



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

CENTRO REGIONAL DE VISEU

INSTITUTO DE GESTÃO E DAS ORGANIZAÇÕES DA SAÚDE

MESTRADO EM GESTÃO

ESPECIALIZAÇÃO EM RECURSOS HUMANOS

***Burnout* no trabalho por turnos: estudo realizado numa
empresa do setor industrial têxtil**

Ana Solange Santos Henriques

Orientação: Professora Doutora Célia Ribeiro

Viseu, novembro de 2019

UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA
CENTRO REGIONAL DE VISEU
INSTITUTO DE GESTÃO E DAS ORGANIZAÇÕES DA SAÚDE

MESTRADO EM GESTÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM RECURSOS HUMANOS

***Burnout* no trabalho por turnos: estudo realizado numa
empresa do setor industrial têxtil**

Dissertação apresentada na Universidade Católica Portuguesa – Centro Regional de Viseu, para obtenção do grau de mestre em Gestão, especialização em Gestão de Recursos Humanos

Orientadora: Professora Doutora Célia Ribeiro

Ana Solange Santos Henriques

Viseu, novembro de 2019

Agradecimentos

Aos meus pais, por todo o esforço que fizeram para eu estudar, pelo amor incondicional e por acreditarem em mim.

Ao Pedro, por toda a dedicação, pela paciência e por me incentivar a nunca desistir dos meus sonhos.

À Professora Doutora Célia Ribeiro, por ser uma excelente orientadora e professora, por todo o seu apoio e disponibilidade.

Para ser possível realizar a parte empírica do estudo, um agradecimento especial a Diretora dos Recursos Humanos e os colaboradores da empresa em estudo.

Agradecer a todas as pessoas que de uma forma ou de outra me deram apoio, mas principalmente à Carolina e à Isabel.

Obrigada!

Resumo

A organização do trabalho por turnos, quando envolve a realização de trabalho noturno e em períodos socialmente valorizados, pode representar dificuldades acrescidas de ajustamento fisiológico, psicológico e social para o colaborador.

A síndrome de *burnout* é um fenómeno que resulta de uma tensão emocional crónica, experienciada por profissionais cujo trabalho envolve o relacionamento intenso e frequente com pessoas.

O objetivo deste estudo foi conhecer a relação entre stress/*burnout* e o trabalhado por turnos em 184 colaboradores de uma empresa do setor industrial têxtil localizada na zona centro do país, com idades compreendidas entre os 19 anos e os 60 anos. Foram utilizados como instrumentos de pesquisa, o *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI-PT) e um questionário sociodemográfico para investigar variáveis pessoais e profissionais.

Apesar de não se confirmar uma relação significativa entre o trabalho por turnos e o *burnout*, os valores encontrados evidenciam a existência de níveis moderados.

Palavras-chaves: *burnout*; stress e trabalho por turnos

Abstract

The organization of shift work, when it involves performing night work and social values, can hinder further changes in the employee's physiological, psychological and social adjustment.

Burnout syndrome is a phenomenon that results from chronic emotional tension experienced by professionals whose work involves intense and frequent relationships with people.

The aim of this study was to find out a relationship between stress / burnout and shifts in 184 employees of a company located in a branch in the central zone of the country, aged between 19 and 60 years. Copenhagen Burnout Inventory (CBI-PT) and a demographic questionnaire were used as research instruments to investigate other variables.

Although not confirming a significant relationship between shift work and burnout, the values found show evidence of moderate levels.

Keywords: burnout; stress and shift work

Índice

.....	9
Introdução	10
Parte I: Enquadramento teórico.....	12
Capítulo 1. Contextualização do trabalho por turnos	13
1.1 História do trabalho por turnos e noturno	13
1.2 Principais razões para a existência do trabalho por turnos	14
1.3 Definição do trabalho por turnos	15
1.4 Principais elementos caracterizadores dos sistemas de turnos	16
1.5 Classificação segundo o Manual de Diagnóstico e Estatística das Perturbações Mentais (DSM-V- American Psychiatric Association, 2014)	19
Capítulo 2: Contextualização dos conceitos stress e <i>burnout</i>	21
2.1 A evolução do conceito stress	21
2.2 Definição de stress	22
2.3 O stress no trabalho	24
2.4 As causas do stress	26
2.5 Trabalho por turnos e stress	31
2.6 Evolução do termo <i>burnout</i>	32
2.7 Definição de <i>burnout</i>	33
2.8 Causas do <i>burnout</i> e seus fatores de risco	34
2.9 Consequências do <i>burnout</i>	36
Parte II: Estudo empírico.....	39
Capítulo 3. Metodologia da investigação.....	40
3.1 Objetivos e tipo de estudo	40
3.2 Hipóteses de investigação	41
3.3 Variáveis	41
3.4 População e amostra	41
3.4.1. Caracterização da amostra	42
3.5 Métodos e técnicas de recolha de dados	45
3.6 Procedimentos de recolha e análise de dados	47
Capítulo 4. Apresentação, análise e discussão dos resultados	49
4.1 Análise descritiva	49
4.2 Análise inferencial	51
4.3 Análise da associação entre o <i>burnout</i> e o género	51
4.4 Análise da associação entre o <i>burnout</i> e a existência ou não de filhos	52
4.5 Análise da associação entre o <i>burnout</i> e o estado civil	53

4.6 Análise da associação entre o <i>burnout</i> e as habilitações literárias	54
4.7 Análise da associação entre o <i>burnout</i> e o tempo de serviço na empresa	55
4.8 Análise de associação entre o <i>burnout</i> e o vínculo profissional	57
4.9 Análise da associação entre o <i>burnout</i> e o tipo de turno	58
10. Discussão de resultados	59
Conclusão	61
Bibliografia	63
.....	68
Anexos.....	68

Índice de tabelas

Tabela 1: Resumo da sintomatologia do burnout (Adaptado de Benevides-Pereira,2002, pag.44)	38
Tabela 2: Frequência e percentagem dos participantes por género	42
Tabela 3: Mínimo, máximo, média e desvio padrão por género	43
Tabela 4: Frequência e percentagem dos dados sociodemográficos	43
Tabela 5: Frequência e percentagem dos dados laborais.....	44
Tabela 6: Mínimo, máximo, média e desvio padrão do burnout e das suas subdimensões	49
Tabela 7: Coeficiente de correlação de Pearson entre a idade e o burnout e as três subdimensões do burnout	51
Tabela 8: Teste T Student das variáveis em tudo por género	52
Tabela 9: Teste T Student das variáveis em tudo por grupo com/sem filhos.....	52
Tabela 10: Teste ANOVA das variáveis em estudo por estado civil	53
Tabela 11: Teste ANOVA das variáveis em estudo por habilitações literárias.....	54
Tabela 12: Teste ANOVA das variáveis em estudo por anos de serviço na empresa....	55
Tabela 13: Teste ANOVA das variáveis em estudo por anos vínculo profissional	57
Tabela 14: Teste ANOVA das variáveis em estudo por tipo de turno	58

Introdução

Introdução

A evolução social e profissional dos últimos tempos levou ao aparecimento da síndrome de *burnout*. Verificou-se e comprovou-se a sua existência, através de diversas pesquisas científicas com o objetivo de estudar as suas causas e, conseqüentemente, a forma de o prevenir. Acima de tudo, pretende-se melhorar a saúde e o bem-estar dos indivíduos e naturalmente, o bem-estar das organizações.

A interação das pessoas com o trabalho e as dificuldades que podem surgir dessa relação têm sido reconhecidas como significativos fenómenos da sociedade. No mundo global de hoje, o trabalho é parte componente da existência humana, uma vez que o homem moderno tem dificuldade em dar sentido à sua vida se não for pelo trabalho (Reinhold, 2004).

Por outro lado, o stress afeta qualquer ser humano sendo a sua ocorrência suscetível de determinar conseqüências preocupantes, que podem afetar o bem-estar, a saúde física e psicológica do indivíduo e mesmo danificar a qualidade de vida (Melo, Gomes, & Cruz, 1997).

Stress é um termo cada vez mais utilizado tanto por investigadores como pelo cidadão comum, mas a sua definição nem sempre é bem entendida. Quando o stress assume um nível demasiado intenso, pode transformar-se em *burnout*.

Segundo Maslach (1993), o *burnout* é reconhecido como um importante problema social, definido como uma síndrome psicológica de exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal reduzida, que pode ocorrer em indivíduos que trabalham com outras pessoas.

O *burnout* é sem dúvida um fenómeno que pode ocorrer como conseqüência do trabalho. Trata-se de um processo que se desenvolve ao longo do tempo que pode vir a constituir um problema psicológico (Melo, Gomes, & Cruz, 1999).

Um inquérito realizado a 1146 portugueses pela DECO PROTESTE, nos meses de janeiro e fevereiro de 2018, revela que três em cada 10 estão em risco de *burnout*. Este estudo ainda revela que dos trabalhadores em risco de *burnout* relacionado com a área profissional, 30% são trabalhadores fabris ou da indústria (Ramos, 2018).

Quanto ao trabalho por turnos existe uma grande diversidade de definições (Rodrigues, 1998), contudo, pode ser considerada como um tipo de organização laboral com o objetivo de assegurar a continuidade da produção (de bens e/ou serviços), com a presença de diversas equipas que trabalham em tempos diferentes, no mesmo posto de trabalho (Silva, 2000).

Face ao exposto, o presente estudo tem como objetivo principal conhecer a relação entre o *burnout* e o trabalho por turnos.

Encontra-se estruturado em duas partes: enquadramento teórico e estudo empírico. Na primeira parte, constituída por dois capítulos, é apresentada a revisão da literatura efetuada acerca dos conceitos: trabalho por turnos, stress e *burnout*.

A segunda parte é constituída por dois capítulos. O primeiro diz respeito à metodologia de investigação, onde é apresentado o desenho do estudo, os objetivos e tipo de estudo, as hipóteses de investigação, as variáveis em estudo, a amostra, os métodos e a técnica de recolha de dados, bem como os procedimentos de recolha de dados e tratamento estatístico. No segundo capítulo são apresentados e discutidos os resultados encontrados nesta investigação, nomeadamente a caracterização da amostra e as análises e discussões das associações encontradas entre as variáveis em estudo.

Por último, o trabalho termina com a apresentação das conclusões retiradas dos resultados obtidos, e as recomendações gerais. As principais limitações que surgiram ao longo do desenvolvimento da investigação e as implicações.

Parte I: Enquadramento teórico

Capítulo 1. Contextualização do trabalho por turnos

Muitas profissões necessitam de funcionar vinte e quatro horas por dia e todos os dias do ano para conseguirem dar resposta aos seus serviços.

O trabalho por turnos pode ser fixo ou rotativo e também pode incluir trabalho noturno.

Neste capítulo descrevemos o trabalho por turnos, um pouco da sua história, as principais razões da sua existência, a sua definição, os elementos caracterizadores do trabalho por turnos e também a classificação do trabalho por turnos segundo o DSM-V.

1.1 História do trabalho por turnos e noturno

Não existe um consenso sobre a definição do trabalho por turnos, abrange trabalho fora do horário diurno, ou seja, trabalho noturno fixo ou rotativo. Sabe-se, contudo que o número de colaboradores que trabalham por turnos tem vindo a aumentar (Boggild & Knutsson, 1999).

O autor Scherrer (1981, citado por Fischer & Fieber, 2003) estudou a evolução e a frequência do trabalho noturno. Este relata factos ocorridos desde o Império Romano até a época atual. Nas ruas das cidades romanas havia um grande congestionamento durante o dia, de mercadores, camponeses, artesãos. Por esse motivo, foi proibida pelos imperadores Claudius e Marcus Aurelius em diversas cidades do Império, a circulação de veículos durante o dia, exceto de funerais a pé, a construção e a demolição de edifícios. Logo, os trabalhadores que conduziam carroças, cavalos, mercadorias, passaram a trabalhar à noite, perturbando o próprio sono, assim como o das pessoas que habitavam em ruas de grande movimento. Durante a Idade Média, houve uma diminuição do trabalho noturno por causa das migrações populacionais das cidades para os campos e da predominância das atividades dos artesãos, que se dedicavam ao trabalho principalmente durante o dia. Após a Idade Média e antes do início da Revolução Industrial, o trabalho noturno volta devido à atividade mineira.

Ramazzini (1700, tradução 2016, p. 139), na sua obra “As doenças dos Trabalhadores” afirma que “os padeiros são, geralmente, artífices noturnos; quando outros artesãos terminaram a tarefa diária e se entregam a um sono reparador de suas fatigadas forças, eles trabalham de noite e dormem quase todo o dia, como as pulgas, pelo que temos nesta cidade antípodas, que vivem ao contrário dos demais homens”.

Com as grandes descobertas nas áreas da física, química e a mecanização, houve um aumento do uso do carvão nas fábricas, que passaram a trabalhar durante o dia e durante a noite. Uma rápida urbanização acompanhou a Revolução Industrial. Neste período era comum homens, mulheres e crianças, trabalharem longas temporadas, que iniciavam as 5 horas da manhã e alongavam-se por 12, 14 ou 16 horas consecutivas. Eram frequentes os acidentes, devido a fadiga dos trabalhadores e poucas condições de trabalho. Uma das limitações ao trabalho noturno era a fraca iluminação por lâmpadas a óleo. Esta foi abandonada em 1800 quando surgiu a iluminação a gás, na metade do século XIX. No final do século XIX, Thomas Edison inventa a lâmpada elétrica, tornando possível alargar as horas de trabalho para os horários noturnos. O grande desenvolvimento das atividades industriais e comerciais no final do século XVIII e início do século XIX, acompanhado da transição de uma sociedade agrária para uma sociedade industrial, levou milhares de pessoas de todas as idades a dedicarem-se ao trabalho nas indústrias emergentes. A duração do dia normal de trabalho teve cada vez menos relação com as horas do dia, longos e cansativos dias de trabalho diurnos e noturnos tornaram-se frequentes. O trabalho noturno torna-se tão importante como o trabalho diurno, numa grande variedade de locais e tarefas a serem conduzidas (Fischer & Fieber, 2003).

1.2 Principais razões para a existência do trabalho por turnos

O trabalho por turnos pode ser de ordem técnica, social e/ou económica. Desde as atividades essenciais do setor público (telecomunicações, serviços de eletricidade, água, serviços de saúde, segurança pública), atividades ligadas ao setor industrial onde a interrupção dos processos de produção só deveria acontecer para serviços de manutenção. Nestes casos inserem-se quase todas as indústrias petroquímicas, químicas, de petróleo, siderúrgicas, cimento, vidro, papel, mineração, que são empresas de processo contínuo (Fischer & Fieber, 2003).

