a Fiscalidade e as próprias Finanças. A legislação imposta em Portugal define regras fiscais bastante restritas o que obriga a elevados níveis de exigência e de pressão para com as pessoas que exercem funções neste contexto. No contexto financeiro inserem-se profissões como as relacionadas com Finanças, Economia, Gestão, Contabilidade e outras que indiretamente possam estar relacionadas, podendo ser ou não de suporte, como por exemplo: a área da Fiscalidade, a área da Auditoria ou de Consultoria.

Em situações de severas consequências psicológicas causadas pelo desgaste psicológico associado ao trabalho, pode levar ao suicídio. O *Burnout* derivado da exaustão relacionada com o trabalho pode colocar em risco a sobrevivência em geral (Aloha, Väänänen, Koskinen, Kouvonen, & Shirom, 2010).

Em 2019, Hadar Neshor Shoshan e Sonnentag estudaram quais as consequências da despersonalização e exaustão emocional por parte dos funcionários que estabelecem relação com os clientes no atendimento e que sentimentos despoletavam a quem ia comprar. Neste artigo de 2019, concluiu-se que funcionários que não se identificam com a empresa, que detêm um sentimento de exaustão emocional para com o negócio e com o ambiente organizacional demonstram raiva e hostilidade provocando no cliente uma falta de identificação com o produto, e

por consequência, com a marca e o serviço. Uma outra área na qual ocorrem estudos é no ensino, mais propriamente, na classe profissional dos professores.

Numa primeira parte do trabalho é abordado o Enquadramento Teórico que está subdividido em 2 abordagens: explicar o conceito de *Burnout* e desenvolver o conceito de contexto financeiro.

No que diz respeito ao primeiro ponto do Enquadramento Teórico - *Burnout* - subdivide-se em 3 pontos. No primeiro ponto é abordado, de forma mais clara e completa, tanto a definição como a evolução do conceito do *Burnout*. No segundo ponto ocorre uma explicação dos modelos deste conceito entre o século XIX e o século XXI. No último ponto, abordamos as consequências no âmbito da organização, bem como do indivíduo.

No segundo e último ponto, definimos o conceito de contexto financeiro para contextualizar o cerne de aplicação do nosso estudo. Temos como objetivo explicar e desenvolver a abrangência deste conceito indicando as profissões que abrange, bem como as características que o definem.

Na segunda parte deste trabalho será abordada a componente de metodologia aplicada e a análise de resultados. Na parte da metodologia define-se os 4 objetivos gerais - avaliar o nível de *Burnout* na amostra, avaliar se existe diferenças entre sexos no que diz respeito ao *Burnout*, avaliar se existe uma relação entre o número de horas trabalhadas e o *Burnout* e comparar a experiência de teletrabalho face ao presencial a nível de stress, cansaço, esgotamento, exigência e realização - e as hipóteses. No capítulo II, é realizada a análise de resultados apurando os dados que sustentam a fiabilidade do estudo, a média e o desvio de padrão e análise das hipóteses em estudo através dos testes estatísticos realizados.

Após análise das informações conseguidas, o objetivo desta dissertação consiste em verificar qual o nível de *Burnout* da amostra de profissionais do contexto financeiro tendo em consideração os dados recolhidos na aplicação da Metodologia descrita na parte II e criando interligação com a informação conseguida na vertente mais teórica que consta na parte I deste trabalho.

1. Enquadramento Teórico

«(...) questões relacionadas com a ausência de bem-estar e felicidade, naquilo que pode ser atribuído às duas circunstâncias vivenciais mais absorventes do homem moderno, em tempo e em energia, o trabalho e a família.»

(Queirós P. J., 2005: 19)

Neste ponto são desenvolvidos a contextualização do conceito de *Burnout* e a definição do contexto onde será desenvolvido o estudo - o financeiro.

1.1 Contextualização do conceito de *Burnout*

O *Burnout* tem sido estudado por todo o mundo, tendo vindo a ser dada um maior realce a este tema em Portugal nos últimos tempos.

Neste capítulo iremos analisar de forma mais abrangente o conceito de *Burnout*. Numa primeira parte compreender a evolução deste conceito a nível teórico, explicando quais as perspetivas existentes e as dimensões associadas.

O *Burnout* associa-se a sentimentos negativos que derivam do aumento da pressão no nosso dia a dia e, em particular, no ambiente do trabalho. Os gestores, trabalhadores e empregados demonstram fadiga, exaustão, stress relacionado com o trabalho e distúrbios gastrointestinais. Existindo assim um conjunto de sintomas cognitivos, afetivos, comportamentais e fisiológicos que se manifestam de diferentes formas sendo necessário tê-los em conta na abordagem desta temática (Beck, Emery, & Greenberg, 1985):

Tabela 1: Sintomas Cognitivos, Afetivos, Comportamentais e Fisiológicos

Sintomas			
Cognitivos	Afetivos	Comportamentais	Fisiológicos
Sensório-perceptuais	irritável	inibição	Cardiovascular
"mente": confusa, duvidosa, obscura, atordoada	impaciente	imobilidade tónica	palpitações
os objetos parecem distantes/indistintos	agitado	distanciamento	batimento cardíaco acelerado
o ambiente parece diferente/irreal	nervoso	evitamento	aumento da pressão sanguínea
sentimento de irrealidade	tenso	disfluência no discurso	Respiratório
auto-consciente	magoado	descoordenação	respiração acelerada
hipervigilante	medroso	falta de descanso	difficuldade em inspirar
	assustado	colapso na postura	falta de ar
Dificuldades de pensamento	aterrorizado	hiperventilação	pressão no peito
não consegue recordar coisas importantes	alarmado		respiração acelerada
confuso	horrorizado		respiração pouco profunda
incapaz de controlar o pensamento	irrequieto		"nó na garganta"
dificuldades de concentração	ansioso		sensação de choque
distração	sobressaltado		respiração ofegante
Eloqueio			Neuromuscular
dificuldade de raciocínio			reflexos aumentados
perda de objetividade e perspetiva			reação de sobressalto
			espasmo de pálpebra
Concetual			insónia
distorção cognitiva			espasmo
medo de perder o controlo			tremores
medo de não conseguir lidar com a situação			rigidez
medo de ter danos físicos/morrer			excitação nervosa
medo de distúrbio mental			acalmia
medo de ser alvo de avaliações negativas			rosto tenso
imagens visuais assustadoras			instável
ideação de medo repetitiva			fraqueza generalizada
			pernas cambaleantes
			movimentos desajeitados
			Gastrointestinal
			Dor abdominal
			perda de apetite
			revulsão da comida
			azia
			desconforto abdominal
			vómitos
			náuseas
			Trato urinário
			pressão para urinar
			frequência de micções
			Pele
			rubor facial
			palidez facial
			sudorese localizada e generalizada
			Oscilações de temperatura - calor e frio
			comichão

Fonte: Elaboração própria.

Os sintomas acima descritos englobam o Ciclo Vicioso que é integrado pelo feedback emocional desagradável – a Ansiedade –, o feedback de desempenho desagradável e o feedback desagradável dos que rodeiam.

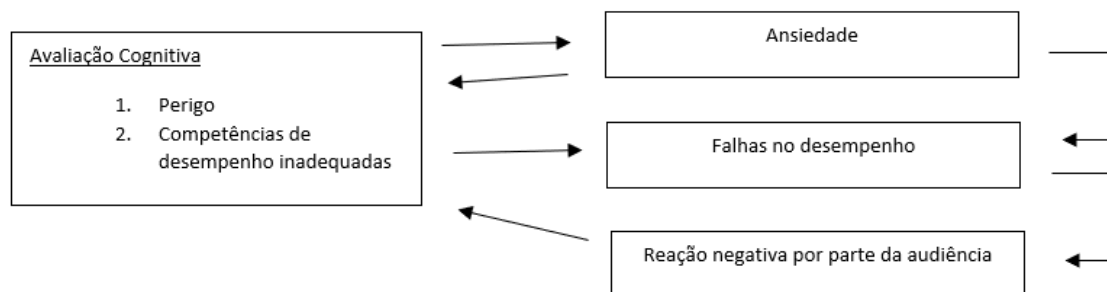


Figura 1: Descrição do Ciclo Vicioso
 Fonte: Beck et al. (1985) (adaptado)

Segundo Beck et al. (1985), o indivíduo quando se sente ameaçado pode demonstrar um conjunto de padrões comportamentais, tais como os 9 enumerados abaixo:

1. Luta – numa situação ameaçadora, a luta assume uma ação protetora, defensiva.
2. Distanciamento – geralmente, o método escolhido, se for viável, é fomentado pela ansiedade quando o indivíduo “está prestes a ser atacado”.
3. Paralisação – nos humanos, esta resposta é automática na presença de perigo iminente e manifesta-se pela inibição geral de ações voluntárias (movimento, discurso ou processos cognitivos), igualmente ocorrendo para prevenir ações arriscadas.
4. Desmaio – reação inexpressiva e automática que acontece quando o sujeito está indefeso ou exposto a mutilação ou sangue; é associado a reações de colapso.
5. Retração – fugir de uma situação perigosa (como um ataque).
6. “Baixar, esquivar, saltar” – fugir de “mísseis” ou de objetos que caem.
7. “Agarrado, justo” – lutar para prevenir o equilíbrio.
8. Reflexos – o pestanejar, o gaguejar e o tossir.
9. Pedir por socorro – pedido espontâneo de sofrimento.

O termo *Burnout* surge do inglês *to burn out* que significa indo apagando-se, derivado do consumo massivo dos recursos inerentes provocando o esgotamento. “Burn out”, “Burned out” e “Burned out” são formas de dizer este termo. O *Burnout* é real e é um sério fenómeno psicológico.

O *Burnout* é associado às diversas atividades profissionais tais como os auxiliares médicos, os professores, aqueles trabalham num âmbito mais social ou aqueles que trabalham no contexto financeiro (Heinemann & Heinemann, 2017).

No século XX, mais propriamente, em 1950, o Comité Misto da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e da OMS sobre saúde no trabalho afirmou que «a saúde no trabalho tem como objetivos a promoção e manutenção do mais alto grau de bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores em todas as profissões; a prevenção dos desvios de saúde causados pelas condições de trabalho; a proteção dos trabalhadores no local de trabalho contra os riscos resultantes de fatores adversos à saúde; a colocação e manutenção do trabalhador num ambiente de trabalho adaptado às suas capacidades fisiológicas e psicológicas». Em suma: «a adaptação do trabalho ao homem e de cada homem à sua atividade» (Stellman, 1998).

Na Europa, a União Europeia de forma a manter presentes os direitos sociais fundamentais enunciados na Carta Social Europeia, assinada em Turim, em 18 de outubro de 1961 e a Carta Comunitária dos Direitos Sociais Fundamentais dos Trabalhadores, de 1989 uniformiza as condições pelos Estados Membros com objetivo de promover o emprego, permitir que se adotem melhores condições de trabalho e haja uma melhoria constante tendo em vista o desenvolvimento dos recursos humanos. No artigo 153º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, a União menciona um conjunto de medidas que pretendem tornar homogéneas as condições de trabalho dos diversos países. No seguimento do conteúdo deste estudo torna-se importante realçar as duas primeiras alíneas que serve de protetoras das condições de trabalho:

a) Melhoria, principalmente, do ambiente de trabalho, a fim de proteger a saúde e a segurança dos trabalhadores;

b) Condições de trabalho.

