



Escola de Ciências Sociais e Humanas
Departamento de Psicologia Social e das Organizações

A utilização compulsiva do *Smartphone* lado-a-lado com o
Burnout

Jéssica Filipa Lucas Breia

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Psicologia Social e das Organizações

Orientador:

Professora Doutora Sónia P. Gonçalves, Professora Auxiliar Convidada, Instituto
Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade de Lisboa (ISCSP-UL)

Outubro, 2018

[Página intencionalmente deixada em branco.]

Escola de Ciências Sociais e Humanas
Departamento de Psicologia Social e das Organizações

A utilização compulsiva do *Smartphone* lado-a-lado com o
Burnout

Jéssica Filipa Lucas Breia

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Psicologia Social e das Organizações

Orientador:

Professora Doutora Sónia P. Gonçalves, Professora Auxiliar Convidada, Instituto
Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade de Lisboa (ISCSP-UL)

Outubro, 2018

[Página intencionalmente deixada em branco.]

AGRADECIMENTOS

A conclusão deste trabalho é o culminar de muito esforço e dedicação, representando o fim de um longo percurso académico e a realização de um sonho. Porém, este sucesso não seria possível, sem a presença e colaboração de algumas pessoas que contribuíram para este objetivo.

Primeiramente, gostaria de agradecer a toda a minha família pelo apoio prestado nestes últimos anos, em especial aos meus pais, Miguel Breia e Fernanda Breia, por tornarem possível a realização deste sonho, quero agradecer o apoio incondicional que recebi para nunca desistir dos meus sonhos e todos os esforços que fizeram para hoje poder estar aqui. Agradecer à minha prima e madrinha Soraia Jorge pela paciência e companheirismo, e também à minha prima Tânia Vaz, pelo apoio e incentivo para que este objetivo fosse concluído com sucesso.

Agradecer aos meus amigos, que nunca me abandonaram mesmo nos momentos mais difíceis e que estiveram sempre presentes, em especial à minha grande amiga, Inês Lucas, pelos 23 anos de amizade incondicional. Um agradecimento a todos os meus colegas, de licenciatura e mestrado, em especial às duas pessoas que me acompanharam nesta fase final do percurso, Catarina Freitas e Luciana Ricardo, por nunca terem desistido de me incentivar, acreditando nas minhas capacidades e potencial.

À Human2Human, que me acolheu como estagiária neste último ano, permitindo que desenvolvesse os meus conhecimentos e competências. Agradecer à Dr.^a. Ana Paula Alves e Dr.^a. Ana Rita Branco, pela colaboração na recolha de dados e pela compreensão e apoio para que fosse possível entregar a minha dissertação. Agradecer ainda, às minhas colegas Filipa Inácio e Liliana Santos, pelo apoio dado, tornando possível através do seu esforço que eu tivesse tempo para a realização deste trabalho.

Agradeço à minha orientadora Professora Dr.^a. Sónia Gonçalves, pela sua disponibilidade, acompanhamento e orientações que permitiram a conclusão desta dissertação.

De uma forma geral, agradecer ao ISCTE, professores, investigadores e auxiliares, pela grande instituição de ensino que nos permite tornar grandes profissionais.

E por fim, não menos importante, agradecer a todos os que perderam um minuto do seu precioso tempo para colaborar nesta investigação, sem a vossa colaboração este trabalho não seria possível.

Agradeço a todos que de uma forma direta ou indireta, contribuíram para a realização deste sonho. Obrigada!

[Página intencionalmente deixada em branco.]

RESUMO

Nos dias de hoje o *smartphone* é um equipamento indispensável na vida das pessoas, trazendo inúmeros benefícios, mas também algumas consequências menos positivas. O objetivo primordial desta investigação consiste em estudar a relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout*, e o potencial efeito mediador da interação trabalho-família negativa e do isolamento social nesta relação. Assim, foi elaborado e aplicado um questionário *online* a uma amostra de 228 trabalhadores portugueses, de vários setores profissionais, com idades compreendidas entre os 19 e os 60 anos (Média≈32; Desvio Padrão=9,25), na sua maioria do sexo feminino (64,5%; n=154). Os dados foram analisados através de estatística descritiva e inferencial. Os principais resultados evidenciam que a utilização compulsiva do *smartphone* se relaciona de forma positiva e significativa ($\beta=0,258$; $p< 0,001$) com o fenómeno do *burnout*, sendo que utilizadores compulsivos reportam mais sintomas de *burnout*. Para além disso, este estudo mostra o poder mediador da interação trabalho-família negativa e do isolamento social, na relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout*, sendo este efeito positivo e significativo (B=0,072; 95% I.C. [0,026; 0,145]; B=0,068; 95% I.C. [0,008; 0,141]). Esta investigação permitiu evidenciar a necessidade de indivíduos e organizações tomarem com cautela a utilização do *smartphone*, bem como reforçar que as organizações deverão desenvolver estratégias de forma a prevenir e tratar possíveis fatores de risco associados a este fenómeno.

Palavras-chave: *Burnout*; Despersonalização; Exaustão Emocional; Interação trabalho-família; Isolamento Social; Realização Pessoal; Utilização compulsiva do *smartphone*.

Categorias de classificação PsycINFO:

3365 Promotion & Maintenance of Health & Wellness

3600 Industrial & Organizational Psychology

3630 Personnel Evaluation & Job Performance

3660 Organizational Behavior

[Página intencionalmente deixada em branco.]

ABSTRACT

Nowadays the smartphone is an indispensable equipment in people's lives, bringing several benefits, but also some less positive consequences. The main objective of this research is to study the relationship between compulsive use of smartphones and burnout, and the potential mediating effect of negative work-family interaction and social isolation in this relationship. Thus, an online questionnaire was developed and applied to a sample of 228 portuguese workers, from several professional sectors, aged between 19 and 60 years old (Mean \approx 32; Standard Deviation=9.25), most of them female (64.5%, n=154). The data were analyzed through descriptive and inferential statistics. The main results show that the compulsive use of the smartphone is related positively and significantly ($\beta=0.258$; $p<0.001$) with the burnout phenomenon, with compulsive users reporting more symptoms of burnout. Moreover, this study show the mediated power of negative work-family interaction and social isolation in this relationship between compulsive use of the smartphone and burnout, with a positive and significant effect (B=0.072, 95% C.I. [0.026, 0.145]; B=0.068, 95% C.I. [0.008, 0.141]). This research highlights the need for individuals and organizations to be prudent in the use of smartphones, as well as to reinforce the need for organizations to develop strategies to deal with the risk factors associated with this phenomenon.

Keywords: Burnout; Compulsive use of smartphone; Depersonalization; Emotional Exhaustion; Negative work-family interaction; Personal Realization; Social Isolation.

Categories of classification PsycINFO:

3365 Promotion & Maintenance of Health & Wellness

3600 Industrial & Organizational Psychology

3630 Personnel Evaluation & Job Performance

3660 Organizational Behavior

[Página intencionalmente deixada em branco.]

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS.....	III
RESUMO	V
ABSTRACT	VII
ÍNDICE.....	IX
ÍNDICE DE TABELAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS	XIII
GLOSSÁRIO DE SIGLAS.....	XV
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO	5
1.1. Utilização das TIC's.....	5
1.1.1. Contextualização	5
1.1.2. Utilização das TICs nas organizações.....	7
1.2. <i>Burnout</i>	9
1.2.1. Pertinência da temática	9
1.2.2. Definição do conceito de <i>burnout</i>	10
1.2.3. Impacto individual e organizacional do <i>burnout</i>	11
1.3. Interação Trabalho-Família	12
1.3.1. O impacto da interação trabalho-família	14
1.4. Isolamento Social	15
CAPÍTULO II – DESENVOLVIMENTO DE HIPÓTESES E MODELO	19
CAPÍTULO III – MÉTODO.....	21
3.1. Participantes.....	21
3.2. Medidas.....	22
3.3. Procedimento	25
CAPÍTULO IV - RESULTADOS	27
4.1. Caracterização da utilização do <i>smartphone</i>	27
4.2. Caracterização das variáveis em estudo	28
4.3. Correlação entre as variáveis em estudo	29
4.4. Teste de hipóteses.....	31
4.4.1. Analisar o efeito preditivo da utilização compulsiva do <i>smartphone</i> no <i>burnout</i> e suas dimensões	31
4.4.2. Testes de Modelação com Mediação.....	33
CAPÍTULO V- DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	37

A UTILIZAÇÃO COMPULSIVA DO *SMARTPHONE* LADO-A-LADO COM O BURNOUT

CAPÍTULO VI – CONCLUSÃO	41
6.1. Limitações.....	45
6.2. Sugestões para futuras investigações	45
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 3.1.- Descrição da amostra	22
Tabela 3.2.- Coeficiente do Alfa de Cronbach das escalas utilizadas	25
Tabela 4.1.- Análise descritiva das variáveis	28
Tabela 4.2.- Análise descritiva das dimensões do burnout	29
Tabela 4.3.- Correlação entre as variáveis em estudo	30
Tabela 4.4.- Regressão linear da utilização do <i>smartphone</i> e o burnout.	31
Tabela 4.5.- Regressão linear da utilização do <i>smartphone</i> e a exaustão emocional	32
Tabela 4.6.- Regressão linear da utilização do <i>smartphone</i> e a despersonalização.....	32
Tabela 4.7.- Regressão linear da utilização compulsiva do <i>smartphone</i> e a realização pessoal.	33

[Página intencionalmente deixada em branco.]

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. - Modelo de investigação e hipóteses	20
Figura 4.1. - Modelo de mediação dupla.....	35

[Página intencionalmente deixada em branco.]

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

App - Aplicações

CUMP - *Compulsive usage of mobile phones*

D - Despersonalização

DP – Desvio-Padrão

EE – Exaustão Emocional

IC – Intervalo de Confiança

IS – Isolamento Social

ITF – Interação Trabalho-Família

M – Média

MBI – *Maslach Burnout Inventory*

RP – Realização Pessoal

SP – *Smartphone*

SPSS – *Statistics Package for the Social Sciences*

SWING - Survey Work-Home Interaction Nijmegen

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

UCLA - *UCLA Loneliness Scale*

UCS – Utilização Compulsiva do *Smartphone*

[Página intencionalmente deixada em branco.]

INTRODUÇÃO

Numa Era marcada pela presença das novas tecnologias, é fundamental para o indivíduo utilizar as tecnologias da informação e comunicação (TIC) no seu dia a dia, com a evolução das mesmas surgiu o *smartphone* que se penetrou de uma forma global nas sociedades contemporâneas. O *smartphone* é uma das tecnologias mais utilizadas, sendo utilizado por mais de 100 milhões de pessoas em todo o mundo (Borges & Joia, 2013).

Esta utilização é transversal às várias áreas da vida humana, podendo o indivíduo utilizar o *smartphone* como um meio de comunicação, um meio para adquirir informação ou, até mesmo, para atividades de lazer. Por outro lado, este serve ainda como uma importante ferramenta de trabalho adquirida pelas organizações de forma a facilitar os seus processos e modelos de negócio (Ragu-Nathan & Monideepa, 2008).

“Os movimentos rápidos e acelerados em direção ao uso de tecnologias móveis têm cada vez mais fornecido pessoas e organizações com a habilidade para trabalhar longe do escritório e se mover. Os novos meios de trabalho proporcionados por estas tecnologias são frequentemente caracterizados em termos de acesso a informação e a pessoas, a qualquer hora e qualquer lugar”

(Perry, 2001, p. 323)

Apesar de todos os benefícios que as tecnologias, particularmente o *smartphone*, têm permitido, existe um outro mundo de consequências negativas associadas, principalmente quando se está perante casos de utilização excessiva. Esta utilização tem impactos negativos em vários sentidos, para o próprio indivíduo que desenvolve comportamentos aditivos perante a tecnologia, levando a problemas físicos, psicológicos e sociais. Como para as organizações a que estes pertencem, pela sua utilização compulsiva do *smartphone* que o leva a usar esta tecnologia mesmo durante o período de trabalho, provocando quebras na produtividade, diminuição da qualidade, entre outras consequências nefastas para o bom funcionamento da organização (Rodriguez & Carlotto, 2014; Oliveira, Costa, Baptista & Rocha 2015). Por outro lado, a constante conexão dos indivíduos, permite também às organizações que as utilizem de uma forma por vezes abusiva, tendo o trabalhador de estar todo o tempo disponível e nunca ausente do trabalho, estando, por exemplo, constantemente a verificar o seu *email* do trabalho. Este facto, pode levar ao desenvolvimento dos sintomas de *burnout*, devido à constante pressão

e *stress* causado pela utilização das novas tecnologias, quer para fins profissionais como pessoais.

É importante estudar estes fenómenos, de forma a contribuir para o avanço da identificação das ambiguidades e desenvolvimento de estratégias que promovam a minimização dos paradoxos tecnológicos no mundo empresarial, que segundo Smith e Berg (1987, cit. in Borges & Joia, 2013) são uma fonte de paralisia nas organizações.

O *burnout* é caracterizado de uma forma simples como um estado de *stress* crónico associado a tarefas do trabalho, marcado por uma crescente exaustão emocional que leva o indivíduo a sentir-se esgotado, um aumento da despersonalização do indivíduo, deixando de ser empático com os que o rodeiam e um processo de diminuição da realização pessoal, provocando uma autoavaliação do seu trabalho negativa (Maslach & Jackson, 1986; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Este é um fenómeno muito estudado nas últimas décadas, assumindo-se como uma das principais doenças associadas ao trabalho, apesar das causas e consequências associadas a esta perturbação, serem algo ainda muito vasto no mundo científico, a sua crescente prevalência na sociedade contemporânea leva a uma maior atenção e importância desta temática. Segundo os dados da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, cerca de metade dos trabalhadores da Europa, consideram o *stress* comum no contexto laboral. O inquérito realizado pela Agência mostra que os riscos psicossociais são mais complexos e difíceis de gerir do que os riscos «habituais» de saúde e segurança no trabalho. É necessário sensibilizar e criar ferramentas simples e práticas que facilitem a gestão do *stress* relacionado com o trabalho (Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho, s.d.).

Em suma, o *burnout* é tido como uma experiência subjetiva interna que gera sentimentos e atitudes negativas no relacionamento do indivíduo com o seu trabalho (insatisfação, exaustão, desgaste, perda do comprometimento), afetando o desempenho profissional e provocando consequências indesejáveis para a organização (absenteísmo, abandono do emprego, baixa produtividade) (Tamayo & Tróccoli, 2002).

Como resultado da evolução das novas tecnologias, o *smartphone* permite ao indivíduo quebrar as barreiras existentes entre a vida profissional e pessoal, acabando muitas vezes por a utilização compulsiva do *smartphone* estar associada a conflitos a nível familiar, provocados pela constante conexão. Neste seguimento, o facto de o indivíduo se forçar em demasia nos meios digitais, leva a que este descure as relações face a face, contribuindo para o aumento

gradual do isolamento social. Estas duas consequências da utilização excessiva do *smartphone* aparecem referidas na literatura como preditores de *burnout*.

Com base nesta introdução teórica, desenvolvida no próximo capítulo, podemos compreender os objetivos primordiais deste estudo, nomeadamente, caracterizar a utilização do *smartphone* e perceber o efeito da utilização compulsiva do mesmo, na síndrome do *burnout*. Para além disso, procurámos investigar se a interação trabalho-família negativa e o isolamento social têm um efeito mediador na relação principal.

Explicando a organização deste trabalho, no primeiro capítulo, é apresentado o enquadramento teórico desta investigação, primeiramente em relação às variáveis primordiais (as TIC's e o *burnout*) e em seguida dos construtos mediadores (interação trabalho-família e isolamento social). No segundo capítulo, são apresentados os objetivos e hipóteses definidas para a presente investigação, sendo apresentado o modelo teórico. No capítulo III, fazemos referência aos métodos utilizados, primeiramente é feita a caracterização da amostra/participantes, posteriormente, são apresentadas as medidas utilizadas na recolha de dados, e, por fim, a forma como se procedeu a essa mesma recolha. O capítulo seguinte (Capítulo IV) consiste na apresentação dos resultados da investigação e, posteriormente, no capítulo V, são discutidos esses mesmos resultados e analisadas as hipóteses. Por fim, no capítulo VI é feito um balanço crítico em relação ao estudo e às suas conclusões, onde são apresentadas as limitações e sugestões para futuras investigações.

[Página intencionalmente deixada em branco.]

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1. Utilização das TIC's

Neste capítulo, procurámos analisar de acordo com a literatura a evolução tecnológica e os seus impactos individuais, organizacionais e sociais.

As tecnologias são um tema que está na ordem do dia, quer pela sua evolução constante que permite inúmeros benefícios, quer pelos seus impactos negativos, daí a importância de estudar este fenómeno.

1.1.1. Contextualização

A faceta tecnológica surge acentuada no final do século XX, marcada pelas famosas TIC-Tecnologias da Informação e da Comunicação, resultado dos investimentos dos países de industrialização avançada em atividade científica e tecnológica. Desde então, a utilização das novas tecnologias tem vindo, cada vez mais, a fazer parte do nosso dia a dia, não estando associadas apenas a algumas faixas etárias, género ou condição social (Reis, Leite, Amorim, & Souto, 2016), daí que as discussões em torno desta temática tenham vindo a aumentar.

Com a sua infiltração e adaptabilidade às necessidades dos indivíduos, estão associadas a mudanças culturais que provocaram e provocam na sociedade contemporânea, sendo responsáveis pelas modificações do mundo humano, redefinindo as dinâmicas sociais através da implementação de novas formas de interação e colaboração entre as pessoas (Lévy, 2000; Borges & Joia, 2013).

Associado às novas tecnologias, não podemos descurar a sua estreita relação com a *internet*, esta tem vindo, a “(re)mover” conceitos e novas perspetivas, não trazendo apenas benefícios, mas também alguns malefícios, como a dependência e o isolamento, que se tornaram o foco dos estudos nesta área (Sá, 2012).

Para Lévy (1997) a informática é um meio para o desenvolvimento humano, sendo que a *internet* é um dos potenciadores do desenvolvimento, definida pelo autor como um local onde é permitida a “coordenação das inteligências em tempo real e que atinge uma mobilização efetiva das competências” (Lévy, 1997, pp.34). Porém, existe o outro lado da moeda, havendo autores que defendem que as TIC's provocam a “desumanização das relações sociais” (Slouka, 1995, cit. in Reis, et al., 2016, pp.238).

Com o aparecimento dos telemóveis, a ciência permitiu que os indivíduos se contactassem independentemente da distância, de uma forma instantânea, destacam-se das restantes tecnologias pela sua crescente sofisticação técnica, passando a ser mais utilizado que

a *internet*, televisão, serviços bancários e computadores, estando sempre presentes na vida das pessoas e no dia a dia das organizações (Feijó, Gonçalves & Gomez, 2013; Oliveira, Costa, Baptista & Rocha, 2015).