O setor de serviços também apresenta um número significativo de estabelecimentos que mantêm trabalho por turnos. Como por exemplo: transportes urbanos e interurbanos, rodoviário, aéreo e fluvial, serviços de saúde (hospitais e outros serviços de emergência), segurança pública, eletricidade, distribuição e tratamento de água e esgotos, telecomunicações, serviços de compensação bancária, restaurantes, bares, supermercados, estabelecimentos de lazer, os serviços de 24 horas cresceram (Presser, 1999, citado por Fischer & Fieber, 2003).

Existem três fatores que explicam o aumento do trabalho noturno e do trabalho ao fim-de-semana, ou seja, mudanças nas características demográficas, na tecnologia e importantes modificações na economia americana. Especialmente este último fator levou a um grande aumento de empregos no setor de serviços, nomeadamente aqueles que fazem uso de computadores e todas as outras formas de telecomunicação, com elevada prevalência de horários de trabalho não-usuais, comparados com os setores da manufatura que tinham e ainda tem horários de trabalho mais tradicionais. Também houve um grande aumento do número de corporações internacionais que tem escritórios em vários países do mundo, e exigem que estes tenham serviços 24 horas diárias, para se manterem em permanente contato uns com os outros (Fischer & Fieber, 2003).

1.3 Definição do trabalho por turnos

O trabalho por turnos é caracterizado pela “continuidade da produção e uma quebra da continuidade no trabalho realizado pelo trabalhador” (Maurice, 1975, citado por Fischer & Fieber, 2003). A continuidade da produção ou da prestação de serviços é alcançada pela participação de vários grupos de trabalho que se sucedem nos locais de trabalho. Esses grupos podem modificar os seus horários de trabalho ou terem horários fixos. Pode haver vários grupos que trabalham continuamente durante as 24 horas, mantendo a produção ou a prestação de serviços ininterruptamente ou paralisar as suas atividades por algumas horas durante a noite e/ou no fim-de semana, ou ainda num dia pré-determinado. Existe uma grande diversidade nos turnos de trabalho, nas empresas ou mesmo intraempresas, em distintos setores da produção. Algumas mantêm turnos bastante regulares, permitindo que os empregados recebam as suas escalas de trabalho e folga com ano de antecedência, como é comum nas empresas no âmbito das indústrias químicas, petroquímicas, petróleo, siderúrgicas, vidro, etc. Certos setores económicos empregam trabalhadores durante alguns meses do ano e reduzem temporariamente as atividades de trabalho em épocas de menor produção, no caso dos produtores agrícolas. Trabalha-se mais de 8 horas por dia (12 horas por dia), em turnos fixos ou rotativos, por 3 a 4 dias consecutivos, seguidos de 3 a 4 dias de folga (Fischer & Fieber, 2003).

Trabalho por turnos pode também ser definido, como “modo de organização diária do horário de trabalho no qual diferentes equipas trabalham em sucessão de modo a

estenderem os horários de trabalho, incluindo o prolongamento até às 24 horas diárias” (Costa, 1997, citado por Silva, 2012).

De acordo com o Artigo 220º da Lei nº 7/2009, de 12 de fevereiro (Código do Trabalho) considera-se trabalho por turnos:

...qualquer organização do trabalho em equipa em que os trabalhadores ocupam sucessivamente os mesmos postos de trabalho, a um determinado ritmo, incluindo o rotativo, contínuo ou descontínuo, podendo executar o trabalho a horas diferentes num dado período de dias ou semanas.

Segundo o autor Akerstedt (1999, citado por Silva, 2012), trabalho por turnos tem sido aplicado na literatura a outros tipos de horários de trabalho, como horários menos estruturados e irregulares, horários noturnos, horários compreendidos entre a tarde e a noite de modo permanente.

No que diz respeito ao trabalho noturno, o Artigo 223º do código do trabalho refere-se:

1. Considera-se trabalho noturno o prestado num período que tenha a duração mínima de sete horas e máxima de onze horas, compreendendo o intervalo entre a 0 e as 5 horas;
2. O período de trabalho noturno pode ser determinado por instrumento de regulamentação coletiva de trabalho, com observância do disposto no número anterior, considerando-se como tal, na falta daquela determinação, o compreendido entre as 22 horas de um dia e as 7 horas do dia seguinte.

1.4 Principais elementos caracterizadores dos sistemas de turnos

O sistema de turnos pode abranger diversos aspetos. Um dos aspetos é a alternância ou não das equipas pelos diferentes turnos, ou seja, os sistemas de turnos não são classificados como permanentes ou fixos, quando os colaboradores se encontram sempre a realizar o turno (por exemplo, sempre no turno da noite, das 22h às 6h) ou são rotativos quando os colaboradores têm de alterar periodicamente entre os diferentes turnos (alternar a cada dois dias entre o turno da manhã, da tarde e da noite) (Costa, 1997 & Berry, 1998, citados por Silva, 2012).

Com a combinação do número de dias da semana trabalhados e do envolvimento ou não de trabalho noturno, os sistemas de turnos podem ser classificados como

(Brunstein & Andlauer, 1988; Thierry & Jansen, 1998; Totterdell, 2005, citados por Silva, 2012):

1. Descontínuos: Interrupção do trabalho no período noturno e ao fim-de-semana, geralmente este sistema abrange duas equipas de trabalho e oito horas diárias;
2. Semi-contínuos: interrupção do trabalho ao fim-de-semana, envolve três equipas em sucessão que cobrem o período de 24 horas por dias úteis;
3. Contínuos: todos os dias da semana são trabalhados, 24 horas por dia e 365 dias por ano.

Podemos também caracterizar a velocidade e o sentido da rotação, a velocidade de rotação define-se pelo tempo (dias), que um trabalhador permanece num determinado turno antes de mudar para o seguinte turno (Folkard, Minors & Waterhouse, 1985), podendo os sistemas serem de rotação rápida ou lenta. Nos últimos tempos tem havido algumas mudanças no que diz respeito à velocidade da rotação do turno (Folkard, Minors & Waterhouse, 1985, citados por Silva, 2012).

Os sistemas de turnos podem ser divididos em rotação rápida (menos de sete dias num dado turno antes de alterar para o próximo), e rotação longa (sete ou mais dias num dado turno antes de alterar para o outro turno) (Silva, 2012).

O sentido de rotação refere-se à direção em que a alternância entre os turnos é efetuada, podendo esta fazer-se no sentido dos ponteiros do relógio (turno da manhã-turno da tarde – turno da noite) (Barton & Folkard, 1993).

Segundo os autores Fischer e Fieber (2003), a terminologia básica no que diz respeito ao trabalho por turnos é a seguinte:

Turno: unidade de tempo de trabalho (6, 8 ou 12 horas, em geral);

Turno fixo: o trabalhador tem horários fixos de trabalho, sejam diurnos ou noturnos;

Turno alternante ou rotativo: os trabalhadores modificam os seus horários de trabalho segundo uma escala pré-determinada. Ou seja, são escalados para trabalhar em determinado horário por alguns dias, semana, quinzena ou mês, e após este período passam a trabalhar noutro horário ou período.

Ciclo de rotação: intervalo de tempo compreendido entre duas designações de um trabalhador para o mesmo turno.

Rotativo direto: o trabalhador modifica os seus horários de trabalho segundo os ponteiros do relógio. Ou seja, se está a trabalhar no turno da manhã o próximo turno que deve cumprir é o turno da tarde.

Rotativo inverso: o trabalhador modifica os seus horários de trabalho ao contrário dos ponteiros do relógio. Se está a trabalhar no turno da manhã o próximo turno que deve cumprir é o noturno.

Sistema de turnos contínuos: o trabalho na empresa é realizado durante 24 horas diárias, 7 dias por semana, o ano todo. Geralmente há três ou quatro turnos diários, dependendo se trabalha 8 ou 6 horas.

Sistema de turnos semi-contínuos: o trabalho na empresa é realizado durante 24 horas diárias, mas há uma interrupção semanal de um ou dois dias. Geralmente há três ou quatro turnos diários.

Sistema de turnos descontínuos: a empresa não mantém trabalhadores 24 horas por dia. Geralmente, há um ou dois turnos diários.

Existe um grande número de sistemas de turnos diferentes, mas é possível categorizar a maioria deles (Rutenfranz, Colquhoun, Knauth, & Ghata, 1977):

I. Sistemas sem trabalho noturno: duas equipas ("dias duplos"):

- a. Não sobreposto (por exemplo, 06:00-14:00, 14:00-22:00)
- b. Sobreposto (por exemplo, 06:00-14:00, 13:30-21:30)

II. Sistemas com trabalho noturno:

- Duas equipas (até turnos de 12 horas) ("dias e noites");
- Três equipas (turnos de 8 horas);
- Uma equipa (somente trabalho noturno, "turno noturno

permanente").

III. Sistemas com trabalho noturno, incluindo trabalho de fim-de-semana ("trabalho de turno contínuo")

Regular: a. três equipas (turnos de 12 horas);

b. quatro equipas (turnos de 8 horas);

Irregular (número variável de equipas e duração do ciclo).

Os autores Rutenfranz, Colquhoun, Knauth e Ghata (1977), afirmam que o trabalho por turnos aumentou consideravelmente em diversos países. Este aumento acentuado deve-se ao nível social (assistência médica, segurança) ao nível tecnológico

(devido a produção contínua, como exemplo, a produção de aço, refinarias de produtos) e por último ao nível económico (capital investido, compra de máquinas caras).

Segundo o Jornal “Dinheiro Vivo” (2018), no final do ano de 2016, mais de 725 mil portugueses trabalham por turnos, ou seja, cerca de dois em cada dez portugueses empregados.

Segundo o Jornal “Online Negócios” (2017), entre 2011 e 2017, a percentagem de portugueses empregados com trabalho por turnos aumentou de 12% para perto de 16%.

1.5 Classificação segundo o Manual de Diagnóstico e Estatística das Perturbações Mentais (DSM-V- American Psychiatric Association, 2014)

O Manual de Diagnóstico e Estatístico das Perturbações Mentais é um manual que traça vários diagnósticos psiquiátricos, a nível teórico e científico. No que diz respeito ao trabalho por turnos, é importante referir as características diagnósticas, a prevalência, o desenvolvimento e curso e as consequências funcionais do tipo de trabalho por turnos.

Características diagnósticas

O diagnóstico baseia-se principalmente na história de indivíduos que trabalham fora do horário normal (8 às 18 horas).

Prevalência

Embora a prevalência do transtorno do sono tipo trabalho em turnos não seja clara, estima-se que ele possa afetar de 5 a 10% da população de trabalhadores noturnos (16 a 20% da força de trabalho).

Desenvolvimento e curso

Embora o transtorno do sono tipo trabalho por turnos prejudique os indivíduos de qualquer idade, a prevalência é maior em pessoas com mais de 50 anos e, geralmente, agrava-se com o passar do tempo se persistirem as horas perturbadoras do sono. Embora adultos mais velhos possam demonstrar taxas de ajuste de fase circadiana para uma mudança na rotina semelhante ao que fazem adultos jovens, aqueles aparentam experimentar significativamente mais interrupções no sono como consequência da mudança na fase circadiana.

Consequências funcionais do tipo trabalho em turnos

Indivíduos com o tipo trabalho em turnos não apenas apresentam baixo desempenho profissional, mas também, aparentemente, correm o risco de sofrer acidentes quando estiverem de regresso a casa. Além disso, essas pessoas correm também o risco de má saúde mental (p. ex., transtorno por uso de álcool, transtorno por uso de substâncias, depressão) e de saúde física precária (p. ex., distúrbios gastrointestinais, doença cardiovascular, diabetes, cancro). Pessoas com história de transtorno bipolar são particularmente vulneráveis a episódios de mania relacionados ao transtorno do tipo trabalho em turnos, resultantes de noites passadas em claro. Com frequência, o transtorno do tipo trabalho em turnos poderá criar problemas interpessoais.

Por fim, importa referir a probabilidade de stress, acompanhando-se, em alguns casos, para a síndrome de *burnout*, que passamos de seguida a apresentar.

Capítulo 2: Contextualização dos conceitos stress e *burnout*

Neste capítulo é feita a contextualização dos conceitos stress e *burnout*, através da compreensão da sua origem e os avanços que se foram sentindo a partir do desenvolvimento de estudos científicos sobre estes conceitos.

O *burnout* pode surgir quando existe um stress laboral muito intenso, o stress e o *burnout* de certa forma estão interligados, mas existem pontos específicos que os diferenciam.

O *burnout* aparece principalmente entre profissionais cujo trabalho envolve constantes exigências e intensas interações com outras pessoas.

O stress é uma resposta fisiológica e comportamental a algo que ocorreu ou está para acontecer que nos faz sentir ameaçados ou que, de alguma forma, perturba o nosso equilíbrio.

O trabalho faz parte da vida do ser humano, dando oportunidade ao mesmo de transformá-lo em algo criativo e pessoal.

2.1 A evolução do conceito stress

O stress é um conceito que em português não tem uma tradução fácil, contudo, as pessoas sabem o que significa. O stress está bastante presente no nosso quotidiano (Serra, 2011). O termo stress é bastante utilizado, tanto na área científica como no público em geral, mas não existe um significado comum unanimemente aceite (Bicho & Pereira, 2007).

O termo stress provém do verbo latino *string*, *stringere*, *strinxi*, que significa apertar, comprimir, restringir. A expressão existe na língua inglesa desde o século XIV, utilizada durante muito tempo, para exprimir uma pressão ou constrição de natureza física. Apenas no século XIX é que o conceito se alargou para passar a significar também as pressões que incidem sobre um órgão corporal ou sobre a mente humana (Serra, 2011).

O stress tornou-se um tema principal e de grande preocupação das sociedades mais industrializadas, pois o estilo de vida evoluiu desde a Revolução Industrial até aos nossos dias, como o verdadeiro responsável pela diminuição da qualidade de vida. É considerado um problema social e de saúde pública para o século XXI, tendo a União Europeia considerado a prevenção do stress o principal objetivo da estratégia comunitária sobre a saúde e segurança (Bicho & Pereira, 2007).

Vários autores ajudaram a instituir o conceito de stress. O primeiro foi o filósofo francês Claude Bernard, com a seguinte definição, “as ameaças físicas à integridade de um organismo evocam respostas da parte deste que contrariam esta ameaça” (Serra, 2011, p. 2).

