



FACULDADE DE LETRAS  
UNIVERSIDADE DE  
**COIMBRA**

Cristina da Costa Louçano

***BURNOUT* NOS INTÉRPRETES DE LÍNGUAS  
FALADAS**

ESTUDO PILOTO

Projeto do Mestrado em Tradução - Português e duas Línguas Estrangeiras  
(Francês/Inglês), orientado pelo Professor Doutor Jorge Almeida e Pinho e Doutora  
Daniela Filipa Batista Cardoso, apresentado ao Departamento de Línguas, Literaturas  
e Culturas da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

Janeiro de 2022

# FACULDADE DE LETRAS

## **BURNOUT NOS INTÉRPRETES DE LÍNGUAS FALADAS ESTUDO PILOTO**

### Ficha Técnica

<b>Tipo de trabalho</b>	<b>Trabalho de Projeto</b>
<b>Título</b>	<b><i>Burnout</i> nos intérpretes de línguas Faladas</b>
<b>Subtítulo</b>	Estudo Piloto
<b>Autor/a</b>	Cristina da Costa Louçano
<b>Orientadores</b>	Jorge Manuel Costa Almeida e Pinho Daniela Filipa Batista Cardoso
<b>Júri</b>	<b>Presidente:</b> Doutora Cornelia Elisabeth Plag <b>Vogais:</b> 1. Doutora Isabel Maria Correia Pedro dos Santos 2. Doutor Jorge Manuel Costa Almeida e Pinho
<b>Identificação do Curso</b>	<b>2º Ciclo em Tradução</b>
<b>Área científica</b>	<b>Departamento de Línguas, Literaturas e Culturas</b>
<b>Especialidade/Ramo</b>	Português e duas Línguas Estrangeiras (Francês/Inglês)
<b>Data da defesa</b>	<b>26-01-2022</b>
<b>Classificação</b>	<b>18 valores</b>



## **Agradecimentos**

Na impossibilidade de nomear todas as pessoas que me acompanharam neste percurso, agradeço todos aqueles que, alguma vez, tiveram uma palavra de estímulo e de confiança. Todavia, permitam-me que destaque quem esteve sempre presente.

O meu orientador, Doutor Jorge Almeida e Pinho, por acreditar e por guiar-me na tomada de decisões através das suas palavras de encorajamento e das suas enriquecedoras críticas e sugestões.

A minha orientadora, Doutora Daniela Filipa Batista Cardoso, pelos debates longos, e sempre profícuos, e pela calma que me transmitiu.

A Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, na pessoa da sua Presidente Doutora Aida Cruz Mendes, pelo apoio e pela disponibilização de materiais.

O Sherlock, pela paciência.

A Flor, a minha esperança de um mundo melhor.

E, por fim, um especial tributo à minha mãe.

## RESUMO

### ***Burnout* nos intérpretes de línguas faladas: estudo piloto**

A contínua exposição a cenários de elevada exigência durante a atividade laboral constitui a causa de exaustão no profissional, globalmente conhecida como a síndrome de *burnout*. Condição estudada nacional e internacionalmente, é-lhe reconhecida uma estreita ligação com profissões que implicam contacto com pessoas, tais como profissionais da saúde, da justiça, da segurança. Todavia, académicos e clínicos concluíram que profissionais de outras áreas apresentavam também sintomas de *burnout*.

Pretendemos avaliar o nível de *burnout* nos intérpretes de línguas faladas. Realizámos uma investigação primária, epidemiológica e observacional, com abordagem quantitativa, e escolhemos o desenho de estudo transversal de tipo descritivo. A recolha de dados foi efetuada via digital através de um questionário entre 1/12/2020 e 30/06/2021. O questionário era constituído por consentimento informado, pergunta de controlo, instrumento para avaliar variáveis demográficas e a versão portuguesa do instrumento Maslach Burnout Inventory – General Survey. A investigação obteve parecer favorável da Comissão de Ética da Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: Enfermagem da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra. A amostra ficou constituída por 37 indivíduos cujos dados foram tratados com o SPSS® versão 24.0.

Dos resultados da nossa amostra apresentamos alguns dados relevantes: (a) uma percentagem de nível de *burnout* (10,81%) superior às percentagens encontradas na população ativa portuguesa e europeia; (b) uma percentagem preocupante de sujeitos em risco elevado ou moderado de *burnout*. Retirámos ainda um perfil do intérprete em *burnout* como sendo um indivíduo: do género feminino, solteiro e sem filhos; com grau de Mestre; trabalhador independente em situação precária a exercer várias atividades profissionais; com uma média diária de dedicação entre  $\leq 60$  minutos a 180 minutos do seu tempo à interpretação (preparação não incluída); e que realiza interpretação consecutiva.

**Palavras-chave:** burnout; intérpretes; exaustão; cinismo; MBI-GS; tradução

## **ABSTRACT**

### **Burnout among spoken language interpreters: pilot study**

The prolonged exposure to high-level demand settings in the workplace causes professionals to experience exhaustion, globally known as the burnout syndrome. It is a nationally and internationally studied phenomenon, with a close connection to human services occupations, such as health care providers, justice and security professionals. Nevertheless, academics and practitioners concluded that professionals from other areas also showed symptoms of burnout.

The aim of this study was to assess the level of burnout among spoken language interpreters. A primary, epidemiological and observational research was conducted with a quantitative approach and a descriptive cross-sectional study design. Data collection was carried out via digital means by way of a questionnaire, between December 1<sup>st</sup>, 2020 and June 6<sup>th</sup>, 2021. The questionnaire comprised an informed consent, a control question, an instrument to assess demographic variables and the Portuguese version of the Maslach Burnout Inventory – General Survey. The research received a favorable opinion from the Ethics Committee of the Health Sciences Research Unit: Nursing of the Nursing School of Coimbra. The sample consisted of 37 subjects and the data was analyzed using SPSS<sup>®</sup>, version 24.0.

From the findings about the sample, the following must be highlighted: (a) a percentage of burnout level (10,81%) higher than the percentages determined among the Portuguese and European active populations; (b) an alarming percentage of subjects at high or moderate risk of burnout. A profile of the interpreter in burnout was also drawn: female, single and childless; with a Master's degree; self-employed in a precarious working situation and managing multiple professional activities; with a daily average of dedication to interpretation between  $\leq 60$  minutes to 180 minutes (preparation not included); and performing consecutive interpretation.

**Keywords:** burnout; interpreters; exhaustion; cynicism; MBI-GS; translation

## ÍNDICE

ÍNDICE DE TABELAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS .....	9
INTRODUÇÃO .....	12
PARTE I – ENQUADRAMENTO .....	13
1. Evolução do conceito de <i>burnout</i> .....	13
1.1. Perspetivas teóricas .....	13
1.2. Modelos teóricos.....	15
1.3. Definições.....	23
1.4. <i>Burnout</i> : processo ou estado? .....	27
2. Causas e sintomas do <i>Burnout</i> .....	28
3. Consequências e políticas de prevenção/mitigação do <i>Burnout</i> .....	31
3.1. Para o indivíduo.....	31
3.2. Para as organizações .....	33
3.3. Políticas de prevenção/mitigação .....	35
4. Conceitos relacionados .....	38
4.1. <i>Stress</i> .....	38
4.2. Trauma vicário.....	40
4.3. Fadiga empática ou por compaixão .....	41
5. Investigação sobre <i>Burnout</i> .....	42
6. Tradução de instrumentos de medida da área da saúde.....	44
PARTE II – O INTÉRPRETE .....	53
1. A profissão de Intérprete .....	54
2. Contexto laboral e condições de trabalho e as suas implicações na saúde.....	59
3. Níveis de <i>Burnout</i> e as suas repercussões no ciclo profissional diário .....	63
4. Novos desafios da profissão de Intérprete .....	64
5. <i>Burnout</i> nos Intérpretes em Portugal .....	66
PARTE III – ESTUDO EMPÍRICO .....	70
1. Metodologia .....	70

1.1. Tipo e desenho de estudo .....	70
1.2. População .....	71
1.3. Procedimentos de recolha de dados.....	71
1.4. Instrumento.....	71
1.5. Tratamento dos dados .....	78
1.6. Procedimentos éticos e deontológicos .....	78
2. Resultados .....	79
2.1. Caracterização sociodemográfica da amostra .....	79
2.2. Estudo do instrumento.....	88
2.3. Resultados do MBI-GS.....	90
3. Discussão .....	100
CONCLUSÃO / CONSIDERAÇÕES GERAIS .....	105
NOTA FINAL .....	108
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	109
ANEXOS .....	122
Anexo I – Licença Mind Garden, Inc.....	123
Anexo II – Parecer ético.....	125
Anexo III – Pedido e autorização da APTRAD.....	126
Anexo IV – Pedido e autorização da APIC .....	128
Anexo V – Questionário - Consentimento informado.....	129
Anexo VI – Questionário – Pergunta de controlo .....	131
Anexo VII – Questionário - Dados demográficos, académicos e profissionais .....	132

**ÍNDICE DE TABELAS**

Tabela 1 - Lista dos treze modelos teóricos mais significativos sobre burnout.....	15
Tabela 2 - Resumo cronológico das definições de burnout .....	25
Tabela 3 - Conclusões mais relevantes do estudo da OIT e da Eurofound sobre as condições de trabalho a nível mundial em 2019 .....	37
Tabela 4 - Resumo cronológico dos instrumentos de avaliação do nível de burnout .....	43
Tabela 5 - Interligações e aproximações entre a norma EN15038 e a norma NP EN ISO 17100 2016.	48
Tabela 6 - Fatores de stress no desempenho da atividade de intérprete .....	62
Tabela 7 - Implicações dos fatores de stress na saúde do intérprete.....	63
Tabela 8 - Estratégia e limitadores da pesquisa aplicados por base de dados e os respetivos resultados da pesquisa em maio de 2020.....	66
Tabela 9 - Estratégia e limitadores da pesquisa aplicados por base de dados e os respetivos resultados da pesquisa em março de 2021.....	68
Tabela 10- Fatores do MBI-GS e respetivos itens do estudo original de Maslach et al. (1996).....	75
Tabela 11 - Pontos de corte para cada dimensão do estudo original de Maslach et al. (1996) .....	76
Tabela 12- Populações de estudos nacionais em que foi aplicado o MBI-GS de Maslach et al.....	77
Tabela 13 - Caracterização da amostra relativamente aos dados demográficos (género, idade, estado civil e número de filhos) .....	80
Tabela 14 - Caracterização da amostra relativamente ao percurso académico (grau académico, cursos, áreas e países onde foi realizado o percurso).....	82
Tabela 15 - Caracterização da amostra relativamente à atividade profissional (situação e exercício)	86
Tabela 16 - Apresentação dos itens por Fatores do estudo de tradução e adaptação de Tecedeiro (2004) .....	89
Tabela 17 - Coeficiente de consistência interna dos três fatores $\alpha$ de Cronbach do MBI-GS em comparação com os valores do estudo de Tecedeiro.....	90
Tabela 18 - Mínimo, máximo, média e desvio padrão de cada um dos itens do MBI-GS por ordem decrescente .....	92
Tabela 19 - Mínimo, máximo, média e desvio padrão de cada um dos fatores do MBI-GS .....	93
Tabela 20 - Percentis 33 e 66 para cada fator do MBI-GS.....	94
Tabela 21 - Amostra classificada de acordo com a posição de cada indivíduo em relação aos três fatores do MBI-GS .....	96
Tabela 22 - Resultados por fatores do MBI-GS dos quatro sujeitos em burnout .....	97
Tabela 23- Variáveis sociodemográficas, académicas e profissionais que originam burnout.....	98



**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 - Modelo de processo do burnout de Cherniss .....	19
Figura 2 - Modelo de fases do burnout de Golembiewski .....	21
Figura 3 - Modelo de processo do burnout de Leiter.....	23
Figura 4 - Processo dinâmico do Burnout ('burnout cascade') .....	33
Figura 5 - Fluxograma do processo de seleção dos artigos de maio 2020.....	67
Figura 6 - Fluxograma do processo de seleção dos artigos.....	69
Figura 7 - Modelo de mediação de burnout e envolvimento de Maslach e Leiter .....	73
Figura 8 - Dispersão dos fatores Exaustão Emocional, Cinismo e Eficácia Profissional em relação à tendência central.....	94
Figura 9 - Distribuição dos sujeitos de acordo com a posição de cada indivíduo em relação aos três fatores do MBI-GS .....	97
Figura 10- Características sociodemográficas, académicas e profissionais em comum nos quatro sujeitos em burnout .....	99

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

<b>ACT</b>	Comunidade Económica Europeia, 59
Autoridade para as Condições de Trabalho, 59	
<b>AGIC</b>	<b>CEN</b>
Associação Portuguesa dos Guias-Intérpretes e	European Committee for Standardisation, 46
Correios de Turismo, 58	<b>CENELEC</b>
<b>AIIC</b>	European Committee for Electrotechnical
Associação Internacional de Intérpretes de	Standardization, 46
Conferência, 55	<b>CI</b>
<b>AIIC – Portugal</b>	Cinismo, 75
Associação Internacional de Intérpretes de	<b>CIRS</b>
Conferência – Portugal, 55	Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas
<b>ALIC</b>	Singulares, 57
Associação Lusófona dos Intérpretes de Conferência,	<b>CPP/2010</b>
79	Classificação Portuguesa das Profissões de 201, 57
<b>APIC</b>	<b>DG SCIC</b>
Associação Portuguesa de Intérpretes de Conferência,	Direção-Geral da Tradução da Comissão Europeia, 64
58	<b>DGS</b>
<b>APTRAD</b>	Direção-Geral da Saúde, 37
Associação Portuguesa de Tradutores e Intérpretes,	<b>DP</b>
agora Associação de Profissionais de Tradução e	desvio-padrão, 91
de Interpretação, 58	<b>EE</b>
<b>CAE-Rev.3</b>	Exaustão Emocional, 75
revisão 3 da Classificação das Atividades Económicas,	<b>EP</b>
57	Eficácia Profissional, 75
<b>CECA</b>	<b>ESIT</b>
Comunidade Europeia do Carvão e do Aço, 55	École Supérieure d'Interprètes et de Traducteurs, 56
<b>CEE</b>	<b>ETSI</b>

European Telecommunications Standards Institute, 46	MBI Maslach Burnout Inventory, 19
<b>EU-OSHA</b> Agência Europeia para a Saúde e Segurança no trabalho, 33	<b>MBI-ES</b> Maslach Burnout Inventory-Educator Survey, 42
<b>Eurofound</b> Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho, 35	<b>MBI-GS</b> Maslach Burnout Inventory-General Survey, 42
<b>HSE</b> Health and Safety Executive, 59	<b>MBI-HSS</b> Maslach Burnout Inventory-Health Service Survey, 42
<b>IAC</b> interpretação assistida por computadores, 65	<b>OIT</b> Organização Internacional do Trabalho, 33
<b>IAPTI</b> Associação Internacional de Tradutores e Intérpretes Profissionais, 58	<b>OMS</b> Organização Mundial da Saúde, 12
<b>ICD</b> International Classification of Diseases, 12	<b>ONN</b> Organismo Nacional de Normalização, 46
<b>ILO</b> International Labour Organization, 37	<b>ONU</b> Organização das Nações Unidas, 45
<b>IPQ</b> Instituto Português de Qualidade, 46	<b>OSHA</b> Occupational Safety and Health Organization, 59
<b>IQOLA</b> International Quality of Life Assessment, 48	<b>RCAAP</b> Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal, 66
<b>IR</b> interpretação remota, 64	<b>SNATTI</b> Sindicato Nacional da Atividade Turística, Tradutores e Intérpretes, 58
<b>ISO</b> International Organization for Standardization, 46	<b>SST</b> segurança e a saúde no trabalho, 59
<b>LP</b> língua de partida, 45	<b>TAC</b> tradução assistida por computadores, 65
	<b>TC</b>

texto de chegada, 45

UNESCO

TP

Organização das Nações Unidas para a Educação, a

texto de partida, 45

Ciência e a Cultura, 55

## INTRODUÇÃO

Desde a II Guerra Mundial, as sociedades têm enfrentado transformações económicas, sociais e humanas que conferem um ritmo mais acelerado à vida de todos. Como tentativa de ajuste às mudanças, as instituições têm implementado novos modelos de gestão geradores de desafios para uma população em idade ativa cada vez mais competitiva e sob pressão constante. Estes modelos imprimem nos trabalhadores um compasso de exigências incompatíveis com um equilíbrio emocional e psicológico. A contínua exposição a cenários de elevada exigência durante a atividade laboral constitui a causa de exaustão no profissional, globalmente conhecida como a síndrome de *burnout*<sup>1</sup>.

As condições de trabalho decorrentes do cenário laboral pós-II Guerra Mundial suscitaram preocupações com a saúde ocupacional, motivando investigação científica na área. No início dos anos 70 do século XX, o conceito *burnout* surgiu pela primeira vez num artigo científico como representação de uma resposta física e psicológica à sobrecarga laboral, à exposição contínua a fatores *stressantes*. No século XXI, a síndrome de *burnout* assume uma especial importância nas políticas internacionais. Por um lado, as políticas incentivam uma ação preventiva junto da classe trabalhadora em risco de situação de *burnout* e, por outro lado, uma ação promotora de melhorias das condições de trabalho junto das organizações.

Neste trabalho, pretendemos avaliar o nível de *burnout* nos intérpretes de línguas faladas. Com este objetivo em mente, o trabalho apresenta-se dividido em três partes. Na primeira, procedemos ao enquadramento teórico que decore de uma revisão da literatura científica sobre o *burnout*. Consagramos a segunda parte ao *burnout* nos intérpretes de língua falada. A terceira parte insere a descrição do percurso realizado, o desenho de investigação, o instrumento e o procedimento para alcançar o objetivo proposto. Na continuação, apresentamos e discutimos os dados conseguidos por meio da aplicação do instrumento. Por fim, o trabalho encerra com as conclusões, as implicações para a ciência, as limitações do estudo, as sugestões para novos trabalhos e uma nota final pessoal.

Com a presente investigação, esperamos, na modéstia da sua dimensão e ambições, contribuir para um melhor conhecimento e entendimento da dimensão e das circunstâncias da síndrome de *burnout* em intérpretes de línguas faladas.

---

<sup>1</sup> Doravante, optámos por utilizar três termos/expressões (“*burnout*”, “síndrome” ou “síndrome de *burnout*”) para referir a síndrome psicológica de exaustão, cinismo e ineficácia que um profissional vivencia quando submetido a fatores de *stress* crónicos no local de trabalho. (Maslach & Leiter, 2007, p. 368).

## PARTE I – ENQUADRAMENTO

### 1. Evolução do conceito de *burnout*

Hoje em dia, existe uma literatura densa cujo objeto de investigação é a síndrome de *burnout*. Cerca de cinquenta anos de investigação científica sobre a realidade observada, discutida e relatada culminaram no reconhecimento do *burnout* enquanto fenómeno que afeta a saúde dos trabalhadores. Com efeito, em 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) revê a classificação da síndrome de *burnout* na *International Classification of Diseases* (ICD) 11 que entrará em vigor a partir de 2022. Nesta revisão da ICD, a síndrome integra a secção *Factors influencing health status or contact with health services*, categoria *Factors influencing health status*, subcategoria *Problems associated with employment or unemployment* (World Health Organization, 2019). Na ICD10, em vigência desde 1994, o *burnout* está enquadrado numa subcategoria mais genérica e centrada no indivíduo: *Problems related to life-management difficulty*. Com esta revisão, assistimos à transferência da síndrome de *burnout* da esfera individual para a esfera organizacional.

No decorrer das cinco décadas que antecedem o reconhecimento, pela OMS, da síndrome de *burnout* enquanto situação de saúde associada a condições de trabalho negativas, surgiram várias definições enquadradas em modelos teóricos distintos e decorrentes de uma perspetiva definida. O conceito sofreu transformações, mas manteve sempre uma linha constante e consensual: o *burnout* acontece em contexto profissional desgastante.

#### 1.1. Perspetivas teóricas

A conceptualização da síndrome de *burnout* foi ganhando forma de acordo com a perspetiva com que os investigadores a estudavam. Barbara Byrne indica quatro perspetivas: a clínica, a psicossocial, a organizacional e a histórica (Byrne, 1999, p. 17).

### *A perspetiva clínica*

O *burnout* foi inicialmente estudado sob a perspetiva clínica na medida em que foi entendido enquanto estado mental negativo. Nos anos 70 do século XX, Herbert Freudenberger, a quem regressaremos mais adiante, estudou a etiologia do *burnout*, os sintomas, a evolução clínica e o tratamento tendo em conta o indivíduo (Byrne, 1999, p. 17).

### *A perspetiva psicossocial*

Esta perspetiva concebe o *burnout* como um fenómeno decorrente de fatores *stressores* interpessoais presentes no contexto laboral. Nos anos 80 do século passado, Christina Maslach e Susan Jackson focam a sua investigação na identificação de condições, no local de trabalho, promotoras de *burnout*. Ao invés de Freudenberger, as autoras defendem que o *burnout* constitui um processo, não um estado, e que os fatores motivadores de *burnout* pertencem tanto à esfera individual como à laboral (Byrne, 1999, p. 17). As investigações das autoras resultam num modelo tridimensional (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal) que apresenta o *burnout* como um processo progressivo de autodistanciamento por parte do trabalhador em relação ao cliente, o qual passa a receber um tratamento despersonalizado (Maslach & Jackson, 1981).

### *A perspetiva organizacional*

As características do ambiente de trabalho e os seus agentes causadores de *stress* constituem o foco dos estudos desenvolvidos sob uma perspetiva organizacional (Byrne, 1999, p. 17). À semelhança de Maslach e Jackson, Cary Cherniss focou a sua investigação na identificação de características específicas que levariam ao *burnout* em contexto laboral. Contudo procurou demonstrar de que forma a entidade patronal e o contexto sociocultural, disponibilizado aos trabalhadores, afetam a resposta do trabalhador no seu desempenho (Cherniss, 1980).