Quando analisadas as vendas dos aparelhos móveis, a venda dos *smartphones* (telemóveis inteligentes) é o que mais cresce em todo o mundo, o que nos leva a acreditar que a utilização do *smartphone* é cada vez maior e superior à utilização dos antigos telemóveis (Oliveira, et al., 2015). Com a evolução deste aparelho, a ideia de instantaneidade foi reforçada, onde o utilizador não necessita de procurar a informação, esta chega-lhe de uma forma instantânea (Borges & Joia, 2013).

O *smartphone* começa a ser visto mais que um simples meio de comunicação digital, que permite a realização de chamada e envio de mensagens, permitindo ainda a utilização de aplicações móveis (*app*), ligadas à *internet*, sendo a sua utilização bem maior que a utilização do navegador de *internet* (Feijó, Gonçalves & Gomez, 2013).

As *app*'s por norma utilizam a *internet* como meio de ligação, fazendo com que esta se torne uma ferramenta fundamental para o funcionamento do *smartphone* na vida cotidiana dos indivíduos, algo já referido por Lévy (1997), segundo o qual o indivíduo tem a necessidade de estar em constante interação com a *internet*. Para algumas pessoas, é fundamental estar conectado digitalmente de forma a sentirem-se integradas no mundo, que é, cada vez mais, um mundo interativo, e onde a informação serve como uma importante moeda de troca (Borges & Joia, 2013).

O *smartphone* torna-se, por todos estes motivos, um equipamento de grande importância para as pessoas, principalmente nos momentos em que o indivíduo precisa de realizar uma tarefa rapidamente ou resolver um problema sem aceder ao computador ou, simplesmente, para se informar (Feijó, Gonçalves & Gomez, 2013). Num estudo realizado por Lookout (2012), mostrou que cerca de 54% dos indivíduos utiliza esta tecnologia enquanto estão deitados na cama, antes e depois de dormirem, devido à sua versatilidade e portabilidade, que lhes permite realizar atividades de forma rápida e imediata, sem precisarem de aceder a outros equipamentos.

Surgem já associados à utilização do telemóvel algumas fobias, como a nomofobia, descrita no DSM5, como uma fobia, associada ao medo irracional de sair de casa sem telemóvel (Martínez & Echauri, 2014).

Segundo Brand e colaboradores (2014, cit. in Cappellozza, Moraes & Muniz, 2017), o mau estar desmedido causado pela ausência das tecnologias digitais é indício de uso excessivo das mesmas. A utilização compulsiva do *smartphone* tem levado ao aparecimento de sintomas

aditivos nos indivíduos, nesse sentido, existem vários investigadores que defendem a classificação do uso excessivo das tecnologias como um vício comportamental, causado sem consumo de substâncias químicas, ou seja, segundo Young (1996 pp.237) é uma “perturbação de controlo dos impulsos que não envolve uma substância tóxica” (Young, 1999; Cappellozza, Moraes & Muniz, 2017; Lapointe, Boudreau-Pinsonneault & Vaghefi, 2013; Sá, 2012).

Esta utilização compulsiva, como qualquer sintoma aditivo, pode levar a graves consequências para a saúde, bem-estar e vida do indivíduo, como, por exemplo, a sua vida social, quando esta utilização interfere nas suas relações interpessoais, ou seja, a utilização excessiva das novas tecnologias, como o computador e os telemóveis, associadas à *internet*, causam dependência nos seus utilizadores, levando posteriormente a um isolamento gradual do indivíduo e a problemas familiares (Sá, 2012; Young, 1999). Para além disso, a constatação de conexão despoletada pela utilização do *smartphone*, pode em alguns casos, associado à dependência e uso compulsivo (Ahn & Jung, 2016), levar a níveis de *stress* e até de *burnout* em utilizadores, causando ansiedade e diminuição dos tempos livres (Borges & Joia, 2013; Pereira, 2016).

1.1.2. Utilização das TICs nas organizações

A forte pressão para a utilização das novas tecnologias, tem vindo a redefinir as dinâmicas sociais, através da implementação de novas formas de interação e colaboração entre as pessoas. Este facto, tem vindo a estender-se às organizações, redefinindo as suas estruturas e processos de negócio, gerando resultados quer nas pessoas como nas organizações. Estas têm uma influência significativa nos processos e resultados da vida organizacional, quer positivas como negativas (Ragu-Nathan & Monideepa, 2008).

As tecnologias permitem às organizações uma maior velocidade dos processos, replicação, capacidade de resposta e precisão, levando a uma grande eficiência no armazenamento, processamento e recuperação de informação. Para além disso, estas habilitam os colaboradores a trabalhar longe dos escritórios e a poderem mover-se para qualquer lugar, o que permite a constante comunicação entre os indivíduos e também as organizações, possibilitando uma maior flexibilidade de horários, mais equipas virtuais e mais teletrabalho (Ragu-Nathan & Monideepa, 2008). Com a constatação de conexão, as novas tecnologias mudaram a perceção dos indivíduos em relação ao conceito de tempo e espaço, permitindo o prolongamento do horário laboral para além do dia normal de trabalho, fazendo com que os indivíduos trabalhem a horas incomuns através do *smartphone*, principalmente no que respeita

ao acesso à caixa de correio eletrônico (*email*) (Mandel, 2005, cit. in Ragu-Nathan & Monideepa, 2008; Borges & Joia, 2013). Esta constante conectividade, leva a que os colaboradores possam ser contactados em qualquer lugar e a qualquer momento, sentindo-se muitas vezes forçados a responder de imediato, ao ponto de a não conexão se tornar inquietante, esta é uma das implicações das tecnologias nas organizações, tendo o indivíduo de trabalhar o tempo todo e em todo o lado. Isto leva-o a descurar outras atividades, como a família ou o descanso, esta situação promove no indivíduo o sentimento que nunca são livres das tecnologias e que a sua esfera pessoal foi invadida (Ragu-Nathan & Monideepa, 2008; Oliveira, et al., 2015) devido ao poder destas ferramentas de derrubar a barreira existente entre o mundo pessoal e o mundo profissional (Corso, Cavedon & Freitas, 2015).

Para além disso, segundo os mesmos autores, as tecnologias permitem às organizações uma maior supervisão remota sobre os seus trabalhadores, podendo levar a uma pressão para que os funcionários realizem mais do que uma tarefa ao mesmo tempo (multitarefas), à eliminação dos trabalhos manuais e muitas vezes afeta as relações interpessoais com os colegas de trabalho, levando ao isolamento social (Ragu-Nathan & Monideepa, 2008).

Segundo um estudo realizado por Borges e Joia (2013), onde procuraram estudar a relação entre os executivos e o *smartphone*, concluíram que estes profissionais reconhecem na tecnologia uma flexibilidade temporal que os torna mais livres e com maior autonomia, encontrando-se estes conceitos relacionados com a mobilidade que o *smartphone* permite e, conseqüentemente, associado à sobreposição dos espaços e tempos pessoais e profissionais, acreditando-se que mais rapidamente os aspetos profissionais se sobrepõem no tempo e espaço privado, que o contrário. Por outro lado, o mesmo estudo relata a percepção dos aspetos não saudáveis associados ao uso do *smartphone*, sendo que os profissionais reconhecem a tendência para a dependência, vício e escravidão por parte da utilização excessiva destes equipamentos, sentindo-se de forma inconsciente obrigados a manterem-se conectados e constantemente atualizados.

O tecnostress, é um dos fenómenos que aparece associado o *stress* experienciado pelos utilizadores das TIC's, surgindo em alguns casos associado inevitavelmente ao desempenho das funções laborais (Ragu-Nathan & Monideepa, 2008). Este fenómeno, pode revelar-se um fator de risco para o aparecimento do *burnout* nos colaboradores, tendo em conta que uma das conseqüências do elevado *stress* no trabalho é o *burnout*, considerado um problema de saúde mental para o trabalhador (Agência Europeia de Segurança e saúde no trabalho, s.d.).

Em suma, as tecnologias trazem para a organização não só benefícios, mas também muitos aspetos negativos, como o aumento do absentismo, aumento da rotatividade (*turnover*) e quedas na qualidade e produtividade da organização (Rodriguez & Carlotto, 2014; Oliveira, Costa, Baptista & Rocha 2015).

1.2. Burnout

O *burnout* é neste estudo uma das principais variáveis a ser analisada, deste modo, neste ponto do capítulo procurámos compreender através da literatura, a pertinência deste tema, a sua definição e de que forma esta pode ter consequências quer individuais como organizacionais.

Segundo Rodriguez e Carlotto (2014) é importante estudar esta síndrome, tendo em conta que se trata de um fenómeno psicossocial das sociedades contemporâneas, caracterizado pelas mudanças nas relações laborais provocadas por alterações políticas, económicas e tecnológicas, como o caso das novas tecnologias já discutidas neste trabalho. Para além dos benefícios trazidos por estas investigações não serem só a nível individual, mas também organizacional pelas suas consequências.

1.2.1. Pertinência da temática

Nas últimas décadas temos vindo a assistir ao aumento das doenças profissionais, o que de certo modo pode estar relacionado, de entre outros aspetos, com o acentuado ritmo de trabalho e a intensidade que é exigida pela organização na elaboração das funções laborais (Silva, 2013 cit in. Cardoso, Baptista, Sousa, & Júnior, 2017), segundo Zanelli (2010 cit in. Cardoso, et al. 2017), existem outros aspetos que podem aumentar o risco de doenças laborais, como por exemplo, as condições de trabalho inadequadas, definição de metas insustentáveis, sobrecarga de trabalho, o menor reconhecimento profissional, instabilidade laboral, conflitos interpessoais, entre outros.

Murafuse, Abrantes e Napoleão (2005 cit in Cardoso, et al. 2017), afirmam que os estudos realizados nos Estados Unidos, mostram que o *burnout* é um dos principais problemas psicossociais atuais, despoletando interesse tanto na comunidade científica, como nas entidades governamentais, organizações e sindicatos, quer na América do Norte, como na Europa, muito devido à severidade das consequências adjacentes à problemática, quer individual como organizacional. Segundo um estudo realizado pela Deco Pro Teste, durante o mês de janeiro e fevereiro de 2018, foram inquiridos 1146 trabalhadores portugueses, de forma a avaliar a prevalência do *burnout* em Portugal. O estudo revela que 3 em cada 10 trabalhadores encontram-se em risco de *burnout*, sendo que 8% dos inquiridos, no último ano, faltaram em

média 12 dias ao trabalho, devido ao *stress*, porém o contrário (não faltar) também não é visto como vantajoso, devido às consequências na produtividade, eficácia, envolvimento e satisfação com o trabalho e a organização (Carvalho & Ramos, 2018). Em alguns países esta é uma das doenças reconhecidas pelo no código do trabalho, porém, em Portugal, apesar da pressão partidária para a alteração da lei, esta ainda não foi reconhecida como uma das doenças associadas ao trabalho.

1.2.2. Definição do conceito de *burnout*

Existirem inúmeros estudos sobre a temática do *burnout*, porém, apesar de o conceito suscitar o interesse de vários investigadores, a sua definição não tem sido de fácil consenso.

Foi descrita pela primeira vez pelo psicoterapeuta norte-americano, Herbert Freudenberger, em 1974, porém de acordo com as várias definições que foram surgindo ao longo das investigações, optámos por apresentar aquela, que segundo a literatura, é a definição que melhor descreve este conceito, a de Maslach e Jackson (1986) que aponta o *burnout* como um construto multidimensional, definido como uma resposta ao *stress* crónico do trabalho, caracterizado por um processo de exaustão emocional, despersonalização e sentimentos de não realização pessoal, sendo denominado também por Síndrome de Esgotamento Profissional.

Segundo Carlotto (2010 cit in. Cardoso, et al. 2017) e Maslach & Jackson (1986), o *burnout* é uma problemática relacionada com o trabalho, de carácter psicossocial, característico da sociedade contemporânea, encarado como um tipo de *stress* ocupacional subjetivo a cada indivíduo, onde este sente que a organização está a exigir de si mais do que os seus recursos emocionais (Maslach & Jackson 1986; Maslach, 1993).

O processo de *burnout* é visto como uma sequência de sintomas (Maslach & Jackson, 1986; Maslach, 1993; Maslach et al., 1996), constituído por três dimensões, 1) exaustão emocional, 2) despersonalização e 3) sentimentos de não realização pessoal.

Estas dimensões definem-se de acordo com Maslach & Jackson (1986) e Maslach, Schaufeli & Leiter (2001), da seguinte forma:

- 1) A exaustão emocional caracteriza-se como uma perda de energia, entusiasmo e um esgotamento de recursos emocionais, que leva o indivíduo a sentir-se esgotado.
- 2) A despersonalização é associada ao desenvolvimento de atitudes negativas e de insensibilidade para com os clientes, colegas ou organização, tratando-os como objetos.

3) Por fim, a diminuição da realização pessoal, corresponde à tendência dos profissionais se autoavaliarem negativamente, não estando realizados/satisfeitos com o seu desempenho profissional.

1.2.3. Impacto individual e organizacional do *burnout*

O *burnout* é um processo, composto pelas três dimensões supra citadas, em que o indivíduo, por norma, não se apercebe do seu desenvolvimento, tendo em conta que este é um processo individual que pode levar anos a evoluir (Rudow, 1999, cit. in Carlotto, 2002), sendo algo cumulativo que se vai agravando com o tempo (França, 1987, Dolan, 1987, Rudow, 1999, cit. in Carlotto, 2002).

Nos dias de hoje, o *burnout* é considerado um problema de saúde pública (Gil-Monte, 2009; Fernandes, et al., 2018), descrito como uma perturbação psicológica que surge na sequência de fatores de *stress* interpessoais no trabalho (Maslach et al., 2001). Os autores consideram um problema de saúde pública por estar associado a fatores psicossomáticos, comportamentais e psicológicos que leva, não só a consequências negativas a nível individual, como também a nível profissional e social (Zanatta & Lucca, 2015 cit. in Cardoso, et al. 2017).

Primeiramente, esta síndrome apareceu associada a profissionais ligados à área da saúde ou da educação, especialmente, enfermeiros, médicos e professores, sendo este o maior foco das investigações científicas, nomeadamente, em faixas etárias de jovens adultos. Apesar de estas áreas estarem mais propensas ao aparecimento do *burnout* (Maslach & Jackson, 1986; Roncato, 2007, cit in. Cardoso, et al. 2017; Fernandes, Santi, Nitsche, Trevizani, & Godoy, 2018), nos dias de hoje, sabe-se que esta síndrome pode afetar qualquer profissional, independentemente da sua profissão e da sua faixa etária (Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel, 2014a; Otero, Santiago, Godas, Castro, Villardefrancos & Ponte, 2008). Apesar de ser mais propício o aparecimento em envolventes de trabalho, onde o indivíduo percebe que as exigências são elevadas e os recursos são baixos para lidar com elas (Bakker & Costa, 2014b).

Esta perturbação prejudica o indivíduo que a vivência, através de problemas de saúde física e psicológica, sendo a exaustão emocional considerada como o fator central do *burnout* (Tamayo & Tróccoli, 2002), podendo o indivíduo apresentar-se emocionalmente e fisicamente exausto, sem energia, com sentimentos de tristeza, ansiedade e irritabilidade. Para além disso, estes sintomas podem levar a problemas de saúde física, como úlceras, insónias, hipertensão, entre outro, podem levar, em casos extremos, ao abusivo consumo de substâncias psicotrópicas, despoletando problemas a nível familiar e social (Carlotto, 2002).

Pode afetar as organizações onde o mesmo se insere, reduzindo a produtividade, a qualidade do serviço ou produto e conduzir a um maior nível de absentismo, acidentes de trabalho, aumento dos conflitos interpessoais, baixas médicas, entre outras (Bakker et al., 2014a; Schaufeli & Buunk, 2003, cit. in Pereira, 2016; Cardoso, et al. 2017).

1.3. Interação Trabalho-Família

A sociedade tem vindo a sofrer imensas alterações nas últimas décadas, quer a nível económico, social e até cultural, sendo o trabalho e a família os principais contextos da sociedade contemporânea (Pereira, Queirós, Gonçalves, Carlotto & Borges, 2014).

Uma das principais alterações, que tem impacto na temática da relação trabalho-família, dizem respeito à grande revolução no mundo do trabalho, aquando da integração das mulheres no mercado. Cada vez mais, assistimos ao crescimento da sua presença no mercado de trabalho (Matias, Andrade, Fontaine, 2011), isto leva a mudanças, a nível familiar e de uma adequada gestão das esferas familiares e do trabalho (Perista, 2002, cit. in Silva, 2016). Com estes acontecimentos, o homem deixou de ser o único membro do casal que sustenta a sua família, esta mudança de paradigma, leva a que, cada vez mais, haja famílias de duplo-emprego (Wall, 2005, cit. in Silva, 2016).

Apesar desta realidade, existem ainda muitas diferenças em relação à igualdade entre género, principalmente no que concerne à divisão de tarefas domésticas e cuidado com os filhos, apesar de, nos últimos anos, assistirmos a um grande esforço no sentido da igualdade, esta ainda não é linear, isto é corroborado por Fontaine, Andrade, Matias, Gato & Mendonça (2007, cit. in Silva, 2016). Segundo Matias (2012), o investimento por parte do casal nos vários papéis desempenhados, têm padrões distintos, mesmo em caso de famílias de duplo-emprego. O autor defende que a compatibilidade dos papéis trabalho-família são dependentes das características do trabalho e o suporte do governo, comunidade e mesmo das organizações.

Esta é uma questão a ter em consideração na análise da interação trabalho-família, visto que o emprego das mulheres ainda é visto como algo negativo para os seus filhos (Wall, 2007, cit. in Silva 2016). As mulheres parecem ter maiores níveis de pressão para a conciliação entre as duas esfera, profissional e pessoal, adotando diversas estratégias para conseguirem conciliar as suas vidas (Silva, 2016).

O conceito trabalho-família, começou por ser definido como uma relação negativa de conflito entre os dois papéis, onde o desempenho de ambos era visto como incompatíveis, ou

seja, o conflito causado pela pressão do trabalho ou da família dificultam o desempenho do outro papel (Greenhaus & Beutell, 1985).

Com o aparecimento da Psicologia Positiva (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000), os autores repensaram o conceito relacionado com a interação do trabalho com a família, como podendo ser uma interação positiva, ou seja, onde o desempenho de um papel pode melhorar o desempenho no outro papel (Greenhaus & Powell, 2006). O equilíbrio entre o trabalho-família é fundamental, para que não exista um conflito entre os papéis, assim, o sujeito deve estar igualmente dedicado e satisfeito em ambos, quer no trabalho, quer na família (Oliveira, Costa, Baptista & Rocha, 2015).

Vários modelos procuram explicar os tipos de relações que se podem estabelecer entre o trabalho e a família. Na perspetiva de Edwards e Rothbard (2000, cit. in Paschoal & Tamayo, 2005), os meios de interação entre o trabalho e a família, podem ser divididos em cinco categorias, nomeadamente, contaminação, compensação, segmentação, escoamento de recursos e o conflito.

A primeira, refere-se à influência de uma esfera sobre a outra, a segunda, faz referência ao facto de a insatisfação numa das esferas, levar ao maior envolvimento na outra esfera, a terceira categoria, implica a separação dos dois domínios, sem que estes se influenciem. O escoamento de recursos, simboliza a utilização da energia e atenção que são dispensadas num domínio, sobram para o outro. Por último, o conflito refere-se à dificuldade em desempenhar ambos os papéis de forma harmoniosa, ou seja, o desenvolvimento de um papel não permite o desenvolvimento do outro.

