

**UNIVERSIDADE FUMEC
FACULDADE DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO**

ERICSON SIQUEIRA RODRIGUES MIRANDA

**O IMPACTO DOS FATORES AMBIENTAIS E PSICOLÓGICOS
NO DESEMPENHO DO INDIVÍDUO**

Belo Horizonte - MG

2018

ERICSON SIQUERA RODRIGUES MIRANDA

**O IMPACTO DOS FATORES AMBIENTAIS E PSICOLÓGICOS
NO DESEMPENHO DO INDIVÍDUO**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Administração da Universidade FUMEC, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração.

Área de concentração: Gestão estratégica das organizações.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Alberto Gonçalves.

Linha de Pesquisa: Estratégia e comportamento organizacional.

Belo Horizonte - MG

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

M672i Miranda, Ericson Siqueira Rodrigues, 1980 -
O impacto dos fatores ambientais e psicológicos no
desempenho do indivíduo / Ericson Siqueira Rodrigues
Miranda. – Belo Horizonte, 2018.
79 f. : il. ; 29,7 cm

Orientador: Carlos Alberto Gonçalves
Dissertação (Mestrado em Administração), Universidade
FUMEC, Faculdade de Ciências Empresariais, Belo Horizonte,
2018.

1. Ambiente de trabalho - Brasil. 2. Desempenho. 3.
Kübler-Ross, Elisabeth. I. Título. II. Gonçalves, Carlos Alberto.
III. Universidade FUMEC, Faculdade de Ciências Empresariais.

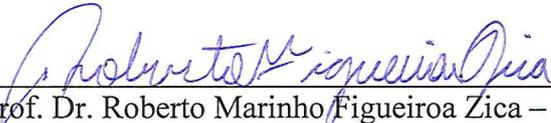
CDU: 65.012



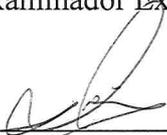
Dissertação intitulada “O IMPACTO DOS FATORES AMBIENTAIS E PSICOLÓGICOS NO DESEMPENHO DO INDIVÍDUO” de autoria de Ericson Siqueira Rodrigues Miranda, aprovado pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:



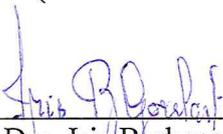
Prof. Dr. Carlos Alberto Gonçalves – Universidade FUMEC
(Orientador)



Prof. Dr. Roberto Marinho Figueiroa Zica – Sebrae - MG
(Examinador Externo)



Prof. Dr. Alexandre Teixeira Dias – Universidade FUMEC
(Examinador Interno)



Profa. Dra. Iris Barbosa Goulart – UNA
(Examinador Externo)



Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho
Coordenador do Programa de Doutorado e Mestrado em Administração da Universidade
FUMEC

Belo Horizonte, 01 de agosto de 2018.

REITORIA

Av. Afonso Pena, 3880 - Cruzeiro
30130-009 - Belo Horizonte, MG
Tel. 0800 0300 200
www.fumec.br

CAMPUS

Rua Cobre, 200 - Cruzeiro
30310-190 - Belo Horizonte, MG
Tel. (31) 3228-3000
www.fumec.br

AGRADECIMENTOS

Antes de tudo, tenho que agradecer Àquele que meu deu oportunidade de estar aqui agora escrevendo este texto e realizando este sonho, a Deus. A Ele, em sua magnitude, tenho que agradecer não só pelo que eu tive a oportunidade de realizar, como também é graças a Ele que poderei escrever sobre os demais a quem agradeço.

Agradeço imensamente a todos os professores da FUMEC que me auxiliaram nesta caminhada, repassando o seus conhecimentos e suas experiências. Agradeço de forma especial ao meu orientador, Prof. Dr. Carlos Alberto Gonçalves e ao Prof. Dr. Alexandre Teixeira Dias, professores que nos engrandecem e nos fazem sentir vontade de ir além, enfrentar o que for necessário para adquirir mais conhecimento a fim de nos tornarmos como eles. Muito obrigado, Prof. Dr. Carlos e Prof. Dr. Alexandre, por fazerem desta caminhada, que é tão difícil, prazerosa e significativa, ao ponto de realmente mudar paradigmas e percepções, por me fazer evoluir e ter curiosidade para desbravar novos horizontes, por me iniciar nesta trajetória e fazer nascer mais um pesquisador.

Meu muito obrigado ao Júlio Cesar Teixeira Silva, por sua paciência e auxílio desde o primeiro contato até esta concretização.

Agradeço a Deus pela vida de minha esposa Nara Dias Rodrigues Miranda, esposa que recebi como presente, ela que sempre me incentivou, inspirou e cativou para que eu conseguisse finalizar esta jornada. Exemplo de mulher, de esposa, exemplo de ser humano, de filha e de estudante, eterna estudante. Muito obrigado por existir na minha vida e me amparar em todos os momentos de dificuldade, como de estar ao meu lado em todos os momentos de conquistas e vitórias. E em nossa união ainda recebi mais presentes, Senhor Silvério Rodrigues, Diva Rodrigues e Anninha, família que me ensina e que tenho a honra de hoje também levar o sobrenome.

Minha família, que me instigou a crescer e sonhar, sonhar sonhos que hoje são realidade e que antes eram tão distantes, graças ao meu Pai, o Sr. Adilson Miranda, o qual eu tenho como exemplo de homem, lutador e persistente, nunca vencido e sempre disposto a ajudar qualquer um que necessite. Minha mãe, Maria das Mercês, mulher guerreira que na minha infância chegou a me levar no colo andando por 15 quilômetros para que eu não deixasse de estudar. Mãe, esta etapa vencida começou naqueles seus passos diários sob sol ou chuva. Muito obrigado por insistir e não deixar as dificuldades nos apequenar nem viver de lamento e sim de sonhos.

Agradeço também aos meus irmãos, Adimerson Miranda de longe sempre torcendo e a minha irmã Merely Miranda sempre presente, incentivando, brigando, cuidando, vigiando, dramatizando e as vezes até empurrando, mas sempre ali comigo, ano após ano, meu exemplo de perseverança, garra e generosidade. Aos meus irmãos que não são de sangue, mas quem se importa? Meu irmão Ismael Reis, sempre presente me auxiliando, me ajudando, meu companheiro para qualquer hora, lado a lado nas horas boas e ruins, irmão com quem sei que posso contar em qualquer momento. Meus irmãos Vecinho Doidera, Helen Roche, Edison e Larissa Piovezani, irmãos de caminhada, pessoas fantásticas que me incentivaram e entenderam minha ausência por vários momentos importantes, mas nunca deixaram de torcer por mim.

À Cecília Lodi, por me fazer acordar e sonhar ao mesmo tempo, pois foi a partir de suas sábias palavras que uma inércia foi quebrada e um turbilhão de dúvidas e vontade de prosseguir, de ser mais, de ser referência iniciou.

Não poderia deixar de agradecer ao meu grande amigo Lucimar Martins, o qual o destino me fez a grata surpresa de encontrar no primeiro dia de aula, depois de alguns anos de afastamento, e que me auxiliou em toda esta jornada incentivando e encorajando a dar um passo de cada vez, mas nunca permanecer parado.

RESUMO

O desempenho do trabalhador é um dos fatores que mais influenciam o sucesso do indivíduo e das organizações. Aspectos ambientais e psicológicos podem exercer influência sobre o desempenho, chegando a ser geradores de doenças como burnout. Este estudo teve como objetivo analisar a relação entre o ambiente de trabalho, a complexidade da tarefa, o capital psicológico e a duração da curva de fatalidade e sua influência sobre o desenvolvimento do burnout e sobre o desempenho do indivíduo. O referencial teórico do trabalho abordou construtos supracitados e a produção científica sobre eles. A pesquisa realizada foi um *survey*, sendo a amostra constituída por 236 trabalhadores de diferentes áreas, idades, cargos e empresas de origem. O instrumento de coleta de dados foi um questionário e a análise de resultados adotou um modelo de equações estruturais que buscou verificar as relações entre os diversos construtos. O resultado apontou correlação negativa entre o ambiente de trabalho e a duração da curva de fatalidade, ou seja, quando pior é o ambiente de trabalho, maior a duração da curva de fatalidade e maior a incidência da síndrome de burnout. Verificou-se também uma relação positiva entre a complexidade da tarefa e a geração de burnout, ou seja, quanto mais complexa a tarefa maior a incidência da síndrome de burnout. Como resultado dessas relações foi identificada a atenuação do capital psicológico sobre a relação entre o burnout e o desempenho individual, sendo que o indivíduo com alta capital psicológico consegue atenuar os efeitos do burnout sobre seu desempenho.

Palavras chave: Ambiente de trabalho. Kübler-Ross. Complexidade da tarefa. Desempenho do indivíduo. Capital psicológico.

ABSTRACT

The performance of the worker is one of the factors that most influence the success of the individual and of the organizations. Environmental and psychological aspects can exert an influence on performance, even being generators of diseases such as burnout. This study aimed to analyze the relationship between the work environment, the complexity of the task, the psychological capital and duration of the fatality curve and its influence on the development of burnout and on the performance of the individual. The theoretical reference of the work approached constructs mentioned above and the scientific production on them. The survey consisted of a survey, the sample consisting of 236 workers from different areas, ages, positions and companies of origin. The data collection instrument was a questionnaire and the results analysis adopted a model of structural equations that sought to verify the relationships among the different constructs. The result showed a negative correlation between the work environment and the duration of the fatality curve, that is, the worse the work environment, the longer the fatality curve and the higher the incidence of burnout syndrome. There was also a positive relationship between the complexity of the task and the generation of burnout, that is, the more complex the task, the greater the incidence of burnout syndrome. As a result of these relationships, the attenuation of psychological capital over the relationship between burnout and individual performance was identified, and the individual with high psychological capital managed to attenuate the effects of burnout on their performance.

Key words: Work environment. Kübler-Ross. Complexity of the task. Performance of the individual. Psychological capital.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Exemplo de ocorrência dos cinco estágios da Curva de Fatalidade (modelo de Kübler-Ross).....	21
Figura 2 - Modelo conceitual hipotético.....	36
Figura 3 - Ilustração do modelo geral estrutural – Inner Model.....	57
Figura 4 - Ilustração do modelo estrutural para as microempresas e firmas de pequeno porte.....	63
Figura 5 - Ilustração do modelo estrutural para as firmas de médio e grande porte.....	64
Figura 6 - Ilustração do modelo estrutural para as firmas cujo seguimento de atuação eram serviços.....	65

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Sexo dos respondentes.....	50
Gráfico 2 - Tamanho das firmas.....	51
Gráfico 3 - Segmento de atuação.....	51

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Quadro de referências.....	17
Quadro 2 - Hipóteses da pesquisa.....	35
Quadro 3 - Questionário estruturado.....	40
Quadro 4 - Resultado das hipóteses iniciais do modelo geral.....	59

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Modelo de mensuração.....	54
Tabela 2 - Validação do modelo de mensuração dos construtos.....	55
Tabela 3 - Cargas fatoriais cruzadas.....	56
Tabela 4 - Resultados do modelo estrutural.....	57
Tabela 5 - Comparação entre os sexos quanto aos indicadores.....	60
Tabela 6 - Comparação entre os segmentos de atuação das firmas quanto aos indicadores.....	61
Tabela 7 - Correlação entre as variáveis numéricas e ordinais com os indicadores.....	61
Tabela 8 - Modelos estruturais de acordo com o tamanho da firma.....	63
Tabela 9 - Modelos estruturais de acordo com o seguimento de atuação da firma.....	65

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AC	Alfa de Cronbach
AVE	Variância média extraída
CBSEM	Abordagem tradicional baseada na matriz de covariância
CC	Confiabilidade composta
ES	<i>Educators Survey</i>
FUMEC	Fundação Mineira de Educação e Cultura
GoF	Gang of Four
GQI	<i>Group Quality Index</i>
GS	<i>General Survey</i>
HSS	<i>Human Services Survey</i>
MBI	<i>Maslach Burnout Inventory</i>
OLS	<i>Ordinary Least Squares</i>
PLS	<i>Partial Least Square</i>
PsyCap	Capital Psicológico
REBUS	<i>Response Based Unit Segmentation</i>
SEM	<i>Structural Equations Modeling</i>

SUMÁRIO¹

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	Justificativa	15
1.2	Problema de pesquisa	16
1.3	Objetivos Geral e Específicos	16
2	REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1	Ambiente de trabalho	18
2.2	Curva de fatalidade (modelo de Kübler-Ross)	20
2.3	Complexidade da tarefa	22
2.4	Síndrome de Burnout	25
2.5	Capital psicológico (PsyCap)	27
2.6	Desempenho do indivíduo	29
2.7	Hipóteses de pesquisa	32
2.8	Modelo hipotético teórico geral	35
3	MÉTODOS ADOTADOS	37
3.1	Caracterização da pesquisa	37
3.2	População e dimensionamento da amostra	38
3.3	Sujeitos da pesquisa	38
3.4	Projeto de campo	39
3.5	Instrumento de pesquisa	39
3.6	Coleta de dados	41
3.7	Análise dos dados	41
3.7.1	<i>Modelagem de equações estruturais (MEE)</i>	42
3.7.2	Análise multigrupo	45
3.7.3	REBUS-PLS	45

¹ Este trabalho foi revisado de acordo com as novas regras ortográficas aprovadas pelo Acordo Ortográfico assinado entre os países que integram a Comunidade de Países de Língua Portuguesa (CPLP), em vigor no Brasil desde 2009. E foi formatado de acordo com a ABNT NBR 14724 de 17.04.2016.

4	DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	48
4.1	Descrição da base de dados	48
4.1.1	<i>Normalidade e linearidade</i>	49
4.2	Análise dos dados	50
4.2.1	<i>Dados demográficos da pesquisa</i>	50
4.2.2	<i>Estimação dos resultados</i>	52
4.3	Modelo caminho estrutural	56
4.3.1	<i>Duração da curva de fatalidade</i>	58
4.3.2	<i>Síndrome de burnout</i>	58
4.3.3	<i>Desempenho do indivíduo</i>	58
4.4	Modelo estrutural	59
4.5	Comparações das variáveis caracterizadoras quanto aos indicadores	59
4.6	Análise de multigrupo	62
5	CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
	REFERÊNCIAS	69
	APÊNDICE A – Questionário da pesquisa	77

1 INTRODUÇÃO

No mundo corporativo a intensa competição, a constante necessidade de diferenciação, o aumento da velocidade nas ações e a busca incessante pelo pioneirismo, são elementos que permeiam a mente dos indivíduos (SILVA; DACORSO; MONTENEGRO; 2016; ZICA; GONÇALVES; MARTINS, 2016). Paradoxalmente, são também alguns dos fatores que despertam aflição e desejo, culminando em uma necessidade de busca contínua por decisões rápidas com elevada assertividade, muitas vezes até ilusória.

A internacionalização inseriu as organizações em ambientes hostis, competitivos, com lucratividade reduzida, mais exigência dos consumidores e constantes transformações, cumulados com os voláteis cenários da política e economia, que acabam por refletir-se na saúde emocional dos indivíduos nas organizações (CRACO *et al.*, 2016).

Segundo Nascimento *et al.* (2016), o modelo econômico atualmente baseado na competitividade está causando significativas mudanças nas estruturas das organizações e nos processos decisórios, por visar à tomada de decisão eficiente e eficaz.

Patel, Kaufman e Arocha (2002) afirmam em seu trabalho que a tomada de decisão é o centro de toda a atividade intelectual humana e que não seria excessivo sugerir que a tomada de decisão seja quase o sinônimo de pensar, dada a natureza cognitiva da atividade a ser realizada pelo indivíduo.

Numa convergência de conceitos, esta dissertação trata da influência de fatores ambientais como o ambiente de trabalho onde o indivíduo está inserido, e a complexidade das tarefas que esse indivíduo realiza como fatores propensos à geração de tensão. E por serem exercidos habitualmente sobre o indivíduo, o fazem experienciar diária e rotineiramente sensações e ciclos emocionais que podem ser traduzidos pelo tempo de permanência nos estágios da curva de fatalidade, baseada no modelo de Kübler-Ross. Aliado a esses construtos, de maneira positiva, avaliou-se a influência do capital psicológico (PsyCap) como construto moderador desses efeitos, tornando o indivíduo mais resiliente perante as adversidades frequentes que podem advir de seu trabalho, impactando de maneira positiva sua capacidade de tomada de decisão e desempenho.

Após as ocorrências repetidas dessas experiências em diversos níveis, é possível que o indivíduo seja levado à exaustão mental e emocional, somado ao sentimento de frustração, tensão e despersonalização (CARLOTTO; CÂMARA, 2007), que frequentemente culmina em um quadro da síndrome de burnout.

Assim, por estar envolvido nesse ciclo vicioso, é possível que o indivíduo acabe por tomar decisões equivocadas e de baixa qualidade, prejudicando o seu desempenho profissional (FERREIRA *et al.*, 2016).

Foi realizada neste trabalho uma pesquisa com abordagem quantitativa, com finalidade descritiva, usando um questionário estruturado com indivíduos empregados de diversos setores, firmas e idades.

1.1 Justificativa

O arcabouço teórico acerca dos processos de tomada de decisão demonstra que, mesmo sendo este um tema estudado de maneira tão intensa há muitos anos, seu reflexo, qual seja, o estado do indivíduo e os fatores que levaram a essa tomada de decisão, juntamente com a repercussão no desempenho do indivíduo, no impacto dessas decisões na estratégia e desempenho da firma, continuam sendo um desafio importante e sem fórmula definida. Em seu trabalho, Patel, Kaufman e Arrocha (2002) avaliam que a decisão envolve a escolha de um direcionamento de ação, entre um conjunto de opções, com a intenção de alcançar um objetivo.

Nesse sentido, o presente estudo busca evidenciar as correlações entre os construtos: complexidade da tarefa, curva de fatalidade (modelo de Kübler-Ross), ambiente de trabalho e capital psicológico (PsyCap), para análise do cotidiano do indivíduo; suas relações com a síndrome de burnout e o seu desempenho.

Considerando-se que as firmas são geridas por indivíduos, sendo esses influenciados por diversos fatores, o impacto desses fatores sobre suas decisões, que são responsáveis pelo direcionamento da firma e, por consequência, sua longevidade, torna o tema oportuno e de interesse de toda a sociedade.

Cabe ressaltar que o ganho com o reconhecimento dos efeitos desses construtos nos indivíduos pode culminar numa melhoria não só no seu estado mental, mas nos resultados dos seus trabalhos e das firmas nas quais estão inseridos. Isso porque a síndrome de burnout tem sido considerada um problema social relevante e base de estudos em diversos países (CARLOTTO; CÂMARA, 2006).

Para a comunidade acadêmica, o estudo poderá contribuir ao oferecer meios para auxiliar a identificação da inter-relação entre esses construtos e, por consequência, melhoria na gestão e criação de ferramentas para a redução dos impactos negativos no desempenho do indivíduo.

1.2 Problema de pesquisa

O presente estudo analisa a relação dos fatores ambiente de trabalho, curva de fatalidade (modelo de Kübler-Ross), complexidade da tarefa a que o indivíduo está exposto e seus impactos no desenvolvimento da síndrome de burnout e, por consequência, no desempenho do indivíduo. Isso posto, o presente trabalho pretende responder à seguinte pergunta:

Os fatores ambiente de trabalho, duração da curva de fatalidade, complexidade da tarefa e o moderador capital psicológico (PsyCap) influenciam no desenvolvimento da síndrome de burnout e afetam o desempenho do indivíduo?

1.3 Objetivos Geral e Específicos

Objetivo geral

Analisar a relação entre o ambiente de trabalho, a duração da curva de fatalidade, a complexidade da tarefa e o capital psicológico, no desenvolvimento da síndrome de burnout e seu efeito no desempenho do indivíduo.

Objetivos específicos

- a) Verificar a relação entre o ambiente de trabalho, a complexidade da tarefa e a duração da curva de fatalidade.
- b) Verificar a influência dos fatores do ambiente de trabalho, da complexidade da tarefa e da duração da curva de fatalidade sobre o desenvolvimento da síndrome de Burnout.
- c) Identificar o efeito do desenvolvimento da síndrome de Burnout e o papel moderador do capital psicológico sobre o desempenho do indivíduo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção apresenta o referencial teórico do presente trabalho, elaborado a partir da construção dos conceitos e busca dos construtos necessários para o embasamento teórico desta pesquisa e a obtenção das respostas necessárias aos objetivos e hipóteses ora fomentadas.

