



Trabalho temporário: Motivos para trabalhar como temporário e  
Síndrome de Burnout

Cláudia Pereira Garcia



UNIVERSIDADE DE ÉVORA | ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

# **Trabalho temporário: Motivos para trabalhar como temporário e Síndrome de Burnout**

**Cláudia Pereira Garcia**

Orientação: Professora Doutora Carla Santarém  
Semedo

Mestrado em Psicologia  
Área de especialização: Psicologia do Trabalho e das Organizações



**UNIVERSIDADE DE ÉVORA**  
**ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS**

**Mestrado em Psicologia**

*Especialização em Psicologia do Trabalho e das Organizações*

**Trabalho temporário: Motivos para trabalhar como temporário e  
síndrome de Burnout**

Cláudia Pereira Garcia

**Orientadora:**

Prof. Doutora Carla Santarém Semedo

2013

## **Agradecimentos**

Sendo que a realização desta dissertação de mestrado só foi possível com a ajuda imprescindível de algumas pessoas, pretendo aqui deixar algumas palavras de agradecimento às mesmas.

Em primeiro lugar agradeço aos meus pais e irmão por tudo o que fizeram por mim ao longo dos anos (neste caso referindo-me aos académicos). Por todo o apoio, confiança e esperança depositada em mim; pela força e sabedoria transmitida, as longas conversas e os sacrifícios feitos, estarei eternamente grata.

Em segundo lugar quero agradecer às pessoas que estiveram sempre presentes, em especial ao Filipe, à Petra e à Carla. Sem eles, a dificuldade teria sido imensa, pois a amizade, o apoio emocional, a paciência que têm tido e as conversas que clarificaram ideias turbulentas, foram pontos fulcrais ao longo destes anos. Agradeço também à Cristina, que muito ajudou em momentos de grandes dificuldades a nível académico.

Agradeço a todos aqueles que tornaram possível a recolha de dados, em especial à equipa Tempo-Team Évora, uma equipa de mulheres fantásticas que sempre se mostraram disponíveis e que muito me ensinaram.

Por último, e nunca menos importante, agradeço à orientadora da presente dissertação, a Dra. Carla Semedo. A sua ajuda, simpatia, compreensão, as suas opiniões, comentários e críticas foram fundamentais para a realização do presente trabalho.

## Trabalho Temporário: Motivos para trabalhar como temporário e síndrome de *Burnout*.

### **Resumo**

Ao longo das últimas décadas, têm sido feitos inúmeros estudos relacionados com o bem-estar dos trabalhadores. O conceito de *burnout*, tal como o trabalho temporário, têm sido dois temas bastante presentes nos estudos na área dos recursos humanos. O presente estudo tem por objectivo verificar quais os motivos pelos quais os diferentes tipos de trabalhadores temporários optam por este vínculo, bem como, verificar se os diferentes tipos de trabalhadores temporários revelam níveis divergentes de *burnout*.

Para tal, contou-se com a participação de 107 trabalhadores de um *call center* que preencheram questionários que incluíram algumas questões sociodemográficas, duas questões que permitiram distinguir os diferentes tipos de trabalhadores temporários, o MBI-GS e um conjunto de itens de motivos para trabalhar como temporário.

Concluiu-se que os trabalhadores temporários diferem nos motivos para aceitar este tipo de contrato, mas não se revelaram diferenças significativas entre os trabalhadores, nos níveis de *burnout*.

**Palavras-Chave:** Trabalho Temporário; Motivos; *Burnout*, *Call Center*

## Motives to work as temporary and Burnout

### **Abstract**

Over the past decades, there have been numerous studies related to worker's well-being. The concept of burnout, such as temporary work, has been two subjects very present in studies about human resources. The aim of this study is to verify the reasons for which different types of temporary workers choose this type of contract and check if the different types of temporary workers show different levels of burnout.

For this purpose, we relied on the participation of 107 call center workers who complete questionnaires that included demographic questions, two issues that distinguish the different types of temporary workers, the MBI-GS and a set of items of reasons for working as temporary.

It was concluded that workers differ in reasons for accept this type of contract, but did not reveal significant differences among workers about burnout levels.

**Key-Words:** Temporary employment; Motives; Burnout; Call-center

## Índice

Agradecimentos.....	i
Resumo .....	ii
Abstract.....	iii

## PARTE TEÓRICA

Introdução .....	1
<b>1. Fundamentação teórica .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 A Síndrome de <i>Burnout</i> .....</b>	<b>3</b>
1.1.1 Definição e evolução histórica da síndrome .....	3
1.1.2 Factores desencadeantes da síndrome.....	5
1.1.3 Consequências do <i>burnout</i> .....	8
<b>1.2 Trabalho Temporário.....</b>	<b>11</b>
1.2.1 Contexto.....	11
1.2.2 Trabalhador temporário, empresa de trabalho temporário e empresa cliente: uma relação triangular .....	13
1.2.3 As vantagens e desvantagens do vínculo laboral temporário .....	14
1.2.4 Motivos para aceitar trabalhar como temporário.....	16
<b>1.3 O trabalho nos <i>call center</i>.....</b>	<b>21</b>

## PARTE PRÁTICA

<b>2. Método .....</b>	<b>23</b>
<b>2.1 Introdução.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2 Objectivos e hipóteses .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3 Participantes.....</b>	<b>25</b>
<b>2.4 Instrumentos .....</b>	<b>31</b>
2.4.1 Categorização dos tipos de trabalhadores temporários .....	31
2.4.2 O inventário de <i>burnout</i> .....	32
2.4.3 Questionário de percepção dos trabalhadores .....	33
<b>2.5 Procedimento .....</b>	<b>35</b>

<b>3.Resultados</b> .....	37
<b>3.1 Análise factorial</b> .....	37
3.1.1 O inventário de <i>burnout</i> .....	37
<b>3.2 Estatísticas descritivas</b> .....	39
<b>3.3 Estudo de correlações</b> .....	45
<b>3.4 Comparação de médias</b> .....	47
<b>4. Discussão dos resultados</b> .....	49
<b>Referências Bibliográficas</b> .....	57
<b>Anexos</b> .....	65

## Índice de tabelas

Tabela 1: Saturação factorial do questionário de <i>burnout</i> .....	38
Tabela 2: Médias e desvios padrão das variáveis em estudo .....	40
Tabela 3: Médias das pontuações dos diferentes tipos de trabalhador temporário nos itens “Oferece-me um salário mais alto do que outros contratos de trabalho” e “Dá-me mais liberdade” para aceitar trabalhar como temporário .....	42
Tabela 4: Médias das pontuações dos diferentes tipos de trabalhador temporário nos itens “É-me difícil encontrar um trabalho permanente “ e “Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria” para aceitar trabalhar como temporário .....	43
Tabela 5: Médias das pontuações dos diferentes tipos de trabalhador temporário nos itens “Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente” e “Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos” para aceitar trabalhar como temporário .....	44
Tabela 6: médias das pontuações dos diferentes tipos de trabalhador temporário nos itens “Satisfaz as minhas necessidades de momento” e “Oferece-me um rendimento suplementar” para aceitar trabalhar como temporário .....	45
Tabela 7: Correlações entre as dimensões do <i>burnout</i> e a satisfação com o contrato de trabalho .....	46
Tabela 8: Médias e desvios-padrão dos trabalhadores temporários para as três dimensões do <i>burnout</i> .....	48
Tabela 9: ANOVA para comparação de médias de <i>burnout</i> entre os diferentes tipos de trabalhadores temporários .....	48



## Índice de figuras

Figura 1: Distribuição dos sujeitos da amostra por idade .....	25
Figura 2: Distribuição dos sujeitos da amostra por sexo .....	26
Figura 3: Distribuição dos sujeitos da amostra por estado civil .....	26
Figura 4: Distribuição dos sujeitos da amostra por habilitações literárias.....	27
Figura 5: Distribuição dos sujeitos da amostra por trabalhadores estudantes.....	27
Figura 6: Distribuição dos sujeitos da amostra “tem mais algum trabalho?”.....	28
Figura 7: Distribuição dos sujeitos da amostra por tipo de contrato .....	29
Figura 8: Distribuição dos sujeitos da amostra relativamente à questão “Se pudesse, alteraria o seu tipo de contrato para efectivo, mantendo as mesmas funções?” .....	29
Figura 9: Distribuição dos sujeitos da amostra por horas de trabalho no <i>call center</i> .....	30
Figura 10: Distribuição dos sujeitos da amostra por função desempenhada.....	31
Figura.11:Distribuição dos sujeitos da amostra por tipo de trabalhador Temporário .....	41



## INTRODUÇÃO

No que respeita ao tema do trabalho e das organizações, têm-se verificado progressivas alterações ao longo das últimas décadas. Inicialmente, as chefias e respectiva gestão, tinham apenas como principal foco o lucro, o capital económico da empresa. Com o passar dos anos, esse foco tem vindo a ser direccionado também para o capital humano.

Ao longo das últimas décadas, têm sido feitos inúmeros estudos relacionados com o bem-estar dos trabalhadores. A consciência de que trabalhadores satisfeitos, motivados e comprometidos com a empresa se traduz em melhores resultados e mais sucesso para a mesma, tem levado as organizações a fazerem mais pelo conforto, físico e psicológico, dos seus colaboradores.

Por outro lado, se com os estudos realizados sobre a satisfação, o *engagement* e a motivação, entre outros, com os quais se tem concluído que estas características nos trabalhadores se traduzem em melhorias significativas para a organização em geral, também tem sido possível observar que a insatisfação e desmotivação dos colaboradores se traduz em diversos aspectos negativos para as empresas.

Assim, também o conceito de *burnout* tem sido um dos temas centrais das investigações em torno da gestão dos recursos humanos. Este é um problema que abrange diversos sectores de actividade e que merece bastante importância por parte das direcções dos recursos humanos, visto que o mal-estar dos trabalhadores irá sempre afectar negativamente a organização a que estes pertencem, trazendo problemas como despesas, elevado absentismo, rotatividade e fraca produtividade. Estas são apenas algumas das consequências que as empresas podem sofrer por não realizarem uma eficiente gestão do capital humano.

Assim, tendo em conta aquilo que atrás foi referido, pode dizer-se que as características do trabalho se reflectem nas atitudes dos colaboradores, sendo que características positivas levam a maior satisfação e, conseqüentemente, melhores desempenhos e, características negativas levam à falta de envolvimento e de sentido de pertença, gerando consequências negativas na organização em causa.

Contudo, há características do trabalho e das organizações, que podem ser encaradas de forma diferente por diferentes trabalhadores. Os horários, a localização, os dias de descanso, a remuneração, o tipo de contrato, entre outros, fazem parte do conjunto de

situações que pode ser apreciado de forma diferente entre os trabalhadores de uma mesma organização.

No presente trabalho, relacionamos especificamente o trabalho temporário com o *burnout*.

O trabalho temporário é outro dos temas que tem vindo a ser bastante explorado, na área das organizações e da gestão de recursos humanos. O funcionamento interno de uma organização vai sempre depender daquilo que o ambiente externo proporcionar. Assim, e para poderem sobreviver, as organizações devem ajustar-se e reagir às pressões e oportunidades que surgem.

A nível de recursos humanos, as organizações procuram conjugar uma força de trabalho permanente, com uma força de trabalho mais flexível. Esta última vai dar origem aos contratos de trabalho temporário.

Este tipo de contrato apresenta algumas desvantagens para os trabalhadores, levando assim à realização de vários estudos sobre insegurança, mal-estar e síndrome de *burnout* em trabalhadores temporários. Os resultados diferem de estudo para estudo, acabando por se tornarem inconclusivos. Tal situação deve-se ao facto de muitas vezes este tipo de trabalhadores ser visto como um grupo homogéneo, que apenas aceita o trabalho temporário por não ter mais opções.

Ora, apresentando este tipo de vínculo laboral não apenas desvantagens, mas também aspectos positivos (flexibilidade, ganhos extra), é necessário encarar os trabalhadores temporários como um grupo heterogéneo e tentar perceber quais os motivos que levam os indivíduos a optarem por tal contrato.

Assim, os objectivos do presente estudo são perceber quais os motivos pelos quais os diferentes tipos de trabalhadores temporários optam por este vínculo e verificar se os diferentes tipos de trabalhadores temporários revelam níveis distintos de *burnout*.

Nos serviços de *call center* são utilizados frequentemente contratos de trabalho temporário, uma vez que se requer uma força de trabalho maioritariamente flexível.

Vários estudos referem que o trabalho neste sector de actividade pode ser bastante stressante, sendo o *burnout* uma síndrome que aqui pode persistir. Os colaboradores desta área têm que lidar com duas situações distintas: tecnologia e relacionamento com o cliente, tendo a responsabilidade de saber gerir adequadamente as suas emoções.

Tendo em conta estes e outros factores que serão descritos e explicados em seguida, considerou-se pertinente a realização deste estudo com uma amostra de trabalhadores de um *call center*.

## **1- Fundamentação teórica**

### **1.1. A síndrome de *burnout***

#### 1.1.1. Definição e evolução histórica da síndrome

O *burnout* no trabalho emergiu como um importante conceito nos anos 70 e capturou algo bastante crítico sobre as experiências das pessoas com o trabalho. Esta situação permanece até aos dias de hoje. O *burnout* tem sido um conceito que parece soar de forma comum entre as pessoas (de variadas idades e de ambos os sexos), tendo inspirado investigadores a estudá-lo e tentar entender melhor o que é e como acontece e profissionais a descobrir formas de lidar com ele, preveni-lo e combatê-lo (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009). Os primeiros estudos sobre o tema surgiram com Freudenberguer (1974). A importância destes primeiros artigos reporta ao facto de proporcionarem uma descrição inicial do fenómeno, dando-lhe um nome (Schaufeli, Maslach, & Marek, 1993).

Segundo Gilmonte e Peiró (1997), não existe uma definição unanimemente aceite sobre a síndrome de *burnout*, no entanto, existe consenso quando se considera que surge no indivíduo como uma resposta ao *stress* laboral crónico.

Na delimitação desta síndrome, destacam-se duas perspectivas: a perspectiva clínica e a perspectiva psicossocial. A perspectiva clínica, suportada por Freudenberguer (1974), referia-se ao termo *burnout* como um estado de exaustão física e emocional proveniente de condições de trabalho stressantes. O autor descreveu sintomas físicos, aspectos do comportamento, e sintomas afectivos, cognitivos e motivacionais. A perspectiva psicossocial, apresentada por Maslach e Jackson (1981), e pela qual a presente investigação se guiará, defende que a síndrome do *burnout* deve ser conceptualizada como um esgotamento emocional, despersonalização (ou cinismo) e falta de realização pessoal no trabalho, que pode desenvolver-se em pessoas com qualquer tipo de trabalho/actividade.

No início, o *burnout* era predominantemente relacionado com serviços humanos: “uma síndrome de exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização pessoal que ocorre entre indivíduos que, de alguma forma, trabalham com pessoas” (Maslach et al., 1996, p. 4, cit. por Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009, p. 3). Mais tarde, investigadores e profissionais começaram a reconhecer que o *burnout* ocorre também em profissões fora dos serviços prestadores de ajuda e cuidados (como, por exemplo, Singh, Goolsby e Rhoads (1994), que estudaram o *burnout* em trabalhadores na área do serviço ao cliente). Desta forma mais geral, o *burnout* é definido como o estado de exaustão, em que uma pessoa é cínica relativamente ao valor da sua ocupação e duvida da sua própria capacidade de desempenho (Maslach, Jackson & Leiter, 1996).

Numa conferência sobre o tema, Christina Maslach expôs que o *burnout* se refere a um índice sobre a disfunção entre o local de trabalho e a pessoa que aí labora (Maslach, 2010). As principais disfunções entre a pessoa e o trabalho são a carga excessiva de trabalho, a falta de controlo sobre o próprio trabalho, a falta de recompensas, a falta de comunicação, a falta de equidade e o conflito de valores (Maslach & Leiter, 1997).

O *burnout* advém de um processo de *stress* ocupacional: o *stress* rompe com o equilíbrio psicossociológico do indivíduo, obrigando-o a utilizar recursos extra de energia e a desenvolver estratégias para enfrentar este estado. O tempo que este estado dura, pode desenvolver no indivíduo consequências graves a nível físico e psicológico.

Segundo Maslach e Leiter (1997) esta síndrome define-se essencialmente pelas três dimensões que a compõem: a exaustão, o cinismo e a falta de realização pessoal. A primeira refere que quando as pessoas se sentem exaustas, sentem-se a fazer demasiados esforços, tanto física como emocionalmente, sentem-se esgotadas e incapazes de se desembaraçar ou de recuperar. A segunda revela que quando as pessoas se sentem cínicas tomam uma atitude fria e distante relativamente ao trabalho e aos seus colegas, minimizam o seu envolvimento no trabalho e desistem dos seus ideais; e por último, a ineficácia, ou falta de realização pessoal, quando as pessoas se sentem ineficazes, sentem crescer um grande sentido de incapacidade,

perdendo confiança na sua habilidade para fazer a diferença e ao perder confiança em si mesmos, os outros irão também perder a confiança na pessoa.

Apesar da perspectiva psicossocial ser a que mais vezes se encontrou citada nos diversos estudos pesquisados ao longo da presente investigação ( p.e. Mallmann, 2009; Yip & Rowlinson, 2009; Gustafsson, Person, Eriksson, Norberg & Strandberg, 2009; Lindbloom, Linton, Fedeli & Bryngelsson, 2006; Jamal, 2010; Schaufeli, Bakker & Rhenen, 2009), existem outros modelos que foram propostos na tentativa de explicar a causa do *burnout*. Gil-Monte e Peiró (1997) dividiram estes modelos em três grupos: modelos elaborados a partir da teoria sócio-cognitiva do Eu; modelos elaborados a partir das teorias de trocas sociais e Modelos elaborados a partir da teoria organizacional.