Para que se possa compreender de forma adequada este conceito, é necessário que a relação trabalho-família seja vista nas várias dimensões, como uma interação positiva e negativa e em ambos os sentidos (trabalho-família e família-trabalho). Assim, para estudar adequadamente esta relação, deve-se analisar de forma integrada as quatro dimensões da interação (Demerouti, Geurts & Kompier, 2004).

Neste estudo, procurámos estudar a interação trabalho-família apenas numa direção, trabalho-família, e na influência somente negativa. Tendo em conta a revisão da literatura realizada, acerca dos preditores da relação principal, as investigações têm mostrado, existir uma maior tendência para que interação trabalho-família negativa seja superior à interação família-trabalho negativa, o contrário se aplica ao tipo de interação positiva (Pereira, 2016). Este acontecimento pode estar ligado com o facto de a esfera familiar ser mais flexível,

comparativamente com a esfera do trabalho, sendo maioritariamente mais fácil para a família adaptar-se ao trabalho que o contrário.

A interação tende a ser mais positiva quando a relação é família- trabalho, devido às atividades realizadas no seio familiar serem consideradas de maior agrado e lazer que as do trabalho, sendo que o negativo não tende a interferir da mesma forma no trabalho, devido às suas fronteiras mais rígidas, colocadas muitas vezes pelos próprios profissionais de forma a garantir que estas situações não interferem no seu desempenho profissional (Demerouti et al., 2010; Silva, 2016).

As interações entre o trabalho e a família, positivas e negativas, não podem ser vistas como uma só, estas têm de ser consideradas de forma independente, ou seja, a existência de níveis negativos não impede a existência de níveis positivos. As interações positivas e negativas podem manifestar-se em simultâneo, sendo que a não existência de interação positiva, não significa diretamente que existe uma interação negativa, apenas indica que esta não é positiva (Pereira, 2016).

1.3.1. O impacto da interação trabalho-família

Nos últimos anos, com a invasão das tecnologias nas organizações, utilizadas como poderosas ferramentas de trabalho, quer em termos de comunicação, quer como uma ferramenta que permite a realização do trabalho à distância (teletrabalho) (Bellavia & Frone, 2005, cit. in Pereira, 2016). Os estudos debruçados sobre esta temática têm alertado que uma maior utilização das TIC's, principalmente o *smartphone*, está associado a uma interação negativa entre o trabalho e a família (Pereira, 2016).

Várias investigações mostram que o facto de estarmos expostos aos fatores de *stress* do trabalho, como as exigências, a sobrecarga de trabalho, a ambiguidade e o conflito de papéis no trabalho, encontram-se positivamente correlacionados com a interação trabalho-família negativa, constituindo preditores significativos (Pereira, 2016).

A interação trabalho-família negativa, está intimamente relacionada com uma menor satisfação profissional, menor compromisso organizacional, maior absentismo e até mesmo uma maior motivação para abandonar a organização ou até a profissão (Pereira, 2016).

Segundo Pereira (2016), para além das consequências para o trabalho, existem ainda riscos associados à saúde e ao bem-estar do próprio indivíduo. Uma interação negativa entre o trabalho e a família, ou vice-versa, pode levar a uma menor satisfação com a vida, aumentando os problemas de saúde mental, como a depressão, fadiga, ansiedade, *stress* e sintomas

psicossomáticos. Além disso, em alguns casos pode levar mesmo a comportamentos abusivos com o consumo de substâncias aditivas (Pereira, 2016).

Na interação trabalho-família, o *burnout* tem sido apontado como uma importante consequência (Allen et al., 2000, Bacharach, Bamberger & Conley, 1991, Reichl, Leiter & Spinath, 2014, cit. in Pereira, 2016).

Segundo um estudo realizado por Queirós, Carlotto, Kaiseler, Dias & Pereira (2013), num grupo de enfermeiros de hospitais públicos em Portugal, verificou-se que a interação entre o trabalho e a família se encontra correlacionado com o *burnout*. Segundo os autores, ambas as direções da relação trabalho-família negativas estão positivamente correlacionadas com a exaustão emocional e a despersonalização, e negativamente correlacionadas com a realização pessoal.

A difusão das novas tecnologias tem vindo a afetar o equilíbrio entre as diferentes esferas da vida do indivíduo, ao permitirem o desempenho vários papéis em simultâneo (Oliveira, Costa, Baptista & Rocha 2015; Corso, Cavedon & Freitas, 2015).

1.4. Isolamento Social

O “isolamento social” é uma expressão cujo conceito é difícil de definir, por ser abstrato. Podemos considerar o isolamento social, como o facto de o indivíduo pertencer a um grupo, mas não interagir com o mesmo, ou seja, não há comunicação com o grupo, isolando-se do seu grupo de pares (Gomes, 2002; Pocinho, Farate, & Dias, 2010).

De acordo com os estudos psicológicos e psiquiátricos, o isolamento social é associado ao sentimento de solidão, como uma condição adversa, podendo este sentimento estar associado a diversos motivos, como padrões interativos disfuncionais por parte dos sujeitos (Gomes, 2002; Pocinho, Farate, & Dias, 2010)

Existem várias definições para a solidão, assim, passamos a enumerar algumas que foram sugerindo na investigação científica. Em 1961, Moustakas (cit. in Neto & Barros, 2001), definiu a solidão como uma experiência que nasce da separação da existência humana de uma forma inevitável. Sullivan (1953, cit. in Neto & Barros, 2001) defende a solidão como uma experiência desagradável e motivante ao mesmo tempo, que advém de uma necessidade de intimidade pessoal não encontrada. Segundo Sermat (1980, cit. in Neto & Barros, 2001), a solidão é uma experiência associada à discrepância entre as relações que são desejadas ou idealizadas pelo indivíduo e as perceções que o mesmo tem em relação a elas. Para Peplau e Perlman (1982, cit. in Neto & Barros, 2001), é definida como uma experiência desagradável,

que é provocada pelos lapsos nas redes de relações sociais do sujeito. Mais recentemente, Asher e Paquette (2003, cit. in Nazzal, et al., 2017) define a solidão como a consciencialização de uma lacuna nas relações sociais e pessoais, que levam a reações afetivas de tristeza, vazio e saudade.

Apesar das diferentes perspetivas, existem três pontos em comum (Peplau & Perlman, 1982, cit. in Neto & Barros, 2001) a que várias definições fazem referência, nomeadamente, a solidão é resultante dos défices percebidos nas relações sociais do indivíduo, é uma experiência subjetiva, podendo estar associada ao facto do indivíduo não ter o tipo de relacionamento que deseja, ou a quantidade/qualidade da mesma, e, por fim, é uma experiência desagradável que pode envolver consequências negativas (Nazzal, et al., 2017; Neto & Barros, 2001).

Nesta investigação, decidimos definir solidão como um estado psicológico, ou seja, é encarada como um sentimento que difere de indivíduo para indivíduo, do período de tempo e das circunstâncias da vida do próprio (Neto, 1989).

Seguindo a perspetiva multidimensional da solidão, esta pode ter dois tipos, a solidão emocional e a solidão social, sendo a primeira referente à ausência de uma figura de apego e a segunda refere-se à falta de uma rede social acessível (Weiss, 1973, cit. in Nazzal, et al., 2017).

A solidão tem aparecido em vários estudos, associada à má saúde física e mental (Hawkey & Cacioppo, 2010, Ó Luanaigh & Lawlor, 2008, cit. in Nazzal, et al., 2107), muitas vezes ligada a doenças como a depressão, a hostilidade, o suicídio, a doenças psicossomáticas, entre outras (McWhirter, 1990, cit.in Neto & Barros, 2001).

Quando procurámos estudar os impactos das TIC's, os autores, apresentam o isolamento como uma consequência negativa ou desvantagem da utilização das mesmas. Porém, estas são ferramentas de trabalho fundamentais nos dias de hoje, servindo para investigar, aceder a serviços público e até como meios de socialização e lazer (Gomes, 2002). As implementações das mesmas nos locais de trabalho, provocam uma diminuição do contacto presencial, o que associado à disponibilidade destas tecnologias nas habitações, possibilitam o desenvolvimento de uma personalidade isolada (Gomes, 2002).

A utilização excessiva das novas tecnologias, como o computador e os telemóveis, associadas à *internet*, causam dependência de uma forma silenciosa e gradual nos utilizadores, levando a um isolamento gradual do indivíduo (Sá, 2012). O isolamento, cresce por de trás dos ecrãs, quando o indivíduo descarta o contacto face a face com os amigos e família para um segundo plano, refugiando-se muitas vezes numa identidade criada no mundo virtual, onde as relações sociais presenciais são negligenciadas (Sá, 2012).

Na perspectiva de Recuero (2009, cit. in Reis, et al., 2016), embora o contacto proporcionado pelos meios digitais seja elevado quando as pessoas estão distantes fisicamente, estabelecendo contactos com uma maior comodidade e facilidade, isto leva o indivíduo a resolver as suas questões via *online*. Kross e colaboradores (2013, cit. in Reis, et al., 2016), apoia a mesma ideia, de que a tecnologia promove a interação virtual, mas incentiva o afastamento físico entre as pessoas.

Segundo Lévy (2000), a informática é um meio para o desenvolvimento humano, sendo que a *internet* é um dos potenciadores do desenvolvimento. Por outro lado, alguns autores não concordam, defendendo que as TIC's podem levar à desumanização (Slouka, 1995, cit. in Reis, et al., 2016), ao isolamento social, sensação de alienação ou, num extremo, a uma depressão (Wolton, 2000, cit. in Reis, et al., 2016). Castells (2006, cit. in Reis, et al., 2016), responsabiliza a *internet* como um dos fatores que leva a uma menor interação social e, conseqüentemente, ao isolamento dos indivíduos, funcionando como um substituto da atividade social, segundo a mesma autora (2011, cit. in Reis, et al., 2016), a utilização intensiva da *internet* está intimamente ligada à diminuição da comunicação familiar, da dimensão da esfera social e ao aumento da depressão e solidão dos participantes.

Segundo Kraut, Patterson, Lundmark, Kiesler, Mukiphadhyay e Scherlis (1998, cit. in Reis, et al., 2016, pp.238), afirmam que o aumento da utilização da *internet* está inevitavelmente associada à utilização das TIC's, coincidindo com o aumento da solidão. Um estudo realizado por Kross, Verduyn, Demiralp, Park, Lee, Lin, et al. (2013, cit. in, Reis, et al., 2016) concluíram que as tecnologias têm um efeito negativo na forma como interagimos com os demais e na forma como nos percebemos.

Apesar de estarmos constantemente a falar sobre a solidão, é importante referir que a solidão não é sinónimo de estar só, tendo em conta que o indivíduo pode optar por estar sozinho sem sentir necessidade de estabelecer determinada interação ou relação com os outros (Weiss, 1973, cit. in Reis, et al. 2016). Assim, é de realçar que a solidão se trata um estado psicológico e não apenas de uma questão de condições externas (Neto, 1989). Não negando a importância do estabelecimento de relações sociais, que devem ser cuidadas e mantidas pelos indivíduos, quando dispomos menos tempo para estar com os outros, essas relações tendem a enfraquecer e tornarem-se menos significativas, diminuindo a qualidade dos relacionamentos, que pode levar à redução de confidentes do indivíduo e ter de os substituir por profissionais, como os psicólogos ou terapeutas (Reis, et al., 2016). Segundo Weiss (1973, cit. in Reis, et

al.,2016), os factos descritos anteriormente acontecem pois, a solidão constitui um problema de saúde pública, sendo negativo para a saúde emocional do indivíduo.

Existem estudos que contrariam estas ideias, tal como o de Kim, LaRose e Peng (2009, cit. in Reis, et al., 2016) que defende que as TIC's podem contribuir para a manutenção de relações sociais, sugerindo que quanto maior for a utilização da internet por parte do indivíduo, menor será o seu estado de solidão e maior contacto social. Esta conclusão, fundamenta-se na facilidade da *internet* em permitir o contacto digital, a constante conexão, o conhecimento de novas pessoas e a quantidade de comunicações com os outros, bem como o facto de permitir um menor sentimento de isolamento e uma maior ligação com os amigos e familiares. Todavia, é importante ressaltar que os relacionamentos estabelecidos digitalmente podem ser percebidos como mais superficiais do que as outras relações (Cotten, Anderson & McCullough, 2013, cit. in Reis, et al.,2016).

Em suma, de acordo com Reis e colaboradores (2016), a utilização dos meios digitais pode apaziguar o sentimento de solidão ou de isolamento social, através da sua contante conexão que lhe permite saber o que está a acontecer no mundo, porém para o estabelecimento de relações pessoais mais profundas, esta não é benéfica, constituindo um risco para o isolamento social.

CAPÍTULO II – DESENVOLVIMENTO DE HIPÓTESES E MODELO

O principal objetivo da investigação é compreender a relação entre as TIC's, debruçando-nos em específico no *smartphone*, e as suas consequências no mundo do trabalho, tal como apresentado no modelo abaixo (Figura 1.2).

Primeiramente, este trabalho procura estudar a relação entre a Utilização Compulsiva do *Smartphone* e o *Burnout* (H1), e mais concretamente entre a Utilização Compulsiva do *Smartphone* e as três dimensões do *Burnout* (H1a, H1b, H1c).

Numa segunda fase, procurámos estudar se a relação entre a Utilização Compulsiva do *Smartphone* e o *Burnout* é mediada pela Interação Trabalho-Família Negativa (H2) e pelo Isolamento Social (H3).

Desta forma, foram definidas cinco hipóteses, com base na literatura apresentada no capítulo anterior, nomeadamente:

H1: Quanto maiores níveis de utilização compulsiva do *Smartphone*, maiores níveis de *burnout*.

H1a: A utilização compulsiva do *smartphone* encontra-se positivamente correlacionada com a exaustão emocional.

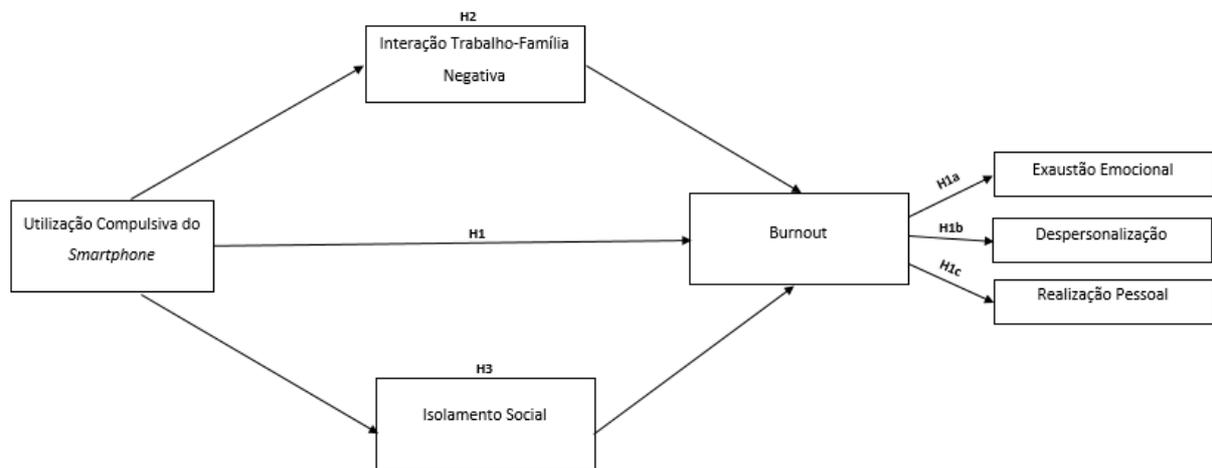
H1b: A utilização compulsiva do *smartphone* encontra-se positivamente correlacionada com a despersonalização.

H1c: A utilização compulsiva do *smartphone* encontra-se negativamente correlacionada com a realização pessoal.

H2: A relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout* é mediada pela interação trabalho-família negativa.

H3: A relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout* é mediada pelo isolamento social.

Figura 1.2 - Modelo de investigação e hipóteses



CAPÍTULO III – MÉTODO

Neste capítulo são apresentados os métodos escolhidos e utilizados nesta investigação, assim, começamos por apresentar a amostra que constitui o estudo. Seguidamente, são apresentadas e analisadas as medidas selecionadas para proceder à recolha dos dados e, por fim, a forma como esta recolha se desenrolou, apresentando todos os procedimentos envolvidos.

3.1. Participantes

Tendo em conta a literatura, descrita no capítulo anterior, é possível verificar que a maioria dos estudos envolvendo o *burnout*, tiveram como amostra trabalhadores relacionados com a área da saúde ou educação, para podermos estudar esta temática de uma forma mais abrangente optámos por trabalhadores de vários setores profissionais, tendo apenas como critério de inclusão, estar integrado no mercado de trabalho e possuir, pelo menos, um *smartphone*. Incluindo na amostra trabalhadores de várias faixas etárias.

Nesta investigação, participaram 228 trabalhadores portugueses, que se encontram inseridos no mercado de trabalho, com representatividade da população feminina de 154 (67,5%), contra 74 indivíduos do sexo masculino (32,5%). No que concerne à idade, o intervalo é compreendido entre os 19 e os 60 anos, sendo a média de aproximadamente 32 anos ($M=32,32$; $DP=9,25$) apesar de o maior grupo de participantes se encontra no intervalo de idades dos 18 aos 30 anos, nomeadamente, 124 participantes (consultar anexo B – tabela 1 e 9).

A amostra é caracterizada por uma maioria de indivíduos com um nível de escolaridade superior, tendo em conta que mais de 80% dos participantes ($n=184$) possui pelo menos uma licenciatura, sendo os restantes, com habilitações literárias iguais ou inferiores ao 12º ano ou equivalentes, destacando-se que, 6 indivíduos (2,6%) selecionaram “outras” que equivalem a CET’s e Pós-Graduações, como é possível observar na tabela 3.1.

Em relação ao estado civil, a maioria da amostra é solteira, ou seja, 132 indivíduos (57,9%), e apenas 58 participantes são casados (25,4%), a restante amostra encontra-se noutros estados civis, tal como apresentado na tabela 3.1. Dos 228 participantes apenas 80 indivíduos possuem filhos, o que representa 35,1% da amostra total.

Relativamente à caracterização da amostra em relação ao *smartphone*, a maioria dos indivíduos possui somente um *smartphone* (82,9%; $n=198$), sendo que 36 indivíduos (15,8%) possui dois *smartphones* e os restantes possuem mais do que dois (consultar anexo B – tabela 6).

No que respeita ao contexto de trabalho, a amostra caracteriza-se por uma população com profissões diversificadas e com diferentes tempo de atuação, destes profissionais evidenciam-se os indivíduos com 6 a 24 meses de experiência no atual setor profissional (n=65; 28,5%) e os indivíduos com mais de 10 anos de experiência (n=61; 26,8%), tendo em conta que os tempos de atuação dos restantes participantes varia entre os “até 6 meses”, “25 meses a 10 anos” e “5 a 10 anos” (consultar Anexo B – tabela 8).