Foi elaborada uma revisão da literatura sobre os temas que influenciam no desempenho do indivíduo. Foram considerados neste trabalho como essenciais para o adequado desenvolvimento teórico os construtos ambiente de trabalho, complexidade da tarefa, capital psicológico (PsyCap) e curva de fatalidade (modelo de Kübler-Ross), síndrome de burnout, como também o desempenho do indivíduo

Esses construtos são aqui estudados pelo prisma do indivíduo empregado no exercício de suas funções.

Quadro 1 - Quadro de Referências - continua

Construto	Base teórica	Base teórica de inter-relação entre os construtos
Ambiente de trabalho	Amabile e Gryskiewicz (1989), Nakata (2008), Pelissoli e De Bona (2017), Djurdjevic <i>et al.</i> (2017), Alencar (1998).	Oliveira, Kilimnik e Silva (2005), Cooper (2007), Guedes e Gaspar (2016) e Munhon <i>et al.</i> (2017), Paiva e Couto (2007), Paiva, Gomes e Helal (2015) e Araújo <i>et al.</i> (2017).
Curva de fatalidade (Modelo de Kübler-Ross)	Kübler-Ross (1969), Afonso e Minayo (2013), Alves e Dulci (2014).	Leite (2015), Blau (2008), Kübler-Ross (1969), Bridges (1991 apud Blau, 2008)
Complexidade da tarefa	Gill e Hicks (2006), Benbasat e Todd (1996), Wood (1986), Speier e Morris (2003), Campbell (1988).	Bedny, Karwowski e Bedny (2012), Bulgacov e Bulgacov (2007).
Síndrome de burnout	Maslach e Jackson (1981), Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), Carlotto e Câmara (2007), Schuster <i>et al.</i> (2015), Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), Carlotto e Palazzo (2006), Malasch, Jackson e Leiter (1996).	Koga <i>et al.</i> (2015), Silva <i>et al.</i> (2016), Carvalho <i>et al.</i> (2006), Ezaías <i>et al.</i> (2010), Nascimento <i>et al.</i> (2013), Benevides-Pereira (2003), Davey <i>et al.</i> (2016).
Capital psicológico (PsyCap)	Souza, Siqueira e Martins (2015), Luthans <i>et al.</i> (2006), Lima e Nasfi (2017), Luthans, Youssef e Avolio (2007), Hicks e Knies (2015), Avolio <i>et al.</i> (2007).	Luthans, Youssef e Avolio (2007), Barreira e Nakamura (2006), Monteiro, Tavares e Pereira (2008), Avey, Patena e West (2006), Chequini (2007).

Quadro 1 - Quadro de Referências - conclui

Construto	Base teórica	Base teórica de inter-relação entre os construtos
Desempenho do indivíduo	Bendassolli (2012), Eboli, Cavazotte e Lucena (2012), Bendassolli e Malvezzi (2013), Murphy e Jackson (1999), Coelho Júnior e Borges-Andrade (2011), Brandão e Jordão (2012), Coelho Júnior (2009), Pradhan e Pradhan (2015), Bruque, Moyano e Piccolo (2016), Rouziès, Onyemah e Iacobucci (2017), Beer <i>et al.</i> (2004), Maltarich (2017), Odellius e Dos Santos (2008), Mccloy, Campbell, e Cudeck (1994) .	Silva <i>et al.</i> (2016) e Carvalho <i>et al.</i> (2006), Coelho Júnior e Borges-Andrade (2011)

Fonte: elaborado pelo autor.

2.1 Ambiente de trabalho

Ambiente, termo originário do latim *ambiens*, *ambienteis*, significa envolver, cercar, rodear algo, lugar, espaço ou conjunto de condições morais ou materiais. Quando acrescido do termo trabalho, cria o construto ambiente de trabalho, que significa o conjunto de circunstâncias culturais, morais e sociais em que o indivíduo está presente (FERREIRA, 1986, p.101; 1695).

Amabile e Gryskiewicz (1989) definem ambiente de trabalho como um conjunto de fatores que cercam o indivíduo, tais como: normas, práticas, características físicas, pessoas, entre outros, que se correlacionam no dia a dia do trabalho. Nesse sentido, o construto ambiente de trabalho tem relação direta com a execução e qualidade do trabalho desenvolvido, bem como com as reações e impactos do labor na vida do indivíduo.

O ambiente de trabalho não é composto apenas pelo espaço físico onde é desenvolvida a atividade laboral. Ele se constitui em diversos outros aspectos. Segundo Nakata (2008), o ambiente de trabalho é o espaço psicossocial no qual as pessoas estão inseridas no dia a dia profissional. É a atmosfera que envolve o local de trabalho, que pode ser influenciada por inúmeros fatores, tangíveis e intangíveis. Pelissoli e De Bona (2017) citam em seu trabalho a importância da interação entre os indivíduos no ambiente de trabalho, sendo presente no ambiente de trabalho uma série de tarefas e comportamentos esperados, como a cooperação, respeito e comunicação entre os indivíduos. Essa interação, quando obtém resultado positivo, ou seja, quando traz ao indivíduo bons sentimentos, pode ocasionar aumento de

produtividade. Contudo, caso haja insucesso nessas tarefas ou comportamentos, isso acarreta dificuldade no ambiente de trabalho. A influência dos valores presentes em uma sociedade no comportamento do indivíduo no ambiente de trabalho é dada pela ênfase no coletivo, na lealdade e no espírito de equipe (ALENCAR, 1998). Essas influências aplicadas a cada realidade podem gerar diversos tipos de ambientes de trabalho e estes, por consequência, podem desencadear nos indivíduos reações e emoções que são capazes de ampliar fatores positivos ou negativos. Alguns desses fatores passam a facilitar ou prejudicar seus julgamentos, ações e desempenho, por interferirem em sua percepção e emoções.

De acordo com Djurdjevic *et al.* (2017):

Definimos o *status* do ambiente de trabalho como uma posição relativa de um funcionário em uma organização, caracterizada pelo respeito, proeminência e prestígio que ele ou ela possui aos olhos de outros membros organizacionais (DJURDJEVIC *et al.*, 2017, p. 1125, tradução nossa).

Para Alencar (1998), as características predominantes no ambiente de trabalho são captadas e filtradas pelos indivíduos. As informações a respeito do ambiente psicológico ao seu redor, as reações do grupo às suas ideias e à sua pessoa e mesmo a capacidade ou não de confiar em seus colegas de trabalho dificultam o interesse do indivíduo em expressar ideias novas e fazer uso de suas potencialidades em prol da organização.

Na presente dissertação o construto ambiente de trabalho será estudado como um fator capaz de levar o indivíduo a intensificar o tempo de permanência nas etapas da curva de fatalidade, acarretando o aumento, em uma perspectiva temporal, das chances de manifestação da síndrome de burnout nesse indivíduo. Essas premissas são reforçadas por estudos sobre a influência do ambiente de trabalho sobre o indivíduo e o surgimento de doenças físicas e mentais, como já constatado nos trabalhos de Oliveira, Kilimnik e Silva (2005), Cooper (2007), Guedes e Gaspar (2016) e Munhon *et al.* (2017). Essas doenças influenciam negativamente, seja direta ou indiretamente, no desempenho do indivíduo, como afirmam Paiva e Couto (2007), Paiva, Gomes e Helal (2015) e Araújo *et al.* (2017).

Portanto para o construto ambiente de trabalho propõem-se as seguintes hipóteses a serem estudadas:

H1: Quanto mais desfavorável for o *ambiente de trabalho*, maior será a tendência à ocorrência da *síndrome de burnout*.

H2: Quanto mais desfavorável for o ambiente de trabalho, maior o tempo despendido pelo indivíduo na curva de fatalidade.

2.2 Curva de fatalidade (modelo de Kübler-Ross)

Em sua obra, Kübler-Ross propõe a teoria que é chamada de “os cinco estágios do luto” (ou da morte ou da tragédia ou fatalidade). Sua teoria sugere cinco estágios pelos quais os indivíduos passam ao lidar com a perda, o luto ou a fatalidade. Essas fases não são obrigatórias e a sua duração varia de acordo com cada indivíduo, suas experiências e comportamento (ALVES; DULCI, 2014).

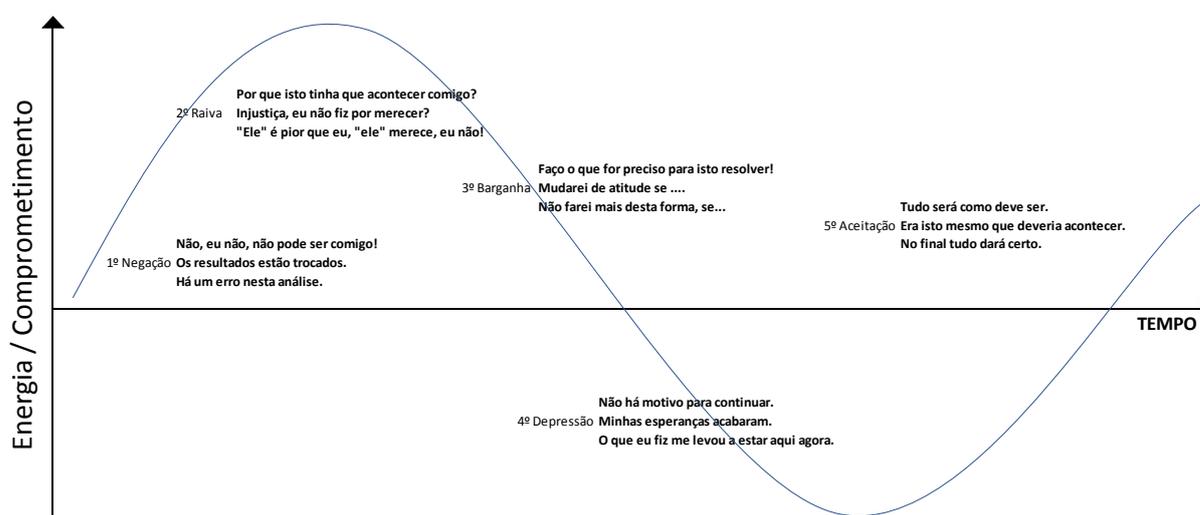
Os cinco estágios da teoria de Kübler-Ross (1969), são:

- a) Negação e isolamento: a reação de negação é vista como natural e não dura (normalmente) muito tempo, funciona como um para-choque, em que a negação será um estado temporário de choque, o qual irá se recuperar gradualmente;
- b) raiva: surgem nesse estágio sentimentos de raiva, revolta, inveja e ressentimentos, sentimentos estes advindos agora da impossibilidade de negar os fatos. Estágio de difícil trato, pois todas as pessoas que estão ao redor do indivíduo são afetadas;
- c) barganha: estágio menos conhecido, mas útil ao indivíduo, usualmente com duração curta. Nesse estágio, após o indivíduo ficar com raiva e tentar achar culpados, reconhece que não há como enfrentar a situação dessa forma e tenta obter o que quer por meio de uma troca, um adiamento sobre o que há por vir;
- d) depressão: por não haver mais a possibilidade de negação, força o indivíduo a encarar as consequências e medidas necessárias à tentativa de controle do fato e à aceitação de perdas, seja de recursos ou metas. Sua revolta ou raiva cederá espaço para um sentimento de grande perda. Esse estágio tem tempo de duração variável, muitas vezes longo. Seu entendimento e aceitação são necessários para se atingir o próximo estágio;

- e) aceitação: ocorre da aceitação do seu estado pelo indivíduo. Nesse estágio o indivíduo já aceita o seu destino, causador de sua situação atual. Já terá externado todos os seus sentimentos sobre a situação e seus desdobramentos (KÜBLER-ROSS; 1969).

Kübler-Ross (1969) não delimita uma ordem nesses estágios, que podem acontecer com duração distinta, sendo ainda possível que haja vivência concomitante de mais de uma das fases ou mesmo a ausência de alguma delas.

Figura 1 – Exemplo de ocorrência dos cinco estágios da **Curva de Fatalidade** (baseado no modelo de Kübler-Ross)



Fonte: adaptado pelo autor.

Leite (2015) e Blau (2008) utilizam em seus trabalhos a teoria de Kübler-Ross com o intuito de estabelecer um paralelo entre os ciclos sobre o prisma diverso das tragédias como a morte, mas de forma mais atenuada a adversidades enfrentadas pelos indivíduos em suas situações profissionais.

Da mesma maneira, usa-se a base do conhecimento proporcionado pelo modelo de Kübler-Ross, embasado pela sua essência teórica, para a aplicação na ocorrência em mais intensidade nos processos decisórios dos indivíduos (curva de fatalidade). Assim, neste trabalho será avaliado o tempo despendido pelo indivíduo quando exposto à vivência dos ciclos desse modelo, ocasionado pela necessidade de decisões e atitudes diárias para o cumprimento de suas tarefas.

No processo de definição desse modelo, Kübler-Ross (1969) ressalta que não há definição exata da duração e da presença de todas as etapas do ciclo em todos os indivíduos, mas que após passar pelo último estado (aceitação) o indivíduo está mais consciente de sua condição e inicia sua preparação para enfrentamento da situação, assim como prepara os demais envolvidos.

Dessa forma seguindo a taxonomia do modelo de Kübler-Ross, esta pesquisa busca avaliar o tempo despendido pelo indivíduo para superar as etapas descritas no modelo, avaliando a questão temporal e seus impactos na ocorrência da síndrome de burnout. Isso porque, mesmo não havendo uma mensuração exata de tempo despendido em cada uma das etapas do modelo, é evidenciado que quanto maior essa duração, maior o tempo necessário para superação e obtenção de reação para o enfrentamento do problema e, por consequência, a tomada de atitudes necessárias (KÜBLER-ROSS, 1969). Esse lapso temporal entre a eclosão do problema e a ação para a sua resolução pode ser prejudicial ao indivíduo, refletindo na qualidade de suas decisões e, assim, prejudicando o seu desempenho.

A aplicação desse modelo na vida do indivíduo ocorre com menor intensidade e maior velocidade, quando comparado com a aplicação do modelo usada por Kübler-Ross, contudo, para as fatalidades cotidianas enfrentadas pelo indivíduo no exercício de seu trabalho, gera neste indivíduo, em alguns momentos, várias sensações e sentimentos que devem ser enfrentados e superados para o bom andamento de seu trabalho (BRIDGES, 1991 *apud* BLAU, 2008; KÜBLER-ROSS, 1969).

Portanto, para o construto curva de fatalidade, baseado no modelo de Kübler-Ross, este estudo propõe a seguinte hipótese a ser estudada:

H3: Quanto maior o tempo despendido pelo indivíduo na curva de fatalidade, maior será a tendência à ocorrência da síndrome de burnout.

2.3 Complexidade da tarefa

Complexidade da tarefa é um construto utilizado para demonstrar a relação entre as características das tarefas executadas e as atividades cognitivas demandadas para tanto (GILL; HICKS, 2006).

Benbasat e Todd (1996) definem complexidade da tarefa como um determinante do processamento de informação e a carga cognitiva que será necessária a fim de executar uma tarefa. Para Wood (1986) é um importante determinante de conhecimentos gerais e específicos necessários à execução de uma tarefa. Speier e Morris (2003) a entendem como uma variável que afeta o método apropriado para exibir informações com o intuito de alcançar a efetiva tomada de decisão.

Extenso estudo bibliográfico sobre o tema foi realizado por Gill e Hicks (2006), no qual registraram as definições de Wood (1986) e Campbell (1988), como as definições mais citadas sobre o tema. A definição de Wood (1986) é baseada na premissa de que a complexidade da tarefa só será válida se a complexidade for uma função da própria tarefa, chamada de complexidade da tarefa objetiva. Deriva a complexidade da tarefa de três principais pontos: a) número de diferentes componentes associados à tarefa (complexidade do componente); b) nível de integração entre os componentes (complexidade de coordenação); c) grau em que a relação entre as sugestões de entrada e saída relacionadas a tarefas se altera ao longo do tempo (complexidade dinâmica).

Campbell (1988) também favorece a definição com base em características objetivas, propondo as seguintes características: a) múltiplos caminhos; b) múltiplos estágios finais; c) interdependência conflitante; d) incertezas ou vínculos probabilísticos. Conforme Gill e Hicks (2006), a complexidade objetiva, com essas duas definições, explicita a complexidade da tarefa como uma função cujo valor depende estritamente das características da tarefa a ser executada.

A complexidade da tarefa deve ser considerada uma característica multidimensional, integrante da própria tarefa (BEDNY; KARWOWSKI; BEDNY, 2012). E quanto mais complexa a tarefa, maior será a demanda cognitiva para a execução desta. Os componentes da complexidade da tarefa impõem sobre os usuários mais demanda de esforços mentais.

Bulgacov e Bulgacov (2007) argumentam que elementos comuns na complexidade da tarefa são o sentido e o significado dos conceitos envolvidos nos fenômenos organizacionais para os indivíduos e participantes. O “sentido” é entendido como algo que é construído por meio social no nível pessoal e o “significado” a qualidade que se reveste de importância no nível social. Assim, verifica-se em suas

características que esse construto é integralmente ligado ao aspecto social e ambiental do indivíduo no cumprimento de suas tarefas.

Por esses aspectos pode-se citar a seguinte definição de complexidade da tarefa:

A complexidade é uma característica integradora do esforço cognitivo durante o desempenho da tarefa. O conceito de dificuldade da tarefa caminha de mãos dadas com o conceito de complexidade da tarefa. Embora, na maioria dos casos, a complexidade e a dificuldade sejam consideradas sinônimas, elas devem ser diferenciadas. A complexidade é uma característica objetiva da tarefa e a dificuldade é a avaliação subjetiva do executante e a interpretação da complexidade da tarefa. Dependendo das habilidades e dos atributos individuais do sujeito que determina a dificuldade, a mesma tarefa complexa será avaliada de forma diferente entre os sujeitos. A complexidade não tem um componente subjetivo. Portanto, o executante não pode experimentar a complexidade por si só, mas sim percebe isso como uma dificuldade subjetiva. Quando a complexidade de uma tarefa é maior, a probabilidade de o desempenho exigir mais esforço cognitivo e mobilização motivacional aumenta (BEDNY; KARWOWSKI; BEDNY, 2012, p. 240, tradução do autor do trabalho).

Assuntos estratégicos da firma, por sua imprescindibilidade e diversas variáveis, acabam por construir um complexo mosaico para a análise do indivíduo, uma vez que tanto as ações como as consequências das decisões tomadas afetam direta e indiretamente os indivíduos. Bedny, Karwowski e Bedny (2012) associaram a complexidade, a motivações emocionais e componentes comportamentais. À medida que a complexidade da tarefa aumenta, a tensão emocional e as forças emocionais também são incrementadas. Os componentes da complexidade motivados emocionalmente refletem os aspectos energéticos da atividade. Isso demonstra que a complexidade é um fenômeno multidimensional.

Bulgacov e Bulgacov (2007) constataram que as dificuldades e complexidade do trabalho do indivíduo não se limitam às funções gerenciais tradicionais, sendo suas atividades também integradoras, requerendo condições organizacionais favoráveis e múltiplas habilidades.

Neste trabalho o construto complexidade da tarefa é compreendido como um antecedente significativo que pode influir o indivíduo na sua *performance* laboral. Em seu trabalho, quanto maior a complexidade da tarefa, mais será exigido do indivíduo, necessitando de muitos esforços e, logo, mais desgaste. Dessa forma esse ciclo

acarreta algumas implicações, como aumento do tempo na curva de fatalidade e na predisposição para a ocorrência da síndrome de burnout.

Portanto, para o construto complexidade da tarefa, sugerem-se aqui as seguintes hipóteses a serem estudadas:

H4: quanto maior a *complexidade da tarefa*, maior o tempo despendido pelo indivíduo na curva de fatalidade.

H5: quanto maior a *complexidade da tarefa*, maior a tendência à ocorrência da *síndrome de burnout*.

2.4 Síndrome de Burnout

A síndrome de burnout, ou síndrome do esgotamento profissional, como também é conhecida, é definida como uma resposta emocional à prolongada exposição a estressores no ambiente de trabalho. Maslach e Jackson (1981) definem burnout como um fenômeno psicossocial em resposta a estressores habituais existentes no ambiente de trabalho, com consequências negativas para o indivíduo na esfera pessoal, profissional, social e familiar.