A primeira definição de stress foi desenvolvida por Hans Selye, que o considera como uma síndrome geral de adaptação onde o organismo responde de forma semelhante a vários tipos de estímulos, voltando posteriormente ao estado de homeostase que possuía antes da ocorrência (Miranda, 2011).

O conceito stress tem ganhado alguma popularidade nos últimos anos, muitas vezes usado sem a noção do verdadeiro significado, ou sem consciência de tudo o que pode envolver e interferir, desta forma, tende-se a desvalorizar o significado da palavra e tudo aquilo que o stress envolve e pode afetar (Ribas, 2017).

O stress tem sido estudado em três perspectivas diferentes: a) a resposta biológica que a determina (desde os aspetos do sistema nervoso central às suas repercussões vegetativa, endócrina, emocional, imunitária e comportamento em geral); b) os acontecimentos que o desencadeiam; c) a transação que em tais circunstância se estabelece entre o indivíduo e o meio ambiente (Serra, 2011).

2.2 Definição de stress

O stress é considerado um processo psicofisiológico que poderá resultar em sintomas desagradáveis e destrutivos à saúde do homem (Bianco & Belancieri, 2004). É uma condição que resulta quando as trocas pessoa/meio ambiente levam o indivíduo a perceber, que pode ser real ou não, entre as exigências de uma determinada situação e os recursos do indivíduo, ao nível biológico, psicológico ou social (Santos & Castro, 1998).

O stress não é apenas um termo que se relaciona com alguma situação incomodativa. Quando é intenso, repetitivo e prolongado é suscetível de determinar consequências preocupantes que podem afetar o bem-estar, a saúde física e psíquica do indivíduo (Serra, 2011).

Segundo o Manual de Prevenção do Stress Modelos e Boas Práticas – Versão Curta (2011), o stress é um dos principais problemas com os quais diversos setores das empresas se debruçam, exigindo uma intervenção multifacetada que inclua quer uma análise adequada dos riscos, quer a combinação de medidas orientadas para o trabalhador e para o trabalho, suportando-se no conhecimento dos especialistas, reconhecendo a

importância do ambiente de trabalho e promovendo ações preventivas. Neste contexto, é impossível ignorar as conclusões do Relatório publicado pelo Observatório Europeu dos Riscos (2009), que apontava para o facto de o stress afetar mais de 22% dos trabalhadores da União Europeia, prevendo que o número de pessoas afetadas por stress relacionado com o trabalho venha a aumentar no futuro.

O stress não é uma doença, mas um estado de reação de um organismo a uma força que sobre ele exerce tensão (Cunha, Rego, Cunha & Cabral-Cardoso, 2016).

O facto desse distúrbio estar presente em praticamente todas as faixas etárias e estar ainda interligado com outros distúrbios físicos e psicológicos, confere-lhe uma periculosidade única, no sentido de que a sua prevalência é alta na população em geral. O stress pode diminuir drasticamente a resistência do organismo a um grande número de doenças (Franco & Tavares, 2009).

Segundo Adams (2009, citado por Franco & Tavares, 2009), o stress é muitas vezes decorrente do estilo de vida que a pessoa adota e da forma como ela enfrenta as adversidades, uma vez que não está relacionado apenas com doenças psicossomáticas, mas também com problemas orgânicos. A morte de um cônjuge ou de um membro próximo da família, doenças ou traumas pessoais são alguns exemplos de eventos stressantes na vida de uma pessoa. Neste contexto, os distúrbios causados pelo stress e pelo esgotamento emocional podem comprometer a eficiência e a produtividade dos profissionais.

Independentemente das tarefas, mesmo as mais agradáveis podem causar stress, sem causar qualquer efeito negativo. Então é errado pensar que devemos evitar o stress, já que o único momento que não nos leva a ter stress é a morte. As pessoas quando se adaptam a uma situação, agradável ou desagradável, devem desenvolver um conjunto de reações para conseguir manter o seu equilíbrio interno, por exemplo, um indivíduo numa situação de temperaturas elevadas, transpira, se a temperatura for baixa, vai ter tremores. O indivíduo tem uma necessidade de adaptação que vai no sentido de voltar a estabelecer a sua normalidade antes do problema, ou seja, antes de presenciar um momento de stress (Melo, Rodolfo, & Caçoilas, 1993).

Assim, o stress pode ser definido como “uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz” (Lipp & Malagris, 2001, p.477, citados por Malagris & Florito, 2006, p.392).

2.3 O stress no trabalho

De certa forma, não é o trabalho, mas sim o ajuste entre a pessoa e o meio ambiente que importa, muitos colaboradores querem executar diversas tarefas ao mesmo tempo (AIS, 2012).

A sociedade pós-industrial, caracterizada pela rapidez das mudanças tecnológicas, complexidade crescente das tarefas, com o aumento da especialização e da mobilidade geográfica com os seus constrangimentos sobre a vida familiar dos trabalhadores (Stora, 2000, citado por Franco & Tavares, 2009), pode desencadear o stress.

As organizações, cada vez mais, desenvolvem a sua atividade num ambiente de competição intensa e agressiva, sem fronteiras, com exigências e desafios permanentes no contexto de mercado. As organizações têm que se adaptar a estas mudanças, no entanto, muitas delas nem sempre revelam oportunidades de desenvolvimento pessoal e social para os trabalhadores (Franco & Tavares, 2009).

A atividade profissional abrange aspetos positivos e negativos, sendo que os aspetos positivos advêm daquilo que se consegue obter através do trabalho, ao nível socioeconómico, ou seja, permite um certo conforto podendo realizar atividades de lazer e cultura, entre outros. Quando um colaborador gosta do seu trabalho, gera-se uma fonte de motivação, de crescimento psicológico e de realização pessoal. Para além de enriquecer a autoestima do colaborador, também constitui uma fonte de rendimento económico. No que diz respeito aos aspetos negativos, alguns indivíduos não gostam do que fazem ou não são capazes de acompanhar as novas tecnologias, tanto os colegas, como os seus superiores hierárquicos, são fontes de constante atrito, em outros casos, pode ser o excesso de trabalho, pela necessidade de ganhar dinheiro ou pelas características do emprego. Por outro lado, o trabalho pode ser pouco preenchido, permitindo que o colaborador tenha algum tempo livre, isso pode levar a frustração e perder o interesse pelo que faz (Serra, 2011).

O stress no trabalho inclui estímulos que são produzidos no trabalho e têm consequências físicas ou psicológicas negativas para um maior número de indivíduos expostos a eles (Prado, 2016).

Segundo Serra (2011), o stress no trabalho tem repercussões muito importantes. É um fator determinante para a causa do mau humor das pessoas, originando mau estar no seu seio familiar e também para outras pessoas que não estão ligadas nem a nível profissional, nem a nível familiar. Pode levar a um prejuízo na saúde física e psíquica do

trabalhador, pode também levar a um funcionamento negativo a nível da produtividade organizacional.

O stress no trabalho refere-se aos estímulos do ambiente de trabalho que exigem respostas adaptativas por parte do trabalhador e que excedem a sua habilidade de confronto (Genuíno, Gomes, & Moraes, 2009).

Diariamente atravessamos ambientes distintos: profissional, familiar e social. Os acontecimentos negativos que surgem num determinado ambiente podem ser atenuados ou agravados por outro ambiente. O ser humano consegue tolerar por um longo período de tempo condições adversas no trabalho, se no seu seio familiar e social tiver um ambiente agradável e sentir apoio. O stress torna o indivíduo mais sensível a outros acontecimentos (Serra, 2011).

Existem duas fontes principais do stress no trabalho: ambiental e pessoal. Temos vários fatores externos e ambientais que podem conduzir ao stress no trabalho, que incluem: a programação do trabalho, tranquilidade, segurança, fluxo e o número e natureza dos clientes internos e externos a serem atendidos. Cada pessoa reage sob diferentes maneiras na mesma situação aos fatores ambientais que provocam stress. Pessoas que são viciadas no trabalho e que são impulsionadas para alcançar metas – geralmente estão mais sujeitas ao stress do que as outras (Chiavenato, 2009).

O stress no trabalho resulta assim de diversos fatores, como exemplo, o tipo de trabalho, o peso que recai sobre o trabalhador e os problemas alheios ao trabalho (Serra, 2011).

As principais fontes que geram stress no trabalho, segundo Sutherland e Cooper (1990, citados por Serra, 2011), são os seguintes:

- I. Papel da organização (conflito/ambiguidade de papel; responsabilidade das pessoas; não participação nas tomadas de decisão);
- II. Carreira (perspetivas de ascensão; sobre/sub promoção; emprego inseguro; ameaça à ambição pessoal, entre outros);
- III. Intrínsecas do trabalho (trabalho em excesso; trabalho demasiado reduzido; condições físicas desagradáveis do trabalho; pressões de tempo; tomada de decisão; entre outros);
- IV. Indivíduos (personalidade; tolerância à ambiguidade; capacidade de lidar com as mudanças; motivação; padrões de comportamentos);
- V. Estrutura e clima da organização (falta de uma supervisão eficaz; restrições aos comportamentos; política da empresa);

- VI. Relações dentro da organização (relações pobres com o chefe; colegas ou subordinados; dificuldades em delegar responsabilidade);
- VII. Relações da empresa com o mundo exterior (exigências da empresa versus família; exigências da empresa versus interesses pessoais).

2.4 As causas do stress

Ao longo dos pontos anteriores, já foram assinalados alguns fatores que podem desencadear o stress, neste ponto aprofundaremos as suas principais causas. Assim, o stress pode ser desencadeado por fatores sociais, pessoais e organizacionais.

Está relacionado com a interação do indivíduo, o trabalho e a organização do trabalho, tendo como base fatores sociais específicos (Melo, Rodolfo, & Caçoilas, 1993), que passamos a apresentar:

1. Fatores sociais

Os fatores sociais podem ser: o estatuto social, cortes orçamentais, individualização e mitos profissionais, estes fatores não estão diretamente ligados ao stress, mas de certa forma condicionam-no significativamente.

Estatuto social

Determinadas profissões viram o seu estatuto a ser desvalorizado, como é o caso do ensino, assistência de saúde e cuidados de saúde. Os profissionais destas áreas começam a sentir-se menos valorizados pela sociedade, o reflexo disso é o seu baixo salário.

Cortes orçamentais

Em toda a Europa houve cortes no orçamento, nomeadamente no setor público (saúde e ensino), isso originou uma maior carga horária de trabalho como consequência da falta de pessoal.

Individualização

Cada vez mais se vê a falta de importância de valores sociais tradicionais, como a família, a igreja e a vizinhança, isso resultou num maior isolamento social.

Mitos profissionais

Existem alguns mitos profissionais que tornam as pessoas mais vulneráveis ao stress:

- Mito da competência (assim que acabam a faculdade estão aptos para começarem a trabalhar);
- Mito da autonomia (cada um é o seu próprio chefe, podendo tomar decisões sozinho);
- Mitos da realização profissional (trabalhar com outras pessoas é apaixonante, estimulante, um desafio permanente e influencia a personalidade);
- Mito da camaradagem (trabalhar sempre num ambiente entre colegas harmoniosamente em equipa).

Na prática, sabemos que as coisas são um pouco diferentes, na maioria das empresas o trabalho é rotineiro e dificilmente pode ser considerado motivo de realização pessoal. Têm que ser os próprios a resolver os seus problemas, surgem conflitos com os colegas e na realidade a maioria dos patrões são agressivos. Na maioria das vezes, o colaborador está confiante que consegue realizar as tarefas sozinho, mas por falta de experiência e segurança, essas não são realizadas com sucesso. Esta insegurança provoca stress.

2. Fatores pessoais

Os fatores pessoais podem ser: os antecedentes pessoais, as expectativas profissionais e a personalidade, estes desempenham um papel importante na manifestação de stress.

Antecedentes pessoais

O stress é mais frequente em mulheres casadas com filhos e que trabalham, em estudantes, pessoas com cargos elevados e com muita responsabilidade e em indivíduos profissionalmente insatisfeitos. Então é natural que exista uma relação entre o stress e os antecedentes pessoais.

Expectativas do trabalho

Frequentemente existem falsas expectativas. O stress pode ser descrito como um processo de decepção gradual, as grandes expectativas são arrastadas para a realidade.

Personalidade

Todas as pessoas têm a sua forma de resolver os seus problemas, tendo reações diferentes à mesma situação. Existem estudos que provam que pessoas com determinada personalidade estão mais propensas a esgotam-se mais cedo, como o caso de pessoas com falta de confiança que procuram a causa do problema nelas próprias.

3. Fatores relacionados com a atividade profissional

Podemos identificar três fatores relacionados com o stress, são estes, elevado volume de trabalho, problemas decorrentes de não clarificação de funções e más relações pessoais. O stress também pode estar associado ao modo como o trabalho está organizado (falta de oportunidade para a iniciativa individual e a inexistência de *feedback*).

Relacionamento emocional

Quando o indivíduo está a atravessar fases como doença, separação, divórcio, luto, ou qualquer outro tipo de sofrimento, é esgotante, dado que o relacionamento é sempre desigual. Este relacionamento desigual pode levar a um pano de fundo para o stress emocional. É o caso de pessoas emocionalmente dependentes das outras, que não acreditam nas suas capacidades e caracterizam-se como inseguras.

Stress físico

Existem determinados profissionais que apresentam não só um stress psicológico, mas nomeadamente stress físico, não conduz para o esgotamento, mas contribui para a sensação de fadiga física e, assim, indiretamente para o esgotamento emocional.

4. Fatores organizacionais

Pressão do trabalho e falta de pessoal

Vários estudos mostram que o stress está ligado à pressão do trabalho, por exemplo, muitas vezes não há recrutamento de pessoal para substituir os colaboradores de licença de maternidade/paternidade. A falta de pessoal leva a que os outros colaboradores tenham demasiado trabalho em pouco tempo, isso também afeta a qualidade do trabalho. A falta de tempo leva a que não haja formação adequada. Assim, a excesso de trabalho acabará por produzir sintomas de esgotamento provocando stress.

Perspetivas de carreira

A ausência de perspectiva de carreira contribui para o *stress*, por exemplo, no ensino, o trabalho do professor é sempre o mesmo e as oportunidades de promoção são limitadas.

Autonomia

Em determinadas profissões, não há oportunidade para desenvolver a autonomia, como as linhas de montagem, pois o trabalho é sempre o mesmo, com certas regras e não há forma de adaptar a realização de uma tarefa a desejos e exigências pessoais.

Clarificação de funções

Em Portugal, ainda existe muito a falta de *feedback* e a incerteza como se desempenham determinadas tarefas. Muitas vezes o único *feedback* que existe é negativo. O colaborador precisa de um *feedback* adequado de forma a poder realizar o seu trabalho com satisfação.