1.1.1 Enquadramento da Origem do *Burnout*

No que diz respeito ao contexto histórico, o surgimento deste conceito remonta ao séc. XX, mais propriamente ao ano de 1953, num estudo de caso realizado por Schwartz e Will que relata a situação de uma enfermeira psiquiátrica (Miss Jones), uma profissional sobrecarregada nas suas tarefas de cuidadora e subvalorizada porque as funções que desempenhava ficavam aquém das suas capacidades. Estes sentimentos despoletaram desânimo e insatisfação, o que provocou com que ficasse ausente devido a doenças relacionadas com a ansiedade (Carlotto, 2012).

Em 1969, Loretta Bradley estudou o stress, num contexto mais clínico, inerente ao trabalho e o designou como *Burnout* (Silva, 2017).

O psicanalista norte-americano Herbert Freudenberger, em 1974, não inventou o termo, mas é considerado como fundador. Freudenberger realizou os seus trabalhos avaliando aspetos

qualitativos que derivaram da sua experiência profissional numa clínica de toxicodependentes. Para este psicanalista, o termo de *Burnout* era usado para descrever uma experiência particular e um estado mental no local de trabalho. Ao longo do seu percurso realizou um trabalho de observação e introspeção sobre o comportamento organizacional. Foi assim que foi retirando apontamentos para o seu estudo, verificando os comportamentos dos voluntários detetou que ao fim de algum tempo da sua atividade sentiam-se progressivamente mais cansados, com sintomas de ansiedade, perda de motivação, diminuição gradual de energia, que culminava em esgotamento. Apontam alguns comportamentos como suspiros, revolta, frustração, ar depressivos reveladores da perda de identidade e identificação com o trabalho que desempenham. Estes estados emocionais tinham impacto nas relações que estabeleciam com os doentes, isto é, demonstravam mais impaciência, menos sensibilidade e menos compreensibilidade com alguns doentes. Como os voluntários se encontravam psicologicamente afetados com o desgaste que o seu trabalho provocava, acabaram por transportar para os doentes um papel de culpados por aquela situação. Perante a situação que observou na clínica onde trabalhava, Freudenberger criou uma ligação entre o desgaste provocado pelo contacto com pessoas, associando que havia uma maior relevância de *Burnout* em profissionais de áreas sociais ou de saúde (Freudenberger, 1974). Este psicanalista constatou ainda que inerente a este cansaço surge ineficiência, mais ineficácia no apoio a dar a estes doentes e uma maior taxa de absentismo, que leva a que os colegas tenham de compensar as consequências provocadas, provocando uma maior carga de trabalho para os seus pares. Freudenberger define *Burnout* como “um estado de fadiga ou de frustração surgido pela devoção por uma causa, por uma forma de vida ou por uma relação que fracassou no que respeita à recompensa esperada” (Freudenberger, 1974, p.160).

Freudenberger revela que a baixa remuneração atribuída a pessoas que desempenham profissões que exigem maior empatia, envolvimento pessoal, motivação intrínseca é também um fator preponderante quando estudamos o *Burnout* neste contexto profissional. Ele defende que o contexto organizacional e o ambiente do trabalho estão diretamente relacionado com o *Burnout*. Este psicanalista, em pleno séc. XX, apresenta um trabalho não tanto sobre sintomas, mas com uma ênfase nas formas de prevenção, sugerindo períodos mais curtos de trabalho, rotinas regulares, não desenvolver continuamente o mesmo tipo de tarefas e ter um acompanhamento contínuo por parte dos responsáveis.

Entre os anos de 1970 a 1980, Freudenberger iniciou trabalho com a psicóloga social Christina Maslach. Desta união surgiram dois focos de investigação: os de interesse na Psicologia Social (realçando as relações entre o fornecedor e o recetor e o contexto específico das profissões de ajuda) e os de interesse na clínica (colocando o foco nos sintomas e nos efeitos que provocavam na saúde mental).

Christina Maslach é pioneira na pesquisa do *Burnout* porque o seu estudo usa dados quantitativos, ao contrário de Freudenberger.

Em relação ao *Burnout* podemos distinguir 2 fases de investigação:

- uma primeira fase: mais descritiva e qualitativa, onde ocorreu o recurso a observações participantes, entrevistas e estudos de caso;
- uma segunda fase: mais empírica, onde foram usados outros tipos de metodologia mais rigorosas como investigação com um grupo de amostra mais alargado, investigação quantitativa e questionários.

Christina Maslach, em 1976, desenvolveu um estudo sobre a Síndrome de *Burnout* e definiu como o stress psicológico que surgia em ambiente laboral. Nesse estudo teve em consideração variáveis como o ambiente social e as características do local onde trabalhavam. Os indivíduos revelavam:

- esgotamento físico e/ou psicológico, caracterizado pelo cansaço emocional e um sentimento de limitação, acreditando que não consegue dar mais de si (Schaufeli W. B., 1993);
- desenvolva atitudes frias e despersonalizadas contra os clientes/utentes e colegas mostrando cinismo, distanciamento e com tendência a culpar os outros pelos seus problemas;
- um sentimento de incompetência, inadequação pessoal e profissional (surge quando sente que as exigências ultrapassam as suas capacidades).

Em 1988, Schaufeli e Enzman definiram *Burnout* da seguinte forma

*o Burnout é um estado persistente, negativo, relacionado com o trabalho da mente em indivíduos normais, é caracterizado pela exaustão, que é acompanhado por um sofrimento, um sentido de eficácia reduzida, diminuição da motivação e o desenvolvimento de atitudes e comportamentos disfuncionais no trabalho. Esta condição psicológica desenvolve-se gradualmente, mas pode passar despercebida por um longo tempo para o indivíduo que se encontra envolvido. Resulta de um desajuste entre as intenções e a realidade do trabalho, e muitas vezes o *Burnout* perpetua-se devido às estratégias de coping serem inadequadas com esta Síndrome (p. 388).*

A síndrome do *Burnout* é um prolongamento do stress ocupacional, ocorre quando, após um longo período, o trabalhador se depara com uma escassez dos recursos para fazer face às situações de exigência colocadas (Schaufeli W. B., 1993).

De acordo com Maslach, Leiter, & Jackson (1996), o conceito de *Burnout* fica definido em 3 dimensões: a exaustão, a despersonalização e a baixa realização pessoal, particularmente em profissionais ou ocupações com um âmbito de cuidadores. Estes autores definem as 3 dimensões como:

- 1) A exaustão revela-se no indivíduo através da falta de energia e no pensamento de incapacidade para fazer face aos desafios diários que são propostos no trabalho. Este sentimento provoca uma inferiorização das capacidades para conseguir ir além do expectável;
- 2) A despersonalização provoca distanciamento entre o cuidador e o doente, no caso específico dos profissionais de saúde, por exemplo. Esta dimensão pode provocar a adoção de comportamentos de desvalorização e intolerância em relação ao outro que terão impacto na comunicação que adotam demonstrando menos paciência com o outro.
- 3) Em relação à baixa realização pessoal é caracterizada pelo sentimento de frustração e incapacidade para cumprir com as exigências da sua profissão, provocando uma limitação da visão de oportunidades profissionais futuras.

De salientar, que das 3 dimensões, a baixa realização pessoal, em outros contextos de trabalho - ao contrário, dos da saúde ou sociais que surge sequencialmente às 2 dimensões enunciadas anteriormente (exaustão e despersonalização) -, esta surge paralelamente (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Estes autores surgem na mudança entre uma fase pioneira e uma fase mais empírica de pesquisa sobre o *Burnout*.

É criado em 1996, o Maslach *Burnout Inventory* (MBI), que nos dias de hoje ainda tem um cariz de grande importância quando se estuda esta temática. Este questionário tem como mais valia ser aplicado facilmente na população. No MBI encontram-se as 3 dimensões – exaustão, despersonalização e a baixa realização pessoal (Maslach & Jackson, 1996). O inquérito é com uma vertente psicológica introspetiva composto por 22 itens - em que nove itens permitem avaliar a exaustão emocional ou sentimento de estar sobrecarregado, cinco itens permitem avaliar a despersonalização, isto é, a falta de sentimento e tratamento impessoal para com aqueles a que prestam um serviço de cuidado, tratamento ou educação e, por último, oito itens que permitem avaliar o sentimento de realização pessoal e de competência no trabalho com pessoas. Durante o século XX e após o surgimento do MBI, foram surgindo diferentes inquéritos e instrumentos, com o objetivo de serem aplicados em diferentes áreas de estudo, tais como:

- MBI-HSS – *Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey*;
- MBI-ES – *Maslach Burnout Inventory - Educators Survey*;
- MBI-GS – *Maslach Burnout Inventory - General Survey*.

O MBI – GS que foi utilizado neste estudo é constituído por 16 itens divididos em 3 escalas: Exaustão, Cinismo e Eficácia Profissional. A escala da Exaustão e do Cinismo são avaliadas em 5 itens e a Eficácia Profissional em 6 itens.

É na década de 90 que os estudos passam a abranger um outro conjunto de profissionais alargando a sua base de estudo de uma classe de profissionais ligada aos cuidadores, serviços de saúde e educação para profissionais das áreas da informática, gestão, militares ou polícias.

No final do séc. XX e início do séc. XXI, o *Burnout* passa a ser estudado e abordado para todas as classes de profissionais.

No início do séc. XXI, a desmotivação e a exaustão revelam-se como completamente disfuncionais com as atitudes e desempenhos previstos para o mundo laboral (Schaufeli & Buunk, 2003).

Em 2008, Pinto & M. L. Silva, compara o grau de exaustão e sentimento inerente a Síndrome de *Burnout*, considerando como uma “vela ou do fogo que se extingue”.

A perspetiva de perceber o *Burnout* somente na vertente das variáveis psicossociais é incompleta, sendo necessário fazer uma simbiose entre variáveis individuais, características do trabalho para conseguir apurar quais os fatores que estão inerentes à Síndrome do *Burnout* (Lent, 2010).

Os estudos do século XXI revelam que existe uma maior predisposição para sofrerem de *Burnout* as pessoas que dão entrada no mundo do trabalho ou num novo trabalho cheias de expectativas, com elevados níveis de empenho e com elevadas esperanças e que com o passar do tempo vão se apercebendo que aquilo que tinha idealizado não se comprova na realidade (Vaz Serra, 2011, p. 550). Existe um conjunto de autores que defendem que somente com uma interação entre as diversas variáveis é que conseguimos perceber melhor os fatores que estão relacionados com o *Burnout* (Queirós, Carlotto, Kaiseler, Dias, & Pereira, 2013).

Ao longo dos tempos, o *Burnout* tornou-se objeto de interesse para os cientistas e para os psicólogos clínicos, começando-o a adotar como diagnóstico, havendo uma distinção “entre os casos e os não casos, entre o tratamento e o não tratamento” (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Não podemos descurar que existe um conjunto de condições psicossociais que podem ter impacto no estudo desta síndrome como o baixo acompanhamento no desempenho das funções, alta carga de trabalho, uma menor valia no esforço face a recompensa ou como o desprestígio das tarefas que são prestadas.

1.1.2 Modelos explicativos do processo de desenvolvimento da Síndrome do *Burnout*

Existe um conjunto de modelos desenvolvidos entre 1978 e 2003 por diversos autores que defendem diferentes perspetivas explicativas da Síndrome de *Burnout*. De seguida abordar-se-ão os principais modelos explicativos desta síndrome.