As dimensões dessas respostas são uma exaustão esmagadora, com sentimentos de cinismo e desapego ao trabalho, gerando no indivíduo a sensação de incompetência e falta de realização no trabalho (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

A síndrome de burnout também é comumente conhecida como resultado de uma resposta crônica de estresse ocupacional intenso (CARLOTTO; CÂMARA, 2007). Schuster *et al.* (2015) declararam que a síndrome de burnout é caracterizada por uma atitude negativa, insensível e cínica do indivíduo com o seu trabalho. Os autores salientam que essas atitudes ocorrem devido ao esgotamento emocional do indivíduo, já que a exaustão emocional é um dos pilares da síndrome e fator preponderante no que se refere ao seu esgotamento.

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) entendem a síndrome de burnout como um conceito multidimensional. As dimensões envolvidas seriam três: exaustão emocional, cinismo (despersonalização) e ineficácia (perda da realização profissional). Essas dimensões são independentes, mas relacionadas:

- a) A exaustão emocional representa o marco do estresse individual causado pelo burnout. É caracterizada pela perda de energia, esgotamento de recursos físicos e psíquicos e excessos de sentimentos, causando o esgotamento emocional do indivíduo, resultando em falta de energia;
- b) o cinismo (despersonalização) está ligado ao contexto interpessoal da síndrome. É uma resposta em que o indivíduo trata os envolvidos no trabalho, sejam clientes, colegas de trabalho ou até mesmo a organização como um objeto. Representa uma resposta negativa gerando insensibilidade emocional no indivíduo, distanciamento interpessoal e redução do envolvimento emocional;
- c) a ineficácia (perda da realização profissional), representa a dimensão de autoavaliação do burnout, gerando no indivíduo sentimentos de incompetência, levando-o a uma autoavaliação rigorosa e negativa. Essa avaliação gera no indivíduo os sentimentos de insatisfação e de incompetência profissional, levando à infelicidade com o trabalho e reduzindo, inclusive, sua capacidade de interação e levando a baixa produtividade no trabalho (CARLOTTO; PALAZZO, 2006; MASLACH; JACKSON, 1981; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

A evolução dos estudos sobre a síndrome de burnout revelou diversos instrumentos para a mensuração da síndrome. O instrumento de maior relevância e representatividade é o *Maslach Burnout Inventory* (MBI) (SCHUSTER *et al.*, 2015).

A escala *Maslach Burnout Inventory* (MBI) apresenta variações de acordo com o público a ser analisado, sendo essas variações:

- a) MBI – *Human Services Survey* (MBI-HSS), direcionada para profissionais nos serviços de suporte a profissionais como: médicos, enfermeiros, bombeiros, policiais. Profissionais envolvidos com outras pessoas, em que seus clientes, frequentemente com problemas críticos e com soluções não óbvias nem simples, geram no profissional uma carga de sentimentos como: raiva, medo, desespero e/ou frustração;
- b) MBI – *Educators Survey* (MBI-ES), uma variável da escala original, é dedicada aos professores, devido a uma série de fatores de pressão sobre esses profissionais, como a necessidade de lidar e corrigir problemas sociais

(exemplo drogas, álcool), atender às necessidades individuais dos alunos no processo de aprendizagem e criar habilidades técnicas, além da necessidade do desenvolvimento moral e ético dos alunos;

- c) MBI – *General Survey* (MBI-GS). Pesquisas indicaram que havia diferenças entre a aplicação do MBI em funções diversas daquelas cujo profissional tem contato direto com outras pessoas. Assim, com o objetivo de adaptar a escala para profissões em que não há o contato pessoal e direto com os destinatários dos serviços, foi desenvolvida a escala MBI-GS (MASLACH; JACKSON; LEITER, 1996).

No presente trabalho será estudado o construto síndrome de burnout, para o embasamento teórico da relação de propensão de ocorrência da síndrome de burnout no indivíduo devido às características de seu ambiente de trabalho e complexidade das tarefas a serem exercidas, como descrito por Koga *et al.*, (2015) e SCHUSTER *et al.*, (2015). Assim, como efeito atenuante, a ocorrência da síndrome, a sua capacidade de enfrentar as adversidades do seu trabalho, ou seja, quanto maior seu capital psicológico, menor será a possibilidade de ocorrência da síndrome de burnout (CARVALHO *et al.* 2006; SILVA *et al.*, 2016).

Dessa forma, esse construto será utilizado para embasar a correlação da redução do desempenho do indivíduo, pois alguns autores, como Ezaias *et al.* (2010), Nascimento *et al.* (2013), Benevides-Pereira (2003) e Davey *et al.* (2016), reconhecem que o resultado da ocorrência da síndrome de burnout nos indivíduos geram consequências danosas tanto para os indivíduos.

Logo, para o construto síndrome de burnout esta pesquisa propõe a seguinte hipótese a ser estudada:

H6: quanto maior ocorrência da *síndrome de burnout* nos indivíduos, maior será a tendência à redução do *desempenho desse indivíduo*.

2.5 Capital psicológico (PsyCap)

O construto capital psicológico positivo ou capital psicológico (PsyCap) termo, que vem nos últimos anos ganhando espaço na literatura, é um conceito que deriva da Psicologia Positiva, surgindo como resposta aos estudos realizados anteriormente

que visavam aos aspectos negativos fomentados nos indivíduos por más condições no trabalho e outros fatores que contribuem para o comprometimento emocional e físico do indivíduo (SOUZA; SIQUEIRA; MARTINS, 2015). Os estudos realizados sobre o capital psicológico (PsyCap) evidenciam o impacto da sua atuação nos indivíduos (TEIXEIRA; SOARES; LOPES, 2015).

Luthans *et al.* (2006) citam o capital psicológico (PsyCap) como algo além do capital humano (o que você conhece) ou do capital social (quem você conhece), sendo para esses autores o capital psicológico diretamente relacionado a “quem você é” e, mais importante, “quem você quer ser”.

Capital psicológico é distinguido de outros conceitos por Luthans *et al.* (2007), por ser este um estado e, dessa forma, é capaz de ser moldado e desenvolvido, gerando benefícios ao indivíduo.

O capital psicológico é capaz de gerar em um indivíduo uma situação de ganho psicológico, fazendo com que ele tenha alta capacidade de realizar esforços para o sucesso de tarefas desafiadoras (LIMA; NASFI, 2017). Essa definição pode ser embasada pelo estudo de Luthans, Youssef e Avolio (2007), que caracterizaram o capital psicológico como capacidades psicológicas positivas em que o indivíduo possui as seguintes características:

- a) Elevada confiança para aplicar os esforços necessários a fim de lograr êxito em tarefas complexas (*self-efficacy*, autoeficácia, tradução nossa);
- b) a capacidade de fazer atribuições positivas sobre acontecimentos no presente e no futuro (*optimism*, otimismo, tradução nossa);
- c) perseverança em relação aos objetivos ora definidos (*hope*, esperança, tradução nossa);
- d) e capacidade de recuperação diante das adversidades (*resilience*, resiliência, tradução nossa).

Hicks e Knies (2015) e Avolio *et al.* (2007) definem que o PsyCap, como um estado, tendo suas características (eficácia, otimismo, esperança e resiliência) passíveis de aperfeiçoamento. Há a possibilidade de o indivíduo buscar progressão nessas capacidades, fortalecendo suas características para a execução de seu trabalho.

Neste trabalho o construto capital psicológico (PsyCap) é estudado como características de amenizar elementos negativos ao indivíduo (ex. ambiente de trabalho depreciativo) e suas implicações (ex. elevação dos níveis de estresse).

Constitui um atenuante dos efeitos negativos da ocorrência da síndrome de burnout no desempenho do indivíduo. Essas afirmativas são embasadas principalmente nas características definidas por Luthans, Youssef e Avolio (2007), eficácia, otimismo, esperança e resiliência. Outros autores corroboram essas assertivas, como:

Barreira e Nakamura (2006), citam que indivíduos com mais confiança serão mais positivos em suas atividades e, conseqüentemente, mais competentes e eficazes nas suas atividades.

De acordo com Monteiro, Tavares e Pereira (2008), indivíduos otimistas, quando se veem diante de situações de dificuldades e contrárias, mantêm a visão para superar a situação e atingir seu objetivo de forma positiva.

Em seu trabalho, Avey, Patera e West (2006) referem que indivíduos com altos níveis de esperança detêm mais propensão a definir e seguir objetivos, sentindo-se instigados durante esse decurso.

Para Chequini (2007), resiliência é uma característica pessoal do indivíduo, com possibilidade de desenvolvimento e fator motivador para que se detenha a capacidade de enfrentar e ultrapassar situações adversas, adaptando-se de forma necessária, se recompondo e adquirindo conhecimento com essa experiência.

Sabendo desse domínio e direção do PsyCap, muitos líderes estão moldando as suas estratégias, alavancando seus atributos psicológicos, cognitivos e comportamentais para melhorar sua efetividade.

Portanto, para o construto capital psicológico (PsyCap) propõem-se aqui a seguinte hipótese a ser estudada:

H7: quanto maior o capital psicológico, menor será a relação direta dos efeitos do burnout sobre o desempenho do indivíduo.

2.6 Desempenho do indivíduo

O desempenho do indivíduo é um tema de grande impacto prático e acadêmico, sendo na prática uma das bases para geração de valor ao indivíduo no mundo das organizações. No campo acadêmico, ainda é tema escasso no que se refere à literatura e a pesquisas que abordam o construto (COELHO JUNIOR; BORGES-ANDRADE, 2011) e se faz importante, pois integra em uma mesma ação diversos pressupostos psicossociais. Brandão e Jordão (2012) enfatizam que o desempenho

individual está relacionado aos comportamentos que os indivíduos realizam em seus ambientes de trabalho, sendo possível observar que estes são importante para as organizações.

Bendassolli (2012) defende o desempenho como um conjunto de ações de natureza voluntária pelo indivíduo que as realiza, independentemente do seu automatismo. Essas ações são envolvidas por uma relação intrínseca entre a realidade e diversos aspectos psicológicos, individuais, interpessoais e situacionais. Para Coelho Júnior (2009), o desempenho está relacionado à entrega de um resultado em torno de algo já esperado e a competência prévia é importante para um desempenho positivo no trabalho.

O desempenho, no entendimento de Eboli, Cavazotte e Lucena (2012), é a capacidade que os indivíduos detêm de atuar em prol da firma à qual estão ligados, sendo visto por esses autores como um conceito multidisciplinar. Isso também está alinhado com os estudos de Murphy e Jackson (1999) e Bendassolli e Malvezzi (2013), os quais o definem como um conceito multidimensional, por se tratar, em sua essência, de um conjunto de ações, comportamentos e interesses em prol de um propósito predeterminado e esperado do indivíduo na realização de suas atividades para a geração de valor, seja material ou imaterial para a firma.

Bendassolli (2012), adverte que para a definição do desempenho é necessário fazer a diferenciação de outros termos constantemente considerados similares no conjunto de conceitos de desempenho, são eles: os termos resultado e eficiência. Para o autor o resultado é o produto do desempenho, pois diz respeito à necessidade da aplicação do desempenho para a transformação a partir de sua ação no estado ou condição de pessoas ou coisas, gerando o resultado. Este é influenciado por fatores mais amplos que o desempenho, como fatores externos (fatores mercadológicos, fatores tecnológicos, etc.). O termo eficiência avalia o resultado do desempenho, na visão de Bendassolli (2012). E para que ocorra essa avaliação é necessária a seleção parâmetros para avaliação do resultado. Existe entre os conceitos desempenho e eficiência um elo significativo.

O desempenho individual também está relacionado ao desempenho da tarefa e ao desempenho contextual. Brandão e Jordão (2012), atribuem para o primeiro conceito uma relação com a tarefa técnica do indivíduo, influenciando no desempenho positivo ou negativo de um projeto. Essas tarefas estão diretamente ligadas aos deveres e obrigações diárias de um indivíduo no trabalho. Já no desempenho

contextual, segundo os autores, a relação é indireta à função do empregado, tratando-se de comportamentos voluntários extrafunção (PRADHAN; PRADHAN, 2015). Aspectos como clima organizacional e cultura atuam no desenvolvimento do desempenho contextual. As diferenças individuais mais valiosas são características relativamente estáveis, como capacidade cognitiva, enquanto as variáveis contextuais incluem fatores como liderança, estresse no trabalho e recompensas organizacionais (BRUQUE; MOYANO; PICCOLO, 2016).

Rouziès, Onyemah e Iacobucci (2017) relacionam o desempenho individual aos incentivos financeiros, ou seja, a compensação de incentivos reduz a colaboração entre os funcionários. Os planos de remuneração que promovem o desempenho individual têm mais perspectiva de serem aceitos pelos empregados em culturas em que o individualismo é alto, demonstrando também que ambientes individualistas são propensos à motivação dos empregados (BEER *et al.*, 2004). Para Maltarich (2017), a remuneração pela *performance* aumenta o desempenho individual do trabalhador.

O gestor exerce importante papel no desempenho individual no trabalho. A maneira como ele avalia, supervisiona e acompanha influencia diretamente os desempenhos individuais (BRANDÃO; JORDÃO, 2012), entretanto, a imparcialidade da gestão é fundamental para o equilíbrio entre o desempenho individual e coletivo nas organizações, levando em consideração que o ambiente de trabalho reflete no desempenho do indivíduo (ROUZIÈS; ONYEMAH; IACOBUCCI, 2017). Uma das ferramentas utilizadas pelas organizações para validação do desempenho individual do trabalhador, com o objetivo de ser imparcial na gestão, é a avaliação de desempenho, que consiste em desenvolver métricas, escalas as quais seja possível validar o desempenho de forma que o avaliador tenha domínio e competências técnicas para a sua realização (ODELIUS; DOS SANTOS, 2008).

Contudo, as avaliações individuais são ferramentas subjetivas que dependem de outras variáveis para sua validação. Os aspectos relacionados à tarefa são considerados mais simples de serem avaliados, pois podem ser, em sua grande maioria, observados ou medidos por ferramentas técnicas e tecnológicas. Entretanto, os fatores como liderança e motivação são difíceis de serem validados de forma precisa, pois dependem de fatores intrínsecos do próprio indivíduo (COELHO JÚNIOR, 2009; MCCLOY; CAMPBELL; CUDECK, 1994).

O desempenho individual é um construto relevante nos estudos organizacionais e possui relação direta com o conjunto de habilidades e conhecimento do indivíduo

para a realização de determinada tarefa, com a influência da gestão na maneira como ele é orientado e avaliado e que a atividade tenha relação direta com os objetivos da empresa (BRANDÃO; JORDÃO, 2012; COELHO JÚNIOR, 2009). Nascimento e Beuren (2014) ratificam que o desempenho individual tem influência direta no resultado da firma e, portanto, o desempenho individual é impactado pelos aspectos tanto do ambiente de trabalho quanto da complexidade da tarefa executada pelo indivíduo. Isso torna o desempenho do trabalho influenciado por questões emocionais, ambientais, natureza da tarefa executada e outros fatores que podem ser temporários, não sendo, então, o desempenho do indivíduo estável ao longo do tempo (SONNENTAG; FRESE, 2002).

Coelho Júnior (2009) acredita que o desempenho individual está associado à produtividade do indivíduo e da firma. Os processos comportamentais do indivíduo impactam em suas ações e, por consequência, nas suas atividades e em seu papel dentro da firma, interferindo diretamente em seu desempenho. Os estudos de Silva *et al.* (2016) e Carvalho *et al.* (2006) embasam a afirmativa de que o capital psicológico do indivíduo possibilita maior geração de desempenho do indivíduo, por reduzir a influência de seus aspectos emocionais negativos em seu desempenho. Assim, esse construto, evidencia a relação entre os aspectos da condição ambiental, psicológica do indivíduo e o reflexo em seu desempenho. Essa afirmativa é corroborada pelo estudo de Brandão e Jordão (2012) e Coelho Júnior e Borges-Andrade (2011).

2.7 Hipóteses de pesquisa

Diante do exposto, ao longo desta seção, alguns questionamentos serão os pilares da presente pesquisa, buscando norteá-la por meio da literatura já existente e alcançar novas conclusões às questões propostas.

Repisa-se que o reconhecimento dos efeitos dos construtos da presente investigação científica nos indivíduos pode culminar numa melhoria não só do estado mental destes, mas no seu desempenho em relação às suas tarefas a serem desenvolvidas, já que a prolongada duração da curva de fatalidade ou a ocorrência da síndrome de burnout mostram-se como problemas que podem afetar diretamente a capacidade e seu desempenho.

Pode-se, portanto, verificar **se quanto mais desfavorável for o ambiente de trabalho, maior será a tendência à ocorrência da síndrome de burnout**, ou seja,

o espaço psicossocial no qual pessoas estão inseridas no dia a dia profissional (NAKATA, 2008) afeta diretamente o estado emocional daqueles que ali estão inseridos. Isso permite averiguar também se **o ambiente de trabalho desfavorável resulta em mais tempo despendido pelo indivíduo na curva de fatalidade.**

Tendo em vista a prolongada exposição a estressores oriundos da permanência do indivíduo por tempo mais prolongado na curva de fatalidade, indaga-se se **quanto maior o tempo despendido pelo indivíduo nesta curva maior será a tendência para a ocorrência da síndrome de burnout.**

Ademais, analisando a curva de fatalidade, por onde indivíduos transitam ao lidar com problemas, perdas e desafios, com fases cuja duração varia de acordo com cada indivíduo (ALVES; DULCI, 2014), poder-se-á constatar se **quanto maior a complexidade da tarefa maior será o tempo despendido pelo indivíduo na curva de fatalidade.**

Considerando que a complexidade da tarefa é uma variável que afeta o método apropriado para exibir informações para alcançar a tomada de decisão efetiva (SPEIER; MORRIS, 2003), buscar-se-á responder se **quanto maior a complexidade da tarefa maior a tendência para a ocorrência da síndrome de burnout.** Isso se explica porque tal síndrome é definida como uma resposta emocional à prolongada exposição a estressores no ambiente de trabalho, tendo como características uma exaustão esmagadora, com sentimentos de cinismo e desapego ao trabalho, gerando uma sensação de incompetência e falta de realização por parte do indivíduo (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Além disso, foi realizada a análise da questão inerente ao capital psicológico positivo (PsyCap), que pode afetar diretamente não só o resultado do presente estudo, mas as diretrizes para auxiliar os indivíduos a serem menos afetados pelos demais construtos postos, que podem, como fatores estressores, desencadear reações negativas no desempenho do indivíduo. Por outro lado, tem-se o PsyCap que, definido por Lima e Nasfi (2017), seria capaz de gerar em um indivíduo uma situação de ganho psicológico, fazendo com que este tenha alta capacidade de envidar esforços para o sucesso de tarefas desafiadoras e com isso melhorando o seu desempenho.

Assim, o PsyCap se contrapõe ou mitiga os efeitos da prolongada duração da curva de fatalidade ou mesmo poderia evitar que o indivíduo culminasse desenvolvendo a síndrome de burnout pela exposição prolongada e sucessiva a fatores estressantes e questões de alta complexidade diuturnamente.

Ora, se se entender o desempenho do indivíduo como o conjunto de habilidades e conhecimentos para a realização de determinada tarefa e considerar que o ambiente de trabalho e a complexidade da tarefa afetam a duração da curva de fatalidade, que reflete diretamente na incidência do burnout, tem-se como premissa **demonstrar a correlação entre a ocorrência do burnout no indivíduo e a redução do seu desempenho.**

A afirmativa quanto ao ganho psicológico expresso no PsyCap e seus efeitos, quando observada a Psicologia Positiva sobre os indivíduos, pode ser embasada pelo estudo de Luthans, Youssef e Avolio (2007). Esses autores caracterizaram o capital psicológico como capacidades psicológicas positivas cujo indivíduo possui características que o induzem a uma mentalidade mais positiva, reduzindo o estresse e levando-o a enxergar a complexidade das tarefas ou do próprio ambiente de trabalho de forma mais otimista e perseverante e dando-lhe mais capacidade de recuperação perante as adversidades. O que se busca analisar, portanto, é se **quanto maior o capital psicológico menor será a tendência para a ocorrência da *síndrome de burnout*.**

E mesmo considerando que o desempenho do indivíduo é influenciado por questões emocionais, ambientais, complexidade da tarefa executada, entre outros fatores que podem ser temporários, isso não torna o desempenho do indivíduo estável ao longo do tempo (SONNENTAG; FRESE, 2002).

Tomou-se por base a definição de Coelho Júnior (2009), para quem o conceito do desempenho individual está associado à produtividade do indivíduo e da firma, conceito que torna mais objetiva e factível a verificação da queda de desempenho decorrente de burnout, bem como a possibilidade de atenuação dos efeitos do burnout em indivíduos com elevado Psycap.