### *A perspetiva socio-histórica*

Os estudos que seguem uma perspetiva socio-histórica centram-se no papel da sociedade e do seu impacto no desenvolvimento de *burnout* nos profissionais (Byrne, 1999, p. 17). Em 1983, Seymour Sarason estudou de que forma a sociedade precipitava o trabalhador para *stress* crónico, isto é, para

o *burnout*. Para o autor, que remete para segundo plano o efeito das características individuais e organizacionais, os valores individualistas da sociedade pós-II guerra mundial conduziram a uma menor preocupação por outrem, levando a um maior distanciamento e, portanto, à desumanização das relações interpessoais (Sarason, 1983, citado por da Silva, 2017, p. 31).

## 1.2. Modelos teóricos

As múltiplas investigações sobre a síndrome de *burnout* originaram várias definições procedentes de modelos teóricos que representam uma generalização a partir da perceção de padrões observados. Em 2005, Paulo Queirós elaborou uma lista dos doze modelos teóricos mais significativos que procuram a “unidade, consistência do conceito e explicação da síndrome, das suas manifestações, dos seus antecedentes e dos seus precedentes.” (Queirós, 2005, p. 37). Em 2015, Queirós apura a expressão modelo teórico e utiliza a expressão modelos teóricos explicativos porque “permitem uma melhor perceção dos fenómenos em estudo” (Queirós, 2015, p. 430). À lista elaborada em 2005 adiciona o Modelo de Bem-estar ocupacional de Bakker et al. de 2014.

Na procura de consistência do conceito e da explicação da síndrome de *burnout*, das suas causas e dos seus sintomas, os treze modelos destacados por Queirós (Tabela 1) apresentam pontos fortes e limitações.

**Tabela 1**

*Lista dos treze modelos teóricos mais significativos sobre burnout*

Modelo	Ano	Conceito	Perspetiva Processo ou Estado
James House e James Wells	1978	“This paradigm posits that "stress" is ultimately in the eye of the beholder and, in general terms, is perceived by people when they confront a situation in which their usual modes of behaving are insufficient and the consequences of not adapting are serious.” (House & Wells, 1978, p. 12)	Processo
Carry Cherniss *	1980	“Burnout, for Cherniss, occurs over time--it is a process-- and represents one way of adapting to, or coping with, particular sources of stress.” (Richardson & Burke, 1995, p. 4)	Processo



Modelo	Ano	Conceito	Perspetiva Processo ou Estado
Jerry Edelmich e Archie Brodsky	1980	"...four stages of burnout (disillusionment) as enthusiasm, stagnation, frustration, and apathy ..." (Edelmich & Brodsky, 1980)	Processo
Christina Maslach e Susan Jackson	1981	"Burnout is conceptualized as a continuous variable, ranging from low to moderate to high degrees of experienced feeling. It is not viewed as a dichotomous variable, which is either present or absent." (Maslach & Jackson, 1981)	Processo
Scott Meier	1983	"... burnout is defined as a state resulting from repeated work experiences ..." (Meier, 1983, p. 900)	Estado
Robert Golembiewski, Robert Munzenrider e Diane Carter *	1983	"... we propose a model of burnout with eight phases or stages." (Golembiewski et al., 1983, p. 470)	Processo
Michael Leiter*	1988 1989	"...the pressures that contribute to burnout are encountered most directly in social interactions with other people..." (Leiter, 1988, p. 111)	Processo
Ayala Pines	1993	"Ayala Pines (1982, 1993) définit 'le burnout' comme une 'incapacité à trouver une signification existentielle dans son travail'." (citado por Fremont, 2015, p. 44)	Processo
Wilmar Schaufeli e Dirk van Dierendonck	1993	"In sum: Burnout appears to be a two-dimensional construct consisting of feelings of exhaustion that are related to other physical and psychological symptoms, and of negative attitudes towards recipients (depersonalization) and towards one's job (reduced personal accomplishment)." (Schaufeli & van Dierendonck, 1993, p. 642)	Estado
Lech Wisniewski e Richard Gargiulo	1997	"... a conceptual model that can more readily assess how this [work] environment leads to fundamental process changes..." (Wisniewski & Gargiulo, 1997, p. 341)	Processo
Pedro Gil-Monte, José Peiró e Pilar Valcárcel	1998	"In the burnout process workers experience a lack of personal accomplishment ... and an increase in their feeling of emotional	Processo

Modelo	Ano	Conceito	Perspetiva Processo ou Estado
		exhaustion when encountering stressful situations at work..." (Gil-Monte et al., 1998, p. 175)	
João Marques-Teixeira	2002	"Sistema interactivo do burnout. O burnout é uma resposta a requisitos laborais (p. ex., sobrecarga de trabalho) de natureza diferente da do stress porque representa um conjunto de respostas a requisitos crónicos de intensidade elevada, encabeçando obrigações interpessoais importantes." (Marques-Teixeira, 2002, p. 16)	Processo
Arnold Bakker et al	2014	"With the JD-R [Job Demands-Resources] model, we can understand, explain, and make predictions about employee burnout, work engagement, and outcomes" (Bakker et al., 2014, p. 399)	Processo

*Nota.* \* Modelos teóricos apresentados no seguimento da tabela.

No presente trabalho, optamos por apresentar, nesta secção<sup>2</sup>, três modelos de processo (em oposição aos modelos de estado<sup>3</sup>): Cherniss, 1980; Golembiewski e colaboradores, 1986; e Leiter, 1988. Destacamos o modelo de Carry Cherniss pela população específica que estudou: profissionais em início de carreira. No tocante ao modelo de Golembiewski e colaboradores, somos da opinião que merece destaque pela sua complexidade e descrição rigorosa. Por fim, a decisão de Michael Leiter em colocar a dimensão "exaustão emocional" numa posição central no seu modelo requer uma apresentação alongada.

A razão que nos leva a favorecer os modelos de processo em detrimento dos modelos de estado prende-se com a natureza evolutiva, com aumento gradual de intensidade, dos primeiros. Os modelos de processo permitem especificar com mais precisão aqueles fatores que contribuem para o *burnout* em determinado momento e nos ajudam a desenvolver os fundamentos teóricos do *burnout* e da sua evolução (Richardsen & Burke, 1995, p. 32).

De acordo com Richardsen e Burke, os resultados da investigação em *burnout* devem ser integrados num enquadramento abrangente e coerente que reflita de forma consistente e fiável a dinâmica do processo de *burnout* em vários contextos laborais (Richardsen & Burke, 1995, p. 32). Entendem por

<sup>2</sup> Ainda que o entendimento de Maslach e Jackson (as criadoras do instrumento de medida utilizado neste estudo) sobre *burnout* se define também como de processo, abordamos detalhadamente a perspetiva das autoras na secção 1.4 da parte III, dedicada ao instrumento.

<sup>3</sup> A caracterização das duas perspetivas, estado e processo, é desenvolvida na secção 1.4.

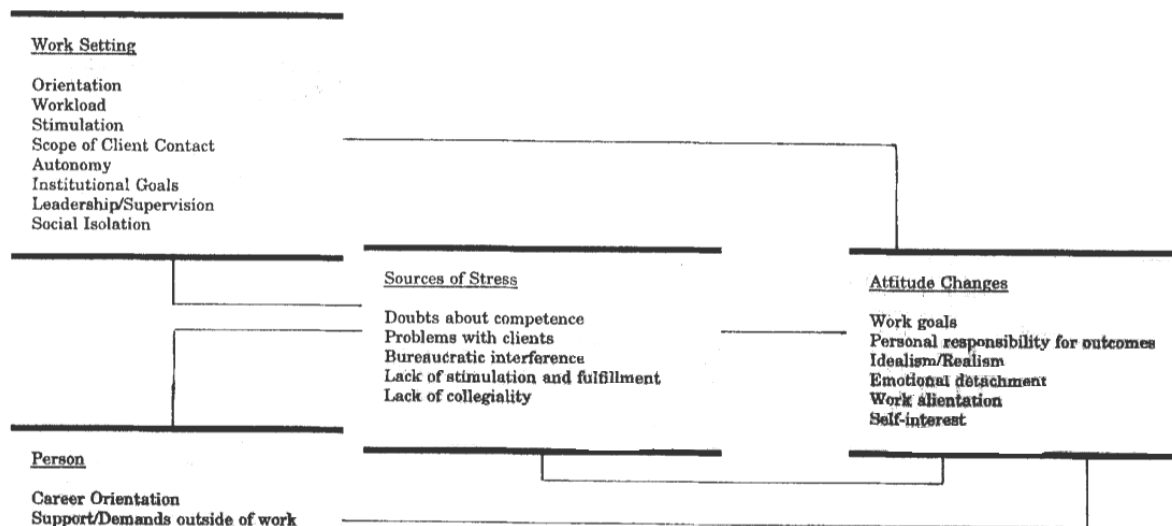
enquadramento abrangente uma conceptualização que inclua (a) fatores organizacionais e individuais fontes de *stress*, (b) consequências nos indivíduos e nas organizações e (c) uma moldura que permita intervenções mitigadoras ou preventivas da progressão do *burnout* (Richardson & Burke, 1995, p. 32). Com base em estudos empíricos, os modelos de processo afiguram-se favoráveis não apenas ao entendimento do desenvolvimento do *burnout*, mas também à ação interventiva junto do indivíduo e da organização no intuito de alcançar bem-estar e realização.

### *Cary Cherniss*

Cary Cherniss defendeu uma perspetiva organizacional na abordagem ao *burnout*. Concebeu um modelo (Figura 1) a partir de um estudo cuja população era constituída por profissionais de quatro áreas (saúde mental, enfermagem de saúde pública, docência no ensino secundário e advocacia) em início de carreira porque acreditava que “for new professionals there are a number of potential sources of work-related stress or ‘job strain’.” (Stelling, 1982, p. 105). Das entrevistas e das observações daquela população, Cherniss efetuou uma análise qualitativa e retirou os fatores que contribuíam para o *burnout*. São eles fatores próprios dos contextos laboral e individual, os quais se entrecruzam e aos quais se somam as expectativas e as exigências do trabalhador. Desta interação surgem focos de *stress* resultantes de um desequilíbrio entre as expectativas do profissional e a realidade oferecida pela organização.

Figura 1

## Modelo de processo do burnout de Cherniss



Nota. De “Models of Burnout: Implications for Interventions” por A. Richardsen e R. Burke, 1995, *International Journal of Stress Management*, 2(1), p. 33. Copyright © 1995 por Human Sciences Press, Inc. (Licença nº 5150650160258).

Segundo Cherniss, o desequilíbrio que se instala entre os recursos próprios do indivíduo e os recursos disponibilizados pela organização ao indivíduo é encarado de duas formas distintas por parte dos profissionais: uns reagem proativamente valendo-se de técnicas e estratégias de resolução da situação *stressante*, ao passo que outros sucumbem às circunstâncias e exibem alterações de comportamento do tipo contraproducente e ineficaz (Richardsen & Burke, 1995, p. 34). Para Cherniss, estas alterações evidenciam o *burnout* profissional que surge como um fenómeno progressivo ao longo do tempo. Fernando Estella e colaboradores enumeram as alterações da seguinte forma: “[a] Disbalance entre demandas y recursos, com estrés psicosocial. [b] Estado de tensión psicológica (strain). [c] Cambios conductuales, de tipo defensivo y huidizo, con tendencia al trato distante, rutinario y mecánico con los pacientes.” (Estella, et al., 2002, p. 280).

Por fim, para Cherniss, a solução para o *burnout* passa por mudanças nos programas de formação e nos contextos laborais. Adverte ainda que: “the social problem of burnout reveals much about the underlying values and assumptions of our culture” (Cherniss, 1984, p. 1) e que “the cultural conditions that contribute to it [burnout] will remain until their hold on us is lessened” (Cherniss, 1984, p. 14), ou seja, reconhece a influência do contexto socio-histórico na génese do fenómeno do *burnout*.

*Robert Golembiewski, Robert Munzenrider e Diane Carter*

Em 1983, Robert Golembiewski, Robert Munzenrider e Diane Carter, cuja perspetiva sobre o *burnout* se coaduna com a perspetiva organizacional, propuseram-se testar o Maslach Burnout Instrument - MBI em contexto comercial (Golembiewski et al., 1983, p. 463), quer dizer, fora do contexto para que fora criado: contexto de profissões de saúde e de serviço (saúde, assistência social, ...). Conduziram um estudo que, de acordo com Richardsen e Burke, levou a um enriquecimento teórico dos resultados usuais do MBI (Richardsen & Burke, 1995, p. 34). Com efeito, das conclusões retiradas do estudo, Golembiewski e colaboradores apresentaram um modelo progressivo a que adicionaram o conceito de fase (Figura 2). Os autores identificaram 8 fases dispostas em três grupos com grau evolutivo de severidade, em que as fases I a III indicam um baixo nível de *burnout*, as fases IV e V, um nível intermédio, e as fases VI a VIII, um nível elevado (Golembiewski et al., 1983, p. 470). A evolução de severidade da síndrome de *burnout* verifica-se através da observação de estados cada vez mais desajustados (Golembiewski et al., 1983). Neste modelo, a despersonalização surge na fase I, à qual se seguem sentimentos de baixa realização pessoal, e a exaustão emocional ocorre na fase mais avançada.

Os autores ressaltam que: (a) um indivíduo poderá não passar por todas as fases do modelo; e (b) um indivíduo poderá sofrer um ataque crónico ou sentir uma forma aguda da síndrome. Na primeira forma, o profissional segue um curso progressivo desde a fase I à fase VIII, caracterizado por uma desvalorização gradual das condições laborais. A segunda forma resulta de episódios repentinos negativos que podem posicionar o profissional em fase avançada abruptamente (Golembiewski & Munzenrider, 1990, p. 178).

Figura 2

Modelo de fases do burnout de Golembiewski

MBI Subscales	Phases							
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Depersonalization	Lo	Hi	Lo	Hi	Lo	Hi	Lo	Hi
Personal accomplishment	Lo	Lo	Hi	Hi	Lo	Lo	Hi	Hi
Emotional exhaustion	Lo	Lo	Lo	Lo	Hi	Hi	Hi	Hi

Nota. De “Models of Burnout: Implications for Interventions” por A. Richardsen e R. Burke, 1995, *International Journal of Stress Management*, 2(1), p. 33. Copyright © 1995 por Human Sciences Press, Inc. (Licença nº 5150650160258).

Golembiewski e Munzenrider continuaram o programa de investigação, iniciado em 1983, por um período de cinco anos e registaram uma constante: “Studies of nearly 300 variables almost always show increasing deficit or deficiencies in person and organizational properties and performance as burnout increases, phase by phase.” (Golembiewski & Munzenrider, 1990, p. 176). Desequilíbrio em Cherniss, rutura em Maslach e Leiter, a síndrome de *burnout* apresenta-se como deficit ou deficiências no indivíduo e na organização em Golembiewski e Munzenrider.

No que diz respeito à forma como o profissional reage ao *burnout*, Golembiewski e Munzenrider retiraram da sua investigação duas formas de respostas ao *burnout*: o modo ativo e o modo passivo. A determinação de um ou outro modo foi alcançada através da aplicação simultânea da escala Job Involvement scale de White e Ruh de 1973 com o instrumento Maslach Burnout Instrument – MBI. Os resultados da aplicação da escala levaram a concluir que uma pontuação  $\geq$  a 31 aponta para uma resposta ativa, ou seja, uma reação de ajustamento positiva ao *burnout*; uma pontuação  $\leq$  30 para uma resposta passiva, ou seja, uma reação desajustada.

#### Michael Leiter

Para Michael Leiter, defensor de uma abordagem psicossocial, o *burnout* é uma síndrome com um grau de complexidade que permite e que pode beneficiar de diferentes perspetivas (Leiter, 1989, p.

15). Nos seus trabalhos de aferição sobre a aplicação e os resultados do MBI, Leiter determina que as três componentes (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal) do instrumento se influenciam mutuamente ao longo do tempo e reagem de forma distinta na relação com as condições organizacionais e com as características individuais (Richardson & Burke, 1995, p. 35).

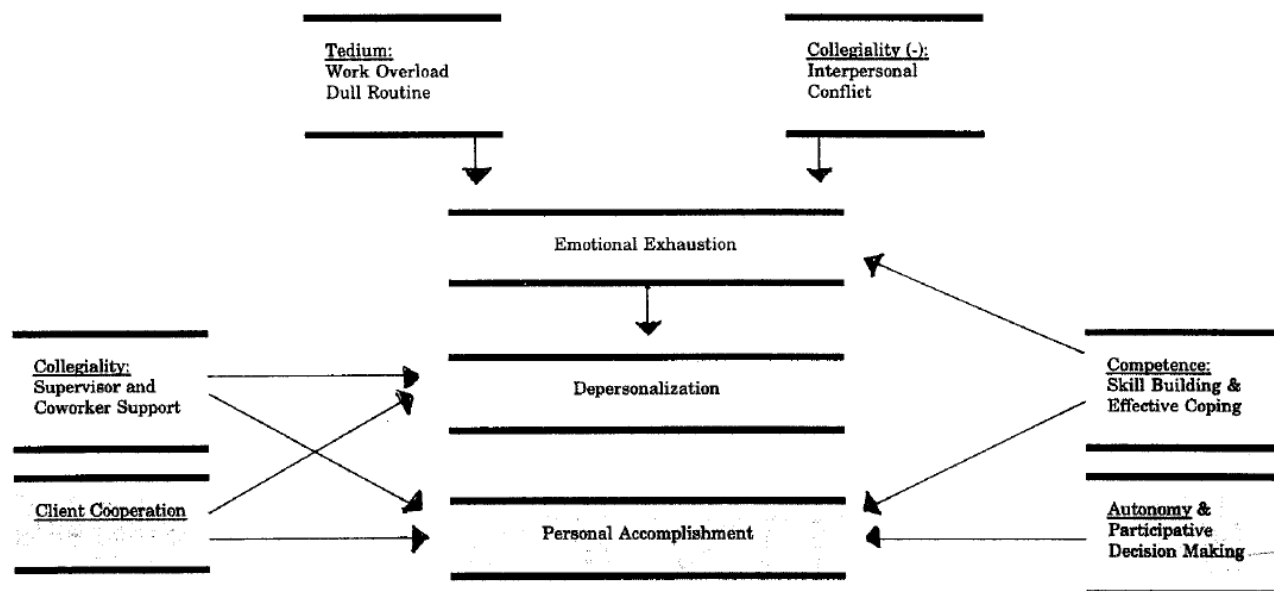
Ainda que, na mesma linha de Golembiewski e colaboradores, Leiter conceptualize o fenómeno de *burnout* como um processo com aumento gradual de intensidade, dispensa a noção de fase. De facto, defende que o indivíduo experimenta exaustão emocional que tenta gerir por meio de ações de despersonalização - forma de gestão que se revela ineficaz. A exaustão emocional em posição central, amplificada pela adversa forma de gestão (despersonalização), redundando em sentimentos de baixa realização pessoal (Leiter, 1989).

No seu modelo (Figura 3), Leiter considera a amplitude total das três componentes do MBI e coloca, no topo, os fatores promotores de *stress* no local de trabalho (sobrecarga e conflitos, entre outros) os quais não somente causam a exaustão emocional por ação direta no indivíduo, mas também têm uma ação repercussiva na despersonalização e na realização pessoal.

Nas laterais do modelo, Leiter indica formas de intervenções preventivas do desenvolvimento do *burnout*, com influência numa ou noutra componente. Identifica: (a) o reforço das competências, que teria efeitos mitigadores na exaustão emocional e na redução da baixa realização pessoal; (b) a autonomia do profissional com influência positiva na retoma da realização pessoal; e (c) o apoio interpessoal (das chefias e dos colegas) e a cooperação dos beneficiários, que contribuiriam para a eliminação das ações de despersonalização, por um lado, e para um decréscimo de sentimento de baixa realização pessoal, por outro lado. Leiter adiciona que “a combination of organizational and individual interventions may be employed to prevent and alleviate burnout.” (Richardson & Burke, 1995, p. 40).

Figura 3

Modelo de processo do burnout de Leiter



Nota. De “Models of Burnout: Implications for Interventions” por A. Richardsen e R. Burke, 1995, *International Journal of Stress Management*, 2(1), p. 33. Copyright © 1995 por Human Sciences Press, Inc. (Licença nº 5150650160258).

### 1.3. Definições

No prefácio do livro de Wilmar Schaufeli e Dirk Enzmann, *The burnout companion to study and practice – A critical analysis*, Christina Maslach afirma que “... everybody, it seems, already ‘knows’ what that [burnout] is. Burnout has had global recognition in many workplaces, in many countries over many years.” (Schaufeli & Enzmann, 1998, p. ix). Com efeito, desde 1970, a investigação centrada em *burnout* foi prolífera, tendo vários académicos e clínicos apresentado as suas definições sobre o fenómeno.

Contudo, será oportuno começar por transcrever a definição retirada de um dicionário de uso comum da língua portuguesa. No *Dicionário da Língua Portuguesa em linha Porto Editora*, a palavra *burnout* conta com uma entrada nestes termos: “ESTRANGEIRA. nome masculino. PSICOLOGIA esgotamento físico e mental causado por excesso de trabalho ou por *stress* decorrente da atividade profissional. Do inglês *burnout*, «idem»” (Porto Editora, s.d.a). A definição portuguesa indica que o termo *burnout* provém da língua inglesa, portanto fez sentido procurar a definição num dicionário de uso comum da língua inglesa. No *Oxford Advanced Learner's Dictionary* em linha, a primeira aceção no verbete



“burnout” remete para: “noun. [countable, uncountable] the state of being extremely tired or ill, either physically or mentally, because you have worked too hard, Topics: Health problems”<sup>4</sup> (burnout, s.d).

O empréstimo do vocábulo *burnout* à língua inglesa poderá ser justificado pela origem dos trabalhos científicos sobre este fenómeno, pois surgiram, pela primeira vez, nos Estados Unidos da América. A produção abundante em língua inglesa propagou o vocábulo/conceito pelo que foi adotado por cientistas de outras línguas. Termo adotado, investigadores e organizações nacionais e internacionais avançaram definições mais ou menos detalhadas, mais ou menos consensuais.