1978- Modelo de House e Wells

Na perspetiva destes autores, é crucial ter em consideração os fatores individuais e os organizacionais, sendo que os fatores individuais são fulcrais na perceção que o sujeito tem da situação e da forma que reage. Este modelo dá realce a 3 dimensões que demonstram os sintomas de *Burnout*:

- fisiológicos (sintomas relacionados com a exaustão física);
- afetivo-cognitivos (sintomas e atitudes relacionados com a exaustão emocional e a despersonalização);
- comportamentais (revelando-se na baixa realização pessoal e diminuição da produtividade no local de trabalho).

Neste modelo os resultados obtidos variam substancialmente tendo em conta estas 3 dimensões (Queirós P. J., 2005).

O modelo é constituído por 4 fases:

- i) o grau no qual uma situação conduz ao estado de stress;
- ii) o esgotamento percecionado pelo indivíduo;
- iii) a resposta ao stress;
- iv) o resultado do stress.

1988 - Modelo de Maslach e Leiter

O modelo que surge em 1988 com as subescalas do Maslach *Burnout Inventory*.

Este modelo tem 3 tipos de dimensões, tendo em conta uma sobrecarga emocional. Estas dimensões incluem o esgotamento emocional, a despersonalização e a diminuição da realização pessoal. No entanto, há um realce particular para a exaustão emocional que provoca consequências

no sucesso organizacional. Neste modelo há um foco nas atividades que tenham inerente um cariz mais de cuidador, por exemplo, os profissionais de saúde ou da educação (Queirós P. J., 2005).

Na dimensão tridimensional inclui:

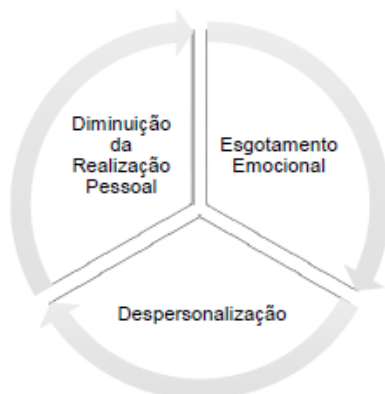


Figura 2: *Burnout* Modelo Tridimensional.
Fonte: Maslach & Jackson, 1986

1996 - Modelo geral explicativo de *Burnout* (Maslach, Jackson & Leiter)

O modelo MBI - GS surge de um conjunto de exigências que surgem do conflito pessoal com a carga de trabalho que estão sujeitos os indivíduos. A exaustão, o cinismo e a redução de eficácia profissional provocam uma diminuição na qualidade do trabalho, havendo também uma diminuição no empenhamento da organização, no incremento do absentismo, no *turnover* e na doença física. A exaustão e o cinismo têm uma relação forte, sendo um dos aspetos do modelo com maior força. O cansaço associado ao trabalho provoca exaustão que pode acarretar outras consequências, como o cinismo. Este modelo considera também 3 dimensões: a exaustão, o cinismo e a eficácia profissional.

2003 – Isabel Martínez e Marisa Salanova

Numa publicação científica do Ministério da Educação e Formação Profissional espanhol, mais propriamente, na Revista da Educação, Isabel Martínez e Marisa Salanova correlacionam o *Burnout* e o *Engagement* nos estudantes universitários – avaliando a relação entre: o desempenho e o desenvolvimento profissional. O objetivo era perceber qual o impacto no sucesso académico desta ligação oposta – *Burnout* e *Engagement*. Numa ótica díspar, relacionar estes 2 conceitos é dual, visto dizerem respeito a dimensões opostas – isto é, o *Burnout* com uma conexão de carga negativa de despersonalização, cansaço e stress, e por outro lado, o *Engagement* traduzindo uma visão de compromisso repleto de valores com cerne positivo. Esta dualidade de dimensões permite a estas 2 autoras estudar uma perspetiva nova no meio académico, produzindo assim um estudo numa fase ainda pouco explorado – antes do contexto profissional – designado até como “pré-profissionais”.

Neste estudo, as duas autoras consideraram que *Burnout* e *Engagement* relacionados revelam que na característica desempenho, os estudantes com um aproveitamento menos favorável são os que não criam tantas expectativas, tem mais força e sem encontram menos cansados. Enquanto que na característica em estudo – desenvolvimento profissional -, os estudantes mais dedicados e que se aplicam demonstram menos cansaço e mais confiança nos desafios propostos.

Ao longo deste estudo o MBI - GS de *Burnout* (Maslach et al, 1996) será o utilizado para a investigação desenvolvida. As 3 dimensões deste modelo enunciadas anteriormente foram métodos de avaliação na aplicação da metodologia deste trabalho.

1.1.3 Consequências da Síndrome do *Burnout*

Após análise dos modelos enunciados no ponto anterior, é de realçar a componente intrínseca e extrínseca, isto é, o indivíduo e a organização separadamente e a interligação de ambos em contexto organizacional. Podemos falar assim em 2 vertentes no que concerne ao âmbito das consequências: indivíduo e a organização.

Consequências para o Indivíduo

Em relação ao indivíduo, a Síndrome do *Burnout* pode acarretar consequências como a depressão, a ansiedade, os sentimentos de inferioridade e de não pertença e tristeza.

Estas consequências provocam problemas nas relações interpessoais que têm impacto no seio organizacional, mas também na conjuntura pessoal. Como os indivíduos se encontram mais frágeis, tendem a afetar aqueles que os rodeiam, estando assim, por consequência a afetar as suas relações humanas (Hart & Cooper, 2001).

Segundo Aloha, Väänänen, Koskinen, Kouvonen, e ShiromKouvonen e Shirom (2010), o cansaço, o stress e o desgaste psicológico associado ao trabalho podem sortir em severas consequências para o indivíduo podendo levar à morte. Este conjunto de autores desenvolveu um estudo que recaí essencialmente em perceber o comportamento do *Burnout* no grupo de funcionários da indústria e que influência tinha esta síndrome nas causas da morte. O trabalho em demasia é reconhecido com uma doença grave, por exemplo, no Japão, a morte por excesso de trabalho foi designada como o fenómeno de Karoshi designado também com uma morte súbita ocupacional. No Japão, os números de mortes associados a este fenómeno são divulgados em estatísticas individuais. As principais causas associadas a este fenómeno são o ataque cardíaco e derrames devido ao stress. Desde o séc. XX que tem vindo a ser relatados casos de consequências que derivam dos longos períodos de trabalho (Iwasaki, Takahashi, & Nakata, 2006).

As consequências para os indivíduos estão a ser estudadas nos 4 cantos do mundo, existindo um escrutínio ao mais alto nível das horas de trabalho nas mais diversas vertentes e áreas. No que diz respeito aos países da Europa, o *Burnout* tem sido considerado como um atestado válido para a incapacidade no desempenho de funções relacionadas com o trabalho. Segundo Aloha, Väänänen et al. (2010) não existem medidas preventivas para a sobrevivência geral. É indiscutível que o nosso corpo vai dando sinais de alerta que são, por vezes, ignorados e que nos levam a situações limite em que o corpo para. O nosso sistema imunitário vai-se degradando com as nossas más práticas, ficando vulnerável. Às vezes, as paragens são de tal maneira drástica que são como se tirássemos um “eletrodoméstico de uma tomada”.

Consequências para a Organização

Em relação ao impacto que o *Burnout* tem nas organizações, Monte & Silla (1997), destacam as consequências indicadas abaixo:

- O baixo interesse pelas atividades laborais;
- O baixo nível de implicação laboral;
- A deterioração da qualidade de serviço da organização;
- O aumento dos conflitos entre os diversos *stakeholders*;
- O aumento da rotatividade laboral não desejada;
- O aumento de acidentes laborais;
- O aumento da propensão em abandonar o posto de trabalho e/ou a organização.

As organizações podem vir a ser constituídas por indivíduos que se encontram afetados pelo *Burnout*, estando todas suscetíveis, não existindo qualquer distinção. As exigências e o stress são presença assídua nas diversas classes profissionais e, por consequência, nas diversas organizações. Deste modo, não podemos descurar que o *Burnout* não está só associado ao indivíduo, mas também ao contexto organizacional.

Em 2012, a União Europeia redigiu uma publicação que abordava os riscos de segurança e saúde no trabalho no setor da saúde e onde foram incluídas medidas de prevenção e boas práticas que promovessem um “estado de completo bem estar físico, mental e social, bem como a capacitação das pessoas para utilizarem o seu próprio potencial em termos de saúde e para responderem eficazmente às exigências do seu ambiente.” - esta definição provém da diretriz da OMS. Para isso, é necessário que as organizações criem uma cultura empresarial preventiva para os seus trabalhadores, dando um foco importante a este aspeto como aquele que é dado à satisfação do cliente, a produtividade, o crescimento e à rentabilidade.

Em síntese, podem vir a surgir os sintomas de índole afetiva, cognitiva, comportamental ou motivacional nos indivíduos face à organização onde estão inseridos segundo Schaufeli & Enzmann (1998). Esses sintomas podem surgir nos 4 âmbitos, tendo especificado na Tabela 3 exemplos para cada um.

Tabela 2: Sintomas que podem surgir como consequência para o indivíduo face à organização

Afetivos	Cognitivos	Comportamentais	Motivacionais
Insatisfação no trabalho	Cinismo acerca das tarefas no trabalho Sentimentos de que não é apreciado Desconfiança na direção, colegas e supervisores	Redução de eficiência Baixo rendimento no trabalho Absentismo Resistência à mudança Ser dependente dos supervisores Inabilidade para organizar Baixa produtividade	Perda de motivação para trabalhar Resistência na ida para o trabalho Diminuir a iniciativa no trabalho Baixa moral

Fonte: Elaboração própria.

1.2 Definição do conceito de contexto financeiro

“Você precisa conquistar aquilo que o dinheiro não compra. Caso contrário, será um miserável, ainda que seja um milionário.”

Augusto Cury

Para definir o conceito de contexto financeiro podemos subdividi-los para que consigamos um significado isolado e, posteriormente, confinarmos ao estrito campo de estudo.

O contexto pode ser entendido como as ligações da parte de um todo ou como o conjunto de circunstâncias à volta de um acontecimento ou de uma situação, aquilo que liga algo ou alguém.

Por outro lado, temos a designação de financeiro que engloba um conjunto de áreas que integram as ciências das Finanças que se denota de um conjunto de atividades relacionadas com cálculos, análises e estudos em torno dos números que são fulcrais na sociedade e no mundo empresarial. Assim sendo, compete a profissões da área financeira um largo conjunto de tarefas, variando consoante a profissão, a dimensão da organização e as responsabilidades delegadas pelos órgãos de direção. Na vertente financeira existe um conjunto de tarefas que são comuns a todas as profissões desta área, tais como controlar, dirigir e fazer executar a política financeira da instituição, de acordo com as diretivas do conselho de administração ou da gerência da empresa. A atividade exercida por esta área específica tem como o seu primordial objetivo acompanhar e dar suporte à sociedade, podendo ser organizações ou individuais, conseguindo controlar os custos e os proveitos, otimizar investimentos, obter os fundos necessários para a concretização das políticas da empresa e prevenir os riscos que eventualmente possam vir a surgir tendo em vista a sustentabilidade financeira no curto, médio e longo prazo. Para a situação específica das organizações, existe um acompanhamento rigoroso e delineado que estabelece procedimentos que tem em vista o controlo, a realização de estudos de investimento, o estabelecimento de planos de investimento e financiamento, a elaboração de orçamentos para as diversas estruturas de negócio das empresas com base no conjunto de atividades que desenvolvem para a empresa. Além disso, controla o comportamento económico da empresa, medindo e interpretando os desvios entre as previsões e os resultados e sugerindo medidas de correção. A elaboração de relatórios, a realização de transações financeiras e a autorização de pagamentos são algumas das suas tarefas mais práticas.