Assim, pretende-se evidenciar, a partir da análise do desempenho do indivíduo, as consequências refletidas em seus resultados profissionais, decorrentes do burnout, bem como as atenuantes desses efeitos verificadas quando há elevado Psycap.

Quadro 2 – Hipóteses da pesquisa

Hipóteses	
H1	Quanto mais desfavorável for o ambiente de trabalho, maior será a tendência à ocorrência da síndrome de burnout.
H2	Quanto mais desfavorável for o ambiente de trabalho, maior o tempo despendido pelo indivíduo na curva de fatalidade.
H3	Quanto maior o tempo despendido pelo indivíduo na curva de fatalidade, maior será a tendência à ocorrência da síndrome de burnout.
H4	Quanto maior a complexidade da tarefa, maior o tempo despendido pelo indivíduo na curva de fatalidade.
H5	Quanto maior a complexidade da tarefa, maior a tendência à ocorrência da síndrome de burnout.
H6	Quanto maior ocorrência da síndrome de burnout nos indivíduos, maior será a tendência à redução do desempenho desse indivíduo.
H7	Quanto maior o capital psicológico, menor será a relação direta dos efeitos do burnout sobre o desempenho do indivíduo.

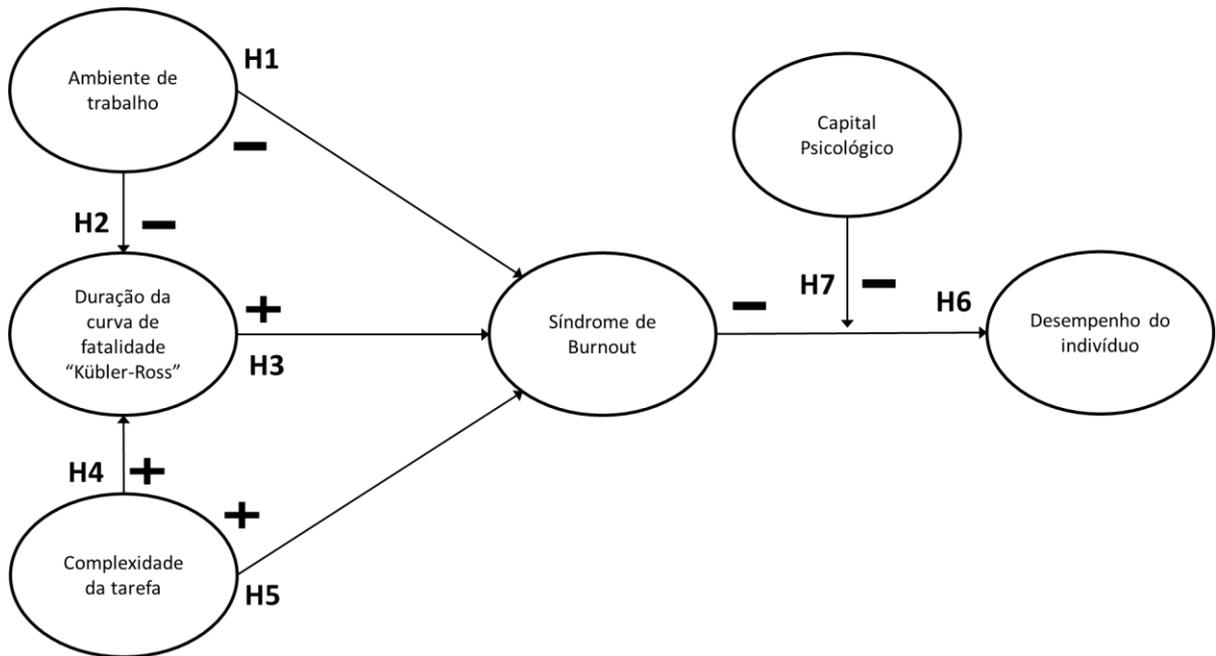
2.8 Modelo hipotético teórico geral

Esse modelo foi composto pela análise teórica dos construtos ambiente de trabalho, curva de fatalidade, complexidade da tarefa, síndrome de burnout, capital psicológico (PsyCap) e desempenho do indivíduo, com o intuito de demonstrar suas interações, objetivando a resposta aos objetivos de pesquisa do presente trabalho.

O modelo apresenta as relações entre os construtos, este foi criado para visualização das relações e análise de seus impactos. Para melhor compreensão do modelo e das relações entre os construtos, foram utilizados os sinais - ou +. Estes sinais auxiliam na leitura da relação que um construto exerce sobre outro determinado construto.

Quando o construto possui influência negativa deste sobre o outro construto é utilizado o sinal -. Quando o construto relaciona uma influência positiva sobre o outro construto é utilizado o sinal +.

Figura 2 – Modelo conceitual hipotético



Fonte: elaborada pelo autor.

3 MÉTODOS ADOTADOS

A seguir será apresentada a metodologia adotada para o desenvolvimento do estudo proposto.

3.1 Caracterização da pesquisa

Gil (2010) define pesquisa como um processo lógico e sistêmico com o objetivo de possibilitar respostas aos problemas apresentados, mediante a busca do conhecimento disponível e utilização de métodos e técnicas de investigação científica, a partir de um processo profundo e multifásico, que contempla desde a formulação do problema até a devida apresentação dos resultados. Nesse contexto, a pesquisa visa identificar padrões e encontrar respostas para as hipóteses a serem avaliadas.

Para Gil (2002), a pesquisa é considerada descritiva quando o objetivo principal é delinear as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relação entre variáveis. Dessa forma, esta pesquisa se caracteriza como descritiva, pois seu objetivo é descrever algumas características de ambiente e pessoais dos empregados que possam interferir na análise e crítica destes, gerando impacto no desempenho do indivíduo.

O presente estudo tem abordagem quantitativa com finalidade descritiva, buscando estabelecer as relações entre os construtos apresentados nos seus objetivos específicos, constituídos em um modelo estrutural que foi criado a partir da base teórica que fundamenta o estudo.

A pesquisa quantitativa parte do pensamento positivista lógico, enfatiza o raciocínio dedutivo ligado às regras lógicas e peculiaridades mensuráveis da experiência humana (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

O modelo utilizado neste trabalho é analisado por meio de análises estatísticas. Para tanto foi utilizada a modelagem de equações estruturais. A escolha do instrumento de análise estatística se deu pela existência de interação entre os construtos, em que a análise univariada seria insuficiente para a realização do estudo entre os construtos, dadas as interações entre eles.

3.2 População e dimensionamento da amostra

A pesquisa foi realizada tendo como população profissionais de diversas áreas, atuantes no mercado de trabalho brasileiro, dos setores de comércio, indústria e serviços, que são os elementos que os caracterizam como conjunto comum de particularidades, conforme citam Hair Jr. *et al.* (2009).

Como forma de critério de classificação da amostra, esta é considerada não probabilística, pois a seleção da amostra dos respondentes é efetuada pelo pesquisador, sob o critério de acessibilidade, conforme classificação utilizada por Vergara (2016). Segundo Mattar (2014), esse tipo de seleção da amostra também é chamado de amostra de conveniência.

Para a obtenção do dimensionamento da amostra mínima significante estatisticamente, foi utilizado o *software* G*Power 3.1.9.2 (FAUL *et al.*, 2007).

As seguintes premissas foram utilizadas para obtenção da amostra mínima. Foi utilizado o teste F tests para modelos estatísticos de regressão linear com R^2 maior que 0,00, estabelecendo um erro probabilístico de 0,05, para o nível de poder estatístico de 0,95 e tamanho do efeito f^2 de 0,15. Para o modelo em análise, que possui seis construtos avaliados e as perguntas presentes no instrumento de pesquisa que totalizaram 42, foi calculada a necessidade amostral de 148 questionários. Contudo, na coleta de dados foram recebidas 236 questionários respondidos, superando a amostra mínima, o que foi positivo para geração de aumento da força dos testes estatísticos.

A seleção de modelo estatístico de regressão linear para definição da amostra mínima no *software* G*Power 3.1.9.2 se dá pelo fato de que o método *Partial Least Square* (PLS), o qual foi utilizado para obtenção das análises estatísticas, agrupa os indicadores pelo método de componentes principais, estimando os parâmetros do modelo de mensuração, processando-os, na sequência, a partir de *Ordinary Least Squares* (OLS), assim estimando os parâmetros do modelo estrutural (DIAS, 2004).

3.3 Sujeitos da pesquisa

Entendem-se como sujeito de pesquisa os indivíduos empregados que, conforme Silva (2010), fazem parte da firma. Assim, os sujeitos desta pesquisa são empregados de empresas privadas de vários segmentos e portes. Os cargos não

serão definidos, por apresentarem variação de nomenclatura e função entre empresas.

3.4 Projeto de campo

O método de coleta de dados ocorreu com base em questionário estruturado. Os questionários foram coletados por meio de *survey*, utilizando a plataforma “*Google Forms*”, e realizados de forma *online*, pelos respondentes.

Para alguns autores, como Babbie (1999) e Malhotra (2001), o questionário tipo *survey* é estruturado e direcionado para a coleta de dados organizados, possibilitando o levantamento da base de informações específicas de determinada população, necessárias para a análise das hipóteses da pesquisa.

O *link* da pesquisa foi encaminhado aos participantes convidados por *E-mail*, sendo também divulgado pelas mídias sociais *LinkedIn* e *Facebook*. Foi exposto na primeira parte do instrumento de coleta, a apresentação do objetivo do questionário, as informações de preenchimento e as informações do caráter acadêmico e confidencial da pesquisa.

3.5 Instrumento de pesquisa

Nesta pesquisa foi utilizado como instrumento de pesquisa o questionário estruturado.

A pesquisa é composta por um questionário envolvendo os construtos *ambiente de trabalho*, *curva de fatalidade*, *complexidade da tarefa*, *síndrome de burnout* capital psicológico (*PsyCap*) e *desempenho do indivíduo*.

O instrumento foi obtido a partir de pesquisa em artigos de diversas áreas do conhecimento que se propuseram à validação de escalas de mensuração desses construtos, com o intuito de agregar e auxiliar na execução deste trabalho. Após esta pesquisa foi agrupado em um único questionário elementos destes diversos questionários validados para a criação do questionário desta pesquisa. Para todo o questionário foi utilizada a escala Likert de sete valores para avaliação do mesmo.

Quadro 3 – Questionário estruturado - continua

CONSTRUTOS	INDICADORES		FONTES
Complexidade da tarefa	1 -	O nível de concentração mental exigida pelo meu trabalho é.	Rolo, Diaz e Hernandez (2009)
	2 -	A quantidade de memorização de informações que o meu trabalho requer é.	
	3 -	O grau de complexidade das informações que eu uso no meu trabalho é.	
	4 -	O nível de esforço mental necessário para evitar erros no meu trabalho é.	
	5 -	O nível de ambiguidade das decisões a serem tomadas no meu trabalho é.	
Ambiente de trabalho	6 -	Relacionamento com os demais trabalhadores.	Nahas, <i>et al.</i> (2009)
	7 -	Meu relacionamento com o(s) chefe(s) imediato(s) é.	
	8 -	Oportunidades para expressar opiniões relacionadas ao trabalho é.	
	9 -	Meu grau de motivação e ânimo ao chegar para trabalhar é.	
	10 -	Meu nível de equilíbrio entre a vida profissional e pessoal/familiar é.	
Síndrome de burnout	11 -	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.	Schuster, <i>et al.</i> (2015).
	12 -	Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.	
	13 -	Sinto-me acabado por causa do meu trabalho.	
	14 -	Sou menos entusiasmado com o meu trabalho.	
	15 -	Sou mais descrente da contribuição de meu trabalho para algo.	
	16 -	Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho.	
	17 -	Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.	
	18 -	Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.	
	19 -	No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.	
Capital psicológico	20 -	Quando tenho dificuldade em meu trabalho, supero com sucesso.	Omar, Salessi e Urtega (2014)
	21 -	Tenho energia suficiente para fazer o que eu tenho que fazer no meu trabalho.	
	22 -	Quando eu tento um novo projeto, espero ter sucesso.	
	23 -	Ignoro pequenos contratempos relacionados ao trabalho.	
	24 -	Eu posso encontrar uma maneira de obter o que eu quero mesmo se alguém se opuser.	
	25 -	Graças às minhas qualidades, posso superar situações imprevistas no meu trabalho.	
	26 -	Tenho metas e propósitos no meu trabalho que espero alcançar.	
	27 -	Tenho projetos para criar coisas diferentes no meu trabalho.	
Desempenho do indivíduo	28 -	Cumpro as tarefas dentro dos prazos estabelecidos.	Reis Neto <i>et al.</i> (2012).
	29 -	Reconheço-me responsável pelos resultados do meu trabalho.	
	30 -	Tenho conflitos profissionais no trabalho.	
	31 -	Tenho entusiasmo para realizar as tarefas prescritas.	
	32 -	Obedeço às regras e procedimentos prescritos, mesmo que possam ser inconvenientes.	
	33 -	Coopero com os colegas de trabalho.	

Quadro 3 – Questionário estruturado - concluí

CONSTRUTOS	INDICADORES	FONTES
Curva de Fatalidade	Quando surge um problema grave, não previsto no trabalho e por esta situação lhe é imputada a responsabilidade, qual é o seu tempo de ação de acordo com as reações a seguir:	Elaborado pelo autor, com base nos artigos: Kubler-Ross. (1996); Blau (2008)
	34 - Primeiramente: Não acredita que seja verdade e busca meios de comprovar que está certo. Investe quanto tempo nessa tarefa?	
	35 - Seguido de: Irrita-se e busca o responsável pela apuração. Investe quanto tempo nessa tarefa?	
	36 - Seguido de: Buscar negociar com os envolvidos. Investe quanto tempo nesta tarefa?	
	37 - Seguido de: Sente vontade de ir embora e nunca mais voltar para esta empresa. Fica pensando nisso por quanto tempo?	
	38 - Seguido de: Resigna-se com o fato e busca resolver o problema gerado. Quanto tempo para tomar essa decisão?	

Fonte: dados da pesquisa.

3.6 Coleta de dados

Os dados coletados foram de origem primária, tendo sido adotado o instrumento de questionário estruturado, composto 42 questões fechadas. Os dados foram coletados por meio de *survey*, de forma eletrônica (utilizando plataforma “*Google Forms*”).

3.7 Análise dos dados

Os dados foram analisados utilizando o método de modelagem de equações estruturais (MEE), o intuito da utilização desta metodologia é a análise das interrelações dos construtos (HAIR *et al.*, 2009). Foi empregada a análise dos dados pela abordagem PLS para otimização dos dados. O *software* adotado nas análises foi o R (versão 3.4.4).

Para descrição das variáveis utilizadas para caracterização foram utilizadas frequências absolutas e relativas, contudo para retratar a idade e os demais itens dos construtos utilizaram medidas de posição, dispersão e tendência central, como também o intervalo percentílico *bootstrap* de 95% de confiança (EFRON; TIBSHIRANI, 1993) para estes itens. Foi fixada a escala Likert entre um e sete, referindo-se um imputado a respostas baixas e sete imputado a respostas altas.

Intervalos de confiança rigorosamente inferiores a quatro denotam desacordo quanto ao item, em contrapartida que intervalos rigorosamente maiores que quatro sugerem concordância. Entretanto intervalos contendo o quatro não denotam concordância nem discordância.

Na amostra foi reconhecido presença de *outliers* univariados e multivariados. Os univariados, representando respostas adversas considerando cada variável separadamente. Os outliers multivariados, os quais apresentaram um parâmetro de resposta díspar quando considerada a totalidade das variáveis ao mesmo tempo. A detecção dos *outliers* univariados ocorreu através da uniformização dos resultados, de forma que a média da variável fosse zero e o desvio-padrão um. Desta feita, são consideradas *outliers* univariados essas observações com pontuações padronizadas fora do intervalo de $[-3, 29]$ (HAIR, *et al.*, 2009). Entretanto os *outliers* multivariados foram detectados com relação a premissa na medida D^2 de Mahalanobis. Foram considerados *outliers* multivariados a população com significância da medida inferior a 0,001. Os dois tipos de *outliers* detectados na amostra (univariados e multivariados) foram mantidos, pois acreditando-se que estas observações são casos pertinentes da população, assim se fossem excluídos, poderia cingir a universalidade da análise multivariada, a despeito da expectativa da melhoria dos resultados (HAIR *et al.*, 2009).

Com o intuito de averiguar a linearidade dos dados, primeiramente foram averiguadas as correlações das variáveis par a par de Spearman (HOLLANDER; WOLFE, 1999), dado que um coeficiente de correlação significativo ao nível de 5% é indicativo de existência de linearidade. Ademais, o teste de Bartlett foi realizado (MINGOTI, 2007) para realização da verificação da linearidade em cada um dos construtos.

Como forma de avaliação também será analisada a presença de grupos dentro da amostra para a realização de uma análise multigrupo dos resultados.

3.7.1 Modelagem de equações estruturais (MEE)

Com o objetivo de avaliar as relações entre construtos foi ajustado um modelo de equações estruturais utilizando a abordagem *Partial Least Square* (PLS) (VINZI, *et al.*, 2010). A abordagem de equações estruturais permite incorporar variáveis não observadas ao modelo, que são medidas indiretamente por variáveis indicadoras (itens) (HAIR *et al.*, 2014). O funcionamento da abordagem PLS é eficiente para

tamanhos amostrais relativamente pequenos e modelos complexos. Ainda, apresenta a grande vantagem de fazer poucas suposições sobre a distribuição dos dados, em comparação ao CB-SEM (covariância), técnica amplamente utilizada que assume a distribuição normal dos dados e necessita de tamanho amostral elevado. Nas Ciências Sociais e da Saúde os itens geralmente estão dispostos na escala de concordância ou frequência de Likert, que é discreta e finita, sendo a abordagem PLS para a análise dos dados.

A modelagem de equações estruturais PLS é constituída de duas partes principais: o modelo de mensuração (também conhecido como *outer model*) mostra a relação dos construtos com as variáveis indicadoras (itens) e o modelo estrutural (também conhecido como *inner model*) mostra as relações entre construtos (HAIR *et al.*, 2014). Para o modelo de mensuração foram avaliadas a confiabilidade, dimensionalidade, validade convergente e divergente, com o intuito de garantir a precisão das variáveis indicadoras (itens) na formação dos construtos.

Para avaliar a consistência interna (confiabilidade) dos construtos foi utilizado o coeficiente alfa de Cronbach (AC) e a confiabilidade composta (CC), que são indicadores baseados na intercorrelação dos itens do construto. Segundo Nunally e Bernstein (1994), valores acima de 0,70 são considerados satisfatórias e acima de 0,60 são aceitáveis em pesquisas exploratórias. Ainda segundo Chin (1998), a CC é melhor indicador de consistência interna. Para avaliar a validade convergente foi utilizado o critério de variância média extraída (AVE), que mede o percentual médio de variabilidade do construto e é explicada pelas variáveis indicadoras (itens). Segundo Hair *et al.* (2014), a validade convergente é alcançada para AVEs maiores que 0,50. A validação discriminante garante que o construto medido seja empiricamente único (HAIR *et al.*, 2014) e foi avaliada com base no critério proposto por Fornell e Larcker (1981), que sugere que a validação discriminante é alcançada se determinado construto apresentar AVE superior à variância compartilhada com os demais construtos.

O método das cargas fatoriais cruzadas (BARCLAY *et al.*, 1995) também foi utilizado para verificar a validação discriminante. Pelo critério das cargas fatoriais cruzadas, a validade discriminante é alcançada quando a carga fatorial do item é maior que todas as suas cargas fatoriais cruzadas. Para verificar a dimensionalidade dos construtos foi utilizado o critério das retas paralelas (HOYLE; DUVAL, 2004), que retorna a quantidade de dimensões do construto.

Para verificar o efeito moderador do capital psicológico sobre a relação entre os construtos síndrome de burnout e desempenho do indivíduo, o modelo foi ajustado em dois estágios. O primeiro consistiu em aplicar a análise PLS sem o termo de interação, a fim de extrair os escores para fazer-se tal interação, sendo que todo o modelo de mensuração foi extraído nesse estágio. Já o segundo estágio consistiu em aplicar a análise PLS levando-se em consideração o termo de interação criado a partir do primeiro estágio. Um efeito moderador é causado por um construto que influencia na força ou na direção da relação entre construto independente e construto dependente (BARON; KENNY, 1986).

O método *bootstrap* foi utilizado para calcular os intervalos de confiança para os pesos do modelo de mensuração e dos coeficientes do modelo estrutural, fornecendo informações sobre a variabilidade dos parâmetros estimados, provendo, assim, uma importante validação dos resultados. O método *bootstrap* (EFRON; TIBISHIRANI, 1993) é muito utilizado na realização de inferências quando não se conhece a distribuição de probabilidade da variável de interesse.