Tabela 3.1- Descrição da amostra

		Amostra em estudo % (N=228)	
Sexo	Masculino	74	32,5
	Feminino	154	67,5
	Total	228	100,0
Habilitações literárias	Ensino Básico (9.º Ano ou equivalente)	6	2,6
	Ensino Secundário (12.º Ano ou equivalente)	32	14,0
	Licenciatura	98	43,0
	Mestrado	85	37,3
	Doutoramento	1	0,4
	Outra	6	2,6
	Total	228	100,0
Estado civil	Solteiro(a)	132	57,9
	Casado(a)	58	25,4
	Divorciado(a)	14	6,1
	Viúvo(a)	1	0,4
	União de Facto	22	9,6
	Outros	1	0,4
	Total	228	100,0

3.2. Medidas

O questionário foi constituído por cerca de seis partes, divididas de acordo com as dimensões avaliadas. A primeira parte, é composta por questões sociodemográficas, para compreender algumas especificidades pessoais e profissionais dos participantes de forma a podermos caracterizar a amostra. Na segunda parte, avaliamos a utilização compulsiva do *smartphone*. A terceira fase, é composta pela escala de avaliação da dimensão do *burnout*. Na quarta secção do questionário, avaliamos a interação trabalho-família. A quinta parte, é

composta pela medida do isolamento social. Por último, foram colocadas algumas questões de forma a compreender a finalidade com que o indivíduo desenvolve uma série de atividades no seu *smartphone* para fins profissionais e pessoais.

De forma a avaliar a utilização compulsiva do *smartphone*, na segunda parte do questionário, foi utilizada a escala *Compulsive Usage of Mobile Phones* (Ehrenberg et al., 2008; Jenaro, et al., 2007; Koo, 2009; Meerkerk, et al., 2009), traduzida e validada para português num estudo realizado por Guerreiro (2017). Esta escala procura caracterizar a utilização compulsiva do *smartphone*, através de um conjunto de 13 questões (ex.: “Não me consigo concentrar no trabalho por causa do telemóvel/*smartphone*” e “Tento não usar o telemóvel/*smartphone* com tanta frequência, mas sem sucesso”), medidas numa escala de *Likert* com 5 valores que variam de 1 (“Discordo Totalmente”) a 5 (“Concordo Totalmente”). Foi medida a consistência interna da escala, através do *Alfa de Cronbach* que foi de 0,84, o que mostra uma boa consistência interna, corroborando aos valores obtidos por Guerreiro (2017) no seu estudo, com um *alfa*, igualmente, de 0,84.

Na sequência da escala anterior, foi construída uma escala com algumas questões em relação à frequência com que os indivíduos realizam determinadas ações no seu *smartphone*, estas questões foram baseadas no estudo de Guerreiro (2017), esta é composta por 7 itens (ex.: “Costumo aceder à minha caixa de *email* no telemóvel/*smartphone*” e “Costumo falar ao telemóvel/*smartphone* enquanto conduzo”), cotados numa escala de *Likert* de 5 pontos, variando de 1 (“Nunca”) a 5 (“Sempre”). A consistência interna da escala mostra um bom valor, com um *Alfa de Cronbach* de 0,71.

De modo a avaliar o constructo do *burnout*, optamos pelo MBI - *Maslach Burnout Inventory*, desenvolvido por Christina Maslach (Maslach, Jackson & Leiter, 1996), e segundo a literatura, a escala mais utilizada nos estudos relacionados com este fenómeno. Nesta investigação utilizámos a versão portuguesa, de Marques e Pinto (2009). Com o objetivo de avaliar o *burnout* através de uma escala de autoavaliação, em que é pedido aos inquiridos que avaliem e classifiquem, numa escala de *Likert* de 7 pontos, oscilando entre 1 (“Nunca”) e 7 (“Todos os dias”), a frequência com que sentem um aglomerado de sentimentos em relação ao seu trabalho (Maslach, Jackson & Leiter, 1996).

O inventário MIB é composto por 22 itens, que se destinam a avaliar o *burnout* total, composto por três subescalas que medem as componentes que constituem o *burnout*, assim, 9 itens medem a Exaustão Emocional (ex.: “Sinto-me emocionalmente exausto com o meu trabalho” e “Sinto-me cansado quando me levanto para ir trabalhar”), 5 itens destinam-se a

medir a Despersonalização (ex.: “Trato as outras pessoas como se fossem objetos” e “Sinto que as outras pessoas me culpam pelos seus problemas”), por último, de forma a avaliar os sentimentos de Realização Pessoal, a subescala é constituída por 8 itens (ex.: “Sinto-me cheio de energia” e “Sinto que consigo fazer coisas úteis no meu trabalho”).

De forma a avaliar a consistência interna da escala total e das subescalas, foi medido o *Alfa de Cronbach*, obtendo-se um valor aproximando de 0,75 em relação à consistência interna da escala geral. Em relação às dimensões do *burnout*, a subescala da Exaustão Emocional tem um *alfa* de 0,88, a Despersonalização apresenta um valor de 0,73 de *alfa* e, por fim, em relação à subescala da Realização Pessoal, a sua consistência interna apresenta um coeficiente de 0,75 pontos no teste do *Alfa de Cronbach*.

A interação trabalho-família foi avaliada através de uma escala denominada de SWING - *Survey Work-Home Interaction Nijmegen*, criada por Geurts e colaboradores (2005) e adaptada para português por Pereira e colaboradores (2012), este questionário permite analisar de uma forma integrada a relação entre o trabalho e a família, em ambas as direções (família-trabalho e trabalho-família) e os dois tipos de influência (negativa e positiva). Para este estudo, focamos apenas na direção trabalho-família e na influência negativa. Assim, o questionário é composto por um total de 22 itens de interação entre o trabalho e a família, dividido em 4 dimensões, (trabalho-família positiva; trabalho-família negativa; família-trabalho positiva; família-trabalho negativa). Neste questionário, foi utilizada apenas 1 das dimensões, a de interação trabalho-família negativa, composta por 8 itens. Para avaliar esta dimensão é utilizada uma escala de *Likert* de 4 pontos, que variam de 1 (“Nunca”) até 4 (“Sempre”). Esta escala mostra uma boa consistência interna, com um *Alfa de Cronbach* de 0,92.

O construto do Isolamento Social foi avaliado utilizando a Escala da Solidão UCLA – *Loneliness Scale*, desenvolvida por Russell, Peplan e Cutrona (1980) e, traduzida e validada para a população portuguesa por Neto (1989), esta escala tem como objetivo avaliar os sentimentos de solidão dos participantes. Foi escolhida, por ser um instrumento curto, por isso, fácil de inserir num questionário com mais instrumentos, pela sua simples aplicação e, sobretudo, por ser uma escala fidedigna que avalia a solidão e discrimina o conceito de outros construtos muitas vezes associados. O instrumento é composto por 17 itens, referentes a sentimentos associados de forma indireta à solidão (ex.: “Não há ninguém a quem possa recorrer” e “Há pessoas a quem me sinto chegado/a”). É uma escala tipo *Likert*, com 4 pontos, que oscilam desde 1 (“Nunca”) a 4 (“Muitas vezes”).

Quando avaliada a consistência interna da escala, o valor *Alfa de Cronbach* corresponde a 0,91 pontos, o que mostra uma boa consistência. O valor é sustentado pelo trabalho de Neto (1989), onde o coeficiente de *Alfa de Cronbach* da escala original é de 0,87 pontos.

Numa última parte, foi criada, adicionalmente, uma escala para analisar a frequência com que o indivíduo realiza certas atividades no *smartphone* para o exercício da sua atividade profissional e para o exercício da sua vida pessoal. A escala, é composta por 12 itens (ex.: “Verificar o *email*”, “Receber e enviar mensagens” e “Utilizar aplicações de jogos”), sendo 6 itens para classificar de acordo com a utilização profissional e mais 6 itens (iguais) para classificar a utilização pessoal, esta medida foi realizada através de uma escala de *Likert* que difere de 1 (“Nunca”) a 5 (“Sempre”) com um *Alfa de Cronbach*, de 0,70 pontos.

Tabela 3.2. - Coeficiente do *Alfa de Cronbach* das escalas utilizadas

	Itens	Alfa
Utilização compulsiva do <i>smartphone</i>	Q3 (13 itens)	0,840
Frequência da utilização do <i>smartphone</i>	Q4 (7 itens)	0,709
Isolamento Social	Q7 (17 itens) *1;4;5;8;12;13;16;17	0,907
Interação Trabalho-Família Negativa	Q6 (8 itens)	0,915
<i>Burnout</i> Total	Q5 (21 itens)	0,746
Exaustão Emocional	1;2;3;6;8;13;14;16;20	0,878
Despersonalização	5;10;11;15;22	0,730
Realização Pessoal	*4;7;9;12;17;18;19;21	0,746
Frequência da utilização do <i>smartphone</i> na vida profissional e pessoal	Q9 (12 itens)	0,703

Nota: *Itens Recodificados

3.3. Procedimento

A recolha dos dados foi realizada através de um questionário *online*, tendo em conta as escalas selecionadas, de acordo com a literatura, com vista à operacionalização das variáveis em estudo. Posteriormente, foi construído o questionário, com as escalas já referidas no ponto

anterior (Medidas), e elaborado *online* na plataforma do *Qualtrics*, onde foi testado e posteriormente distribuído.

A distribuição dos questionários foi realizada através da partilha nas redes sociais, como o *Facebook* onde foi pedido às pessoas que partilhassem e respondem-se ao inquérito e, posteriormente, de forma a obter uma população mais adequada ao estudo, optámos pela partilha do questionário através do *LinkedIn*, por se tratar de uma rede social direcionada a profissionais, cujo objetivo é a partilha e procura de experiências profissionais. Foi partilhado em várias páginas e enviado individualmente às conexões de vários indivíduos que aceitaram colaborar na recolha de dados, acabando esta recolha por ser feita com o efeito bola de neve.

No início do questionário foram apresentados os objetivos do estudo e informados os participantes acerca dos termos de confidencialidade e anonimato, decorrentes das normas éticas e deontológicas da investigação em psicologia, podendo o participante desistir a qualquer momento do preenchimento do questionário, mesmo após a aceitação do consentimento informado.

O questionário esteve disponível para participação durante cerca de dois meses, podendo o participante começar e acabar o seu inquérito a qualquer momento durante este período.

Após a recolha dos questionários, os dados foram introduzidos e analisados através do programa estatístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS, versão 23), sendo apenas considerados os questionários concluídos até aos 80%, tendo em conta a última parte do questionário ser facultativa.

De forma a analisar os dados recolhidos, foram utilizadas estatísticas descritivas para caracterizar a amostra e analisadas as propriedades das escalas utilizadas. De forma a testar as hipóteses da investigação propostas, foram realizadas estatísticas inferenciais e, com o auxílio do *Process* (Andrew F. Hayes versão de 2016), foi utilizado o modelo 4 para analisar a relação de mediação entre as variáveis em estudo.

CAPÍTULO IV - RESULTADOS

Nesta secção, é possível encontrar a análise e tratamento dos dados recolhidos dos 228 inquiridos, analisados através do programa estatístico *IMB SPSS Statistics 23* e a *PROCESS* (Andrew F. Hayes versão de 2016).

Primeiramente, poderá encontrar a caracterização da utilização do *smartphone*, onde é analisada a utilização que os indivíduos dão em relação ao seu dispositivo móvel, com base numa análise descritiva. Em seguida, é apresentada a caracterização das variáveis em estudo recorrendo a uma análise descritiva das mesmas. Posteriormente, são testadas as correlações entre as variáveis, através da correlação de *Pearson*, onde é analisada a interação existente entre as mesmas.

Por último, foram testadas as hipóteses definidas no início da investigação, nomeadamente, o efeito preditivo do modelo entre a utilização compulsiva do *smartphone* (X-variável independente) e as variáveis dependentes (Y), ou seja, o *burnout* e as suas dimensões (exaustão emocional, despersonalização e a realização pessoal) (H1; H1a; H1b; H1c). Em último lugar, são apresentados os resultados do efeito da mediação dupla, onde é testado o efeito de mediação da interação trabalho-família negativa (M1) e do isolamento social (M2), na relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* (X) e o *burnout* (Y), contemplados pelas hipóteses 2 e 3.

Na análise destes resultados, foi considerado um nível de significância de 5% em todos os testes estatísticos, ou seja, $p < 0,05$ é considerado significativo.

4.1. Caracterização da utilização do *smartphone*

Primeiramente, foi questionada a frequência com que os inquiridos realizavam determinadas ações no *smartphone*, destacando-se o acesso à *internet* através do *smartphone* (M=4,18; DP=0,75), com 50% dos inquiridos a responder “Muitas Vezes” e a utilização do *smartphone* para aceder à caixa de *email* (M=3,78; DP=0,99), com uma maior frequência da resposta “Muitas Vezes” (36,8%) (consultar anexo B – tabela 15 e 16).

No que liga a utilização do *smartphone* ao contexto laboral, a maioria dos participantes utiliza o seu dispositivo para assuntos do trabalho (76,8%), sendo que cerca de 66% tem acesso ao *email* do trabalho no seu *smartphone* (consultar anexo B- tabela 7). Quando caracterizadas as razões da utilização do *smartphone*, os participantes apontam a “Verificação do *email*” (M=3,02) e “Receber e realizar chamadas” (M=2,91), como as atividades mais frequentes para exercer a atividade profissional (consultar anexo B – tabela 12). Enquanto, na vida pessoal os

participantes indicam “Receber e enviar mensagens” ($M=3,86$) e “Redes Sociais” ($M=3,83$) como as atividades mais frequentes (consultar anexo B – tabela 13). No geral, os participantes classificam a frequência da utilização do *smartphone* no local de trabalho, como frequente ($M=3,17$; $DP=0,90$), entre “Algumas vezes” (42,0%) e “Muitas vezes” (30,4%) (consultar anexo B – tabela 14).

4.2. Caracterização das variáveis em estudo

Com base nas respostas dos inquiridos, as várias escalas presentes no questionário, nomeadamente, o *burnout*, a utilização compulsiva do *smartphone*, o isolamento social e a interação trabalho-família negativa, procurámos fazer uma análise descritiva em relação à posição dos participantes nas várias dimensões.

Tabela 4.1. - Análise descritiva das variáveis

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-Padrão
<i>Burnout</i>	228	1,03	5,20	2,399	0,765
Utilização Compulsiva do <i>Smartphone</i>	228	1,08	4,46	2,438	0,617
Interação Trabalho-Família Negativa	228	1,00	4,00	2,095	0,664
Isolamento Social	228	1,00	3,29	1,791	0,477

Analisando a tabela apresentada a cima (tabela 4.1.), o *Burnout* ($M=2,40$; $DP=0,77$), a Utilização Compulsiva do *Smartphone* ($M=2,40$; $DP=0,62$), o Isolamento Social ($M=1,79$; $DP=0,48$) e Interação Trabalho-Família Negativa ($M=2,10$; $DP=0,66$), têm todas scores abaixo da média, para cada escala.

Posteriormente, analisámos as dimensões do *burnout*, nomeadamente, a Exaustão Emocional, Despersonalização e a Realização Pessoal, onde foi possível observar, na tabela 4.2., que o valor médio da realização pessoal é superior à média da escala ($M=5,72$; $DP=0,84$), sendo equivalente a, aproximadamente, 6 pontos, que corresponde ao facto dos indivíduos se sentirem “Algumas vezes por semana” realizados. Ao contrário da exaustão emocional, que apresenta valores abaixo da média ($M=3,76$; $DP=1,29$), de aproximadamente 4, que significa que em média os indivíduos se sentem “Algumas vezes por mês” exaustos. Por fim, a despersonalização, apresenta scores ainda mais baixos que a exaustão emocional ($M=1,96$; $DP=1,04$), com uma média aproximada de 2 valores, correspondendo ao sentimento da despersonalização “Algumas vezes por ano”.

Tabela 4.2. - Análise descritiva das dimensões do *burnout*

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-Padrão
Exaustão Emocional	228	1,00	6,78	3,761	1,292
Despersonalização	228	1,00	6,00	1,960	1,044
Realização Pessoal	228	2,00	7,00	5,716	0,841

Debruçando-nos de forma específica no *burnout*, analisámos que cerca de 20% (19,7%; n=45) dos inquiridos referem sentir os sintomas do *burnout*, pelo menos “uma vez por mês”. Em relação à utilização compulsiva do *smartphone*, aproximadamente 16% (16,2%; n=37) dos participantes, mostra comportamentos de uso excessivo do *smartphone*.

Complementarmente, procurou-se analisar a prevalência de *burnout* na amostra inquirida. Para tal, foram tidos em consideração os pontos de cortes de Maslach, Jackson & Leiter (1996), nomeadamente, na dimensão da exaustão emocional, os scores superiores ou iguais a 28, indiciam um nível elevado de exaustão emocional, as pontuações entre 17 a 27, corresponde a níveis intermédios e, os valores inferiores ou iguais a 16, indicam níveis baixos de exaustão emocional. No que corresponde à despersonalização, as pontuações superiores ou iguais a 11, inferem níveis altos de despersonalização, entre 6 a 10 de pontuação, indica níveis médios e, valores de 5 ou inferiores, indicam baixo nível de despersonalização. Por último, a dimensão da realização pessoal, por se tratar de uma variável que é cotada de forma inversa, as pontuações de 40 ou superiores, corresponde a níveis baixos de realização pessoal, as pontuações compreendidas entre 39 e 22, são níveis intermédios e, as pontuações de 23 ou inferiores, apontam para níveis elevados de realização pessoal.

Nesta amostra, apenas 1 dos indivíduos está com *burnout* (n=1; 0,4%) e 74 estão em risco de desenvolver esta síndrome (n=74; 32,5%).

4.3. Correlação entre as variáveis em estudo

De forma a analisar a existência de correlações entre as variáveis, foi testada a correlação de *Pearson* (r), com o objetivo de analisar a intensidade e a relação entre as várias dimensões.

Observando a tabela 4.3, é possível verificarmos que todas as variáveis se encontram correlacionadas significativamente.

Analisando a utilização compulsiva do *smartphone*, esta correlaciona-se significativamente e de forma positiva, com a dimensão total do *burnout* ($r=0,258$; $p<0,001$) e

A UTILIZAÇÃO COMPULSIVA DO *SMARTPHONE* LADO-A-LADO COM O BURNOUT

com as suas dimensões, à exceção da realização pessoal ($r=-0,189$; $p<0,001$). Como era de esperar, mostrando valores mais elevados de correlação com a despersonalização ($r=0,305$; $p<0,001$). Conclui-se, ainda, que a utilização compulsiva do *smartphone* está positivamente correlacionada com o isolamento social e a interação trabalho-família negativa ($r=-0,148$; $p<0,05$ e $r=0,311$; $p<0,001$).

Quando analisadas as dimensões do *burnout*, as três se correlacionam de forma significativa com todas as variáveis em estudo, especificamente, a exaustão emocional e a despersonalização, correlacionam-se de forma positiva, à exceção da realização pessoal que se correlaciona de forma negativa com todas as variáveis (observar tabela 4.3.).