A primeira referência ao termo *burnout* em publicação académica acontece em 1969 num artigo da psicóloga norte-americana Loretta Bradley. A autora empregou a expressão “staff burnout” ao referir-se a um fenómeno psicológico na comunidade que estudara (Bährer-Kohler, 2013, p. 40). Contudo, foram Sigmund Ginsburg e Herbert Freudenberger que, em 1974, abriram caminho para o conceito de *burnout*. Ginsburg descreveu as reações à sobrecarga laboral dos gestores empresariais no artigo “The Problem of the Burned-out Executive”, publicado na revista *Personnel Journal*. Freudenberger retratou, no artigo “Staff Burn-Out”, publicado na revista *Journal of Social Issues*, a condição experienciada por voluntários a trabalhar em clínicas de apoio a toxicodependentes. O conceito foi desde então utilizado e aceite na comunidade científica de várias subáreas da psicologia, nomeadamente a psicologia clínica e a psicologia social.

Na Tabela 2, destacamos algumas definições que, segundo a literatura, constituíram um avanço no desenvolvimento do conceito de *burnout*.

---

<sup>4</sup> No que diz respeito a esta definição, partilhamos uma alteração digna de nota. A primeira vez que foi consultada esta definição (em 2020) o dicionário mencionava como tópico “illness”. Ao consultar novamente em julho de 2021, no sentido de elaborar a referência bibliográfica, o tópico tinha sido alterado para “Health problems”. Esta correção poderá ter decorrido da clarificação que a OMS efetuou, em 2019, após a divulgação da CID-11 (OMS, 2019).

Tabela 2

## Resumo cronológico das definições de burnout

Ano de publicação	Autor(es)	Definição
1969	Loretta Bradley	"... staff burnout..." *
1974	Herbert Freudenberger	"... there is a feeling of exhaustion ... quickness to anger ... instantaneous irritation and frustration responses ... too difficult to hold in feelings." (Freudenberger, 1974, p. 160)
1976	Christina Maslach	"... unable to cope with this continual emotional stress..." (Maslach, 1976, p. 16)
1981	Christina Maslach e Susan Jackson	"Burnout is a syndrome of emotional exhaustion and cynicism that occurs frequently among individuals who do "people-work" of some kind." (Maslach & Jackson, 1981, p. 99)
1988	Ayala Pines e Elliot Aronson	"... a state of physical, emotional, and mental exhaustion, caused by long-term involvement in situations that are emotionally demanding." (Pines & Aronson, 1988, p. 9)
1989	Arie Shirom	"Specifically, burnout refers to a combination of physical fatigue, emotional exhaustion, and cognitive weariness" (citado por Kristensen et al., 2005, p. 196)
1997	Christina Maslach, Susan Jackson e Michael Leiter	"Burnout is a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who work with people in some capacity." (Maslach et al., 1997, p. 192)
1998	Wilmar Schaufeli e Dirk Enzmann	"Burnout, by its very nature, is not a short-term response to a clearly identifiable stressor ..., rather it is a long-term process of mental erosion without a clearly identifiable cause." (Schaufeli & Enzmann, 1998, p. 56)
2005	Kristensen, Borritz, Villadsen e Christensen	"We define work-related burnout as: 'The degree of physical and psychological fatigue and exhaustion that is perceived by the person as related to his/her work.'" (Kristensen et al., 2005, p. 197)

Ano de publicação	Autor(es)	Definição
2011	Ordem dos Enfermeiros	“Processo de Coping Comprometido: Depleção de energia devido a stress não aliviado, falta de apoio e de relações, conflitos entre as expectativas e a realidade” (Ordem dos Enfermeiros, 2011, p. 41)
2019	World Health Organization (WHO)	“Burn-out is a syndrome conceptualized as resulting from chronic workplace stress that has not been successfully managed. It is characterized by three dimensions: 1) feelings of energy depletion or exhaustion; 2) increased mental distance from one’s job, or feelings of negativism or cynicism related to one’s job; and 3) reduced professional efficacy. Burn-out refers specifically to phenomena in the occupational context and should not be applied to describe experiences in other areas of life.” (World Health Organization, 2019)
2021	Guseva Canu, I. et al.	“In a worker, occupational burnout or occupational physical AND emotional exhaustion state is an exhaustion due to prolonged exposure to work-related problems” (Guseva Canu et al., 2021, p. 104)

*Nota.* Tratando-se apenas de uma referência à palavra, pareceu-nos oportuno incluir a contribuição de Bradley na tabela.

Apresentadas as definições, e considerando que a definição de Christina Maslach, Susan Jackson e Michael Leiter continua a estar no centro dos estudos sobre o *burnout*, e por forma a balizar o presente estudo, é adotado o glossário daqueles autores. Assim, doravante, quando mencionarmos os termos “*burnout*”, “*cinismo*”, “*envolvimento no trabalho*”, “*exaustão*”, “*ineficácia*”, estes remetem para as definições apresentadas por Christina Maslach, em colaboração com Michael Leiter, numa súmula sobre a síndrome, publicado em 2007 (Maslach & Leiter, 2007).

Assim sendo as definições apresentadas são as que se citam abaixo.

*Burnout*: “A psychological syndrome of exhaustion, cynicism, and inefficacy, which is experienced in response to chronic job stressors.” (Maslach & Leiter, 2007, p. 368).

*Cinismo*: “A negative, callous, or excessively detached response to various aspects of the job.” (Maslach & Leiter, 2007, p. 368).

Exaustão: “Feelings of being overextended and depleted of one’s emotional and physical resources.” (Maslach & Leiter, 2007, p. 368).

Ineficácia: “Feelings of incompetence and lack of achievement in work.” (Maslach & Leiter, 2007, p. 368).

Para além da síndrome e das suas dimensões, o glossário inclui um aspeto fulcral na abordagem ao *burnout*: o envolvimento no trabalho, cuja definição é: “The positive antithesis of burnout, which is characterized by energy, involvement, and efficacy.” (Maslach & Leiter, 2007, p. 368).

#### 1.4. *Burnout*: processo ou estado?

Ao fechar esta síntese da evolução do conceito de *burnout*, e porque na secção “1.2. Modelos teóricos” destacámos três modelos de processo, importa frisar ainda o que distingue o *burnout* processo do *burnout* estado. A distinção entre estas duas formas de compreender o *burnout* reside na forma como os autores conceptualizam a síndrome.

A compreensão do *burnout* como estado resulta de uma abordagem centrada no resultado e na identificação da sua origem, dos seus sintomas e das suas consequências nocivas. Wilmar Schaufeli, Dirk Enzmann, Peter Brill, Evangelia Demerouti, Ayala Pines e Elliot Aronson, entre outros, defensores de *burnout*-estado, caracterizam o *burnout* como: “... an expectationally mediated, job-related, dysphoric and dysfunctional state in an individual without major psychopathology...” (Brill, 1984, p. 15), ou ainda como “... a state of physical, emotional, and mental exhaustion, caused by log-term involvement in situations that are emotionally demanding.” (Pines & Aronson, 1988, p. 9).

As definições de *burnout* enquanto estado coincidem em cinco elementos comuns: a predominância de sintomas disfóricos, a ênfase nos sintomas mentais e comportamentais, a ligação direta com o trabalho, a observação dos sintomas em pessoas “normais”, e a diminuição na eficácia e no desempenho no trabalho devido a atitudes e comportamentos negativos (Schaufeli & Buunk, 2003, p. 314).

A compreensão do *burnout* como processo resulta de uma abordagem centrada na evolução progressiva da síndrome. Os autores Cary Cherniss, Jerry Edewich e Archie Brodsky e Christina Maslach e Susan Jackson foram os primeiros a avançarem com definições de *burnout* enquanto processo. Cherniss apresenta a seguinte descrição: “Burnout refers to a process in which the professionals’ attitudes and behavior change in negative ways in response to job strain.” (Cherniss, 1980, p. 5); Edewich e Brodsky afirmam: “[The] progressive loss of idealism, energy, and purpose experienced by

people in the helping professions as the result of conditions in their work.” (Edelwich & Brodsky, 1980, p. 14). Maslach e Jackson destacam o carácter contínuo da evolução do *burnout* (Maslach & Jackson, 1981). Em 1987, Dalia Etzion realça o carácter lento e dissimulado do processo evolutivo do *burnout* (Etzion, 1984, pp. 16-17).

Consideramos as descrições apresentadas como exemplos de definições de *burnout*—processo o qual, em suma, se constitui como o resultado de uma evolução nociva gradual das reações ao *stress* causadas por discrepâncias entre as expectativas e os ideais do trabalhador e a realidade dura do contexto laboral (Schaufeli & Buunk, 2003, p. 316). As situações de *stress* formam um processo dinâmico progressivo que leva a uma “erosão psicológica” (Etzion, 1984).

Dada por terminada a secção “1. Evolução do conceito de *burnout*”, seguimos para o levantamento das causas do *burnout* e dos sintomas que lhe são atribuídos.

## 2. Causas e sintomas do *Burnout*

Na viragem do século XXI, e após três décadas de investigação, conclui-se que o *burnout* é uma situação transversal à população ativa a nível mundial. De acordo com Andreas Weber e Jaekel-Reinhard “... the syndrome [burnout] is not associated with certain workplaces, circumstances, sex or age.” (Weber & Jaekel-Reinhard, 2000, p. 513). Maslach e colaboradores acrescentam o argumento da dimensão global do fenómeno: “One of the key domains in which burnout research has expanded is in extending beyond its original American borders.” (Maslach et al., 2001, p. 411) e ainda “To date, burnout has been studied in many countries around the globe.” (Maslach et al., 2001, p. 411).

Com esta breve introdução à secção em pauta, pretendemos realçar o carácter transversal e global do *burnout*. Apesar da ressalva de Maslach e colaboradores sobre as diferenças nacionais no que diz respeito aos níveis de *burnout* (Maslach et al., 2001, p. 412), os estudos nacionais e internacionais reportam as mesmas causas e sintomas de *burnout* como resultado de: “... complex interaction of work/society and the individual...” (Weber & Jaekel-Reinhard, 2000, p. 517).

Numa primeira fase, para identificar as causas e os sintomas do *burnout*, os investigadores seguiram uma abordagem qualitativa e recorreram a diversas técnicas de carácter descritivo, como entrevistas, estudos de caso e observações presenciais. A atenção inicial pela questão do *burnout* centrou-se, assim, tanto no relato das manifestações e do contexto em que ocorriam, quanto na apresentação de intervenções de melhoria. Seguidamente, assiste-se a um aumento de estudos empíricos quantitativos que trouxeram maior rigor e permitiram resultados mais consistentes. Como ferramentas, tomaram

forma inquéritos e questionários aplicados a populações cada vez maiores e mais abrangentes. Realçamos dois: (i) Maslach e Jackson criam em 1981 o MBI – Maslach Burnout Inventory, um instrumento de medida para avaliar a experiência individual de *burnout*; (ii) Kristensen e colaboradores apresentam, em 2005, The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout. Os resultados dos estudos qualitativos e quantitativos permitiram compreender melhor a síndrome de *burnout*, nomeadamente perceber as causas e os sintomas. No que diz respeito às causas, a síndrome surge da conjugação de múltiplos fatores: as características pessoais do trabalhador e as particularidades do emprego.

Quanto às características pessoais, Christina Maslach e colaboradores afirmam que: “People do not simply respond to the work setting; rather, they bring unique qualities to the relationship.” (Maslach et al., 2001, p. 409). Ao referirem-se a qualidades únicas, os autores aludem, por um lado, às características demográficas do indivíduo, tais como a idade, o sexo, o nível educacional, ter ou não filhos; e, por outro lado, aos traços de personalidade: o nível de resiliência, baixa autoestima, o *neuroticismo* (ansiedade, hostilidade, depressão, ...), comportamentos do Tipo A (competitivo, controlador, ...). No cômputo das qualidades únicas do trabalhador também entram as atitudes em relação ao trabalho: o perfeccionismo, o sentido de coerência, a motivação e o idealismo.

No que concerne às propriedades específicas do emprego, Maslach e colaboradores distinguem três tipos de características: as laborais, as ocupacionais e as organizacionais. Das primeiras, os autores, que reportam: “... a clear picture of the impact of the work situation on individual burnout” (Maslach et al., 2001, p. 407), evidenciam: a carga de trabalho excessiva; a carência de recursos humanos; as lacunas na comunicação com superiores e colegas, as discrepâncias nas exigências, a reduzida autonomia, a indefinição das funções, a falta de envolvimento do trabalhador na tomada de decisões, entre outras.

As características ocupacionais derivam do setor da profissão. Maslach e colaboradores defendem que: “... there are important characteristics of these occupations that affect workers’ experience of burnout.” (Maslach et al., 2001, p. 408). Como já referido, no início da investigação sobre *burnout*, os investigadores focaram os seus estudos em populações ditas de ajuda: profissionais da saúde, dos serviços sociais e do ensino. Contudo investigações posteriores incluíram populações de profissionais que tivessem contactos com pessoas: “... laboratory workers, speech therapists, ergo therapists, doctors and dentists, police and prison officers, stewardesses, managers, and even in housewives, students and unemployed people.” (Weber & Jaekel-Reinhard, 2000, p. 513).

O terceiro conjunto de aspetos laborais que Maslach e colaboradores mencionam, os organizacionais, engloba fatores próprios do ambiente laboral: hierarquias, regulamentos, recursos e distribuição de espaços. Estes, quando sob má gestão, podem ter: “... a far-reaching and persistent influence, particularly when they violate basic expectations of fairness and equity.” (Maslach et al., 2001, p. 409).

Os autores ainda incluem neste conjunto a forte intervenção social, cultural e económica sobre as organizações. Forças externas às organizações moldam novos comportamentos que levam à violação do contrato psicológico que, por sua vez, degrada a noção de reciprocidade. Os trabalhadores vêem-se obrigados a investir enquanto se verifica que mantêm baixas expectativas de crescimento profissional, de promoção ou de aumento salarial e insegurança no emprego (Maslach et al., 2001, p. 409).

No que diz respeito aos sintomas, em 1998, Schaufeli e Enzmann compilaram 132 sintomas “... that have been associated with burnout – an A (anxiety) to Z (lack of zeal) of burnout!” (Schaufeli & Enzmann, 1998, p. 20). Os autores distribuíram os sintomas, leves e graves, por 3 níveis – individual, interpessoal e organizacional, e 5 categorias: os sintomas afetivos (ex. ansiedade, insatisfação com a profissão, ...), os sintomas cognitivos (ex. paranoia, ...), os sintomas físicos (ex. doenças cardiovasculares, náuseas, ...), os sintomas comportamentais (ex. hiperatividade, procrastinação, ...) e os sintomas motivacionais (ex. desilusão, perda de interesse, ...).

Em 2005, Alberto Hespanhol compara *stress* ocupacional e *burnout*. Conclui que: “O stress ocupacional em extremo pode provocar o burnout, ...” (Hespanhol, 2005, pp. 160-161). Com base em investigações de Cooper e colaboradores, Hespanhol avança que o *stress* ocupacional atua em três níveis: o físico, o psicológico e/ou o comportamental (Hespanhol, 2005). No nível físico, os sintomas mais frequentes são: cefaleias, dores lombares, cervicais e dorsais, oscilações no peso, dores nos maxilares, alterações gastrointestinais, falta de ar, palpitação cardíaca e aumento da tensão arterial (Hespanhol, 2005). Na dimensão psicológica, insónia, depressão e ansiedade são sintomas desencadeados pelo *stress* ocupacional. Por fim, a nível comportamental, Hespanhol aponta tiques nervosos, fadiga crónica, dificuldades na tomada de decisão, diminuição da eficiência no trabalho, negligência, aumento do consumo de substâncias como álcool e tabaco, agitação motora e dificuldade em relaxar (Hespanhol, 2005).

Antes de encerrar esta secção, ainda que não seja uma causa ou um sintoma, mencionamos a natureza contagiosa do *burnout*, pois concerne à transmissibilidade dos sintomas do *burnout*. Vários autores, tais como Cary Cherniss, Jerry Edelwich e Archie Brodsky, Bram Buunk e Wilmar Schaufeli, defendem-na. Christina Maslach e Michael Leiter também a evocam: “... burnout can be contagious and perpetuate itself through informal interactions on the job.” (Maslach et al., 2001, p. 406). Estes autores atestam ainda que: “... health is not limited to the physical or emotional well-being of individuals but is evident in enduring patterns of social interactions among people.” (Maslach & Leiter, 2007, p. 369).

Apuradas as causas e os sintomas da síndrome de *burnout*, a próxima secção aborda os efeitos que este fenómeno produz tanto no indivíduo como nas organizações e o impacto na sociedade.

### 3. Consequências e políticas de prevenção/mitigação do *Burnout*

O impacto da síndrome de *burnout* na sociedade é manifesto no artigo de Gemma Leigh Roberts, psicóloga do trabalho, publicado na revista digital *Entrepreneur Europe Magazine*. Neste artigo, a autora comenta os custos do *stress* no local de trabalho e menciona o *burnout* inserido em expressões que ligam o fenómeno à sociedade, tais como: "... burnout-inducing working cultures<sup>5</sup> across Europe" ou ainda o subtítulo "The cause [of workplace stress]: we built a burn-out culture." (Roberts, 2019).

Os custos do *stress* no local de trabalho são calculados periodicamente por entidades internacionais. Os últimos números da União Europeia remontam a 2014 e elevavam-se, numa Europa então com 15 membros, a €20 mil milhões por ano (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2014, p. 7). Este valor correspondia a 10 % do custo total das doenças relacionadas com o trabalho.

Gemma Leigh Roberts salienta o impacto no quadro social; a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, por seu turno, aponta o impacto no nível económico. As duas esferas, social e económica, remetem para o indivíduo, base da sociedade, e para as organizações geradoras de emprego e, conseqüentemente, de valor económico - duas esferas interligadas, ambas afetadas pelo mesmo fenómeno.

Já em 1997, no livro *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*, Christina Maslach e Michael Leiter desmistificaram o conceito que apresenta o *burnout* como um problema da responsabilidade exclusiva do trabalhador. Os autores trazem para a equação os empregadores. As organizações são chamadas a prestar contas sobre o estado das condições de trabalho que oferecem aos seus trabalhadores. Os gestores são intimados a assumir a culpa pelo funcionamento incorreto da organização a que presidem. Mais tarde, em 2007, Maslach e Leiter são categóricos ao avançar: "... if one were to look at burnout out of context [job] and simply focus on the individual exhaustion component, one would lose sight of the phenomenon entirely." (Maslach & Leiter, 2007, p. 368).

#### 3.1. Para o indivíduo

Todas as definições apresentadas na Tabela 2, à exceção de Maslach (1976) e ICN, referem o *burnout* como uma situação de "exhaustion", uma fadiga extrema. Quatro mencionam a ligação intrínseca do

---

<sup>5</sup> O termo cultura é aqui entendido como sinónimo de sociedade.



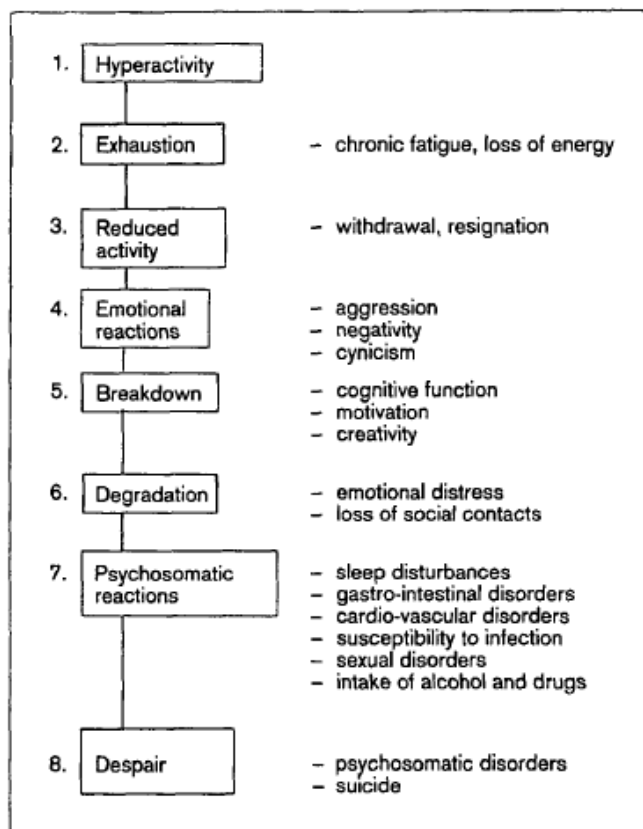
*burnout* com a atividade profissional (Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 1997; Kristensen et al., 2005; e OMS, 2019). Contudo, os trabalhos de investigação desenvolvidos foram e têm sido orientados para o indivíduo no desempenho das suas funções laborais, inicialmente direcionados para profissões que implicavam contacto com pessoas (profissionais da saúde, do ensino, da segurança, ...). A definição de 2021 interliga o conceito de exaustão com a atividade profissional. Ainda no livro *The truth about Burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it*, Christina Maslach e Michael Leiter defendem que “... burnout is not a trivial problem but an important barometer of a major social dysfunction in the work-place.” (Maslach & Leiter, 1997, p. 21). Os autores identificam a transição do bem-estar para o desconforto nos seguintes termos “...energy turns into exhaustion, involvement turns into cynicism, and efficacy turns into ineffectiveness.” (Maslach & Leiter, 1997, p. 24). *Burnout* é “... a gradual process of loss” (Maslach & Leiter, 1997, p. 24), “... an erosion of a positive state of mind...” (Schaufeli et al., 2009, p. 214), “... an erosion of engagement with the job” (Schaufeli et al., 2009, p. 215). Observa-se um apagar das condições salutaras inerentes ao bom desempenho profissional cujas consequências são (Eurofound, 2010):

- Absenteísmo/Presenteísmo,
- Intenção de abandono da organização,
- Deterioração da qualidade de serviço,
- Aumento do número de erros e acidentes de trabalho,
- Redução na satisfação profissional, na satisfação com a vida e consigo próprio,
- Saúde física débil, perturbações do sono,
- Desânimo,
- Perda do idealismo com o trabalho,
- Pior desempenho e, conseqüentemente, menor produtividade,
- Acidentes de trabalho,
- Uso/abuso ou dependência de substâncias (tabaco, álcool, droga),
- Abandono da profissão,
- Suicídio.