Na avaliação da qualidade do ajuste do modelo foram utilizados o R^2 e o GoF (TENENHAUS *et al.*, 2004). O R^2 representa, em uma escala de 0 a 100%, o quanto os construtos independentes explicam os dependentes, sendo que, no geral, valores de R^2 de 75, 50 e 25% podem ser descritos como forte, moderado e fraco, respectivamente (HAIR *et al.*, 2014). Já o GoF é uma média geométrica das AVEs dos construtos e dos R^2 do modelo e também varia de 0 a 100%. O GoF em PLS não tem a capacidade de discriminar modelos válidos de inválidos, além de não se aplicar para modelos com construtos formativos (HENSELER; SARSTEDT, 2012). Ele apenas permite uma síntese das AVEs e dos R^2 do modelo em uma única estatística, podendo ser útil para futuras comparações de aderência de diferentes amostras ao modelo.

Com o intuito de comparar os indicadores do modelo estrutural em relação às variáveis categóricas de caracterização foram utilizados os testes de Mann-Whitney e Kruskal-Wallis, sendo que quando o teste de Kruskal-Wallis evidenciou diferença significativa, foi utilizado o teste de Nemenyi (HOLLANDER; WOLFE, 1999) para as comparações múltiplas. Já para verificar a correlação dos indicadores com as variáveis ordinais e numéricas foi utilizada a correlação de Spearman (HOLLANDER; WOLFE, 1999), que é uma medida limitada entre -1 e 1, sendo que quanto mais próximo o coeficiente estiver de -1 maior a correlação negativa; e quanto mais próximo o coeficiente estiver de 1 maior a correlação positiva.

3.7.2 Análise multigrupo

Foi ajustado um modelo de equações estruturais via PLS para cada tamanho de firma e para cada segmento de atuação, sendo que os modelos foram submetidos às comparações multigrupo. Segundo Hair *et al.* (2009), uma análise multigrupo pode ser conduzida no contexto de dados longitudinais ou agrupados para buscar potenciais mudanças na mensuração ou relações dos construtos, o que permite avaliar se o modelo teórico se apresenta ou não, de forma estável ao longo do tempo ou em cada grupo. Para os testes formais de comparação dos coeficientes estruturais entre os níveis, adotou-se o teste t com o desvio-padrão agrupado dos coeficientes dentro dos modelos testados (KEIL *et al.*, 2000). Cabe destacar que as variáveis foram reagrupadas em dois níveis, devido ao tamanho amostral.

3.7.3 REBUS-PLS

Ao se utilizar o método PLS, pressupõe-se de forma implícita que as observações são homogêneas, porém esse pressuposto nem sempre é atendido, uma vez que em uma amostra podem existir subgrupos. Essa heterogeneidade pode ser tanto observada como não observada. A heterogeneidade observada consiste em casos nos quais existe alguma variável que divide a amostra em grupos, como, por exemplo, sexo, renda e empresa. Por outro lado, quando não existem informações acerca das causas da diversidade, trata-se da heterogeneidade não observada. De qualquer forma, se a heterogeneidade não for levada em consideração, os resultados do modelo podem ser inadequados. Logo, em alguns casos é necessário utilizar mais de um modelo para se chegar a conclusões corretas.

Quando a heterogeneidade é observada, basta ajustar um modelo para cada uma das classes de interesse e em seguida verificar se os coeficientes são diferentes entre elas. Quando, porém, a heterogeneidade não é observada, não existe qualquer indício sobre número de grupos com que os indivíduos podem ser agrupados.

Um caminho mais intuitivo para lidar com essa situação é o de primeiramente fazer uma análise de agrupamento utilizando os itens ou os indicadores do modelo e em seguida ajustar um modelo para cada um dos grupos encontrados. Essa abordagem, porém, vem sendo criticada por muitos autores, uma vez que ela não leva

em consideração a estrutura de causalidade do modelo, além de nem sempre produzir modelos diferentes.

Hair *et al.* (2014) sugerem que os pesquisadores devem sempre utilizar alguma técnica para verificar se os resultados do PLS estão distorcidos devido à heterogeneidade não observada. As abordagens mais conhecidas para encontrar grupos não observados levando em consideração as relações de causa e efeito do modelo em PLS são o FIMIX-PLS (HAHN, *et al.*, 2002) e o *Response Based Unit Segmentation* (REBUS-PLS) (ESPOSITO VINZI *et al.*, 2008). Neste trabalho foi utilizado o método REBUS-PLS.

O *Response Based Unit Segmentation* (REBUS) é um método baseado em um algoritmo cujo objetivo é encontrar grupos dentro de um modelo global do PLS aplicando princípios de análise de agrupamento para obter a solução. No REBUS procura-se otimizar a capacidade preditiva de cada modelo de cada grupo detectado, sem fazer suposições sobre a distribuição dos dados. Para formar os grupos, o REBUS atribui os elementos aos grupos com base em uma distância obtida por meio do modelo. Para tanto, primeiramente deve-se estimar o modelo global (com todos os indivíduos) e em seguida os grupos iniciais são definidos com base nos resultados obtidos a partir de uma análise de agrupamento hierárquica com método de Ward. Então, os modelos locais de cada grupo são estimados e calcula-se uma medida de distância entre cada observação e o modelo local. As observações são então reatribuídas ao grupo correspondente ao modelo local mais próximo. O critério de parada leva em consideração a estabilidade dos resultados em termos da composição dos grupos. Como regra geral, pode-se utilizar um limite de menos de 5% dos indivíduos que mudam de grupo de uma iteração para a próxima como uma regra de parada.

A medida utilizada para calcular a distância de uma observação a um determinado modelo baseia-se no GoF, uma vez que esse índice engloba tanto a qualidade do modelo de mensuração quanto a qualidade do modelo estrutural ($\text{GoF}^2 = (\text{média das comunalidades}) \times (\text{média dos } R^2)$). Dessa forma, a medida de distância pode ser decomposta em duas partes, uma para avaliar a qualidade do modelo de mensuração e outra para avaliar a qualidade do modelo estrutural, ou seja, a parte associada ao modelo de mensuração implica calcular os resíduos das comunalidades de cada observação para cada grupo, enquanto que a parte associada ao modelo estrutural implica calcular os resíduos estruturais de cada observação para cada

classe. Ao combinar as duas partes em uma única medida, é possível atribuir os indivíduos aos grupos cujo modelo é melhor.

Logo, tem-se que o REBUS foi estruturado para identificar modelos locais que tenham um ajuste melhor que o do modelo global, levando em consideração tanto o modelo de mensuração quanto o estrutural. Cabe ressaltar ainda que o REBUS não pode ser utilizado em modelos que tenham construtos formativos.

Para avaliar a qualidade da partição obtida é utilizado o índice *Group Quality Index* (GQI), que é um índice GoF reformulado destinado à análise multigrupo. Quando se tem apenas um grupo, o GCI é igual ao GoF, mas quando se tem mais de um grupo e os modelos locais apresentam ajuste melhor que o do modelo global, o QCI será maior que o GoF do modelo global.

De acordo com Sarstedt, Henseler e Ringle (2011), existem diversas maneiras de verificar se os modelos dos grupos encontrados são realmente diferentes, sendo que o mais comum é analisar as diferenças entre os grupos dois a dois. Pode-se utilizar a abordagem paramétrica (teste T modificado) (KEIL *et al.*, 2000), abordagem baseada na permutação (CHIN; DIBBERN, 2010), método de Henseler (HENSELER, RINGLE; SINKOVICS, 2009) ou abordagem não paramétrica de confiança (KEIL *et al.*, 2000). Além disso, novas técnicas baseadas na comparação simultânea de mais de dois grupos foram exploradas por Sarstedt, Henseler e Ringle (2011). Sendo assim, para os testes formais de comparação dos coeficientes estruturais entre os grupos foi utilizada a abordagem paramétrica, com o teste T com o desvio-padrão agrupado (KEIL *et al.*, 2000), devido à simplicidade de aplicação e ao grande tamanho amostral.

Para comparar os grupos resultantes da análise de agrupamento via REBUS com as questões de caracterização, utilizou-se o teste qui-quadrado (AGRESTI; KATERI, 2002) para variáveis categóricas e o teste de Mann-Whitney (HOLLANDER; WOLFE, 1999) para variáveis numéricas.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Descrição da base de dados

O banco de dados foi formado por 236 respondentes e por 42 variáveis, sendo quatro variáveis de caracterização e 38 variáveis relacionadas a seis construtos (complexidade de tarefa, ambiente de trabalho, capital psicológico, duração da curva de fatalidade, síndrome de burnout e desempenho do indivíduo). No total de 8.968 respostas para as 38 questões sobre os construtos, não foi encontrada uma célula em branco.

Foi realizada análise dos *outliers*, que são observações que apresentam um padrão de resposta diferente das demais. Podem-se classificar, de acordo com Hair, *et.al.* (2009), quatro tipos de *outliers*: a) erros na tabulação dos dados ou falhas na codificação; b) observações decorrentes de algum evento extraordinário; c) observações extraordinárias para as quais o pesquisador não tem explicação; d) observações que estão no intervalo usual de valores para cada variável, mas são únicas em sua combinação de valores entre as variáveis. Os *outliers* dos tipos C e D podem ser classificados como univariados, enquanto os *outliers* dos tipos 4 podem ser classificados como multivariados.

Não foram encontrados valores fora do intervalo da escala de sua respectiva variável, não evidenciando então o tipo de *outlier* relacionado a erros na tabulação dos dados. Ademais, procurou-se averiguar a presença de *outliers* univariados, consistindo na apuração de respostas divergentes com base em cada uma das variáveis, e os multivariados, que exibem um padrão de resposta diferente considerando-se todas as variáveis ao mesmo tempo.

Os *outliers* univariados foram identificado por meio da standardização dos resultados, de forma que a média da variável fosse zero e o desvio-padrão 1. Para isto, observações com escores padronizados fora do intervalo de $[-3, 29]$ foram consideradas *outliers* (HAIR *et al.*, 2009). Baseado nesse critério foram descobertas 47 (0,52%) observações consideradas incomuns de forma univariada.

Os *outliers* multivariados foram identificados baseados na medida D^2 de Mahalanobis. De acordo com Hair *et al.* (2009), esta medida averigua a posição de cada observação confrontada com o centro de todas as observações em um conjunto de variáveis, assim, ao final, é realizado um teste qui-quadrado. Os indivíduos que

apresentaram significância da medida inferior a 0,001 foram considerados *outliers* multivariados. De acordo com esse critério foram encontrados três (1,27%) indivíduos atípicos de forma multivariada.

Optou-se por não excluir nenhum dos casos, pois se acredita que estas observações referem-se a casos válidos da população, assim se fossem eliminadas poderia ocorrer a limitação da generalidade da análise multivariada, mesmo que haja possibilidade de melhoria dos resultados (HAIR *et al.*, 2009).

4.1.1 Normalidade e linearidade

O conjunto de dados não aponta distribuição normal univariada, nem sequer multivariada, já que se encontram restritos em uma escala discreta e finita. O tratamento PLS (VINZI *et al.*, 2010) foi desenvolvido para ser uma alternativa à abordagem tradicional fundamentada na matriz de covariância (CBSEM), sendo uma técnica que oferece mais flexibilidade na modelagem dos dados, uma vez que não é necessário satisfazer algumas suposições mais duras tais como normalidade multivariada dos dados, independência entre as observações e tamanho amostral elevado.

Para verificação da linearidade dos dados, foram inicialmente averiguadas as correlações das variáveis par a par, visto que um coeficiente de correlação significativo no nível de 5% é indicativo da presença de linearidade. Com base na matriz de correlação de Spearman (HOLLANDER; WOLFE, 1999), 385 (54,77%) relações foram significativas no nível de 5%.

Ademais, foi realizado o teste de Bartlett (MINGOTI, 2007) com o intuito de verificação da linearidade em cada construto. Em todos foram observados valores-p menores que 0,05, denotando a existência de evidências significativas de linearidade dentro deles.

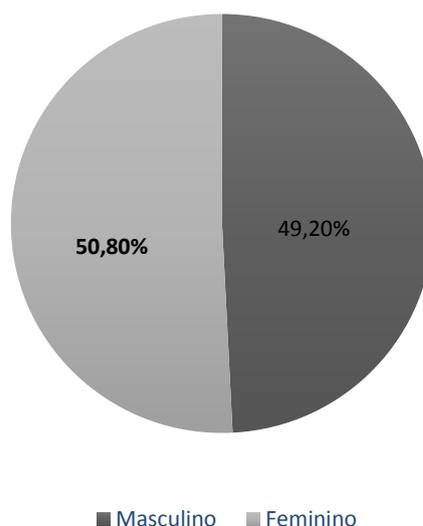
4.2 Análise dos dados

A seguir, serão apresentados e discutidos os resultados obtidos nesta pesquisa.

4.2.1 Dados demográficos da pesquisa

Nos aspectos relacionados aos dados demográficos dos participantes da pesquisa, o GRÁF. 1 apresenta o percentual do sexo dos respondentes: 49,20% feminino e 50,80 % masculino.

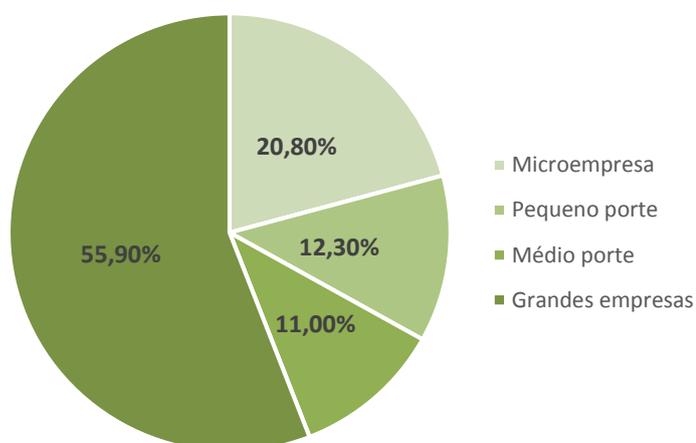
Gráfico 1 - Sexo dos respondentes



Fonte: dados da pesquisa

O GRÁF. 2 demonstra o percentual da participação do tamanho das firmas participantes da pesquisa, 55,9% grandes empresas, 20,8% microempresas, 12,3% firmas de pequeno porte e 11,0% médio porte.

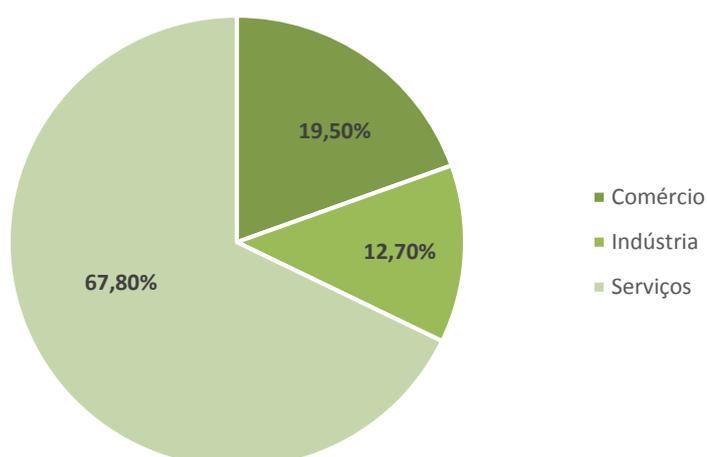
Gráfico 2 – Tamanho das firmas



Fonte: dados da pesquisa.

Para analisar os dados, conforme descrito no método de pesquisa, as firmas foram divididas em três segmentos: 67,8% são do setor de serviços, 19,5% do comércio e 12,7% da indústria.

Gráfico 3 - Segmento de atuação



Fonte: dados da pesquisa.

4.2.2 Estimação dos resultados

No exame do modelo de mensuração verifica-se a validade convergente, a validade discriminante e a confiabilidade dos construtos. Importa destacar que o conceito latente é medido pela correlação dos indicadores de um construto garantidos pela validade convergente. Lado outro, a validade discriminante verifica se os construtos medem, efetivamente, diferentes aspectos do fenômeno de interesse. Por sua vez, a confiabilidade revela a consistência das medidas em mensurar o conceito que se pretende medir.

Na análise da qualidade e validade dos construtos foram verificadas a dimensionalidade, confiabilidade e validade convergente. Para verificar a validade convergente foi usado o critério proposto por Fornell e Larcker (1981), que indica validação convergente quando a variância média extraída (AVE) for superior a 50% (HENSELER; RINGLE; SINKOVICS, 2009) ou 40% no caso de pesquisas exploratórias (NUNNALLY; BERNSTEIN, 1994). Para mensurar a confiabilidade foi utilizado o alfa de Cronbach (AC) e a confiabilidade composta (CC) (CHIN, 1998). De acordo com Tenenhaus, *et al.* (2004), os indicadores AC e CC devem ser maiores que 0,70 para uma indicação de confiabilidade do construto, sendo que em pesquisas exploratórias valores acima de 0,60 também são aceitos (HAIR *et al.*, 2009). Para a validade discriminante foi utilizado o critério de Fornell e Larcker. (1981), que garante a validade discriminante quando a variância extraída (AVE) de um construto for maior que a variância compartilhada desse construto com os demais. O método das cargas fatoriais cruzadas (BARCLAY; HIGGINS; THOMPSON, 1995) também foi utilizado para verificar a validação discriminante. Pelo critério das cargas fatoriais cruzadas, a validade discriminante é alcançada quando a carga fatorial do item é maior que todas as suas cargas fatoriais cruzadas. Para verificar a dimensionalidade dos construtos usou-se o critério das retas paralelas (HOYLE; DUVAL, 2004), que retorna à quantidade de dimensões do construto.

O método *bootstrap* foi utilizado para calcular os intervalos de confiança para os pesos do modelo de mensuração, fornecendo informações sobre a variabilidade dos parâmetros estimados, provendo, assim, importante validação dos resultados.

A TAB. 1 apresenta o modelo de mensuração inicial e final dos construtos. Importa destacar que itens com carga fatorial inferior a 0,50 foram retirados das análises por não contribuir de forma relevante para formação da variável latente,

prejudicando o alcance das suposições básicas para validade e qualidade dos indicadores criados para representar o conceito de interesse. Analisando o modelo final, todos os itens restantes tiveram carga fatorial superior a 0,50, exceto o CP4 (ignoro pequenos contratempos relacionados ao trabalho) pertinente ao construto capital psicológico (CF= 0,41). No entanto, por não prejudicar a validação do construto, tal item foi mantido.

Cabe destacar que foram apurados alguns itens reversos quanto ao seu construto. Sendo assim, todos os itens identificados como reversos foram invertidos e sinalizados com um “i” em sua sigla.

Tabela 1 - Modelo de mensuração

Construtos	Itens	Modelo inicial			Modelo final		
		C.F. ¹	Com. ²	Peso	C.F. ¹	Com. ²	Peso
Complexidade da tarefa	CT1	0,01	0,00	-0,13	-	-	-
	CT2	0,02	0,00	0,02	-	-	-
	CT3	0,29	0,09	0,22	0,61	0,38	0,22
	CT4	-0,16	0,03	-0,52	-	-	-
	CT5	0,87	0,76	0,98	0,98	0,96	0,88
Ambiente de trabalho	AT1	0,31	0,09	0,10	-	-	-
	AT2	0,31	0,09	0,10	-	-	-
	AT3	0,74	0,55	0,33	0,73	0,53	0,34
	AT4	0,82	0,67	0,53	0,84	0,71	0,56
	AT5	0,67	0,45	0,38	0,69	0,47	0,41
Capital psicológico	CP1	0,73	0,54	0,21	0,73	0,53	0,21
	CP2	0,72	0,52	0,25	0,72	0,52	0,25
	CP3	0,60	0,36	0,19	0,61	0,37	0,19
	CP4	0,41	0,17	0,12	0,41	0,17	0,12
	CP5	0,62	0,39	0,12	0,63	0,39	0,12
	CP6	0,72	0,52	0,18	0,73	0,53	0,18
	CP7	0,73	0,53	0,23	0,73	0,54	0,23
	CP8	0,71	0,50	0,19	0,71	0,51	0,19
Duração da curva de fatalidade	KR1	0,15	0,02	-0,10	-	-	-
	KR2	0,09	0,01	-0,11	-	-	-
	KR3	0,43	0,18	0,18	0,51	0,26	0,21
	KR4	0,90	0,81	0,72	0,89	0,80	0,70
	KR5	0,67	0,46	0,45	0,69	0,47	0,40
Síndrome de burnout	SB1	0,77	0,59	0,17	0,77	0,60	0,17
	SB2	0,82	0,67	0,18	0,82	0,68	0,18
	SB3	0,80	0,64	0,17	0,81	0,65	0,18
	SB4	0,82	0,67	0,20	0,82	0,67	0,20
	SB5	0,74	0,55	0,16	0,73	0,54	0,15
	SB6i	0,52	0,27	0,12	0,52	0,27	0,12
	SB7i	0,58	0,34	0,11	0,58	0,34	0,11
	SB8i	0,66	0,44	0,14	0,66	0,43	0,13
	SB9i	0,70	0,49	0,14	0,70	0,48	0,14
Desempenho do indivíduo	DI1	0,58	0,34	0,22	0,58	0,34	0,23
	DI2	0,48	0,23	0,25	0,50	0,25	0,26
	DI3	-0,30	0,09	-0,16	-	-	-
	DI4	0,87	0,76	0,66	0,89	0,79	0,70
	DI5	0,28	0,08	0,08	-	-	-
	DI6	0,50	0,26	0,22	0,51	0,26	0,23

¹Carga Fatorial; ²Comunalidade.