No que respeita à interação trabalho-família negativa, esta apenas se encontra correlacionada negativamente com a realização pessoal ($r = -0,199$; $p<0,001$), com as restantes variáveis a correlação é significativa e positiva.

No que concerne à variável do isolamento social, esta correlaciona-se significativamente com todas as variáveis estudadas, de realçar a sua correlação com o *burnout* e suas dimensões ($r = 0,452$; $p<0,001$ e $r = 0,381$; $p<0,001$; $r= 0,400$; $p<0,001$), sendo excecionalmente negativa com a realização pessoal ($r = -0,379$; $p<0,001$).

Tabela 4.3. - Correlação entre as variáveis em estudo

	Utilização Compulsiva do <i>Smartphone</i>	<i>Burnout</i>	Exaustão Emocional	Despersonalização	Realização Pessoal	Isolamento Social	Interação Trabalho- Família Negativa
Utilização Compulsiva do <i>Smartphone</i>	-	0,258**	0,299**	0,305**	-0,189**	0,148*	0,311**
<i>Burnout</i>	-	-	0,480**	0,511**	-0,967**	0,452**	0,352**
Exaustão Emocional	-	-	-	0,570**	-0,266**	0,381**	0,695**
Despersonalização	-	-	-	-	-0,317**	0,400**	0,442**
Realização Pessoal	-	-	-	-	-	-0,379**	-0,199**
Isolamento Social	-	-	-	-	-	-	0,326**

* $p<0,05$ ** $p<0,001$

4.4. Teste de hipóteses

Neste ponto, foram analisadas todas as hipóteses pré-estabelecidas inicialmente, recorrendo à regressão linear simples para interpretar o efeito preditivo da utilização compulsiva do *smartphone* (Y) no *burnout* (X) e nas suas dimensões. Posteriormente, é analisado o efeito mediador da interação trabalho-família negativa (M1) e do isolamento social (M2) na relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* (Y) e o *burnout* (X), através do *PROCESS* (Andrew F. Hayes versão de 2016), utilizando o modelo 4 para realizar este teste de uma forma integrada, incluindo o controlo das variáveis sociodemográficas¹.

4.4.1. Analisar o efeito preditivo da utilização compulsiva do *smartphone* no *burnout* e suas dimensões

De forma a testar o valor preditivo da utilização compulsiva do *smartphone*, no *burnout*, exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal, recorreremos à regressão linear. Definindo-se a utilização compulsiva do *smartphone*, como a variável independente ou preditora (X) e o *burnout* e as suas dimensões como variáveis dependentes (Y).

A utilização compulsiva do *smartphone* apresenta efeitos no *burnout*, como é possível observar na tabela 4.4., os resultados mostram que o modelo é significativo ($F_{(1,226)} = 16,087$; $p < 0,001$). Concluimos, ainda, que a utilização compulsiva do *smartphone*, prediz cerca de 6% da variância total do *burnout* ($R^2_a = 0,062$). A relação entre as variáveis é positiva e significativa, o que mostra que quanto maior a utilização compulsiva do *smartphone*, maior o índice de *burnout* ($\beta = 0,258$; $p < 0,001$).

Tabela 4.4. - Regressão linear da utilização do *smartphone* e o *burnout*.

	Coeficientes Beta			ANOVA			
	Beta	t	Sig.	F	df	Sig.	R ² ajustado
Utilização compulsiva do <i>smartphone</i>	0,258	4,011	0,000	16,087	1	0,000	0,062

a. Variável dependente *Burnout*

¹ Foi controlada a variabilidade da amostra, através das variáveis do sexo, estado civil, habilitações literárias, parentalidade e o tempo de atuação profissional, no modelo estudado, os testes mostram que não existem diferenças estatisticamente significativas.

A UTILIZAÇÃO COMPULSIVA DO *SMARTPHONE* LADO-A-LADO COM O BURNOUT

Quando analisada a relação da utilização compulsiva do *smartphone* com a exaustão emocional, o modelo apresentado é significativo e descreve que 8% da variabilidade total da exaustão emocional ($F_{(1,226)} = 22,267$; $p < 0,001$; $R^2_a = 0,086$).

Segundo os resultados, quanto maior a utilização compulsiva do *smartphone*, mais elevados os níveis de exaustão emocional do indivíduo ($\beta = 0,299$; $p < 0,001$).

Tabela 5.4. - Regressão linear da utilização do *smartphone* e a exaustão emocional

	Coeficientes Beta Estandarizados			ANOVA			
	Beta	t	Sig.	F	df	Sig.	R ² ajustado
Utilização compulsiva do <i>smartphone</i>	0,299	4,719	0,000	22,267	1	0,000	0,086

a. Variável dependente *Exaustão Emocional*

A utilização compulsiva do *smartphone*, apresenta valores significativos, quando testado o seu efeito com a despersonalização ($F_{(1,226)} = 23,156$; $p < 0,001$), tendo um $R^2_a = 0,089$, ou seja, a despersonalização é explicada, em aproximadamente, 9% pela utilização compulsiva do *smartphone*.

Este modelo mostra-se significativo e positivo, sendo que maiores scores de utilização compulsiva do *smartphone* nos indivíduos, leva a maiores níveis de despersonalização ($\beta = 0,305$; $p < 0,001$).

Tabela 6.4. - Regressão linear da utilização do *smartphone* e a despersonalização

	Coeficientes Beta Estandarizados			ANOVA			
	Beta	t	Sig.	F	df	Sig.	R ² ajustado
Utilização compulsiva do <i>smartphone</i>	0,305	4,812	0,000	23,156	1	0,000	0,089

a. Variável dependente *Despersonalização*

Por último, o modelo de regressão linear que testa a relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e a realização pessoal, demonstra-se significativo e com um poder explicativo de 3% da variância total da realização pessoal ($F_{(1,226)} = 8,327$; $p = 0,004$; $R^2_a = 0,031$).

Ao contrário dos modelos apresentados anteriormente, a regressão mostrada é negativa, o que significa que, quanto mais elevados os índices de utilização compulsiva do *smartphone*, menores os níveis de realização pessoal ($\beta=-0,189$; $p=0,004$).

Tabela 4.7.- Regressão linear da utilização compulsiva do *smartphone* e a realização pessoal

	Coeficientes Beta Estandarizados			ANOVA			
	Beta	t	Sig.	F	df	Sig.	R ² ajustado
Utilização compulsiva do <i>smartphone</i>	-0,189	-2,886	0,004	8,327	1	0,004	0,031

a. Variável dependente *Realização Pessoal*

Tendo em conta os resultados apresentados anteriormente, estes confirmam as hipóteses definidas inicialmente, nomeadamente, H1, H1a, H1b e H1c, sendo estes resultados corroborados pelo estudo de Queirós e colaboradores (2013).

4.4.2. Testes de Modelação com Mediação

De forma a testar as hipóteses 2 e 3, recorreremos ao *PROCESS bootstrapping macro* (Andrew F. Hayes versão de 2016), utilizando o modelo 4, concebido para testar modelos de mediação no *SPSS*, no caso concreto apresentado a baixo, como duas variáveis mediadoras (Hayes, 2013).

Para testar este efeito, foram analisadas em primeiro lugar, as regressões simples do modelo apresentado, em segundo plano, a regressão linear múltipla com todas as variáveis preditivas do *burnout*, por último, foram analisados os valores dos efeitos resultantes deste modelo, nomeadamente, efeito total, efeito direto, os efeitos indiretos e o efeito total indireto.

Testar o efeito das mediações da Interação Trabalho-Família Negativa e do Isolamento Social na relação entre a Utilização Compulsiva do *Smartphone* e o *Burnout*

De forma a testar a Hipótese 2 e 3, que preveem a existência de uma relação de mediação da interação trabalho-família negativa e o isolamento social na relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout*. Desse modo, consideramos a utilização compulsiva do *smartphone* como variável preditora (X), o *burnout* como variável dependente (Y), a interação trabalho-família negativa (M1) e o isolamento social (M1) como variáveis mediadoras.

Este modelo é importante para estudar o efeito da variável X em Y, na presença de outras variáveis que interferem nesta relação de forma mediadora (M1 e M2).

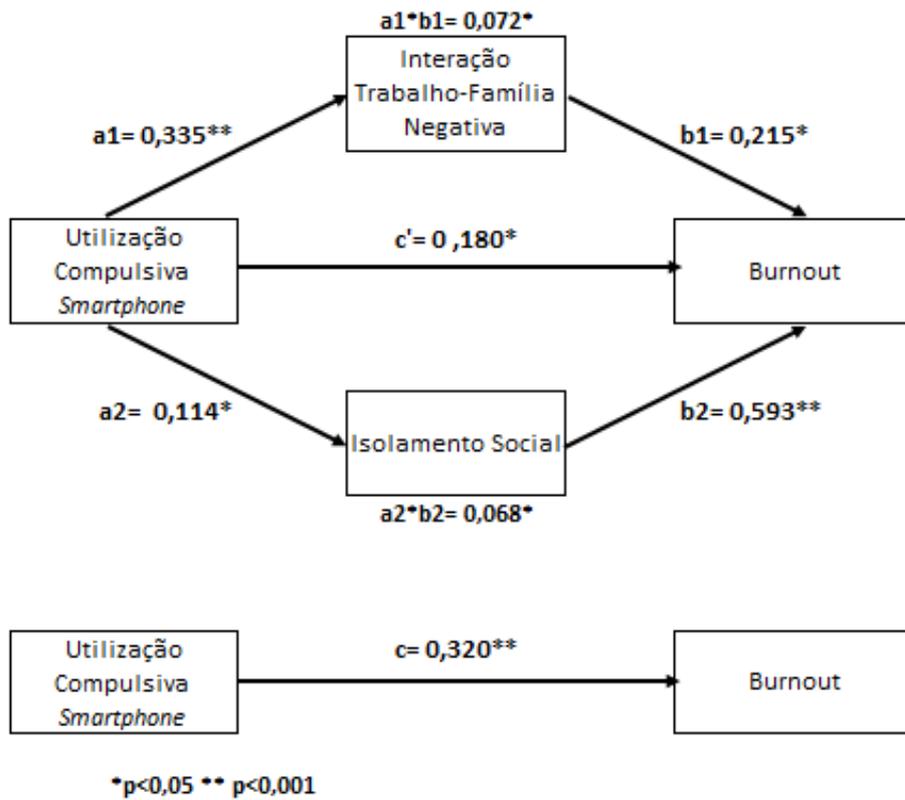
Em primeiro lugar, para analisar as hipóteses de mediação dupla, analisámos os efeitos de interação simples, através de regressões lineares. Analisando o efeito total do modelo de mediação, entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout*, já referido no ponto anterior deste capítulo, relembramos que o efeito é significativo e positivo ($B=0,320$; $t=4,011$; $p<0,001$), mostrando-se que a utilização compulsiva do *smartphone* explica cerca de 7% da variância do *burnout* ($R^2=0,066$; $F_{(1,226)} = 16,087$; $p<0,001$).

No teste do efeito entre as variáveis mediadoras (Interação trabalho-família negativa (M1) e o Isolamento Social (M2)) e a variável independente (Utilização compulsiva do *smartphone* (X)). É possível concluir que a utilização compulsiva do *smartphone* prediz cerca de 10% da variância da interação trabalho-família negativa ($R^2=0,097$; $F_{(1,226)} = 24,236$; $p<0,001$), com um efeito positivo e significativo ($B=0,335$; $t=4,923$; $p<0,001$). Referente ao efeito da utilização compulsiva do *smartphone* no isolamento social, esta prediz pouco mais de 2% da variância ($R^2=0,022$; $F_{(1,226)} = 5,053$; $p=0,026$), sendo este significativo e positivo ($B=0,114$; $t=2,250$; $p=0,026$). As duas regressões apresentadas anteriormente, predizem os valores das interações a_1 e a_2 , apresentadas na Figura 4.1.

De forma a averiguar os valores referentes ao efeito das preditoras, nomeadamente, as duas mediadoras (Interação trabalho-família negativa (M1) e o Isolamento Social (M2)) e a variável independente (Utilização compulsiva do *smartphone* (X)), realizamos uma regressão linear múltipla. Tendo em conta que este modelo explica 27% da variação da variável do *burnout* ($R^2=0,270$; $F_{(3,224)} = 27,595$; $p<0,001$). Analisando esta regressão, observamos que a interação trabalho-família negativa, o isolamento social e a utilização compulsiva do *smartphone* se encontram positivamente e significativamente correlacionadas com o *burnout*, nomeadamente, com um $B=0,215$, $t=2,967$, $p=0,003$ e $B=0,593$, $t=6,106$, $p<0,001$, referentes ao valor de b_1 e b_2 (ver figura 1.4) e por fim, $B=0,180$, $t=2,412$ e $p=0,033$, correspondente ao valor do efeito direto (c').

No que respeita aos efeitos indiretos condicionais da utilização compulsiva do *smartphone* no *burnout* através da interação trabalho-família negativa e do isolamento social, são ambos significativos ($B=0,072$; 95% IC [0,026; 0,145]; $B=0,068$; 95% IC [0,008; 0,141]) sendo o efeito total indireto destas mediações também significativos e positivos ($B=0,140$; 95% IC [0,056; 0,231]).

Figura 4.1- Modelo de mediação dupla



[Página intencionalmente deixada em branco.]

CAPÍTULO V- DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste ponto procurámos discutir e analisar os resultados apresentados na secção anterior, de forma a entender de que modo estes resultados confirmam as hipóteses estipuladas e qual o seu significado.

Com base na revisão da literatura realizada no início desta investigação, verificámos que a temática aqui em questão não é de todo, muito estudada, tendo como foco principal o estudo da utilização compulsiva do *smartphone*. Tomando como referência os resultados apresentados anteriormente, é possível verificar que os indivíduos utilizam o *smartphone* essencialmente para acederem à *internet* e à caixa de *email*, sendo que a maioria refere possuir o *email* do trabalho conectado ao seu *smartphone* e que utiliza o seu equipamento pessoal para trabalhar, isto mostra que o indivíduo utiliza o seu *smartphone* para além da sua vida pessoal, sendo utilizado também como ferramenta de trabalho, assim os inquiridos revelam utilizar o *smartphone* durante o horário de trabalho entre “Algumas Vezes” e “Muitas Vezes”, podendo esta utilização não ser exclusiva para assuntos profissionais.

Debruçando-nos na utilização do *smartphone* como ferramenta de trabalho, os inquiridos mostram uma maior utilização para aceder ao *email* e receber e realizar chamadas, o que é corroborado pelo estudo realizado por Corso e colaboradores (2015), que conclui que o *email* é um dos aplicativos mais destacados quando se refere à mobilidade contextual que as TIC permitem, no trabalho. A utilização do *smartphone* para fins pessoais centra-se, segundo os inquiridos, sobretudo em receber e enviar mensagens e aceder às redes sociais, o que de acordo com a revisão feita da literatura, é onde muitos dos investigadores se debruçam quando estudam os impactos das tecnologias associadas à *internet* e das redes digitais (Sá, 2012).

Quando analisados os resultados das dimensões do *burnout*, segundo a perspetiva de Maslach e colaboradores (1996), descrita no Capítulo IV, p.29., que nos permite identificar de acordo com as pontuações obtidas nas três dimensões do *burnout* os indivíduos que se encontram com níveis elevados, intermédios ou baixos desta síndrome. Discutindo os resultados obtidos, é possível verificar a maioria dos indivíduos (67,5%; n=154) mostra um o aparecimento de exaustão emocional, seguindo-se da despersonalização (35,5%; n=81) e por fim a realização pessoal com uma percentagem muito baixa de indivíduos não realizados (1,3%; n=3). Relativamente aos indivíduos com a síndrome de *burnout* ou em risco de a vir a desenvolver, verifica-se que apenas um dos indivíduos se encontra em *burnout*, ou seja, apresentando elevados níveis de exaustão emocional, despersonalização e baixos níveis de realização pessoal. Quando analisados os indivíduos em risco de *burnout* são tidos em

consideração os indivíduos que apresentam elevados níveis em duas das três dimensões do *burnout* (a realização pessoal é tida como uma variável invertida, maiores níveis significam menor realização pessoal), assim, os resultados aponta para 74 indivíduos em risco de *burnout*, sendo que 47 destes indivíduos apresentam elevados níveis de exaustão emocional, despersonalização e elevada realização pessoal (baixos níveis de realização pessoal).

De forma primordial, o objetivo deste estudo é perceber o impacto que o excesso de utilização dos *smartphones*, em concreto dos utilizadores compulsivos, tem no contexto de trabalho, não limitando o estudo à utilização das TIC's no local de trabalho, mas sim na sua utilização diária independentemente dos fins para que esta é utilizada, deste modo, procuramos especificamente se este tipo de utilização pode levar a perturbações laborais, nomeadamente, a probabilidade de esses indivíduos desenvolverem *burnout*.

Este modelo, assenta na perspetiva do technostress, em que a utilização excessiva das novas tecnologias é causadora de *stress* (Ragu-Nathan & Monideepa, 2008), assim, procuramos perceber se esta pode estar relacionada de forma positiva e significativa com o aumento dos níveis de *burnout* (Hipótese 1). De acordo com os valores resultantes da nossa investigação, é possível verificar que a utilização compulsiva do *smartphone* está positiva e significativamente relacionada com os níveis de *burnout*, ou seja, indivíduos com uma maior utilização compulsiva do *smartphone*, tendem a assumir maiores riscos para o desenvolvimento do *burnout*, este facto, como já foi referido anteriormente pode estar relacionado com o *stress* provocado pela excessiva utilização das TIC's, promovendo os sentimentos de ansiedade, depressão, solidão e *stress*, que estão associados ao fenómeno do *burnout* (Ragu-Nathan & Monideepa, 2008; Borges & Joia, 2013; Pereira, 2016).

Quando estudada a relação da utilização compulsiva do *smartphone* com as dimensões do *burnout*, a exaustão emocional (Hipótese 1a), a despersonalização (Hipótese 1b) e a realização pessoal (Hipótese 1c), os resultados foram de encontro aquilo que era esperado. Assim, a utilização compulsiva do *smartphone* influencia a exaustão emocional e a despersonalização de forma positiva, ou seja, à medida que a utilização compulsiva do *smartphone* aumenta, os sentimentos respeitantes à exaustão emocional e à despersonalização aumentam com ela. Por outro lado, a relação da utilização compulsiva do *smartphone* com a realização pessoal, mostra que quanto mais elevada a utilização compulsiva do *smartphone* menores sentimentos de realização pessoal por parte do indivíduo. Estes resultados são corroborados pelos estudos realizados por Guerreiro (2017) e Queirós e colaboradores (2013).

Por último, iremos debruçar-nos nos efeitos de mediação presentes no modelo, começando por discutir o poder de mediação da interação trabalho-família negativa na relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout* (Hipótese 2). Em segundo lugar, será debatido o efeito de mediação do isolamento social sobre a relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout* (Hipótese 3). Por último, serão apresentadas as conclusões referentes ao modelo de dupla mediação.