Weber e Jaekel-Reinhard aludem à natureza mental dos sintomas: “The symptoms of burnout patients are usually multidimensional with several psychiatric, psychosomatic, somatic and social disorders. The main psychiatric symptoms are, in addition to chronic fatigue and continuous exhaustion, above all described as 'mental dysfunction'.” (Weber & Jaekel-Reinhard, 2000, p. 514). Os autores apresentam um processo dinâmico do *burnout* apontando sintomas (Figura 4).

Figura 4

Processo dinâmico do Burnout ('burnout cascade')



Nota: De "Burnout syndrome: a disease of modern societies?" por A. Weber e A. Jaeckel-Reinhard, 2000, *Occupational Medicine*, 50(7), p. 512-517. Copyright © 2000 Lippincott Williams & Wilkins. (Licença nº 5150650160258).

### 3.2. Para as organizações

Ao iniciar esta secção, repito a citação indicada na secção anterior: "... burnout is not a trivial problem but an important barometer of a major social dysfunction in the work-place." (Maslach & Leiter, 1997, p. 21). Desta feita, sublinho a segunda parte da afirmação dos autores: "... a major social dysfunction in the work-place." Os autores acentuam, qualificando-a de grave, a consequência do *burnout* no local de trabalho. Aferem que medir o *burnout* em uma instituição é uma medida para avaliar a disfunção social nessa instituição.

No mesmo ano, Pedro Gil-Monte e José Peiró afirmam que as consequências do *burnout* para a entidade empregadora são reais. As repercussões são visíveis e quantificáveis não somente nos objetivos, mas também nos resultados das organizações (Gil-Monte & Peiró, 1997). Não se trata apenas de um fenómeno cuja existência se consegue medir e avaliar, está-se perante um fenómeno cujo impacto repercute na esfera individual e, portanto, na institucional.

Passada década e meia, em 2013, a Agência Europeia para a Saúde e Segurança no trabalho (EU-OSHA) revela preocupação: “The impact of stress and violence on workers and the consequences at the organisational level are among the major OSH [Occupational safety and health] concerns.” (European Agency for Safety and Health at Work, 2013, p. 16) . Passadas duas décadas, em 2019, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) publicou um relatório sobre as condições de trabalho a nível global. A primeira frase do prefácio transmite o que se tem estudado, esclarecido, divulgado, promovido: “Good working conditions contribute to the well-being of workers and the success of enterprises.” (Organization, Eurofound and International Labour, 2019, p. vii). Na introdução, pode ainda ler-se: “For enterprises, workers are an important part of value creation, which in turn contributes to the development of new products and services.” (European Agency for Safety and Health at Work, 2013, p. 3). Por outras palavras, entende-se que ao conceito de organização empregadora está inerente a noção da pessoa empregada. Ora, se os empregados são indivíduos e se estes indivíduos apresentam sintomas de evidente mal-estar, *stress*, exaustão, parece-nos coerente afirmar que, sendo constituídas por indivíduos, as organizações sofrerão o efeito daqueles sintomas. Esta conclusão está em linha com as de Maslach e Leiter e Gil Monte e Peiró.

A prevenção do *burnout* surge assim como imperativa, assentando numa intervenção a nível organizacional, individual e social/relacional. Nas palavras de Paulo Queirós,

Prevenir o *burnout* passa por ter profissionais envolvidos, fazendo parte das soluções e da resolução partilhada, balizados e suportados pelas dinâmicas de trabalho em equipa e de supervisão normativa, formativa e emocional, por pares ou, eventualmente, pela linha hierárquica, em soluções diferenciadas para cada situação, e em todo o caso, com estruturas e procedimentos de apoio e supervisão, formalizadas e acessíveis. Tratar o *burnout* significa atuar a nível das organizações, tornando-as mais amigáveis e eficazes, e também a nível pessoal, considerando a síndrome como uma entidade clínica passível de intervenção especializada. (Queirós, 2015, p. 427)

Logo, as organizações devem desenvolver uma abordagem de alerta e vigilância para a deteção, monitorização e prevenção do *burnout* nos diversos departamentos, criando, desenvolvendo e promovendo políticas de prevenção e mitigação.

### 3.3. Políticas de prevenção/mitigação

Schaudeli, Leiter e Maslach atestam que: “Burnout is a well-established academic subject...” e que: “In the occupational medical setting of some European countries... burnout is an established medical diagnosis.” (Schaufeli et al., 2009, p. 205). Por conseguinte, tanto no campo académico como no médico, legitima-se e endossa-se a existência do *burnout* e a necessidade de contestar o seu impacto. Estes autores focam-se nos empregados, na sua capacidade de se manterem envolvidos na profissão e nas repercussões do *burnout* no desempenho, a nível individual, e nos resultados, a nível organizacional. De acordo com estes autores, os profissionais com *burnout* perdem a capacidade de contribuírem para e envolverem-se com o seu trabalho, causando consequências negativas para a organização. Ao invés, profissionais motivados, proativos, responsáveis e envolvidos com a sua profissão ajudam no crescimento das organizações. Contudo, a vontade das organizações no que concerne à disponibilização de recursos que estimulem o envolvimento dos profissionais mostra-se ténue (Schaufeli et al., 2009).

A ação de organismos especializados, nacionais e internacionais, em assuntos laborais e a criação e implementação de políticas vêm responder à dúvida de Schaudeli, Leiter e Maslach. A OIT, criada em 1919, tem várias publicações sobre *burnout* desde 1991. Em 2001, publicou um guia que aborda a temática do *stress* e da violência em contexto laboral: *The Guidance on the Prevention of Stress and Violence at Work*. O relatório apresenta uma abordagem inovadora ao relacionar os temas de saúde e segurança no trabalho e de gestão e desenvolvimento empresarial (International Labour Organization, 2001). Ao implicar os trabalhadores e as entidades empregadoras, na pessoa dos responsáveis, na resolução da situação, fá-las partes integrantes e agentes do problema e da solução. A OIT afirma que:

Violence and stress are new major threats to societies and enterprises. ... Most important, these threats negatively affect the overall capacity of organisations to perform and be competitive. ... Eliminating the above threats in [sic] is therefore a priority target for entrepreneurs, managers, employees and policy makers. (International Labour Organization, 2001, p. 6)

Em 2019, a OIT conduziu um estudo sobre as condições de trabalho a nível global. Neste estudo, colaborou com a Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (Eurofound), uma agência da União Europeia cujo papel é relevante na disponibilização de “informações, assessoria

e conhecimentos especializados – em matéria de condições de trabalho e trabalho sustentável, relações laborais, mudança do mercado de trabalho, qualidade de vida e serviços públicos, ...” (Eurofound, 2021). A análise dos resultados do estudo apontam para: (i) a importância da monitorização das condições de trabalho para avaliar a qualidade de vida dos trabalhadores e (ii) a importância de boas condições de trabalho para a saúde e o bem-estar dos trabalhadores (Organization, Eurofound and International Labour, 2019). No que diz respeito às conclusões, o consórcio apresentou em relatório as mais relevantes considerando as sete dimensões da qualidade de vida no trabalho (tabela 3; Organization, Eurofound and International Labour, 2019, pp. 153-156).

**Tabela 3**

*Conclusões mais relevantes do estudo da OIT e da Eurofound sobre as condições de trabalho a nível mundial em 2019 (Organization, Eurofound and International Labour, 2019)*

<b>Conclusões</b>
“... the development and implementation of comprehensive strategies mandating preventive safety and health cultures ...”
“Good practice work organisation and policies for workplace innovation can provide tools and support to companies to manage change in a way which is positive for developing productivity, innovation and employee well-being.”
“...reducing long working hours will, and should, continue to be an important regulatory focus ...”
“... measures to curtail working in supposedly free time.”
“... flexibility in working time arrangements and limits on working hours are important for advancing gender equality ...”
“Eliminating violence and harassment at the workplace is a critical policy concern.”
“... it is important to continue monitoring the incidence of ‘learning’ forms of work organisation and their availability for those in less-skilled occupations ...”
“... possibilities for career advancement ...”
“Monitoring earnings is a necessary step in developing wage policies and also for redistributive policies to combat inequality.”

A título de curiosidade, deixamos a seguinte nota que revela a dificuldade em implementar e gerir boas condições de trabalho. Em 2019, na Ata da 337ª Sessão do Órgão de Gestão da OIT, a intervenção do Presidente da Staff Union to the Programme, Financial and Administrative Section of the Governing Body contém uma chamada de atenção para uma realidade que poderá estar a ocorrer na própria entidade cujo objetivo é o da promoção da Agenda do Trabalho Digno (OIT, s.d.).

My colleagues have shown enthusiasm, but are now worn out. They have worked miracles this year to make the Centenary a success, despite the fact that, for many years, they have been operating under a regime of veiled austerity in order to meet the expectations of constituents.

This way of working has major costs in terms of burnout, health and absenteeism, which is on the rise within the Organization. The ILO [International Labour Organization] must make sure that it has the means to achieve the ambitions imposed by its constituents – which it exists to serve – without sacrificing its staff to make savings. (International Labour Office, 2019, p. 214)

A nível nacional, em 2020, a Direção-Geral da Saúde (DGS) lançou uma campanha de sensibilização para as empresas<sup>6</sup>. É realçada a “obrigatoriedade legal” por parte das empresas em implementar políticas de segurança e saúde do trabalhador porque “é um pilar indispensável à boa gestão empresarial...”. É destacada a ligação intrínseca entre o bem-estar do trabalhador e os bons resultados empresariais. A campanha atribui a responsabilidade da proteção da saúde e da segurança dos trabalhadores às organizações as quais, por sua vez, ao terem o cuidado de criar ambientes de trabalho saudáveis, protegem os seus serviços, garantem o seu sucesso e asseguram a sua produtividade. A campanha lembra ainda que ambos, empregador e empregado, devem estar comprometidos e envolvidos no desenvolvimento das indispensáveis condições dignas de trabalho (DGS, 2020).

#### 4. Conceitos relacionados

Na secção 1.3. **Definições**, a palavra *stress* é comum a quatro das definições apresentadas, pelo que pretendemos de seguida abordar, sem nos alongarmos, a relação entre *burnout* e conceitos relacionados.

A crescente atenção por parte dos investigadores pela síndrome de *burnout* é acompanhada pelo interesse científico em conceitos relacionados, tais como: *stress*, trauma vicário e fadiga empática ou fadiga por compaixão. Ainda que o *burnout*, para alguns, esteja associado ao *stress* profissional e, para outros, resulte da exposição ao *stress* profissional, não se trata de *stress*, da mesma maneira que não se trata de uma perturbação por transmissão, portanto secundária, nem de um estado de exaustão derivada da exposição a vivências traumáticas de outrem. Embora estes estados/processos incómodos para o indivíduo estejam relacionados e, por vezes, se sobreponham, não se substituem ao *burnout*.

##### 4.1. *Stress*

Inicia-se esta secção com a clara distinção que Maslach e Leiter apresentam: “Unlike acute stress reactions, which develop in response to specific critical incidents, burnout is a cumulative stress reaction to ongoing occupational stressors.” (Maslach & Leiter, 2007, p. 368).

---

<sup>6</sup> Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=FRNZMvbDy94&feature=youtu.be>

É comum ouvir: “Estou stressado!”, “É do stress.”, “Tenho uma atividade stressante.”. A palavra *stress* entrou no dia-a-dia de todos; o uso é generalizado, tornando-se quase trivial, e transmite uma sensação negativa. Para que não exista dúvida no entendimento deste vocábulo, recorreu-se ao *Dicionário da Língua Portuguesa em linha Porto Editora* para transcrever a definição: “ESTRANGEIRA. Nome masculino. conjunto de perturbações psíquicas e fisiológicas, provocadas por agentes diversos, que prejudicam ou impedem a realização normal do trabalho. Do inglês *stress*.” (Porto Editora, s.d.b). A definição recupera a ideia de mal-estar (“perturbações”, “prejudicam”) a par da atividade profissional (“trabalho”). Portanto, *stress* e *burnout* representam uma experiência negativa e nociva para a saúde, em contexto laboral. Nesse caso, qual é a diferença entre os dois termos?

Hans Selye, endocrinologista e conhecido por ser o “Pai” do campo da investigação em *stress*, definiu pela primeira vez o conceito de *stress* em 1956. Com foco na dimensão biológica, Selye reportou as reações fisiológicas observadas num organismo sujeito a agressões (Selye, 1956). Em 1970, cunhou dois vocábulos *eustress* e *distress* para marcar a distinção entre o *stress* positivo e o *stress* negativo. Ao longo dos anos seguintes, a definição do conceito é completada, ajustada. Em 1984, Marilda Lipp adotou uma abordagem cognitivo-comportamental (Lipp, 1984). Em 1995, juntamente com Lúcia Malagris, Lipp conclui que o *stress* se constitui como uma solução quando é desencadeado o processo de adaptação do organismo perante ameaças ao seu equilíbrio. No entanto, quando a pressão se torna excessiva, o processo de adaptação pode prejudicar o indivíduo porque o organismo deixa de ser capaz de manter o ambiente interno estável (Lipp & Malagris, 1995). Em 2018, a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) divulgou um guia onde responde à pergunta *What is stress?*. A resposta apresenta duas conceções em contraste: “pressão” e “*stress*”. A “pressão”, por ser natural, pode ser positiva ao invés o “*stress*” nunca é uma experiência positiva. Esclarece-se ainda que o *stress* é decorrente de um estado de pressão excessiva e que se verifica a inexistência de recursos mentais e físicos para gerir as exigências (Nielsen et al., 2018, p. 15).

Ao considerar as definições de *burnout* na secção 1.3 e de *stress* no parágrafo anterior, importa entender que o *burnout* é decorrente de um período prolongado de *stress*. Um indivíduo não consegue superar as exigências que lhe são impostas tornando-se inábil e imperfeito na resposta. No guia da EU-OSHA pode verificar-se essa distinção, porém com uma relação direta entre *stress* e *burnout* na secção intitulada *Is stress dangerous?*. “Although stress is not an illness, if someone is under stress for a long time it may make them ill. This could take the form of mental health problems, such as burnout or depression, or of physical illnesses, ...” (Nielsen et al., 2018, p. 16). Neste ponto, verifica-se o fator decisivo que distingue o *stress* do *burnout*: o tempo durante o qual um indivíduo está sujeito a situações que lhe são impossíveis, física e mentalmente, de ultrapassar, porque não consegue desenvolver estratégias adequadas.



#### 4.2. Trauma vicário

Nesta expressão, constituída pelo substantivo “trauma” e pelo adjetivo “vicário”, entende-se que se tratará de uma forma de trauma. O primeiro passo para caracterizar este fenómeno passa por definir ambos os vocábulos. Para o substantivo, recorre-se à definição de uma reconhecida organização, a American Psychological Association:

Trauma is an emotional response to a terrible event like an accident, rape or natural disaster. Immediately after the event, shock and denial are typical. Longer term reactions include unpredictable emotions, flashbacks, strained relationships and even physical symptoms like headaches or nausea. While these feelings are normal, some people have difficulty moving on with their lives. (American Psychological Association, s.d.)

Para o adjetivo “vicário”, transcreve-se o verbete constante do dicionário da Língua Portuguesa em linha da Porto editora, o qual apresenta 4 aceções: “1. que faz as vezes de outrem, substituto; 2. (poder) transmitido por delegação, delegado; 3. que se exerce através de outrem; 4. GRAMÁTICA (verbo) que se emprega para evitar a repetição de outro.” (Porto Editora, s.d.c). A junção dos dois vocábulos na expressão que identifica o fenómeno psicopatológico remete para um trauma que não é original do indivíduo. Por outras palavras, o indivíduo experiencia sintomas decorrentes de um trauma por transmissão de outrem, por identificação com as situações/emoções negativas de outrem.

Lisa McCann e Laurie Ann Pearlman utilizaram pela primeira vez a expressão “vicarious traumatization” em 1990 para se referirem ao processo através do qual: “Persons who work with victims may experience profound psychological effects, effects that can be disruptive and painful for the helper and can persist for months or years after work with traumatized persons.” (McCann & Pearlman, 1990, p. 133). As autoras apuram o processo ao especificar que os terapeutas podem assimilar memórias traumáticas das vítimas que acompanham, tornando-as suas (McCann & Pearlman, 1990, p. 132).

O trauma vicário não se constitui apenas como uma repercussão momentânea no momento da partilha da experiência traumática por parte da vítima. Constitui-se como uma interiorização das experiências, das emoções, dos sintomas que podem originar uma alteração da realidade cognitiva do terapeuta (McCann & Pearlman, 1990, p. 136). Deve-se ainda mencionar o carácter duradouro do fenómeno que McCann e Pearlman apresentam da seguinte forma: “... all therapists working with trauma survivors will experience lasting alterations in their cognitive schemas, having a significant impact on the therapist's feelings, relationships, and life.” (McCann & Pearlman, 1990, p. 136).

### 4.3. Fadiga empática ou por compaixão

Charles Figley investiga o fenómeno de fadiga por compaixão desde os anos 80 do século XX. Ele próprio assume que “Although I now refer to it as compassion fatigue, I first called it a form of burnout ...” (Figley, 1995, p. 2). Figley centrava-se, então, na identificação dos fatores causadores de *stress* em situações de catástrofe, especificamente nos familiares de vítimas de catástrofes (Figley, 1983, p. 14). Mais tarde adota a expressão “fadiga por compaixão” para definir um estado de desgaste emocional, físico e espiritual após exposição prolongada a *stress* traumático secundário. Para o autor, “Professionals who listen to clients' stories of fear, pain, and suffering may feel similar fear, pain, and suffering because they care. Sometimes we feel we are losing our sense of self to the clients we serve.” (Figley, 1995, p. 2).

Duas décadas mais tarde, Deborah Boyle afirma: “First and foremost, compassion fatigue must be distinguished from burnout. ... these are two distinct phenomena” (Boyle, 2015, p. 50). Assim, este estado não surge por exposição a fatores puramente laborais, tais como sobrecarga, conflitos com colegas e chefias, más condições no local de trabalho, advém de uma reação empática com vítimas de traumas após um contacto repetido no tempo: “An emotional arousal appears to be associated with an empathic and sympathetic reaction.” (Figley, 1995, p. 5).

Rosemary Thompson, em 2003, reporta uma caracterização completa do fenómeno:

Compassion fatigue comes from a variety of sources. Although it often affects those working in care-giving professions - nurses, physicians, mental health workers and clergymen - it can affect people in any kind of situation or setting where they're doing a great deal of caregiving and expending emotional and physical energy day in and day out. Compassion fatigue develops over time - taking weeks, sometimes years to surface. Basically, it's a low level, chronic clouding of caring and concern for others. Over time, the ability to feel and care for others becomes eroded through the overuse of skills expressing compassion. (...) Compassion fatigue occurs when caregivers become emotionally drained from hearing about and being exposed to the pain and trauma of the people they are helping. (Thompson, 2003, p. 4)

Em formato de síntese desta secção, remeto para o artigo de 2003 de Rachel Sabin-Farrell e Graham Turpin, no qual os autores condensam numa frase a tipologia de profissionais que poderão experienciar cada um dos três conceitos apresentados anteriormente: “Burnout and compassion fatigue can occur with any type of client work, whereas STS [secondary traumatic stress] and VT [vicarious trauma] are specific to work with trauma survivors,” (Sabin-Farrella & Turpin, 2003, p. 443).

## 5. Investigação sobre *Burnout*

Em 2009, Schaufeli, Leiter e Maslach identificaram que “... currently over 6,000 books, chapters, dissertations, and journal articles have been published on burnout.” (Schaufeli et al., 2009, p. 204). Em 2021, efetuada uma pesquisa no Google Académico em junho, surgem 17.000 entradas. Estes números são indicativos da prevalência da síndrome de *burnout* em estudos académicos. Temática amplamente estudada, a síndrome de *burnout*, cujo conceito surgiu na década de 70 do século XX, continua, hoje em dia, atual e estende-se a áreas que originalmente não abrangia. Inicialmente direcionados para profissões que implicavam contacto com pessoas (profissionais da saúde, do ensino, da segurança, ...), académicos e profissionais da saúde alargaram o espectro dos seus estudos a populações de profissionais de outras áreas que requeriam criatividade, resolução de problemas ou supervisão (Schaufeli et al., 2009, p. 206).

A síndrome de *burnout*, cuja origem foi a transformação social acompanhada de pressão política, social, cultural e psicológica do Pós-II Guerra Mundial, foi estudada a nível global de acordo com diversas abordagens e com vários desenhos de estudos (Schaufeli et al., 2009). Nos anos 80 do século XX, a abordagem empírica sucede à perspetiva clínica cujo foco era a elaboração de descrições da síndrome através da observação e conseqüente enumeração dos sintomas. O desenvolvimento de instrumentos de medida padronizados permite estudar o *burnout* seguindo uma abordagem empírica (Schaufeli & Enzmann, 1998, p. 7). Em 1981, Christina Maslach avança com o MBI – Maslach Burnout Inventory, um questionário de autorrelato para avaliar o burnout. Desde então, vários instrumentos foram criados e validados; em 2020, contavam-se 21 instrumentos. Na Tabela 4, elaboramos um resumo, por ordem cronológica, dos instrumentos que avaliam o nível de *burnout*.