Relações sociais e apoio

O apoio social contribui muitas vezes para o esclarecimento da clarificação de funções. Contudo, o apoio dos colegas ou da hierarquia pode provocar conflitos com a própria pessoa, ou seja, a pessoa pode sentir-se incapaz para resolver determinados problemas, nomeadamente em pessoas com baixa autoestima pode tornar-se grave.

Burocracia

Quando as pessoas têm que obedecer a regras e diretrizes rígidas sentem-se cercadas no exercício do seu trabalho. Algumas dessas diretrizes podem ser desmotivadoras. A obrigação de executar tarefas administrativas ou muito repetitivas aumenta a frustração. O *stress* é mais frequente nas organizações de maior dimensão.

Condições de trabalho

As más condições de trabalho (maus horários, prestações irregulares, trabalho por turnos e horas extraordinárias frequentes) produzem um elevado grau de *stress* não só para o colaborador, mas também para a sua família.

Podemos ainda indicar outros fatores, pois segundo Serra (2011), existem razões suficientes para as organizações estarem preocupadas com o facto de um número elevado de trabalhadores correrem o risco de stress. O stress pode levar a problemas e perturbações de ordem física, do consumo excessivo de tabaco, de álcool, redução da produtividade, perda de motivação no trabalho e ao absentismo.

A reação ao stress varia de pessoa para pessoa, pois depende da forma como reagem aos acontecimentos e em que fase da vida se encontram (Serra, 2011).

Há determinados fatores condicionantes de maior suscetibilidade e vulnerabilidade face ao stress, tais como:

- Estado de saúde física, mental e afetiva;
- Experiências e doenças anteriores;
- Estado de nutrição;
- Interação pessoa meio ambiente;
- Fatores genéticos;
- Intensidade e duração do stress noutras situações agudas ou crónicas;
- Tipos de personalidade;
- Características comportamentais (flexibilidade-rigidez, introversão-extroversão);
- Qualidade e grau de apoio social (casa, trabalho, grupo de amigos).

O indivíduo é menos vulnerável ao stress, quando se conhece, quando acredita em si, na sua capacidade de controlar os acontecimentos de vida, reconhece as mudanças como uma oportunidade e como um desafio mais do que uma ameaça (Serra, 2011).

Por sua vez, o indivíduo é mais vulnerável ao stress, quando é mais frágil, encara os problemas que surgem como uma ameaça, que se deixa invadir por um estado emocional desagradável, que reflete frequentemente no mesmo acontecimento e que utiliza apenas estratégias para lidar com a emoção que está a sentir nesse momento (Serra, 2011).

Do ponto de vista clínico, podem ser apontados: a nível fisiológico (hipertensão, doenças cardíacas, diabetes, etc.); a nível psicológico (ansiedade, depressão, flutuação do humor, etc.) (Serra, 2011).

O segundo critério para inclusão de uma boa prática veio do projeto PRIMA-EF – “Orientações do Modelo Europeu para a Gestão de Riscos Psicossociais”, onde se descreveu o stress laboral. Ao longo do projeto, três tipos de trabalho relacionados com intervenções de gestão de stress foram identificados, podendo ser definidos como: prevenção primária, secundária e terciária, que passamos a descrever:

- As abordagens de prevenção primária visam combater o stress laboral alterando a forma como o trabalho é organizado e gerido. Entre os exemplos, incluem-se a reformulação do trabalho, o desenvolvimento de sistemas de comunicação adequados e a revisão dos sistemas de avaliação;
- As abordagens de prevenção secundária têm como objetivo combater o stress laboral através do desenvolvimento de competências individuais na gestão do stress através da formação. Alguns exemplos destas abordagens incluem exercícios de relaxação e de gestão do tempo;
- As abordagens de prevenção terciária visam reduzir o impacto do stress laboral na saúde dos trabalhadores através do desenvolvimento de métodos e sistemas de reabilitação e de “regresso ao trabalho” apropriados, bem como de cuidados de saúde melhorados. Entre os exemplos, incluem-se a prestação de aconselhamento confidencial aos trabalhadores e formação cognitivo-comportamental.

2.5 Trabalho por turnos e stress

O trabalho por turno está de certa forma ligado ao stress, nomeadamente quando este inclui trabalho noturno e turnos rotativos, este afeta tanto a nível social com a nível psicológico.

O modelo de stress de Rutenfranz (1976, citado por Silva, 2012) descreve a relação entre trabalho por turnos e o surgimento de vários problemas. Está relacionado com as alterações nos horários do ciclo sono-vigília, que derivam dos horários do trabalho por turnos. Os processos de ajustamento dos ritmos circadianos às mudanças temporais provocadas pelos horários de trabalho mantêm uma situação de stress até que esse processo ocorra. Pode ocorrer uma diminuição do bem-estar ao nível social e familiar.

Ross e Altmeier (1994, citados por Serra, 2011) referem que nos países industrializados, 20% dos trabalhos são por turnos, este gera dificuldades a vários níveis. A nível da sociedade, cria dificuldades no convívio social e no acesso a bens de consumo, porque está orientado para o dia e não para a noite. A nível familiar, pode trazer dificuldades na supervisão e educação dos filhos e na vida doméstica. A nível conjugal, pode existir um desencontro do casal, problemas na comunicação e ajustamento sexual. O trabalho por turnos, para além destes desajustes, também interfere com o relógio interno

do indivíduo, ou seja, por vezes os ritmos circadianos são alterados e se a mudança de turno for muito rápida, traz dificuldades substanciais de adaptação.

Ono, Watanake, Kaneko, Matsumoto e Miyao (1991, citados por Serra, 2011) realizaram um estudo em colaboradores de voos comerciais que trabalham por turnos. Comprovaram a presença de fadiga e dores musculares nas tripulações de voos internacionais. Estes sintomas resultam pelo facto de os ritmos estarem alterados, ou seja, o horário de trabalho obriga-os a trabalhar de noite, a terem longas horas de voo, dormirem pouco no avião, acordarem cedo e terem de suportar mudanças de horário devido ao fuso horário de certos países. O mesmo se observou nos colaboradores que realizam voos domésticos, que iniciam muito cedo ou chegam a horas tardias.

Apesar de existir um vasto estudo sobre trabalho por turnos, ainda não é possível fazer recomendação de qual é o melhor sistema de turnos. Para as pessoas que trabalham por turnos há uma grande fonte de stress. Estes têm tendência a queixar-se de fadiga, de problemas gastrointestinais (devido às mudanças dos hábitos alimentares), alterações dos ritmos circadiano biológicos e emocionais (alterações do ciclo sono/vigília) (Sutherland & Cooper, 1990, citados por Serra, 2011).

Durante o dia há um barulho natural, que para as pessoas que trabalham em turnos noturnos, passam a ter muito má qualidade do sono, dificuldade em começar a dormir e com muitas interrupções. Quando vão trabalhar, já vão cansados, sonolentos, desmotivados, correm maior risco de cometerem erros e de se exporem a acidentes de trabalho (Serra, 2011).

Num estudo realizado com motoristas de longo curso, que tinham três semanas seguidas de trabalho diurno e três semanas seguidas de trabalho noturno, concluem-se que havia um ajustamento mínimo no padrão de secreção de adrenalina após a mudanças para o turno de três semanas no trabalho noturno, mantendo-se no nível de adrenalina elevado durante o dia, na altura em que deviam estar a dormir. O autor sugere que este fenómeno pode ser a fonte de alterações do sono (Akerstedt, 1977).

Em suma, o trabalho por turnos pode constituir um fator de stress e de má adaptação à atividade profissional (Serra, 2011).

2.6 Evolução do termo *burnout*

Nos anos 70, nos Estados Unidos surgiu o conceito *burnout*, com o objetivo de explicar o processo de deterioração nos cuidados e atenção profissional nos trabalhadores.

Este termo tem vindo a dar resposta ao stress laboral. Não existe consenso no que diz respeito à sua definição, contudo é considerado que esta síndrome surge em resposta ao stress laboral (Silva, 2000).

O autor Freudenberg (1974) introduziu o termo *burnout* na literatura científica, como forma de descrever uma síndrome que fosse frequente nos colaboradores de saúde, como consequência de tensão emocional e de esforço elevado, resultado de um vasto contacto direto com pessoas, nomeadamente doentes. Assim, define *burnout* como um estado de fadiga ou frustração, como resultado da dedicação excessiva a uma tarefa ou trabalho, em que o indivíduo se confronta com a não realização das expectativas esperadas. Em geral, acompanhado de sentimentos de sobrecarga e perda de motivação para o trabalho.

Os primeiros estudos sobre *burnout* começaram por ser uma análise sobre a emoção, ou seja, como as pessoas entendiam os seus sentimentos e como lidavam com eles quando se tornam demasiado tensos. Dois constructos na literatura médica pareciam pertinentes, primeiro era “a preocupação desapegada”, que se referia ao ideal da profissão médica de misturar compaixão com a distância emocional e o segundo era a desumanização em autodefesa, que se refere ao processo de proteger-se dos sentimentos negativos (Maslach, 1993; Lief & Fox, 1963 & Zimbardo, 1970, citados por Maslach, 1998).

Nos anos 80, houve um grande interesse por este tema, alargando-se por diversas profissões de ajuda e de ensino, surgindo então o *burnout* como resposta às tensões emocionais relacionadas com o trabalho (Pires, Mateus, & Câmara, 2004, citados por Roque & Soares, 2012).

Burnout foi inicialmente um conceito utilizado para coisas distintas. Contudo, houve um consenso sobre três dimensões centrais de *burnout* (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal no trabalho) (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

2.7 Definição de *burnout*

O *burnout* pode ser definido como um estado de esgotamento físico, emocional e mental provocado pela implicação ao longo do tempo em situações que são emocionalmente exigentes (Harrison, 1999, citado por Carlotto, 2002).

O estudo de *burnout* é um processo que se desenrola ao longo do tempo. O *burnout* é uma consequência do stress no trabalho (Leiter, 1993, citado por Melo, Gomes & Cruz, 1999). Pode-se desenvolver num problema psicológico, mas que por si só não constitui uma desordem mental (Paine, 1982, citado por Melo, Gomes, & Cruz).

Segundo Maslach, Jackson e Leiter (1996), *burnout* é um síndrome psicológico que pode ocorrer entre indivíduos que trabalham com outras pessoas. Um aspeto importante da síndrome de *burnout* é o aumento do sentimento de exaustão emocional, à medida que os recursos emocionais se esgotam, ou seja, os trabalhadores não se sentem mais capazes a nível psicológico de dar mais pelo seu trabalho. Outro aspeto é o desenvolvimento de despersonalização (atitudes e sentimentos negativos).

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) salientam ainda que, nas diversas definições que surgiram referentes ao *burnout*, todas encontram no mínimo cinco elementos comuns, apesar de existirem certos pontos divergentes:

- 1) a ênfase nos sintomas comportamentais e mentais e não nos sintomas físicos;
- 2) a relação dos sintomas com o trabalho;
- 3) o predomínio de sintomas relacionados a exaustão mental e emocional, fadiga e depressão;
- 4) a diminuição da efetividade e desempenho no trabalho, que ocorre por causa de atitudes e comportamentos negativos;
- 5) os sintomas manifestam-se em pessoas “comuns” que não sofriam de distúrbios psicopatológicos antes de surgir a síndrome.

2.8 Causas do *burnout* e seus fatores de risco

A síndrome de *burnout* pode estar presente tanto por um excessivo grau de exigências como por escassez de recursos. Existe um seguimento de possíveis fatores de risco associados ao desenvolvimento do *burnout*, fatores esses, que Maslach *et al.*, (2001) dividiu em situacionais e individuais.

2.8.1 Fatores situacionais

Características laborais:

- Demasiado trabalho para o tempo disponível;
- Conflito de papéis (o indivíduo tem que efetuar ações conflituosas entre si);

- Ambiguidade de papéis (há falta de informação adequada; o indivíduo não sabe o que esperam dele);
- Falta de suporte social;
- Falta de suporte por parte dos superiores hierárquicos;
- Falta de *feedback* pelo trabalho desenvolvido;
- Falta de participação nas tomadas de decisão;
- Falta de autonomia.

Características ocupacionais:

- Problema na interação com a função;
- Conflitos entre colegas.

Características organizacionais:

- Violação do contrato psicológico (que se traduz por uma falta de reciprocidade do empregador perante o esforço do colaborador. Isto é, se por um lado os empregados têm que despende mais tempo, têm de se esforçar mais e têm de ser flexíveis, por outro lado, têm menos oportunidades de promoção na carreira e menos segurança no trabalho).

2.8.2 Fatores individuais

Características demográficas:

- Juventude (colaboradores jovens têm níveis mais elevados de *burnout* do que aqueles acima dos 30 ou 40 anos);
- Género masculino (têm tendência a apresentar valores mais elevados de despersonalização);
- Género feminino (têm tendência a apresentar valores mais elevados de exaustão emocional);
- Em pessoas solteiras (em especial os homens);
- Níveis académicos elevados.

Características de personalidade:

- Níveis baixos de vigor;
- Pessoas que tem uma forma de atribuição de responsabilidade externa;
- *Coping* defensivo e passivo;

- Tendências neuróticas;
- Atitudes perante o trabalho;
- Indivíduos idealistas, com expectativas altas.

2.9 Consequências do *burnout*

O *burnout* tem sido considerado um problema de ordem social e de grande relevância, já que seus custos organizacionais vem aumentando e existe cada vez mais trabalhadores afetados, envolve sentimentos e atitudes negativos, que implica alterações, problemas e disfunções psicofisiológicas para o indivíduo e para a própria empresa (Silva, 2000).

As consequências do *burnout* são tão graves para o colaborador como para a empresa (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

O grupo de pessoas mais afetado pelo *burnout* são indivíduos que têm grandes expectativas, cheias de idealismo e de boas intenções, esperançosas e dedicadas (Serra, 2011).

Qualquer pessoa pode sentir stress, mas só as pessoas que têm uma perspectiva de carreira muito elevada, com motivação e investimento pessoal é que passam por uma experiência de *burnout*, por sua vez, os indivíduos que têm uma carreira só por dinheiro enfrentam apenas níveis de stress, não sendo atingidos por *burnout*. Esta situação pode acontecer em ambientes de trabalho em que não se dá o valor justo ao trabalho do colaborador e há conflitos com os colegas (Pines, 1993, citado por Serra, 2011).