Analisando o efeito de mediação da interação trabalho-família negativa, na relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout*, este confirma a hipótese 2, de que a interação trabalho-família negativa medeia esta relação. Esta mediação é interpretada da seguinte forma: quanto mais elevados os scores de utilização compulsiva do *smartphone*, maior a interação trabalho-família negativa, ou seja, por cada ponto na utilização compulsiva a interação cresce em 0,335 pontos, o que por sua vez se mostra relacionado com os níveis de *burnout*, ou seja, por cada ponto acrescido à interação trabalho-família negativa, os scores de *burnout* aumentam em 0,215 pontos. Estes dados mostram que, quando a relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout* é explicada na presença da interação trabalho-família negativa, o modelo assume um maior poder explicativo, acrescentando 0,072 pontos ao efeito direto de 0,180.

Os dados apresentados no parágrafo anterior, sustentam-se na perspectiva que a difusão das novas tecnologias tem vindo a afetar o equilíbrio entre as diferentes esferas da vida do indivíduo, ao permitirem o desempenho de vários papéis em simultâneo (Oliveira, Costa, Baptista & Rocha 2015; Corso, Cavedon & Freitas, 2015), em relação à interação trabalho-família negativa esta pode levar a uma menor satisfação com a vida, aumentando os problemas de saúde mental, como a depressão, fadiga, ansiedade, *stress* e sintomas psicossomáticos (Pereira, 2016) que a interação trabalho-família negativa pode fomentar o aparecimento do *burnout* (Allen et al., 2000, Bacharach, Bamberger & Conley, 1991, Reichl, Leiter & Spinath, 2014, cit. in Pereira, 2016; Queirós, Carlotto, Kaiseler, Dias & Pereira, 2013).

Observado o efeito de mediação proposto na Hipótese 3, em que é esperado que a relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout* seja mediada pelo isolamento social, os resultados confirmam esta hipótese. Assim, é possível inferir que a relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout* é melhor explicada na presença do isolamento social, acrescentando em 0,068 pontos o efeito direto de 0,180 pontos, ou seja, maiores níveis de utilização compulsiva do *smartphone*, levam a maiores sentimentos de solidão/isolamento social, que por sua vez culmina em maiores scores de *burnout*.

Tal como os resultados apresentados nesta investigação, vários outros estudos têm comprovado que a utilização das tecnologias, em particular o uso excessivo, tem um efeito negativo na forma como interagimos com os outros, estando associados muitas vezes ao aumento do isolamento social gradativo (Kraut, Patterson, Lundmark, Kiesler, Mukiphadhyay, & Scherlis, 998, cit. in Reis, et al., 2016; Kross, Verduyn, Demiralp, Park, Lee, Lin, et al., 2013, cit. in, Reis, et al., 2016; Gomes, 2002). Para além disso, o seu efeito pode estar relacionado com o facto do isolamento social passivo ter como consequência mais provável o surgimento de problemas, como a depressão, o *burnout*, a hostilidade, o suicídio, a doenças psicossomáticas (Rubin & Mills, 1988; McWhirter, 1990, cit.in Neto & Barros, 2001; Ferreira, Santos, Ribeiro, Freitas, Correia & Rubin, 2013).

Analisando o modelo na sua íntegra é possível concluirmos que existe um efeito da utilização compulsiva do *smartphone* no *burnout*, sem a presença das mediadoras, aumentando os níveis de *burnout* em 0,320 pontos, por cada ponto acrescido na utilização compulsiva do *smartphone*, este é o chamado efeito total do modelo. Quando testado na presença das variáveis mediadoras, este efeito, chamado de efeito direto, diminui para 0,180 pontos, ou seja, por cada unidade acrescida na utilização compulsiva do *smartphone* os níveis de *burnout* aumentam em 0,180 pontos. Sendo o restante efeito explicado pela presença das duas variáveis mediadoras, chamado de efeito indireto total, de 0,140 pontos quando o modelo é explicado pelos efeitos indiretos das mediações.

Isto mostra que a interação trabalho-família negativa e o isolamento social são duas variáveis preditoras do *burnout* e que ambas podem ser consequências da utilização compulsiva do *smartphone*, tal como já foi referido teoricamente neste capítulo.

CAPÍTULO VI – CONCLUSÃO

Esta investigação mostra um importante contributo no estudo dos impactos da utilização excessiva do *smartphone* no contexto de trabalho, permitindo o desenvolvimento de estratégias que promovam a minimização dos paradoxos tecnológicos no mundo organizacional. Para além disso, permite às organizações prever e tratar os transtornos associados a esta utilização compulsiva (Borges & Joia, 2013).

Alguns indivíduos não imaginam como seriam as suas vidas sem os *smartphones*, seja a nível pessoal como profissional, porém esta utilização pode ser encarada como uma obrigação por parte dos trabalhadores para desenvolverem a sua atividade profissional. Consta nos dias de hoje, a existência de empresas que incentivam a utilização das tecnologias digitais do próprio colaborador para tarefas do trabalho, como um fator motivacional (Schmitz, Teng & Webb, 2016, cit. in Cappelozza, Moraes & Muniz, 2017).

Quando analisado a utilização das tecnologias móveis para assuntos não profissionais, várias questões se levantam quanto à sua proibição no local de trabalho. Destacado como um dos principais fatores distractores na atividade laboral, apesar da proibição por parte das entidades patronais da utilização do *smartphone* pessoal no local de trabalho parecer uma solução para diminuir os seus impactos negativos, esta mostra efeitos adversos, como a infração das regras por parte do colaborador, motivada pelo desejo pessoal de dependência da tecnologia. Segundo Cappelozza e colaboradores (2017), a restrição total dos *smartphones* particulares, por parte das organizações, pode levar a inquietações e insatisfação no local de trabalho, devido à diminuição das sensações positivas, proporcionadas pelo uso dos mesmos. Assim, estas medidas, podem tornar-se um problema para as organizações, por esta utilização estar muitas vezes associada à dependência tecnológica, a que os colaboradores já podem estar submetidos.

Tendo em conta este aspeto, é importante procurar outras formas de controlar os impactos negativos das tecnologias pessoais no local de trabalho sem as restringir de forma absoluta, neste momento, este é um dos principais desafios das organizações. Kelbaugh (2005, cit. in Borges & Joia, 2013) afirma que os indivíduos devem ter maior consciencialização em relação às consequências negativas das TIC's, apesar de estas não poderem ser medidas diretamente, defendemos que mais que, proibir a utilização das tecnologias, é importante sensibilizar os trabalhadores para as suas consequências de forma a consciencializa-los da sua utilização excessiva, para isso, podem ser utilizadas campanhas, palestras, e até os próprios pares para chamar a atenção dos seus colegas do impacto que a sua utilização excessiva está a

ter no seu trabalho, sendo que a perda de controlo do impulso tecnológico é um sintoma de dependência das mesmas, que procura através do impulso externo satisfazer os comportamentos abusivos (Young, 2011, cit. in Cappelozza, et al., 2017). Segundo o mesmo autor, é necessário que exista um controlo externo da organização em relação à utilização excessiva das TIC's por parte dos seus colaboradores, tendo em conta que os mesmos, por si só, podem sentir dificuldades em adequar a sua utilização, derivado do seu comportamento aditivo. Um estudo realizado por Cappelozza e colaboradores (2017), mostra que existem fatores individuais ligados à dependência tecnológica que motivam a utilização das tecnologias pessoais no trabalho, para além disso, o principal antecedente que leva a este comportamento está ligado à perda de controlo do impulso para o uso das TIC's.

Os autores concluíram que a dependência tecnológica interfere diretamente no desempenho profissional dos indivíduos. Derivado da constante interrupção das tarefas do trabalho pela falta de controlo do impulso, leva à redução da produtividade individual. Assim, a supervisão, pode ser um bom aliado para a identificação de casos de utilização excessiva do *smartphone* e deteção de baixa motivação profissional causada por essa utilização, de forma a poderem promover a motivação dos colaboradores e diminuir a probabilidade de demissão (Cappelozza, et al., 2017).

As organizações devem ter em atenção quando pretendem adotar as tecnologias móveis para os trabalhadores, tendo em conta que esta utilização em termos profissionais transcende barreiras, o que pode ter implicações negativas. Podendo resultar no aumento da insatisfação, diminuição da produtividade e maior rotatividade de trabalhadores, sendo importante colocar limites a esta utilização (Oliveira, Costa, Baptista & Rocha 2015; Rodriguez & Carlotto, 2014).

Em alguns países, como o exemplo da França, implementaram uma lei que dá aos trabalhadores o “direito à desconexão”.

Algumas empresas têm adotado regras de forma a evitar o prolongamento do trabalho, como o caso da Volkswagen e a Deutsche Telekom, que em 2011, decidiu desativar os seus servidores informáticos no período compreendido entre as 18h15 e as 7h00. Em alguns casos é acordado entre a entidade empregadora e os colaboradores um código de conduta que contemple o período de descanso em que o colaborador não deve estar conectado. Na França sendo uma lei, caso a empresa não proceda a este acordo o trabalhador pode evocar o seu direito a ficar *offline* como justificação para a sua não conectividade (Coelho, 2017; Faria, 2014). Segundo o Jornal Público (Faria, 2014), os trabalhadores em França passaram a ter de desligar os seus telefones de trabalho a partir das 18h00, de forma a não serem contactados através de

chamadas e mensagens, nem pelo *email*, devendo ignorar todas as conectividades ligadas ao trabalho a partir desse horário, não podendo ser penalizados por isso. Esta lei, levou as organizações a encararem o problema do prolongamento do trabalho, feito de forma informal (Faria,2014).

Segundo um relatório da Deloitte (abril/2015), mostra que 71% dos trabalhadores inquiridos, assedia ao *email* de trabalho de noite ou durante as férias, seja esta por obrigação ou por vontade própria. A verdade é que este número tende a aumentar com a evolução tecnológica que tem decorrido nos últimos anos, no ano anterior cerca de 8 em cada 10 europeus utilizava a internet no telemóvel (Coelho, 2017) Um estudo realizado pela Associação Portuguesa de Psicologia da Saúde Ocupacional envolvendo 38.719 trabalhadores (março/2017), revela que a constante conexão é um problema de saúde pública e que tem vindo a aumentar (2008 a 2013), mostrando os dados que, de 2008 para 2013, a percentagem passou de 9% para 15% dos trabalhadores portugueses que evidenciavam sinais de esgotamento. Em relação ao stress, duplicou de 36% para 62% de 2008 para 2013, para além disso a maioria dos inquiridos (78%), mostraram vontade em mudar de emprego nos próximos cinco anos, o que comprova o *turnover* citado por Oliveira e colaboradores (2015) e Rodriguez e Carlotto (2014) como consequência para as organizações.

Sugere-se assim, que as organizações de forma a evitar o desenvolvimento do *burnout*, optem por normas de conduta interna que proíbam os funcionários de responder a *email's* ou chamadas fora do seu horário de trabalho, impedindo desta forma que os colaboradores utilizem as tecnologias de forma informal para prolongar o seu trabalho e, posteriormente, tem implicações graves para a organização.

Por outro lado, as estratégias de prevenção e tratamento do *burnout* é algo ainda muito vago, segundo os estudos do departamento de saúde pública inglês (cit. in Carvalho & Ramos, 2018), estas estratégias devem passar por uma cultura de participação e envolvimento dos colaboradores, para o desenvolvimento e planeamento dos programas e promover o apoio dos superiores hierárquicos e entre colegas de trabalho.

Com base nas investigações de Rogers, Meyer e Mortel (1990, cit. in Fonseca, 2006, cit. in Reis, et al., 2016) e Carvalho & Ramos (2018), parece-nos importante a implementação por parte das organizações de desportos em grupo, que pode impedir ou atrasar o aparecimento de perturbações laborais, tendo como objetivo que o indivíduo se liberte do seu *smartphone* durante a prática da atividade, o que leva a que os participantes sintam menos solidão, menos isolamento social e mais afinidade, o que pode contribuir para a diminuição dos casos de

Burnout no trabalho. O estudo da Deco Por Teste, realizado na população portuguesa em 2018, corrobora esta teoria, sendo o exercício físico apontado por cerca de 50% dos indivíduos que tomaram medidas contra o *stress* no trabalho, mostrando resultados mais duráveis e eficazes para os indivíduos quando comparados com os que optaram por tomar medicação (78%) (Carvalho & Ramos, 2018).

Em suma, pretendemos que haja uma maior sensibilização tanto das organizações como das entidades governamentais para esta temática, devendo as organizações e os sindicatos realizar pressões governamentais para a implementação de leis que controlem o prolongamento do trabalho através das tecnologias. À semelhança do que foi realizado em França, deveria ser implementada uma lei em Portugal que desse aos colaboradores o direito à desconexão, sem que para isso tenham de ser penalizados. Por outro lado, a síndrome do *Burnout* é algo com grande expressividade nos trabalhadores portugueses, devendo dessa forma ser reconhecida no código do trabalho como um fenómeno laboral.

Esta temática carece de constantes investigações, que permitam compreender os fenómenos associados às novas tecnologias, considerando as suas constantes alterações e evoluções que fazem deste um tema difícil de estudar, algo que é evidente nas palavras de Corso e colaboradores (2015), citado abaixo:

“As TICs e o “não lugar” são característicos de um tempo de fluidez, de laços frágeis, de sociedades líquido-modernas, “em que as condições sobre as quais agem seus membros mudam num tempo mais curto do que aquele necessário para a consolidação, em hábitos e rotinas, das formas de agir” (Bauman, 2009, cit. in Corso, et al., 2015)”.

(Corso, et al., 2015)

6.1. Limitações

Uma das limitações primordiais deste estudo, é o tamanho da amostra, não permitindo fazer inferências estatísticas generalizadas a toda a população. O número de respostas está interligado a outra das limitações do estudo, nomeadamente, o tamanho do questionário, que devido à sua dimensão levou muitos participantes a desistirem a meio e a não serem considerados nesta amostra.

Outra das limitações que pode ser apontada a este estudo é, o auto-reporte, que pode influenciar as respostas do indivíduo, pelo facto das medidas utilizadas serem de autopreenchimento, pode levar a possíveis enviesamentos, derivados da desejabilidade social, de repostas aleatórias, da falsificação e do estilo de resposta (Ribeiro, 1999). Tendo em conta a desejabilidade social, que é definida por Ribeiro (1999, p.87) como, “pessoas... tendem a concordar com as respostas que são mais adequadas socialmente”, por sua vez, as respostas aleatórias “ocorrem quando o respondente não está motivado ou quando não é capaz de responder. Neste caso, ele assinala a resposta de modo quase aleatório, sem qualquer critério” a falsificação “consiste em responder de modo a dar, intencionalmente, uma imagem oposta à realidade, em responder de modo a distorcer intencionalmente a realidade”, por sua vez, o estilo de resposta “consiste na tendência para concordar (aquiescência) ou para discordar (crítico) com a resposta” (Ribeiro, 1999, p.88).

Para além disso, a maioria dos estudos são de natureza correlacional e todos são transversais, o que não permite inferir causalidade e pode ter associado efeitos do método comum (Podsakoff, et al., 2003).

6.2. Sugestões para futuras investigações

Como sugestões para futuras investigações nesta área, propomos a utilização de uma medida quantitativa concreta da utilização real do *smartphone*. Nesta investigação, tentámos utilizar os gastos da bateria, porém por se tratar de um dado pouco fidedigno e pouco homogéneo entre os participantes, este foi retirado do estudo. Como tal, propomos a utilização de novas metodologias que controlem em que tipo de atividades o indivíduo utiliza o seu equipamento e quanto tempo despense para essas atividades. A Apple (2018), lançou recentemente uma funcionalidade no seu sistema (IOS 12.0.1), denominada por “tempo de ecrã” que realiza o controlo da utilização do *smartphone*, gerando relatórios semanais com o tempo de utilização por *app* e respetiva categoria, número de notificações recebidas e número de interações com o dispositivo.

Sugerimos a utilização da dimensão interação família-trabalho negativa, considerando o impacto que os problemas da família podem trazer para a esfera profissional.

Um fator que pode trazer mais valor para este tipo de estudos, é perceber o que leva os indivíduos a utilizar as tecnologias pessoais dentro do local de trabalho e, o que os leva a utilizar as tecnologias do trabalho fora do horário laboral.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho, (s.d.). *Riscos psicossociais e stresse no trabalho*. Obtido de Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho: <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>.
- Ahn, J. & Jung, Y. (2016). The common sense of dependence on smartphone: A comparison between digital natives and digital immigrants. *New media & society*, 18 (7), 1236-1256.
- Apple. (16 de outubro de 2018). *Acerca das atualizações do iOS 12*. Obtido de Apple: <https://support.apple.com/pt-pt/HT209084>
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Sanz-Vergel, A. I. (2014a). Burnout and work engagement: the JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1 (1), 389-411.
- Bakker, A.B. & Costa, P. L. (2014b). Chronic job burnout and daily functioning: a theoretical analysis. *Burnout Research*, 1 (3), 112-119.
- Borges, A. P., & Joia, L. A. (Nov./Dez. de 2013). Executivos e Smartphones: uma relação ambígua e paradoxal. *Organizações & Sociedade*, 20 (67), 585-602.
- Cappelozza, A., Moraes, G. H., & Muniz, L. M. (2017). Uso Pessoal das Tecnologias no Trabalho: Motivadores e Efeitos à Distração Profissional. *Revista da Administração Contemporânea*, 21 (5), 605-626.
- Carvalho, B. & Ramos, F. (25 de setembro de 2018). *Burnout: um terço dos inquiridos em risco*. Obtido de Deco Pro Teste: <https://www.deco.proteste.pt/saude/doencas/noticias/burnout-um-terco-dos-portugueses-em-risco>
- Cardoso, H. F., Baptista, M. N., Sousa, D. F., & Júnior, E. G. (2017). Síndrome de burnout: Análise de literatura nacional entre 2006 e 2015. *Revista de Psicologia: Organizações e Trabalho*, 17, 121-128.
- Carlotto, M. S. (2002). A síndrome de burnout e o trabalho docente. *Psicologia em Estudo*, 7 (1), 21-29.
- Coelho, M. I. (2 de janeiro de 2017). *França: e-mails de trabalho fora do horário já podem ser ignorados*. Obtido de PPLWare: <https://pplware.sapo.pt/informacao/franca-e-mails-de-trabalho-fora-do-horario-podem-ser-ignorados/>
- Corso, K. B., Cavedon, N. R., & Freitas, H. (Mar. de 2015). Mobilidade espacial, temporal e contextual: um estudo de inspiração etnográfica sobre o trabalho móvel em shopping center. *Rev. Adm. UFSM*, 8, 141-156.
- Demerouti, E., Bakker, A. M. & Voydanoff, P. (2010). Does home life interfere with or facilitate job performance? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19 (2), 128-149.