Nas TAB. 2 e 3 são mostradas as análises da validade convergente, validade discriminante, dimensionalidade e a confiabilidade dos construtos do modelo de mensuração. Dessa forma, tem-se que:

- a) Em todos os construtos os índices de confiabilidade CC foram superiores a 0,70 e os índices AC superiores a 0,55, evidenciando, assim, sua confiabilidade;

- b) de acordo com o critério das retas paralelas, todos os construtos foram unidimensionais;
- c) houve validação convergente em todos os construtos, dado que as AVEs foram superiores a 0,40;
- d) pelo critério de Fornell e Larcker (1981) não houve validação discriminante para os construtos capital psicológico, síndrome de burnout e desempenho do indivíduo, visto que a variância compartilhada máxima foi superior à AVE. Entretanto, de acordo com o método das cargas fatoriais cruzadas (BARCLAY; HIGGINS; THOMPSON, 1995), o critério de validação discriminante foi alcançado para todos os construtos, visto que as cargas fatoriais dos itens foram maiores que suas respectivas cargas fatoriais cruzadas máximas.

Tabela 2 - Validação do modelo de mensuração dos construtos

Construtos	Itens	A.C.¹	C.C²	Dim.³	AVE⁴	V.M.C.⁵
Complexidade da tarefa	2	0,62	0,84	1	0,67	0,02
Ambiente de trabalho	3	0,63	0,80	1	0,57	0,53
Capital psicológico	8	0,82	0,86	1	0,44	0,45
Duração da curva de fatalidade	3	0,56	0,77	1	0,51	0,23
Síndrome de burnout	9	0,88	0,91	1	0,52	0,53
Desempenho do indivíduo	4	0,56	0,75	1	0,41	0,45

¹Alfa de Cronbach, ²Confiabilidade Composta, ³Dimensionalidade, ⁴Variância Extraída; ⁵Variância Compartilhada Máxima.

Tabela 3 - Cargas fatoriais cruzadas

Construtos	Itens	C.F.¹	Máx (C.F.C.)²
Complexidade da tarefa	CT3	0,61	0,12
	CT5	0,98	0,17
Ambiente de trabalho	AT3	0,73	0,41
	AT4	0,84	0,48
	AT5	0,69	0,41
Capital psicológico	CP1	0,73	0,48
	CP2	0,72	0,58
	CP3	0,61	0,44
	CP4	0,41	0,27
	CP5	0,63	0,29
	CP6	0,73	0,42
	CP7	0,73	0,53
	CP8	0,71	0,45
Duração da curva de fatalidade	KR3	0,51	0,17
	KR4	0,89	0,50
	KR5	0,69	0,22
Síndrome de burnout	SB1	0,77	0,36
	SB2	0,82	0,46
	SB3	0,81	0,42
	SB4	0,82	0,44
	SB5	0,73	0,39
	SB6i	0,52	0,21
	SB7i	0,58	0,18
	SB8i	0,66	0,25
	SB9i	0,70	0,25
Desempenho do indivíduo	DI1	0,58	0,23
	DI2	0,50	0,36
	DI4	0,89	0,67
	DI6	0,51	0,25

¹Carga fatorial; ²Máximo da Carga Fatorial Cruzada.

4.3 Modelo caminho estrutural

De acordo com Hair *et al.* (2009), a *Modelagem de Equações Estruturadas* (MEE) é uma continuidade de algumas técnicas de análise multivariadas, principalmente da análise de regressão múltipla e análise fatorial. O que a difere das demais técnicas multivariadas é que a MEE permite examinar diversas relações de dependência ao mesmo tempo, enquanto que as demais técnicas são capazes de verificar e examinar um único relacionamento entre as variáveis de cada vez.

Para avaliar a qualidade dos ajustes, foram utilizados o R^2 e o GoF (TENENHAUS, et al., 2004). O R^2 representa, em uma escala de 0 a 100%, o quanto os construtos independentes explicam os dependentes, sendo que, no geral, valores menores que 25% representam capacidade explicativa fraca, valores entre 25 e 50% indicam capacidade explicativa moderada e valores acima de 50% evidenciam

capacidade explicativa substancial (HAIR *et al.*, 2014). Já o GoF é uma média geométrica das AVEs dos construtos e dos R² do modelo e também varia de 0 a 100%. O GoF em PLS não tem a capacidade de discriminar modelos válidos de inválidos, além de não se aplicar a modelos com construtos formativos (HENSELER; SARSTEDT, 2012), apenas permite uma síntese das AVEs e dos R² do modelo em uma única estatística, podendo ser útil para futuras comparações de aderência de diferentes amostras ao modelo.

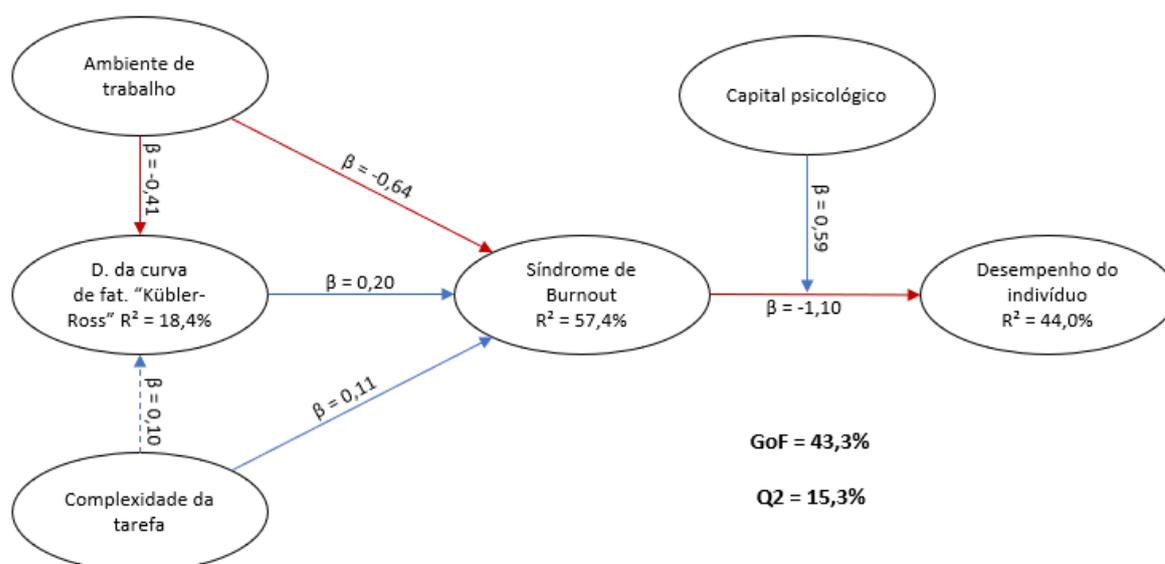
A TAB. 4 exibe os resultados do modelo estrutural e a FIG. 3 ilustra esses resultados. Dessa maneira, concluiu-se que:

Tabela 4 – Resultados do modelo estrutural

Endógenas	Exógenas	β	f ²	E.P. (β) ¹	I.C. - 95% ²	Valor-p	R ²	Q ²
Duração da curva de fatalidade	Complexidade da tarefa	0,10	0,01	0,06	[-0,02; 0,21]	0,102	18,4%	7,4%
	Ambiente de trabalho	-0,41	0,18	0,06	[-0,53; -0,30]	0,000		
Síndrome de Burnout	Complexidade da tarefa	0,11	0,03	0,04	[0,02; 0,19]	0,015	57,4%	28,8%
	Ambiente de trabalho	-0,64	0,43	0,05	[-0,73; -0,55]	0,000		
Desempenho do indivíduo	Duração da curva de fatalidade	0,20	0,08	0,05	[0,10; 0,29]	0,000	44,0%	14,0%
	Síndrome de Burnout	-1,10	0,40	0,10	[-1,29; -0,91]	0,000		
	Efeito moderador: SB x CP	0,59	0,20	0,10	[0,40; 0,78]	0,000		

¹Erro padrão; ²Intervalo Bootstrap; GoF = 43,3%; Q² = 15,3%

Figura 3 – Ilustração do modelo geral estrutural – Inner Model



Legenda:

----- : refere-se à correlação não estatisticamente confirmada. — : referem-se a Beta positivo.
 — : referem-se a valor de Beta negativo.

4.3.1 Duração da curva de fatalidade

- a) Houve influência significativa (valor-p= <0,001) e negativa ($\beta = -0,41$ [-0,53; -0,30]) do ambiente de trabalho sobre a duração da curva de fatalidade. Logo, quanto menor o indicador ambiente de trabalho, maior tenderá a ser o indicador duração da curva de fatalidade;
- b) o ambiente de trabalho e a complexidade da tarefa foram capazes de explicar 18,4% da variabilidade da duração da curva de fatalidade.

4.3.2 Síndrome de burnout

- a) Houve influência significativa (valor-p= 0,015) e positiva ($\beta = 0,11$ [0,02; 0,19]) da complexidade da tarefa sobre a síndrome de burnout. Logo, quanto maior o indicador complexidade da tarefa, maior tenderá a ser o indicador síndrome de burnout;
- b) houve influência significativa (valor-p= <0,001) e negativa ($\beta = -0,64$ [-0,73; -0,55]) do ambiente de trabalho sobre a síndrome de burnout. Logo, quanto menor o indicador ambiente de trabalho, maior tenderá a ser o indicador síndrome de burnout;
- c) houve influência significativa (valor-p= <0,001) e positiva ($\beta = 0,20$ [0,10; 0,29]) da duração da curva de fatalidade sobre a síndrome de burnout. Logo, quanto maior o indicador duração da curva de fatalidade, maior tenderá a ser o indicador síndrome de burnout;
- d) a complexidade da tarefa, o ambiente de trabalho e a duração da curva de fatalidade foram capazes de explicar 57,4% da variabilidade da síndrome de burnout.

4.3.3 Desempenho do indivíduo

- a) Houve influência significativa (valor-p= <0,001) e negativa ($\beta = -1,10$ [-1,29; -0,91]) da síndrome de burnout sobre o desempenho do indivíduo. Logo, quanto menor o indicador síndrome de burnout, maior tenderá a ser o indicador desempenho do indivíduo;

- b) houve efeito moderador significativo (valor- $p = <0,001$) e positivo ($\beta = 0,59 [0,40; 0,78]$) do capital psicológico sobre a relação síndrome de burnout e desempenho do indivíduo, ou seja, à medida que o indicador capital psicológico cresce, o efeito da síndrome de burnout sobre o desempenho do indivíduo tende a ser menor;
- c) a síndrome de burnout foi capaz de explicar 44,0% da variabilidade do desempenho do indivíduo.

4.4 Modelo estrutural

O QUADRO 4 mostra o resultado das hipóteses do modelo estrutural.

Quadro 4 - Resultado das hipóteses iniciais do modelo geral

Hipóteses		Resultados
H1	Existe um efeito negativo do ambiente de trabalho sobre a síndrome de burnout	Não refutado
H2	Existe um efeito negativo do ambiente de trabalho sobre a duração da curva de fatalidade	Não refutado
H3	Existe um efeito positivo da duração da curva de fatalidade sobre a síndrome de burnout	Não refutado
H4	Existe um efeito positivo da complexidade da tarefa sobre a duração da curva de fatalidade	Refutado
H5	Existe um efeito positivo da complexidade da tarefa sobre a síndrome de burnout.	Não refutado
H6	Existe um efeito negativo da síndrome de burnout sobre o desenvolvimento do indivíduo.	Não refutado
H7	Existe um efeito moderador positivo do capital psicológico sobre a relação SD x DI	Não refutado

4.5 Comparações das variáveis caracterizadoras quanto aos indicadores

Na TAB. 5 faz-se a comparação entre os sexos quanto aos indicadores. Dessa forma, tem-se que:

- a) Houve diferença significativa (valor- $p = 0,002$) entre os sexos quanto ao indicador ambiente de trabalho, sendo que a média do indicador entre os indivíduos do sexo feminino foi menor;
- b) houve diferença significativa (valor- $p = 0,002$) entre os sexos quanto ao indicador capital psicológico, sendo que a média do indicador entre os indivíduos do sexo feminino foi menor;

- c) houve diferença significativa (valor-p= 0,017) entre os sexos quanto ao indicador duração da curva de fatalidade, sendo que a média do indicador entre os indivíduos do sexo masculino foi menor;
- d) houve diferença significativa (valor-p= <0,001) entre os sexos quanto ao indicador síndrome de burnout, sendo que a média do indicador entre os indivíduos do sexo masculino foi menor.

Tabela 5 - Comparação entre os sexos quanto aos indicadores

Indicador	Sexo	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	Valor-p ¹
Complexidade da tarefa	Feminino	116	5,48	0,12	4,90	5,41	6,49	0,810
	Masculino	120	5,47	0,13	4,61	5,80	6,60	
Ambiente de trabalho	Feminino	116	4,94	0,12	4,18	5,00	5,95	0,002
	Masculino	120	5,44	0,10	4,67	5,57	6,29	
Capital psicológico	Feminino	116	5,50	0,09	4,81	5,58	6,25	0,002
	Masculino	120	5,89	0,07	5,52	5,94	6,45	
Duração da curva de fatalidade	Feminino	116	3,65	0,14	2,47	3,73	4,65	0,017
	Masculino	120	3,22	0,14	2,00	2,92	4,31	
Síndrome de burnout	Feminino	116	3,31	0,13	2,23	3,36	4,42	<0,001
	Masculino	120	2,64	0,10	1,78	2,52	3,63	
Desempenho do indivíduo	Feminino	116	5,76	0,09	5,18	5,85	6,58	0,122
	Masculino	120	5,95	0,08	5,51	6,16	6,65	

¹Teste de Mann-Whitney.

A TAB. 6 compara os segmentos de atuação das firmas quanto aos indicadores. Dessa forma, observou-se diferença significativa (valor-p= 0,022¹) entre os segmentos de atuação quanto ao indicador complexidade da tarefa. Analisando as comparações múltiplas, a média do indicador entre os indivíduos das firmas cujo segmento de atuação era comércio foi significativamente menor que a média do indicador entre os indivíduos das firmas cujo segmento de atuação eram os serviços (valor-p = 0,023²).

Tabela 6 - Comparação entre os segmentos de atuação das firmas quanto aos indicadores

Indicador	Segmento	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	Valor-p ¹
Complexidade da tarefa	Comércio	46	4,92	0,23	4,00	5,20	6,00	0,022
	Indústria	30	5,55	0,20	4,80	5,90	6,20	
	Serviços	160	5,61	0,10	5,00	6,00	6,80	
Ambiente de trabalho	Comércio	46	5,28	0,17	4,45	5,07	6,31	0,868
	Indústria	30	5,03	0,25	4,00	5,32	6,07	
	Serviços	160	5,20	0,09	4,42	5,38	6,10	
Capital psicológico	Comércio	46	5,83	0,12	5,51	5,82	6,44	0,425
	Indústria	30	5,58	0,15	4,80	5,66	6,21	
	Serviços	160	5,69	0,07	5,19	5,78	6,41	
Duração da curva de fatalidade	Comércio	46	3,09	0,21	2,00	2,82	4,08	0,228
	Indústria	30	3,51	0,28	2,38	3,49	4,62	
	Serviços	160	3,52	0,12	2,39	3,52	4,46	
Síndrome de burnout	Comércio	46	2,58	0,17	1,73	2,51	3,39	0,085
	Indústria	30	3,12	0,23	2,13	3,31	4,07	
	Serviços	160	3,05	0,10	1,98	3,07	4,05	
Desempenho do indivíduo	Comércio	46	6,10	0,12	5,67	6,17	6,67	0,117
	Indústria	30	5,74	0,16	4,86	5,92	6,35	
	Serviços	160	5,81	0,07	5,33	5,91	6,57	

¹Teste de Kruskal-Wallis; ²Teste de Nemenyi.

A correlação de Spearman entre as variáveis numéricas e ordinais e os indicadores pode ser encontrada na TAB. 7. Dessa forma, tem-se que:

- Houve correlação significativa (valor-p= 0,035) e negativa ($r = -0,14$) entre o tamanho da firma e o indicador ambiente de trabalho, ou seja, quanto maior o tamanho da firma, menor tende a ser o indicador ambiente de trabalho;
- houve correlação significativa (valor-p= 0,044) e negativa ($r = -0,13$) entre idade e o indicador duração da curva de fatalidade, ou seja, quanto maior a idade do indivíduo, menor tende a ser o indicador duração da curva de fatalidade.

Tabela 7 - Correlação entre as variáveis numéricas e ordinais com os indicadores

Indicadores/Variáveis	Tam. da Firma		Idade	
	r ¹	Valor-p	r ¹	Valor-p
Complexidade da tarefa	0,01	0,848	-0,04	0,544
Ambiente de trabalho	-0,14	0,035	0,09	0,159
Capital psicológico	-0,04	0,567	0,10	0,145
Duração da curva de fatalidade	-0,05	0,441	-0,13	0,044
Síndrome de burnout	0,04	0,552	-0,08	0,232
Desempenho do indivíduo	0,04	0,546	0,06	0,382

¹Correlação de Spearman.

4.6 Análise de multigrupo

A TAB. 8 traz os resultados dos modelos estruturais de acordo com o tamanho da firma, além da comparação dos coeficientes dos dois modelos ajustados com base no teste T com desvio-padrão agrupado. Já as FIG. 4 e 5 ilustram os modelos estruturais. Dessa forma, tem-se que:

- a) Houve diferença significativa da influência da complexidade da tarefa sobre a duração da curva de fatalidade entre os tamanhos das firmas (valor-p= 0,030), sendo que entre as microempresas e firmas de pequeno porte tal influência foi maior ($\beta= 0,28$). Além disso, apenas entre as microempresas e firmas de pequeno porte a influência da complexidade da tarefa sobre a duração da curva de fatalidade foi significativa (valor-p = 0,008);
- b) houve diferença significativa da influência da complexidade da tarefa sobre a síndrome de burnout entre os tamanhos das firmas (valor-p= 0,021), sendo que entre as microempresas e firmas de pequeno porte tal influência foi positiva ($\beta= 0,11$) e entre as firmas de médio e grande porte tal influência foi negativa ($\beta= -0,10$). Contudo, em nenhum dos dois casos a influência da complexidade da tarefa sobre a síndrome de burnout foi significativa (valor-p > 0,050).