Outros sintomas relacionados com *burnout* são, por exemplo, sentimento de conflito entre o self-verdadeiro e um self falso, cinismo, irritabilidade e impaciência, distanciamento emocional, aborrecimento, sentimentos de onipotência, vivências paranoides, depressão e múltiplas queixas psicossomáticas. Quando há um conflito interno que desgasta as energias e reduz a vitalidade e capacidade funcional, leva a um desajustamento entre expectativas e realidade (Tecedeiro, 2010).

Cinco elementos comuns no *burnout* (Maslach & Schaufeli, 1993, citados por Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001):

- a) Predominância de sintomas disfóricos, como exaustão mental e emocional, fadiga e depressão;
- b) A ênfase está nos sintomas mentais e comportamentais mais do que nos físicos;

- c) Os sintomas de *burnout* estão diretamente ligados com o trabalho;
- d) Os sintomas manifestação em pessoas “normais” que não sofriam de psicopatologias;
- e) Diminuição da eficácia no desempenho do trabalho.

O esgotamento no trabalho é uma resposta prolongada aos *stressores* interpessoais no trabalho, as três principais dimensões são sentimentos de cinismo, distanciamento do trabalho e uma sensação de ineficiência e fracasso (Maslach & Jackson, 1981, Maslach, 1982; Maslach & Leiter, 1997, citados por Maslach, 1998). Algumas pessoas podem deixar o trabalho por essas razões, outras permanecerão, mas não vão produzir da mesma forma. Por muitos anos o *burnout* foi reconhecido como um risco ocupacional para diversas profissões viradas para serviços humanos, como por exemplo, educação e assistência médica.

A exaustão é o centro do termo *burnout* e o sintoma que mais se manifesta (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

O indivíduo afetado pelo *burnout* tem menos interesses em práticas inovadoras e apresenta um desgaste quando lhe é exigido criatividade e um maior comprometimento com o trabalho.

Alguns autores como Mitchell e Barthollo (2016, citados por Cândido & Rocha Souza, 2016) apresentam os sintomas entendidos em três fases:

Fase do aviso: os primeiros sinais são de natureza emocional, como ansiedade, depressão, tédio, apatia e fadiga emocional. Estes podem levar até um ano para aparecer e pequenas mudanças na rotina da pessoa podem reverter os sintomas.

Fase dos sintomas moderados: se os sintomas da primeira fase forem ignorados, esses podem-se agravar e trazem consigo outros sintomas físicos, como: distúrbios do sono, dores de cabeça, dores musculares, fadiga física e emocional, irritabilidade, isolamento e depressão.

Fase da consolidação: experienciam-se sintomas como fadiga emocional e física generalizada, abuso de substâncias como álcool, medicamentos e tabaco, hipertensão.

Segundo Benevides-Pereira (2002), pode-se subdividir os sintomas em físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos. O indivíduo com a síndrome de *burnout* não deve necessariamente demonstrar todos estes sintomas. O grau, tipo e o número de manifestações apresentadas dependerá da configuração de fatores individuais, fatores ambientais e a etapa em que a pessoa se encontre no processo de desenvolvimento da

síndrome. Pode-se notar que vários destes sintomas também são característicos do stress, contudo, os que se referem aos distúrbios defensivos são os mais frequentes apresentados no processo de *burnout*. (conforme tabela 1).

Tabela 1: Resumo da sintomatologia do *burnout* (Adaptado de Benevides-Pereira,2002, pag.44)

<p>Os sintomas físicos são:</p> <p>Fadiga constante e progressiva;</p> <p>Dores musculares;</p> <p>Distúrbios de sono;</p> <p>Cefaleias, enxaquecas;</p> <p>Perturbações gastrointestinais;</p> <p>Imunodeficiência;</p> <p>Transtornos cardiovasculares;</p> <p>Distúrbios do sistema respiratório;</p> <p>Disfunções sexuais;</p> <p>Alterações menstruais nas mulheres.</p>	<p>Os sintomas psíquicos são:</p> <p>Falta de atenção, concentração;</p> <p>Lentificação do pensamento;</p> <p>Sentimento de alienação;</p> <p>Sentimento de solidão;</p> <p>Sentimento de impotência;</p> <p>Labilidade emocional;</p> <p>Dificuldade de auto-aceitação, baixa auto-estima;</p> <p>Astenia, desânimo, disforia, depressão;</p> <p>Desconfiança, paranoia.</p>
<p>Os sintomas comportamentais são:</p> <p>Negligência ou escrúpulo excessivo;</p> <p>Irritabilidade;</p> <p>Incremento da agressividade;</p> <p>Incapacidade para relaxar;</p> <p>Dificuldade na aceitação de mudanças;</p> <p>Perda de iniciativa;</p> <p>Aumento do consumo de substâncias;</p> <p>Comportamento de alto risco.</p>	<p>Os sintomas defensivos são:</p> <p>Tendência ao isolamento;</p> <p>Sentimento de onnipotência;</p> <p>Perda do interesse pelo trabalho ou lazer;</p> <p>Absenteísmo;</p> <p>Ímpetos de abandonar ao trabalho;</p> <p>Ironia, cinismo.</p>

O *burnout* está relacionado com o stress excessivo no trabalho, tratando-se de um desgaste físico e psicológico, que de certa forma está interligado com o trabalho por turnos e noturnos, devido a rotatividade dos turnos, à mudança dos hábitos de descanso e de trabalho. Pode haver uma má adaptação do colaborador ao trabalho e à organização.

Parte II: Estudio empírico

Capítulo 3. Metodologia da investigação

Segundo Fortin (2009), a metodologia da investigação refere-se ao “plano lógico criado pelo investigador com vista a obter respostas válidas às questões de investigação”.

Neste capítulo apresentamos os objetivos e o tipo de estudo e respetivas hipóteses de investigação, as variáveis, população e a amostra, os métodos e técnicas de recolha de dados e por último, os procedimentos de recolha e análise desses mesmos dados.

3.1 Objetivos e tipo de estudo

O objetivo do estudo harmoniza-se com o grau de avanço dos conhecimentos e é também afetado pela natureza da investigação, que visa o seu desenvolvimento e a verificação da teoria (Fortin, 2009).

Objetivo geral do estudo consiste em avaliar a relação entre trabalho por turnos e os níveis de stress/*burnout* dos colaboradores de uma empresa industrial de têxteis. Pretendeu-se ainda analisar a associação do *burnout* com variáveis sociodemográficas e de carácter laboral. Esta investigação pretendeu atingir os seguintes objetivos específicos:

1. Caracterizar a amostra que se pretende estudar de acordo com as variáveis sociodemográficas;
2. Avaliar a associação entre o *burnout* e as variáveis sociodemográficas;
3. Verificar a existência de níveis de *burnout* nos trabalhadores por turnos;

Tendo em conta ao objetivo e a questão para a presente investigação, optamos por uma investigação quantitativa, descritiva, correlacional e transversal.

Segundo Fortin (2009), a investigação quantitativa é um processo sistemático de recolha de dados observáveis e quantificáveis. É baseado na observação de factos objetivos, de acontecimentos e de fenómenos que existem independentemente do investigador. Este estudo é correlacional, uma vez que consiste em examinar a relação entre variáveis.

A estatística descritiva consiste na recolha, organização, análise e interpretação de dados empíricos, através da elaboração de instrumentos adequados (Martinez & Ferreira, 2008).

A estatística transversal é quando um estudo é realizado num determinado período de tempo (Alencar, 2012).

3.2 Hipóteses de investigação

Uma hipótese é um enunciado formal das relações previstas entre duas ou mais variáveis. A hipótese combina o problema e o objetivo numa explicação ou predição clara dos resultados esperados de um estudo (Fortin, 2009)

Hipótese 1: Há relação entre o trabalho por turnos e o *burnout*.

Hipótese 2: Há relação entre a idade dos colaboradores e o *burnout*.

Hipótese 3: Há relação entre o género dos colaboradores e o *burnout*.

Hipótese 4: Há relação entre a existência (ou não) de filhos dos colaboradores e o *burnout*.

Hipótese 5: Há relação o estado civil dos colaboradores e o *burnout*.

Hipótese 6: Há relação entre as habilitações literárias e o *burnout*.

Hipótese 7: Há relação entre os anos de serviço na empresa e o *burnout*.

Hipótese 8: Há relação entre a situação contratual e o *burnout*.

Hipótese 9: Há relação entre a função desempenhada e o *burnout*.

3.3 Variáveis

As variáveis são qualidades, propriedades ou características de objetivos, de pessoas ou de situações que são estudadas numa investigação.

As variáveis independentes é a que o investigador manipula num estudo experimental para medir o seu efeito na variável dependente. A variável dependente é muitas vezes chamada o tratamento ou a intervenção, ou simplesmente a variável experimental (Fortin,2009)

Neste estudo são apresentadas variáveis independentes e dependentes, as **variáveis independentes:** idade, género, estado civil, habilitações literárias, números de filhos, tipo de turnos, vínculo profissional, ano de serviço na empresa. **Variáveis dependentes:** *burnout*.

3.4 População e amostra

A população é uma coleção de elementos ou sujeitos que partilham características comuns, definidas por conjunto de critérios. O elemento é a unidade de base da população

junto da qual a informação é recolhida. A população alvo é constituída pelos elementos que satisfazem os critérios de seleção definidos antecipadamente e para as quais o investigador deseja fazer generalização (Fortin 2009)

A mesma autora afirma que a amostra é um subconjunto de uma população ou de um grupo de sujeitos que fazem parte de uma mesma população. As características da população devem estar presentes na amostra selecionada.

Na presente investigação, os questionários foram aplicados a uma amostra por conveniência por 184 colaboradores com horário de trabalho por turnos, de uma empresa industrial de têxteis situada na zona centro do país.

3.4.1. Caraterização da amostra

Conforme apresentado na Tabela 2, a amostra total é constituída por 184 participantes, dos quais 97 são do género masculino (52,7%) e 87 do género feminino (47,3%).

Tabela 2: Frequência e percentagem dos participantes por género

Género	Amostra (n = 184)	
	N	%
Masculino	97	52,7%
Feminino	87	47,3%

Os participantes apresentam uma idade mínima de 19 anos e máxima de 60 anos, com uma média de 34,33 e desvio padrão de 9,37.

Na tabela 3, apresentam-se os dados de caraterização da amostra relativamente ao Mínimo, Máximo, Média e Desvio Padrão da idade por género. Os participantes do género masculino apresentam a idade mínima de 20, máxima 59, a média de 33,25 e o desvio padrão de 8,99; o género feminino a idade mínima é de 19, a máxima 60, a média é 35,53 e o desvio padrão é 9,68.

Tabela 3: Mínimo, máximo, média e desvio padrão por género

	Amostra (n = 184)			
	Mínimo	Máximo	Média	DP
Masculino	20	59	33,25	8,99
Feminino	19	60	35,53	9,68

Na tabela 4 está apresentada a frequência e percentagem relativamente aos dados sociodemográficos dos participantes: existência de filhos, estado civil e habilitações literárias.

Verifica-se que a maioria tem filho (n= 100), vive em união de facto (n= 67) ou é solteiro (n= 66) e têm o ensino secundário (n= 99) e o 3º ciclo (n= 60).

Tabela 4: Frequência e percentagem dos dados sociodemográficos

	n	%
Filhos		
Sim	100	54,3%
Não	84	45,7%
Estado Civil		
Solteiro	66	35,9%
Casado	20	10,9%
União de facto	67	36,4%
Divorciado/Separado	12	6,5%
Viúvo	1	0,5%
Habilitações Académicas		
1º ciclo (4ºano)	2	1,1%
2º ciclo (6ºano)	9	4,9%
3º ciclo (9ºano)	60	32,6%
Ensino Secundário (12ºano)	99	53,9%
Licenciatura	11	6%
Mestrado	2	1,1%
Doutoramento	1	0,5%

Na tabela 5, está apresentada a frequência e percentagem relativamente aos dados laborais dos participantes (tipo de turno, vínculo profissional, departamento e tempo de serviço na empresa).

Como se pode verificar, o turno com mais colaboradores é o rotativo (n= 143), em relação ao vínculo profissional, contrato a termo certo (n= 96) e temporário (n= 58), o departamento em que participaram mais colaboradores foi a inspeção (n= 30) e as confeções e o acabamento com (n= 28). Existem mais colaboradores a trabalhar nesta empresa há 1-5 anos de serviço (n= 110).

Tabela 5: Frequência e percentagem dos dados laborais

	n	%
Turno		
Fixo	40	21,7
Rotativo	143	77,7
Não respondeu	1	0,5
Vínculo Profissional		
Contrato termo certo	96	52,2
Contrato termo incerto	15	8,2
Contrato sem termo	58	31,5
Temporário	3	1,6
Estágio Profissional (9meses)	1	0,5
Não respondeu	9	4,9
Departamento		
Marketing	1	0,5
Laminagem	3	1,6
Malharia circular	2	1,1
Logística	17	9,2
Produção	6	3,3
Inspeção	30	16,3
Urdimento	11	6,0
Corte	5	2,7
Qualidade	1	0,5
Confeções	28	15,2
Acabamento	28	15,5
Extrusão	8	4,3
Tecelagem	15	8,2

Manutenção	1	0,5
Laboratório	10	5,4
Malharia Ketlen	3	1,6
Tinturaria	13	7,1
Recursos Humanos	1	0,5
Anos de serviço		
1 -5 anos	110	59,8
6-10 anos	29	15,8
11-16 anos	21	11,4
17-26 anos	11	6,00
Não respondeu	7	7,1

3.5 Métodos e técnicas de recolha de dados

No presente estudo, a técnica utilizada foi o questionário, com vista a determinar tendências e identificar associações significantes entre as variáveis dependentes e as variáveis independentes.

O questionário é “um instrumento de medida que traduz os objetivos de um estudo com variáveis mensuráveis. Ajuda a organizar, a normalizar e a controlar dados, de tal forma que as informações procuradas possam ser colhidas de uma maneira rigorosa” (Fortin, 2009).

O questionário aplicado está dividido em duas partes. Na primeira parte são recolhidos dados sociodemográficos e profissionais na segunda parte é aplicado o *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI-PT). O questionário sociodemográfico foi elaborado por nós e visa caracterizar a amostra (Anexo 1).

Para analisar o *burnout* escolhemos o *CBI- Questionário de Copenhagen Burnout Inventory – PT* Fonte 2011, que se baseia em três dimensões: pessoal (genérico, isto é, representando o quanto o indivíduo se sente cansado ou exausto, de maneira geral), ligado ao trabalho (o grau de exaustão física ou psicológica, que é percebida pelo sujeito como relacionada ao trabalho) e ligado à função (ou seja, o quanto a exaustão da pessoa é atribuída à sua função).