- Demerouti, E., Geurts, S. & Kompier, M. A. J. (2004). Positive and negative work-home interaction: prevalence and correlates. *Equal Opportunities International*, 23, 6-35.
- Faria, N. (28 de abril de 2014). *França proíbe contactos com o chefe fora das horas de trabalho*. Obtido de Público: <https://www.publico.pt/2014/04/28/sociedade/noticia/franca-proibe-contactos-com-o-chefe-fora-das-horas-de-trabalho-1633773>
- Feijó, V. C., Gonçalves, B. S., & Gomez, L. S. (2013). Heurística para Avaliação de Usabilidade em Interfaces de Aplicativos Smartphones: Utilidade, Produtividade e Imersão. *Design & Tecnologia*, 6, 33-42.
- Fernandes, L. S., Nitsche, M. J. T., & Godoy, I. (2018). Associação entre Síndrome de burnout, uso prejudicial de álcool e tabagismo na Enfermagem nas UTIs de um hospital universitário. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23 (1), 203-214.
- Ferreira, D., Santos, A. J., Ribeiro, O., Freitas, M., Correia, J. V., & Rubin, K. (2013). Isolamento social e sentimento de solidão em jovens adolescentes. *Análise Psicológica*, 2, 117-127.
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83 (2), 169-173.
- Gomes, C. C. (2002). Tecnologias de informação e comunicação versus isolamento social/individual: causa ou consequência - questões antigas e novas realidades. *Glocalização*, 2, 11-21.
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88.
- Greenhaus, J. H. & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: a theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31 (1), 72-92.
- Guerreiro, M. A. S. (2017). *If you are a smartphone compulsive user, give your welcome to burnout. Stop being a slave of your smartphone, relax and go to rehab*, Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, Lisboa, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. New York: The Guilford Press.
- Lapointe, L., Boudreau-Pinsonneault, C., & Vaghefi, I. (2013). Is smartphone usage truly smart? A qualitative investigation of IT addictive behaviors. In System Sciences (HICSS), 46th Hawaii International Conference on (pp. 1063-1072). IEEE.
- Lévy, P. (1997). *A inteligência colectiva – para uma antropologia do ciberespaço*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Lévy, P. (2000). *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34.

- Lookout (2012), State of Mobile Security 2012. Obtido de Lookout: www.lookout.com/resources/reports/state-of-mobile-security-2012
- Martínez, V. G., & Echauri, A. M. (2014). Nomofilia vs Nomofobia, Irrupción del teléfono móvil en las dimensiones de vida de los jóvenes. Un tema pendiente para los estudios en comunicación. *Razón y Palabra*, 18 (86) .
- Maslach, C. (1993). Burnout: a multidimensional perspective. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 12-32). Washington: Taylor & Francis.
- Maslach, C. e Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. (2ª ed). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3ª ed). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Matias, M. (2012). *Conciliation strategies and intentions to have a child: Dyadic and gender interdependences*. Tese de Doutoramento em Psicologia, Porto, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação – Universidade do Porto.
- Matias, M., Andrade, C. & Fontaine, A. (2011). Diferenças de género no conflito trabalho-família: Um estudo com famílias portuguesas de duplo-emprego com filhos em idade pré-escolar. *Psicologia*, 25, 9-32.
- Nazzal, F. I., Cruz, O., & Neto, F. (2017). Psychometric Analysis of the Short-Form UCLA Loneliness Scale (ULS-6) Among Palestinian University Students. *Interpersona*, 11, pp. 113-125.
- Neto, F. (1989). Avaliação da solidão. *Psicologia Clínica*, 2, pp. 65-79.
- Neto, F., & Barros, J. (2001). Solidão em diferentes níveis etários. *Estud. interdiscip. envelhec.*, 3, 71-88.
- Oliveira, L. B., Costa, E. G., Baptista, E. A., & Rocha, J. T. (2015). Efeitos da Tecnologia Móvel sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. *Revista Gestão & Tecnologia*, 15, 161-185.
- Otero-López, J. M., Santiago, M. J., Godás, A., Castro, C., Villardefrancos, E., e Ponte, D. (2008). An integrative approach to burnout in secondary school teachers: Examining the role of student disruptive behaviour and disciplinary issues. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 8 (2), 259-270.
- Ribeiro, J. L. P. (1999). *Investigação e avaliação em psicologia e saúde*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2005). Impacto dos Valores Laborais e da Interferência Família-Trabalho no Estresse Ocupacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 21(2), 173-180.

- Pereira, A. M. (2016). *Interação Trabalho-Família em profissionais das unidades de saúde familiar: Impacto dos fatores psicossociais e experiências de recuperação diária na saúde ocupacional*, Dissertação de Doutoramento em Psicologia, Porto, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- Pereira, A. M., Queirós, C., Gonçalves, S. P., Carlotto, M., & Borges, E. (Jun de 2014). Burnout e interação trabalho-família em enfermeiros: Estudo exploratório com o Survey Work-home Interaction Nijmegen (SWING). *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, 11, 24-30.
- Perry, M. (2001) Dealing with Mobility: Understanding Access Anytime, Anywhere. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 8 (4), 323-347.
- Pocinho, M., Farate, C., & Dias, C. A. (2010). Validação Psicométrica da Escala UCLA-Loneliness para Idosos Portugueses. *Interações*, 65-77.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88 (5), 879-903.
- Ragu-Nathan, T. S., & Monideepa Tarafdar, B. S.-N. (Dezembro de 2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research*, 19 (4), 417-433.
- Reis, P. C., Leite, Â. M., Amorim, S. M., & Souto, T. S. (2016). A solidão em utilizadores portugueses do Facebook. *Psicologia & Sociedade*, 28, 237-246.
- Rodriguez, S. Y., & Carlotto, M. S. (2014). Prevalência e Fatores Associados à Síndrome de Burnout em Psicólogos. *Ciencia & Trabajo*, 170-176.
- Rubin, K., & Mills, R. (1988). The many faces of social isolation in children. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 56, 916-924.
- Sá, G. M. (2012). À frente do computador: a Internet enquanto produtora de dependência e isolamento. *Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 24, 133-147.
- Seligman, M. E. P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: an introduction. *American Psychologist*, 55 (1), 5-14.
- Silva, M. I. (2016). Apoio organizacional, conflito *trabalho-família e recuperação: efeitos de mediação*, Dissertação de Mestrado em Psicologia, Porto, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação.
- Tamayo, M. R., & Tróccoli, B. T. (2002). Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 7 (1), 37-46.
- Young, K. S. (1999), Internet Addiction: Symptoms, Evaluation, and Treatment. In L. VandeCreek & T. L. Jackson (Eds.), *Innovations in Clinical Practice* (vol. 17). Sarasota, FL: Professional Resource Press.

ANEXOS

Anexo A – Questionário

Anexo B – Análise descritiva da amostra

Anexo C - Testes de efeito preditivo da utilização compulsiva do *smartphone* no *burnout* e nas suas dimensões.

Anexo D - Testes do efeito mediador da interação trabalho-família negativa e do isolamento social na relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout*

[Página intencionalmente deixada em branco.]

Anexo A – Questionário



Caro participante,

No âmbito da realização da Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações pelo ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa. Pretendo realizar uma investigação sobre as implicações da utilização do *Smartphone* e o *Burnout*.

Os participantes devem estar inseridos no mercado de trabalho e possuir um *Smartphone*.

Para qualquer esclarecimento adicional, contacte através do *email*: jflba@iscte-iul.pt

CONSENTIMENTO INFORMADO

A participação neste estudo é voluntária, pelo que pode recusar ou terminar a participação a qualquer altura durante o decorrer do estudo, sem apresentar qualquer justificação. Não são expectáveis quaisquer riscos físicos ou psicológicos decorrentes da realização e participação no estudo. Por outro lado, a sua participação será um contributo fundamental para a criação de conhecimento na área da Psicologia. Assim, solicita-se a maior concentração possível na leitura das instruções e na realização do questionário. Seguindo as normas éticas de investigação em Psicologia, os seus dados são anónimos e as respostas individuais analisadas de forma confidencial.

O tempo estimado de resposta a este questionário é de **10 minutos**.

Agradecemos a sua participação!

Aceito os termos suprarreferidos

- Sim, aceito. (1)
- Não aceito. (2)

Leia atentamente as seguintes questões e assinale a resposta que melhor se adequa à sua situação. Por favor, tente ser o mais sincero/a possível, relembramos que não existem respostas certas ou erradas.



Q1 -Pedimos que responda a algumas questões sociodemográficas sobre si.

.

1- Sexo:

Masculino (1)

Feminino (2)

2- Idade: ____

3 – Nacionalidade: _____

4- Estado civil:

- Solteiro (1)
- Casado (2)
- Divorciado (3)
- Viúvo (4)
- União de Facto (5)
- Outros (6) _____

5- Habilitações Literárias (concluídas):

- Ensino Básico (9º ano ou equivalente) (1)
- Ensino Secundário (12º ano ou equivalente) (2)
- Licenciatura (3)
- Mestrado (4)
- Doutoramento (5)
- Outro (6) _____

6- Tem filhos?

- Não (1)
- Sim (2) 6.1 - Quantos ? _____

7- Indique a sua profissão: _____

8- Indique a sua área de atuação profissional: _____

9- Indique o tempo de atuação profissional na área que indicou no ponto a cima.

- Até 6 meses (1)
- 6 meses a 24 meses (2)
- 25 meses a 5 anos (3)
- 5 anos a 10 anos (4)
- mais de 10 anos (5)

Q2 - Em relação à utilização da Tecnologias da Informação e da Comunicação.

1- Tem telemóvel/*smartphone*?

- Sim (1)
- Não (2)

2- Quantos telemóveis/*smartphones* tem em utilização?

- 1 (1)
- 2 (2)
- mais de 2 (3)

3- Utiliza o seu telemóvel/*smartphone* pessoal para assuntos do trabalho?

- Sim (1)
- Não (2)

4- Tem acesso ao email do trabalho no telemóvel/*smartphone*?

- Sim (1)
- Não (2)
- Não se aplica (3)

5- Para exercer a sua atividade profissional habitual, quantas horas por dia utiliza as Tecnologias de Informação e Comunicação? _____

Q3 - Refletindo sobre o seu uso do telemóvel/smartphone, indique em que medida concorda com as seguintes informações

	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Não concordo nem discordo (3)	Concordo (4)	Concordo Totalmente (5)
1- A primeira coisa que faço todas as manhãs é ver se tenho chamadas ou mensagens no telemóvel/smartphone.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2- É-me difícil controlar o tempo que passo no telemóvel/smartphone.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3- Sinto-me perdido/a e frustrado/a sem telemóvel/smartphone.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4- Ponho em risco uma relação importante, um emprego, oportunidade académica e ou de desenvolvimento profissional por usar excessivamente o telemóvel/smartphone.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5- Tento não usar o telemóvel/smartphone com tanta frequência, mas sem sucesso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6- Muitas vezes utilizo o meu telemóvel/smartphone antes de precisar mesmo dele.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7- É comum ficar zangado/a se me interrompem enquanto estou a usar o meu telemóvel/smartphone.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8- Não me consigo concentrar no trabalho por causa do telemóvel/smartphone.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9- Quando estou acordado/a, estou sempre a verificar se tenho chamadas ou mensagens no telemóvel/smartphone.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A UTILIZAÇÃO COMPULSIVA DO *SMARTPHONE* LADO-A-LADO COM O BURNOUT

10- Uso o telemóvel/smartphone mesmo quando estou a falar ou a comer com outras pessoas.

11- Sinto que o meu telemóvel/smartphone está a tocar ou vibrar, mesmo quando não está.

12- Prefiro usar o telemóvel/smartphone do que estar com outras pessoas.

13- As outras pessoas queixam-se de que uso demasiado o telemóvel/smartphone.

Q4 - Indique com que frequência realiza as seguintes ações

Nunca (1)	Poucas vezes (2)	Algumas vezes (3)	Muitas vezes (4)	Sempre (5)
--------------	---------------------	----------------------	---------------------	------------

1- Costumo aceder à minha caixa de email no telemóvel/smartphone.

2- Costumo aceder à internet no telemóvel/smartphone.

3- Costumo falar ao telemóvel/smartphone enquanto conduzo.

4- Costumo escrever mensagens ou email's enquanto conduzo.

5- Às vezes penso que posso estar "viciado/a" no telemóvel/smartphone.

6- Utilizo o telemóvel/smartphone com mais frequência do que outras pessoas que conheço.

7- Amigos ou membros da família já me alertaram sobre a minha utilização do telemóvel/smartphone.

Q5 - Neste parte do questionário, procuramos que faça uma reflexão sobre si e assinale de entre as opções de resposta, aquela que lhe parecer mais adequada para caracterizar a frequência com que tem o sentimento descritos abaixo.

	Nunca (1)	Algumas vezes por ano (2)	Uma vez por mês (3)	Algumas vezes por mês (4)	Uma vez por semana (5)	Algumas vezes por semana (6)	Todos os dias (7)
1- Sinto-me cansado no final de um dia de trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2- Sinto-me emocionalmente exausto com o meu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3- Sinto-me cansado quando me levanto para ir trabalhar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4- Compreendo facilmente como se sentem as outras pessoas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5- Trato as outras pessoas como se fossem objetos impessoais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6- Custa-me trabalhar todo o dia com as outras pessoas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7- Lido eficazmente com os problemas das outras pessoas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8- Sinto-me fisicamente exausto com o meu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9- Sinto que consigo ajudar as outras pessoas com o meu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10- Tornei-me mais insensível com os outros desde que faço este trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11- Sinto-me preocupado/a porque este trabalho me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

deixa mais frio/a
emocionalmente.

12- Sinto-me cheio de
energia.

13- Sinto-me frustrado/a no
meu trabalho.

14-Sinto que estou a
trabalhar demais.

15- Sinto que não me
preocupo com o que acontece
às pessoas com quem
trabalho.

16- Causa-me stress trabalhar
diretamente com as pessoas.
(16)

17- Consigo criar um
ambiente descontraído com
as pessoas com quem
trabalho.

18- Sinto-me bem depois de
contactar com as outras
pessoas.

19- Sinto que consigo fazer
coisas úteis no meu trabalho.

20- Sinto que estou a atingir
os meus limites.

21- Lido calmamente com os
problemas emocionais.

22- Sinto que as outras
pessoas me culpam pelos
seus problemas.

<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						
<input type="radio"/>						

Q6 - Refletindo sobre a interação que o seu trabalho tem com a família, assinale a resposta que lhe parece mais adequada para caracterizar a frequência com que cada situação descrita em cada item ocorre.

	Nunca (1)	Algumas vezes (2)	Muitas vezes (3)	Sempre (4)
1- Sentir-se irritado em casa por causa das exigências no trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2- Ter dificuldades em cumprir as tarefas domésticas por estar constantemente a pensar no trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3- Ter de cancelar programas com a família, amigos, conjugue devido a compromissos de trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4- Ter dificuldade em cumprir tarefas domésticas por causa do horário de trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5- Ter pouca energia para se envolver em atividades de lazer com a sua família, amigos, conjugue por causa do trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6- Ter de trabalhar tanto que não tem tempo para nenhum dos seus hobbies.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7- As obrigações do seu trabalho não lhe permitem sentir-se relaxado/a em casa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8- O trabalho tira-lhe tempo que gostaria de passar com a família, amigos, conjugue.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q7 - Em relação a cada afirmação, deve assinalar, entre as opções de resposta abaixo, aquela que lhe parecer mais adequada para caracterizar a frequência com que se sente da forma que é descrita.

	Nunca (1)	Algumas vezes (2)	Muitas vezes (3)	Sempre (4)
1- Sinto-me em sintonia com as pessoas que estão à minha volta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2- Sinto falta da camaradagem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3- Não há ninguém a quem possa recorrer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4- Sinto que faço parte de um grupo de amigos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5- Tenho muito em comum com as pessoas que me rodeiam.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6- Já não sinto mais intimidade com ninguém.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7- Os meus interesses e ideias não são partilhados por aqueles que me rodeiam.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8- Há pessoas a quem me sinto chegado/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9- Sinto-me excluído/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10- Ninguém me conhece realmente bem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11- Sinto-me isolado/a dos outros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12- Consigo encontrar camaradagem quando quero.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13- Há pessoas que me compreendem realmente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14- Sou infeliz por ser tão retraído/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15- As pessoas estão à minha volta, mas não estão comigo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16- Há pessoas com quem consigo falar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17- Há pessoas a quem posso recorrer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q8 - Com que frequência utiliza o seu telemóvel/*smartphone* durante o horário de trabalho?

- Nunca (1)
- Poucas vezes (2)
- Algumas vezes (3)
- Muitas vezes (4)
- Sempre (5)

Q9 - Classifique a frequência com que faz as seguintes atividades no seu telemóvel/*smartphone*, para fins pessoais e para uso profissional.

	Para exercer a atividade profissional	Na vida pessoal
Verificar email.	▼ Nunca (1 ... Sempre (5)	▼ Nunca (1 ... Sempre (5)
Redes Sociais	▼ Nunca (1 ... Sempre (5)	▼ Nunca (1 ... Sempre (5)
Receber e enviar mensagens	▼ Nunca (1 ... Sempre (5)	▼ Nunca (1 ... Sempre (5)
Receber e realizar chamadas	▼ Nunca (1 ... Sempre (5)	▼ Nunca (1 ... Sempre (5)
Pesquisar na Web	▼ Nunca (1 ... Sempre (5)	▼ Nunca (1 ... Sempre (5)
Utilizar aplicações de jogos	▼ Nunca (1 ... Sempre (5)	▼ Nunca (1 ... Sempre (5)

Q11 - Está disposto a ser contactado para uma próxima fase desta investigação?

Não (1)

Sim (2)

1 Por favor, indique-nos o seu *email*:

Obrigada pela sua colaboração, é fundamental para o sucesso deste projeto!



Anexo B – Análise descritiva da amostra**Tabela 1**

Estatísticas Descritivas - Idade

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-Padrão
Idade	228	19	60	32,32	9,253

Tabela 2

Sexo

	Frequência	%	% válida	% cumulativa
Masculino	74	32,5	32,5	32,5
Feminino	154	67,5	67,5	100,0
Total	228	100,0	100,0	

Tabela 3

Estado Civil

	Frequência	%	% válida	% cumulativa
Solteiro (a)	132	57,9	57,9	57,9
Casado(a)	58	25,4	25,4	83,3
Divorciado (a)	14	6,1	6,1	89,5
Viúvo(a)	1	0,4	0,4	89,9
União de Facto	22	9,6	9,6	99,6
Outra	1	0,4	0,4	100,0
Total	228	100,0	100,0	

Tabela 4
Habilitações literárias

	Frequência	%	% válida	% cumulativa
Ensino Básico (9º Ano ou equivalente)	6	2,6	2,6	2,6
Ensino Secundário (12º Ano ou equivalente)	32	14,0	14,0	16,7
Licenciatura	98	43,0	43,0	59,6
Mestrado	85	37,3	37,3	96,9
Doutoramento	1	0,4	0,4	97,4
Outra. Qual?	6	2,6	2,6	100,0
Total	228	100,0	100,0	

Tabela 5
Tem filhos?

	Frequência	%	% válida	% cumulativa
Não	148	64,9	64,9	64,9
Sim	80	35,1	35,1	100,0
Total	228	100,0	100,0	

Tabela 6
Quantos telemóveis/*smartphones* têm?