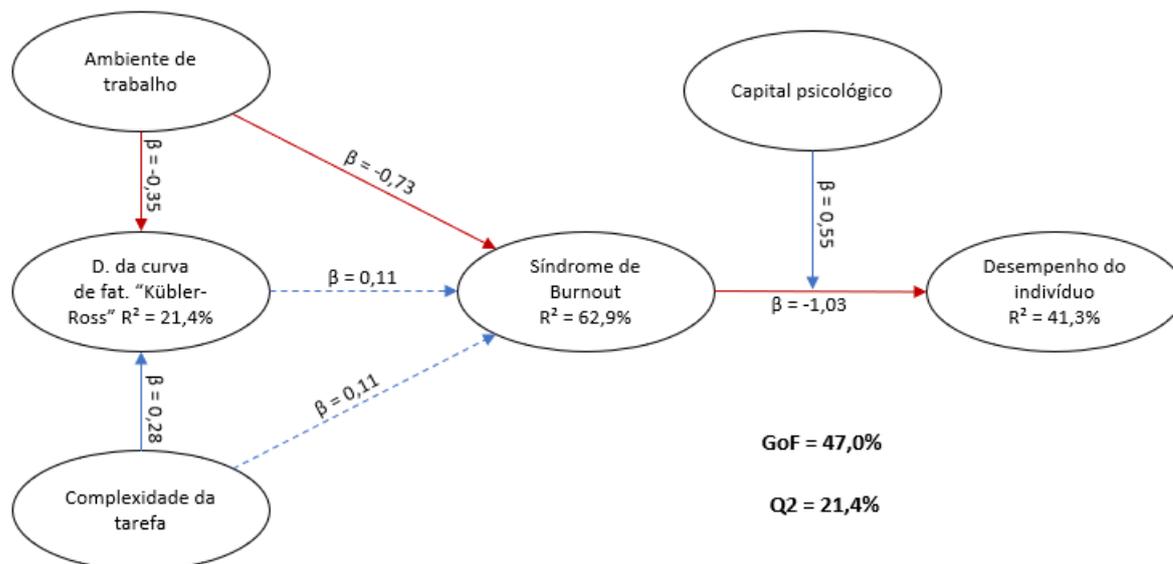
Cabe destacar que o modelo para as microempresas e firmas de pequeno porte (modelo A) teve Gof de 47,0% e o modelo para as firmas de médio e grande porte (modelo B) teve Gof de 44,9%.

Tabela 8 - Modelos estruturais de acordo com o tamanho da firma

Endógenas	Exógenas	Microempresa e Pequeno porte (A)					Médio porte e Grandes empresas (B)					A x B
		β	f2	E.P. (β) ¹	Valor-p	R ² /Q2	β	f2	E.P. (β) ¹	Valor-p	R ² /Q2	
Duração da curva de fatalidade	Complexidade da tarefa	0,28	0,08	0,10	0,008	21,4% / 7,7%	0,01	-0,01	0,07	0,899	20,9% / 8,0%	0,030 0,397
	Ambiente de trabalho	-0,35	0,14	0,10	0,001		-0,46	0,21	0,07	0,000		
Síndrome de Burnout	Complexidade da tarefa	0,11	0,02	0,07	0,135	62,9% / 28,9%	-0,10	0,03	0,05	0,063	56,2% / 28,7%	0,021 0,205 0,251
	Ambiente de trabalho	-0,73	0,51	0,08	0,000		-0,60	0,40	0,06	0,000		
	Curva de fatalidade	0,11	0,02	0,08	0,166		0,23	0,09	0,06	0,000		
Desempenho do indivíduo	Síndrome de Burnout	-1,03	0,40	0,16	0,000	41,3% / 17,2%	-1,11	0,40	0,12	0,000	47,0% / 13,5%	0,893 0,673
	Efeito moderador: SB x CP	0,55	0,21	0,16	0,001		0,57	0,19	0,12	0,000		

¹Erro padrão; GoF (A) = 47,0%; GoF (B) = 44,9%; Q2(A) = 21,4%; Q2(B) = 14,8%.

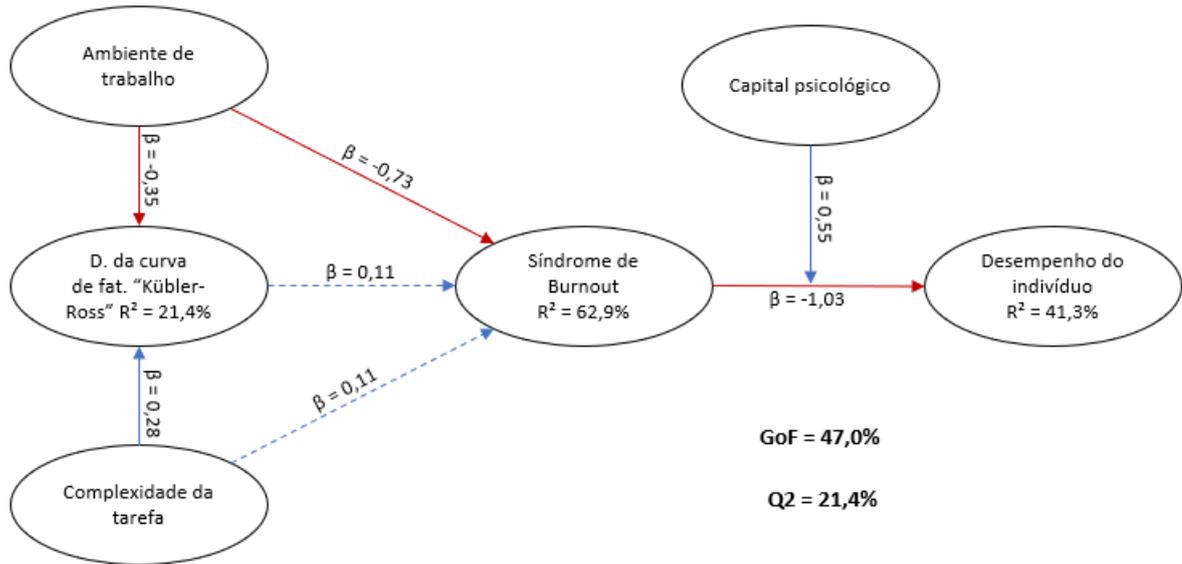
Figura 4 - Ilustração do modelo estrutural para as microempresas e firmas de pequeno porte



Legenda:

--- : refere-se à correlação não estatisticamente confirmada. — : referem-se a Beta positivo.
— : referem-se a valor de Beta negativo.

Figura 5 - Ilustração do modelo estrutural para as firmas de médio e grande porte



Legenda:

----- : refere-se à correlação não estatisticamente confirmada. — : referem-se a Beta positivo.
 — : referem-se a valor de Beta negativo.

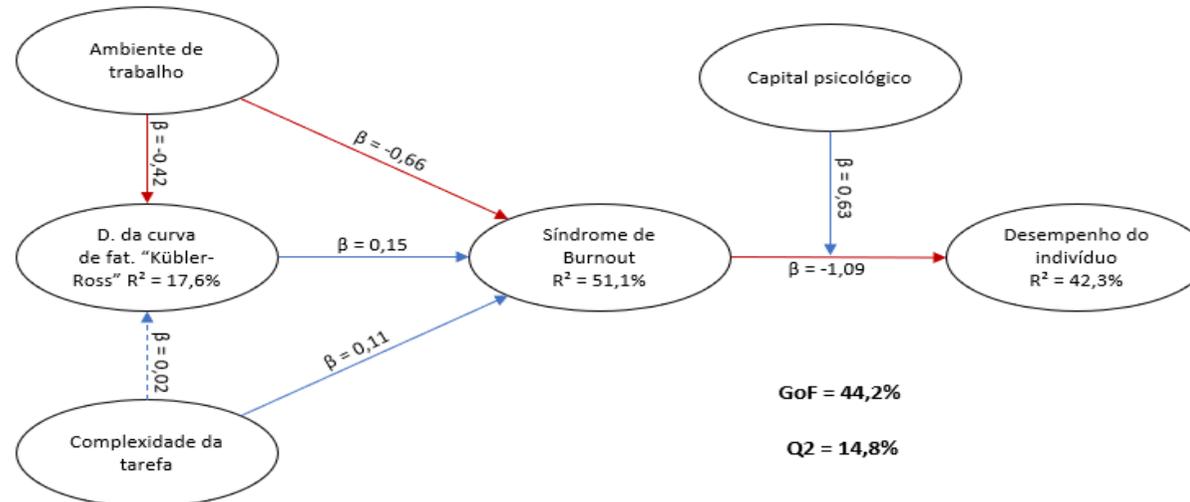
A TAB. 9 apresenta os resultados dos modelos estruturais de acordo com o segmento de atuação, além da comparação dos coeficientes dos dois modelos ajustados através do teste T com desvio-padrão agrupado. Já nas FIG. de 6 e 7 ilustram-se os modelos estruturais. Dessa forma, observou-se que não houve diferença significativa (valor- $p < 0,050$) de estimativa alguma entre os segmentos de atuação das firmas. Ressalta-se que o modelo para as firmas cujo segmento de atuação eram serviços (modelo A) apresentou Gof de 44,2% e o modelo para as firmas cujo segmento de atuação não eram serviços (modelo B) exibiu Gof de 49,6%.

Tabela 9 - Modelos estruturais de acordo com o segmento de atuação da firma

Endógenas	Exógenas	Serviços (A)					Não Serviços (A)					A x B
		β	f2	E.P. (β) ¹	Valor-p	R ² /Q2	β	f2	E.P. (β) ¹	Valor-p	R ² /Q2	
Duração da curva de fatalidade	Complexidade da tarefa	0,02	-0,01	0,07	0,835	17,6% /	0,22	0,05	0,10	0,033	23,5% /	0,100
	Ambiente de trabalho	-0,42	0,17	0,07	0,000	6,5%	-0,43	0,19	0,10	0,000	7,9%	0,924
Síndrome de Burnout	Complexidade da tarefa	0,11	0,03	0,05	0,041	57,1% / 27,8%	0,04	-0,01	0,08	0,609	61,1% / 29,2%	0,449
	Ambiente de trabalho	-0,66	0,44	0,06	0,000		-0,58	0,43	0,08	0,000		0,415
	Curva de fatalidade	0,15	0,05	0,06	0,011	0,33	0,15	0,08	0,000	0,084		
Desempenho do indivíduo	Síndrome de Burnout	-1,09	0,38	0,11	0,000	42,3% /	-1,05	0,42	0,17	0,000	55,2% /	0,188
	Efeito moderador: SB x CP	0,63	0,21	0,11	0,000	12,1%	0,36	0,16	0,17	0,040	16,8%	0,836

¹Erro padrão; GoF (A) = 44,2%; GoF (B) = 49,6%; Q2(A) = 14,8%; Q2(B) = 15,3%.

Figura 6 - Ilustração do modelo estrutural para as firmas cujo segmento de atuação eram serviços.



Legenda:

- - - - : refere-se à correlação não estatisticamente confirmada. — : referem-se a Beta positivo. — : referem-se a valor de Beta negativo.

5 CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta etapa do trabalho, busca-se apresentar os principais resultados obtidos ao longo das investigações perpetradas para elaboração da presente dissertação, uma análise do objeto geral, perseguido na execução do presente trabalho, seus objetivos específicos, as limitações encontradas no curso da pesquisa e sugestões para futuras pesquisas.

O objetivo principal do presente trabalho foi contribuir de modo significativo para o entendimento da influência dos fatores ambientais (tais como: ambiente de trabalho e complexidade da tarefa) e psicológicos (duração da curva de fatalidade, burnout, capital psicológico), no desempenho do indivíduo.

Para apurar tal proposição foi aplicada *survey* em 236 empregados atuantes no mercado de trabalho, com intuito a clarificar tais relações e quantificar suas aparições e impactos.

Assim, com a análise dos dados obtidos foi possível analisar as hipóteses de pesquisas pretendidas a fim de viabilizar a resposta do problema principal de pesquisa:

Os fatores ambiente de trabalho, duração da curva de fatalidade, complexidade da tarefa e o moderador capital psicológico (PsyCap) influenciam no desenvolvimento da síndrome de burnout, afetam o desempenho do indivíduo?

Com base no problema de pesquisa e dos objetivos propostos, passa-se ao registro das conclusões, obtidas por meio da pesquisa aplicada, destacando-se:

Inicialmente, analisou-se a relação entre ambiente de trabalho e duração da curva de fatalidade. O resultado obtido nos mostra uma relação negativa, o que comprova que quanto menos amigável ou menos favorável ao trabalho for o ambiente, maior será a duração do indivíduo na curva de fatalidade, e com isso maior será a incidência do burnout nesse indivíduo. Sendo então confirmada a hipótese **H1: Existe um efeito negativo do ambiente de trabalho sobre a síndrome de burnout.**

Note-se que na pesquisa é possível constatar a relação direta entre o ambiente de trabalho e a incidência do burnout, o que demonstra a importância desse fator ambiental no desempenho do indivíduo, onde possui também uma relevância e havendo a confirmação da correlação entre estes dois construtos, o que levou a confirmação da hipótese **H2: Existe um efeito negativo do ambiente de trabalho sobre a duração da curva de fatalidade.**

O tempo de duração da curva de fatalidade também é fator gerador de burnout, tendo-se constatado que, quanto maior o tempo despendido na curva de fatalidade pelo indivíduo, maior será a sua propensão ao burnout, sendo confirmada a hipótese **H3: Existe um efeito positivo da duração da curva de fatalidade sobre a síndrome de burnout.**

Na sequência, passamos à análise do construto complexidade da tarefa, não restou evidenciada a sua relação positiva na duração da curva de fatalidade, ou seja, não foi confirmada a correlação entre estes construtos, levando a não confirmação da hipótese **H4: Existe um efeito positivo da complexidade da tarefa sobre a duração da curva de fatalidade.** Contudo as análises identificaram a relação direta da complexidade da tarefa sobre a incidência de geração do burnout. Assim, constata-se que quanto mais complexa a tarefa enfrentada, maior será a possibilidade de ocorrência de burnout no indivíduo, confirmando a hipótese **H5: Existe um efeito positivo da complexidade da tarefa sobre a síndrome de burnout.**

Além disso, a pesquisa confirmou a relação direta do efeito do burnout no desempenho do indivíduo, ou seja, quanto maior o nível de burnout do indivíduo, pior tende a ser o seu desempenho, afetando diretamente sua atividade laboral, o que é demonstrado pelas análises da correlação destes construtos, confirmada a hipótese **H6: Existe um efeito negativo da síndrome de burnout (SD) sobre o desenvolvimento do indivíduo (DI).**

Assim, como proposto no trabalho, a análise do efeito moderador do capital psicológico sobre a relação burnout e desempenho do indivíduo também foi confirmada, hipótese **H7: Existe um efeito moderador positivo do capital psicológico sobre a relação SD x DI**

Foram usadas como parâmetros das presentes conclusões, além da análise direta dos questionários, as proposições de metodologia para a análise de grupos diversos dentro das respostas, cabendo ressaltar que, em todas as análises essa relação: burnout, capital psicológico e desempenho do indivíduo foi confirmada, sem alterações relevantes em sua força estatística, demonstrando a força da correlação destes construtos.

Sendo assim, entende-se que os objetivos propostos neste trabalho foram alcançados e, como resultado, pode-se afirmar que os aspectos ambientais e psicológicos influenciam diretamente no desempenho do indivíduo.

Ademais, é possível que, ao compreender os impactos negativos que os fatores ambientais e psicológicos têm no desempenho do indivíduo, os gestores possam trabalhar no desenvolvimento de atenuantes para esses impactos, já que a queda de desempenho do indivíduo acaba refletindo-se de forma negativa no resultado da firma.

Espera-se que este estudo contribua para novas pesquisas na área, principalmente na questão da análise da curva de fatalidade (modelo de Kübler-Ross), uma vez que tal incidência não é considerada quando se observa pesquisas realizadas sob a ótica de estratégias das organizações. Lacuna teórica a qual observamos na realização deste trabalho.

A relevância acadêmica almejada é a contribuição para a constatação e uma melhor compreensão das relações entre esses construtos, levando a um enfoque mais direcionado no intuito de discussões mais especializadas quanto à fatores que podem comprometer o desempenho do indivíduo.

Como limitações do estudo salientamos a dificuldade de obtenção de respostas, pois foram enviadas solicitações de respostas inicialmente via rede social *LinkedIn* para cerca de 2.009 propensos respondentes; tendo sido obtidas somente 236 respostas. Ainda como se trata de uma amostra por conveniência não podemos extrapolar estes resultados. Ainda como limitações citamos também as várias áreas de atuação dos respondentes, público com características bem diversificadas. Contudo esta limitação abre oportunidades de novos trabalhos voltados para análises de públicos específicos, além de específicas áreas de atividade, sendo possível inclusive uma comparação entre firmas do mesmo segmento.

REFERÊNCIAS

- AFONSO, S.B.C., MINAYO, M.C.S. Uma releitura da obra de Elisabeth Kübler-Ross. **Ciênc Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 9, p. 2729-2732, Set. 2013.
- AGRESTI, A.; KATERI, M. **Categorical data analysis**. Berlin, Heidelberg: Springer, 2002.
- ALENCAR, E.M.L.S. Promovendo um ambiente favorável à criatividade nas organizações. **Rev Adm Empres**. São Paulo, v. 38, n. 2, p. 18-25, Jun. 1998.
- ALVES, C.B.; DULCI, P.L. Quando a morte não tem mais poder: considerações sobre uma obra de Elisabeth Kübler-Ross. **Rev Bioét**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 262-270, ago. 2014.
- AMABILE, T.M.; GRYSKIEWICZ, N.D. The creative environment scales: work environment inventory. **Creat Res J**, v. 2, p. 231-253, 1989.
- ARAÚJO, C.C.S. *et al.* Análise da relação entre clima organizacional e o desempenho criativo em organizações brasileiras. **NAVUS - Rev Gestão e Tecnologia**, v. 7, n. 2, p. 97-112, 2017.
- AVEY, J.B.; PATERA, J.L.; WEST, B.J. The Implications of positive psychology capital on employee absenteeism. **J Leadership & Organiz Stu**, v. 13, n. 2, pp. 42-60, 2006.
- AVOLIO, B.J. *et al.* Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. **J Person Psychol**, v. 60, pp. 541-572, 2007.
- BABBIE, E. **Métodos de pesquisas de survey**. Trad. Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: UFMG, 1999.
- BARCLAY, D.; HIGGINS, C.; THOMPSON, R. The partial least squares (PLS) approach to causal modeling: Personal computer adoption and use as an illustration. **Technol Stu**, v. 2, n. 2, p. 285-309, 1995.
- BARON, R.M.; KENNY, D.A. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. **J Personal Social Psychol**, 1986.
- BARREIRA, D.D.; NAKAMURA, A.P. Resiliência e a autoeficácia percebida: articulação entre conceitos. **Aletheia**, v. 23, pp. 75-80, 2006.
- BEDNY, G.Z.; KARWOWSKI, W.; BEDNY, I.S. Complexity evaluation of computer-based tasks. **Int J Human-Computer Inter**, v. 28, p. 236-257, 2012.
- BEER, M. *et al.* Promise and peril in implementing pay-for-performance. Human Resource Management: Published in cooperation with the School of Business Administration. The University of Michigan and in alliance with the **Soc Hum Res Managem**, v. 43, n. 1, p. 3-48, 2004.

BENBASAT, I.; TODD, P. The effects of decision support and task contingencies on model formulation: A cognitive perspective. **Decis Supp Syst**, v. 17, p. 241-252, 1996.

BENDASSOLLI, P.F. Desempenho no trabalho: revisão de literatura. **Psicol Argumento**, Curitiba, v. 30, n. 68, p. 171-186, jan-mar., 2012.

BENDASSOLLI, P.F.; MALVEZZI, Sigmar. Desempenho no trabalho: definições, modelos teóricos e desafios à gestão. *In*: BORGES, L.O.; MOURÃO, L. (Org) **O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia**. Porto Alegre: Artmed, 2013, p. 53-84.

BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. O estado da arte do burnout no Brasil. **Rev Eletr InterAção Psy**, v. 1, n. 1, p. 4-11, 2003.

BLAU, G. Exploring antecedents of individual grieving stages during an anticipated worksite closure. **J Occup Organiz Psychol**, v. 81, p. 529-550, 53, 2008.

BRANDÃO, C.; JORDÃO, F. O desempenho individual de gestores intermédios da administração pública portuguesa. **Rev Serv Púb**, v. 63, n. 3, p. 285-311, 2012.

BRUQUE, S.; MOYANO, J.; PICCOLO, R. OCB and external-internal social networks: Effects on individual performance and adaptation to change. **Int J Hum Res Manage**, v. 27, n. 1, p. 1-22, 2016.

BULGACOV, S.; BULGACOV, Y.L.M. A construção do significado nas organizações. **Rev Admin FACES J**, v. 6, n. 3, p. 81-89, 2007.

CAMPBELL, D.J. Task complexity: a review and analysis. **Acad Manage Rev**, v. 13, n. 1, p. 40-52. 1988.

CARLOTTO, M.S.; CAMARA, S.G. Características psicométricas do Maslach Burnout Inventory: Student Survey (MBI-SS) em estudantes universitários Brasileiros. **Psico-USF (Impr.)**, Itatiba, v. 11, n. 2, p. 167-173, Dez. 2006.

CARLOTTO, M.S.; CAMARA, S.G. Propriedades psicométricas do Maslach Burnout Inventory em uma amostra multifuncional. **Estud Psicol**, Campinas, v. 24, n. 3, p. 325-332, set. 2007.