Os primeiros analisam os mecanismos psicológicos que intervêm na determinação da acção e o papel que o pensamento auto referente desempenha no funcionamento humano e incluem os modelos de Cherniss (1993) e Thompson, Page e Cooper (1993).

O segundo modelo propõe que o *burnout* tem a sua origem nas percepções de falta de equidade que os indivíduos desenvolvem como resultado do processo de comparação social quando são estabelecidas relações interpessoais. Quando, de forma continuada, os indivíduos percebem que dão mais do que recebem na relação interpessoal e não são capazes de resolver adequadamente a situação, desenvolvem-se sentimentos de *burnout*. O modelo de Buunk e Schaufeli (1993) suporta esta ideia.

O último modelo referido enfatiza os agentes de *stress* em contexto organizacional e as estratégias utilizadas para enfrentar a experiência de *burnout*. Variáveis como a estrutura e o clima organizacionais e o apoio organizacional percebido têm um papel relevante na etiologia da síndrome. Golembiewski, Munzenrider e Carter (1993) defendem este tipo de modelo.

### 1.1.2 Factores desencadeantes da síndrome

Ao longo dos anos, para além de se tentar definir esta síndrome, vários investigadores têm também trabalhado com o objectivo de perceber o que causa o *burnout*. Como já foi referido, o *burnout* advém das características do trabalho.

Maslach e Leiter (1997) apresentam seis razões para o aparecimento desta síndrome: a sobrecarga de trabalho; a falta de controlo sobre aquilo que se faz; a falta de recompensas; a falta de comunidade; a falta de equidade e o conflito de valores.

No seu livro “The Truth About Burnout”, Maslach e Leiter (1997) explicam estas seis possíveis causas. A sobrecarga de trabalho refere-se ao facto de ter que se fazer muito em muito pouco tempo e com muito poucas condições. Quando se fala de controlo, está a ser referido o facto de as pessoas quererem ter a oportunidade de tomar decisões, fazerem escolhas e pensarem por si próprias no que diz respeito à resolução de problemas. A falta de recompensas pelas contribuições dadas ao local de trabalho é outra disfunção entre a pessoa e o trabalho, quando o trabalho feito não é reconhecido, tanto os trabalhadores como o próprio trabalho é sentido como desvalorizado. A falta de comunidade traduz-se na perda de relações positivas entre os trabalhadores no seu local de trabalho: quando as pessoas entram para uma organização podem sentir-se felizes, respeitadas e reconfortadas; no entanto, o trabalho também as pode isolar (podem estar fisicamente separadas, trabalhar apenas com o computador...). A falta de equidade é outra séria disfunção entre o local de trabalho e o indivíduo: a justiça no local de trabalho significa que as pessoas são respeitadas, perde-se confiança numa organização que não é justa, pois esta situação só mostra que quem está nos cargos superiores não actua com honestidade e não respeita os trabalhadores. Por último, os conflitos de valores ocorrem quando existem divergências entre o que o trabalho requer e os valores do próprio trabalhador.

Quando estas situações ocorrem e o indivíduo não as consegue gerir de forma adequada, podem surgir sentimentos de *stress*, falta de pertença e de equidade, absentismo e vontade de desistir. Ou seja, o indivíduo pode atingir elevados níveis de *burnout*.

Gil-Monte e Peiró (1997) referem que os stressores laborais percebidos e as variáveis pessoais têm um papel relevante no desenvolvimento do *burnout*. Peiró (1992 cit. em Gil-Monte & Peiró, 1997) dividiu os stressores laborais em quatro categorias.

A primeira diz respeito ao ambiente físico e aos conteúdos do trabalho. Aqui incluem-se os níveis de ruído, características da luminosidade, condições climatéricas, condições de higiene e a disponibilidade de espaço físico para a realização das tarefas; estão também aqui incluídas características do conteúdo do trabalho como turnos, trabalho nocturno, exposição a perigos e sobrecarga de trabalho, oportunidade



dos indivíduos para demonstrarem as suas capacidades, variedade das tarefas a realizar e o *feedback* recebido sobre o próprio trabalho.

A segunda diz respeito ao desempenho de papéis, relações interpessoais e desenvolvimento de carreira. O papel refere-se ao conjunto de expectativas relativamente aos comportamentos esperados por uma pessoa que se encontra em determinada posição, desempenhando uma dada função. Uma das principais fontes de *stress* no trabalho é o desempenho de papéis nas organizações: a pessoa não saber exactamente as funções que deve desempenhar ou ter que satisfazer diferentes expectativas pode levar a sentimentos de exaustão emocional.

As relações interpessoais com colegas de diferente ou igual categoria, quando são tensas ou conflituosas também aumentam os sintomas de *burnout*.

A terceira categoria reporta às novas tecnologias: a adaptação a novos instrumentos de trabalho e o isolamento a que estes podem levar constituem também um potencial desencadeante do *burnout*. Um outro grupo de stressores está relacionado com as características do clima organizacional. O clima organizacional, segundo vários autores, está directamente relacionado com esta síndrome.

A última categoria está relacionada com o conflito trabalho-família, conjugar estes dois factores nem sempre é simples devido a tarefas, horários, local de trabalho, e não conseguir um equilíbrio satisfatório entre o trabalho e a família pode levar o indivíduo a ter sentimentos de *burnout*.

Segundo Benevides-Pereira (2002), as causas do *burnout* são multifactoriais. Trata-se da convergência de características pessoais, do tipo de actividade realizada e da junção de variáveis oriundas da organização onde o trabalho é realizado. Estes factores podem mediar ou facilitar o processo de *stress* ocupacional que irá dar lugar ao *burnout*. As variáveis de personalidade, assim como as sociodemográficas, não são em si deflagradoras da síndrome, mas diante de uma organização comprometida, podem facilitar o desencadeamento da mesma.

Esta autora divide os desencadeantes do *burnout* em quatro sectores: características pessoais, características do trabalho, características organizacionais e características sociais.

Nas características pessoais inclui-se a idade, o sexo, o nível educacional, os dependentes, características da personalidade e a motivação. As características sociais são, por exemplo, o apoio familiar e social, a cultura e o prestígio. As características do trabalho referem-se ao tipo de ocupação, tempo de profissão, tempo

na instituição, trabalho por turnos ou noturno, sobrecarga de trabalho, relacionamento com os colegas, ambiguidade e conflito de papel, suporte organizacional, satisfação, nível de controlo/autonomia, pressão e responsabilidade, possibilidade de progressão na carreira, percepção de iniquidade e falta de *feedback*. As características organizacionais referem-se ao ambiente físico, às mudanças na organização, às normas institucionais, ao clima, à burocracia, à comunicação, à autonomia, às recompensas e à segurança.

Ainda fazendo referência às causas do *burnout*, um estudo de Yip e Rowlinson (2009), cujo objectivo era identificar as características de trabalho relacionadas com o aparecimento do *burnout*, confirmou que as longas horas de trabalho, a sobrecarga, os conflitos e ambiguidade de papel, a falta de autonomia e a insegurança no trabalho têm um papel significativo no desenvolvimento da síndrome.

Pode então verificar-se, através de diversos autores e respectivos estudos, que o *burnout* pode ser proveniente de factores como as características do trabalho e da organização e características sociais e de personalidade. Estas últimas não são propriamente agentes deflagradores da síndrome, mas mediante uma organização que já tem outros problemas, ajudam a desencadeá-la.

### 1.1.3. As consequências do *burnout*

A síndrome de *burnout* traz consequências que se manifestam essencialmente a dois níveis: individual e organizacional. Vários estudos têm vindo a mostrar estas consequências com o intuito de chamar a atenção dos trabalhadores e dos empregadores para que os constrangimentos existentes nas organizações sejam reparados.

A nível das consequências para o sujeito que sofre de *burnout*, Benevides-Pereira (2002), refere que os sintomas se dividem em quatro grupos: sintomas físicos, sintomas comportamentais, sintomas psíquicos e sintomas defensivos.

Dos sintomas físicos fazem parte a fadiga constante e progressiva, distúrbios do sono, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, disfunções sexuais, alterações menstruais nas mulheres, etc. Os sintomas comportamentais reportam-se à

negligência ou excesso de escrúpulos, irritabilidade, incremento da agressividade, incapacidade para relaxar, perda de iniciativa, comportamentos de alto risco, suicídio, entre outros. Os sintomas psíquicos podem ser a falta de atenção, sentimento de solidão, impaciência, baixa auto-estima, desconfiança, paranóia, depressão, alterações de memória. Por último os sintomas defensivos, como é o caso da tendência ao isolamento, da perda de interesse pelo trabalho, do absentismo, da ironia e do cinismo.

Sá (2004), faz uma outra categorização dos sintomas, referindo que se distinguem pela sua natureza, que pode ser física, emocional ou atitudinal.

Assim, quando se trata de sintomas de natureza física, o indivíduo sente um estado de fadiga crónica, esgotamento, distúrbios gastrointestinais e assume comportamentos aditivos. Tratando-se de sintomas de natureza emocional, estes são associados a sentimentos de fracasso, falta de esperança e de significado no trabalho e sentimentos depressivos. Os sintomas de natureza atitudinal expressam-se através da indiferença, do afastamento em relação ao trabalho, colegas e supervisores.

Gil-Monte e Peiró (1997), ao analisarem diversos estudos, dividiram as consequências do *burnout* para o indivíduo em dois grupos: consequências sobre a saúde e consequências sobre as relações interpessoais extra-laborais.

De entre as consequências a nível de saúde, destacam-se problemas de tipo cardiovascular, contracções musculares, problemas a nível do sono, dores de estômago, dores de cabeça, fadiga, sentimentos de nervosismo, falta de apetite, problemas respiratórios. As consequências relativas a relações interpessoais associam-se a atitudes e comportamentos de carácter negativo por parte do indivíduo, como por exemplo o cinismo, a agressividade, o isolamento, a irritabilidade ou a suspeita. Este tipo de comportamentos leva a uma deterioração das relações que o indivíduo possa ter com outras pessoas, inclusive com a família.

Maslach e Leiter (1997) referem que em termos de funcionamento pessoal, o *burnout* causa problemas tais como dores de cabeça, tensão muscular e fadiga crónica, ansiedade, depressão e problemas de sono. Ao levar estes problemas para o seio das relações com amigos e família, a sua exaustão pode afectá-las.

Vários outros autores fazem referência e confirmam estes sintomas como consequências do *burnout* a nível do indivíduo. Um estudo conduzido por Maslach e colegas (cit. em Yip e Rowlinson, 2009) apresenta a ansiedade, a depressão e a redução da auto-estima como sintomas do *burnout*; Toppinen-Tanner e colegas (2005) indicam que a exaustão emocional está relacionada com doenças do sistema circulatório e o cinismo com doenças relacionadas com o sistema digestivo. Lu (2004, cit. em Yip e Rowlinson, 2009) refere que o *burnout* está relacionado com a infertilidade masculina.

Assim, os sintomas do *burnout* não são universais. Dependendo das características da pessoa e das circunstâncias em que se encontra, o grau e manifestações podem diferir.

Como já foi referido, o *burnout* traz também graves consequências a nível organizacional. Gil-Monte e Peiró (1997) assinalam a baixa satisfação laboral, também apontada num estudo de Priyadarsini e Maran (2009), a propensão ao abandono da organização, o absentismo e a deterioração da qualidade de serviços da organização como principais consequências sofridas pelas organizações quando os indivíduos sofrem de *burnout*.

Maslach e Leiter (1997) afirmam também que as pessoas que apresentam sintomas de *burnout* são susceptíveis de se retirarem do trabalho tanto emocional, como fisicamente. Estes indivíduos investem menos tempo e energia no trabalho e fazem apenas aquilo que é estritamente necessário, faltando bastantes vezes, chegando por vezes a desistir.

Assim pode concluir-se que os sintomas de *burnout* não só são sentidos pelo próprio indivíduo, como trazem consequências negativas para a organização em que este trabalha. Estas consequências traduzem-se num aumento de gastos (tempo, dinheiro) com a consequente rotatividade de funcionários que sofrem de *burnout*, assim como com o seu absentismo. Além de trabalharem menos, não trabalham tão bem. Trabalho de alta qualidade requer tempo e esforço, compromisso e criatividade, mas o indivíduo desgastado já não está disposto a oferecer isso espontaneamente (Maslach & Leiter, 1997).

Como se pôde verificar através da presente revisão de literatura, o *burnout* é originário de diferentes causas. Tendo em conta algumas das características do trabalho temporário, que iremos abordar de seguida, pensamos que trabalhadores com este tipo de contrato podem revelar alguns sintomas desta síndrome.

## **1.2. Trabalho temporário**

### 1.2.1. Contexto

O funcionamento interno das organizações é sempre condicionado pelo ambiente externo. Neste sentido, para poder subsistir, a organização deve ajustar-se e reagir de forma eficaz àquilo que o ambiente proporciona.

A nível de recursos humanos, as organizações procuram conjugar uma força de trabalho permanente, com uma força de trabalho mais flexível. Esta flexibilidade tanto pode ser a nível numérico, permitindo à organização ajustar o número de trabalhadores às suas necessidades, como a nível temporal, variando os horários de trabalho, ou funcional, alargando o posto de trabalho, uma vez que os trabalhadores podem exercer tarefas que não correspondem directamente à sua função, consoante as suas qualificações (Tavares & Caetano, 2000).

A ideia de Trabalho Temporário surgiu nos anos 20 nos EUA para enfrentar as necessidades de mão-de-obra no sector fabril (Kalleberg, 2000). Após a II Grande Guerra, e como forma de resposta à reconstrução dos países afectados, foi importada para a Europa. No nosso país, a primeira empresa deste tipo de trabalho surgiu em 1960.

Em 1989, é aprovada a lei que regula este sector, sendo actualizada dez anos mais tarde, numa altura em que se voltava a viver um clima de desregulamentação (Santana & Centeno, 2000). De Cuyper e colegas (2008) afirmam que a legislação sobre o trabalho temporário, nos países europeus, tende a ser mais protectora que a dos restantes países, uma vez que são estabelecidos direitos normalmente associados a vínculos directos, como o subsídio de férias, Natal e de desemprego.

O Trabalho Temporário surge em virtude da maior pressão exercida pela concorrência, uma vez que as empresas cada vez mais exigem trabalhadores flexíveis, capazes de aprender e disponíveis a curto prazo e/ou que prestam um serviço de curta duração que visa suprimir necessidades tendencialmente pontuais.

Assim, a percentagem de trabalhadores em condições “normais” (um emprego a tempo inteiro sem termo em que é assinado um contrato de trabalho, que confere à entidade patronal determinados direitos de gestão, ficando esta sujeita à legislação laboral e social de trabalho) tem vindo a diminuir desde 1970. Em 1988, três quartos da população activa dispunha de um contrato de trabalho a tempo inteiro sem termo, ao passo que actualmente já só dois terços de todos os trabalhadores activos têm uma ocupação “regular” (Münchhausen, 2008).

O uso do trabalho temporário tem vindo a aumentar nos países desenvolvidos. Actualmente, 22 % da força de trabalho europeia não tem um contrato permanente (Parent-Thirion & Col., 2007), sendo a Espanha o país Europeu que mais faz uso deste serviço (Barrio & Celestino, 2007).

Em Portugal, alguns dados apontam para um volume de negócios na ordem dos 750 milhões de euros anuais, com cerca de 70 a 100 mil trabalhadores temporários (Cunha, Rego, Cunha, Cardoso, Marques, & Gomes, 2010).

O perfil mais comum de indivíduos nesta força de trabalho inclui mulheres, estudantes, imigrantes e trabalhadores com baixas qualificações. No entanto, também existe um grande número de trabalhadores especializados na indústria de computação e da saúde que escolhem o trabalho temporário pela flexibilidade e mobilidade de tal oferta de trabalho (Kirk & Belovics, 2008).

Esta modalidade tem vindo a tornar-se cada vez mais uma estratégia permanente das organizações para enfrentar as contingências externas. As empresas de Trabalho Temporário, para além de prestarem serviços na área do trabalho temporário têm, muitas vezes, outros serviços como recrutamento e selecção, orientação vocacional, formação, consultoria e gestão de recursos humanos (Boeheim e Cardoso, 2007 cit por Duarte, 2009).

### 1.2.2. Trabalhador temporário, empresa de trabalho temporário e empresa cliente: Uma relação triangular

Existem vários estudos realizados em torno deste tema, nos quais se podem ver distintas definições de Trabalho Temporário, pois apesar de haver uma crescente aceitação sobre a sua forma, não existe ainda uma definição universal deste conceito. Segundo a Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD) (2002), o trabalho temporário refere-se a um tipo de trabalho dependente, com duração limitada.

De acordo com De Cuyper e Col. (2008), o contrato de trabalho temporário é de curta duração e a data de término é previamente definida e os trabalhadores não exercem a sua actividade directamente na empresa empregadora (Empresa de Trabalho Temporário), trabalhando numa empresa cliente da mesma.