Segundo Fonte (2011), o CBI-PT é um questionário constituído por treze questões que avaliam o *burnout*, segundo três dimensões (Anexo 1):

- O *burnout* pessoal: avalia o grau de exaustão física, psicológica e da exaustão experienciada pela pessoa. Refere-se aos sintomas gerais de exaustão física ou mental, que nem sempre estão relacionados com uma determinada situação em particular no ambiente de trabalho e aplica-se a todos os trabalhadores. Esta dimensão é constituída por seis (6) questões;
- O *burnout* relacionado com o trabalho: analisa o grau de fadiga física e psicológica e a exaustão que é percebida pela pessoa em relação ao seu trabalho. Diz respeito aos sintomas de exaustão que estão relacionados com o trabalho da pessoa e aplica-se a todos os trabalhadores. Esta dimensão é constituída por sete (7) questões;
- O *burnout* relacionado com a função: avalia o grau de fadiga física e psicológica e de exaustão relacionados com o trabalho em interação com a função. Esta dimensão é constituída por seis (6) questões.

A frequência com que cada sentimento ocorre no *burnout* pessoal é avaliada numa escala com seis opções (as primeiras seis questões dos questionários), que varia entre (0) “Nunca/quase nunca” e cem (100) “Sempre”.

A frequência com que cada sentimento ocorre no *burnout* relacionado com o trabalho é avaliada numa escala com sete opções, que varia da seguinte forma: nas primeiras três questões 0 “Muito pouco” e 100 “Muito”. Nas próximas três questões 0 “nunca/quase sempre” e 100 “sempre”, na última questão os *scores* são invertidos, 0 “Sempre” e 100 “Nunca/quase nunca”.

A frequência com que ocorre o *burnout* relacionado com a função é avaliada numa escala com seis opções, que varia da seguinte forma: as primeiras quatro questões “Muito” 100 e “Muito pouco” 0 e nas duas últimas questões “Sempre” 100 e “Nunca/quase nunca” 0.

A pontuação total de cada uma das três escalas é a média dos *scores* dos itens. Se forem respondidos menos de três questões em cada escala, o questionário é classificado como não respondido. Considera-se como um elevado nível de *burnout*, para cada escala, os valores iguais ou superiores a 50 pontos.

No que respeita à fidelidade dos instrumentos, o CBI-PT (Fonte, 2011), versão traduzida do instrumento para a população portuguesa, e que foi utilizada nesta investigação, o alfa de *Cronbach* é de 0,85 para o *burnout* pessoal, 0,87 para o *burnout* relacionado com o trabalho e 0,84 para o *burnout* relacionado com a função.

3.6 Procedimentos de recolha e análise de dados

Para o nosso estudo, foi utilizada uma adaptação do CBI-PT, já traduzida para a população portuguesa, a primeira fase dos procedimentos consistiu no envio de *e-mail* ao autor, ao qual foi feito um pedido para utilizar o instrumento, ao qual obtivemos autorização (Anexo 2).

Para ir ao encontro dos objetivos do nosso estudo recorreremos a uma amostra por conveniência, de uma empresa multinacional do setor industrial e têxtil, sediada no distrito de Viseu, concelho de Nelas. Para o efeito, foi enviado um *e-mail* a explicar os objetivos e propósitos da investigação.

Foi agendada uma reunião com a Diretora de Recursos Humanos para procedermos à aplicação dos questionários. Os trabalhadores foram informados sobre os objetivos da investigação, sendo solicitado aos colaboradores participar de forma livre na investigação, garantindo o anonimato e a confidencialidade no tratamento dos dados recolhidos.

A informação foi recolhida durante a última semana de abril de 2019. Quando preenchidos os questionários, estes foram entregues ao seu responsável de secção e posteriormente à Diretora de Recursos Humanos.

A partir desta etapa, procedemos ao tratamento dos dados, começando pela construção e preenchimento da base de dados e seguidamente interpretação e discussão dos mesmos.

Os dados obtidos foram recolhidos anonimamente, numerados e introduzidos em base de dados no programa estatísticos IBM SPSS versão 23.0 (IBM Corporation, New York, USA). A análise dos dados obteve-se por estatística descritiva e inferencial.

A análise descritiva envolve a organização e a recolha, análise e interpretação de dados empíricos, através da criação de instrumentos adequados, como por exemplo, tabelas e gráficos, que visem a mera descrição da realidade. Já na estatística inferencial, procura-se retirar conclusões para a população em geral, com base na análise dos resultados obtidos para um ou mais subconjuntos (amostras) (Martinez & Ferreira, 2008).

A amostra segue uma distribuição normal nas variáveis em estudo, foram utilizados os seguintes testes paramétricos: Coeficiente de Correlação de Pearson, o Teste T Student e o Teste ANOVA.

O Teste T Student é um teste paramétrico que, no caso de uma amostra, testa se uma média populacional é ou não igual a um determinado valor, a partir da estimativa

obtida de uma amostra aleatória, ou serve também para testar se as médias de duas populações são ou não significativamente diferentes (Martinez & Ferreira, 2008).

O Teste ANOVA é utilizado para comparar a média de duas ou mais populações de onde são extraídas amostras aleatórias e independentes. Este teste compara a variância dentro das amostras ou grupos (Martinez & Ferreira, 2008).

Capítulo 4. Apresentação, análise e discussão dos resultados

Neste capítulo, começamos por fazer a descrição dos resultados obtidos com os dados observados através dos questionários. Seguidamente, faremos uma discussão desses resultados de acordo com a revisão da literatura e as hipóteses de investigação. A discussão dos resultados permite destacar os dados mais significativos que foram encontrados.

4.1 Análise descritiva

4.1.1 Análise da prevalência de *burnout* na amostra

Na seguinte Tabela 6, estão apresentados os parâmetros do Mínimo, Máximo, Média e Desvio Padrão do *burnout* (total) e das suas subdimensões. Tendo em consideração que a escala de medição do *burnout* (CBI) pode variar entre 0 e 100 pontos, sendo que se consideram como elevados níveis de *burnout* os valores (médias) iguais ou superiores a 50 pontos. Consideramos que os participantes evidenciam indicadores de elevados níveis de *burnout* no geral (média= 60,06). Ao analisar os itens do *burnout* pessoal, a média mais elevada diz respeito ao item 4 (com que frequência pensa “Eu não aguento mais isto”), com uma média de 3,96. Em relação ao *burnout* relacionado com o trabalho, o item 2 (sente-se esgotado por causa do seu trabalho) apresenta uma média de 3,49, por último no *burnout* relacionado com a função, o item 5 (está cansado de trabalhar nesta função) com um média de 3,53.

Tabela 6: Mínimo, máximo, média e desvio padrão do *burnout* e das suas subdimensões

	Mínimo	Máximo	Média	DP
<i>Burnout</i> (total)	21,00	107,00	60,06	16,17
<i>Burnout</i> Pessoal	6,00	65,00	18,48	8,01
1.Com que frequência se sente cansado/a?	1,00	5,00	2,48	0,78
2.Com que frequência se sente fisicamente exausto/o?	1,00	33,00	2,84	2,39
3.Com que frequência se sente emocionalmente exausto/a?	1,00	5,00	2,75	0,95

4.Com que frequência pensa “Eu não aguento mais isto?”	1,00	44,00	3,96	5,27
5.Com que frequência se sente fatigado/a?	1,00	22,00	2,87	1,64
6.Com que frequência se sente Frágil e suscetível a ficar doente?	1,00	44,00	3,71	3,19
Burnout Trabalho	8,00	64,00	22,11	7,66
1.O seu trabalho é emocionalmente desgastante?	1,00	11,00	2,89	1,20
2.Sente-se esgotado por causa do seu trabalho?	1,00	33,00	3,49	3,82
3.O seu trabalho deixa-o/a frustrado/a?	1,00	5,00	3,21	1,17
4.Sente-se esgotado/a no final de um dia de trabalho?	1,00	22,00	2,71	1,74
5.Sente-se exausto/a de manhã ao pensar em mais um dia de trabalho?	1,00	44,00	3,32	3,21
6.Sente que cada hora de trabalho é cansativa para si?	1,00	5,00	3,20	1,05
7.Tem energia suficiente para a família e os amigos durante o tempo de lazer?	1,00	5,00	3,33	1,02
Burnout Função	6,00	54,00	19,47	5,58
1.Acha difícil trabalhar nesta função?	1,00	5,00	3,36	1,06
2.Acha frustrante trabalhar nesta função?	1,00	5,00	3,52	1,08
3.Trabalhar nesta função deixa-o/a sem energia?	1,00	36,00	3,36	2,64
4.Sente que dá mais do que recebe quando trabalha nesta função?	1,00	5,00	2,47	1,15

5.Está cansado de trabalhar nesta função?	1,00	5,00	3,53	0,99
6.Alguma vez se questiona Quanto tempo conseguirá Continuar a trabalhar nesta função?	1,00	5,00	3,30	1,17

4.2 Análise inferencial

4.2.1 Análise da associação entre o *burnout* e a idade

Na tabela 7 está apresentada a associação do Coeficiente de Correlação de Pearson entre a idade e as três subdimensões do *burnout* (pessoal, relacionado com o trabalho, relacionado com a função). Os resultados indicam a não existência de associações significativas.

Tabela 7: Coeficiente de correlação de Pearson entre a idade e o *burnout* e as três subdimensões do *burnout*

	Idade
<i>Burnout</i> (Total)	-,148
<i>Burnout</i> Pessoal	-,119
<i>Burnout</i> Trabalho	-,094
<i>Burnout</i> Função	-,024

4.3 Análise da associação entre o *burnout* e o género

Recorreu-se ao Teste T Student para verificar a presença de diferenças entre o género e o *burnout* (total) e às suas subdimensões. Na tabela 8 verifica-se que não existem diferenças estatisticamente significativas, não confirmando a hipótese 3: há relação entre o género dos colaboradores e o *burnout*. O *burnout* no género feminino tem um valor mais baixo (média= 57,05) e o género masculino um valor mais elevado (média= 62,76).

Tabela 8: Teste T Student das variáveis em tudo por gênero

	Feminino (n=87)		Masculino (n=97)		<i>p</i>
	Média	DP	Média	DP	
<i>Burnout</i> (total)	57,05	15,61	62,76	16,27	,659
<i>Burnout</i> Pessoal	17,41	9,31	19,43	6,53	,274
<i>Burnout</i> Trabalho	20,48	6,40	23,58	8,40	,474
<i>Burnout</i> Função	19,75	5,11	19,75	5,98	,450

4.4 Análise da associação entre o *burnout* e a existência ou não de filhos

Teste T Student para verificar a presença de diferenças entre os grupos (com e sem filhos) relativamente ao *burnout* (total) e às suas subdimensões. Os resultados apresentados na Tabela 9, indicam que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos, ou seja, a hipótese 4: há relação entre a existência (ou não) de filhos dos colaboradores e o *burnout*, não se verifica.

Tabela 9: Teste T Student das variáveis em tudo por grupo com/sem filhos

	Com filhos (n=100)		Sem filhos (n=84)		<i>p</i>
	Média	DP	Média	DP	
<i>Burnout</i> total	58,75	15,20	61,62	17,21	,346
<i>Burnout</i> Pessoal	17,78	7,32	19,31	8,73	,216
<i>Burnout</i> Trabalho	21,65	6,90	22,67	8,49	,514
<i>Burnout</i> Função	19,32	4,93	19,64	6,29	,420

4.5 Análise da associação entre o *burnout* e o estado civil

Através da significância do Teste ANOVA, como apresentado na Tabela 10, podemos analisar que não existem diferenças estatisticamente significativas entre as categorias de estado civil relativamente ao *burnout* (total) e às subdimensões do *burnout*, a hipótese 5: há relação entre o estado civil dos colaboradores e o *burnout*, não se confirma.

Tabela 10: Teste ANOVA das variáveis em estudo por estado civil

		<i>Burnout</i> (total)	<i>Burnout</i> Pessoal	<i>Burnout</i> Trabalho	<i>Burnout</i> Função
Solteiro	Média	62,11	19,89	22,58	19,64
	DP	18,16	9,12	8,25	5,61
União de Facto	Média	60,52	17,76	23,05	19,72
	DP	15,09	6,50	8,09	6,18
Casado	Média	54,10	15,80	20,20	18,10
	DP	11,80	3,75	5,14	4,18
Divorciado/	Média	60,75	21,33	20,00	19,42
Separado	DP	16,76	14,46	6,35	5,33
Viúvo	Média	67,00	23,00	26,00	18,00
	DP				
	<i>p</i>	,418	,181	,488	,842

4.6 Análise da associação entre o *burnout* e as habilitações literárias

Recorreu-se ao Teste ANOVA para verificar a existência de diferenças entre os grupos no que diz respeito às habilitações literárias e, como indicado na tabela 11, podemos verificar que não existem diferenças estatisticamente significativas nas variáveis em estudo: *burnout* (total) e das suas subdimensões. Não se confirma a hipótese 6: Há relação entre as habilitações literárias e o *burnout*.

Tabela 11: Teste ANOVA das variáveis em estudo por habilitações literárias

		<i>Burnout</i> (Total)	<i>Burnout</i> Pessoal	<i>Burnout</i> Trabalho	<i>Burnout</i> Função
1º ciclo (4ºano)	Média	64,50	20,50	25,00	19,00
	DP	9,19	2,12	5,66	1,41
2º ciclo (6ºano)	Média	52,22	17,44	21,00	13,78
	DP	23,48	4,07	14,79	6,22
3º ciclo (9º ano)	Média	62,57	20,33	22,72	19,82
	DP	14,78	4,37	7,74	7,66
12ºano	Média	59,15	19,21	21,79	18,15
	DP	16,45	6,34	6,89	8,66
Licenciatura	Média	60,90	19,18	22,91	18,82
	DP	16,72	5,91	7,60	5,06
Mestrado	Média	60,50	21,50	23,50	15,50
	DP	4,95	4,95	2,12	2,12
Doutoramento	Média	51,00	26,00	11,00	14,00
	DP				
<i>P</i>		,576	,936	,268	,635

4.7 Análise da associação entre o *burnout* e o tempo de serviço na empresa

O Teste ANOVA, na tabela 12, podemos afirmar que não existem diferenças estatisticamente significativas nas variáveis em estudo: *burnout* (total) e das suas subdimensões. A hipótese 7: há relação entre os anos de serviço na empresa e o *burnout*, não se confirma.