**Tabela 4***Resumo cronológico dos instrumentos de avaliação do nível de burnout*

	<b>Nome do instrumento</b>	<b>Autores do instrumento e ano</b>
1	MBI – Maslach Burnout Inventory	Maslach e Jackson (1981)
2	SBS-HP – Staff Burnout Scale for Health Professionals	Jones (1980)
3	MBI-HSS – Maslach Burnout Inventory-Health Service Survey	Maslach e Jackson, 1986
4	MBI-ES – Maslach Burnout Inventory-Educator Survey	Maslach e Jackson, 1986
5	BM –Burnout Measure	Pines e Aronson (1988)
6	SMBM – Shirom-Melamed Burnout Measure	Shirom (1989)
7	EPB - Efectos Psíquicos del Burnout	García-Izquierdo e Velandrino (1992)
8	MBI-GS – Maslach Burnout Inventory-General Survey	Schaufeli et al. (1996)
9	CBP – Cuestionário de Burnout del Profesorado	Moreno et al. (1993)
10	CBB – Cuestionário Breve de Burnout	Moreno et al. (1997)
11	OLBI – Oldenburg Burnout Inventory	Demerouti e Nachreiner (1998)
12	CDPE – Cuestionario de Desgaste Profesional de Enfermería	Moreno et al. (2000a)
13	CBP-R –Cuestionario Burnout del Profesorado Revisado	Moreno et al. (2000b)
14	IBP – Inventário de Burnout para Psicólogos	Benevides-Pereira e Moreno-Jiménez de 2000
15	CESQT-PS – Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo	Gil-Monte (2005)

	Nome do instrumento	Autores do instrumento e ano
16	CESQT-PD – Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo	Gil-Monte (2005)
17	CBI – Copenhagen Burnout Inventory	Kristensen et al. (2005)
18	SBI – Spanish Burnout Inventory	Gil-monte (2005)
19	Escala de Caracterização do Burnout	Tamayo e Tróccoli (2009)
20	BOSS I–III – Burnout Screening Scales	Geuenich von Katja e Wolfgang Hagemann (2014)
21	BAT – Burnout Assessment tool	Schaufeli et al. (2020)

Ainda que a sua validade tenha sido contradita por vários investigadores, tais como a equipa que desenvolveu o CBI (Kristensen et al., 2005) e Wilmar Schaufeli que, em 2020, apresentou um novo instrumento, o BAT, o instrumento mais utilizado para avaliar o *burnout* é o MBI de Maslach e Jackson, que conseguiu a aceitação quase universal dos investigadores nos estudos desenvolvidos em várias áreas e quadrantes. Para a fase empírica deste estudo, escolhemos a versão traduzida para o português europeu de Miguel Tecedero, de 2004, do MBI-GS.

## 6. Tradução de instrumentos de medida da área da saúde

Com esta secção, pretendemos dar relevo à importância que a tradução de instrumentos de medida da área da saúde tem na consecução de resultados fiáveis e válidos em estudos de medição/avaliação de questões relacionadas com a saúde. Assim, iniciamos com uma breve exposição sobre o ato tradutório e, mais especificamente, no que concerne à tradução de instrumentos de medida da área da saúde. De seguida, citamos uma lista das organizações, nacionais e internacionais, mais reconhecidas e que promovem mecanismos de certificação de qualidade da tradução. Por fim, apresentamos um problema de tradução com que nos deparámos no decorrer dos trabalhos.

A língua e a linguagem verbal interrelacionam-se de forma dinâmica e complementar. A linguagem verbal materializa-se através da língua, um sistema de signos ou símbolos que se agrupam de acordo com um conjunto de regras. Por sua vez, a língua alimenta a linguagem verbal, a capacidade de comunicar em sociedade na transmissão de ideias, sentimentos e informações. Cada sociedade expressa-se por meio de uma língua cujas regras domina e que, muitas vezes, serve para a distinguir

de outra sociedade. Assim, as línguas têm um carácter particular e refletem o percurso e a evolução histórica, que as individualizam, do grupo social em que se concretizam.

A linguagem verbal (na sua forma escrita ou oral) é a matéria-prima do tradutor, pelo que deve adquirir “... a sound knowledge of the raw material with which they work: to understand what language is and how it comes to for its users” (Baker, 1992, p. 4). Mona Baker refere ainda que o conhecimento sólido da língua deve ser adquirido por meio de um percurso de natureza académica, cuja vertente teórica estimula a reflexão consciente sobre o processo de tradução (Baker, 1992, p. 1). Um profissional da tradução tornar-se-á, então, um perito com uma qualificação oficialmente reconhecida. Baker prossegue afirmando que os tradutores “... have to prove ... that they do not just translate well because they have a ‘flair’ for translation, but rather because ... they have made a conscious effort to understand various aspects of their work.” (Baker, 1992, p. 4).

O processo de tradução coloca frente a frente dois sistemas comunicativos particulares, com todos os seus matizes, que exigem uma dupla proficiência do tradutor. Inevitavelmente, dificuldades e problemas surgem ao longo do processo e desafiam qualquer formação ou experiência. No caso do processo de tradução de instrumentos de medida da área da saúde, para além da vertente linguística, o foco do tradutor deverá centrar-se em manter: a) os aspetos conceptuais, b) os modelos de medição, c) a fiabilidade; d) a validade do instrumento original para que os resultados representem aquilo que devem representar (Ferreira & Marques, 1998, p. 2). Rosete e Ferreira defendem que “Para que o mesmo instrumento de medição do estado de saúde se possa aplicar em culturas diferentes, há que garantir que as traduções e adaptações sejam equivalentes.” (Rosete & Ferreira como citado em Ferreira & Marques, 2021, p. 19). Várias são as estratégias apresentadas por investigadores de várias áreas. Contudo, todas confluem para a mesma abordagem: a equivalência concetual.

O conceito de equivalência esteve no centro da discussão dos estudos da tradução nos anos 60 e 70 do século passado. Roman Jakobson, Eugene Nida, Peter Newmark e Werner Koller, entre outros, debateram o assunto numa tentativa de definir a natureza da equivalência (Munday, 2016, p. 59). Equivalência na diferença para Roman Jakobson, equivalência dinâmica ou efeito equivalente para Eugene Nida, tradução comunicativa para Peter Newmark, equivalência pragmática para Werner Koller, todas estas conceções caracterizam a perspetiva que o tradutor deve assumir perante a tradução de um instrumento de medida da área da saúde: o texto de chegada (a tradução) deverá produzir um efeito similar/equivalente no leitor da língua de chegada da mesma forma que o texto de partida (original) produziu no leitor da língua de partida. As questões teóricas sobre equivalência da área dos estudos da tradução têm eco em textos de organizações internacionais da área da saúde, nomeadamente da OMS, a agência especializada em saúde subordinada à Organização das Nações

Unidas (ONU). A OMS elabora uma orientação sobre o processo de tradução e adaptação de instrumentos (World Health Organization, 2011). As suas orientações apontam para o que os teóricos dos estudos de tradução definiram, isto é, a naturalidade e aceitabilidade do instrumento que deverá ter o mesmo desempenho, por um lado, e a importância da equivalência transcultural e concetual em vez da equivalência linguística/literal (World Health Organization, 2011). Para a consecução destes propósitos, a OMS apresenta um processo cuja base é o consolidado exercício de tradução e retrotradução. A agência considera um exercício consolidado porque “This method has been refined in the course of several WHO studies, ...” (World Health Organization, 2011).

A orientação da OMS determina 4 fases para que esse processo possa ser aplicado a um projeto de tradução: “Forward translation; Expert panel Back-translation; Pre-testing and cognitive interviewing; Final version.” (World Health Organization, 2011). A fase de tradução deverá ser confiada a um tradutor, de preferência a um profissional da área da saúde, cuja língua materna é a língua do texto de chegada (TC) e que tenha conhecimento da língua do texto de partida (TP). O tradutor deve conceber uma tradução de natureza conceptual, isto é, reproduzir no leitor do TC o mesmo efeito que o TP teve no leitor original. A fase seguinte, painel de peritos de retroversão, inclui dois momentos de validação: o da retroversão e o momento do painel de peritos. Durante o momento do painel de peritos, pretende-se identificar e resolver as incorreções tradutórias, sejam elas de ordem lexical ou semântica. O painel deve incluir o tradutor da fase de tradução, peritos da área da saúde e da área de conceção e tradução de instrumentos. Desta fase do processo, resulta a tradução completa do instrumento. Durante o momento da retroversão, determinados trechos da versão proveniente do momento anterior são traduzidos para a língua de partida (LP) por um tradutor independente cuja língua materna é a LP e que desconheça o instrumento. A escolha dos trechos a traduzir recai sobre termos específicos cuja tradução coloca problemas tradutórios de ordem cultural. À semelhança da fase de tradução, ao efetuar a retroversão o tradutor deve concentrar-se em apresentar um texto que seja equivalente a nível semântico e cultural ao invés de uma equivalência linguística. Nesta fase, a OMS deve ser contactada em situações de palavras e frases particularmente problemáticas. A versão resultante desta fase deve ser pré-testada na população alvo. Esta fase de pré-teste e de entrevista cognitiva permite avaliar a consistência do instrumento tendo em conta sete itens que englobam as características dos respondentes, a opinião dos respondentes sobre as questões, as suas sugestões sobre certas palavras ou expressões, entre outros. No final desta fase, elabora-se um relatório de todo o exercício. A versão final da tradução deverá ser o resultado das diferentes fases anteriores.

A OMS fundou o Conselho de Revisão de Orientações para assegurar que as orientações emanadas por esta organização providenciassem “... high quality, that they are developed using a transparent and explicit process, and that, to the extent possible, recommendations are based on evidence.” (World

Health Organization, 2014, p. 11). Destacamos a primeira parte da afirmação, a expressão “of high quality”, não por ser de maior, ou menor, importância do que a restante frase, mas por servir o propósito deste apontamento. Para assegurar a qualidade de produtos e serviços, foi criado e desenvolvido um mecanismo de garantia: o processo de normalização<sup>7</sup>.

A nível internacional, a International Organization for Standardization (ISO), a maior e mais reconhecida organização internacional para a normalização, foi criada em 1947 (ISO, s.d.a). Atualmente com 165 países membros, a ISO elabora normas, as chamadas normas ISO, que a própria organização intitula de ferramentas práticas que ajudam a sociedade, os empresários e os governos a garantirem que as suas criações servem o objetivo para que foram criadas (ISO, 2019, p. 3). A ISO já publicou mais de 22.500 normas que “... make things work. They give world-class specifications for products, services and systems to ensure quality, safety and efficiency.” (ISO, 2019, p. 3). Desde a sua criação, a ISO alargou exponencialmente a sua área de intervenção abrangendo várias áreas de serviços e produtos e colabora com as organizações europeias de normalização: o European Committee for Standardisation (CEN), o European Committee for Electrotechnical Standardization (CENELEC) e o European Telecommunications Standards Institute (ETSI).

A nível nacional, foi criado em 1986 o Instituto Português de Qualidade (IPQ), que coordena o Sistema Português da Qualidade e representa o Organismo Nacional de Normalização (ONN) e a Instituição Nacional de Metrologia. Ao ONN “... compete, designadamente, promover a elaboração de normas portuguesas, garantindo a coerência e atualidade do acervo normativo nacional e promover o ajustamento de legislação nacional sobre produtos às normas da União Europeia.” (IPQ, 2021a). Em linha com as afirmações da ISO, o processo de normalização nacional: (i) favorece a redução de custos para fornecedores e clientes, (ii) aumenta a transparência do mercado, e (iii) garante o adequado grau de qualidade, segurança e respeito pelo ambiente dos produtos/serviços (IPQ, 2021b).

A normalização dos serviços de tradução ocorreu em 2015 com a publicação da norma ISO 17100:2015<sup>8</sup>, que veio substituir a norma EN15038, emitida pela CEN em 2006. A Normalização dos serviços de tradução nasceu da necessidade de dar resposta a problemas com origem nos “... core processes, resources, and other aspects necessary for the delivery of a quality translation service that meets applicable specifications.” (ISO, 2020a). Em 2016, a ISO 17100:2015 foi adotada em Portugal com a referência NP EN ISO 17100:2016 (IPQ, 2015, p. 12). A NP EN ISO 17100:2016 veio alterar o foco

---

<sup>7</sup> Termo utilizado pelo IPQ.

<sup>8</sup> Revista em 2020, sem alterações efetuadas.



da norma para o processo de tradução em si. Com o intuito de tornar explícitas as interligações e aproximações entre a norma EN15038 e NP EN ISO 17100:2016, elaborámos a Tabela 5.

**Tabela 5**

*Interligações e aproximações entre a norma EN15038 e a norma NP EN ISO 17100:2016*

<b>NORMA</b>	<b>EN15038</b>	<b>NP EN ISO 17100:2016</b>
Atores no processo	Tradutor, Revisor, Revisor monolíngue/de provas (se necessário)	Gestor de projeto, Tradutor, Revisor bilingue, Revisor monolíngue, Revisor de provas, Cliente
Prioridade	Produto	Processo
Gestão de projeto	Pouca relevância	Componente essencial
Proteção de dados	Não mencionada Assinatura de acordo de não- divulgação	Importância acrescida Assinatura de acordo de não- divulgação
Objetivos e aplicação	Pouco definidos	Definidos

Na resolução A/RES/70/9 de 2015, a Assembleia Geral das Nações Unidas destaca os serviços de tradução e o seu impacto, nomeadamente em prol da garantia de qualidade e de transparência no processo de tradução. Dedicou uma secção (secção V) aos serviços de tradução e interpretação, da qual se destaca o ponto 102: “Requests the Secretary-General to continue to improve the quality of translation of documents into the six official languages, giving particular significance to the accuracy of translation;” (United Nations, 2015, p. 11).

Elaborada uma súmula de alguns organismos internacionais mais importantes que definem e certificam os serviços de tradução, e de documentos mais relevantes que os tradutores usam no âmbito das suas atribuições e tarefas, voltamos agora para a esfera da investigação científica.

Encontram-se alguns estudos cujo objetivo constituía uma proposta de orientações para uma boa tradução e adaptação transcultural de instrumentos. Entre outros, destaca-se o projeto International Quality of Life Assessment (IQOLA) e os trabalhos da equipa formada por Dorcas Beaton, Claire Bombardier, Francis Guillemin e Marcos Bosi Ferraz.

Entre 1991 e 1994, no decorrer do projeto IQOLA, foi traduzido e validado o questionário Short-Form-36 (SF-36) para dez línguas. Para além das traduções, o projeto gerou um método prático para desenvolver, em outra língua, versões de instrumentos culturalmente adaptadas à população-alvo, enquanto se mantém conceitualmente equivalente à versão original. Trata-se de um processo composto por 6 fases: (1) tradução por dois tradutores independentes, (2) produção de versão consensual, (3) retrotradução, (4) produção de versão consensual, (5) aplicação a sujeitos, e (6) versão definitiva. Para a equipa do projeto IQOLA, a chave de uma tradução adequada devia garantir que: “conceptual equivalence with the source version was maintained as much as possible, while generating a translated version that was culturally appropriate for use in the target country.” (Wagner, et al., 1998, p. 926).

Em 2000, Beaton e colaboradores publicam um artigo intitulado *Guidelines for the Process of Cross-Cultural Adaptation of Self-Report Measures*, no qual apresentam a opinião de outros investigadores da temática (Ferraz, Hendricson, Russell, Prihoda, Guyat, Herdman, Fox-Rushby, Badia, Wagner, Gandek, Aaronson) com os quais concordam:

The cross-cultural adaptation of a health status self-administered questionnaire for use in a new country, culture, and/or language necessitates use of a unique method, to reach equivalence between the original source and target versions of the questionnaire. It is now recognized that if measures are to be used across cultures, the items must not only be translated well linguistically, but also must be adapted culturally to maintain the content validity of the instrument at a conceptual level across different cultures. (Beaton et al., 2000, p. 3196)

Beaton e colaboradores elaboraram orientações para servirem de estrutura para o processo de adaptação transcultural de instrumentos de medida, especificamente questionários (Beaton et al., 2000, p. 3186). O processo comporta seis fases: (1) tradução por dois tradutores independentes, (2) versão síntese, (3) retrotradução, (4) versão pré-final por painel de peritos, (5) aplicação a sujeitos, e (6) auditoria do processo e reconhecimento da versão final (Beaton et al., 2000, p. 3187).

Tendo em conta o exposto, nota-se que as palavras *equivalence* e *adaptation* são utilizadas de forma recorrente na caracterização das traduções de instrumentos de medida da área da saúde. Para a OMS,

o processo é de tradução e adaptação, e o foco reside na equivalência transcultural e concetual. A equipa do projeto IQOLA defende que a equivalência concetual deveria manter-se o mais possível (Wagner, et al., 1998, p. 925). Para Beaton e colaboradores, a equivalência concetual deve ser conseguida por meio da adaptação cultural que, por sua vez, vai garantir a validade interna do instrumento (Beaton et al., 2000, p. 3186).

A atenção dedicada às versões traduzidas de instrumentos de medida da área da saúde é digna de relevo: a qualidade é primordial, o processo deve satisfazer as especificações do cliente e as especificidades do texto. Na procura do instrumento de medida do *burnout* mais adequado, a nossa preocupação foi encontrar uma tradução para a língua portuguesa que garantisse esses requisitos.

Após revisão da literatura sobre instrumentos de medida do *burnout*, a escolha recaiu no instrumento MBI, sendo o instrumento utilizado em mais de 90% dos trabalhos empíricos publicados sobre o fenómeno (Schaufeli et al., 2009, p. 211). Após análise das várias versões do MBI [MBI-HSS, MBI-HSS (MD), MBI-ES, MBI-GS, MBI-GS (ES)]<sup>9</sup>, optámos pelo MBI-GS (o questionário geral) ainda que a profissão de intérprete poderia encaixar-se no grupo de trabalhadores de ação social (grupo em que é utilizado o MBI-HSS) porque a sua ação profissional é de intervenção, de apoio, de mediação na comunicação entre cidadãos de línguas diferentes. Contactada a empresa que detém os direitos de autor dos instrumentos MBI, a Mind Garden<sup>10</sup>, adquirimos a licença do instrumento<sup>11</sup> (Anexo I) e consentimos às condições de utilização.

A Mind Garden forneceu-nos um conjunto de documentos que incluiu: a nota “Translation Quality not Guaranteed”, os termos de utilização da licença adquirida, a versão inglesa de cada um dos instrumentos MBI [MBI-HSS, MBI-HSS (MD), MBI-ES, MBI-GS, MBI-GS (ES)] e versões em língua portuguesa para o MBI-HSS, o MBI-ES e o MBI-GS. Do MBI-GS recebemos três versões em língua portuguesa. Uma foi rejeitada por se tratar de uma versão em língua portuguesa do Brasil. Uma segunda foi de igual forma rejeitada porque não garantia os requisitos de qualidade exigido para instrumentos de medida da área da saúde.

Acabamos esta secção com a apresentação dos motivos que nos levaram a rejeitar uma das versões por não garantir qualidade de tradução. As opções tradutórias levaram a desvios semânticos, os quais induzem interpretações erradas, e a construções gramaticais que criam dúvidas no entendimento das afirmações por parte dos respondentes. Consequentemente, por um lado, a naturalidade e a

---

<sup>9</sup> Todas as versões são apresentadas na parte III.

<sup>10</sup> Página web da empresa detentora dos direitos de autor dos instrumentos MBI  
<https://www.mindgarden.com/>

<sup>11</sup> O instrumento foi financiado por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto Refª. UIDB/00742/2020.

aceitabilidade preconizadas pela OMS ficam comprometidas, por outro lado, a validade do instrumento pode ficar comprometida.

Destaca-se, de seguida, a opção tradutória que apresenta um manifesto desvio semântico.

#### Item 2

Texto de partida (TP): “I feel used up at the end of the workday.”

Texto de chegada (TC): “No final do meu dia de trabalho, sinto-me como se tivesse sido “usado(a)”.

Neste item, atente-se na opção para a expressão verbal “used up”. A tradução de uma expressão verbal é sempre delicada. No caso do item 2, a solução tradutória foi múltipla: o verbo “usar” na sua forma passiva, em conjunto com as conjunções “como” e “se”, que pedem o uso do conjuntivo, e com aspas. Antes de iniciar a análise da solução, mais uma vez recorreu-se a dicionários da língua inglesa para reportar as definições possíveis da expressão “used up” na sua forma infinitiva “use up”. A primeira procura foi efetuada no *Macmillan Dictionary* em linha, cuja definição é “to use all of a supply of something” (Macmillan Education Limited, s.d.). Ainda que contenha a noção de “esgotar”, é uma ação que transmite a ideia de gastar até ao fim (esgotar) de objetos e não de pessoas. A segunda procura foi realizada no *Oxford English Lexico* em linha. A aceção 1.2 do verbete apresenta a definição direta para a expressão utilizada na afirmação do questionário: “**be used up**<sup>12</sup> informal (of a person) be exhausted or emotionally drained<sup>13</sup>.” (Oxford, s.d.). Referindo-se à situação experienciada por pessoas, esta aceção remete para a temática do questionário, no sentido que apresenta a vertente de “estar exausto” e de “estar emocionalmente esgotado”. Da mesma forma que se recorreu ao dicionário de língua inglesa, consultou-se o dicionário de língua portuguesa, *Infopédia*, para procurar perceber a amplitude do verbo “usar”. A entrada deste verbo apresenta nove aceções na sua forma transitiva: “1. fazer uso de; utilizar / 2. pôr em uso ou em prática; empregar / 3. trazer habitualmente (calçado, roupa) / 4. empregar em / 5. consumir regularmente / 6. manejar; manipular / 7. deteriorar pelo uso / 8. servir-se de (alguém) / 9. ter por hábito; costumar” (Porto Editora, s.d.d).

Apresentadas as definições, segue-se a refutação da solução:

1. A utilização de aspas serve, entre outros propósitos, para destacar palavras/expressões por alguma razão. Entende-se que, neste caso, a causa da utilização desta pontuação é uma segurança débil na escolha do verbo.

<sup>12</sup> Negrito do original.

<sup>13</sup> A expressão *emotionally drained* é utilizada no item 1 do MBI-GS.