CARLOTTO, M.S.; PALAZZO, L.S. Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. **Cad Saúde Pública**, v. 22, n. 5, 1017-1026, 2006.

CARVALHO, V.A.M.L. *et al.* Resiliencia y el modelo burnout-engagement en cuidadores formales de ancianos. **Psicothema**, v. 18, n. 4, 2006.

CHEQUINI, M.C.M. A relevância da espiritualidade no processo de resiliência. **Psicol Rev**, v. 16, n. 1 e 2, pp. 93-117, 2007.

CHIN, W.W. The partial least squares approach to structural equation modeling. **Modern Meth Bus Res**, v. 295, n. 2, p. 295-336, 1998.

CHIN, W.W.; DIBBERN, J. **An introduction to a permutation based procedure for multigroup PLS analysis**: Results of tests of differences on simulated data and a cross cultural analysis of the sourcing of information system services between Germany and the USA, Handbook of partial least squares. Concepts, Methods and Applications, pp. 171-193. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag, 2010.

COELHO JÚNIOR, F.A.; BORGES-ANDRADE, J.E. Efeitos de variáveis individuais e contextuais sobre desempenho individual no trabalho. **Estud Psicol** (Natal), Natal, v. 16, n. 2, p. 111-120, Aug. 2011.

COELHO JÚNIOR, F.A. **Suporte à aprendizagem, satisfação no trabalho e desempenho**: um estudo multinível. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) - Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

COOPER, C.L. A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. *In*: ROSSI, A.M.; PERREWÉ, P.L.; SAUTER, S.L. (Orgs.), **Qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas. 2007, p. 3-8.

CRACO, T. *et al.* Inteligência competitiva como processo para a formulação da estratégia organizacional: um estudo utilizando os sinais fracos das organizações. **Rev Intelig Compet**, v. 6, n. 2, p. 181-199, 2016.

DAVEY, A. *et al.* Are the adverse psychiatric outcomes reflection of occupational stress among nurses: An exploratory study. **Asian J Med Sci**, v. 7, n. 1, p. 96-100, 2016.

DIAS, A.T. **Competição, orientação estratégica e desempenho de empresas em ambiente turbulento**: uma abordagem empírica. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil, 2004.

DJURDJEVIC, E. *et al.* Workplace status: The development and validation of a scale. **J Appl Psychol**, v. 102, n. 7, p. 1124-1147, 2017.

EBOLI, C.R.; CAVAZOTTE, F.S.N.; LUCENA, J. o impacto da autenticidade do líder e do foco em resultados sobre o desempenho no trabalho: um estudo com funcionários de um banco privado brasileiro. *In*: XXXVI EnANPAD, Rio de Janeiro. **Anais...**, 2012.

EFRON, B.; TIBSHIRANI, R.J. **An Introduction to the Bootstrap**. Chapman & Hall, 1993.

ESPOSITO VINZI, V. *et al.* A response-based procedure for detecting unit segments in PLS path modelling. **App Stoch Mod Bus Ind**, v. 24, n. 5, p. 439-458, 2008.

EZAIAS, G.M. *et al.* Síndrome de burnout em trabalhadores de saúde em um hospital de média complexidade. **Rev Enferm**, UERJ, v. 18, n. 4, p. 524-529, 2010.

FAUL, F. *et al.* G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. **Behav Res Meth**, v. 39, p. 175-191, 2007.

FERREIRA, A.B.H. **Novo dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. 2. ed. rev. e ampl., Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FERREIRA, C.A.A. *et al.* O contexto do estresse ocupacional dos trabalhadores da saúde: estudo bibliométrico. **Rev Gestão em Sist Saúde**, v. 5, n. 2, p. 84-99, 2016.

FORNELL, C.; LARCKER, D.F. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. **J Marketing Res**, p. 39-50, 1981.

GERHARDT, T.E.; SILVEIRA, D.T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, p. 120, 2009.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed., São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed., São Paulo: Atlas, 2010.

GILL, T.G.; HICKS, R.C. Task complexity and informing science: A Synthesis. **Inform Sci J**, v. 9, p. 1-30, 2006.

GUEDES, D.; GASPAR, E. Burnout in a sample of Brazilian Physical Education professional. **Rev Bras Educ Fís Esp**, v. 30, n. 4, p. 999-1010, 2016.

HAHN, C. *et al.* Capturing customer heterogeneity using a finite mixture PLS approach. **Schmalenbach Bus Rev**, v. 54, n. 3, p. 243-269, 2002.

HAIR, J.F. *et al.* **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman. 2009.

HAIR Jr., J.F. *et al.* **Análise multivariada de dados**. 6. ed., Porto Alegre: Bookman, 2009. 688 p.

HAIR Jr, J.F. *et al.* **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**. Sage Publications, 2014.

HENSELER, J.; RINGLE, C.M.; SINKOVICS, R.R. The use of partial least squares path modeling in international marketing. **Adv Int Market**, v. 20, n. 1, p. 277-319, 2009.

HENSELER, J.; SARSTEDT, M. Goodness-of-fit indices for partial least squares path modeling. **Computat Statist**, v. 28, n. 2, p. 565-580, 2012.

HICKS, R. E. e KNIES, E. M. Psychological Capital, Adaptability, Coping with change and employee engagement in a multinational company. **J Int Bus Disc**, v. 10, n. 2, pp. 36-51, 2015.

HOLLANDER, M.; WOLFE, D. A. **Nonparametric Statistical Methods**. New York: John Wiley & Sons, 1999.

HOYLE, R.H.; DUVALL, J.L. Determining the number of factors in exploratory and confirmatory factor analysis. *In*: KAPLAN, D. (Ed.). **The Sage handbook of quantitative methodology for the social sciences**. Thousand Oaks, CA: Sage. 2004.

KEIL, M. *et al.* A cross-cultural study on escalation of commitment behavior in software projects. **MIS Quarterly**, v. 24, n. 2, p. 299–325, 2000.

KOGA, G.K.C. *et al.* Fatores associados a piores níveis na escala de burnout em professores da educação básica. **Cad Saúde Coletiva**, v. 23, n. 3, p. 268-275, 2015.

KÜBLER-ROSS, E. **Sobre a morte e o morrer**: o que os doentes terminais têm para ensinar a médicos, enfermeiras, religiosos e aos seus próprios parentes. 7. ed., São Paulo: Martins Fontes; 1969.

LEITE, E.M.A. Impacto da crise económica em Portugal: caos, previsões e conservadorismo. **Rev E3 - Revista de Economia, Empresas e Empreendedores na CPLP**, v. 1, n. 1, p. 43-48, 2015.

LIMA, L.G.; NASSIF, V.M.J. Similitudes entre teoria social cognitiva, capital psicológico e comportamento empreendedor: uma reflexão teórica. **Rev Gestão & Planej**, v. 18, n. 1, p. 369-385, 2017.

LUTHANS, F. *et al.* Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. **Personnel Psychol**, v. 60, p. 541-572, 2007.

LUTHANS, F. *et al.* Psychological capital development: toward a micro-intervention. **J Organiz Behav**, v. 27, n. 3, p. 387-393, 2006.

LUTHANS, F.; YOUSSEF, C.M.; AVOLIO, B. **Psychological capital**: developing the human competitive edge. New York: Oxford University Press, 2007.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MALTARICH, M.A. *et al.* Pay-for-performance, sometimes: An interdisciplinary approach to integrating economic rationality with psychological emotion to predict individual performance. **Acad Manage J**, v. 60, n. 6, p. 2155-2174, 2017.

MASLACH, C., JACKSON, S.E.; LEITER, M.P. **The Maslach Burnout Inventory**: test manual. 3. ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press, 1996.

MASLACH, C.; JACKSON, S.E. The measurement of experienced burnout. **J Occup Behav**, v. 2, p. 99-113, 1981.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W.B.; LEITER, M.P. Job burnout. **Ann Rev Psychol**, v. 52, p. 397-422, Feb. 2001.

MATTAR, F.N. **Pesquisa de Marketing**. 7. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2014.

MCCLOY, R.A.; CAMPBELL, J.P.; CUDECK, R. A confirmatory test of a model of performance determinants. **J Applied Psychol**, v. 79, n. 4, p. 493, 1994.

MINGOTI, S.A. **Análise de dados através de métodos de estatística multivariada: uma abordagem aplicada**. Belo Horizonte: UFMG. 2007.

MONTEIRO, S.O.M.; TAVARES, J.P.C.; PEREIRA, A.M.S. Optimismo disposicional, sintomatologia psicopatológica, bem-estar e rendimento acadêmico em estudantes do primeiro ano do ensino superior. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 13, n. 1, p. 23-29, 2008.

MUNHON, G.L. *et al.* Prevalência do diabetes mellitus associado ao estresse ocupacional em trabalhadores bancários, Minas Gerais, Brasil. **Rev Cuidarte**, v. 8, n. 3, p. 1863-74, 2017.

MURPHY, P.R.; JACKSON, S.E. Managing work role performance. Challenges for twentyfirst century organizations and their employees. *In*: ILGEN, D.R.; PULAKOS, E.D. (Org). **The changing nature of performance: implications for staffing, motivation and development**. San Francisco: Jossey-Bass, 1999, p. 325-365.

NAHAS, M.V. *et al.* Reprodutibilidade de uma escala para avaliar a percepção dos trabalhadores quanto ao ambiente e às condições de trabalho. **Rev Bras Saúde Ocup**, São Paulo, v. 34, n. 120, p. 179-183, dez. 2009.

NAKATA, L.E.O ambiente de trabalho pode favorecer a gestão da inovação? **Rev Econ & Gestão**, v. 8, n. 18, p. 152-157, 2008.

NASCIMENTO, C.C. *et al.* Conhecimento publicado acerca do absenteísmo relacionado à síndrome de burnout com os profissionais de enfermagem: revisão integrativa. **Cad Graduação - Ciências Biológicas e da Saúde**, v.1, n.2, p. 121-134, 2013.

NASCIMENTO, N.M. *et al.* O estudo das gerações e a inteligência competitiva em ambientes organizacionais. **Perspec Gestão & Conhec**, v. 6, n. N. Especial, p. 16-28, 2016.

NASCIMENTO, S.; BEUREN, I.M. Impacto do sistema de recompensa e do acesso às informações sobre o desempenho individual no empowerment psicológico e o seu reflexo na eficácia gerencial de empresa multinacional. **Soc Contab e Gestão**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, jan-abr., 2014.

NUNNALLY, J.; BERNSTEIN, I.H. **Psychometric theory**. McGraw-Hill: New York. 1994.

ODELIUS, C.C.; DOS SANTOS, P.R.G. Avaliação de desempenho individual na administração pública federal: aspectos. **Rev Econ & Gestão**, v. 7, n. 15, p. 10-30, 2008.

OLIVEIRA, F.A.; KILIMNIK, Z.M.; SILVA, G.A.V. Avaliação dos fatores de pressão no trabalho médico e sua relação com o estresse: um estudo de em uma unidade

ultrassonografia da rede pública em comparação com unidades da rede privada. *In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO*, Brasília, DF. **Anais...**, Brasil, 29, set. 2005.

OMAR, A.; SALESSI, S.; URTEAGA, F. Diseño y validación de la escala CapPsi para medir capital psicológico. **Liberabit**, Lima, v. 20, n. 2, p. 315-323, jul. 2014.

PAIVA, K.C.M.; COUTO, J.H.S. Qualidade de vida e estresse gerencial pós “choque de gestão”: o caso da COPASA-MG. *In: ENCONTRO GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO*. **Anais...**, Natal, RN, Brasil, 1. Jun. 2007.

PAIVA, K.C.M.; GOMES, M.A.N.; HELAL, D.H. Estresse ocupacional e síndrome de burnout: proposição de um modelo integrativo e perspectivas de pesquisa junto a docentes do ensino superior. **Gestão & Planejamento**, v. 16, n. 3, p. 285-309, 2015.

PATEL, V.L.; KAUFMAN, D.R.; AROCHA, J.F. Emerging paradigms of cognition in medical decision-making. **J Biomed Inform**, v. 35, n. 1, p. 52-75, 2002.

PELISSOLI, C.; DE BONA, A. Metodologia de ensino e aprendizagem sobre relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. **Rev Thema**, v. 14, n. 1, p. 243-267. 2017.

PRADHAN, S.; PRADHAN, R.K. An empirical investigation of relationship among transformational leadership, affective organizational commitment and contextual performance. **Vision**, v. 19, n. 3, p. 227-235, 2015.

REIS NETO, M.T. *et al.* Comprometimento e desempenho no trabalho: análise em uma pequena empresa de varejo. **Rev Micro e Pequena Empresa (FACCAMP)**, v. 6, p. 18-35, 2012.

ROLO, G.G.; DIAZ, C.D.; HERNANDEZ, F.E. Desarrollo de una escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM). **Rev Psicol Trab Organ**, Madrid, v. 25, n. 1, p. 29-37, abr. 2009.

ROUZIÈS, D.; ONYEMAH, V.; IACOBUCCI, D. A multi-cultural study of salespeople's behavior in individual pay-for-performance compensation systems: when managers are more equal and less fair than others. **J Person Sell Sales Manage**, v. 37, n. 3, p. 198-212, 2017.

SARSTEDT, M.; HENSELER, J.; RINGLE, C.M. Multigroup analysis in partial least squares (PLS) path modeling: Alternative methods and empirical results. **Advances in International Marketing**, v. 22, p. 195-218, 2011.

SCHUSTER, M.S. *et al.* Validação da escala MBI-GS: uma investigação general survey sobre a percepção de saúde dos colaboradores. **Rev Gestão**, v. 22, n. 3, p. 405-416, 2015.

SILVA, G.; DACORSO, A.L.R.; MONTENEGRO, L.M. Mais do que negócios abertos, mentes abertas. **Rev Empreend Gestão de Pequenas Empresas**, v. 5, n. 2, p. 1-21, 2016.

SILVA, R.B. Formação humana e/ou formação profissional: uma contribuição da psicologia do trabalho. **Rev Admin Diálogo**, v. 12, n. 2, p. 102-120, maio-ago., 2010.

SILVA, S.M. *et al.* Relação entre resiliência e burnout: promoção da saúde mental e ocupacional dos enfermeiros. **Rev Port Enf Saúde Mental**, n. 16, p. 41-48. 2016.

SONNENTAG, S.; FRESE, M. Performance concepts and performance theory. *In*: SONNENTAG, S. **Psychological management of individual performance**. New York: Wiley, 2002.

SOUZA, W.S.; SIQUEIRA, M.M.M.; MARTINS, M.C.F. Análise da interdependência do capital psicológico, percepções de suporte e bemestar no trabalho. **Rev Admin Diálogo**, v. 17, n. 2, p. 151-184, 2015.

SPEIER, C.; MORRIS, M.G. The influence of query interface desing on decisions-making performance. **MIS Quarterly**, v. 27, n. 3, p. 397-423. 2003.

TEIXEIRA, A.P.G.; SOARES, A.E.; LOPES, M.P. Impacto do capital psicológico positivo no desempenho de uma equipa comercial. **Rev Cient Psicol Centro de Investigação em Psicologia**, Lisboa, n. 11, p. 9-33, jan-dez. 2015.

TENENHAUS, M.; AMATO, S.; ESPOSITO VINZI, V. A global goodness-of-fit index for PLS structural equation modelling. *In*: XLII SIS SCIENTIFIC MEETING, v. 1, pp. 739-742, **Proceedings...**, 2004.

VERGARA, S.C. **Projeto e relatórios de pesquisa em Administração**. 16. ed.. São Paulo: Atlas, 2016.

VINZI, V.E. *et al.* **Handbook of partial least squares**. Berlin, Heidelberg: Springer, 2010.

WOOD, R. Task complexity: definition of the construct. **Organiz Behavnd Hum Decis Proc**, v. 37, p. 60-82. 1986.

ZICA, R.M.F.; GONÇALVES, C.A.; MARTINS, H.C. Internacionalização de micro, pequenas e médias empresas: uma avaliação sobre o processo decisório estratégico. **Rev Empreend Gestão de Pequenas Empresas**, v. 5, n. 3, p. 30-58, 2016.

APÊNDICE A – Questionário da pesquisa

Prezado (a),

Estou desenvolvendo uma pesquisa acadêmica no âmbito do Programa de Mestrado da Universidade FUMEC, para avaliar as influências dos aspectos ambientais e psicológicos no desempenho do indivíduo, e gostaria de contar com sua ajuda para a obtenção de resposta deste questionário.

Este estudo tem finalidade exclusivamente acadêmica, estando garantidos o anonimato e sigilo de toda a informação obtida, que será tratada de forma agregada e apenas para fins estatísticos.

Sua colaboração é imprescindível, sendo o tempo médio de resposta de cinco a sete minutos.

Por favor, responda com sinceridade. Sua opinião é muito importante.

Muito obrigado!

Questionário de Pesquisa

Trabalho: O IMPACTO DOS FATORES AMBIENTAIS E PSICOLÓGICOS NO DESEMPENHO DO INDIVÍDUO

Caracterização do indivíduo

1	Sexo	Masculino		Feminino	
2	Idade				
3	Tamanho da firma em que trabalha				
4	Segmento de atuação da firma				

Complexidade da Tarefa e Ambiente de trabalho

Muito baixo

Muito alto

1 2 3 4 5 6 7

5	O nível de concentração mental exigida pelo meu trabalho é.							
6	A quantidade de memorização de informações que o meu trabalho requer é.							
7	O grau de complexidade das informações que eu uso no meu trabalho é.							
8	O nível de esforço mental necessário para evitar erros no meu trabalho é.							
9	O nível de ambiguidade das decisões a serem tomadas no meu trabalho é.							
10	Relacionamento com os demais trabalhadores é.							
11	Meu relacionamento com o(s) chefe(s) imediato(s) é.							
12	Oportunidades para expressar minhas opiniões relacionadas ao trabalho é.							
13	Meu grau de motivação e ânimo ao chegar para trabalhar é.							
14	Meu nível de equilíbrio entre a vida profissional e pessoal/familiar é.							

Síndrome de Burnout e PsyCap

Discordo Totalmente

Concordo Totalmente

1 2 3 4 5 6 7

15	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.							
16	Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.							
17	Sinto-me acabado por causa do meu trabalho.							
18	Sou menos entusiasmado com o meu trabalho.							
19	Sou mais descrente da contribuição de meu trabalho para algo.							
20	Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho.							
21	Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.							
22	Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.							
23	No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.							
24	Quando tenho dificuldade em meu trabalho, supero com sucesso.							
25	Tenho energia suficiente para fazer o que eu tenho que fazer no meu trabalho.							
26	Quando eu tento um novo projeto, espero ter sucesso.							
27	Ignoro pequenos contratemplos relacionados ao trabalho.							
28	Eu posso encontrar uma maneira de obter o que eu quero mesmo se alguém me opuser.							
29	Graças às minhas qualidades, posso superar situações imprevistas no meu trabalho.							
30	Tenho metas e propósitos no meu trabalho que espero alcançar.							
31	Tenho projetos para criar coisas diferentes no meu trabalho.							

Desempenho do indivíduo

		Discordo					Concordo	
		Totalmente						
		1	2	3	4	5	6	7
32	Cumpro as tarefas dentro dos prazos estabelecidos.							
33	Reconheço-me como responsável pelos resultados do meu trabalho.							
34	Tenho conflitos profissionais no trabalho.							
35	Tenho entusiasmo para realizar as tarefas prescritas.							
36	Obedeço às regras e procedimentos prescritos, mesmo que possam ser inconvenientes.							
37	Coopero com os colegas de trabalho.							

Duração da curva de fatalidade "Kübler-Ross"

		Pouco Tempo					Muito tempo	
		1	2	3	4	5	6	7
	Quando surge um problema grave, não previsto no trabalho e a esta situação lhe é imputada a responsabilidade, qual é o seu tempo de ação de acordo com as reações a seguir:							
	Primeiramente:							
38	Não acredita que seja verdade e busca meios de comprovar que está certo. Investe quanto tempo nesta tarefa?							
	Seguido de:							
39	Irrita-se e busca o responsável pela apuração. Investe quanto tempo nesta tarefa?							
	Seguido de:							
40	Buscar negociar com os envolvidos. Investe quanto tempo nesta tarefa?							
	Seguido de:							
41	Sente vontade de ir embora e nunca mais voltar para esta empresa. Fica pensando nisto por quanto tempo?							
	Seguido de:							
42	Resigna-se com o fato e busca resolver o problema gerado. Quanto tempo para tomar esta decisão?							