As empresas de trabalho temporário são organizações que cedem temporariamente os seus trabalhadores a empresas clientes que enfrentam necessidades pontuais, surgindo assim uma relação triangular (empresa de TT, empresa cliente e trabalhador temporário). Para esclarecer de forma apropriada este tipo de trabalho, é importante referir os conceitos básicos que o sustentam. Estes conceitos estão presentes no capítulo I, Artigo 2º da lei 50/2007 de 22 de Maio, correspondente ao regime jurídico do trabalho temporário e mais tarde, incluídos na secção IX, artigo 172º da lei 7/2009 de 12 de Fevereiro, que aprova a revisão do código do trabalho:

a) “Empresa de trabalho temporário” é a pessoa singular ou colectiva cuja actividade consiste na cedência temporária a utilizadores da actividade de trabalhadores que, para esse efeito, admite e retribui;

b) “Trabalhador temporário” é a pessoa que celebra com uma empresa de trabalho temporário um contrato de trabalho temporário ou um contrato de trabalho por tempo indeterminado, para cedência temporária.

c) “Utilizador” é a pessoa singular ou colectiva, com ou sem fins lucrativos, que ocupa, sob a sua autoridade e direcção, trabalhadores cedidos por uma empresa de trabalho temporário.

d) “Contrato de trabalho temporário” é o contrato a termo celebrado entre uma empresa de trabalho temporário e um trabalhador, pelo qual este se obriga, mediante

retribuição daquela, a prestar temporariamente a sua actividade a utilizadores, mantendo o vínculo jurídico-laboral à empresa de trabalho temporário.

e) “Contrato de utilização de trabalho temporário” é o contrato de prestação de serviço a termo resolutivo celebrado entre um utilizador e uma empresa de trabalho temporário, pelo qual esta se obriga, mediante retribuição, a ceder um ou mais trabalhadores temporários.”

### 1.2.3. As vantagens e desvantagens do vínculo laboral temporário

No que respeita este tipo de contrato, existem vantagens tanto para a empresa utilizadora, como para o trabalhador.

Relativamente às vantagens para a empresa cliente, estas englobam menores custos (no sentido em que não precisa de remunerar colaboradores em épocas em que a procura não justifica) (Cunha et al., 2010; Hall, 2006); uma maior flexibilidade; a conversão de custos fixos em custos variáveis; acesso a competências de que a empresa não dispõe; acesso aos serviços de trabalhadores referenciados (Cunha et al., 2010). García-Pérez e Muñoz-Bullón (2005) consideram que o trabalho temporário permite às empresas manterem um grupo de trabalhadores menos qualificado e com alta rotatividade que assegura a produção em alturas de flutuação de mercados. Santana e Centeno (2000) referem também que os vínculos temporários podem servir como período experimental, antes da integração do colaborador nos quadros da empresa.

Resumindo, o uso de trabalhadores temporários aumenta a flexibilidade laboral para as organizações. Comparando com os contratos de trabalho permanentes, os contratos de trabalho temporário permitem às empresas usar o trabalho por um curto período de tempo sem serem responsáveis pelos benefícios ou custos associados a contratações e despedimentos.

Quanto às vantagens para o trabalhador temporário, Munchhausen (2008) refere que a mudança frequente de trabalho abre novas opções. Quem pode ou pretende trabalhar apenas durante um curto período de tempo, pode optar por este tipo de vínculo; o trabalho temporário pode ser uma forma de o indivíduo descobrir aquilo que pretende ou não fazer futuramente, a nível profissional; é uma forma de enriquecer o currículo com experiências diferentes (Cunha et al., 2010). Relativamente a pessoas reformadas, este tipo de trabalho pode ajudá-las a ocupar o seu tempo livre. O



trabalho temporário pode ainda ser vantajoso para pessoas que precisem de uma remuneração extra, mas que ao mesmo tempo precisam de um horário flexível (Kirk & Belovics, 2008).

Contudo, existem também desvantagens inerentes a este tipo de trabalho. O trabalho temporário é associado muitas vezes a funções pouco qualificadas, levando a uma estigmatização deste tipo de trabalhadores. Esta actividade tem frequentemente uma conotação negativa porque a grande maioria das pessoas prefere a estabilidade do posto de trabalho ao trabalho temporário, sendo que muitas delas aderem a este regime não por opção mas sim por necessidade. De facto, são diversas as desvantagens deste tipo de trabalho. Há várias indicações de que para o mesmo trabalho, os trabalhadores temporários obtêm tanto salários como regalias inferiores; estes sentem uma incerteza em relação ao futuro profissional; têm um menor poder negocial; existe uma dualidade de contrato, com riscos de incompatibilidade; têm maior dificuldade no que respeita à construção de uma carreira e experienciam com frequência o sentimento de falta de controlo sobre a vida e o trabalho (Cunha et al., 2010). Segundo Feldman, Deorpinghaus e Turnley (1994), os trabalhadores com este tipo de contrato mostram-se muitas vezes descontentes com a empresa acolhedora, sentindo-se tratados como estranhos, não pertencentes a esta. Dabbs e Lovatt (2002), referem também como desvantagens deste tipo de relação laboral, o facto de os trabalhadores temporários terem menores oportunidades de formação e desenvolvimento e que existe um efeito negativo sobre as suas expectativas, que leva a um menor compromisso para com a empresa.

Importa também referir as desvantagens desta situação para a empresa cliente, utilizadora do trabalho temporário. Esta pode encontrar trabalhadores temporários incapazes de se entregar aos valores e missão da organização (Kirk & Belovics, 2008; Cunha et al., 2010). Podem também ser apontadas dificuldades de cooperação entre os trabalhadores permanentes e os trabalhadores temporários e ainda se dá o caso de os trabalhadores temporários terem acesso a informação que poderão transferir para outras empresas (Cunha et al., 2010).

#### 1.2.4. Motivos para aceitar trabalhar como temporário

Como foi referido anteriormente, o trabalho temporário não apresenta apenas desvantagens. Os trabalhadores que têm este tipo de contrato, diferem nos seus motivos para o aceitar. É importante ter em conta estes motivos, para uma melhor percepção do trabalho temporário, a diversos níveis.

Vários estudos têm sido feitos em torno do trabalho temporário, grande parte deles para tentar identificar problemas de saúde, de bem-estar ou insegurança no trabalho sentidos pelos trabalhadores temporários, tentando verificar as diferenças entre estes e os trabalhadores permanentes. Ao longo dos anos tem sido notória a incoerência resultante destes trabalhos, que tanto apontam para diferenças entre trabalhadores temporários e permanentes, indicando piores resultados para os primeiros, como não encontram qualquer disparidade (Werthebach et. al (2000); Martens et al (1995) cit. em Silla, Gracia e Peiró, 2005). Alguns apontam ainda que os trabalhadores permanentes têm maiores níveis de insegurança, problemas de saúde ou de bem-estar (Sverke et al (2000), cit por Silla, Gracia e Peiró, 2005). Esta discrepância deve-se ao facto de os trabalhadores temporários serem vistos como um grupo homogêneo, ou por sempre se assumir que todos os trabalhadores temporários objectivam um contrato permanente.

Na realidade, existem diferentes tipos de trabalhadores temporários, aceitando este tipo de contrato por diferentes motivos. Segundo uma revisão da literatura realizada por Silla, Gracia e Peiró (2005), vários estudos realizados em diferentes países e em sectores diferenciados indicam que a maioria dos trabalhadores temporários prefeririam ter um trabalho permanente, no entanto, cerca de 30% tem preferência pelo trabalho temporário. Muitos trabalhadores temporários não são forçados a este tipo de contrato, consideram-no uma opção atractiva, que pode ser uma fonte de variedade, flexibilidade ou de rendimento extra. Este tipo de contrato oferece a oportunidade de desenvolver novas habilidades em diferentes contextos.

Assim, a preferência por determinado tipo de contrato é uma variável a ter em conta quando se pretende estudar as consequências do trabalho temporário.

Na literatura são frequentemente utilizadas as expressões “motivos voluntários” e “motivos involuntários”, para distinguir as razões de aceitação do contrato de trabalho

temporário. Trabalhadores temporários voluntários são aqueles que têm este tipo de contrato por vontade própria, mesmo tendo a oportunidade de ter um trabalho permanente. Os trabalhadores temporários involuntários são aqueles que gostariam de ter um trabalho permanente, no entanto não são capazes de o obter, quer pelas suas qualificações, quer pelas reduções ou mesmo pela própria estrutura das organizações (Tan & Tan, 2002).

Segundo Ellingson, Gruys e Sackett (1998), as razões voluntárias para aceitar o trabalho temporário incluem o sentimento de liberdade, a flexibilidade horária, poder trabalhar por um curto período de tempo e a variedade de actividades que podem ser realizadas. As razões involuntárias reportam à perda de emprego, à dificuldade em obter um emprego permanente ou ao facto de ter sido despedido.

No seu estudo, Tan e Tan (2002) referiram seis razões para o comprometimento com o trabalho temporário: família (o trabalho temporário é mais flexível, dando a oportunidade, ao trabalhador, de ter mais tempo para a família); rendimento suplementar (o trabalho temporário permite adquirir um rendimento extra, quando é necessário); auto-aperfeiçoamento (permite adquirir novas experiências e aperfeiçoamento em diferentes áreas); preferência pessoal (há pessoas que preferem o trabalho temporário a fim de ter menos responsabilidade e menos *stress* no trabalho); usar o trabalho temporário como um meio para obter um trabalho permanente e dificuldades em arranjar um trabalho permanente (há pessoas que têm dificuldades em encontrar um trabalho permanente devido à sua falta de qualificações ou habilidades). Destas seis razões, as primeiras quatro reportam a razões voluntárias e as duas últimas, a razões involuntárias.

Quanto aos motivos para trabalhar como temporário, DeJong e Schalk (2009) referem-se a motivos extrínsecos e motivos intrínsecos. No que respeita aos motivos intrínsecos, a pessoa compromete-se com a actividade por ela própria, pelo prazer que retira dela ou da situação em que é realizada. Quanto aos motivos extrínsecos, a pessoa realiza a tarefa não porque esta lhe dá prazer, mas sim pelo que realizar a tarefa lhe vai proporcionar. Assim, a tarefa é apenas um instrumento para atingir um objectivo.

Pode aqui fazer-se uma comparação entre os motivos intrínsecos referidos por, DeJong e Schalk (2009) e as razões voluntárias para aceitar um trabalho temporário, de Ellingson e colegas (1998): correspondem ambos a adquirir este tipo de contrato de trabalho por vontade própria e não apenas para atingir um outro objectivo, ou por obrigação, ou seja, têm preferência pelo tipo de contrato em questão.

Os motivos extrínsecos que levam a aceitar um contrato de trabalho temporário, abordados por DeJong e Schalk (2009), são comparáveis com as razões involuntárias para aceitar este tipo de contrato, referidas por Ellingson e colegas (1998): é apenas um meio para alcançar um outro objetivo: adquirir um trabalho temporário; ou uma forma de não estar desempregado, pois estes trabalhadores temporários não têm preferência por este tipo de contrato, no entanto também não conseguem obter um trabalho permanente.

Tendo em conta esta diversidade de motivos, Marler e colegas (1998) distinguiram quatro categorias de trabalhadores temporários, baseando-se na sua preferência por este tipo de contrato e nas suas competências. Assim, as quatro categorias são *transitional*, *boundaryless*, *traditional* e *career*.

Os que se encontram no grupo *boundaryless* têm competências elevadas e apresentam alta preferência pelo trabalho temporário. Os seus múltiplos contratos aumentam as suas competências e conhecimentos e não procuram um trabalho permanente, pois são capazes de aumentar o seu valor através do acumular de conhecimentos em diversos trabalhos.

Os trabalhadores temporários *career* preferem o trabalho temporário, mas têm poucas competências. Assim, pretendem com o trabalho temporário adquirir várias experiências e conhecimentos, mas uma vez que as suas competências são mais reduzidas, não adquirem tantos conhecimentos como os trabalhadores temporários do grupo *boundaryless*.

Os trabalhadores temporários *traditional* não têm preferência pelo contrato de trabalho temporário e apresentam também poucas competências. Uma vez que as suas competências são mais gerais e requerem investimentos limitados em capital humano, os seus salários são baixos. A natureza das suas atribuições oferece-lhes poucas oportunidades de acumular maiores conhecimentos ou competências.

Os trabalhadores temporários que se encontram no grupo *transitional*, têm competências elevadas, mas não se identificam com o trabalho temporário. As suas competências são mais para se focar numa determinada empresa do que para serem transferidas entre várias organizações. Provavelmente vêm o trabalho temporário como um contrato transicional, um passo para o contrato permanente.

Os resultados deste estudo de Marler e colegas (1998) vieram mostrar que:

- os trabalhadores de tipo *traditional* desempenham tarefas mais rotineiras do que os trabalhadores do tipo *boundaryless*;
- os trabalhadores temporários *traditional* e *transitional* escolhem o trabalho temporário apenas por não terem um trabalho permanente, tendo preferência por este último;
- os trabalhadores *transitional* não recebem um outro salário;
- os trabalhadores do grupo *transitional* estão menos interessados na flexibilidade do que os do grupo *boundaryless*;
- os trabalhadores *boundaryless* escolhem o trabalho temporário mais pelo salário mais elevado do que os *traditional* ou os *transitional*.

Posteriormente, Silla, Gracia e Peiró (2005) reformularam o modelo de Marler e colegas (1998), considerando a empregabilidade ao invés das competências, sendo este modelo reformulado que irá guiar a presente investigação.

Na definição destes autores, empregabilidade refere-se à habilidade para adquirir um novo emprego. Por uma questão de clareza, substituíram o termo “*career temporaries*” por “*permanent temporaries*”, considerando que este último teria mais significado.

O que levou os investigadores a optarem pela empregabilidade foi o facto de este conceito estar relacionado com a ocupação, o estatuto profissional e o nível de educação, sendo que todas estas variáveis têm relevância quando se pretende estudar o trabalho temporário. Pesquisas anteriores mostram que a ocupação e o estatuto profissional são associados a diferentes condições, como o salário, a segurança e o perfil de competências (Cohen & Haberfeld (1993); Segal & Sullivan (1997) cit. em Silla, Gracia & Peiró, 2005). Adicionalmente, o facto de ter um baixo nível educacional, ter mais idade e ser trabalhador na área de serviços manuais tem sido positivamente relacionado com a percepção de insegurança no trabalho (Naswal & DeWitte (2003) cit. em Silla, Gracia & Peiró, 2005). Estes resultados vêm então sugerir que a empregabilidade se torna um conceito mais útil do que o nível de competências, quando se estuda as consequências do trabalho temporário como a insegurança e problemas relacionados com a saúde.

Como foi referido, o estudo de Silla, Gracia e Peiró (2005) contrasta com a maior parte das pesquisas feitas anteriormente com trabalhadores temporários, em três aspectos principais: no sentido em que os encara de forma heterogénea, colocando a hipótese de que o trabalho temporário terá diferentes consequências nos diferentes tipos de trabalhadores temporários; a classificação dos trabalhadores temporários foi proposta

seguindo duas dimensões: preferência por trabalho temporário e empregabilidade e, por último, foi também incluído um grupo de referência de trabalhadores permanentes.

Este estudo teve como objectivos estudar as percepções de insegurança no trabalho e problemas relacionados com a saúde dos diferentes grupos de trabalhadores temporários, diferindo na preferência por trabalho temporário e na empregabilidade e compará-los com o grupo de referência de trabalhadores permanentes. Concluiu-se que os quatro tipos de trabalhadores temporários apresentam maiores níveis de insegurança no trabalho do que os trabalhadores permanentes, e que a baixa empregabilidade leva a maiores níveis de insegurança. Foi também possível constatar que os trabalhadores temporários *traditional* apresentam níveis mais baixos de bem-estar e de satisfação no trabalho.

O trabalho temporário tem vindo cada vez mais a ser utilizado por um grande número de empresas nos diversos sectores. O serviço de *call centers* é uma das áreas em que este tipo de contrato prevalece, devido à sua flexibilidade.

A sobrecarga no trabalho, o elevado controlo dos trabalhadores, e falta de comunidade e as novas tecnologias são, simultaneamente, causas de *burnout* e características do trabalho temporário nos *call centers*.

### 1.3. O trabalho nos *Call Centers*

A indústria do *Call Center* tem vindo a experienciar um crescimento sem precedentes, tornando-se um dos mais rápidos sectores de empregabilidade no mundo inteiro. Estima-se que 2.3% da população do Reino Unido trabalha neste sector. A mesma tendência é observável na Europa e Estados Unidos (Visser & Rothmann, 2009).

A principal tarefa dos trabalhadores de *call center* é comunicar com os clientes, integrando soluções telefónicas e através do computador. Esta comunicação serve vários propósitos: a prospecção de novos clientes, atendimento ao cliente, suporte a vendas e administração e ainda a fidelização de clientes.

No que se refere ao perfil dos operadores de *call center*, estes são maioritariamente constituídos por jovens, estudantes universitários ou à procura do primeiro emprego, embora exista uma percentagem crescente de jovens que mantêm esta actividade há já alguns anos por inexistência de trabalho mais adequado (Bono, 2000).

Nos *call centers* a maioria dos trabalhadores são recrutados numa base temporária, tornando-se uma força de trabalho bastante flexível. Geralmente a empresa de *call center* emprega um número reduzido de trabalhadores, recorrendo paralelamente a empresas de trabalho temporário. Os contratos abrangem frequentemente a rotação em turnos, levando a uma fraca ligação tanto ao trabalho que executam, como à empresa onde estão colocados (Santos & Marques, 2006).

A literatura tem referido que o trabalho nos *call centers* pode tornar-se bastante stressante. Este *stress* traduz-se numa resposta às situações de elevadas exigências e falta de autonomia na realização do seu trabalho. Este sector de actividade é caracterizado pelos altos níveis de disciplina, por ser bastante rotineiro, isolado e extremamente controlado (Huang, Chan, Lam & Nan, 2010), o trabalho de equipa é vago, a formação inicial é insuficiente e a possibilidade de carreira quase inexistente (Bagnara & Marti, 2001).