A área financeira engloba um conjunto infinito de profissões. Dentro do leque de profissões deste contexto temos profissionais de contabilidade, os gestores, os auditores, os bancários, os consultores, os economistas, os *controller*, os técnicos financeiros e tem vindo a surgir novas profissões como *Business Analyst* devido às novas dinâmicas de melhoria, investigação e desenvolvimento.

Para a realização do estudo desta investigação criamos uma simbiose entre estes 2 conceitos: contexto e financeiro. O objetivo de nosso estudo é perceber qual o nível de *Burnout* da amostra de

profissionais do contexto financeiro, sendo por isso aplicada a metodologia a um grupo restrito de profissionais.

2. Aplicação da Metodologias e Análise de Resultados

“O lucro do nosso estudo é tornarmo-nos melhores e mais sábios.”

Michel de Montaigne

A parte da Metodologia é fulcral na aplicação do método científico, inclui um conjunto de abordagens, técnicas e processos utilizados pela ciência para formular e resolver problemas com o objetivo de adquirir conhecimento, de uma maneira sistemática, permitindo a criação de coligação entre as variáveis a medir, os instrumentos da pesquisa que são aplicados, a restrição da população - alvo e a forma como selecionamos a amostra. Os procedimentos metodológicos são de caráter importantíssimo no decurso de estudo científico, permitindo responder à questão central do estudo em questão.

Na opção da metodologia a aplicar temos sempre de ter em consideração os objetivos que definimos, o caráter das hipóteses em estudo, os recursos disponíveis e o tempo da investigação que temos para a recolha, compilação e análise dos resultados.

Este estudo pretende estudar uma variável que tem vindo a centrar em si o interesse de muitos investigadores – o *Burnout*. Este constructo encontra-se estudado em diversas áreas e profissões em específico como abordado na parte introdutória e no enquadramento teórico. Porém, para este estudo o tema foi aprofundado no contexto financeiro.

Este estudo de investigação teve como objetivo perceber qual o nível de *Burnout* de uma amostra de profissionais do contexto financeiro

Para facilitar a leitura e visão geral da investigação, optou-se por dividir a segunda parte do trabalho em dois capítulos – definição da metodologia aplicada e análise dos resultados obtidos.

2.1 Definição da Metodologia aplicada

Neste capítulo, será abordada a metodologia adotada na investigação realizada. De forma a facilitar a visão geral do estudo, é importante definir os objetivos e hipóteses da investigação, para subsequentemente, descrever os instrumentos e procedimentos e clarificar a natureza da amostra.

O estudo a realizar será quantitativo com recurso a uma recolha de dados por inquérito por questionário, transversal, descritivo e correlacional.

2.1.1 Objetivos da Investigação

O início deste processo de investigação é desenvolvido em torno da questão de investigação.

Para Quivy e Campenhoudt (2008), formular a questão de investigação é

enunciar o projeto de investigação na forma de uma pergunta de partida, através da qual, o investigador tenta exprimir o mais exatamente possível o que procura saber, elucidar e compreender melhor (p. 32).

A questão de investigação define o caminho a seguir, criando fronteiras e definindo a direção a percorrer. Deste modo, é necessário que a questão seja o mais delimitada possível, isto é, que se opte por afunilar a questão para um único problema criando assim um cerne de investigação bem definido.

Nesta investigação, a questão é aplicada a um contexto em específico e com uma temática bastante atual – o *Burnout*. Este estudo tem como principal objetivo conseguir responder à questão principal: “Qual o nível de *Burnout* da amostra de profissionais do contexto financeiro?”.

Para este estudo foram definidos os seguintes objetivos:

Tabela 3: Objetivos específicos do estudo

Objetivos	· avaliar o nível de <i>Burnout</i> na amostra
	· avaliar a existência de diferenças entre sexos no que diz respeito ao <i>Burnout</i>
	· avaliar se existe uma relação entre o número de horas trabalhadas e o <i>Burnout</i>
	· comparar a experiência de teletrabalho face ao presencial a nível de stress, cansaço, esgotamento, exigência e realização.

Fonte: Elaboração própria.

2.1.2 Definição das hipóteses de investigação

Após a definição da questão e dos objetivos, segue-se a definição das hipóteses. A partir das questões surgem as hipóteses que são desenhadas para expressar relações entre variáveis. De acordo com O’Leary (2017), a hipótese é uma conjectura lógica sobre a natureza dos relacionamentos entre duas ou mais variáveis expressas de uma declaração testável. As hipóteses são respostas que explicam os factos.

Tendo em consideração os objetivos enunciados na tabela anterior, formulou-se as seguintes hipóteses:

Tabela 4: Hipóteses do estudo

H₁	Espera-se que existam diferenças entre sexos no nível de <i>Burnout</i> .
H₂	Espera-se que haja uma relação entre o número de horas extraordinárias e o <i>Burnout</i> .
H₃	Espera-se que quanto maior o número de horas, seja maior o nível da síndrome de Burnout Global e nas 3 dimensões em separado.
H₄	Espera-se que haja um maior nível de stress, cansaço, esgotamento, exigência e menor realização no teletrabalho do que no presencial.

Fonte: Elaboração própria.

2.1.3 Descrição dos Instrumentos e método de recolha de dados

No projeto, a recolha de dados foi conseguida através de um Inquérito por questionário que foi dirigido a profissionais inseridos no contexto financeiro. Para a construção do inquérito foi utilizado o *Google Forms*.

O inquérito é constituído por duas partes:

- Parte I - Caracterização Pessoal e Profissional;
- Parte II – Estudo do *Burnout* em contexto financeiro.

As questões que constituem o inquérito são fechadas e de natureza quantitativa. Como referido, o inquérito é constituído por duas partes que tem a seguinte subdivisão: 14 questões sociodemográficas e 16 que tem o objetivo de avaliar o *Burnout* neste contexto, tendo em consideração as 3 dimensões do *Burnout*: exaustão, cinismo e a eficácia profissional. A parte II do inquérito foi adaptado do MBI – GS (Maslach et al, 1996).

A primeira parte do inquérito tem como objetivo a recolha de dados pessoais e profissionais que permitam caracterizar a amostra em estudo, sendo constituído por questões que permitem aferir dados sobre o género, a idade, o distrito, o estado civil, a existência de filhos, as habilitações académicas, a situação profissional, os anos de exercício da área financeira, a profissão desempenhada, as horas trabalhadas semanalmente, em média, a realização de horas extraordinárias, as faltas justificadas dadas no último mês de exercício de funções, o exercício de funções em teletrabalho e, para quem desempenhou funções em teletrabalho, como caracterizou a experiência no que concerne a stress, cansaço, esgotamento, exigência e realização avaliando em três níveis: menor, igual ou maior.

O aparecimento do Covid em 2020, obrigou a que muitas entidades patronais vissem obrigados a reorganizar o seu método de trabalho e optando pelo teletrabalho de forma a tentar manter a sua normal atividade. As atividades exercidas no contexto financeiro, na sua maioria, como dispensam o tratamento, cuidado ou contacto direto com as pessoas ou com equipamentos específicos foi possível reajustar os métodos de trabalho. Em março deste ano, a DGS recomenda ao Governo a imposição de teletrabalho obrigatório e o Executivo define que todas as funções que possam ser exercidas remotamente devem assim ser realizadas. Com o teletrabalho podem ter surgido fragilidades nessa experiência. Visto que, no decorrer desta investigação fomos confrontados com esta situação, optamos por integrar no questionário algumas questões que fizessem os inquiridos comparar a sua experiência de teletrabalho com o trabalho no local habitual. Sendo assim, foi solicitado que comparassem os níveis de stress, cansaço, esgotamento, exigência e realização.

A segunda parte do inquérito é baseado no MBI – GS (Maslach et al, 1996). Com a análise das respostas à segunda parte do questionário, avaliamos de que forma os trabalhadores que exercem funções no contexto financeiro caracterizam a sua experiência a nível de exaustão, cinismo e eficácia profissional, caracterizando-o numa escala de 0 a 6 em que 0 significa Nunca e 6 significa Todos os dias. Nesta parte do questionário, as 16 questões colocadas permitem avaliar o nível de *Burnout* da

amostra de profissionais do contexto financeiro aliado à experiência do teletrabalho tendo em consideração as 3 escalas. As questões colocadas encontram-se divididas na escala tridimensional do *Burnout*.

Tabela 5: Questões do questionário e subdivisão pelas 3 dimensões do *Burnout*

Escalas	Questões
Exaustão	1. esgotado(a) no final do dia de trabalho.
	2. emocionalmente exausto(a) com o trabalho
	3. frustrado(a) com o seu trabalho
	4. que esteve ou está a trabalhar em demasia neste emprego
	5. cansado(a) quando se levanta de manhã e teve ou tem que encarar outro dia de trabalho
Cinismo	6. dececionado(a) com o seu trabalho
	7. trabalhar durante todo o dia naquele local não tem interesse para si
	8. que não influencia positivamente a vida dos outros com o seu trabalho
	9. pouco(a) entusiasmado(a) com o trabalho que desempenho
Eficácia Profissional	10. que não estabelece qualquer tipo de relação com os seus colegas, nem com os seus clientes, tendo uma relação apática
	11. que tem conseguido muitas realizações na sua profissão
	12. consegue resolver de forma eficaz os problemas que vão surgindo no seu trabalho
	13. estimulado(a) quando alcança os seus objetivos no trabalho
	14. que é um(a) bom(a) trabalhador(a)
	15. que sabe lidar de forma tranquila com os problemas emocionais no seu trabalho
	16. estimulada(o) com os desafios diários do meu trabalho

Estas 16 questões são respondidas numa escala tipo *Likert* com 7 possibilidades de resposta numa escala de 0 a 6 em que:

- 0 corresponde a Nunca;
- 1 corresponde a 1 vez;
- 2 corresponde a Algumas vezes;
- 3 corresponde a Alguns dias;
- 4 corresponde a Alguns dias por semana;
- 5 que corresponde a Todas as semanas;
- e, por último, 6 corresponde a Todos os dias.

Com a aplicação do inquérito, adotamos um método de recolha de dados que permitiu obter informação para ser analisada estaticamente através do *software Internacional Business Machine Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS)*, versão 26. Deste modo, conseguimos interpretar os resultados obtidos e integrá-los no respetivo domínio da investigação.

A amostra foi selecionada com “efeito bola de neve”, isto é, foi disponibilizado *online*, sendo enviado por email e divulgado nas redes sociais, como o *Facebook* e *LinkedIn*, de forma a conseguir o maior número de amostra de profissionais deste contexto. Foi solicitado aos respondentes que enviassem aos seus contactos que cumpriam os requisitos para participarem na amostra. O inquérito foi respondido pelos profissionais de forma anónima.