2. A utilização de “como”, no seu estatuto de conjunção, implica uma comparação que no TP não existe.
3. A utilização de “se”, no seu estatuto de conjunção, que obriga à utilização do conjuntivo, neste caso mais-que-perfeito, remete para uma situação hipotética, de dúvida. No TP, a ação é real, é um facto, ou seja, trata-se de uma afirmação.
4. A utilização do verbo “usar”, que se acredita basear-se na aceção nº. 7 “deteriorar pelo uso”, remete para uma ação que alguém aplica sobre alguma coisa, causando a sua deterioração. Ora, no TP a afirmação visa medir uma perceção que o respondente tem sobre si próprio em contexto laboral. Contudo, a inclusão de um objeto na ação não se verifica.
5. Na verdade, a afirmação do TC aponta para uma outra leitura: a da aceção nº. 8 deste verbo, “servir-se de (alguém)”. Este significado é incrementado pela utilização da forma passiva, que implica a participação de alguém na ação para além do sujeito, ou seja, ao empregar “sido usado” está implícito que foi por alguém. A frase completa poderia ser: “como se [eu] tivesse sido usado [por alguém]”. Ora, no TP, não existe esta ideia.

A soma das quatro estratégias leva a um incontornável desvio semântico. A afirmação que deveria apreciar o sentimento do respondente relativamente à ação do trabalho sobre si mesmo adquire um significado diferente, no sentido em que existe a intervenção de uma terceira pessoa na ação e que esta ação se reveste de uma conotação negativa.

Em conclusão, a tradução de um instrumento de medida da área da saúde transcende a tradução linguística dos itens que o constitui. O tradutor, numa primeira fase de forma individual e em fases posteriores em conjunto com peritos da área do instrumento, deverá considerar as particularidades, particularmente as culturais, das línguas de trabalho optando por uma abordagem de procura de equivalência concetual/semântica.

Um rigoroso processo de tradução deve ser seguido para que seja garantida a qualidade da tradução do instrumento de medida da área da saúde. Estudos científicos da área dos estudos da tradução e da área da saúde e documentos normativos emitidos por entidades reconhecidas validam essa prática.

A versões traduzidas de instrumentos de medida da área da saúde devem garantir o mesmo desempenho que o instrumento original. A validade de conteúdo do instrumento é primordial para que os resultados dos estudos sejam fiáveis. Qualquer incorreção no momento da tradução compromete a integridade da validade do conteúdo levando a um enviesamento dos resultados.

## PARTE II – O INTÉRPRETE

Nesta secção, propomo-nos reportar o estado da arte sobre o *burnout* nos intérpretes. Voltamos, então, aos primórdios da discussão e caracterização do conceito de *burnout* nos anos 70 do século XX. Os estudos referem a existência de uma ligação do *burnout* com profissões que implicam contacto com pessoas, tais como profissionais da saúde, da justiça, da segurança. Todavia, na década seguinte, académicos e clínicos concluíram que profissionais de outras áreas, como o sector empresarial, apresentavam também sintomas da síndrome de *burnout* (Schaufeli et al., 2009). Schaufeli, Leiter e Maslach especificam o tipo de trabalho: “... work requiring creativity, problem solving, or mentoring.” (Schaufeli et al., 2009, p. 206).

De seguida, apresentamos argumentos que demonstram que a profissão de intérprete integra o rol de profissões caracterizadas por Schaufeli, Leiter e Maslach. Ao invés do efetuado anteriormente, isto é, procurar significados em dicionário de língua, recorreremos a Franz Pöchhacker, um reconhecido investigador dos Estudos da Interpretação, para apresentar uma definição da profissão de intérprete. Pöchhacker procurou responder à pergunta: o que é traduzir e/ou interpretar? O autor defende a etimologia latina da palavra intérprete: intérprete vem de *interpretes*, ou seja, aquele que explica o desconhecido (Pöchhacker, 2004, p. 9). Consequentemente a interpretação é uma atividade que requer a presença de um indivíduo cuja tarefa é decifrar, em contexto de interação comunicativa “aqui e agora”, línguas para indivíduos que as desconhecem. Em resposta à pergunta, Pöchhacker propõe a seguinte definição de interpretação: “... interpreting was characterized as an immediate form of translational activity, performed for the benefit of people who want to engage in communication across barriers of language and culture.” (Pöchhacker, 2004, p. 25).

Ao relacionar os pressupostos indicados por Schaufeli, Leiter e Maslach para que um grupo profissional possa desenvolver riscos de *burnout*, e a definição de Pöchhacker da profissão de intérprete, verifica-se que estão reunidas as condições para que o Intérprete possa ser estudado nesse âmbito. Com efeito, para Schaufeli, Leiter e Maslach, um profissional está sujeito a *burnout* se o seu trabalho implicar criatividade, resolução de problemas ou supervisão (Schaufeli et al., 2009). Na sua caracterização, Pöchhacker menciona: i) o envolvimento direto e momentâneo durante a tarefa de interpretação; ii) a interação de pessoas, elemento imprescindível no desenvolvimento das dimensões do *burnout*; iii) as dificuldades, “barriers”, da intermediação linguística e cultural entre essas pessoas que desconhecem a língua uma da outra (Pöchhacker, 2004). O papel do intérprete incide precisamente na capacidade de resolver as dificuldades/problemas linguísticas e culturais, in loco e incontinenti, no momento comunicativo entre, pelo menos, duas pessoas, apelando à sua criatividade informada pelo

conhecimento de dois sistemas de signos ou símbolos que se agrupam de acordo com um conjunto de regras, isto é, duas línguas. Contudo, para além do conhecimento das línguas, o intérprete deverá ter em consideração as dificuldades/problemas derivados da linguagem verbal, e o seu inter-relacionamento com a língua, pois esta realiza-se na transmissão de ideias, sentimentos e informações de uma sociedade particular imbuída da sua evolução histórica. De acordo com Lederer, o intérprete deve “comprendre ce que dit l’un pour le faire comprendre à un autre.” (Lederer, 1986a, p. 231). E este “entender” é a soma do conhecimento da língua e da sua manifestação que o intérprete deve efetuar no contexto comunicativo.

Chegados aqui e porque a importância da interpretação é transversal à sociedade, com relevância no domínio político, social, académico, entre muitos outros, progredimos para uma breve caracterização da profissão de intérprete.

### **1. A profissão de Intérprete<sup>14</sup>**

A necessidade de uma figura que intermediasse a comunicação entre falantes de línguas diferentes nasceu da movimentação dos povos que procuraram contactar povos vizinhos, ou distantes, no sentido de se aproximarem pelos mais diversos motivos. Independentemente da natureza do contacto (militar, político, comercial, social, ...), a compreensão entre os povos era favorecida através da intervenção dessas figuras que, no início, eram recrutadas de entre prisioneiros de guerra e escravos, o que era pouco abonatório para a atividade. O primeiro registo, conhecido, a intérpretes remonta ao terceiro milénio antes de Cristo numa inscrição egípcia. Durante a Idade Média e os Descobrimentos, a atividade de interpretação evoluiu e o intérprete foi adquirindo reconhecimento (Associação Portuguesa de Intérpretes de Conferência, s.d.).

No desfecho da I Guerra Mundial, Paul Mantoux é considerado o primeiro intérprete moderno. Nascido e criado em França, mas professor em Inglaterra, participou, na condição de intérprete, na modalidade consecutiva, nas negociações do Tratado de Versalhes, em 1918, entre norte-americanos e ingleses e diplomatas das nações europeias cuja língua oficial era o francês. Passados 30 anos, durante o Julgamento de Nuremberga depois da II Guerra Mundial, assiste-se ao início da interpretação simultânea. O processo de intermediação linguística existente careceu de uma reformulação porque, para além de decorrerem em quatro línguas (inglês, francês, russo e alemão), a comunidade exigiu grande fluidez e rapidez durante os julgamentos. A figura desta operação foi o Coronel Leon Dostert, intérprete do General Dwight Eisenhower. Recrutou jovens intérpretes consecutivos novatos e profissionais com competência linguística, mas sem experiência em

---

<sup>14</sup> Ao referir-me ao longo deste trabalho a intérprete, referimo-nos ao intérprete de línguas faladas.

interpretação. Doster convidou a empresa IBM a criar um equipamento que promovesse a fluidez e a eficácia da atividade de interpretação. A IBM desenvolveu um equipamento que se mantém até hoje com adaptações à era digital (Associação Portuguesa de Intérpretes de Conferência, s.d.).

Decorrente das duas Guerras Mundiais, a criação de organismos internacionais, como a Organização das Nações Unidas (ONU) em 1945, a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e a Organização Mundial da Saúde (OMS) em 1948, a Comunidade Europeia do Carvão e do Aço<sup>15</sup> (CECA) em 1952, dinamizou, por um lado, a atividade de interpretação e reforçou, por outro, a necessidade de formação profissional.

A globalização das comunicações iniciada no final do século XX permitiu que integrássemos a imprensa do mundo. Acedemos sem qualquer dificuldade a uma constante corrente de conhecimento por via dos *media* (jornais, revistas, televisão, rádio) e da internet. Para culminar, a emissão ininterrupta de conteúdos é dirigida não somente na nossa língua, mas também em outras línguas. Ousar-se-ia dizer que qualquer pessoa com conhecimentos de duas línguas já se encontrou no papel de tradutor/intérprete.

As situações a que me refiro no parágrafo anterior remetem para o cenário da necessidade momentânea de uma resposta rápida, a qual poderá ser satisfeita com maior ou menor sucesso. Contudo, a transferência de um texto de uma língua para outra depende da competência de um profissional, sustentada por uma formação especializada, conforme a Associação Internacional de Intérpretes de Conferência – Portugal (AIIC – Portugal) informa, no seu sítio de *internet* na página “Futuros Intérpretes”: “Qualquer pessoa que queira ser intérprete tem de ter um profundo conhecimento de línguas e uma sólida formação académica.” (AIIC-Portugal, s.d.).

Enveredando para a atividade de intérprete, porque é o foco deste trabalho, retomamos os esclarecimentos da Associação Internacional de Intérpretes de Conferência (AIIC) na página *What we do* do seu sítio da internet: o intérprete, ao invés do tradutor, trabalha com palavras faladas com recurso a processos linguísticos particulares. São destacadas as características primordiais do intérprete: (i) concentração, (ii) rapidez de raciocínio, (iii) destreza mental, (iv) amplo conhecimento geral, (v) tolerância ao *stress*; e sublinhada a natureza da atividade de interpretação que será discutida mais adiante. (AIIC, s.d.).

As características realçadas pela AIIC retratam a complexidade da tarefa do intérprete que Yingmin Guo, investigadora que aplica os resultados da psicologia cognitiva aos estudos da interpretação, refere: “... all aspects of this process [interpreting], in fact, is not a single present or a list of the order one by one, but intertwined with a complex mental process.” (Guo, 2016, p. 105). Henry van Hoof não refere a complexidade do processo, mas realça as qualidades físicas e mentais que o intérprete deve

---

<sup>15</sup> Atualmente União Europeia.



reunir: “... physical qualities such as stamina and strong nerves, intellectual qualities, in particular language proficiency and wide general knowledge, and mental qualities such as memory skills, judgment, concentration and divided attention.” (van Hoof citado por Pöchhacker, 2004, p. 166).

Os pressupostos indicados por Guo e Van Hoof são requisitos nas duas modalidades de interpretação: consecutiva e simultânea. Na página da Comissão Europeia, encontramos a definição da interpretação consecutiva e da interpretação simultânea. O modo de interpretação consecutiva pressupõe a tomada de notas por parte do intérprete durante a intervenção do orador para, posteriormente, reproduzi-la para os ouvintes. A audição do discurso deve ser ativa, a tomada de notas estruturada e a reprodução expressiva (União Europeia, s.d.a). O modo de interpretação simultânea implica a reprodução da comunicação do locutor ao mesmo tempo para o público. Na interpretação simultânea, o intérprete manifesta as mesmas competências que durante a interpretação consecutiva, contudo com mais níveis de complexidade e dificuldade. O intérprete simultâneo deve conseguir antecipar o discurso e dominar perfeitamente a língua materna ou língua de trabalho, uma vez que reproduz para uma língua o discurso que está a ouvir e analisar numa outra língua (União Europeia, s.d.b).

Para além de modos de interpretação, existem tipos de interpretação: *chuchotage*, durante a qual o intérprete reproduz sussurrando ao ouvido do cliente; remota, durante a qual o intérprete desempenha a sua atividade por via telefónica ou meios digitais; de conferência, durante a qual o intérprete se encontra numa cabine e por meio de um sistema de microfone e auscultadores executa a tarefa. Conta-se também com tipologias de interpretação de acordo com o cenário em que vai ocorrer o serviço de interpretação. Existe a interpretação de tribunal, de acompanhamento, de média, empresarial, comunitária, médica, ... (Pöchhacker, 2004).

Caracterizada a profissão e o profissional, passamos a mencionar o enquadramento formativo, legal, associativo, fiscal, económico e ético que rodeia a profissão de intérprete.

A necessidade de formação profissional por parte dos intérpretes, reforçada pela criação de organismos internacionais no pós-II Guerra Mundial, levou à fundação de instituições de ensino superior na área da tradução e interpretação, como a École Supérieure d'Interprètes et de Traducteurs – ESIT, em França, em 1957, ou, em Portugal, o Instituto Superior de Línguas e Administração (ISLA), em 1962, e o Instituto Superior de Assistentes e Intérpretes, em 1986. Reestruturaram-se e criaram-se cursos superiores: em Portugal, a Portaria 870/87, de 11 de Novembro, cria e regulamenta o primeiro Curso de Especialização na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra (Portaria n.º 870/87 do Ministério da Educação, 1987); a primeira licenciatura na área da tradução e da interpretação foi integrada em 1990 no plano curricular de uma universidade privada, a Universidade Autónoma de Lisboa Luís de Camões (Portaria n.º 1128/90 do Ministério da Educação, 1990); o primeiro mestrado em Tradução e Interpretação Especializadas no sector público inicia-se no Instituto Superior de Contabilidade e Administração, escola integrada no Instituto Politécnico do Porto, no ano

letivo 2007/2008 (Despacho n.º 26 970-A/2007 do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, 2007).

No que concerne ao enquadramento legal, a nível europeu foram publicados atos legislativos, tais como a Diretiva Europeia 2010/64/EU do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>16</sup> relativa ao direito à interpretação e tradução em processo penal. Na esfera nacional, o Código de Processo Penal integra, desde 1987, a possibilidade de nomear um intérprete idóneo em processos em que intervenha pessoa que não conhece ou não domina a língua portuguesa (ponto 2, artigo 92.º) e prevê a enunciação de um compromisso através do qual o intérprete fica obrigado a desempenhar fielmente as funções de intermediação linguística (ponto 2, artigo 91.º; Decreto-Lei n.º 78/87).

No que toca à normalização dos serviços, em 2012, a ISO, a maior e mais reconhecida organização internacional para a normalização, criou a Comissão técnica para a Tradução, interpretação e tecnologias afins. Até à data, foram publicadas 17 normas ISO sob a responsabilidade direta desta comissão e sete estão em desenvolvimento (ISO, s.d.b).

Em Portugal, a atividade de intérprete é reconhecida como profissão e atividade económica. A profissão de intérprete foi introduzida na Classificação Portuguesa das Profissões de 2010 (CPP/2010) com o código 2643.3 - Intérprete e outros linguistas. Do ponto de vista económico, a atividade de intérprete integra a revisão 3 da Classificação das Atividades Económicas (CAE-Rev.3) que entrou em vigor em 2008; na versão anterior não constava da redação. A CAE-Rev.3 enquadra e classifica as atividades económicas das empresas (coletivas ou singulares). Inserida na categoria M – Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares, na subcategoria 74 – Outras atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares, na subclasse 74300 - Atividades de tradução e interpretação, a atividade de intérprete partilha a posição com a atividade de tradução (Agência para a Modernização Administrativa, s.d.). De acordo com a CAE-Rev.3, a Secção M inclui atividades científicas, técnicas e outras atividades que requerem um grau elevado de conhecimentos e de formação, especializados (Instituto Nacional de Estatística, s.d.). A título de curiosidade, a atividade de intérprete ainda não integra a lista do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (CIRS), que identifica as atividades que podem ser desenvolvidas por trabalhadores independentes enquanto profissionais liberais. Do ponto de vista económico, o intérprete pode ser uma empresa (coletiva ou singular), mas não pode iniciar atividade como prestador de serviços caso queira ficar registado como intérprete. Para ultrapassar esta lacuna, o profissional que queira abrir a atividade de intérprete, poderá escolher a atividade de Guias-intérpretes (1326), de tradutor (1334) ou optar pela indiferenciação e escolher a

---

<sup>16</sup> Diretiva, todavia não transposta para a legislação nacional portuguesa de acordo com processo por infração instaurado contra Portugal pela Comissão Europeia (Comissão Europeia, 2021).

atividade “Outras atividades exclusivamente de prestação de serviços” (1519; Autoridade Tributária e Aduaneira, s.d.).

Para promover e defender os interesses dos intérpretes, criaram-se associações internacionais, sendo as mais representativas: a Associação Internacional dos Intérpretes de Conferência (AIIC), criada em 1953; a Associação Internacional de Tradutores e Intérpretes Profissionais (IAPTI), criada em 2009; e nacionais, como o Sindicato Nacional da Atividade Turística, Tradutores e Intérpretes (SNATTI; 1936), a Associação Portuguesa de Intérpretes de Conferência (APIC; 1987), a Associação Portuguesa dos Guias-Intérpretes e Correios de Turismo (AGIC; 2005), a Associação Portuguesa de Tradutores e Intérpretes, agora Associação de Profissionais de Tradução e de Interpretação (APTRAD; 2015).

Para além de se constituírem como um espaço de interação entre os profissionais, cada uma destas entidades, na sua condição de estrutura representativa da profissão de intérprete, visa contribuir para a valorização e credibilização da figura do intérprete. A credibilização do intérprete assenta na observância dos princípios éticos que balizam os limites da sua atuação. Os princípios éticos, assim como os deveres profissionais, encontram-se consignados no Código deontológico, um documento com uma função orientadora do comportamento profissional. Outra área de atuação das associações profissionais é a dinamização e promoção de eventos nacionais e internacionais para aproximar os profissionais. Por exemplo, o FIT World Congress, o evento da Fédération Internationale de Traducteurs, conta com 21 edições<sup>17</sup>. Este evento reúne tradutores, terminologistas, intérpretes e outros profissionais das línguas.

Concluindo, a dignificação do exercício profissional do intérprete tem vindo a ser conquistada e construída de forma segura. A constituição de uma moldura formativa, legal, fiscal, normativa e associativa proporciona ao intérprete uma profissão que se constitui de acordo com a alínea d) do artigo 3 da Lei n.º 2/2021 como uma “atividade ou o conjunto de atividades profissionais atribuídas a determinado perfil, previamente existente ou criado em função das necessidades do mercado de trabalho.” (Lei n.º 2/2021 da Assembleia da República).

Efetuada esta breve apresentação da profissão de intérprete, na secção seguinte, focamo-nos, num primeiro momento, no contexto laboral e nas condições de trabalho do intérprete, para de seguida reportar as implicações destes na saúde.

---

<sup>17</sup> A 22ª edição estava agendada para 2020, mas foi adiada devido à propagação global do coronavírus SARS-CoV-2 (COVID-19).

## 2. Contexto laboral e condições de trabalho e as suas implicações na saúde

Iniciada no século XVII, na Inglaterra, a revolução industrial provocou uma profunda mudança socioeconómica. Decorrentes dos efeitos perversivos do novo formato laboral e das consequentes condições de trabalho, surgiram preocupações com a segurança e a saúde no trabalho (SST) que careciam de uma expressão legal. Trabalhadores, patronato e políticos tomaram consciência da necessidade de existirem garantias legais para a saúde dos operários das fábricas. As primeiras leis tomam forma e são promulgadas no século XIX. Iniciado em Inglaterra, o movimento de pró-enquadramento legal das condições de trabalho encontrou eco em França e na Alemanha. A consciencialização dos trabalhadores motivou ações sindicais que assumiram um papel essencial na contestação social das condições de trabalho, as quais se tornaram visíveis à sociedade ao serem divulgadas pela imprensa (Neto, 2011).

Durante o século XX, uma ação concertada entre trabalhadores, empregadores e políticos permitiu melhorar as condições de trabalho. Em 1919, foi criada a OIT, cujo contributo acelerou a intervenção e regulamentação nacional e internacional. A sua missão era e é promover a justiça social e os direitos laborais e humanos reconhecidos internacionalmente (International Labour Organization, s.d.). Na década de 70 do século XX, foram criados vários organismos com vista ao acompanhamento da SST: a Occupational Safety and Health Organization (OSHA) nos Estados Unidos da América, Health and Safety Executive (HSE) no Reino Unido, e a Fundação para a Melhoria das Condições de Vida e do Trabalho na então Comunidade Económica Europeia (CEE). Para além de terem um papel fundamental para o aumento da visibilidade e da consciência social da SST, estes organismos intervêm na definição de políticas de incentivo da segurança e saúde dos trabalhadores em contexto laboral (Neto, 2011).

Em Portugal, a visibilidade e a consciência social da SST, assim como a sua entrada, pela primeira vez, nos regimes jurídicos tomou uma forma mais expressiva, estruturada e sistematizada a partir dos anos 50 do século XX. Um conjunto de acontecimentos permitiu que surgisse o primeiro regime jurídico geral português de SST em 1991. Destacamos a criação do Gabinete de Higiene e Segurança do Trabalho e da Caixa Nacional de Seguros e Doenças Profissionais, em 1961; a criação do Conselho Nacional de Higiene e Segurança do Trabalho, em 1982; a criação, em 2006, da Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT), sucessora do Instituto de Desenvolvimento e Inspeção das Condições de Trabalho, criado em 1993, e da Inspeção Geral do Trabalho e o Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, criados em 2004; e, em 2009, a aprovação pela Lei n.º 7/2009 do Código de trabalho (citado por Neto, 2011).