Assim, baseado na ideia de que trabalhar num *call center* nem sempre é agradável e que este é um local de trabalho que com frequência causa *stress*, verificou-se que trabalhar nesta área pode promover o *burnout*. Nas suas revisões sobre o *burnout* no trabalho, Cordes e Dougherty (1993, cit. em Visser e Rothmann, 2009) identificaram a

natureza das relações empregado-cliente como um factor crítico na contribuição para esta síndrome.

Visto que o *burnout* é explicado pelas características do trabalho dos indivíduos, é importante enfatizar que o trabalho dos *call centers* apresenta baixos níveis de controlo e autonomia, ou seja, recursos limitados e também baixos níveis de complexidade e variedade, tal como uma elevada pressão a nível de tempo.

Segundo Deery et al. (2002, cit. em Chambel & Castanheira, 2010), é cada vez mais generalizada a expectativa de que os trabalhadores devem aparentar estarem contentes, bem-dispostos e satisfeitos por estar a servir um cliente. Assim, para além de cumprirem com as suas funções de saber dar resposta à situação exposta, é-lhes também exigido que regulem as suas emoções de forma acertada. Os processos de regulação emocional podem levar ao *burnout*. A resposta às regras emocionais pode envolver a omissão de emoções, promovendo o cinismo e distanciamento (Chambel & Castanheira, 2010).

Resumindo, os trabalhadores de *call center* têm de lidar com duas situações específicas: a tecnologia e o relacionamento com o cliente, sendo destes exigido que consigam regular as suas emoções. Os elementos que podem levar ao surgimento de sintomas de *burnout* nos operadores de *call center* são as elevadas exigências e a escassez de recursos.

Serve a presente e breve análise sobre o trabalho no *call center* como justificação à escolha da população para este estudo. Uma vez que se pretende estudar os motivos para aceitar um contrato de trabalho temporário e também o *burnout* nos diferentes tipos de trabalhadores temporários, parece-nos pertinente estudar os trabalhadores de um *call center* que, como se verifica, são contratados, na maior parte dos casos, através de contratos de trabalho temporário e que pelas características do trabalho sofrem muitas vezes de *burnout*.

Assim, a presente investigação pretende responder ao seguinte problema: será que diferentes trabalhadores temporários aceitam este tipo de trabalho por diferentes razões e apresentam diferenças ao nível do *burnout* sentido?



## PARTE PRÁTICA

### 2. MÉTODO

#### 2.1. Introdução

Através da revisão de literatura efectuada, é possível apurar que os trabalhadores em serviços de *call center* têm, maioritariamente, contratos de trabalho temporário.

O trabalho temporário, como verificado em estudos anteriores, pode levar a sintomas de *burnout*. No entanto, e partindo do pressuposto que este tipo de trabalhadores difere nos motivos para aceitar trabalhar como temporário, importa diferenciá-los e perceber qual o tipo de trabalhadores temporários que poderá reflectir esta síndrome.

Uma vez apresentada a pertinência do estudo com a revisão de literatura feita e com a ausência de estudos que analisem todas as variáveis que aqui se pretendem estudar, interessa demonstrar como foi levado a cabo este estudo.

#### 2.2 Objectivos e hipóteses

Este trabalho objectiva estudar o *burnout* em trabalhadores temporários. No entanto, ao contrário dos estudos feitos até à data com estas duas variáveis, procuramos estudar os níveis de *burnout*, mas tendo em conta a heterogeneidade desta força laboral.

São vários os motivos que levam os indivíduos a optar por este tipo de contrato e, como tal, pensamos que os trabalhadores temporários diferem nesses motivos.

Assim, os objectivos do presente estudo passam por tentar perceber quais os motivos pelos quais os diferentes tipos de trabalhadores temporários optam por este vínculo e estudar os níveis de *burnout* em diferentes grupos de trabalhadores temporários (*permanent, boundaryless, transitional e traditional*), diferindo na empregabilidade e preferência por contrato de trabalho temporário.

Pretende-se ainda verificar se existe uma relação negativa entre a satisfação com o contrato de trabalho e os níveis de *burnout*.

Assim, as hipóteses apresentadas serão:

1) Os quatro tipos de trabalhadores temporários apresentam diferentes motivos para aceitar este tipo de contrato, nomeadamente:

1 a) Os trabalhadores temporários de tipo *boundaryless* pontuam mais alto do que os outros nos motivos “Oferece-me um salário mais alto do que outros contratos de trabalho” e “Dá-me mais liberdade” para aceitar trabalhar como temporário.

1 b) Os trabalhadores temporários de tipo *traditional* pontuam mais alto do que os outros nos motivos “É-me difícil encontrar um trabalho permanente “ e “Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria” para aceitar trabalhar como temporário.

1 c) Os trabalhadores temporários de tipo *transitional* pontuam mais alto do que os outros nos motivos “Destá forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente” e “Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos” para aceitar trabalhar como temporário.

1 d) Os trabalhadores temporários de tipo *permanent* pontuam mais alto do que os outros nos motivos “Satisfaz as minhas necessidades de momento” e “Oferece-me um rendimento suplementar” para aceitar trabalhar como temporário.

2) Existe uma relação negativa entre satisfação com o tipo de contrato actual e o *burnout*.

3) Existem diferenças nos níveis de *burnout*, consoante o tipo de trabalhador temporário.

3 a) Os trabalhadores temporários *traditional* apresentam maiores níveis de *burnout*.

3 b) Os trabalhadores temporários *boundaryless* apresentam menores níveis de *burnout*.

### 2.3. Participantes

A população do presente estudo é constituída por trabalhadores de um serviço *de call center*. A amostra compõe-se por assistentes de relacionamento com o cliente (ARC), supervisores, formadores e ainda outros trabalhadores que efectuam tarefas administrativas ou *backoffice*, trabalhando num *call center* de uma cidade portuguesa. Foi pedido a todos os colaboradores do *call center* que preenchessem os questionários e a recolha foi feita com a ajuda de uma administrativa do *call center*. Foram recolhidos 107 questionários (n=107), dos quais 97 respondentes têm um contrato de trabalho temporário e 10 respondentes têm um contrato de trabalho efectivo. No que respeita às questões que apenas se dirigiram aos trabalhadores temporários, estas foram identificadas como tal no questionário aplicado, pelo que apenas os 97 trabalhadores com este tipo de contrato responderam às mesmas.

Apresenta-se na figura 1 a distribuição da amostra por classes de idades.

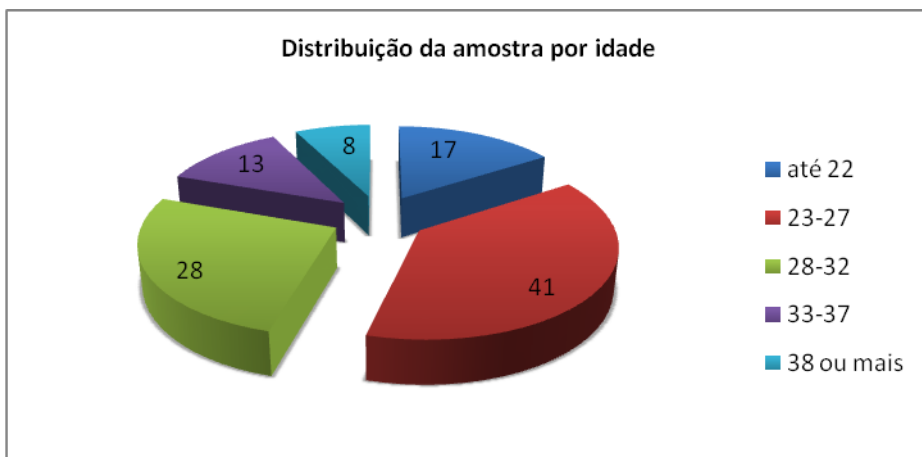
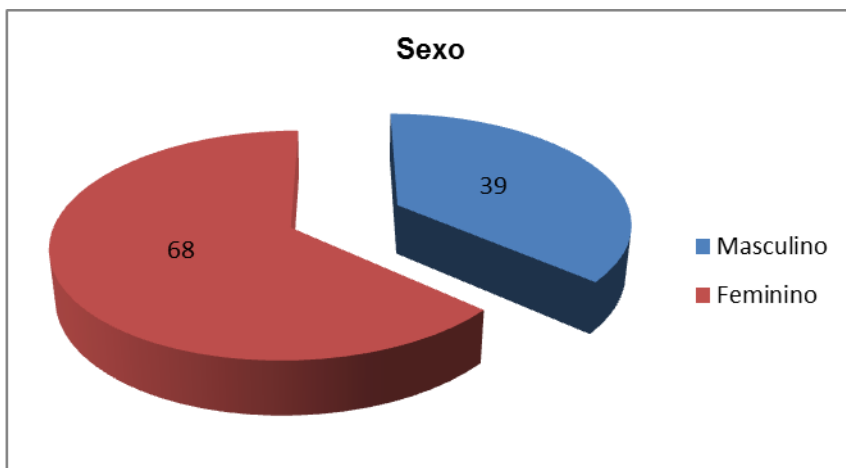


Fig 1: distribuição dos sujeitos da amostra por idade.

Pode observar-se que a amostra incide principalmente sobre faixas etárias mais jovens (54.2% têm menos de 28 anos e apenas 7.4% ultrapassa os 38 anos).

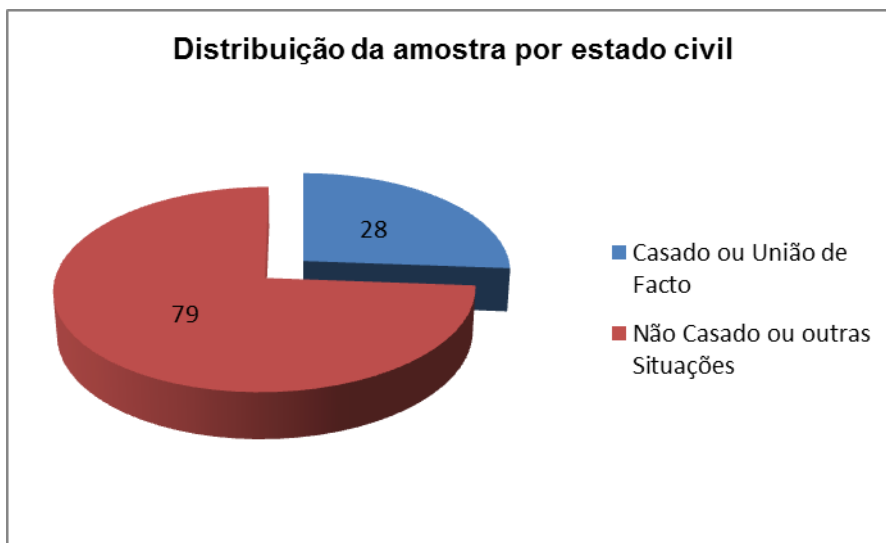
A distribuição da amostra por sexo foi a seguinte (figura 2):



*Fig.2:Distribuição dos sujeitos da amostra por sexo.*

Pode constatar-se que a amostra é composta maioritariamente por mulheres (63.5%, em oposição aos 36.5% dos homens).

A distribuição da amostra por estado civil está patente na figura 3:



*Fig.3:Distribuição dos sujeitos da amostra por estado civil.*

O gráfico mostra que a maior parte (73.8%) dos trabalhadores não são casados. Apenas 28 dos respondentes (26.2%) indicaram estar casados ou em união de facto.

A distribuição da amostra por habilitações literárias pode ser observada na figura 4:

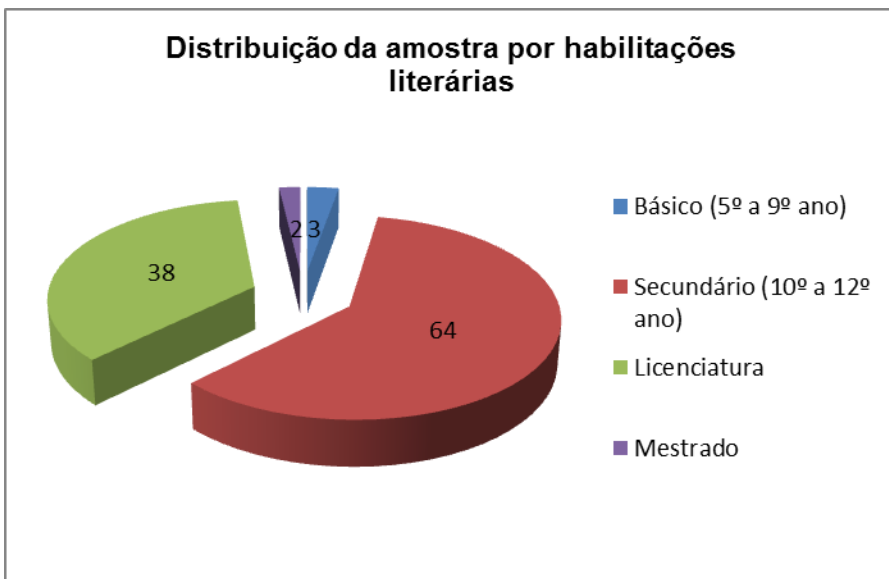


Fig.4:Distribuição dos sujeitos da amostra por habilitações literárias

Através do gráfico da figura 4, pode concluir-se que mais de metade dos sujeitos da amostra (59.8%) frequentou ou frequenta o ensino secundário. Muitos deles (35.5%) possuem também uma licenciatura. São poucos os que têm habilitações literárias baixas (o que se explica pelo facto de, a nível de recrutamento ser exigido, de forma geral, o 12º ano) ou mestrado.

Outra das questões colocadas para caracterizar a amostra referia-se ao facto de os sujeitos serem, ou não, trabalhadores-estudantes.



Fig.5:Distribuição dos sujeitos da amostra por trabalhadores estudantes.

O gráfico da figura 5 mostra que a maioria (72%) dos sujeitos da amostra não é trabalhador-estudante.

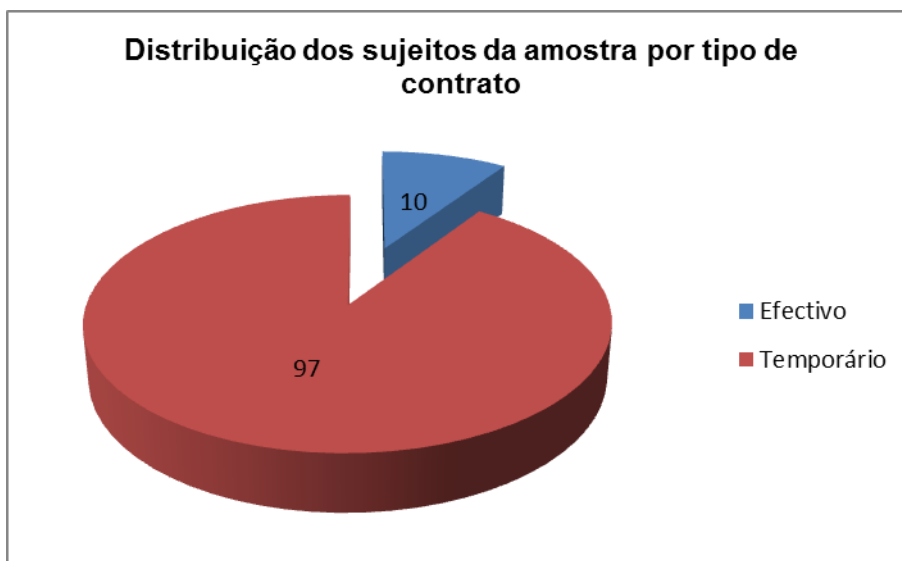
Para perceber se os sujeitos trabalhavam em mais algum local, foi colocada a questão “tem mais algum trabalho?”.



*Fig.6:Distribuição dos sujeitos da amostra em relação ao facto de ter mais algum trabalho.*

A maioria (98.8%) dos sujeitos respondeu que não tem mais nenhum trabalho, para além do *Call Center*, como se pode constatar pelo gráfico da figura 6.

Um dos aspectos relativos à amostra, mais importantes para o presente estudo refere-se ao tipo de contrato.

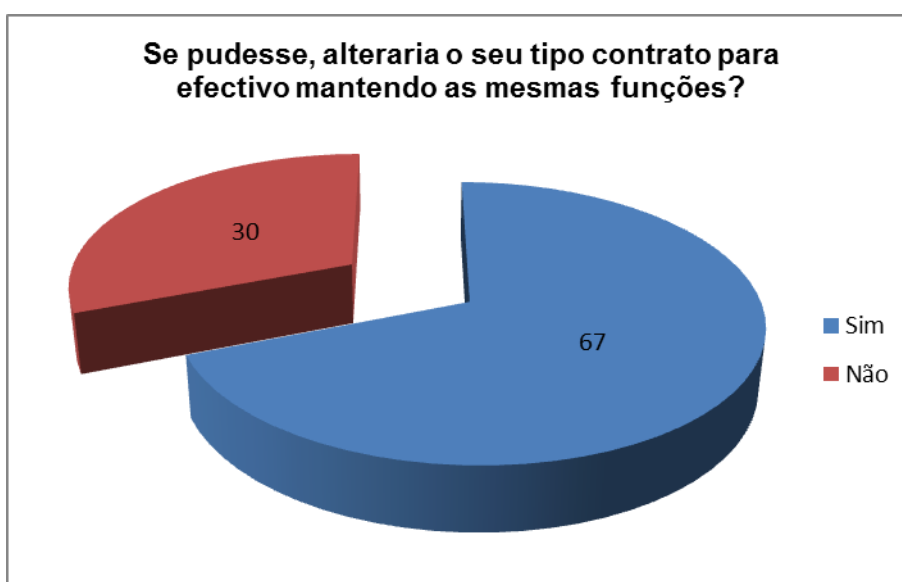


*Fig.7:Distribuição dos sujeitos da amostra por tipo de contrato*

O gráfico da figura 7 mostra que a grande maioria (91%) dos trabalhadores possui um contrato de trabalho temporário.