O inquérito foi aplicado entre o período de 1 de agosto e 15 de setembro de 2020.

2.1.4 Caracterização da amostra

Após a recolha de dados através dos inquéritos online, esses mesmos dados foram tratados com vista a obtenção de conclusões em relação aos objetivos e hipóteses definidas.

Para o tratamento desses dados foi usado o IBM SPSS, versão 26, conforme referido anteriormente.

Com recurso à estatística conseguimos retirar conclusões acerca da população-alvo, com base nos resultados obtidos na amostra daí recrutada (Howell, 2010).

O presente estudo foi aplicado a uma amostra de 151 trabalhadores do contexto financeiro, em que 112 (74%) são do género feminino e 39 (26%) do género masculino.

Tabela 6: Distribuição de elementos por género

Género	Nº de inquiridos (n=151)
Feminino	112 (74%)
Masculino	39 (26%)
Total	151 (100%)

Fonte: Elaboração própria.

A idade média na amostra é de 28,27 anos (DP=8,13), variando entre os 18 e os 65 anos.

O inquérito restringia que os participantes pertencessem a um dos distritos de Portugal Continental ou Ilhas, tendo em consideração que o objetivo do estudo é avaliar os fatores de *Burnout* no contexto financeiro nacional.

A existência de trabalhadores no contexto financeiro por todo o território nacional é uma realidade tendo em consideração a existência de empresas distribuídas pelo país, no entanto a amostra deste tudo revela maior predominância na zona norte de Portugal, mais concretamente, no distrito do Porto (79,5%).

Tabela 7: Distribuição por distrito de residência

Distrito de Residência	Frequência	%
Aveiro	13	8,6%
Braga	12	7,9%
Coimbra	2	1,3%
Lisboa	1	0,7%
Porto	120	79,5%
Viana do Castelo	1	0,7%
Vila Real	2	1,3%
Total	151	100%

Fonte: Elaboração própria.

A amostra deste estudo é predominantemente constituída por inquiridos solteiros 118 (78%) de um total de 151. A descrição da amostra por estado civil encontra-se descrita na Tabela 8.

Tabela 8: Distribuição de inquiridos por estado civil

Estado Civil	Inquiridos por estado civil	%
Casado (a)	24	16%
Divorciado (a)	2	1%
Solteiro (a)	118	78%
União de Facto	7	5%
Total	151	100%

Fonte: Elaboração própria.

Em relação à questão sobre a existência de filhos, concluímos que 82,8% da amostra não tem filhos e 17,2% tem filhos, isto é, 125 e 26 inquiridos, respetivamente.

No que diz respeito a avaliação dos resultados dos dados obtidos na questão sociodemográfica relativa as habilitações académicas da amostra, apura-se que: 13 inquiridos (8,6%) possuem o 12º ano, 111 (73,5%) tem Licenciatura, 26 (17,2%) tem o grau de Mestre e apenas 1 (0,7%) possui Bacharelato.

Os trabalhadores que exercem funções em contexto financeiro, tanto podem exercer funções por Conta de Outrem ou serem trabalhadores independentes, ou até, exercerem funções em paralelo nas 2 modalidades. Conforme descrito no capítulo II, existe uma vasta panóplia de profissões que integram este contexto, tendo os trabalhadores mais valias para trabalharem em diferentes vertentes. A amostra em estudo apresenta trabalhadores nas seguintes situações descritas na Tabela 9.

Tabela 9: Distribuição da Situação Profissional

Situação Profissional	Nº Inquiridos	%
Reformado	0	0%
Desempregado	4	3%
Trabalhador por Conta de Outrem	137	91%
Trabalhador Independente	10	7%
Total	151	100%

Fonte: Elaboração própria.

Concluindo ainda que maior parte da amostra, cerca de 90,7%, realizam a sua atividade no contexto financeiro por Conta de Outrem.

Em relação ao número de anos de exercício na área financeira temos que dos 151 inquiridos: 103 (68%) exercem funções à < 5 anos, 29 (19%) entre 6 e 10 anos, 10 (7%) entre os 11 e os 20 anos, 8 (5%) entre os 21 e os 30 anos, e por último, apenas 1 (1%) exerce funções há mais de 31 e há menos de 40 anos. Deste modo, concluímos que 68,2% da amostra se encontra em início de carreira, estando em exercício de funções há menos de 5 anos.

O estudo desta dissertação é dirigido especificamente a trabalhadores que exercem funções no contexto financeiro, sendo este constituído por diversas profissões conforme indicado no Capítulo II.

Na amostra recolhida obtivemos 12 profissões distintas conforme descrito na Tabela 10.

Tabela 10: Distribuição das Profissões

Profissão (n=151)	n (%)
Analista financeira	2 (1%)
Auditor(a)	6 (4%)
Bancário (a)	1 (1%)
Business Analyst Finance	1 (1%)
Consultor(a) Financeiro(-)	3 (2%)
Contabilista	89 (59%)
Controller Financeiro	7 (5%)
Diretor(a) Departamentc	4 (3%)
Economista	4 (3%)
Gestor(a)	7 (5%)
Técnico (a) Financeiro	25 (17%)
Técnico(a) de auditoria fi	2 (1%)
Total	151 (100%)

Fonte: Elaboração própria.

Segundo a opinião dos inquiridos, por semana, o número de horas média de trabalho é de 43,53h (Moda=40), tendo um desvio-padrão de 9,07.

No contexto financeiro, por exemplo, o tratamento de informação num curto espaço de tempo e a exigência pelo cumprimento de prazos de entrega de informação a entidades externas como a Autoridade Tributária, traduz-se em exigência e imposição de trabalho fora do horário de trabalho estabelecido para cumprimento dos devidos prazos, sob consequência de quando estes ultrapassados serem interpolados para pagamento de taxas ou multas por incumprimento dos limites estabelecidos pela lei.

Para os 151 elementos da amostra recolhida, temos que 102 realizam horas extraordinárias e 49 não exercem funções para além do horário de trabalho estabelecido. Através deste resultado, obtemos que 67,5% da amostra exerce funções para além do horário de trabalho proposto.

A percentagem de 90,7 da amostra não faltou nenhuma vez ao trabalho no último mês e 9,3% deu menos de 5 faltas justificadas. A amostra em estudo revela uma elevada taxa de assiduidade.

O ano de 2020 irá para sempre ser recordado como o ano COVID. O ano em que as empresas por imposições ou acautelamentos tiveram de ajustar o seu método de trabalho, alterando turnos, colocando os seus trabalhadores em trabalho remoto total ou parcial, entenda-se com isto, em teletrabalho, quando assim as funções permitissem. Existiram profissões que tiveram de manter o normal funcionamento das suas atividades a partir dos seus locais de trabalho habituais, mas existiu um elevado número de trabalhadores que passaram a trabalhar a partir de suas casas. No contexto financeiro e, mais concretamente, na amostra recolhida 86,1% dos inquiridos, isto é, 130 trabalhadores exerceram em algum momento durante o período COVID que vivemos em 2020, funções a partir de outros locais que não o local habitual onde exerciam anteriormente.

Estando o contexto em estudo a passar por uma transformação a nível de localização de local de trabalho – do escritório para casa – tornou-se importante avaliar a nível dos 5 fatores – stress, cansaço, esgotamento, exigência e realização - como a amostra caracteriza a experiência do teletrabalho face a do escritório indicando se manifesta de menor, igual ou maior intensidade.

Importa referir que só as pessoas que passaram por esta mudança é que tinham termo de comparação e, por isso, não era uma questão obrigatória de resposta.

Deste modo, temos 21 elementos da amostra que não exerceram funções em teletrabalho e, por isso, não avaliaram a sua experiência na escala de menor, igual ou maior para os 5 fatores.

Existiram 130 elementos da amostra que passaram pela experiência da alteração do escritório para casa, passando assim por uma fase de teletrabalho e conseguindo assim caracterizar a sua experiência.

Como se poderá analisar na Tabela 11, os inquiridos que experienciaram o teletrabalho revelam que o stress, o cansaço e o esgotamento é maior quando realizado fora do escritório. A alteração ao método de trabalho, a procura de soluções para a partilha de informação Intra equipa, a adaptação ao espaço e tempo disponível, a ausência de contacto com os colegas pode revelar-se negativamente nos indivíduos.

No entanto, a maior parte dos inquiridos refere que quanto ao nível de exigência e realização não houve qualquer tipo de alteração com a experiência de teletrabalho, caracterizando-a, na sua maioria, como igual.

Tabela 11: Distribuição da caracterização da experiência de teletrabalho face a do escritório, a nível de stress, cansaço, esgotamento, exigência e realização

Nível de	Caraterização			Total de respostas (n)
	Menor	Igual	Maior	
Stress	33 25%	44 34%	53 41%	130
Cansaço	43 33%	34 26%	53 41%	130
Esgotamento	42 32%	39 30%	49 38%	130
Exigência	5 4%	76 58%	49 38%	130
Realização	37 28%	61 47%	32 25%	130

Fonte: Elaboração própria.

2.2 Análise dos resultados

Neste capítulo pretende-se avaliar os resultados obtidos dos 151 elementos que constituem a amostra em estudo, podendo ser excluído de análise no resultado 21 elementos que por não terem exercido funções em teletrabalho não responderam à segunda parte do inquérito – Estudo do *Burnout* em contexto financeiro, como indicado no capítulo anterior.

2.2.1 Fiabilidade do estudo

Para avaliar a consistência interna do estudo da Síndrome do *Burnout* no contexto financeiro foi utilizado o Alfa de *Cronbach* (α) de forma a estimar a fiabilidade do inquérito aplicado. A fiabilidade de uma medida refere a capacidade desta ser consistente (Maroco & Garcia-Marques, 2006). Deste modo, apurou-se, para toda a extensão do questionário adaptado do MBI - GS, uma fiabilidade moderada a elevada ($\alpha = 0,849$). Para as 3 dimensões que integram o questionário foi também avaliada a consistência interna obtendo os resultados da Tabela 12, revelando a Exaustão uma fiabilidade moderada a elevada ($\alpha = 0,88$), classificando-se assim como boa. Para as 2 outras dimensões – Cinismo e Eficácia Profissional - que integram o questionário aplicado, obtivemos fiabilidade baixa com o α de *Cronbach* de 0,71 e 0,79, respetivamente (Murphy & Davidshofer, 1988).

Tabela 12: Avaliação da consistência interna das 3 escalas do questionário

Escola (n=130)	Alfa de Cronbach (α)	Nº de itens
Exaustão	0,88	5
Cinismo	0,71	5
Eficácia Profissional	0,79	6

Fonte: Elaboração própria.

Ao avaliar a consistência interna dos resultados obtidos para a escala da Síndrome de *Burnout*, como um todo e nas suas 3 escalas, podemos afirmar que temos uma consistência interna considerada dentro dos parâmetros exigidos na escala de Alfa de Cronbach (Maroco & Garcia-Marques, 2006).

2.2.2 Análise da média e desvio padrão da amostra

Para a amostra recolhida obtivemos a média e desvio padrão das dimensões da escala do *Burnout* indicado na Tabela 13.

Tabela 13: Média e Desvio Padrão da Amostra

Escola (n=130)	Média	Desvio padrão
Exaustão	2,58	1,47
Cinismo	2,24	1,13
Eficácia Profissional	2,46	1,08

Fonte: Elaboração própria.