Tabela 12: Teste ANOVA das variáveis em estudo por anos de serviço na empresa

		<i>Burnout</i> (Total)	<i>Burnout</i> Pessoal	<i>Burnout</i> Trabalho	<i>Burnout</i> Função
1 ano	Média	63,14	20,68	22,54	20,00
	DP	14,62	10,89	5,54	4,70
2 anos	Média	67,29	21,21	28,83	21,25
	DP	14,88	8,77	9,15	4,16
3 anos	Média	59,50	19,17	20,83	19,50
	DP	19,26	7,53	6,08	9,69
4 anos	Média	63,63	18,96	23,96	20,70
	DP	17,99	9,34	9,80	4,17
5 anos	Média	57,85	17,92	21,69	18,23
	DP	15,38	4,59	6,64	5,86
6 anos	Média	59,78	17,56	22,89	19,33
	DP	7,69	1,74	3,92	4,12
7 anos	Média	72,00	20,50	28,00	23,50
	DP	5,66	0,71	0,00	4,95
8 anos	Média	51,00	14,33	17,67	19,00
	DP	9,17	2,31	5,77	2,00

9 anos	Média	45,33	12,33	18,33	14,67
	DP	10,97	2,52	3,06	5,77
10 anos	Média	56,92	16,92	21,25	18,75
	DP	13,79	4,91	6,08	3,82
11 anos	Média	46,00	12,75	17,50	15,75
	DP	17,87	4,57	6,25	7,27
12 anos	Média	62,00	18,00	26,17	17,83
	DP	15,82	2,97	15,48	2,40
13 anos	Média	51,75	15,50	17,25	19,00
	DP	14,17	2,38	6,99	5,94
14 anos	Média	38,00	12,00	13,00	13,00
	DP				
15 anos	Média	50,80	13,80	18,40	18,60
	DP	19,72	5,85	6,62	6,11
16 anos	Média	65,00	12,00	27,00	26,00
	DP				
17 anos	Média	53,00	16,50	19,50	17,00
	DP	16,97	4,95	3,54	8,49
18 anos	Média	54,00	14,75	19,25	20,00
	DP	11,11	2,75	5,25	3,74
19 anos	Média	52,00	14,00	19,00	19,00
	DP				
22 anos	Média	58,00	18,00	21,00	19,00
	DP				
24 anos	Média	56,00	14,00	22,00	20,00

	DP				
26 anos	Média	51,50	15,50	17,50	18,50
	DP	21,92	3,54	7,78	10,61
<hr/>					
<i>p</i>		,391	,703	,676	,905

4.8 Análise de associação entre o *burnout* e o vínculo profissional

Conforme apresentado na Tabela 13, a significância do Teste ANOVA indica que não existem diferenças estatisticamente significativas entre o vínculo profissional relativamente ao *burnout* (total) e as subdimensões. A hipótese 8: há relação entre a situação contratual e o *burnout*, não se verifica.

Tabela 13: Teste ANOVA das variáveis em estudo por anos vínculo profissional

		<i>Burnout</i> (Total)	<i>Burnout</i> Pessoal	<i>Burnout</i> Trabalho	<i>Burnout</i> Função
Contrato termo certo	Média	62,30	19,53	22,95	19,82
	DP	16,53	9,24	7,92	6,09
Contrato termo incerto	Média	57,13	17,60	20,27	19,27
	DP	11,90	3,02	5,48	5,54
Contrato sem termo	Média	55,62	16,17	20,97	18,58
	DP	14,67	4,33	7,97	4,54
Temporário	Média	59,00	17,67	20,67	20,67
	DP	6,25	2,08	3,21	5,52
Efetivo	Média	42,50	11,00	16,50	15,00
	DP	13,44	4,24	3,54	5,66
Estágio Profissional	Média	86,00	27,00	32,00	27,00
	DP				

<i>p</i>	0,638	0,573	0,713	0,1
----------	-------	-------	-------	-----

4.9 Análise da associação entre o *burnout* e o tipo de turno

Com recurso ao Teste ANOVA, na Tabela 14, podemos verificar que não existem diferenças estatisticamente significativas entre o tipo de turnos e o *burnout* (total) e as subdimensões.

Tabela 14: Teste ANOVA das variáveis em estudo por tipo de turno

		<i>Burnout</i> (Total)	<i>Burnout</i> Pessoal	<i>Burnout</i> Trabalho	<i>Burnout</i> Função
Turno Fixo	Média	57,93	16,70	21,20	20,03
	DP	16,15	5,46	7,14	5,64
Turno Rotativo	Média	60,69	18,98	22,38	19,33
	DP	16,24	8,57	7,83	5,59
<i>p</i>		0,950	0,569	0,589	0,613

10. Discussão de resultados

O objetivo geral do estudo consistiu em verificar a existência de uma associação entre o *burnout* e o trabalho por turnos, também designado de rotativo, numa empresa do setor industrial têxtil. Pretendeu-se ainda verificar a associação do *burnout* com as variáveis sociodemográficas e de caráter laboral.

Ao realizar a comparação de médias e das correlações foi-nos permitido observar as medidas e tendências do *burnout* na categoria profissional, como variável dependente, entre as variáveis sociodemográficas e laborais independentes. Deste modo, procurando conferir se as variáveis influenciam ou não o *burnout* e, também, as suas três subdimensões.

Através da revisão da literatura, apuramos que, os estudos têm demonstrado alguma influência das variáveis sociodemográficas e laborais na prevalência de *burnout* (Maslach et al., 2001; Benevides-Pereira, 2002; Queirós, 2005; Maslach e Jackson, 1981; Freudenberg, 1974; Carlotto, 2001). É importante referir que estes estudos foram baseados em investigações realizadas em profissionais de serviços humanos sendo poucos os estudos aplicados a outras categorias profissionais.

Benevides-Pereira (2002) refere, quanto às características laborais (médicos, enfermeiros, professores, psicólogos, bombeiros), que a incidência do *burnout* é superior, mas todas as profissões com sobrecarga de trabalho e com algumas exigências estão ligadas ao síndrome.

Tendo em conta os objetivos específicos do presente estudo, sendo o primeiro objetivo caracterizar a amostra, esta é constituída por 184 colaboradores, 97 do género masculino e 87 do género feminino, com idade entre os 19 e 60 anos.

Quando ao segundo objetivo, avaliar a associação entre o *burnout* e as variáveis sociodemográficas. A maioria dos colaboradores têm filhos (n=100), são solteiros (n=66) ou vivem em união de facto (n=67s), têm o 3º ciclo (n=60) ou o ensino secundário (n=99). Temos mais colaboradores no turno rotativo (n=143), com vínculo profissional a contrato a termo certo (n=96) e a contrato sem termo (n=58). Em relação ao departamento, a maioria dos colaboradores é da secção da inspeção (n=30), confeções (n=28) e acabamento (n=28).

O último objetivo, verificar a existência de níveis de *burnout* nos trabalhadores por turnos, apesar de não se confirmar nenhuma das hipóteses, ou seja, não existem níveis de *burnout*, o *burnout* total (n=60,06) apresenta uma média de nível moderado.

Em relação a idade, não se tem verificado consenso nas opiniões dos diferentes autores, não sendo estabelecida uma relação de causa-efeito (Carvalho, 2002, citado por Loureiro et al., 2008).

Quanto ao estado civil, diversos estudos apresentam um fator associado positivamente e de forma significativa ao *burnout*, mas noutros não foi encontrada associação (Benevides-Pereira, 2002).

Os estudos realizados, que confirmam a predominância de sintomatologia do *burnout* nos indivíduos mais jovens, solteiros, indivíduos sem filhos e com maior formação (Maslach, et al., 2001; Benevides-Pereira, 2002; Queirós, 2005; Maslach, 2003; Eaddy, 1997, citado por Oliveira, 2008), foram feitos no âmbito das profissões de serviços humanos, o que não se verifica nesta investigação para a amostra de operadores de produção.

A hipótese 1 (há relação entre o trabalho por turnos e *burnout*), não se confirmou, pois, não se verificou a existência de diferenças estatisticamente significativas, contudo encontramos níveis de *burnout* com uma média moderada (média = 60,06).

Os resultados da nossa investigação não permitem comprovar os estudos referidos, uma vez que não se encontraram diferenças estatisticamente significativas para as variáveis em estudo. Uma possível justificação para estes resultados prende-se com o facto da nossa amostra ser pequena em relação ao número de colaboradores que trabalham na mesma.

Conclusão

A síndrome de *burnout* destaca-se nos riscos psicossociais que têm assumido um relevo cada vez maior no contexto da saúde no trabalho (Gonçalves, 2013).

O presente trabalho procurou contribuir para o alargamento das investigações sobre a síndrome de *burnout* noutra tipo de profissão, visto que existem muitos estudos realizados nas profissões de serviços humanos e poucos neste tipo de profissão, ou seja, no setor industrial têxtil. Na amostra de colaboradores de uma organização do setor industrial têxtil, procurou-se estudar, com recurso à adaptação do CBI para a população portuguesa de Fonte (2011), as dimensões do *burnout* analisadas por este modelo.

A variável central em estudo nesta investigação foi a síndrome de *burnout*, algo que está relacionado com o ambiente de trabalho como resposta ao stress crónico. A literatura sobre este tema prova que esta síndrome tem sido bastante estudada em profissionais de serviços humanos, médicos, enfermeiros e professores.

Neste estudo, os colaboradores da organização são alvos de *burnout* moderado, sobretudo ao nível do *burnout* trabalho (média = 22,11).

No que diz respeito às associações entre o *burnout* e as variáveis sociodemográficas, os resultados indicam a não existência de associações significativa nesta investigação.

Quanto às limitações, encontradas, uma prende-se com o número de participantes, visto que a organização em estudo tem mais de 500 colaboradores e só 184 participaram no estudo.

Outra limitação é o facto de o estudo só ter sido realizado numa empresa, um só caso, sendo já como sugestão para próximos estudos, fazer investigações em duas empresas, ou mais, no mesmo regime laboral e no setor industrial.

Outra limitação é facto de existirem poucos estudos sobre os níveis de *burnout* em trabalho por turnos, no setor industrial têxtil.

Contudo, apesar das limitações encontradas, consideramos que o presente estudo contribui para a reflexão na área do trabalho por turnos e também para o aprofundamento da temática do *burnout*.

Lipp (1984, citado por Nunes, 2017) refere que a forma como se enfrenta o stress, fase anterior ao *burnout*, pode ser feita através da aprendizagem que se tem perante as situações ou os estímulos stressores. Assim, apresenta uma forma de tratamento comportamental que inclui três fases: primeira fase instituem-se estratégias que permitem ao indivíduo aprender a interpretar os estímulos que conduzem ao stress – incluindo-se a

identificação dos sintomas, físicos e psicológicos apresentados, a sua intensidade e frequência; na segunda fase, o indivíduo aprende a desenvolver estratégias para reduzir as reações psicofisiológicas que conduzem ao mal-estar e discute-se também nesta fase o conceito de stress e as respostas; na última fase, o indivíduo torna-se capaz de implementar técnicas adequadas para exprimir e utilizar respostas contra o stress, incluindo o desenvolvimento de relaxação e métodos de resolução de problemas, atividades físicas adequadas aos sintomas encontrados e correções alimentares.

Verificamos que alguns itens do CBI-PT apresentaram valores mais elevados, voltados para a função realizada e relacionados com o trabalho, consideramos assim que a empresa pode promover mais formações, nomeadamente sobre a função que os colaboradores desempenham, e implementar, se possível, a rotatividade de funções.

Torna-se assim, importante que as organizações promovam condições de trabalho adequadas, formas para o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais para lidar com os desafios colocados pelo ambiente organizacional e, por último, a conjugação trabalho-família-contexto social. Estas e outras estratégias já referidas ao longo do presente trabalho podem contribuir para prevenir o stress e o *burnout*.

Bibliografia

- Aguiar, N. (2018). Trabalho por turnos nos últimos seis anos. *Jornal Negócios online*. Recuperado de <https://www.jornaldenegocios.pt/economia/detalhe/trabalho-por-turnos-aumentou-nos-ultimos-seis-anos>
- AIS –Workplace Stress: Attitudes in the American. (2012). *The American Institute of Stress*. Recuperado de <https://www.stress.org/workplace-stress>
- Akerstedt, T. (1977). Invasion of the sleep-wakefulness pattern: effects on circadian variation in psychophysiological activation. *Ergonomics*, 20:459-474.
- Alencar, A. (2012). Tipos de estudo e introdução à análise estatística. Departamento de estatística. São Paulo.
- Barraca, S. (2018). *Código do trabalho*. Coimbra: Edições Almedinha.
- Barton, J. & Folkard, S. (1993). Advancing versus delaying shift systems. *Ergonomics*, 36(1-3), 93-99.
- Belancieri, M. & Bianco, M. (2004). Estresse e repercussões psicossomáticas em trabalhos da área da enfermagem de um hospital universitário. *Texto & Contexto Enfermagem*, 13 (1), 124-131.
- Benevides-Pereira, A. (2002). *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Bicho, L. & Pereira, S. (2007). *Stress Ocupacional*. Coimbra. Departamento de Engenharia Civil. Instituto Superior de Engenharia de Coimbra. Instituto Politécnico de Coimbra.
- Boggild, H. & Knutsson, A. (1999). Shift work, risk factors and cardiovascular disease. *Scand J Work Environ Health* 25(2):85-99;
- Brandão, S., Kerjci, M., Leka, S., Poulas, K., Pilate, S., Gonon, J., Polzin, M. & Pregl, O. (2011). *Stress Less*. Manual de Prevenção do Stress Modelos e Boas Práticas- Versão Curta.
- Cândido, J. & Rocha de Souza, L. (2016). Síndrome de Burnout: As novas formas de trabalho que adoecem. *O Portal dos Psicólogos*. Publicado em 28-01-2017.