Outra questão colocada foi “Caso o tipo de contrato seja temporário, se pudesse, alteraria o seu tipo de contrato para efectivo, mantendo as mesmas funções?”

O resultado das respostas a esta questão foi o expresso na figura 8:



*Fig.8:Distribuição dos sujeitos da amostra relativamente à questão “Se pudesse, alteraria o seu tipo de contrato para efectivo, mantendo as mesmas funções?”*

O gráfico indica que mais de metade (69%) dos indivíduos que têm um contrato de trabalho temporário preferia ter um contrato de trabalho efectivo. Apenas 30 sujeitos demonstraram não querer alterar o tipo de contrato.

No que respeita ao número de horas diárias de trabalho, os trabalhadores inquiridos distribuem-se por 4 cargas horárias diferentes, expressas na figura 9:

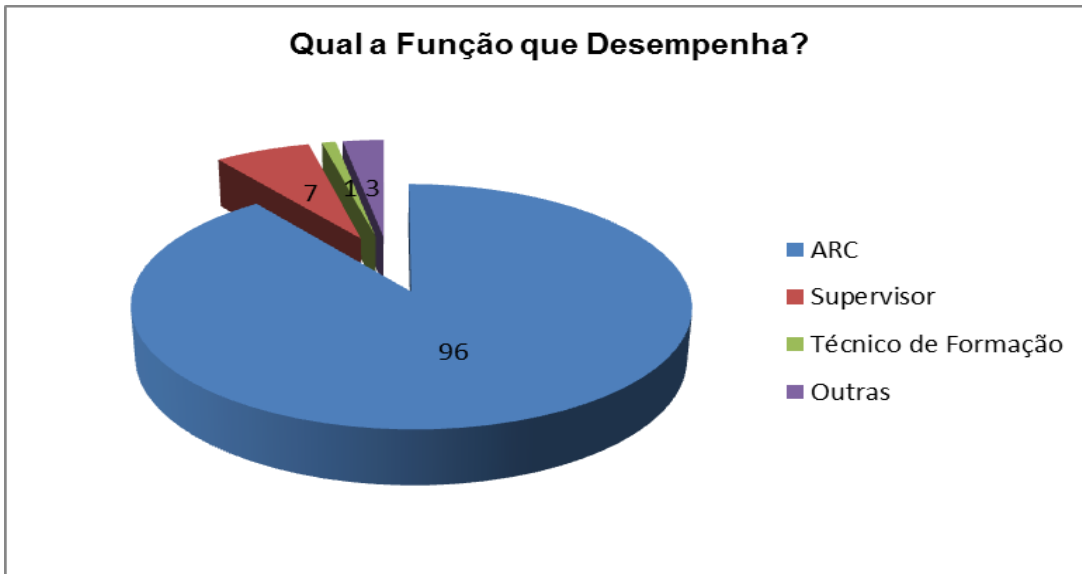


Fig.9:Distribuição dos sujeitos da amostra por horas de trabalho no call center

Como podemos observar, dos 107 sujeitos da amostra, 54.2% trabalha em regime de *part-time* (4, 5 ou 6 horas por dia) e 45.8% trabalham 8 horas por dia, ou seja, em regime *full-time*.

Por último, a distribuição dos sujeitos da amostra por função desempenhada no *call center*, foi a seguinte:





*Fig.10:Distribuição dos sujeitos da amostra por função desempenhada.*

É possível observar na figura 10 que cerca de 90% dos sujeitos que participaram no presente estudo são assistentes de relacionamento com o cliente e que os restantes 10% realizam outro tipo de funções.

## 2.4 Instrumentos

Para a realização da parte empírica deste estudo, foi necessária a selecção de instrumentos de medida das variáveis em estudo, para a recolha de dados na amostra.

### 2.4.1 Categorização dos tipos de trabalhadores temporários

Para proceder à categorização dos trabalhadores temporários, seguiu-se o trabalho de Silla et al (2005), dividindo a amostra em quatro grupos, tendo por base a preferência por contrato e o nível de empregabilidade.

Para medir o nível de empregabilidade a questão apresentada foi “Estou optimista de que encontrarei um novo trabalho, se procurar”, respondida numa escala de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente).

Para medir a preferência pelo tipo de contrato foi colocada a questão “O tipo de contrato que possuo satisfaz as minhas necessidades, neste momento”, também respondida numa escala de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente).

Todos os temporários que escolheram 4 ou 5 na medida de empregabilidade, foram classificados como tendo “elevado nível de empregabilidade”, sendo que os que pontuaram 1,2 ou 3 foram considerados “baixo nível de empregabilidade”. Quanto à preferência por contrato de trabalho, foi realizado um procedimento similar.

2.4.2. O inventário de *Burnout* (*Maslach Burnout Inventory- General Survey*, W., Schaufeli, M. Leiter, C. Maslach & S. Jackson, 1996).

Para medir o *burnout* existem diferentes instrumentos. Alguns exemplos são: Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981); Maslach Burnout Inventory- General Survey (Schaufeli et al., 1996); Staff Burnout Scale For Health Professionals (Jones, 1980) e o Burnout Measure (Pines & Aronson, 1981).

O *Maslach Burnout Inventory* (MBI) foi escolhido como instrumento a utilizar neste estudo pelo facto de ser o mais utilizado em estudos sobre *burnout* e, consequentemente o mais citado na literatura, sendo de igual importância para a escolha, a sua validade e qualidades métricas. Autores como Gil-Monte e Peiró (2000); Taris, Schreurs e Schaufeli (1999); Boersma e Lindblom (2009); Marais; Mostert e Rothmann (2009); Jamal (2005); Maslach (2003); Schaufeli, Leiter e Maslach (2009); Schaufeli, Bakker & Rhenen (2009); Hodgkinson & Ford (2005); Vanyperen, Buunk & Schaufeli (1992) confirmam estas características.

Este inventário foi criado por Maslach e Jackson (1981). A primeira versão foi desenvolvida para medir as três dimensões do *burnout* (exaustão emocional, despersonalização e falta de realização pessoal) em indivíduos que trabalhassem em serviços humanos.

Posteriormente surgiu a necessidade de criar um instrumento que medisse esta síndrome noutros grupos ocupacionais, levando à elaboração do *Maslach Burnout Inventory - General Survey* (MBI-GS). Esta nova versão foca-se na performance do trabalho em geral e tem três subescalas: exaustão, cinismo (em lugar da

despersonalização) e baixa eficácia profissional. Juntas, estas subescalas fornecem uma perspectiva tridimensional do *burnout*.

As três dimensões são avaliadas em 16 itens, em que cinco pertencem à exaustão (Ex “Sinto-me exausto (fisicamente cansado) no fim do dia de trabalho), seis pertencem à eficácia profissional (Ex.:“Consigo resolver eficazmente os problemas que surgem no meu trabalho) e os outros cinco ao cinismo (Ex.:“Comecei a ficar menos interessado no meu trabalho desde que entrei para este emprego”). As respostas são dadas numa escala de 0 a 6 em que 0 corresponde a “nunca” e 6 corresponde a “todos os dias”.

Três especialistas da área da Psicologia fizeram individualmente a tradução de todos os itens do MBI-GS para a língua portuguesa. Posteriormente as traduções foram analisadas em conjunto e optou-se pela tradução mais fiel à língua, mas de modo a que se entendesse de forma clara o que se pretendia com cada item.

O valor do alpha de Chronbach é .758 (anexo II)

#### 2.4.3- Questionário de percepção dos trabalhadores (Questionnaire on the perception of work employees, PSYCONES, 2005)

Para apurar quais os principais motivos que levam os trabalhadores temporários a aceitar este tipo de contrato, foi utilizado o grupo de questões número 11 do *Questionnaire on the perception of work employees*.

Este questionário foi criado pelo projecto PSYCONES (2005), que realizou várias pesquisas na área das ciencias sociais e humanas. O estudo de onde foram retirados os itens dos motivos para aceitar trabalhar como temporário, utilizados no presente trabalho, foi feito em sete países e tem como titulo “Psychological contracts across employment situations” e o principal objectivo foi clarificar a associação entre contratos de trabalho e bem estar do trabalhador e também o desempenho da empresa.

Para realizar o estudo, foram escolhidos itens de escalas conforme o modelo conceptual. Foi feito um estudo piloto que serviu como teste para os instrumentos e, usando o critério da dimensionalidade, confiança e características dos itens, foram escolhidos, modificados e construídos os instrumentos para o estudo principal.

Foram feitas análises factoriais e concluiu-se que a maioria das medidas teve propriedades psicométricas aceitáveis.

Como já foi referido, para a realização deste trabalho seleccionou-se o grupo de itens do questionário referente aos motivos para trabalhar como temporário. Este compõe-se por 8 afirmações, respondidas numa escala que varia de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente), originalmente na língua inglesa.

A tradução dos itens para a língua portuguesa foi feita por três especialistas da área da psicologia, que efectuaram a tradução individualmente e, posteriormente, em conjunto analisaram as traduções e optaram-se pelas que mais fossem fieis à língua original, mas que ao mesmo tempo fossem as mais perceptíveis para os inquiridos.

O valor do alpha de Chronbach é .674 (anexo II).

## 2.5 Procedimento

Antes de serem recolhidos os dados para o estudo, foram realizados alguns procedimentos.

Uma vez que o estudo pretendia analisar o *burnout* em trabalhadores temporários, e que os trabalhadores de *call center* foram eleitos como a melhor população a estudar, optou-se por se realizar o estudo numa empresa de trabalho temporário em que 90% do volume de negócios corresponde a um *call center*.

Inicialmente foi feito um contacto com a gestora de delegação da empresa de trabalho temporário, no sentido de explicar o âmbito do estudo e de solicitar autorização para a realização do mesmo. A gestora autorizou, passando depois a informação para a empresa cliente, na qual os trabalhadores estão colocados, com o objectivo de receber também a aprovação desta.

Após a aprovação, os questionários foram entregues no *call center*, tendo sido pedido a todos os colaboradores que o preenchessem. A entrega dos questionários foi feita a uma administrativa do *call center* que se encarregou de os distribuir pelos trabalhadores e solicitar a sua colaboração.

Foram realizados os procedimentos necessários para garantir a confidencialidade, uma vez que os questionários, depois de serem preenchidos, iam sendo colocados todos na mesma caixa pelos próprios trabalhadores. Por fim, o conjunto de questionários foi recolhido, no *call center*, pela investigadora.



### 3. Resultados

#### 3.1 Análise Factorial

Segundo Maroco (2007), a análise factorial é uma técnica de análise exploratória de dados que objectiva descobrir e analisar a estrutura de um conjunto de variáveis inter-relacionadas de modo a construir uma escala de medida para factores que de alguma forma controlam as variáveis originais.

##### 3.1.1 O inventário de *Burnout*

Através do SPSS, inicialmente foram obtidos cinco factores, explicando 77.9% da variância. Contudo, como o MBI-GS original tem apenas três factores, resolvemos realizar um novo cálculo forçado a três factores, com rotação varimax.

Os dados obtidos mostram que a variância total explicada pelos três factores foi 64.467%. O terceiro factor apenas explica dois itens (8.9% da variância), um de cada dimensão (eficácia profissional e cinismo), sendo que os factores relevantes serão o primeiro que explica 35.4% da variância e o segundo factor, que explica 20% da variância.

A seguinte tabela representa a saturação dos itens nos factores (ver também anexo III).

Tabela 1:  
*Saturação factorial do questionário de burnout*

	Factor 1	Factor 2	Factor 3
“Sinto-me desgastado com o meu trabalho” (EX6)	.881		
“Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho” (EX3)	.805		
“Sinto-me exausto (fisicamente cansado) ao fim do dia de trabalho” (EX2)	.787		
“Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho”. (EX1)	.780		
“Trabalhar o dia todo é realmente um esforço para mim.” (EX4)	.607		
“Tornei-me menos entusiasmado com o meu trabalho (CI9)	.827		
“Comecei a ficar menos interessado no meu trabalho desde que entrei para este emprego”(CI8)	.745		
“Duvido do significado do meu trabalho” (CI15)	.589		
“Tornei-me mais cínico sobre o contributo do meu trabalho”(CI14)			-.686
“No meu trabalho, sinto-me confiante na eficácia da realização das minhas tarefas” (EP16)		.735	
“Sinto-me alegre quando termino alguma tarefa no meu trabalho.” (EP11)		.728	
“Consigo resolver eficazmente os problemas que surgem no meu trabalho” (EP5)		.724	
“Tenho realizado muitas tarefas que valem a pena neste trabalho” (EP12)		.712	
“Na minha opinião, sou bom no meu trabalho” (EP10)		.673	
“Sinto que estou a oferecer uma contribuição eficaz para o que esta organização faz.” (EP7)			.773



Como se pode verificar através da tabela, os itens que saturam no factor 1 pertencem às dimensões exaustão e cinismo e os itens que saturam no factor 2 correspondem à dimensão eficácia profissional. No factor 3 apenas saturam dois itens, correspondendo um à eficácia profissional e outro ao cinismo.

Assim os factores relevantes são o 1, explicando 35.4% da variância e o 2, que explica 20.81% da mesma.

Apesar de a análise factorial ter resultado em dois factores, optou-se por usar a medida original. Na escala original, os itens estão distribuídos por três factores, sendo que os itens correspondentes à exaustão saturam no primeiro, os da eficácia profissional no segundo e o cinismo no terceiro (Maslach, Schaufeli, Leiter & Jackson, 1996).

Esta opção deve-se ao facto de a amostra do presente estudo ser de pequena dimensão e haver a possibilidade de a análise factorial ter sido sensível a esse aspecto, resultando apenas dois factores.

Outros estudos mostram que a análise factorial nem sempre mostra os mesmos resultados, variando consoante as populações em estudo (Schaufeli e Col., 2002; Marais, Mostert & Rothmann, 2009).

### **3.2 Estatísticas descritivas**

Com o objectivo de perceber quais os níveis de *burnout* na amostra em questão, tal como as pontuações médias dos motivos para trabalhar como temporário foram calculados os resultados médios das pontuações de cada variável e os respectivos desvios-padrão, que podem ser observados na tabela 2 (ver também anexo IV).

Tabela 2  
Médias e desvios-padrão das variáveis em estudo.

Variáveis	Somatório das Médias	Desvio-padrão
Exaustão ( <i>burnout</i> )	12.51	6.28
Cinismo ( <i>burnout</i> )	9.30	5.40
Eficácia profissional ( <i>burnout</i> )	29.58	5.24
	<b>Médias</b>	<b>D.padrão</b>
“É-me difícil encontrar um trabalho permanente” (motivos)	3.26	1.10
“Satisfaz as minhas necessidades de momento.” (motivos)	3.02	1.01
“Oferece-me um salário mais alto do que outros contratos de trabalho.” (motivos)	2.33	1.06
“Dá-me mais liberdade.” (motivos)	2.78	1.14
“Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente.” (motivos)	2.83	1.08
“Oferece-me um rendimento suplementar.” (motivos)	2.71	1.20
“Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos.” (motivos)	3.25	1.09
“Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria”(motivos)	2.32	0.98

Os resultados obtidos relativamente ao *burnout* mostram baixos níveis de exaustão, níveis moderados de cinismo e altos níveis de eficácia profissional (Maslach, Jackson & Leiter, 1996).

Relativamente aos motivos para ter um contrato temporário, constata-se que os motivos “é-me difícil encontrar um trabalho permanente”, “permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos” e “satisfaz as minhas necessidades de momento” são os mais invocados.

Os motivos “era o contrato oferecido com o emprego que eu queria” e “oferece-me um salário mais alto do que os outros contratos de trabalho” são os que os indivíduos menos apresentaram para trabalharem como temporários.

Para perceber quantos trabalhadores temporários de cada tipo existem na presente amostra, foram calculadas as respectivas frequências (anexo V).

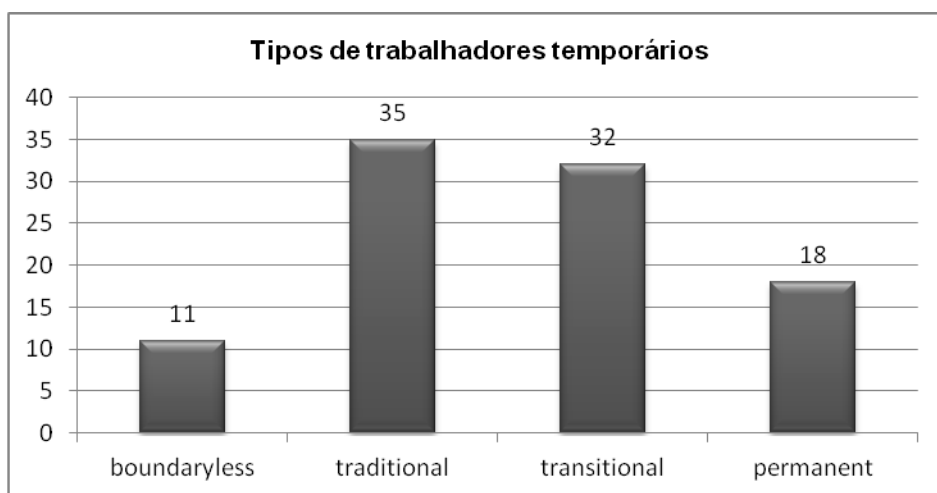


Fig.11: Distribuição dos sujeitos da amostra por tipo de trabalhador temporário

Como resultado, distinguiram-se então quatro tipos de trabalhadores temporários: *boundaryless* (alta preferência por contrato de trabalho temporário e com alto nível de empregabilidade, correspondendo a 10.28% da amostra, n=11); *permanent* (alta preferência por contrato de trabalho temporário e baixa empregabilidade, correspondendo a 16.82% da amostra, n=18); *transitional* (baixa preferência por contrato de trabalho temporário e alta empregabilidade, correspondente a 29.91% da amostra, n=32) e ainda *traditional* (baixa preferência por contrato de trabalho temporário e baixa empregabilidade, que correspondem a 32.71% da amostra, n=35).