Acabamos de elaborar o percurso da SST que, mesmo de forma sucinta, comprova a manifesta vontade, envolvimento e compromisso de todas as partes no processo de consolidação da SST (estado,

trabalhadores, empresas, entre outros). Contudo, todos devem continuar a assumir esse compromisso para que melhores condições de trabalho sejam criadas, uma vez que, fruto de um contexto social em permanente evolução, situações resolvidas assumem outras formas e novos desafios surgem.

Um dos maiores desafios da SST são os riscos psicossociais e o *stress* ocupacional. Com um impacto muito significativo na saúde das pessoas, na estrutura das organizações e na economia, a exposição a riscos psicossociais e *stress* ocupacional pode ter efeitos negativos a nível psicológico, físico e social. Os riscos psicossociais e o *stress* ocupacional decorrem de condições de trabalho deficitárias, ou seja, uma deficiente conceção, organização e gestão do trabalho e um contexto social de trabalho problemático alimentam os riscos psicossociais e o *stress* ocupacional (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, s.d.).

O *burnout* integra a lista dos riscos psicossociais. Enquanto fenómeno psicossocial, o *burnout* é uma resposta a uma exposição prolongada a fatores psicossociais causadores de *stress* no contexto laboral (Maslach et. al, 2001). Os trabalhos iniciais sobre *burnout* defendiam que a síndrome apenas surgia num determinado contexto laboral: situações em que os profissionais facultam algum tipo de ajuda a pessoas. Estudos posteriores determinaram que o *burnout* assume uma dimensão mais abrangente. Em linha com este ajuste, a atual definição de *burnout* da OMS não indica um tipo de profissão sujeita à síndrome, ao invés concebe-a exclusivamente como uma crise na relação com o trabalho, na qual o trabalhador sente exaustão, se afasta mentalmente cada vez mais do seu trabalho ou vivencia sentimento de negativismo ou cinismo em relação ao trabalho, e experiencia um sentimento de reduzida ineficácia e falta de realização (World Health Organization, 2019).

Iniciamos este parágrafo com uma questão suscitada por James Nolan: “Is Simultaneous Interpretation a Stressful Occupation?” (Nolan, 2005, p. 7). No seguimento do exposto, sendo o *stress* ocupacional decorrente do contexto laboral e das condições de trabalho do profissional, daqui em diante apresentamos o contexto laboral e as condições de trabalho do profissional da interpretação.

Para além de adquirir os conhecimentos necessários ao bom entendimento das matérias e imbuir-se do assunto em pauta, o intérprete deve preparar-se para cada serviço. Por outras palavras, o intérprete deve informar-se sobre as características do ato de mediação (o emissor, o contexto social, cultural, histórico, político, o conteúdo do discurso, ...) para tomar decisões tradutórias. A preparação atempada é uma fase primordial de acordo com o Guia Prático para Intérpretes de Conferência

profissionais da AIIC: “**Always prepare thoroughly**<sup>18</sup> for your meetings” (AIIC, 2016). Contudo, esta condição nem sempre ocorre.

Na sua vida profissional, o intérprete poderá desempenhar as suas funções nos mais diversos contextos laborais, perto de casa ou a quilómetros de distância, numa cabine permanente ou móvel em eventos científicos, numa sala de audiência, numa esquadra de polícia, numa cela de um estabelecimento prisional, num gabinete médico, num restaurante, num templo... O contexto físico (horário e local incluídos), os fatores relacionados com o desempenho (preparação, carga de trabalho cognitiva, entre outros) e os fatores interpessoais, como as relações com os colegas, moldam as condições de trabalho do intérprete (Pöchhacker, 2004, p. 171). Para além das características já enumeradas, o contexto é dinâmico e requer frequentemente uma rápida adaptação a uma variedade de desafios relacionados com a tarefa em curso (Qin et al., 2008, p. 275).

O contexto laboral e as condições de trabalho constituem muitas vezes uma fonte de fatores de *stress* cuja origem múltipla foi objeto de investigação científica. A AIIC é um dos agentes promotores de investigação sobre fatores de *stress* decorrentes da atividade de interpretação simultânea. Em 1980, patrocinou a investigação de Cary Cooper, Rachel Davies e Rosalie Tung que originou o artigo “Interpreting stress: Sources of job stress among conference interpreters”, publicado em 1982 na revista *Multilingua*. Em 1999, o Conselho da AIIC aprovou a proposta de realização de um estudo sobre o volume de trabalho de intérpretes, na modalidade de interpretação simultânea. A firma Mertens Hoffman, de Telavive, Israel, com longa e sólida experiência em saúde ocupacional e gestão de *stress*, foi contratada e apresentou o relatório em finais de 2001. Centrado em quatro parâmetros (psicológico, fisiológico, ambiente físico e desempenho), o estudo apresentou resultados que levaram a uma conclusão inequívoca: “The results... placed simultaneous interpretation clearly in the category of high-stress professions with high burnout levels.” (AIIC, 2016).

Com efeito, a interpretação simultânea exige múltiplas tarefas: (i) ouvir o discurso, (ii) avaliar o contexto em que decorre, (iii) conceptualizar, ao mesmo tempo, o discurso que se acabou de ouvir, (iv) continuar a ouvir, (v) começar a interpretar, e (vi) ouvir-se a si próprio para uma autoverificação. Marianne Lederer retrata o processo de uma forma real: “Ces activités se chevauchent et se superposent les unes et les autres en nombre variable à chaque instant; elles connaissent arrêts et reprises, ralentissements et accélérations.” (Lederer, 1986b, p. 137). Para além do esforço que os complexos processos cognitivos da atividade de interpretação exigem ao profissional, existem fatores externos e contextuais promotores de *stress*. Elaborámos a Tabela 6 com os fatores de *stress* indicados pelos intérpretes que participaram no estudo da AIIC (Mackintosh, 2002).

---

<sup>18</sup> Negrito do autor.

Tabela 6

Fatores de stress no desempenho da atividade de intérprete

Fase de preparação	Contexto físico	O orador	Características da profissão	Outros
Não disponibilização dos discursos	Qualidade da transmissão de som	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dicção/sotaque</li> <li>• Não-nativo</li> <li>• Inábil</li> <li>• Enunciação rápida</li> </ul>	Alto nível de concentração	Turnos longos
Falta de material de apoio	Visibilidade reduzida ou nula do orador ou/e audiência	Nível elevado de dificuldade/compl exidade do discurso	Diversidade de temas	Relações interpessoais: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colegas</li> <li>• Superiores</li> <li>• Clientes</li> </ul>
Preparação insuficiente	Condições insuficientes nas cabines: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Níveis de humidade nas cabines</li> <li>• Qualidade do ar</li> <li>• Temperatura</li> <li>• Tamanho</li> <li>• Iluminação</li> <li>• Nível de ruído</li> </ul>	Leitura de textos	Margem de imprevisibilida de alta	Precariedade
	Risco de infeção (contexto médico)		Viagens frequentes	Baixo reconhecimento da profissão
	Segurança pessoal (contexto jurídico, policial)		Interpretação remota	Falta de formação
	Acesso visual a processos			

### 3. Níveis de *Burnout* e as suas repercussões no ciclo profissional diário

É ponto assente que o *burnout* é uma síndrome relacionada com o trabalho que se caracteriza pela exaustão emocional, despersonalização/cinismo e falta de realização pessoal, e que afeta: (i) a saúde do trabalhador, (ii) a sua qualidade de vida, (iii) o seu bem-estar psicológico e (iv) o seu desempenho profissional.

Os participantes no estudo da AIIC indicaram ter ficado expostos a vários fatores de *stress* ao mesmo tempo. A constante exposição a fatores de *stress* precipita o intérprete para uma incapacidade de gerir a situação, entrando em *burnout*. A falta de resposta à situação vai desencadear reações (cognitivas, emocionais, físicas e comportamentais) que, por sua vez, têm implicações na saúde do intérprete. Na Tabela 7, indicámos as implicações dos fatores de *stress* na saúde do intérprete reportadas no estudo da AIIC (Mackintosh, 2002).

**Tabela 7**

*Implicações dos fatores de stress na saúde do intérprete*

Reações cognitivas	Reações emocionais	Reações físicas	Reações comportamentais
Stress mental	Trauma	Fadiga	Abandono
Desgaste	Exaustão	Batimento cardíaco elevado	Desapego
Sobrecarga	Ansiedade	Tensão arterial elevada	
		Nível alto de cortisol	
		Falta de energia	

O estudo da AIIC concluiu que a profissão de intérprete está entre as profissões que apresentam alto risco de *burnout* ao afirmar que "Levels of burnout in interpreters were compared to those of teachers, high-tech workers and senior Israeli army officers." (Mackintosh, J., 2002, p. 10) – sem apresentar, no entanto, uma percentagem. Na continuidade do exposto na secção anterior, no momento do desempenho das suas funções, o intérprete está sujeito a uma variedade de fatores que podem desencadear *stress*. Ainda que benéfico em certas ocasiões, numa ação constante e durante um longo período de tempo, o *stress* pode conduzir a problemas sérios de saúde, os quais, por sua vez, têm impacto no exercício da atividade profissional.



O impacto no ciclo profissional diário foi também avaliado no estudo da AIIC. Recolheram três amostras durante o exercício de interpretação: uma ao início do dia de trabalho, uma a meio do dia e outra no final do dia de trabalho. A avaliação do painel, com base em parâmetros específicos, registou “... a slight tailing off in performance towards the day’s end.” (Mackintosh, J., 2002, p. 16). De acordo com os autores, o ligeiro decréscimo na qualidade do serviço prestado pelo intérprete poderá ser justificado pela adoção de estratégias de gestão de *stress* pelos intérpretes. Contudo, não exclui a existência de alto nível de *burnout*, cuja consequência é: “... a change in attitude in which the interpreter disengages from the job and may demonstrate a certain carelessness. Lack of feedback can lead to a loss of motivation.” (Mackintosh, J., 2002, p. 6).

#### 4. Novos desafios da profissão de Intérprete

O estudo da AIIC remonta a duas décadas. No espaço destes 20 anos, a profissão de intérprete experienciou um avanço tecnológico que acrescenta fatores de *stress* ao desempenho profissional: a interpretação remota (IR). Até recentemente, a presença física do intérprete no local da prestação do serviço era um requisito; hoje em dia já não<sup>19</sup>. Os primeiros passos da IR foram dados nos anos 50 do século XX com serviços de interpretação realizados através de telefone, cujo uso se generalizou, em contextos sociais (saúde e policiais) nos anos 80 e 90 desse século (Pöchhacker, 2004, p. 21). A IR da década de 20 do século XXI adquire outros contornos e lança o intérprete no mundo digital.

Em 2019, a Direção-Geral da Tradução da Comissão Europeia (DG SCIC), perante uma procura crescente de serviços de interpretação à distância, realizou um estudo com o desígnio de testar uma tecnologia em franca evolução: plataformas para a realização de serviços de interpretação. Em colaboração com a ISO, a DG SCIC concluiu que as plataformas podem ser utilizadas para fornecer serviços de interpretação (European Commission, 2019). Porém, com a salvaguarda de que algumas características deveriam ser revistas para garantir o bom trabalho do intérprete. A ISO publicou a norma ISO/PAS 24019:2020, que especifica os requisitos e as recomendações para a utilização de plataformas destinadas à realização de serviços de interpretação em contextos em que o intérprete está, ou não está, na mesma sala que os participantes e os oradores num evento (ISO, 2020b).

As tecnologias digitais facilitam o trabalho remoto, mas a IR não deixa de ser portadora de preocupação para os profissionais. Apesar dos benefícios óbvios de natureza financeira, económica e ambiental, e da repercussão no alcance e na acessibilidade, são criadas novas situações potenciadoras

---

<sup>19</sup> A pandemia por SARS-Cov-2 incrementou esta modalidade.

de stress: o domínio das ferramentas digitais, o equipamento adequado (auscultadores, câmara, rede ...) e a fadiga ocular causada por horas passadas à frente do monitor (European Commission, 2019).

Ainda, no tocante a ferramentas informáticas, podemos afirmar que, hoje em dia, a tradução assistida por computadores (TAC) é uma realidade ao alcance do público em geral. Contudo, para o tradutor em particular, a TAC foi outrora geradora de preocupação, levando-o a reçar pela própria sobrevivência. Com o passar do tempo, os receios afiguraram-se infundados e o tradutor reconheceu a TAC como um aliado. Com efeito, a inteligência artificial, base daquela tecnologia, acaba por aumentar a sua produtividade, isto é, as ferramentas automatizam alguns dos processos linguísticos e de escrita. Na mesma linha, da evolução acelerada das tecnologias, na década de 80 século XX, nasceu uma nova ameaça desta feita para o intérprete: a interpretação assistida por computadores (IAC). Ainda que objeto de várias investigações, a ideia de uma tecnologia digital capaz de permitir a comunicação imediata e eficaz entre pessoas que falam línguas diferentes ainda permanece por alcançar.

Em 2004, Franz Pöchhacker tomava uma posição cética em relação à consecução de uma interpretação totalmente automática de alta qualidade (Pöchhacker, 2004, p. 22). Em 2010, Sarah Winteringham coloca um ponto de interrogação não sobre se a IAC seria uma ferramenta, mas sobre a utilidade desta ferramenta para o intérprete (Winteringham, 2010, p. 89). Contudo, os estudos prosseguem e, em 2018, Claudio Fantinuoli publica o primeiro livro sobre o tema tecnologia e interpretação, *Interpreting and technology (Translation and Multilingual Natural Language Processing 11)*. Fantinuoli afirma que a profissão de intérprete se dirige inevitavelmente para um ponto de viragem tecnológico, devido aos avanços das tecnologias desenvolvidas nas áreas da comunicação e informação e do processamento de linguagem natural.

A DG SCIC, a Universidade de Ghent e a Universidade de Johannes Gutenberg, de Mainz, iniciam um projeto de investigação para avaliar os potenciais benefícios e a utilidade da tecnologia de reconhecimento automático de voz<sup>20</sup> para os intérpretes (European Commission, 2021). Em curso até agosto de 2021, a equipa recolheu dados cujos resultados preliminares apontam para uma boa aceitação por parte dos intérpretes (European Commission, 2021). À semelhança do processo do tradutor em relação à TAC, verifica-se, assim, uma mudança de atitude do intérprete em relação à IAC.

---

<sup>20</sup> Uma das fases do processo da IAC. Atualmente o processo da IAC é constituído por quatro fases: reconhecimento de voz, transcrição, tradução e síntese da voz.

## 5. Burnout nos Intérpretes em Portugal

Em maio de 2020, no âmbito do trabalho final da unidade curricular *Introdução à Interpretação* do curso de Mestrado em Tradução da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, no decorrer do processo de pesquisa e consulta à literatura científica, afigurou-se a inexistência de estudos de investigação científica sobre a matéria do *burnout* em intérpretes em Portugal. Portanto, para determinar se existiria uma lacuna no panorama científico português, foi realizada uma pesquisa sistemática em plataformas de bases de dados.

A estratégia de pesquisa constituiu-se em três passos: (i) Pesquisa inicial limitada nas bases de dados CINAHL Complete, Academic Search Complete, MedicLatina, MEDLINE Complete, Psychology and Behavioral Sciences Collection, via EBSCO (Tabela 8); (ii) Segunda pesquisa na *SCOPUS* (Tabela 8); e (iii) Pesquisa no Portal de Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP).

**Tabela 8**

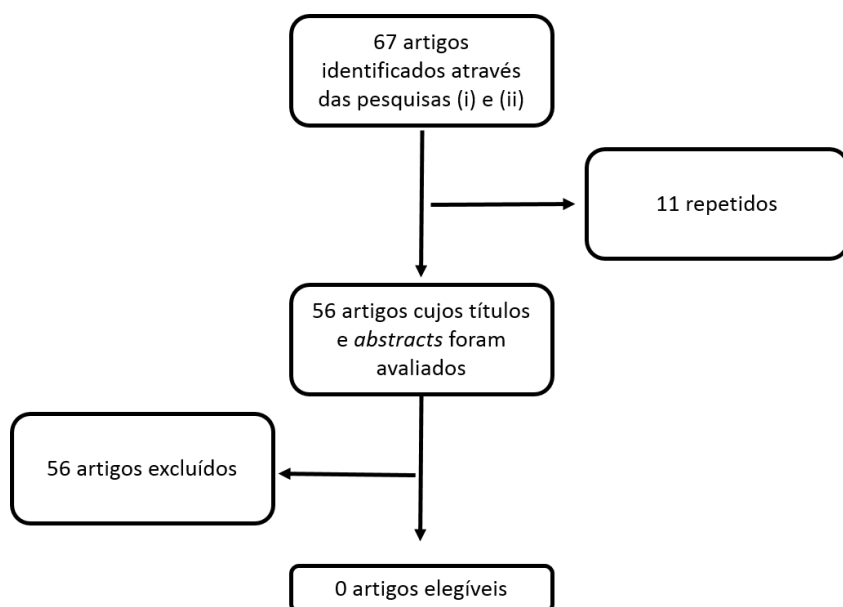
*Estratégia e limitadores da pesquisa aplicados por base de dados e os respetivos resultados da pesquisa em maio de 2020*

Base de dados: CINAHL Complete, Academic Search Complete, MedicLatina, MEDLINE Complete, Psychology and Behavioral Sciences Collection (via EBSCO) Estratégia de pesquisa (20 de maio de 2020)		
Nº	Termos de pesquisa	Resultados
S4	S1 AND S2 AND S3	24
S3	TX portugal or portuguese	814.613
S2	TI interpret* OR AB interpret*	997.753
S1	TI ( burnout OR burn-out OR "burn out" OR Exhaustion OR Depersonalization OR "Personal Accomplishment" ) OR AB ( burnout OR burn-out OR "burn out" OR Exhaustion OR Depersonalization OR "Personal Accomplishment" )	76.193
Base de dados: SCOPUS Estratégia de pesquisa (20 de maio de 2020)		
Estratégia de pesquisa		Resultados
( TITLE-ABS-KEY ( burnout OR burn-out OR "burn out" OR exhaustion OR depersonalization OR "Personal Accomplishment" ) AND TITLE-ABS-KEY ( interpret* ) AND ALL ( portugal OR portuguese ) )		43

Das pesquisas (i) e (ii) resultaram 67 artigos suscetíveis de abordar a temática pretendida. Destes 67, foram excluídos 11 por estarem repetidos. Dos restantes 56, após avaliação do título e do resumo, 56 foram excluídos. Nestas pesquisas, não foram localizados artigos elegíveis, ou seja, nenhum artigo tratava de *burnout* em intérpretes em Portugal (Figura 5).

**Figura 5**

*Fluxograma do processo de seleção dos artigos de maio 2020*



Uma vez que as bases de dados pesquisadas não apresentaram artigos científicos sobre *burnout* nos intérpretes em Portugal, realizou-se uma pesquisa no RCAAP, pois o RCAAP “constitui-se como um ponto único de pesquisa, descoberta, localização e acesso a milhares de documentos de caráter científico e académico, nomeadamente artigos de revistas científicas, comunicações a conferências, teses e dissertações, distribuídos pelos repositórios que integram a rede...” (FCCN, 2020). O objetivo foi pesquisar trabalhos académicos, nomeadamente teses de doutoramento e dissertações de mestrado. Surgiram 4 resultados, mas nenhum versava a temática do *burnout* nos intérpretes em Portugal.

A fim de confirmar se a lacuna no panorama científico português no que diz respeito ao *burnout* nos intérpretes, verificada em maio de 2020, se manteria, e uma vez que o objetivo da presente investigação é avaliar o nível de *burnout* nos intérpretes de línguas faladas em Portugal, procedemos a nova pesquisa sistemática em plataformas de bases de dados. Assim, replicou-se a pesquisa em março de 2021 (Tabela 9) e verificou-se que, no espaço de 10 meses, existiu um incremento no número de artigos num total de 89 (mais 22 do que a pesquisa realizada em maio 2020), sendo 36 (mais 12) na pesquisa das bases de dados CINAHL Complete, Academic Search Complete, MedicLatina, MEDLINE Complete, Psychology and Behavioral Sciences Collection (via EBSCO), e 53 (mais dez) na base de dados SCOPUS.

**Tabela 9**

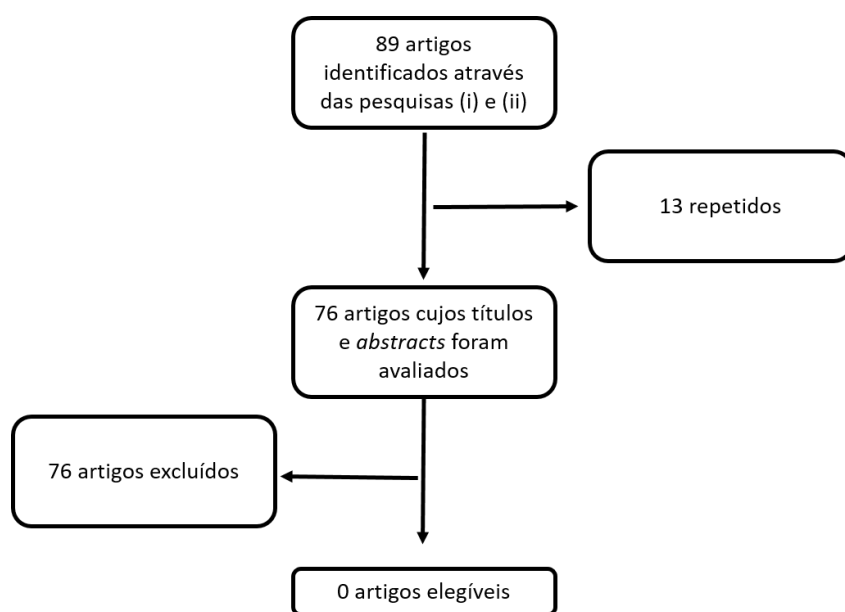
*Estratégia e limitadores da pesquisa aplicados por base de dados e os respetivos resultados da pesquisa em março de 2021*

Base de dados: CINAHL Complete, Academic Search Complete, MedicLatina, MEDLINE Complete, Psychology and Behavioral Sciences Collection (via EBSCO) Estratégia de pesquisa (13 de março de 2021)		
Nº	Termos de pesquisa	Resultados
S4	S1 AND S2 AND S3	36
S3	TX portugal or portuguese	863.099
S2	TI interpret* OR AB interpret*	1.031.018
S1	TI ( burnout OR burn-out OR "burn out" OR Exhaustion OR Depersonalization OR "Personal Accomplishment" ) OR AB ( burnout OR burn-out OR "burn out" OR Exhaustion OR Depersonalization OR "Personal Accomplishment" )	80.044
Base de dados: SCOPUS Estratégia de pesquisa (13 de março de 2021)		
Estratégia de pesquisa		Resultados
( TITLE-ABS-KEY ( burnout OR burn-out OR "burn out" OR exhaustion OR depersonalization OR "Personal Accomplishment" ) AND TITLE-ABS-KEY ( interpret* ) AND ALL ( portugal OR portuguese ) )		53

Das pesquisas (i) e (ii), obtivemos 89 artigos suscetíveis de abordar a temática pretendida. Destes 89, foram excluídos 13 por estarem repetidos. Dos remanescentes 76, após avaliação do título e do resumo, 76 foram excluídos. Nestas pesquisas, não foram localizados artigos elegíveis, ou seja, nenhum artigo tratava de *burnout* em intérpretes em Portugal (Figura 6).