Ao analisar os dados acima descritos, constatamos que a escala da Exaustão reflete valores mais elevados de *Burnout* e uma maior dispersão. No que diz respeito, a escala do Cinismo apresenta uma média mais baixa que as restantes escalas, no entanto a nível de dispersão é menor face às respostas obtidas para a escala da Exaustão. Tendo em consideração que na eficácia profissional, a interpretação é feita no sentido oposto, constatamos que estamos perante uma amostra que apresenta eficácia profissional.

Assim sendo, estamos perante uma amostra que não revela valores elevados de uma síndrome de *Burnout*.

2.2.3 Análise das Hipóteses do estudo

Passaremos para a análise das hipóteses apresentadas no capítulo 1 da parte II deste estudo.

H₁ Espera-se que existam diferenças entre sexos no nível de *Burnout*.

Para dar resposta a esta hipótese realizou-se um Teste t de *Student*, que avalia, com base na probabilidade associada ao resultado do teste, se a diferença de médias encontrada se deve ao acaso ou a diferenças que existem nos dois grupos que estão a ser comparados – neste caso, o sexo feminino e o masculino.

Tabela 14: Diferenças de *Burnout* entre géneros

Escala	Género		t	p	Intervalo de Confiança 95%	
	Feminino (n=97) M (DP)	Masculino (n=33) M (DP)			Inferior	Superior
<i>Burnout</i> Global	2,6 (0,74)	2,4 (0,63)	1,45	0.151	-0,08	0,49
Exaustão	2,8 (1,24)	2,36 (1,16)	1,81	0.073	-0,04	0,93
Cinismo	2,33 (0,89)	2,15 (0,71)	1,07	0.288	-0,16	0,52
Eficácia Profissional	2,66 (0,72)	2,64 (0,76)	0,19	0.847	-0,26	0,32

Nota N=130; *p>0.05

Fonte: Elaboração própria.

A partir dos dados da Tabela 14, podemos ver que, em média, a nível global do *Burnout* são os trabalhadores do sexo feminino que apresentam um nível mais elevado face aos do sexo masculino, apresentam uma média de 2,60 (0,74) e 2,40 (0,63), respetivamente.

No entanto, a aplicação do teste t de *Student* revela que não há diferenças significativas entre os indivíduos do sexo feminino e do sexo masculino ao nível do *Burnout*, $t(130) = 1,45$, $p = 0,151$, pelo que a hipótese 1 não foi confirmada.

H₂ Espera-se que haja uma relação entre o exercício de funções em horas extraordinárias e o *Burnout*.

Para avaliar a relação da variável do exercício de horas extraordinárias com a do *Burnout*, foi utilizado o Coeficiente de Correlação de Ponto – Bisserial que consiste num teste de associação.

Tabela 15: Correlação existente entre a prática de horas extraordinárias e o *Burnout*.

Correlação	
Horas extraordinárias	<i>Burnout</i>
Correlação de Pearson	0,12

Nota N=130; *p>0.05

Fonte: Elaboração própria.

Há uma correlação positiva entre o exercício de horas extraordinárias e o *Burnout*, sendo que $r_{pb} = 0.12$ e $p = 0.17$. Assim, a relação existente entre as duas variáveis não é estatisticamente significativa, pelo que não se confirma a hipótese 2.

H₃ Espera-se que quanto maior o número de horas de trabalho, seja maior o nível da síndrome de *Burnout* Global e nas 3 dimensões em separado.

Para verificar a relação entre duas ou mais variáveis são utilizados testes de associação, em que o objetivo é averiguar se a variação de uma variável está associada à variação de outra(s) (Martins C. , 2011). Para explorar a relação entre variáveis pode ser utilizado o índice de *Pearson* (para variáveis contínuas) ou índice de *Spearman* (para variáveis ordinais). Ao avaliar relações, temos que os coeficientes variam entre -1 e 1:

- quando correlação positiva, temos que quando uma variável aumenta, a tendência da outra é também aumentar;
- quando correlação negativa, temos que quando uma variável aumenta, a tendência da outra é também diminuir.

Para avaliar a relação entre o número de horas trabalhadas e o nível de *Burnout* Global e suas subescalas foi utilizado o Coeficiente de Correlação de *Pearson*.

Tabela 16: Resultado da relação entre o número de horas trabalhadas e o nível de *Burnout* Global e subescalas.

	Nº de horas trabalhadas	<i>Burnout</i> Global	Exaustão	Cinismo
<i>Burnout</i> Global	,198*			
Exaustão	,308**	,858**		
Cinismo	,121	,883**	,748**	
Eficácia Profissional	-,034	,544**	,103	,280**

Nota N=130;*p<0,05; **p<0,01

Fonte: Elaboração própria.

Ao avaliar os resultados obtidos na Tabela 16, verificamos que a nossa amostra revela que há uma correlação positiva entre o número de horas trabalhadas e o nível de *Burnout* Global, $r = .198$, $p = .024$. Assim, maior número de horas trabalhadas está associado a um maior nível de *Burnout*.

Em relação às subescalas da síndrome de *Burnout*, a Exaustão e o Cinismo estão positivamente correlacionados com o número de horas trabalhadas, $r = .308$, $p = .000$ e $r = .121$, $p = .171$, respetivamente. O que traduz que um maior número de horas trabalhadas está associado a um maior nível de Exaustão e de Cinismo. Por sua vez, a Eficácia Profissional está negativamente relacionada com o número de horas trabalhadas. Assim, menor a Eficácia Profissional, quanto maior sejam o número de horas trabalhadas.

A hipótese 3 foi, assim, confirmada.

H₄ Espera-se que haja um maior nível de stress, cansaço, esgotamento, exigência e menor realização no teletrabalho do que no presencial.

Para avaliar de que forma a amostra, em modelo de teletrabalho, avalia a sua experiência a nível de stress, cansaço, esgotamento, exigência e realização face à experiência de trabalho presencial utilizamos a estatística descritiva para obter resultados, através da média, que nos permitam aferir conclusões.

Na questão 14 do questionário, foi solicitado à amostra que havia exercido funções em teletrabalho que avaliem a sua experiência face ao trabalho presencial para as 5 variáveis acima descritas podendo classificar para cada variável como menor, igual ou maior. Para a escala de avaliação definida definimos a seguinte correspondência: 0 – menor; 1 – igual; 2 – maior.

Tabela 17: Valores apurados na avaliação da experiência de teletrabalho face ao trabalho presencial, a nível de stress, cansaço, esgotamento, exigência e realização.

Escala (n=130)	Média	Desvio padrão
Stress	1,15	0,802
Cansaço	1,08	0,859
Esgotamento	1,05	0,838
Exigência	1,34	0,551
Realização	0,96	0,73

Fonte: Elaboração própria.

Com base nos resultados obtidos podemos aferir que a amostra caracteriza a experiência de teletrabalho igual a experiência de trabalho presencial. Apenas é sentido menos realização em teletrabalho e caracterizam esta experiência como mais exigente. Deste modo, rejeita-se a hipótese 4.

3. Discussão

As organizações e, em particular, o contexto financeiro tem vindo a sofrer várias transformações ao longo dos tempos derivado da evolução e exigências impostas pelo desenvolvimento constante e acelerado em que vivemos. Os trabalhadores que exercem as diversas profissões inseridas no contexto financeiro estão sujeitos a constantes alterações de procedimentos, regulamentos ou leis que impõem uma contínua adaptação e atualização para continuarem a desempenhar as suas funções dando resposta aos desafios e exigências que lhe são propostos. Estes profissionais têm ainda que lidar com imposições de prazos, por vezes, curtos, para trabalhar um conjunto alargado de informação do qual se obtém dados que permitem reportar resultados ou informações para entidades externas ou, até internamente nas organizações, como por exemplo, a apresentação dos resultados de uma empresa inserida no PSI 20 referente ao último trimestre de atividade, em primeira instância, apresentados internamente à administração e, posteriormente, divulgados ao mercado.

O principal objetivo desta dissertação foi perceber qual o nível de *Burnout* de uma amostra de profissionais do contexto financeiro. Como o estudo foi desenvolvido num contexto anormal de atividade e exercício de funções devido a situação pandémica que a sociedade vive, o inquérito desenvolvido tinha 1 dimensão de estudo dividida nos seguintes grupos: profissionais que exerceram funções a partir do escritório e profissionais que alteraram o seu modelo para um regime de teletrabalho. O estudo do *Burnout* recaiu sobre a amostra que exerceu funções em modelo de teletrabalho, isto porque, a maioria das profissões inseridas no contexto financeiro não apresentam imposições para que o exercício das suas funções estivesse circunscrito ao local de trabalho habitual – o escritório.

Para dar resposta ao objetivo primordial da dissertação consideramos 4 objetivos gerais (ver Tabela 3) e 4 hipóteses (ver Tabela 4) para obter resultados que nos permitisse aferir conclusões.

O primeiro objetivo era circunscrito à avaliação do *Burnout* nos resultados da amostra recolhida em que obtivemos uma média abaixo do ponto médio da escala. Assim sendo, não foram encontrados indícios da Síndrome de *Burnout* nos profissionais que exercem funções no contexto financeiro, revelando apenas uma média mais alta (2,58) na escala da Exaustão, face as duas outras escalas – Cinismo e Eficácia Profissional, com as médias de 2,24 e 2,46, respetivamente. Tendo em consideração os resultados obtidos para a escala da Exaustão, revela que a amostra não revela evidências de cansaço e fadiga, no entanto, é a escala que apresenta um valor mais elevado. É de realçar que através dos resultados obtidos na caracterização da experiência do teletrabalho face a do escritório, os profissionais revelaram que fora do escritório sentiram maior stress, cansaço e esgotamento, o que culmina num maior nível de exaustão com a adoção deste modelo de trabalho. Pode ser indicativo de um ajustamento a uma nova forma de trabalhar ou ser desvantagens da adoção deste modelo. Existem inúmeras vantagens associadas ao teletrabalho para o trabalhador, para a empresa e para a sociedade. Para o trabalhador, a diminuição de tempo e despesas associadas à deslocação e a maior convivência com a família, devido ao aumento de tempo. Para as empresas, uma redução nos custos inerentes à utilização das instalações e uma maior facilidade no recrutamento de pessoas, visto não ser necessário ter em conta o seu local de residência. Para a sociedade, existe uma diminuição da poluição, desconcentração da população nas cidades, permitindo a revitalização dos subúrbios e, por exemplo, redução de investimento em infraestruturas de transportes por parte do Estado. Contudo, existem também desvantagens para os 3 intervenientes – o trabalhador, a empresa e a sociedade. No que diz respeito ao trabalhador, pode passar a estar numa situação de isolamento social com a existência de um afastamento dos colegas, possibilidade de criação de um choque entre o ambiente do trabalho e o familiar e como não é visto e acompanhado, pode ter em risco a evolução da sua carreira. As empresas também sofrem desvantagens com o teletrabalho com o aumento dos custos de formação do trabalhador porque tem de ser feita à distância e com um maior dispêndio de tempo, possibilitar meios para que os trabalhadores exerçam as suas funções fora do escritório (telecomunicações ou equipamentos extra) e terem um menor controlo sobre a atividade do trabalhador. A sociedade, em geral, pode sofrer com o desaparecimento da habitual estrutura de relações humanas que é estabelecida nas organizações ou ocorrer uma exploração dos profissionais que se encontrem em situações mais

vulneráveis. A amostra recolhida demonstra que a nível de exigência e de realização não ocorreu nenhuma oscilação da experiência de teletrabalho face à do escritório (Amado, 2016; Lambelho & Gonçalves, 2017).