Para testar o primeiro grupo de hipóteses, foram calculadas as médias dos motivos para aceitar trabalhar como temporário, consoante o tipo de trabalhador temporário (anexo VI)

Segundo a hipótese 1 a), os trabalhadores temporários de tipo *boundaryless* pontuam mais alto do que os outros nos motivos “Oferece-me um salário mais alto do que

outros contratos de trabalho” e “Dá-me mais liberdade” para aceitar trabalhar como temporário.

A tabela 3 mostra os resultados das médias das pontuações dos diferentes tipos de trabalhador temporário nos itens “Oferece-me um salário mais alto do que outros contratos de trabalho” e “Dá-me mais liberdade” para aceitar trabalhar como temporário.

Tabela 3

Médias das pontuações dos diferentes tipos de trabalhador temporário nos itens “Oferece-me um salário mais alto do que outros contratos de trabalho” e “Dá-me mais liberdade” para aceitar trabalhar como temporário.

	<i>Boundaryless</i>	<i>Transitional</i>	<i>Permanent</i>	<i>Traditional</i>
<b>“Oferece-me um salário mais alto do que outros contratos de trabalho”</b>	<b>2.80</b>	2.13	2.78	2.14
<b>“Dá-me mais liberdade”</b>	<b>3.20</b>	2.34	3.17	2.86

Como é possível observar através da tabela 3, a hipótese confirma-se, pois comparativamente aos outros três tipos de trabalhadores temporários, o tipo *boundaryless* apresenta uma pontuação média mais elevada nos motivos “Oferece-me um salário mais alto do que outros contratos de trabalho” e “Dá-me mais liberdade”.

A hipótese 1 b) refere que os trabalhadores temporários de tipo *traditional* pontuam mais alto do que os outros nos motivos “É-me difícil encontrar um trabalho permanente “ e “Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria” para aceitar trabalhar como temporário.

A tabela 4 mostra os resultados das médias das pontuações dos diferentes tipos de trabalhador temporário nos itens “É-me difícil encontrar um trabalho permanente “ e “Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria” para aceitar trabalhar como temporário

Tabela 4

Médias das pontuações dos diferentes tipos de trabalhador temporário nos itens “É-me difícil encontrar um trabalho permanente “ e “Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria” para aceitar trabalhar como temporário

	<i>Boundaryless</i>	<i>Transitional</i>	<i>Permanent</i>	<i>Traditional</i>
“É-me difícil encontrar um trabalho permanente “	3.50	3.19	2.89	3.46
“Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria”	2.30	2.31	<b>2.72</b>	2.11

Através da observação da tabela 4, pode verificar-se que a hipótese 1 b) não se confirma, uma vez que as pontuações médias mais altas dos itens foram registadas noutros tipos de trabalhadores temporários que não o *traditional*. No entanto, relativamente ao motivo “É-me difícil encontrar um trabalho permanente”, a média do tipo *traditional* foi a segunda mais elevada, com uma diferença de apenas quatro décimas relativamente à primeira.

Na hipótese 1 c) é postulado que os trabalhadores temporários de tipo *transitional* pontuam mais alto do que os outros nos motivos “Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente” e “Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos” para aceitar trabalhar como temporário.

A tabela 5 mostra os resultados das médias das pontuações dos diferentes tipos de trabalhador temporário nos itens “Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente” e “Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos” para aceitar trabalhar como temporário.

Tabela 5

Médias das pontuações dos diferentes tipos de trabalhador temporário nos itens “Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente” e “Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos” para aceitar trabalhar como temporário

	<i>Boundaryless</i>	<i>Transitional</i>	<i>Permanent</i>	<i>Traditional</i>
“Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente”	2.40	<b>3.09</b>	2.83	2.71
“Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos”	3.30	3.34	<b>3.83</b>	2.86

Esta hipótese confirma-se parcialmente. No motivo “Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente” a pontuação média mais alta é apresentada, de facto, pelo tipo *transitional*. Relativamente ao motivo “Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos”, a pontuação média mais alta verifica-se no tipo *permanent*. No entanto, a segunda pontuação mais alta é a do tipo *transitional*.

A hipótese 1 d) sugere que os trabalhadores temporários de tipo *permanent* pontuam mais alto do que os outros nos motivos “Satisfaz as minhas necessidades de momento” e “Oferece-me um rendimento suplementar” para aceitar trabalhar como temporário.

A tabela 6 mostra os resultados das médias das pontuações dos diferentes tipos de trabalhador temporário nos itens “Satisfaz as minhas necessidades de momento” e “Oferece-me um rendimento suplementar” para aceitar trabalhar como temporário.

Tabela 6

Médias das pontuações dos diferentes tipos de trabalhador temporário nos itens “Satisfaz as minhas necessidades de momento” e “Oferece-me um rendimento suplementar” para aceitar trabalhar como temporário.

	<i>Boundaryless</i>	<i>Transitional</i>	<i>Permanent</i>	<i>Traditional</i>
“Satisfaz as minhas necessidades de momento”	3.8	2.59	3.72	2.83
“Oferece-me um rendimento suplementar”	3.10	2.50	3.17	2.54

Esta hipótese confirma-se relativamente ao motivo “oferece-me um rendimento suplementar”, uma vez que o tipo *permanent* apresenta uma pontuação média mais elevada do que os outros. Por outro lado, relativamente ao motivo “satisfaz as minhas necessidades de momento”, o tipo de trabalhador temporário que obteve uma média mais elevada foi o “*boundaryless*”, sendo que o *permanent* obteve a segunda média mais elevada.

### 3.3 Estudo de correlações

Segundo a hipótese 2 do presente estudo, existe uma relação negativa entre satisfação com o tipo de contrato actual e o *burnout*.

Para verificar se a hipótese se confirma ou não, foi feito um estudo de correlações (anexo VII)

Tabela 7

Correlações entre as dimensões do *burnout* e a satisfação com o contrato de trabalho

	<b>“O Tipo de Contrato que possuo satisfaz as minhas necessidades de momento”</b>	
	Pearson correlation	Sig.
<i>Burnout (E)</i>	-.091	.352
<i>Burnout (CI)</i>	-.075	.447
<i>Burnout (EP)</i>	.044	.652

A tabela apresentada mostra que de facto existe uma relação negativa entre as dimensões exaustão e cinismo e a satisfação com o contrato de trabalho. No entanto, os valores não são significativamente estatísticos ( $p > 0.05$ ).

Relativamente à eficácia profissional, nota-se uma correlação positiva, mas mais uma vez não tem significância estatística.

Assim a hipótese 2, “existe uma relação negativa entre satisfação com o tipo de contrato actual e o *burnout*”, não se verifica.



### 3.4 Comparação de médias

A terceira hipótese do presente estudo afirma que existem diferenças nos níveis de *burnout*, consoante o tipo de trabalhador temporário, sendo que os trabalhadores temporários *traditional* apresentam maiores níveis de *burnout* e os trabalhadores temporários *boundaryless* apresentam menores níveis desta síndrome.

Para testar esta hipótese efectuou-se o cálculo de ANOVA (anexo VIII), que deve ser usada em caso de comparação de médias de mais do que duas populações (Maroco, 2007).

A comparação de médias teve como variáveis independentes os quatro tipos de trabalhadores temporários: *Boundaryless*, *Permanent*, *Traditional* e *Transitional*.

A tabela seguinte mostra as médias e desvios-padrão dos diferentes tipos de trabalhadores temporários para as três dimensões do *burnout*.

Tabela 8

Médias e desvios-padrão dos trabalhadores temporários para as três dimensões do burnout

		<b>N</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
<i>Burnout (E)</i>	<i>Boundaryless</i>	11	10.82	7.181
	<i>Transitional</i>	32	13.44	6.334
	<i>Permanent</i>	18	11.33	6.352
	<i>Traditional</i>	35	12.60	6.170
	<i>Total</i>	96	12.44	6.344
<i>Burnout (CI)</i>	<i>Boundaryless</i>	11	9.73	6.724
	<i>Transitional</i>	32	9.06	6.681
	<i>Permanent</i>	18	8.33	4.715
	<i>Traditional</i>	35	10.43	4.401
	<i>Total</i>	96	9.50	5.557
<i>Burnout (EP)</i>	<i>Boundaryless</i>	11	27.55	5.241
	<i>Transitional</i>	32	30.28	4.706
	<i>Permanent</i>	18	30.50	4.148
	<i>Traditional</i>	35	28.40	6.141
	<i>Total</i>	96	29.32	5.287

De seguida encontram-se os resultados dos testes de comparação de médias.

Tabela 9

ANOVA para comparação de médias de *burnout* entre os diferentes tipos de trabalhadores temporários.

		<b>df</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>Burnout (E)</b>	<i>Between Groups</i>	3	,686	,563
	<i>Within Groups</i>	92		
	<i>Total</i>	95		
<b>Burnout (CI)</b>	<i>Between Groups</i>	3	,655	,582
	<i>Within Groups</i>	92		
	<i>Total</i>	95		
<b>Burnout (EP)</b>	<i>Between Groups</i>	3	1,438	,237
	<i>Within Groups</i>	92		
	<i>Total</i>	95		

É possível observar que a hipótese não se confirma. Uma vez que os níveis de significância são bastante superiores a 0.05, as diferenças não são estatisticamente significativas.

#### 4. Discussão dos resultados

Este estudo teve como principal objectivo estudar o *burnout* em trabalhadores temporários, mas tendo em conta que este tipo de trabalhadores tem diferentes razões para trabalhar nesta base laboral. Os trabalhadores temporários são, de forma geral, vistos como um grupo homogéneo e o trabalho temporário encarado de forma negativa. Sabendo que existem também vantagens em trabalhar como temporário, estes trabalhadores podem ser divididos em quatro tipos, consoante a sua empregabilidade e a preferência por este tipo de contrato. Assim, objectivámos identificar os motivos que levam os trabalhadores temporários a aceitar este vínculo laboral e, após divididos os quatro tipos de trabalhadores (*boundaryless, traditional, transitional e permanent*) procurou-se perceber se existem diferentes níveis de *burnout* consoante o tipo de trabalhador temporário.

Após apresentados os resultados do estudo, podem retirar-se algumas conclusões e reflectir sobre as mesmas.

Relativamente aos **dados demográficos** da amostra em estudo, pode verificar-se que a maioria dos indivíduos tem idades compreendidas entre 23 e 32 anos, o que se coaduna com aquilo que diz Bono (2000) sobre o facto de os trabalhadores de *call center* serem maioritariamente jovens.

Verifica-se também que a amostra é composta principalmente por mulheres (68, em oposição aos 39 homens). Este resultado é consonante com outros estudos que indicam que nos serviços de *call center*, a maior parte dos trabalhadores é do sexo feminino (Santos & Marques, 2006; Visser & Rothmann, 2009; Wegge et al, 2006).

Quanto ao estado civil, a maior parte dos respondentes assinalaram “não casado ou outras situações”, o que vai no sentido de que a maioria destes trabalhadores são jovens e grande parte está ainda no primeiro emprego e/ou muitas vezes a estudar.

Os resultados mostraram que grande parte dos inquiridos tem como nível educacional entre o 10º e o 12º ano de escolaridade e que são muito poucos (apenas 3) os que têm qualificações literárias inferiores. Este resultado explica-se pelo facto de a escolaridade mínima pretendida aquando do recrutamento e selecção para este posto de trabalho, ser o 12º ano. Existem também outros estudos que mostram que grande parte dos trabalhadores de *call center* apresenta o mesmo nível de escolaridade (Santos & Marques, 2006; Visser & Rothmann, 2009)

Na amostra em questão, apenas 12 sujeitos têm um outro trabalho e existem apenas 30 trabalhadores estudantes. Eram esperados mais trabalhadores-estudantes, uma vez que muitos dos estudos sobre trabalhadores de *call center* indica que estes são jovens e muitas vezes estão também a estudar (Santos & Marques, 2006; Bono, 2000).

Relativamente ao tipo de contrato, verificou-se que, tal como previsto, a maioria dos trabalhadores possuem um contrato de trabalho temporário (apenas 10 indivíduos são efectivos), o que se verifica também nas amostras de outros estudos sobre *call centers* (Visser & Rothmann, 2009; Shire, Mottweiller, Schonauer & Valverde, 2009). Atendendo aos gráficos referentes ao número de horas trabalhadas no *call center* e à possibilidade de terem outro trabalho, verifica-se que a maior parte dos trabalhadores (49) trabalha oito horas por dia no *call center*, 25 trabalhadores fazem este trabalho seis horas por dia e 29 fazem-no cinco horas por dia. Apenas 4 trabalhadores fazem um horário de quatro horas diárias. Assim, explica-se o facto de grande parte do trabalhadores ter o *call center* como único local de trabalho.

90% dos trabalhadores desempenha a função de ARC ( assistente de relacionamento com o cliente) e os outros 10% enquadram-se em quadros como os da supervisão ou da formação.

Verificou-se ainda que, dos 97 trabalhadores temporários, 67 alterariam o seu tipo de contrato para efectivo, caso tivessem essa oportunidade.

Após o cruzamento de dados, foi possível dividir os diferentes tipos de trabalhadores temporários. Estes foram distinguidos com base na preferência por contrato de trabalho temporário e na sua percepção de empregabilidade. Assim, distinguiram-se 11 trabalhadores temporários do tipo *boundaryless*, 35 trabalhadores do tipo

*traditional*, 32 *transitional* e 18 *permanent*. Estes resultados mostram que grande parte dos trabalhadores da presente amostra não tem preferência por este tipo de vínculo laboral, pois os trabalhadores *traditional* e os *transitional* são os que pontuam mais baixo a nível de satisfação com o tipo de contrato. Este resultado é concordante com o resultado ilustrado na figura 8, ou seja, 67 dos inquiridos alteraria o tipo de contrato que tem, mantendo as mesmas funções (esta questão foi elaborada com a indicação de que apenas os trabalhadores temporários deveriam responder).

Relativamente ao **primeiro grupo de hipóteses**, este procurava estabelecer uma relação entre os motivos para aceitar trabalhar como temporário e os diferentes tipos de trabalhadores temporários. A cada tipo de trabalhador foram atribuídos dois motivos nos quais pontuariam mais alto do que os outros trabalhadores temporários.

Em primeiro lugar colocou-se se a hipótese de que o tipo de trabalhador temporário *boundaryless* pontuaria mais alto do que os outros tipos nos motivos “Oferece-me um salário mais alto do que outros contratos de trabalho” e “Dá-me mais liberdade” para aceitar trabalhar como temporário. Esta hipótese foi confirmada.

Pontuar mais alto do que os outros tipos nestes dois itens vai de encontro ao facto de este tipo de trabalhador temporário ter uma grande preferência por este tipo de contrato e apresentar bons níveis de empregabilidade. Os motivos escolhidos para o aceitar fazem parte dos classificados como “motivos voluntários”, neste caso o incentivo económico e a liberdade (deJong & Schalk, 2009; Tan&Tan, 2002).

Quanto aos trabalhadores temporários de tipo *traditional*, foi colocada a hipótese de que estes pontuam mais alto do que os outros nos motivos “É-me difícil encontrar um trabalho permanente “ e “Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria” para aceitar trabalhar como temporário.

Relativamente ao motivo “é-me difícil encontrar um trabalho permanente”, a pontuação mais alta foi encontrada no tipo *boundaryless*, o que não é compatível com as características deste tipo, uma vez que apresentam altos níveis de empregabilidade. O tipo *traditional* foi, no entanto, o segundo a pontuar mais alto neste motivo, com uma diferença mínima relativamente à média do tipo *boundaryless*. Pode ainda observar-se que as pontuações neste motivo estão consideravelmente acima da média para qualquer um dos tipos de trabalhador temporário. Como tentativa de justificar este resultado, julgamos que, na actual conjectura económica é bastante complicado

encontrar um emprego permanente, até mesmo para os trabalhadores do tipo *boundaryless*, grupo que habitualmente é caracterizado por elevada empregabilidade. Quanto ao outro motivo referido como sendo mais pontuado por este tipo de trabalhadores temporários, foi observada a média mais elevada no tipo *permanent*. Estes dois motivos foram pensados como os que apresentassem médias mais altas pelos trabalhadores de tipo *traditional* pelo facto destes terem baixos níveis de empregabilidade e também por não mostrarem preferência pelo trabalho temporário, pontuando então mais alto nos motivos de tipo involuntário como não conseguir encontrar um trabalho permanente ou não conseguir um contrato de trabalho permanente devido à falta de qualificações/habilidades (De Cuyper & De Witte, 2008).