	Frequência	%	% válida	% cumulativa
1	189	82,9	82,9	82,9
2	36	15,8	15,8	98,7
Mais de 2	3	1,3	1,3	100,0
Total	228	100,0	100,0	

Tabela 7Utiliza o seu telemóvel/*smartphone* para assuntos do trabalho?

	Frequência	%	% válida	% cumulativa
Sim	175	76,8	76,8	76,8
Não	53	23,2	23,2	100,0
Total	228	100,0	100,0	

Tabela 8Tem acesso ao *email* do trabalho no telemóvel/*smartphone*?

	Frequência	%	% válida	% cumulativa
Sim	150	65,8	65,8	65,8
Não	65	28,5	28,5	94,3
Não se aplica	13	5,7	5,7	100,0
Total	228	100,0	100,0	

Tabela 9

Indique o tempo de atuação profissional (considerando o último ou atual emprego)

	Frequência	%	% válida	% cumulativa
Até 6 meses	29	12,7	12,7	12,7
6 meses a 24 meses	65	28,5	28,5	41,2
25 meses a 5 anos	45	19,7	19,7	61,0
5 a 10 anos	28	12,3	12,3	73,2
mais de 10 anos	61	26,8	26,8	100,0
Total	228	100,0	100,0	

Tabela 10

Grupo de Idades - Frequências

	Frequência	%	% válida	% cumulativa
18 – 30 anos	124	54,4	54,4	54,4
31 – 40 anos	47	20,6	20,6	75,0
41 – 50 anos	47	20,6	20,6	95,6
51 – 60 anos	10	4,4	4,4	100,0
Mais de 60 anos	0	0,0	0,0	100,0
Total	228	100,0	100,0	

Tabela 11

Média das atividades realizadas através do *smartphone* para o exercício da atividade profissional e pessoal

Utilização Profissional	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Verificar o <i>email</i>	224	1	5	3,02	1,387
Redes Sociais	224	1	5	2,18	1,182
Receber e enviar mensagens	224	1	5	2,91	1,142
Receber e realizar chamadas	224	1	5	3,21	1,275
Pesquisar na Web	224	1	5	2,68	1,229
Utilizar aplicações de jogos	224	1	5	1,28	0,633
Total	224				
Utilização Pessoal	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Verificar o <i>email</i>	224	1	5	3,33	1,019
Redes Sociais	224	1	5	3,83	0,963
Receber e enviar mensagens	224	1	5	3,86	0,905
Receber e realizar chamadas	224	1	5	3,78	1,013
Pesquisar na Web	224	1	5	3,65	0,958
Utilizar aplicações de jogos	224	1	5	2,35	1,222
Total	224				

Tabela 12

Frequências das atividades realizadas através do *smartphone* para o exercício da atividade profissional

12.1- Verificação do *email*

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nunca	46	20,2	20,5	20,5
	Poucas vezes	38	16,7	17,0	37,5
	Algumas vezes	41	18,0	18,3	55,8
	Muitas vezes	63	27,6	28,1	83,9
	Sempre	36	15,8	16,1	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Omisso	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		

12.2- Redes Sociais

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nunca	82	36,0	36,6	36,6
	Poucas vezes	66	28,9	29,5	66,1
	Algumas vezes	39	17,1	17,4	83,5
	Muitas vezes	27	11,8	12,1	95,5
	Sempre	10	4,4	4,5	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Omisso	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		

12.3- Receber e enviar mensagens

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nunca	26	11,4	11,6	11,6
	Poucas vezes	58	25,4	25,9	37,5
	Algumas vezes	72	31,6	32,1	69,6
	Muitas vezes	47	20,6	21,0	90,6
	Sempre	21	9,2	9,4	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Omisso	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		

12.4- Receber e realizar chamadas

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nunca	25	11,0	11,2	11,2
	Poucas vezes	49	21,5	21,9	33,0
	Algumas vezes	44	19,3	19,6	52,7
	Muitas vezes	67	29,4	29,9	82,6
	Sempre	39	17,1	17,4	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Omisso	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		

12.5- Pesquisar na Web

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nunca	48	21,1	21,4	21,4
	Poucas vezes	56	24,6	25,0	46,4
	Algumas vezes	56	24,6	25,0	71,4
	Muitas vezes	48	21,1	21,4	92,9
	Sempre	16	7,0	7,1	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Omisso	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		

12.6- Utilizar aplicações de jogos

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nunca	179	78,5	79,9	79,9
	Poucas vezes	31	13,6	13,8	93,8
	Algumas vezes	10	4,4	4,5	98,2
	Muitas vezes	4	1,8	1,8	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Omisso	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		

Tabela 13

Frequências das atividades realizadas através do *smartphone* para o exercício da atividade pessoal

13.1- Verificar o *email*

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nunca	7	3,1	3,1	3,1
	Poucas vezes	45	19,7	20,1	23,2
	Algumas vezes	64	28,1	28,6	51,8
	Muitas vezes	83	36,4	37,1	88,8
	Sempre	25	11,0	11,2	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Omisso	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		

13.2- Redes Sociais

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nunca	3	1,3	1,3	1,3
	Poucas vezes	21	9,2	9,4	10,7
	Algumas vezes	44	19,3	19,6	30,4
	Muitas vezes	98	43,0	43,8	74,1
	Sempre	58	25,4	25,9	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Omisso	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		

13.3- Receber e enviar mensagens

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nunca	1	,4	,4	,4
	Poucas vezes	15	6,6	6,7	7,1
	Algumas vezes	58	25,4	25,9	33,0
	Muitas vezes	90	39,5	40,2	73,2
	Sempre	60	26,3	26,8	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Omisso	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		

A UTILIZAÇÃO COMPULSIVA DO *SMARTPHONE* LADO-A-LADO COM O BURNOUT

13.4- Receber e realizar chamadas

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Poucas vezes	30	13,2	13,4	13,4
	Algumas vezes	55	24,1	24,6	37,9
	Muitas vezes	74	32,5	33,0	71,0
	Sempre	65	28,5	29,0	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Omisso	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		

13.5- Pesquisar na Web

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nunca	4	1,8	1,8	1,8
	Poucas vezes	22	9,6	9,8	11,6
	Algumas vezes	65	28,5	29,0	40,6
	Muitas vezes	90	39,5	40,2	80,8
	Sempre	43	18,9	19,2	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Omisso	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		

13.6- Utilizar aplicações de jogos

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nunca	74	32,5	33,0	33,0
	Poucas vezes	55	24,1	24,6	57,6
	Algumas vezes	48	21,1	21,4	79,0
	Muitas vezes	37	16,2	16,5	95,5
	Sempre	10	4,4	4,5	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Omisso	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		

Tabela 14

Frequência da utilização do *smartphone* durante o horário de trabalho.

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nunca	6	2,6	2,7	2,7
	Poucas vezes	43	18,9	19,2	21,9
	Algumas vezes	94	41,2	42,0	63,8
	Muitas vezes	68	29,8	30,4	94,2
	Sempre	13	5,7	5,8	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Omisso	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		

Tabela 15

Utilização do *smartphone*

15.1 - Costumo aceder à minha caixa de *email* no telemóvel/*smartphone*.

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nunca	4	1,8	1,8	1,8
	Poucas vezes	19	8,3	8,3	10,1
	Algumas vezes	61	26,8	26,8	36,8
	Muitas vezes	84	36,8	36,8	73,7
	Sempre	60	26,3	26,3	100,0
	Total	228	100,0	100,0	

15.2 - Costumo aceder à internet no telemóvel/*smartphone*

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Poucas vezes	7	3,1	3,1	3,1
	Algumas vezes	26	11,4	11,4	14,5
	Muitas vezes	114	50,0	50,0	64,5
	Sempre	81	35,5	35,5	100,0
	Total	228	100,0	100,0	

15.3 - Costumo falar ao telemóvel/*smartphone* enquanto conduzo.

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Nunca	61	26,8	26,8	26,8
	Poucas vezes	82	36,0	36,0	62,7
	Algumas vezes	47	20,6	20,6	83,3
	Muitas vezes	28	12,3	12,3	95,6
	Sempre	10	4,4	4,4	100,0
	Total	228	100,0	100,0	

15.4 - Costumo escrever mensagens ou *email's* enquanto conduzo.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Válido	Nunca	124	54,4	54,4	54,4
	Poucas vezes	67	29,4	29,4	83,8
	Algumas vezes	27	11,8	11,8	95,6
	Muitas vezes	8	3,5	3,5	99,1
	Sempre	2	,9	,9	100,0
	Total	228	100,0	100,0	

15.5 - Às vezes penso que posso estar "viciado/a" no telemóvel/smartphone.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Válido	Nunca	88	38,6	38,6	38,6
	Poucas vezes	67	29,4	29,4	68,0
	Algumas vezes	48	21,1	21,1	89,0
	Muitas vezes	17	7,5	7,5	96,5
	Sempre	8	3,5	3,5	100,0
	Total	228	100,0	100,0	

15.6 - Utilizo o telemóvel/smartphone com mais frequência do que outras pessoas que conheço.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Válido	Nunca	87	38,2	38,2	38,2
	Poucas vezes	90	39,5	39,5	77,6
	Algumas vezes	40	17,5	17,5	95,2
	Muitas vezes	10	4,4	4,4	99,6
	Sempre	1	,4	,4	100,0
	Total	228	100,0	100,0	

15.7 - Amigos ou membros da família já me alertaram sobre a minha utilização do telemóvel/smartphone.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Válido	Nunca	128	56,1	56,1	56,1
	Poucas vezes	71	31,1	31,1	87,3
	Algumas vezes	21	9,2	9,2	96,5
	Muitas vezes	5	2,2	2,2	98,7
	Sempre	3	1,3	1,3	100,0
	Total	228	100,0	100,0	

Tabela 16

Análise descritiva da utilização do *Smartphone*

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Costumo aceder à minha caixa de <i>email</i> no <i>smartphone</i>	228	1	5	3,78	0,988
Costumo aceder à internet no <i>smartphone</i>	228	1	5	4,18	0,750
Costumo falar ao <i>smartphone</i> enquanto conduzo.	228	1	5	2,32	1,125
Costumo escrever mensagens ou <i>email's</i> enquanto conduzo.	228	1	5	1,67	0,881
Às vezes penso que posso estar "viciado/a" no <i>smartphone</i> .	228	1	5	2,08	1,100
Utilizo o <i>smartphone</i> com mais frequência do que outras pessoas que conheço.	228	1	5	1,89	0,874
Amigos ou membros da família já me alertaram sobre a minha utilização do <i>smartphone</i> .	228	1	5	1,61	0,845
Total	228				

Tabela 17.

Média das dimensões de *burnout*

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-Padrão
Exaustão Emocional	228	9,00	61,00	33,855	11,629
Despersonalização	228	5,00	30,00	9,803	5,222
Realização Pessoal	228	8,00	48,00	18,272	6,725

Tabela 18.

Frequência da incidência da Exuautão Emocional por nível de *burnout*

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido 1,00	154	67,5	67,5	67,5
2,00	59	25,9	25,9	93,4
3,00	15	6,6	6,6	100,0
Total	228	100,0	100,0	

Tabela 19.

Frequência da incidência da Despersonalização por nível de *burnout*

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	1,00	81	35,5	35,5
	2,00	95	41,7	77,2
	3,00	52	22,8	100,0
Total	228	100,0	100,0	

Tabela 20.

Frequência da incidência da Realização Pessoal recodificada por nível de *burnout*

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	1,00	3	1,3	1,3
	2,00	42	18,4	19,7
	3,00	183	80,3	100,0
Total	228	100,0	100,0	

Anexo C – Testes de efeito preditivo da utilização compulsiva do *smartphone* no burnout e nas suas dimensões.

1 – Efeito preditivo da utilização compulsiva do *smartphone* no *Burnout*

Variáveis Inseridas/Removidas^a

Modelo	Variáveis inseridas	Variáveis removidas	Método
1	UtCom_S ^b	.	Inserir

a. Variável Dependente: Burnout

b. Todas as variáveis solicitadas inseridas.

Sumarização do modelo

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,258 ^a	,066	,062	,74117

a. Preditores: (Constante), Utilização Compulsiva do Smartphone

ANOVA^a

Modelo		Soma dos Quadrados	gl	Quadrado Médio	F	Sig.
1	Regressão	8,837	1	8,837	16,087	,000 ^b
	Resíduo	124,150	226	,549		
	Total	132,987	227			

a. Variável Dependente: Burnout

b. Preditores: (Constante), Utilização Compulsiva do Smartphone

Modelo		Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.
		B	Erro Padrão	Beta		
1	(Constante)	1,620	,200		8,081	,000
	Utilização Compulsiva do Smartphone	,320	,080	,258	4,011	,000

a. Variável Dependente: Burnout

2. Efeito preditivo da utilização compulsiva do *smartphone* na Exaustão Emocional

Sumarização do modelo

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,299 ^a	,090	,086	1,23557

a. Preditores: (Constante), Utilização Compulsiva do Smartphone

ANOVA^a

Modelo		Soma dos Quadrados	gl	Quadrado Médio	F	Sig.
1	Regressão	33,993	1	33,993	22,267	,000 ^b
	Resíduo	345,022	226	1,527		
	Total	379,015	227			

a. Variável Dependente: Exaustão Emocional

b. Preditores: (Constante), Utilização Compulsiva do Smartphone

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients não padronizados		Coefficients padronizados	t	Sig.
		B	Erro Padrão	Beta		
1	(Constante)	2,233	,334		6,682	,000
	Utilização Compulsiva do Smartphone	,627	,133	,299	4,719	,000

a. Variável Dependente: Exaustão Emocional

3 – Efeito preditivo da utilização compulsiva do *smartphone* na Despersonalização

Sumarização do modelo

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,305 ^a	,093	,089	,99688

a. Preditores: (Constante), Utilização Compulsiva do Smartphone

ANOVA^a

Modelo		Soma dos Quadrados	gl	Quadrado Médio	F	Sig.
1	Regressão	23,012	1	23,012	23,156	,000 ^b
	Resíduo	224,593	226	,994		
	Total	247,605	227			

a. Variável Dependente: Despersonalização

b. Preditores: (Constante), Utilização Compulsiva do Smartphone

Coefficientes^a

Modelo		Coefficientes não padronizados		Coefficientes padronizados	t	Sig.
		B	Erro Padrão	Beta		
1	(Constante)	,703	,270		2,606	,010
	Utilização Compulsiva do Smartphone	,516	,107	,305	4,812	,000

a. Variável Dependente: Despersonalização

4 – Efeito preditivo da utilização compulsiva do *smartphone* na Realização Pessoal

Sumarização do modelo

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,189 ^a	,036	,031	,82733

a. Preditores: (Constante), Utilização Compulsiva do Smartphone

ANOVA^a

Modelo		Soma dos Quadrados	gl	Quadrado Médio	F	Sig.
1	Regressão	5,700	1	5,700	8,327	,004 ^b
	Resíduo	154,693	226	,684		
	Total	160,393	227			

a. Variável Dependente: Realização Pessoal

b. Preditores: (Constante), Utilização Compulsiva do Smartphone

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients não padronizados		Coefficients padronizados	t	Sig.
		B	Erro Padrão	Beta		
1	(Constante)	6,342	,224		28,344	,000
	Utilização Compulsiva do Smartphone	-,257	,089	-,189	-2,886	,004

a. Variável Dependente: Realização Pessoal

Anexo D – Testes do efeito mediador da interação trabalho-família negativa e do isolamento social na relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout*

1- Modelo de Interação trabalho-família com a utilização compulsiva do smartphone

Tabela 1.
Model Summary

Model	R	R Square	F	df1	df2	Sig.
1	0,3112	0,0969	24,2360	1,0000	226,0000	0,0000

a. Predictors: (Constant), Interação trabalho-família negativa

Tabela 2.
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients			Sig.	LLCI	ULCI
		B	Std. Error	t			
1	(Constant)	1,2785	0,1711	7,4702	0,0000	0,9412	1,6157
	Utilização compulsiva do smartphone	0,3350	0,0681	4,9230	0,0000	0,2009	0,4691

a. Dependent Variable: Interação trabalho-família negativa

2- Modelo de interação do Isolamento Social com a utilização compulsiva do smartphone

Tabela 3.
Model Summary

Model	R	R Square	F	df1	df2	Sig.
1	0,1479	0,0219	5,0532	1,0000	226,0000	0,0255

a. Predictors: (Constant), Isolamento Social

Tabela 4.
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients			Sig.	LLCI	ULCI
		B	Std. Error	t			
1	(Constant)	1,5127	0,1278	11,8348	0,0000	1,2608	1,7646
	Utilização compulsiva do smartphone	0,1143	0,0508	2,2479	0,0255	0,0141	0,2144

a. Dependent Variable: Isolamento Social

3- Modelo de interação entre a utilização compulsiva do smartphone e o *burnout*

Tabela 5.

Model Summary

Model	R	R Square	F	df1	df2	Sig.
1	0,2578	0,0664	16,0866	1,0000	226,0000	0,0001

a. Predictors: (Constant), *Burnout*

Tabela 6.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients			Sig.	LLCI	ULCI
		B	Std. Error	t			
1	(Constant)	1,6199	0,2005	8,0812	0,0000	1,2249	2,0149
	Utilização compulsiva do smartphone	0,3197	0,0797	4,0108	0,0001	0,1626	0,4768

a. Dependent Variable: *Burnout*

4- Modelo da relação entre a utilização compulsiva do smartphone e as variáveis mediadoras com o *burnout*

Tabela 7.

Model Summary

Model	R	R Square	F	df1	df2	Sig.
1	0,5195	0,2698	27,5954	3,0000	224,0000	0,0000

a. Predictors: (Constant), *Burnout*

Tabela 8.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients			Sig.	LLCI	ULCI
		B	Std. Error	t			
1	(Constant)	0,4483	0,2319	1,9337	0,0544	-0,0086	0,9052
	Interação trabalho-família negativa	0,2151	0,0725	2,9666	0,0033	0,0722	0,3579
	Isolamento Social	0,5927	0,0971	6,1062	0,0000	0,4014	0,7840
	Utilização compulsiva do smartphone	0,1799	0,0746	2,4116	0,0167	0,0329	0,3269

a. Dependent Variable: *Burnout*

5 - Efeitos do modelo de mediação dupla

Tabela 9.

Total effect of X on Y

Effect	SE	t	Sig	LLCI	ULCI
0,3197	0,0797	4,0108	0,0001	0,1626	0,4768

Tabela 10.

Direct effect of X on Y

Effect	SE	t	Sig	LLCI	ULCI
0,1799	0,0746	2,4116	0,0167	0,0329	0,3269

Tabela 11.

Indirect effect of X on Y

	Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI
TOTAL	0,1398	0,0445	0,0556	0,2306
Interação trabalho-família negativa	0,0721	0,0297	0,0255	0,1450
Isolamento Social	0,0677	0,0333	0,0084	0,1410

Tabela 12.

Normal theory tests for specific indirect effects

	Effect	SE	Z	Sig.
Interação trabalho-família negativa	0,0721	0,0288	2,5033	0,0123
Isolamento Social	0,0677	0,0325	2,0850	0,0371