O segundo objetivo deste estudo recaiu sobre a diferenciação entre géneros em relação à síndrome de *Burnout*. Existem diversos estudos que apontam um maior número de fragilidades associados ao género feminino. Para Purvanova e Muros (2010) existem formas diferenciadas de sintomas de *Burnout* entre géneros, destacando a influência de aspetos culturais nacionais e estereótipos de género relacionados ao tipo de ocupação. Muitas das vezes, o papel que as mulheres ocupam nas tarefas domésticas face aos homens podem ser influenciadores no desgaste no género feminino (Jablonski, 2007). Carlotto (2012), estudou quais os fatores que influenciavam na síndrome de *Burnout* e reconheceu a existência de uma discrepância quanto aos resultados obtidos para mulheres e homens. As mulheres revelam “maior exaustão emocional e maior realização no trabalho”, sendo que os homens apresentam maior despersonalização. Neste estudo concluiu-se que existem um conjunto de fatores como o conceito de família onde estão inseridos, a existência de filhos ou não, a situação conjugal e até o local onde exercem a sua profissão – instituições públicas ou privadas. No entanto, para a amostra recolhida não se verificou qualquer diferenciação entre os trabalhadores do sexo feminino e do sexo masculino, conforme dados obtidos na hipótese 1, pelo que não confirmamos resultados obtidos em estudos anteriores.

No terceiro objetivo avaliou-se se existia uma relação entre o número de horas de trabalho e o *Burnout*, verificando que existia uma relação positiva entre as duas variáveis, conforme indicado na análise de resultados da hipótese 3.

Esta relação positiva é explicada à luz da teoria da conservação dos recursos, pois ao mesmo tempo que o individuo sente dificuldades em lidar com as exigências dos papéis profissional e familiar, apercebem-se da escassez e ameaça de recursos, estando neste caso em causa, a variável tempo. Os profissionais quando se deparam com limitações para fazer face ao equilíbrio e exigências do trabalho-família sentem que as funções e responsabilidades que desempenham implicam a perda de recursos, por exemplo, o dispêndio de tempo no trabalho que não permite ter tempo para as “funções” que exige a família. É fora das horas despendidas no trabalho que o trabalhador recupera os recursos gastos para fazer face novamente as experiências stressantes a que está sujeito durante o trabalho, permitindo assim haver uma influência positiva no individuo a nível da saúde, qualidade de vida e desempenho profissional (Costa, 2011). Os profissionais que passam por este tipo de situação, ficam em situações de tensão e ansiedade. Brauchli, Bauer e Hämmig (2011) encontraram uma correlação positiva entre o conflito trabalho-família baseado no tempo e o *Burnout*, o que sustenta que as horas de trabalho podem ser uma variável importante na compreensão desta relação. Crawford, LePine e Rich (2010), apresentam uma ideia que se baseia no modelo dos recursos e das exigências do trabalho (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001), em que os indivíduos podem avaliar as exigências do trabalho como: desafiantes ou de impedimento. As desafiantes são situações que promovem o crescimento profissional e pessoal e que motivam para se aplicarem e investirem o seu esforço e vigor. Por outro lado, as exigências de impedimento

despoletam reações opostas criando sensações e emoções negativas por serem considerados obstáculos. Assim sendo, o indivíduo quanto mais horas trabalhar, menos terá o recurso tempo para a família disponível e para as restantes experiências sociais, criando assim mais emoções negativas que despoletarão em indivíduos mais cansados e menos motivados. A dispensa de muitas horas para o trabalho evidencia manifestações de atitudes negativas nos profissionais. Temos sustentado pelo resultado da hipótese 2 e 3 que a amostra em estudo apresenta resultados que demonstram que o exercício de horas extraordinárias e o número de horas que trabalham influencia positivamente para um aumento de manifestações na síndrome de *Burnout* nos profissionais, querendo com isto dizer, que quanto mais horas, os profissionais exercem funções, demonstrarão mais sentimentos de exaustão, cinismo e menor eficácia profissional.

No quarto e último objetivo deste estudo pretendeu-se comparar a experiência de teletrabalho face ao presencial a nível de stress, cansaço, esgotamento, exigência e realização. Com os resultados obtidos na hipótese 4, a amostra não identifica diferenças na experiência de teletrabalho face ao presencial nas 5 variáveis em análise, apresentando apenas uma média mais elevada na exigência e menos elevada a nível de realização, não existindo valores substanciais que nos permitam aferir que a amostra identifica diferenças nestes dois modelos de trabalho distintos. Em suma, podemos concluir que os profissionais que desempenham funções no contexto financeiro não apresentam resultados significativos da síndrome de *Burnout*. Apesar de apresentarem um resultado mais significado na escala da Exaustão ($r = .308$, $p = .000$), face à escala do Cinismo ($r = .121$, $p = .171$) e da Eficácia Profissional ($r = -.034$, $p = .699$), não demonstram ainda claros sinais de esgotamento, de frustração, de cansaço por enfrentar mais um dia de trabalho. Um dos fatores que foi possível apurar que influencia de forma positiva o aumento do *Burnout* neste contexto é o número de horas trabalhadas ($r = .198$, $p = .024$) e o exercício de horas extraordinárias. Um dos fatores que influencia o *Burnout* neste contexto, é o esgotamento que apresenta um valor mais significado, com uma média de 3,02, na escala da Exaustão e o trabalho em demasia, com uma média de 2,80. A decepção é um dos fatores que na escala de Cinismo se manifesta como o fator com maior influência. Os profissionais continuam a sentirem-se realizados, o que permite não haver uma evidência significativa da síndrome do *Burnout*, visto continuarem a desempenhar as suas funções com rigor e eficácia. A amostra não identifica diferenças na experiência de teletrabalho face ao presencial.

Conclusões, Limitações e Futuras Linhas de Investigação

“Quando pensamos, fazemo-lo com o fim de julgar ou chegar a uma conclusão; quando sentimos, é para atribuir um valor pessoal a qualquer coisa que fazemos.”

Carl Jung

A temática do *Burnout* tem vindo a ser estudada em diversas áreas, com substancial incidência, sobre áreas que envolvam o relacionamento com pessoas, como a dos professores ou dos enfermeiros, não existindo ainda muitos estudos para outro tipo de áreas, como a estudada nesta investigação que se insere no contexto específico - o financeiro.

Deste modo, o presente estudo teve como objetivo contribuir para alargar o estudo da Síndrome de *Burnout* no contexto português, mais propriamente, no contexto financeiro onde estão inseridas profissões como as indicadas na Tabela 10.

A sociedade, cada vez mais, procura aliar o trabalho à qualidade de vida, procurando melhores condições de trabalho e maiores desafios para que se sintam satisfeitos e realizados na sua atividade profissional. A evolução tecnológica está a permitir aumentar a proximidade das pessoas evitando as deslocações, por exemplo, através da realização de reuniões através de programas informáticos e com isso, temos uma consequência positiva para os trabalhadores, uma diminuição do cansaço e um aumento de eficiência e eficácia. No entanto, com o evoluir dos tempos, estamos a deparar-nos com uma sociedade cada vez mais exausta, cansada e stressada devido às exigências que lhe são impostas, provocando assim efeitos também na forma como a sociedade se relaciona e como os trabalhadores se sentem em relação às atividades que realizam e em função ao trabalho que desempenham.

As organizações estão em constante mudança, mas tem-se vindo a verificar um aumento de fatores prejudiciais para a saúde física e psicológica dos seus trabalhadores, exemplo disso é a realização de horas extraordinárias (67,5% da nossa amostra realiza horas extraordinárias), o stress a que estão sujeitos e a diminuição das relações humanas no cerne do contexto laboral. Estas alterações têm vindo de tal forma a ser sentidas pela sociedade que conforme referido na parte introdutória, a OMS constata esse facto colocando o *Burnout* na “lista de doenças associadas ao trabalho ou ao desemprego”. É cada vez mais importante, ser criado pelas organizações um equilíbrio entre trabalho e vida pessoal para os seus trabalhadores, tornando-os assim mais saudáveis e mais motivados para os desafios que são propostos diariamente.

Apesar de os resultados obtidos da amostra não apresentarem um significativo nível de *Burnout* - encontrarem-se abaixo do ponto médio da escala -, é necessário tomar medidas para fazer face aos sintomas que são avaliados na escala da Exaustão, como referido anteriormente, esta escala apresenta um resultado mais significativo.

Apesar da amostra em estudo ser reduzida e, ser por isso uma limitação encontrada, face a população nacional que pode exercer funções em contexto financeiro, as profissões que exercem funções neste contexto são alvo de padrões de exigência elevados e rigor, o que pode provocar fragilidades psicológicas, sociais e pessoais nos profissionais deste contexto. O *Burnout*, tema em estudo, é bastante atual e pertinente, encontra-se a ser discutido em Portugal com maior ênfase e investigado em outras profissões para além das que foram estudadas anteriormente. Para este estudo interligou-se o conceito do *Burnout* ao contexto financeiro, para investigar a sua influência num contexto onde ainda não existem muitos estudos. Assim sendo, devido aos reduzidos estudos que existem para o tema em questão, os resultados do presente estudo poderão ser desenvolvidos em futuras investigações.

Uma outra limitação encontrada foi ter sido só aplicado um método de recolha de dados. A aplicação de um outro método para além do questionário, iria permitir obter opiniões ou respostas mais desenvolvidas que sustentassem os resultados e permitissem inferir conclusões mais suportadas.

Porém, apesar das limitações encontradas, considera-se que o estudo realizado permitiu conhecer melhor como a Síndrome do *Burnout* está a influenciar o contexto financeiro nacional. No entanto, existe ainda uma vasta investigação para ser realizada em torno do tema em estudo.

Para futuras investigações, sugere a aplicação de um outro método de recolha de dados – como a entrevista – onde possibilite obter opiniões não tão fechadas quanto as do questionário.

Referências Bibliográficas

- Agência Lusa. (2019). OMS inclui “Burnout” na lista de doenças. *Observador*.
- Aloha, K., Väänänen, A., Koskinen, A., Kouvonen, A., & Shirom, A. (2010). Burnout as a predictor of all-cause mortality among. *Journal of Psychosomatic Research*, 69.
- Amado, J. L. (2016). *Contrato de Trabalho: Noções Básicas*. Coimbra: Almedina.
- American Psychological Association. (2010). *Publication manual of the American Psychological Association* (6th ed.). Washington: American Psychological Association.
- Beck, A., Emery, G., & Greenberg, R. (1985). *Anxiety Disorders and Phobias*. Basic Books.
- Brauchli, R., Bauer, G., & Hämmig, O. (2011). Relationship between time-based work-life conflict and Burnout: A cross-sectional study among employees in four large swiss enterprises. *Swiss Journal of Psychology*, 70(3), 165-174.
- Carlotto, M. S. (2011). Síndrome de Burnout em Professores: Prevalência e Fatores Associados. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 27 n. 4, 403-410.
- Carlotto, M. S. (2012). *Síndrome de Burnout em Professores, Avaliação, fatores associados e intervenção*. Porto: LivPsic.
- Carvalho, A. (2010). *Administradores*. Obtido de O Conceito Financeiro de uma Empresa: <https://administradores.com.br/artigos/o-conceito-financeiro-de-uma-empresa>
- Castel, R. (2012). *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário* (Vol. (10ed.)). Petrópolis: Vozes.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in human service organizations*. Nova Iorque: Praeger.
- Costa, A. R. (2011). Hay vida más allá del trabajo: la relación entre la recuperación de recursos y el desempeño en el trabajo. Cádiz: Instituto de Formación interdisciplinar.
- Crawford, E., LePine, J., & Rich, B. (2010). Linking Job Demands and Resources to Employee Engagement and Burnout: A Theoretical Extension and Meta-Analytic Test. *Journal of Applied Psychology*, 95, 834-848.
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The job demands resources model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Dias, E. (s.d.). *Dicionário Financeiro*. Obtido de Departamento Financeiro: <https://www.dicionariofinanceiro.com/departamento-financeiro/>
- Dorigo, M., & Blum, C. (2005). Ant colony optimization theory: A survey. *Theoretical Computer Science*, 243-278.

- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nova Iorque: Human Sciences Press.
- Epps, R. (2006). *Corporate Governance and Earnings Management: The Effects of Board Composition Size, Structure and Board Policies on Earnings Management*. Obtido em 20 de dezembro de 2006, de <http://ssrn.com/paper=929312>
- European Commission. (2012). *Occupational health and safety risks in the healthcare sector*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union. doi:10.2767/78438
- Europeia, U. (2010). Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia: versão consolidada. *Jornal Oficial n.º C*, 326.
- Ferreira, V. C., Cardoso, A. S., Carlos, C. J., & França, C. F. (2009). *Modelos de Gestão*. Rio de Janeiro, Brasil: Editora FGV.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 150-165.
- Guimarães, R. C., & Cabral, J. A. (2011). *Estatística*. Lisboa: Verlag-Dashofer.
- Hart, P. M., & Cooper, C. L. (2001). Occupational Stress: Toward a More Integrated Framework. In N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds). Em *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology (vol 2: Personnel Psychology)*. London: Sage.
- Heinemann, L. V., & Heinemann, T. (January - March de 2017). *Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis*. *SAGE Open*, 1-12.
- Howell, D. C. (2010). *Statistical Methods for Psychology (7ª. Ed)*. Belmont: Wadsworth.
- Iwasaki, K., Takahashi, M., & Nakata, A. (2006). Health problems due to long working hours in Japan: working hours, workers' compensation (Karoshi), and preventive measures. *Ind Health*.
- Jablonski, B. (2007). O cotidiano do casamento contemporâneo: a difícil e conflitiva divisão de tarefas e responsabilidades entre homens e mulheres. *Família e casal: saúde, trabalho e modos de vinculação*, 203-228.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 24 (2), pp. 285-308.
- Lambelho, A., & Gonçalves, L. A. (2017). *Direito do Trabalho: Da Teoria à Prática*. Lisboa: Rei dos Livros.
- Leiter, M. (1993). *Burnout as a developmental process: Consideration of models*.
- Lent, J. (2010). *The impact of work setting, demographic factors, and personality factors on Burnout professional counselors*. Dissertação de Doutorado, University of Akron, Ohio, Estados Unidos.
- Makridakis, S., Wheelwright, S. C., & Hyndman, R. J. (1998). *Forecasting: Methods and Applications*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

- Maroco, J., & Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões Antigas e soluções modernas? *Laboratório de psicologia*, 65-90.
- Martínez, I. M., & Soria, M. S. (2003). NIVELES DE *BURNOUT* Y ENGAGEMENT EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS. RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL. *Revista de Educación*, 330, 361-384.
- Martins, A. L. (2018). Barómetro: *Burnout*, um tema cada vez mais crítico nas empresas. *Human Resources*.
- Martins, C. (2011). *Manual de Análise de Dados Quantitativos com Recurso ao IBM SPSS: Saber decidir, fazer, interpretar e redigir*. Braga: Psiquilíbrios Edições.
- Maslach, C. (1976). Burned-Out. *Human Behavior*, 5(9), 16-22.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. The Scarecrow Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *MBI: Maslach Burnout inventory*. Sunnyvale: CA: CPP, Incorporated.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job *Burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52: 397, 407.
- Monte, P. G., & Silla, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid : Síntesis.
- Murphy, K. R., & Davidshofer, C. O. (1988). *Psychological testing: Principles and applications*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Nunes, P. (07 de Março de 2017). *Knoow.net - Enciclopédia Temática*. Obtido de Gestão (ou Administração) Financeira: <http://knoow.net/cienceconempr/gestao/gestao-financeira/>
- O'Leary, Z. (2017). *The essential guide to doing your research project*. Sage.
- Pimenta, T. (9 de Maio de 2018). *Linkedin*. Obtido em 19 de Abril de 2020, de *Linkedin*: <https://www.linkedin.com/pulse/7-dicas-para-evitar-o-Burnout-ao-empresario-tatiana-pimenta>
- Pinto, A., & M. L. Silva, A. (s.d.). *Delimitação do conceito de Burnout*. (L. Horizonte, Ed.) Lisboa.
- Purvanova, R. K. (2010). Gender differences in *Burnout*: A meta-analysis. *Journal of vocational behavior*, 77 (2), 168-185.
- Queirós, C., Carlotto, M. S., Kaiseler, M., Dias, S., & Pereira, A. M. (2013). *Predictors of Burnout among nurses: An interactionist approach*. *Psicothema*,
- Queirós, P. J. (2005). *Burnout no Trabalho e Conjugal em Enfermeiros Portugueses*. Formasau.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (2005 [1995]). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Reis, F. L. (2018). *Manual de Gestão das Organizações - Teoria e Prática*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

- Repenning, N. P., Kieffer, D., & Repenning, J. (2018). A New Approach to Designing Work. *MIT SLOAN Management Review*, 59(2). Obtido de <https://sloanreview.mit.edu/article/a-new-approach-to-designing-work/>
- Rita, P. (2017). *Burnout*. Os casos, as pistas e as soluções. *Observador*.
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Papeles del Psicólogo. *ESTADO ACTUAL Y RETOS FUTUROS EN EL ESTUDIO DEL BURNOUT*, 29(1), pp. 59-67.
- Schaufeli, W. B. & Buunk, B. P. (2003). *Burnout: An Overview of 25 years of Research and Theorizing*. (L. John Wiley & Sons, Ed.) 383-425.
- Schaufeli, W. B. (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., & Van Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two *Burnout* measures. *Journal of organizational behavior*, 14.7: 631-647.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The Burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC Press.
- Schwartz, M., & Will, G. (1953). Low morale and mutual withdrawal on a mental hospital ward. *Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Processes*, 16 (4), pp. 337 - 353.
- Shoshan, H. N., & Soonentag, S. (2019). The effects of employee *Burnout* on customers: An experimental approach. *Work & Stress*.
- Silva, M. P. (2017). *Burnout, Engagement, Tecnostress e Satisfação Laboral em Profissionais de Saúde do Interior - Norte de Portugal*. pp. 25-34.
- Stellman, J. M. (1998). *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety* (Vol. 2). Internacional Labour Organization.
- Teixeira, S. (2005). *Gestão das Organizações* (Vol. 2ª edição). Madrid, Espanha: McGraw-Hill Interamericana de Espana, S.A.U.
- Vaz Serra, A. (2011). *O Stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Gráfica de Coimbra, Lda.
- Weber, A. &.-R. (2000). *Burnout syndrome: a disease of modern societies?* *Occupational medicine*. 50(7), pp. 512-517.

Anexos

Anexo A Questionário

“Quais são os fatores que influenciam o *Burnout* no contexto financeiro?”

No âmbito da dissertação do Mestrado de Gestão das Organizações – Ramos Gestão de Empresas, no Instituto Politécnico do Porto, foi desenvolvido o presente questionário.

Este questionário tem um carácter confidencial e anónimo. Deste modo, solicitamos que respondam da forma mais sincera às seguintes questões.

Obrigada pela colaboração.

Parte I - Caracterização Pessoal e Profissional

1. Sexo

- Feminino
 Masculino

2. Idade

18; 19; 20; 21; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28; 29; 30; 31; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 38; 39; 40; 41;
42; 43; 44; 45; 46; 47; 48; 49; 50; 51; 52; 53; 54; 55; 56; 57; 58; 59; 60; 61; 62; 63; 64; 65;
66; 67.

3. Distrito de Residência

1=Lisboa; 2=Porto; 3=Braga; 4=Setúbal; 5=Aveiro; 6=Faro; 7=Leiria; 8=Coimbra;
9=Santarém; 10=Viseu; 11=Região Autónoma da Madeira; 12= Região Autónoma dos
Açores; 13=Viana do Castelo; 14=Vila Real; 15=Castelo Branco; 16=Évora; 17=Guarda;
18=Beja; 19=Bragança; 20=Portalegre.

4. Estado Civil?

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

5. Tem filhos?

Sim

Não

6. Habilitações Académicas

12.º ano

Licenciatura

Mestrado

Outro: _____

7. Situação Profissional

Reformado

Desempregado

Trabalhador por Conta de Outrem

Trabalhador Independente

8. Anos de exercício na área financeira

< 5 anos

6 - 10 anos

11- 20 anos

21 - 30 anos

31 - 40 anos

> 41 anos

9. Profissão

10. Quantas horas trabalha, em média, numa semana?

11. Faz horas extraordinárias?

Sim

Não

12. Quantas faltas justificadas teve no último mês de trabalho?

- 0
 < 5
 6 - 10
 11 - 15
 > 15

13. Durante o período do Covid, esteve em teletrabalho?

- Sim
 Não

14. Se sim, como caracteriza a experiência de teletrabalho face à do escritório, a nível de:

	Menor	Igual	Maior
Stress	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cansaço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esgotamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Exigência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Parte II - Estudo do *Burnout* em Contexto Financeiro

Nesta parte do questionário tem 16 questões que devem ser classificadas numa escala de 0 a 6.

- 0 - Nunca
1 - 1 vez
2 - Algumas vezes
3 - Alguns dias
4 - Alguns dias por semana
5 - Todos as semanas
6 - Todos os dias

No período em que esteve ou está em teletrabalho, com que frequência se sentiu ou sente:

1. esgotado(a) no final do dia de trabalho

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. emocionalmente exausto(a) com o trabalho

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. frustrado (a) com o seu trabalho

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. que esteve ou está a trabalhar em demasia neste emprego

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. cansado(a) quando se levanta de manhã e teve ou tem de encarar outro dia de trabalho

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. dececionado(a) com o seu trabalho

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. trabalhar durante todo o dia naquele local não tem interesse para si

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. que não influencia positivamente a vida dos outros com o seu trabalho

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. pouco entusiasmado (a) com o trabalho que desempenho

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. que não estabelece qualquer tipo de relação com os seus colegas, nem com os seus clientes, tendo uma relação apática

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. que tem conseguido muitas realizações na sua profissão

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. consegue resolver de forma eficaz os problemas que vão surgindo no seu trabalho

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. estimulado(a) quando alcança os seus objetivos no trabalho

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. que é um(a) bom(a) trabalhador(a)

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. que sabe lidar de forma tranquila com os problemas emocionais no seu trabalho

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. estimulado(a) com os desafios diários do seu trabalho

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>