No que respeita aos trabalhadores de tipo *transitional*, a hipótese colocada defendia que estes pontuam mais alto do que os outros nos motivos “Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente” e “Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos”.

Quanto ao primeiro motivo, a hipótese foi confirmada. Este tipo de trabalhadores temporários apresenta baixa preferência por este tipo de contrato, justificando-se assim a colocação da hipótese.

No motivo “Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos”, apesar de não ter sido o tipo *traditional* que obteve a média mais alta, ficou em segundo lugar. Este tipo de trabalhador temporário é caracterizado por ter altos níveis no que respeita à empregabilidade, justificando assim o facto de, apesar de não ter preferência pelo trabalho temporário, pontuar alto no motivo que se refere à especialização em diferentes trabalhos.

Por ultimo, o tipo *permanent*, que se considerou que pontuasse mais alto do que os outros tipos de trabalhadores temporários nos motivos “Satisfaz as minhas necessidades de momento” e “Oferece-me um rendimento suplementar” para aceitar este tipo de contrato. Os resultados mostram que a hipótese apenas se verifica no motivo “oferece-me um rendimento suplementar”. No entanto, o grupo de trabalhadores temporários *permanent* é o que possui a segunda média mais alta para o motivo “Satisfaz as minhas necessidades de momento”

Este grupo de trabalhadores temporários tem preferência por este tipo de trabalho e considera ter pouca empregabilidade, pontuando por isso mais alto nos motivos considerados “voluntários” para aceitar este tipo de trabalho.

Pode verificar-se que, de forma geral, os motivos esperados como os mais pontuados para os diferentes tipos de trabalhadores temporários se confirmaram, e aqueles que não obtiveram a pontuação mais elevada nos motivos hipotetizados, obtiveram, na sua maioria, a segunda pontuação mais elevada.

A **segunda hipótese** deste estudo sugere que existe uma relação negativa entre a satisfação com o contrato de trabalho e os níveis de *burnout*.

Esta hipótese foi colocada no sentido em que o *burnout*, sendo uma síndrome de exaustão no trabalho, não deveria ser vivenciado pelas pessoas que consideram estar satisfeitas com o tipo de contrato que têm, pois são dois conceitos opostos. À partida, os trabalhadores que possuem um contrato que satisfaz as suas necessidades, não deveriam apresentar sintomas de *burnout*, pois esta síndrome, segundo Maslach e Leiter (1997), advém das características negativas do trabalho e se o tipo de contrato satisfaz as necessidades, ou seja é uma característica positiva do trabalho em questão para a pessoa em questão, então o *burnout* não deveria ser verificado em pessoas satisfeitas com as características do seu trabalho, neste caso, o tipo de contrato.

Apesar de os valores não terem significância estatística, fazendo com que a hipótese não se verifique, no estudo de correlações observou-se a existência de correlações negativas entre duas das dimensões do *burnout* (cinismo e exaustão) e a satisfação com o tipo de contrato. A dimensão eficácia profissional apresenta uma correlação positiva com a satisfação com o tipo de contrato.

Acreditamos que a falta de significância estatística se deva à dimensão da amostra em estudo.

A **terceira hipótese** do presente estudo afirma que existem diferenças nos níveis de *burnout*, consoante o tipo de trabalhador temporário, sendo que os trabalhadores temporários *traditional* apresentam maiores níveis de *burnout* e os trabalhadores temporários *boundaryless* apresentam menores níveis desta síndrome.

As médias revelaram que, de facto, os trabalhadores de tipo *traditional* apresentam médias mais elevadas tanto na dimensão exaustão, como na dimensão cinismo e que os trabalhadores de tipo *boundaryless* apresentam os valores mais baixos relativamente à exaustão. Quanto à dimensão cinismo, a média mais baixa refere-se

ao grupo *permanent*, que apesar de não ser o esperado, é também um grupo que tem preferência por este tipo de contrato, explicando assim que revele níveis de *burnout* mais baixos. No entanto, ao realizar a ANOVA, observou-se que estas diferenças não são significativas ( $p > 0.05$ ).

Esta hipótese foi colocada no sentido em que os motivos para aceitar trabalhar como temporário diferem de indivíduo para indivíduo. Uma vez que existem vantagens e desvantagens neste tipo de relação laboral e que muitos indivíduos têm um contrato de trabalho temporário por opção própria (temporários voluntários), achámos que deveriam ser divididos consoante as suas motivações para aceitar este contrato, ao invés de serem todos estudados como um grupo de trabalhadores que apenas tem um contrato de trabalho temporário por falta de opção.

Assim, e porque existem pessoas que aceitam este tipo de trabalho por motivos voluntários e outras que o aceitam por motivos involuntários (Tan & Tan, 2002; Ellingson, Gruys & Sackett, 1998), os que aceitam por motivos involuntários, como a esperança de vir a obter um contrato permanente ou por não conseguirem arranjar mais nenhum trabalho deveriam obter níveis de *burnout* diferentes daquelas que têm este tipo de contrato por ser aquele que preferem, seja por trazer mais liberdade, por trazer um rendimento suplementar ou mesmo por proporcionar a obtenção de experiência em diversas áreas.

Com base nos resultados dos estudos de Silla, Gracia e Peiró (2005), sugerimos que os trabalhadores temporários de tipo *traditional* apresentassem maiores níveis de *burnout* do que os outros tipos. Este grupo é caracterizado por ter baixa empregabilidade e por não ter preferência por este tipo de contrato. Como já foi visto, a insatisfação com as características do trabalho (neste caso o tipo de contrato) pode conduzir a esta síndrome.

Por apresentarem alta preferência pelo tipo de trabalho temporário, sugeriu-se que os trabalhadores *boundaryless* fossem aqueles que menos níveis de *burnout* iriam apresentar.

Uma vez que outros estudos confirmam a existência de diferenças significativas em níveis de bem-estar e satisfação no trabalho consoante o tipo de trabalhador



temporário, pensamos que a ausência de diferenças significativas no presente estudo se deva às características dimensionais da amostra.

Por fim, achámos importante expor que, apesar de o presente estudo ter sido efectuado sob uma firme preocupação pelo rigor metodológico e científico, existem algumas limitações que devem ser referidas.

Em termos estatísticos, seria preferencial uma amostra maior, que trouxesse mais solidez aos resultados.

Apesar de acreditarmos que os trabalhadores de *call center* são uma boa população para estudar estas duas variáveis (*burnout* e trabalho temporário), por todos os motivos referidos na revisão de literatura, seria também interessante estudar os diversos tipos de trabalhadores temporários em diferentes sectores de actividade, para perceber se existe, ou não, um tipo que predomine, consoante o sector.

Uma outra possível limitação refere-se ao facto de os dados terem sido recolhidos num determinado momento. As respostas dadas em estudos deste tipo (transversais) podem ser influenciadas por diversos agentes, tais como o estado emocional dos participantes aquando da aplicação dos questionários. Talvez a realização de um estudo de tipo longitudinal conduzisse a outro tipo de resultados.



## Referências Bibliográficas

- Bagnara, S., Marti, P. (2001). Human work in call centers: a challenge for cognitive ergonomics. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 2(3), 223-237
- Barrio, M. & Celestino, D. (2007). Análisis de los factores explicativos del empleo de trabajadores temporales en las empresas españolas. *Documento de Trabajo “Nuevas tendencias en dirección de empresas”*, 16/07.
- Benevides-Pereira, A. (2002). O processo de adoecer pelo trabalho. In: Benevides-Pereira, A. (org.). *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. S.Paulo: Casa do Psicólogo
- Boersma, K. & Lindblom, K. (2009). Stability and change in burnout profiles over time: a prospective study in the working population. *Work & Stress*, 23 (3), 264-283.
- Bono, A. (2000). Call centers, el Trabajo del Futuro? *Sociologia del Trabajo*, 39, pp. 3-31
- Bunk, B. & Schaufeli, W. (1993). A perspective from social comparison theory. In W. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek, (Eds). *Professional Burnout: recent developments in theory and research*. Bristol: Taylor & Francis.
- Chambel, M. J. & Castanheira, F. (2010). *Trabalhar num call center: dos mitos à realidade*. 1ª Ed. Lisboa: Editora RH
- Cherniss, C. (1993). Role of Self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek, (Eds). *Professional Burnout: recent developments in theory and research*. Bristol: Taylor & Francis.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., Cardoso, C. C., Marques, C. A., & Gomes, J. F. (2010). *Manual de gestão de pessoas e do capital humano*. 2ª Ed. Lisboa: Edições Silabo

Dabbs, J. & Lovatt, C. (2002). Temporary contracts in employment: competitive advantage or disadvantage? *The British Journal of Administrative Management*, 31, 32- 33.

De Cuyper, N., De Jong, J., De Witte, H., Isaksson, K., Rigotti, T., & Schalk, R. (2008). Literature review of theory and research on the psychological impact of temporary employment: Towards a conceptual model. *International Journal of Management Reviews*, 10 (1), 25-51

De Jong, J. & Schalk, R. (2010). Extrinsic motives as moderators in the relationship between fairness and work-related outcomes among temporary workers. *Journal of business and psychology*, 25: 175-189.

Ellingston, J., Gruys, M. & Sacket, P. (1998). Factors related to the satisfaction and performance of temporary employees. *Journal of Applied Psychology*, 83, 913-921.

Freudemberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of social Sciences*, 30, 159-165.

Feldman, D. C., Doeringhaus, H. I., & Turnley, W. H. (1994). Managing temporary workers: A permanent HRM challenge. *Organizational Dynamics*, 23, 49-63

García-Pérez, J. I., & Muñoz-Bullón, F. (2005). Temporary help agencies and occupational mobility. *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 67 (2), 163-180

Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1997). *Desgaste Psíquico En El Trabajo: El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Editorial Sintesis

Golembiewski, R., Munzenrider, R & Carter, D. (1993). Phases of progressive burnout and their work site covariates: critical issues in OD research and praxis. *Journal of applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.

Gustafsson, G., Persson, B., Eriksson, B., Norberg, A. & Strandberg, G. (2009). Personality traits among burnt out and non-burnt out health-care personnel at the same workplaces: A pilot study. *International Journal of Mental Health Nursing*, 18, 336–348.

Hall, R. (2006): “Temporary agency work and HRM in Australia. Cooperation, specialization and satisfaction for the good of all?”, *Personnel Review*, 35

Hodgkinson, G. & Ford, J. (2005). *International Review of industrial and Organizational Psychology*. England: John Wiley

Huang, X., Chan, S., Lam, W. e Nan, X. (2010). The join effect of leader-member exchange and emotional intelligence on burnout and work performance in call centers in china. *The international journal of Human Resource Management*, 21 (7), 1124-1144

Jamal, M. (2010). Burnout among Canadian, Chinese, Malaysian and Pakistani Employees: An Empirical Examination. *International Management Review*. 6(1)

Jamal, M. (2005). Burnout among Canadian and Chinese employees: A cross cultural study. *European Management Review*, 2, 224-230.

Jones, J. (1980). *Preliminary manual: The Staff Burnout Scale For Health Professionals*. Park Ridge; IL, London House.

Kirk, J. & Belovics, R. (2008). A Look into the temporary employment industry and its workers. *Journal of employment counseling*, 45,131-142.

Kalleberg, A. (2000). Nonstandart employment relations: Part-Time, temporary and contract work. *Annual review of sociology*, 26, 341-365.

Lindblom, K., Linton, S., Fedeli, C. & Bryngelsson,I. (2006). Burnout in the Working Population: Relations to Psychosocial Work Factors. *International Journal of Behavioral Medicine*.13 (1), 51–59

Malmann, C. (2009). Factores associados à síndrome de burnout em funcionários públicos municipais. *Psicologia: Teoria e Prática*, 11 (2), 69-82

Marais,C.; Mostert, K. & Rothmann, S. (2009). The Psychometrical properties of translated versions of Maslach Burnout Inventory- General Survey. *Journal of industrial Psychology* , 35 (1), 175-182

Marler, Janet H., Milkovich, George T., and Barringer, Melissa W. (1998). Boundaryless Organizations and Boundaryless Careers: A New Market for High-Skilled Temporary Work. *CAHRS Working Paper Series*. Paper 114.

Maroco, J. (2010). *Análise estatística com utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Silabo

Maslach, C. (18 de Março de 2010). conferência: Síndrome de exaustão- Burnout. Lisboa, Portugal.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: how organizations cause personal stress and wath to do about it*. San Francisco: Jossey Bass.

Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1996). *Maslach burnout inventory: test manual (3<sup>rd</sup> ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. (2003). Job Burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological science*, 12(5), 189-192.

Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

Munchhausen, G. (2008). Desenvolvimento de competências através da aprendizagem no trabalho temporário? *Revista Europeia de formação profissional*, 45, 55-78.

OECD (2002), *Employment Outlook*, Paris: Organization for economic Co-Operation and Development.

Parent-Thirion, A., Fernández Macías, E., Hurley, J. & Vermeylen, G. (2007). Fourth European Working Conditions Survey. Dublin: European Foundation for the improvement of Living and Working Conditions.

Pines, A. & Aronson, E. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. New York: Free Press.

Priyadarsini, P. & Maran, K. (2009). An Empirical Study on the Burnout of IT Professionals Employed for Middle East Countries. *Universităţii Petrol – Gaze din Ploieşti*. LXI(4), 26-35.

PSYCONES. (2005). *Psychological contracts across employment situations*. Sweden: National Institute For Working Life.

Sá, Luis (2004) Do Stress ao burnout em enfermagem. *Enfermagem oncológica*. 30, 14-37.

Santana, V. & Centeno, L. G. (2000). *Formas de Trabalho: Trabalho Temporário: Subcontratação*. Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional.

Santos, M. & Marques, A. (2006). O caso dos *Call Centers*: organização do trabalho e atitudes face ao trabalho e emprego. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 52,67-86.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Emerald*, 14, 204-220.

Schaufeli, W., Bakker, A. & Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893–917.

Schaufeli, W., Martinez, I., Pinto, A., Salanova, M. & Bakker, A. (2002). Burnout and Engagement In University Students - A Cross-National Study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33 (5), 464-481.

Shaufeli, W.; Maslach, C. & Marek, T. (1993). *Professional burnout: recent developments in theory and research*. Washington DC: Taylor & Francis.

Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C & Jackson, S. (1996). The MBI General Survey. In *Maslach Burnout Inventory* (3<sup>rd</sup> ed.). C. Maslach, S. Jackson & M. Leiter, pp. 19-26. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

Shire, K. A., Mottweiller, H., Schonauer, A. & Valverde, M. (2009). Temporary work in coordinated market economies: Evidence from front-line service workplaces. *Industrial and Labor Relations Review*, 62, 602-617.

Silla, I., Gracia, F., Peiró, J.M. (2005). Job Insecurity and Health-Related Outcomes among Different Types of Temporary Workers. *Economic and industrial democracy*, 26(1), 89-177.

Singh, J., Goolby, J. & Rhoads, g. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal Of Marketing Research*, 31,558-569.

Taris, T., Schreurs, P., & Schaufeli, W. (1999). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey: A two-sample examination of its factor structure and correlates. *Work & Stress*, 13(3), 223-237

Tan, H. & Tan, C. (2002). Temporary employees in Singapore: What drives them? *Journal of Psychology*, 136 (1), 83-102.

Tavares, S., & Caetano, A. (2000). A emergência estratégica da gestão de recursos humanos. In A. Caetano (Coord.). *Mudança Organizacional e Gestão de Recursos Humanos*. Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional

Thompson, M.; Page, S. & Cooper, C. (1993). A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235.



Toppinen-Tanner, S., Ojajarvi, A., Väänänen, A., Kalimo, R., and Jäppinen, P. (2005). Burnout as a predictor of medically certified sick- leave absences and their diagnosed causes. *Behavioral Medicine*, 31 (1), 18– 27.

Vanyperen, N., Buunk, B. & Schaufeli, W. (1992). Communal orientation and the burnout syndrome among nurses. *Journal of applied psychology*, 22 (3), 173-189.

Visser, w. & Rothmann, S. (2009). The development of hassle-based diagnostic scale for predicting burnout in call centers. *Journal of Human resource Managements*, 7(1), 92-99.

Yip, B. & Rowlinson, S. (2009). Job Burnout among Construction Engineers Working within Consulting and Contracting Organizations. *Journal of Management in Engineering*. July, 122-130.

Yip, B. & Rowlinson, S. (2009). Job Redesign as an Intervention Strategy of Burnout: Organizational Perspective. *Journal of Management in Engineering*. August, 737-745.

Wegge, J., Van Dick, R., Fisher, G., Wecking, C. & Moltzen, K. (2006). Work motivation, organizational identification, and well-being in call center work. *Work & Stress* , 20 (1), 60-83.



# **ANEXOS**

# **ANEXOS**

**Anexo I- Questionário aplicado aos participantes do estudo**

**Anexo II- Análises de consistência interna**

**Anexo III- Análise Factorial**

**Anexo IV- Estatísticas descritivas: médias e desvios – padrão das variáveis em estudo**

**Anexo V- Estatísticas descritivas: tipos de trabalhadores temporários**

**Anexo VI- Estatísticas descritivas: médias e desvios-padrão dos motivos para aceitar trabalhar como temporário consoante o tipo de trabalhador temporário**

**Anexo VII- Estudo de Correlações**

**Anexo VIII- Comparação de médias- ANOVA**

## **Anexo I**

Questionário aplicado aos participantes no estudo



## I

Assinale com uma cruz (X) a resposta que for adequada ou complete-a se for o caso.