- Carlotto, M. (2001). Síndrome de Burnout: Um tipo de estresse ocupacional. *Caderno Universitário*, 18(1), 4-11;
- Carlotto, M. (2002). A Síndrome de Burnout e o trabalho docente. *Psicologia em Estudo*, Maringá, 7(1), 21-29.
- Chiavenato, I. (2009) *Gestão de Pessoas* (3ªed). São Paulo: Campus.
- Cordioli, A., Kieling, C., Silva, C., & Barcellos, M. (2014). *Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais DSM-5* (5ªedição). ARTMED EDITORA LTDA. Porto Alegre.
- Cunha, P., Rego, A., Cunha, R. & Cabral-Cardoso, C. (2016). *Manual de comportamento organizacional e gestão* (8ªedição). Lisboa: RH Editora.
- Fischer, M. & Lieber, R. (2003). Trabalho em turnos. *Patologia do trabalho*. 1. 825-868.
- Fonte, C. (2011). Adaptação e validação para português do questionário de Copenhagen Burnout Inventory (CBI). (Dissertação de Mestrado). Universidade de Coimbra, Faculdade de Economia, Portugal.
- Fortin M. F. (2009). *O Processo de investigação: da concepção à realização*. Loures: Lusociência;
- Franco, M. & Tavares, E. (2009). Fontes de Pressão no Emprego e Seu Potencial Impacto na Qualidade Vida de Fisioterapeutas. *Revista Lusófona de Ciências e Tecnologias da Saúde*, 2: 186-195. Recuperado de <http://revistas.ulusofona.pt/index.php/revistasauade>;
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-167.
- Genuíno, S. Gomes, & M. Moraes, E. (2009). O estresse ocupacional e a Síndrome de *Burnout* no ambiente de trabalho: suas influências no comportamento dos professores da rede privada do ensino médio de João Pessoa. *Revista Anagrama*. 3 (2):1-9.
- Gonçalves A. R. V. (2013). *Gestão do stress em enfermeiros perioperatórios*. Associação de Politécnicos do Norte (APNOR). Instituto Politécnico de Bragança, Portugal.
- Loureiro, H., Pereira, A., Oliveira, A., & Pessoa, A. (2008). Burnout no trabalho. *Referência*, 7(2), 33-41;

- Malagris, L. & Florito, A. (2006). Avaliação do nível de stress de técnicos da saúde. *Estudos de Psicologia. Campinas*, 23 (4), 391-398.
- Martinez, L. & Ferreira, A. (2008). *Análise de dados com SPSS 2ª edição*. Escolar editora.
- Maslach, C, Jackson, S. & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. The Maslach burnout inventory manual. Third Edition.
- Maslach, C. (1993). *Burnout: A Multidimensional Perspective*. University of California, Berkeley.
- Maslach, C. (1998). *A Multidimensional Theory of Burnout*. Theories of organizational stress.
- Maslach, C., Shaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52:397-422
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*.
- Melo, B. T., Gomes, A. R. & Cruz, J. F. (1997). Stress ocupacional em profissionais da saúde e do ensino. *Teoria, Investigação e prática*, 2, 142-148.
- Melo, B. T., Gomes, A. R. & Cruz, J. F. (1999). Desenvolvimento e adaptação de um instrumento de avaliação psicológica do burnout para os profissionais de psicologia. *Avaliação Psicológica: Formas e Contextos* (VI, 596-603). Braga: APPORT.
- Melo, E., Rodolfo, M. & Caçoilas, S. (1993). *Stress Laboral*. Lisboa, Instituto Superior de Línguas e Administração, Gestão de Recursos Humanos e Psicologia do Trabalho.
- Miranda, S. (2011). *Stress Ocupacional, Burnout e Suporte Social nos Profissionais de Saúde Mental*. Dissertação de mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde. Universidade Católica Portuguesa. Faculdade de Filosofia de Braga
- Nunes, A. (2017). *Programa de intervenção para prevenção do burnout em unidade de cuidados intensivos*. (Dissertação de Doutoramento). Universidade Católica Portuguesa.

- Oliveira M. (2008). *Burnout e Emoções*. Estudo Exploratório em Médicos de um do Porto. (Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto). Recuperado de: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/25366/2/88554.pdf>;
- Prado, C. (2016). Estresse ocupacional: causas e consequências. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 1 (3): 285-9.
- PRIMA-EF, (2011). Orientação do modelo Europeu para a gestão de riscos psicossociais. Protecting Workers Health.
- Queirós, P. (2005). *Burnout no trabalho e conjugal em Enfermeiros Portugueses*. Coimbra: Formasau.
- Ramazzini, B. (2016). *As doenças dos trabalhadores*. São Paulo: Fundacentro. (Tradução para o português do *De Morbis Artificum Diatriba* Dr. Raimundo Estrêla).
- Ramos, F. (2018). *Burnout: um terço dos inquiridos em risco*. Recuperado de: <https://www.deco.proteste.pt/saude/doencas/noticias/burnout-um-terco-dos-portugueses-em-risco>
- Reinhold, H. (2004). *O Sentido da Vida: Prevenção de Stress e Burnout do Professor*. (Dissertação de Doutoramento). Centro de ciências da Vida da Pontifícia Universidade Católica de Campinas.
- Ribas, V. (2017). *A satisfação global do trabalho perante a qualidade de vida do trabalho analisando o grau de vulnerabilidade e resiliência do colaborador face ao stress*. (Dissertação de mestrado). Vila Nova de Gaia, Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia.
- Rodrigues, V. (1998). Principais impactos do trabalho em turnos: estudo de caso de uma sonda de perfuração marítima. *R. Un. Alfenas*, 4:199-207.
- Roque, L. & Soares, L. (2012). Burnout numa amostra de psicólogos portugueses de Região Autónoma da Madeira. Universidade da Madeira, Portugal. *Psicologia, Saúde & Doenças*. 13 (1), 2-14.
- Rutenfranz, J., Colquhoun, W.P., Knauth, P. & Ghata, J.N. (1977). Biomedical and psychosocial aspects of shift work. *Scand. j. work environ. & health* 165-182.
- Santos, A. & Castro, J. (1998). Stress. *Análise Psicológica*. 4: 675-690.

- Serra, A. (2011). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra. 3ªedição, Revista e Aumentada. G. C. – Gráfica de Coimbra, Lda.
- Silva, C. F. (2000). Ritmos biológicos e Trabalho por Turnos. *Jornal Online Expresso*. Recuperado de: <https://expressoemprego.pt/carreiras/ritmos-biologicos-e-trabalho-por-turnos/4160>.
- Silva, F. (2000). *Burnout: um desafio à saúde do trabalhador*. PSI Universidade Estadual Londrina 2 n.1;
- Silva, I. (2012). *As condições de trabalho no trabalho por turnos condições, efeitos e intervenções*. Lisboa: CLIMEPSI EDITORES.
- Tecedeiro, M. (2010). Estudo exploratório sobre burnout numa amostra portuguesa: O narcisismo como variável preditora da síndrome de burnout. *Análise Psicológica*: 2: 311-320.
- Tiago, L. (2017). Dois em cada 10 portugueses já trabalham por turnos e vão ser mais. *Jornal Dinheiro vivo*. Recuperado de, <https://www.dinheirovivo.pt/economia/bloco-de-esquerda-quer-mais-dias-de-ferias-no-trabalho-por-turnos/>;

Anexos

(Anexo 1)

Termo de consentimento informado

No âmbito do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos, estou a desenvolver um estudo sobre trabalho por turnos.

Para tal, solicito a sua participação no preenchimento de um breve questionário, com uma duração total de aproximadamente 10/15 minutos. Não existem respostas certas nem erradas. É importante que leia atentamente e responda a todas as questões. Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la e preencher o quadrado correspondente à resposta que realmente pretende.

A participação nesta investigação tem um carácter voluntário, pelo que pode negá-la ou interromper o preenchimento do questionário, a qualquer momento, se assim o entender. Todos os dados recolhidos são anónimos e confidenciais.

Se desejar algum esclarecimento sobre este estudo, por favor contacte a investigadora Ana Solange Henriques pelo e-mail asolangesh10@hotmail.com.

Tendo tomado conhecimento sobre a informação a cerca do estudo, declaro que aceito participar na investigação.

___/___/2019

Aceito participar

Não aceito participar

Obrigada pela colaboração!

Questionário

Dados demográficos:

Assinale com **um X(cruz)** a resposta que for adequada ao seu caso (ou complete-a, se for caso disso), em relação as seguintes questões:

1. **Idade:** _____ anos

2. **Género:**

Feminino

Masculino

3. **Habilitações Literárias:**

1º ciclo (4º ano)

2º ciclo (6º ano)

3º ciclo (9º ano)

Ensino secundário (12º ano)

Licenciatura

Mestrado

Doutoramento

4. **Estado civil:**

Solteiro

União de Facto

Divorciado/separado

Viúvo

5. **Filhos:**

Sim

Quantos: _____

Idades: _____

Não

6. Tipo de turno:

Turno fixo: Manhãs

Tardes

Noites

Horário: _____

Turnos Rotativos:

2 Turnos

Especificar: _____

3 Turnos

Especificar: _____

5 Turnos

Especificar: _____

Outro. Qual? _____

7. Vínculo profissional:

Contrato termo certo

Contrato termo incerto

Contrato sem termo

Temporário

Outro: _____

8. Departamento:

Financeiro Informática Compras Engenharia Design

Marketing Produção Urdimento Confeções Tecelagem

Laminagem Inspeção Corte Acabamento Manutenção

Malharia LEAN Qualidade Extrusão Laboratório
circular

Logística Inspeção Outro: _____

9. Anos de serviço nesta empresa? _____

10. No último mês, pensou que se pudesse mudaria de empresa?

Sim Não

Questionário de *Copenhagen Burnout Inventory* – PT (CBI - PT)

(Cesaltino Fonte, 2011)

Este questionário destina-se à avaliação do Síndrome de *Burnout* (estado de exaustão excessiva). Não há respostas corretas. Deve responder consoante a frequência com que tem esse sentimento, assinalando uma **cruz (X)**.

Burnout pessoal	Sempre	Frequentemente	As vezes	Raramente	Nunca/quase nunca
1. Com que frequência se sente cansado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Com que frequência se sente fisicamente exausto/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Com que frequência se sente emocionalmente exausto/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Com que frequência pensa: “Eu não aguento mais isto”?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Com que frequência se sente fatigado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Com que frequência se sente frágil e suscetível a ficar doente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Burnout relacionado com o trabalho	Muito	Bastante	Assim, assim	Pouco	Muito pouco
1. O seu trabalho é emocionalmente desgastante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sente-se esgotado por causa do seu trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. O seu trabalho deixa-o/a frustrado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

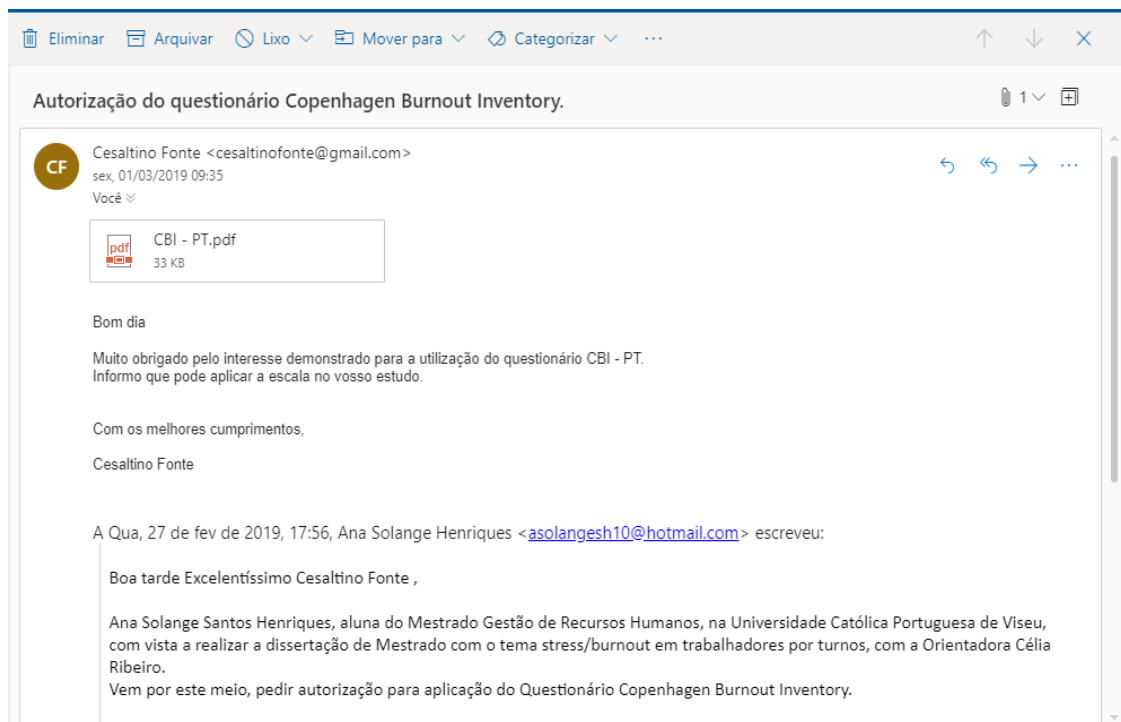
	Sempre	Frequentemente	As vezes	Raramente	Nunca/quase nunca
4. Sente-se esgotado/a no final de um dia de trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sente-se exausto/a de manhã ao pensar em mais um dia de trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sente que cada hora de trabalho é cansativa para si?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Tem energia suficiente para a família

e os amigos durante o tempo de lazer?

Burnout relacionado com a função	Muito	Bastante	Assim, assim	Pouco	Muito pouco
1. Acha difícil trabalhar nesta função?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Acha frustrante trabalhar nesta função?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Trabalhar nesta função deixa-o/a sem energia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Sente que dá mais do que recebe quando trabalha nesta função?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sempre	Frequentemente	As vezes	Raramente	Nunca/quase nunca
5. Está cansado de trabalhar nesta função?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Alguma vez se questiona quanto tempo conseguirá continuar a trabalhar nesta função?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


(Anexo 2)



Eliminar Arquivar Lixo Mover para Categorizar

Autorização do questionário Copenhagen Burnout Inventory.

CF Cesaltino Fonte <cesaltinofonte@gmail.com>
sex, 01/03/2019 09:35
Você

 CBI - PT.pdf
33 KB

Bom dia

Muito obrigado pelo interesse demonstrado para a utilização do questionário CBI - PT. Informo que pode aplicar a escala no vosso estudo.

Com os melhores cumprimentos,
Cesaltino Fonte

A Qua, 27 de fev de 2019, 17:56, Ana Solange Henriques <asolanges10@hotmail.com> escreveu:

Boa tarde Excelentíssimo Cesaltino Fonte ,

Ana Solange Santos Henriques, aluna do Mestrado Gestão de Recursos Humanos, na Universidade Católica Portuguesa de Viseu, com vista a realizar a dissertação de Mestrado com o tema stress/burnout em trabalhadores por turnos, com a Orientadora Célia Ribeiro.

Vem por este meio, pedir autorização para aplicação do Questionário Copenhagen Burnout Inventory.