1. Idade: \_\_\_\_\_

2. Sexo:

M		F	
---	--	---	--

3. Estado civil:

Casado Ou união de facto		Não casado ou outras situações	
--------------------------------	--	--------------------------------------	--

4. Nível de escolaridade:

Primário (1ª a 4ª classe)	
Básico (5º a 9º ano)	
Secundário (10º a 12º ano)	
Licenciatura	
Mestrado	
Doutoramento	

5. Trabalhador estudante?

Sim		Não	
-----	--	-----	--

6. Tem mais algum trabalho?

Sim		Não	
-----	--	-----	--

7. A: Tipo de contrato:

Efectivo		Temporário	
----------	--	------------	--

B: Caso o tipo de contrato seja temporário, se pudesse, alteraria o seu tipo de contrato para efectivo, mantendo as mesmas funções?

Sim		Não	
-----	--	-----	--

8. Quantas horas por dia trabalha no call center?

4	5	6	8
---	---	---	---

9. Qual a função que desempenha? \_\_\_\_\_

10. Responda às seguintes questões, com um X, utilizando a escala de 1 a 5, em que:

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

A) O tipo de contrato que possuo satisfaz as minhas necessidades, neste momento.

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

B) Estou otimista de que encontrarei um novo trabalho, se procurar.

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

## II

De seguida, encontram-se algumas afirmações relativas a como se sente no seu dia-a-dia de trabalho. Existem 7 respostas possíveis para cada uma delas. Assim, relativamente à primeira frase, por exemplo, se nunca se sente emocionalmente esgotado com o seu trabalho, deverá assinalar uma cruz (X) na primeira coluna (Nunca). Se sente que isso lhe acontece algumas vezes por ano ou menos que isso, deverá assinalar com X na segunda coluna. Se considera que acontece cerca de uma vez por mês, deverá assinalar com X na terceira coluna. Se isso lhe acontece algumas vezes por mês, assinale na quarta coluna. Se sente isso cerca de uma vez por semana, assinale a quinta coluna. Se lhe acontece várias vezes por semana assinale na sexta coluna e se lhe acontece todos os dias coloque o X na sétima coluna.

		0- Nunca	1- Algumas vezes por ano ou menos	2- Uma vez por mês ou menos	3- Algumas vezes por mês	4- Uma vez por semana	5- Várias vezes por semana	6- Todos os dias
1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.							
2	Sinto-me exausto (fisicamente cansado) no fim do dia de trabalho.							
3	Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho.							
4	Trabalhar o dia todo é realmente um esforço para mim.							
5	Consigo resolver eficazmente os problemas que surgem no meu trabalho.							
6	Sinto-me desgastado com o meu trabalho.							
7	Sinto que estou a oferecer uma contribuição eficaz para o que esta organização faz.							
8	Comecei a ficar menos interessado no meu trabalho desde que entrei para este emprego.							
9	Tornei-me menos entusiasmado com o meu trabalho.							
10	Na minha opinião, sou bom no meu trabalho.							

11	Sinto-me alegre quando termino alguma tarefa no meu trabalho.						
12	Tenho realizado muitas tarefas que valem a pena neste trabalho						
13	Só quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado.						
14	Tornei-me mais cínico sobre o contributo do meu trabalho.						
15	Duvido do significado do meu trabalho.						
16	No meu trabalho, sinto-me confiante na eficácia da realização das minhas tarefas.						

### III

Esta ultima parte do questionário, destina-se apenas aos trabalhadores com contractos de Trabalho Temporário.

De seguida, encontram-se algumas questões referentes ao seu tipo de contrato de trabalho. Existem 5 respostas possíveis. Assim, pretende-se que circula o número correspondente à sua resposta. Por exemplo, para a primeira questão, se concordar fortemente, circule o numero 5.

	<b>Eu tenho um contrato permanente porque não</b>	<b>Discordo fortemente</b>	<b>Discordo um pouco</b>	<b>Não concordo, nem discordo</b>	<b>Concordo um pouco</b>	<b>Concordo fortemente</b>
<b>1</b>	É-me difícil encontrar um trabalho permanente.	1	2	3	4	5
<b>2</b>	Satisfaz as minhas necessidades de momento.	1	2	3	4	5
<b>3</b>	Oferece-me um salário mais alto do que outros contractos de trabalho.	1	2	3	4	5
<b>4</b>	Dá-me mais liberdade.	1	2	3	4	5
<b>5</b>	Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente.	1	2	3	4	5
<b>6</b>	Oferece-me um rendimento suplementar.	1	2	3	4	5



<b>7</b>	Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos.	1	2	3	4	5
<b>8</b>	Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria.	1	2	3	4	5

**Anexo II**  
**Análises de consistência interna**

**Tabela Anexa 1****Análise de confiança para o MBI****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,758	16

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.	54,39	77,655	,475	,735
Sinto-me exausto (fisicamente cansado) no fim do dia de trabalho	54,54	76,184	,532	,730
Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho.	55,04	72,554	,605	,720
Trabalhar o dia todo é realmente um esforço para mim.	55,75	77,676	,478	,735
Consigo resolver eficazmente os problemas que surgem no meu trabalho.	53,43	81,587	,356	,746
Sinto-me desgastado com o meu trabalho.	54,57	73,291	,681	,717
Sinto que estou a oferecer uma contribuição eficaz para o que esta organização faz.	53,86	86,275	,048	,769
Comecei a ficar menos interessado no meu trabalho desde que entrei	55,21	69,656	,708	,708

para este emprego.				
Tornei-me menos entusiasmado com o meu trabalho.	55,14	73,090	,596	,722
Na minha opinião, sou bom no meu trabalho.	53,36	81,794	,339	,747
Sinto-me alegre quando termino alguma tarefa no meu trabalho.	53,93	89,476	-,109	,788
Tenho realizado muitas tarefas que valem a pena neste trabalho.	54,32	87,708	-,047	,784
Só quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado.	54,75	76,046	,391	,742
Tornei-me mais cinico sobre o contributo do meu trabalho.	55,71	79,175	,307	,750
Duvido do significado do meu trabalho.	55,93	79,995	,276	,753
No meu trabalho, sinto-me confiante na eficácia da realização das minhas tarefas.	53,82	83,411	,186	,758

## Tabela Anexa 2

### Teste de confiança para os Motivos para aceitar trabalhar como temporário

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,674	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
É-me difícil encontrar um trabalho permanente.	19,23	23,627	-,168	,760
Satisfaz as minhas necessidades de momento	19,47	17,784	,497	,613
Oferece-me um salário mais alto do que os outros contratos de trabalho.	20,17	16,929	,567	,593
Dá-me mais liberdade.	19,72	16,823	,525	,601
Oferece-me um rendimento suplementar.	19,79	16,551	,516	,602
Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente.	19,66	20,587	,128	,698
Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos.	19,24	17,590	,465	,618
Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria.	20,18	17,808	,515	,610

**Anexo III**  
**Análise Factorial**

**Tabela Anexa 3**

**Análise factorial MBI**

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component		
	1	2	3
Sinto-me desgastado com o meu trabalho (EE).	,836	,275	-,117
Tornei-me menos entusiasmado com o meu trabalho(CI).	,834	,162	,210
Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho(EE)	,821	,041	-,119
Sinto-me exausto (fisicamente cansado) no fim do dia de trabalho(EE)	,805	,099	-,142
Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho(EE).	,791	,182	-,120
Duvido do significado do meu trabalho (CI).	,697	-,158	-,066
Comecei a ficar menos interessado no meu trabalho desde que entrei para este emprego(CI).	,646	,415	,301
Sinto-me alegre quando termino alguma tarefa no meu trabalho(EP).	-,558	,502	,289
Tenho realizado muitas tarefas que valem a pena neste trabalho(EP).	-,503	,500	,297
Trabalhar o dia todo é realmente um esforço para mim(EE).	,477	,411	-,346
Só quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado (CI).	,448	,326	,256
Na minha opinião, sou bom no meu trabalho(EP).	-,173	,839	-,192
Consigo resolver eficazmente os problemas	-,155	,836	-,058

que surgem no meu trabalho(EP).			
No meu trabalho, sinto-me confiante na eficácia da realização das minhas tarefas(EP).	-,217	,608	,354
Sinto que estou a oferecer uma contribuição eficaz para o que esta organização faz(EP).	-,289	,563	-,549
Tornei-me mais cinico sobre o contributo do meu trabalho(CI).	,494	-,044	,640

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

#### Tabela Anexa 4

#### Análise Factorial com Rotação Varimax

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component		
	1	2	3
Sinto-me desgastado com o meu trabalho (EE).	,881	-,091	,055
Tornei-me menos entusiasmado com o meu trabalho(CI).	,827	-,041	-,283
Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho(EE).	,805	-,157	,029
Sinto-me exausto (fisicamente cansado) no fim do dia de trabalho(EE)	,787	-,240	,013
Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho(EE)	,780	-,284	-,034
Comecei a ficar menos interessado no meu trabalho desde que entrei para este emprego(CI).	,745	,272	-,227



Trabalhar o dia todo é realmente um esforço para mim(EE).	,607	,037	,384
Duvido do significado do meu trabalho (CI).	,589	-,386	-,137
Só quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado (CI).	,530	,241	-,185
No meu trabalho, sinto-me confiante na eficácia da realização das minhas tarefas(EP).	,016	,735	-,032
Sinto-me alegre quando termino alguma tarefa no meu trabalho(EP).	-,338	,728	,049
Consigo resolver eficazmente os problemas que surgem no meu trabalho(EP).	,171	,724	,417
Tenho realizado muitas tarefas que valem a pena neste trabalho(EP).	-,288	,712	,030
Na minha opinião, sou bom no meu trabalho(EP).	,159	,673	,541
Sinto que estou a oferecer uma contribuição eficaz para o que esta organização faz(EP).	-,041	,322	,773
Tornei-me mais cinico sobre o contributo do meu trabalho(CI).	,422	,087	-,686

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 11 iterations.

## **Anexo IV**

**Estatísticas descritivas: médias e desvios – padrão das variáveis em estudo**

**Tabela Anexa 5****Médias e Desvios-Padrão das variáveis em estudo (Motivos)**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria.	95	1	4	2,32	,981
Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos.	95	1	5	3,25	1,091
Oferece-me um rendimento suplementar.	95	1	5	2,71	1,202
Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente.	95	1	5	2,83	1,088
Dá-me mais liberdade.	95	1	5	2,78	1,141
Oferece-me um salário mais alto do que os outros contratos de trabalho.	95	1	4	2,33	1,066
Satisfaz as minhas necessidades de momento	95	1	5	3,02	1,010
É-me difícil encontrar um trabalho permanente.	95	1	5	3,26	1,103
Valid N (listwise)	95				

**Tabela Anexa 6****Médias e Desvios-Padrão das variáveis em estudo (Dimensões de *burnout*)**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
EE_TOTAL	106	0	27	12,51	6,286
CI_TOTAL	106	0	23	9,30	5,408
EP_TOTAL	106	15	36	29,58	5,248
Valid N (listwise)	106				

## **Anexo V**

### **Estatísticas descritivas: tipos de trabalhadores temporários**

**Tabela Anexa 7****Tipos de trabalhadores temporários****Tipos**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	boundaryless	11	10,3	11,5	11,5
	transitional	32	29,9	33,3	44,8
	permanent	18	16,8	18,8	63,5
	traditional	35	32,7	36,5	100,0
	Total	96	89,7	100,0	
Missing	System	11	10,3		
Total		107	100,0		

## **Anexo VI**

**Estatísticas descritivas: médias e desvios-padrão dos motivos para aceitar trabalhar como temporário consoante o tipo de trabalhador temporário**

**Tabela Anexa 8**

**Média das pontuações do tipo de trabalhador *boundaryless* nos motivos para aceitar trabalhar como temporário**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
É-me difícil encontrar um trabalho permanente.	10	2	5	3,50	,850
Satisfaz as minhas necessidades de momento	10	2	5	3,80	,789
Oferece-me um salário mais alto do que os outros contratos de trabalho.	10	1	4	2,80	1,135
Dá-me mais liberdade.	10	1	5	3,20	1,317
Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente.	10	1	4	2,40	,966
Oferece-me um rendimento suplementar.	10	1	5	3,10	1,197
Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos.	10	1	5	3,30	1,337
Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria.	10	1	3	2,30	,823
Valid N (listwise)	10				

**Tabela Anexa 9**

**Média das pontuações do tipo de trabalhador *permanent* nos motivos para aceitar trabalhar como temporário**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
É-me difícil encontrar um trabalho permanente.	18	1	5	2,89	1,183
Satisfaz as minhas necessidades de momento	18	2	5	3,72	,826
Oferece-me um salário mais alto do que os outros contratos de trabalho.	18	1	4	2,78	,943
Dá-me mais liberdade.	18	1	5	3,17	,924
Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente.	18	1	4	2,83	1,150
Oferece-me um rendimento suplementar.	18	1	5	3,17	1,098
Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos.	18	2	5	3,83	,707
Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria.	18	1	4	2,72	1,074
Valid N (listwise)	18				



**Tabela Anexa 10****Média das pontuações do tipo de trabalhador *traditional* nos motivos para aceitar trabalhar como temporário****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
É-me difícil encontrar um trabalho permanente.	35	1	5	3,46	1,039
Satisfaz as minhas necessidades de momento	35	1	4	2,83	,785
Oferece-me um salário mais alto do que os outros contratos de trabalho.	35	1	4	2,14	1,004
Dá-me mais liberdade.	35	1	4	2,86	1,033
Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente.	35	1	5	2,71	1,045
Oferece-me um rendimento suplementar.	35	1	4	2,54	1,197
Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos.	35	1	4	2,86	1,061
Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria.	35	1	4	2,11	,932
Valid N (listwise)	35				

**Tabela Anexa 11****Média das pontuações do tipo de trabalhador *transicional* nos motivos para aceitar trabalhar como temporário****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
É-me difícil encontrar um trabalho permanente.	32	1	5	3,19	1,176
Satisfaz as minhas necessidades de momento	32	1	4	2,59	1,073
Oferece-me um salário mais alto do que os outros contratos de trabalho.	32	1	4	2,13	1,100
Dá-me mais liberdade.	32	1	4	2,34	1,208
Desta forma, espero conseguir um contrato de trabalho permanente.	32	1	5	3,09	1,118
Oferece-me um rendimento suplementar.	32	1	4	2,50	1,218
Permite-me ganhar experiência e especializar-me em diferentes tarefas e trabalhos.	32	1	5	3,34	1,096
Era o contrato oferecido com o emprego que eu queria.	32	1	4	2,31	,998
Valid N (listwise)	32				

**Anexo VII**  
**Estudo de Correlações**

**Tabela Anexa 12**

**Correlações entre as dimensões do *burnout* e a satisfação com o contrato de trabalho**

		<b>Correlations</b>			
		O tipo de contrato que possuo satisfaz as minhas necessidades, neste momento.	EE_TOTAL	CI_TOTAL	EP_TOTAL
O tipo de contrato que possuo satisfaz as minhas necessidades, neste momento.	Pearson Correlation	1	-,091	-,075	,044
	Sig. (2-tailed)		,352	,447	,652
	N	106	106	106	106
EE_TOTAL	Pearson Correlation	-,091	1	,565**	-,218*
	Sig. (2-tailed)	,352		,000	,024
	N	106	106	106	106
CI_TOTAL	Pearson Correlation	-,075	,565**	1	-,392**
	Sig. (2-tailed)	,447	,000		,000
	N	106	106	106	106
EP_TOTAL	Pearson Correlation	,044	-,218*	-,392**	1
	Sig. (2-tailed)	,652	,024	,000	
	N	106	106	106	106

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

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

**Anexo VIII**  
**Comparação de médias- ANOVA**

**Tabela Anexa 13**

**Médias e Desvios-Padrão dos trabalhadores temporários para as três dimensões do *burnout***

		Descriptives							
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
EE_TOTAL	boundaryless	11	10,82	7,181	2,165	5,99	15,64	2	22
	transitional	32	13,44	6,334	1,120	11,15	15,72	2	27
	permanent	18	11,33	6,352	1,497	8,17	14,49	0	21
	traditional	35	12,60	6,170	1,043	10,48	14,72	2	27
	Total	96	12,44	6,344	,648	11,15	13,72	0	27
CI_TOTAL	boundaryless	11	9,73	6,724	2,027	5,21	14,24	2	19
	transitional	32	9,06	6,681	1,181	6,65	11,47	0	23
	permanent	18	8,33	4,715	1,111	5,99	10,68	0	18
	traditional	35	10,43	4,401	,744	8,92	11,94	2	19
	Total	96	9,50	5,557	,567	8,37	10,63	0	23
EP_TOTAL	boundaryless	11	27,55	5,241	1,580	24,02	31,07	16	34
	transitional	32	30,28	4,706	,832	28,58	31,98	21	36
	permanent	18	30,50	4,148	,978	28,44	32,56	20	36
	traditional	35	28,40	6,141	1,038	26,29	30,51	15	36
	Total	96	29,32	5,287	,540	28,25	30,39	15	36

**Tabela Anexa 14**

**ANOVA para comparação de médias de *burnout* entre os diferentes tipos de trabalhadores temporários**

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
EE_TOTAL	Between Groups	83,714	3	27,905	,686	,563
	Within Groups	3739,911	92	40,651		
	Total	3823,625	95			
CI_TOTAL	Between Groups	61,372	3	20,457	,655	,582
	Within Groups	2872,628	92	31,224		
	Total	2934,000	95			
EP_TOTAL	Between Groups	118,894	3	39,631	1,438	,237
	Within Groups	2536,096	92	27,566		
	Total	2654,990	95			