### Figura 6

Fluxograma do processo de seleção dos artigos



Apesar de a pesquisa reverter mais 22 artigos científicos publicados em revistas indexadas nas bases de dados especializadas na área da saúde, passados 8 meses sobre a pesquisa anterior, volta a confirmar-se a existência da lacuna no panorama científico português no que diz respeito ao *burnout* nos intérpretes em Portugal. Lacuna esta confirmada pela pesquisa efetuada no RCAAP, da qual surgiu mais um resultado do que no ano anterior, isto é, a pesquisa mostrou 5 resultados, mas, mais uma vez, nenhum versa a temática do *burnout* nos intérpretes em Portugal.

## PARTE III – ESTUDO EMPÍRICO

### 1. Metodologia

A revisão da literatura forneceu-nos um quadro conceptual que nos permitiu refletir de forma crítica sobre conceitos inerentes à problemática em estudo. Nesta secção, descrevemos a etapa seguinte, durante a qual são determinados os métodos e as técnicas a aplicar para responder ao nosso objetivo. É nesta etapa metodológica que se processam os seguintes passos: escolhe-se o desenho de estudo; define-se a população e a amostra; estipulam-se as variáveis; e elegem-se os métodos de colheita e análise de dados (Coutinho, 2016).

Uma das principais preocupações do investigador é a escolha de uma metodologia ajustada aos objetivos e hipóteses de investigação (Coutinho, 2016). Não alheios a esta preocupação, retomamos aqui o objetivo deste estudo: avaliar o nível de *burnout* nos intérpretes de línguas faladas com atividade profissional em Portugal. Para responder ao objetivo que definimos, consideramos a seguinte metodologia como a mais adequada.

#### 1.1. Tipo e desenho de estudo

Elegemos realizar uma investigação primária, epidemiológica e observacional, seguindo uma abordagem quantitativa que, por utilizar medidas e métodos padronizados, permite uma análise mais objetiva. No que concerne ao desenho de estudo, escolhemos o desenho de estudo transversal de tipo descritivo porque, através da observação das distintas variáveis, possibilita obter informações relevantes (características) acerca da população-alvo em estudo, num determinado momento.

Esclarecemos neste ponto que, tratando-se de um estudo piloto<sup>21</sup>, foi também nosso propósito verificar se o questionário MBI-GS apresentaria as características psicométricas para avaliar uma população, até à data, não estudada (intérpretes de línguas faladas) e, por conseguinte, se seria um instrumento adequado para atingir o nosso objetivo: avaliar o nível de *burnout* nos intérpretes de línguas faladas.

---

<sup>21</sup> Um estudo preliminar de menor escala que pretende identificar a viabilidade dos pontos-chave de uma investigação futura.

## 1.2. População

A população-alvo são os intérpretes de línguas faladas a exercer a sua atividade profissional em Portugal. Foi considerado o seguinte critério de inclusão: os intérpretes deverão estar a exercer a atividade em regime de trabalho independente ou ao abrigo de um contrato individual de trabalho.

No tocante à participação dos respondentes, a nossa postura foi de responsabilidade, competência e cuidado ao longo da investigação. Ainda que não se possa divulgar os nomes dos respondentes, gostaríamos de deixar um apontamento sobre a forma amável como alguns deles nos contactaram no sentido de partilhar connosco comentários, dúvidas e até melhorias ao questionário.

## 1.3. Procedimentos de recolha de dados

A recolha de dados foi efetuada via digital através de um questionário elaborado no programa *Google Forms* (<https://www.google.com/docs>). O questionário esteve disponível de 1 de dezembro de 2020 a 30 de junho de 2021. O tempo despendido pelos participantes no preenchimento foi de aproximadamente 10 minutos.

Como referido na secção anterior, o questionário foi distribuído através de *email* a associados de três associações, a profissionais de interpretação cujos *emails* estavam disponíveis de forma livre na página de internet da AIIC Portugal (Associação Internacional de Intérpretes de Conferência Portugal), e a antigos colegas que terminaram o curso de Mestrado em Tradução da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

## 1.4. Instrumento

Do questionário disponibilizado à população em estudo, faziam parte integrante:

- a) Um consentimento informado (Anexo V) sob o formato de uma pergunta com resposta obrigatória sim/não. Caso o participante respondesse não, isto é, ao tomar conhecimento do objetivo do estudo, não aceitasse participar e não autorizasse a utilização dos dados para fins de investigação, o questionário encerrava.



- b) Uma pergunta de controlo (Anexo VI) sobre a atividade profissional com três opções de resposta: “Intérprete”, “Intérprete e tradutor” e “Tradutor”. Caso o respondente escolhesse a terceira, o questionário encerrava.
- c) Um instrumento para avaliar variáveis demográficas (idade, sexo e estado civil; Anexo VII) e para recolher dados respeitantes à formação académica, às características e às condições de trabalho na situação profissional vivida pelos inquiridos no momento do preenchimento.
- d) A versão portuguesa do instrumento MBI-GS, que resulta da tradução e adaptação para português de Portugal de Miguel Tecedor (Tecedor, 2004).

Antes de iniciar a apresentação e o tratamento dos dados, descreve-se sucintamente o percurso de criação e evolução do instrumento de avaliação de *Burnout* escolhido para recolher os dados junto da população do estudo: Maslach Burnout Inventory ou MBI. Embora existam instrumentos alternativos (ver secção 5 Parte I), esta escala de avaliação de *burnout* tem sido a mais utilizada em trabalhos empíricos publicados sobre o fenómeno (Schaufeli et al., 2009, p. 211).

A abordagem psicossocial de Christina Maslach (investigadora que deu nome ao instrumento) e Susan Jackson leva-as a defender o carácter crónico e evolutivo da síndrome de *burnout*. Em 2009, Schaufeli, Leiter e Maslach afirmam que os profissionais sujeitos a situações contínuas de *stress* promotoras de *burnout* “... lose the capacity to provide the intense contributions that make an impact.” (Schaufeli et al., 2009, p. 205). Quase três décadas antes desta afirmação, em 1981, Maslach e Jackson já haviam concluído que: “Burnout is conceptualized as a continuous variable, ranging from low to moderate to high degrees of experienced feeling. It is not viewed as a dichotomous variable, which is either present or absent.” (Maslach & Jackson, 1981, p. 5).

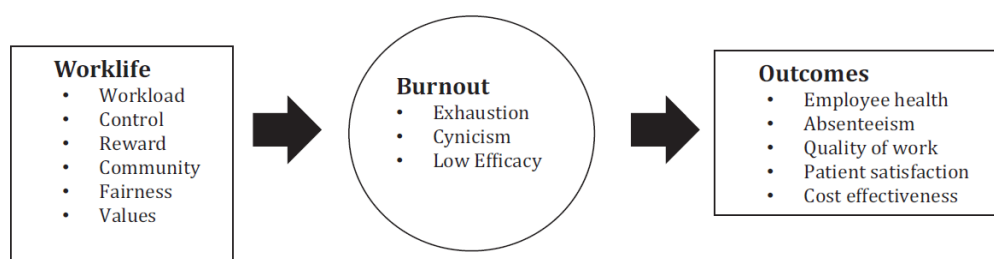
Esta conclusão decorre de uma demanda a que as autoras se propuseram: a criação de um instrumento de medida constituído por aspetos hipotéticos da síndrome de *burnout* (Maslach & Jackson, 1981, p. 2). As autoras qualificam os aspetos de hipotéticos porque são retirados das suas anteriores investigações, baseadas principalmente em observação de circunstâncias, relatos de experiências (estudos de caso) e entrevistas (Maslach & Jackson, 1981, p. 2). A criação do instrumento, designado “The Maslach Burnout Inventory”, permitiu que Maslach e Jackson sintetizassem e operacionalizassem os resultados dos seus estudos anteriores. A administração do questionário possibilitou que confirmassem e fundamentassem as hipóteses. Deste modo, o modelo tridimensional (exaustão emocional, despersonalização ou cinismo e baixa realização ou eficácia pessoal) que as autoras vinham a idealizar ficaria validado.

Se, para Cherniss, o *burnout* se constituía como um desequilíbrio entre as expectativas do profissional e a realidade oferecida pela organização, para Leiter e Maslach consistia num corte na sua essência

entre o trabalhador e o local de trabalho (Leiter & Maslach, 2004, p. 91). De acordo com Leiter e Maslach, a rutura acontece quando o profissional reconhece que “Over time, things changed ... The initial flame has burned out. The experience impairs both personal and social functioning on the job.” (Leiter & Maslach, 2004, p. 92). Após contínuas aplicações do MBI a contextos laborais variados, Maslach, juntamente com Leiter, elaborou o Modelo de mediação de *burnout* e envolvimento (Figura 7) no qual figuram, ao centro, os três fatores do *burnout*, à esquerda, as áreas da vida profissional e, por fim, à direita, as repercussões a nível individual e organizacional (Maslach & Leiter, 2007, p. 369).

**Figura 7**

*Modelo de mediação de burnout e envolvimento de Maslach e Leiter (Maslach & Leiter, 2007)*



*Nota.* De “Burnout” por C. Maslach e M. Leiter, 2007, *Encyclopedia of Stress*, 2<sup>nd</sup> ed, p. 370. © 2007 Elsevier Inc. (Licença nº 5200290056625).

O MBI é uma escala de autoavaliação de tipo *Likert* de 7 pontos, através da qual o sujeito avalia com que frequência experiencia sentimentos traduzidos em afirmações. O sujeito dispõe de sete possibilidades de frequência que variam entre o mínimo 0 (*nunca*) e o máximo 6 (*todos os dias*). De acordo com os registos da Mind Garden, Inc., a empresa detentora dos direitos sobre o questionário de Christina Maslach, existem atualmente três versões (Mind Garden, Inc., s.d.):

- O Maslach Burnout Inventory: Human Services Survey (MBI-HSS), a versão com 22 itens para profissionais da área da saúde e apoio social;
- O Maslach Burnout Inventory: Educators Survey (MBI-ES), a versão com 22 itens para profissionais do ensino;
- O Maslach Burnout Inventory: General Survey (MBI-GS), a versão com 16 itens para os profissionais das restantes áreas. No MBI-GS, os nomes dos fatores Despersonalização e Baixa realização foram alterados para Cinismo (uma atitude de distanciamento em relação à profissão) e Eficácia pessoal, respetivamente.

A versão MBI-HSS conta com uma variante específica para os profissionais de medicina: o Maslach Burnout Inventory: Human Services Survey for Medical Personnel MBI-HSS (MD). De igual forma, existe uma derivação da versão MBI-GS específica para estudantes do ensino superior: o Maslach Burnout Inventory: General Survey for Students MBI-GS (ES). As versões e as suas derivações refletem a conceptualização da síndrome de *burnout* de Christina Maslach: uma estrutura trifatorial composta por três dimensões, que medem o nível de exaustão, de despersonalização ou cinismo e de realização pessoal ou eficácia pessoal.

Apresentadas as versões e variantes do MBI, passamos a apresentar com mais pormenores o instrumento MBI-GS, versão utilizada no presente estudo. Aproveitamos para, neste momento, efetuar uma reflexão sobre a natureza da profissão de intérprete tendo em conta as atividades profissionais que cada uma das três versões do MBI avalia. De facto, somos de opinião que o intérprete poderia, para efeito de avaliação do nível de *burnout*, integrar o grupo de trabalhadores de serviço social porque, de acordo com Elaine Hsieh, no momento em que o intérprete medeia a comunicação entre cidadãos de línguas diferentes, assume um papel ativo, envolvendo os participantes numa interação utente-prestador (Pöchhacker, 2015, p. 182). Já Tomina Schwenke inclui a profissão de intérprete no grupo profissional de trabalhadores de serviço social: “Burnout affects the mental health of human service professionals, including interpreters, ...” (Pöchhacker, 2015, p. 38).

Em defesa da nossa reflexão, argumentamos ainda que a atividade do intérprete poderia juntar-se ao rol das atividades que Maslach classifica como profissões de saúde e de serviços sociais que requerem uma interação direta com pessoas em situações que são ou podem ser problemáticas e que, conseqüentemente, poderão envolver sentimentos emocionais fortes (Maslach & Jackson, 1981, p. 3). Com efeito o intérprete pode exercer a sua atividade em cenários geradores de *stress* quando ouve e processa material com grande carga emocional, como sejam as histórias de maus-tratos, de atrocidades e torturas (Pöchhacker, 2015, p. 333).

Posto isto, poderíamos ter aplicado o MBI-HSS à nossa população. Contudo, optámos por utilizar o questionário MBI-GS porque, de acordo com dois documentos oficiais (CPP/2010 e CAE-Rev. 3), os intérpretes e os profissionais de saúde e serviço social encontram-se em categorias diferentes. Na CPP/2010, como indicado na secção 1 da Parte II deste trabalho, a profissão de intérprete integra o subgrupo n.º 264 “Autores, jornalistas e linguistas”, enquanto o “Especialista do trabalho social” integra o subgrupo n.º 263 e os “Profissionais de saúde” o subgrupo n.º 22 (Instituto Nacional de Estatística, 2011). Na CAE-Rev. 3, a atividade de intérprete está catalogada na secção M da CAE-Rev.3, que lista “Actividades de consultoria, científicas, técnicas e similares” ao passo que as

“Actividades de saúde humana e apoio social” integram a secção Q (Instituto Nacional de Estatística, 2007).

Maslach, Jackson e Leiter desenvolveram o MBI-GS em 1996 com o objetivo de poder avaliar o *burnout* no amplo espectro de profissões remanescentes, isto é, que não integrassem os profissionais da saúde e de serviço social e os profissionais do ensino. Para poder aplicar o MBI-GS a um maior número de profissões, o constructo foi conceptualizado em termos mais amplos e passou a focar-se principalmente na profissão em geral e não apenas na relação pessoal com a profissão (Schaufeli et al., 2009, p. 91). Esta nova conceptualização conduziu a uma reformulação de dois dos três fatores iniciais do MBI: (i) a dimensão da Exaustão Emocional (EE) manteve-se, sendo caracterizada pelo desgaste mental, pelo sentimento de incapacidade de entrega emocional e pela ausência de energia e entusiasmo; (ii) a dimensão da Despersonalização passou a chamar-se Cinismo (CI), associada ao desenvolvimento de comportamentos negativos, tais como a indiferença e o cinismo em relação à profissão e não necessariamente às pessoas; e (iii) a dimensão de Baixa Realização passou a chamar-se Eficácia Profissional (EP), que engloba os aspetos sociais e não-sociais das realizações laborais (Schaufeli & Bakker, 2004, p. 294). Os autores ainda efetuaram uma revisão dos itens para os tornar mais genéricos, o que levou a uma redução de 22 itens para 16: EE – 5 itens, CI – 5 itens e EP – 6 itens (Maslach et al., 2001, p. 402). Na Tabela 10, apresentamos os três fatores e os itens que os constituem.

#### Tabela 10

*Fatores do MBI-GS e respetivos itens do estudo original de Maslach et al. (1996)*

Fatores do MBI-GS	Itens
Exaustão Emocional	1, 2, 3, 4 e 6
Cinismo	8, 9, 13, 14 e 15
Eficácia Profissional	5, 7, 10, 11, 12 e 16

Decorrente desta reformulação e revisão dos itens, Maslach, Jackson e Leiter procederam à análise da consistência interna do instrumento e concluíram que, tendo em conta a variação dos valores de  $\alpha$  de Cronbach, entre 0,664 e 0,723, e o reduzido número de itens, os valores são considerados adequados (Maslach et al., 1996). Completadas estas ações de adaptação e verificação, ficou determinado que

para existir um nível de *burnout* alto: (a) o fator da Exaustão Emocional deve apresentar um resultado alto (terço superior); (b) o Cinismo deve apresentar de igual forma um resultado alto (terço superior); já (c) a Eficácia Profissional deve apresentar um resultado inverso, isto é, baixo (terço inferior). Na tabela 11, encontram-se os pontos de cortes de cada dimensão do estudo original. Portanto, um elevado nível de Exaustão Emocional e de Cinismo conjugado com um baixo nível de Eficácia Profissional indicam que um indivíduo sofre de *burnout* (Schaufeli & Bakker, 2004, p. 294).

**Tabela 11**

*Pontos de corte para cada dimensão do estudo original de Maslach et al. (1996)*

Fatores MBI-GS	Níveis de <i>burnout</i>		
	Baixo (terço inferior)	Médio (terço intermédio)	Alto (terço superior)
Exaustão Emocional	<2,00	2,01-3,19	≥ 3,20
Cinismo	<1,00	1,01-2,19	≥ 2,20
Eficácia Profissional	≤ 4,00	4,01-4,99	≥ 5,00

*Nota.* De “Fatores Psicológicos na Síndrome de Burnout: o Narcisismo como variável Preditora da Síndrome” por M. Tecedor, 2004, p 46.

A consistência interna e externa, assim como a estabilidade temporal do MBI-GS foram comprovadas em vários contextos profissionais e nacionais. Autores internacionais, como Leiter e Schaufeli (1996), Taris et al. (1999), Schutte et al. (2000), Gil-Monte (2002), e autores nacionais, como Tecedor (2004) – cuja população eram trabalhadores administrativos – Viegas (2011), Portelada e João (2012), Alves (2012), e Fontes e Sousa (2018) concluíram que os seus estudos reproduziram de forma adequada a estrutura fatorial indicada pelos autores de origem. Na tabela 12, que se encontra ordenada cronologicamente, do estudo mais antigo para o mais recente, indicamos a população em estudo para cada um dos trabalhos dos autores nacionais.

**Tabela 12**

*Populações de estudos nacionais em que foi aplicado o MBI-GS de Maslach et al. (1996)*

<b>Autores</b>	<b>População</b>	<b>Documento</b>
Miguel Tecedeiro	“Trabalhadores de 2 agências multinacionais de publicidade” (Tecedeiro, 2004, p. 55)	Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica e Psicopatologia
Ana Luísa Viegas	“Amostras de Forças de Segurança, comparando os agentes da P.S.P e os guardas da G.N.R” (Viegas, 2011, p. 4)	Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica
António Fernando Portelada e Ana Lúcia João	“--- todas as pessoas que exerciam um cargo a nível laboral em Portugal.” (Portelada & João, 2012, p. 489)	Artigo
Vítor Hugo Valente Alves	Enfermeiros Especialistas em Enfermagem de Reabilitação (Alves, 2012)	Dissertação de Mestrado em Enfermagem de Reabilitação
Beatriz Teixeira Fontes e Sousa	“... profissionais, com profissões de prestação de cuidados (e.g. médicos e enfermeiros) e sem profissões de prestação de cuidados (e.g. engenheiros, contabilistas, entre outros) ...” (Fontes e Sousa, 2018, p. 45)	Dissertação de Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais
Helena Sofia Santos	Indivíduos que “tivessem uma chefia a quem reportar que pudessem avaliar e que se encontrassem no ativo ...” (Santos, 2020, p. 47)	Dissertação de Mestrado em Gestão das Organizações, Ramo de Gestão de Empresas
Rita Isabel Bernardino	“...indivíduos que estejam a trabalhar há pelo menos seis meses numa organização ...” (Bernardino, 2020, p. 53)	Dissertação de Mestrado em Gestão

### 1.5. Tratamento dos dados

A amostra deverá apresentar as características da população sob estudo (Marôco, 2014, p. 8). A nossa população são intérpretes de línguas faladas com atividade profissional em Portugal. Devido a constrangimentos de ordem fiscal (ver Secção 1, Parte II), foi impossível saber o número exato de intérpretes com registo de atividade profissional em Portugal. Assim, a nossa amostra foi selecionada através de um processo de amostragem não-probabilística, sendo que as associações profissionais foram escolhidas por conveniência de maneira a, por um lado, garantir que os intérpretes possuíssem um vínculo laboral, e, por outro lado, que o número de respostas fosse viável, ou seja, que as características da amostra permitissem conclusões generalizáveis para a população sob estudo (Marôco, 2014, p. 8).

Estimamos que o questionário foi disponibilizado a um universo de 177 profissionais de interpretação com atividade em Portugal. Esta quantidade foi calculada com base no número de mensagens de correio eletrónico enviadas a elementos integrantes de três associações, e a intérpretes cujos *emails* estavam acessíveis na página de internet da AIIC Portugal, e a antigos colegas que trabalham na área.

Obtivemos 46 respostas (26% dos indivíduos contactados), das quais foram excluídas nove porque os inquiridos responderam à pergunta de controlo (pergunta n.º 2) afirmando que exerciam apenas a atividade de tradutor. A amostra (*N*) ficou, desta forma, constituída por 37 indivíduos (21% dos indivíduos contactados). Recorremos ao programa de estatística SPSS® versão 24.0 para tratar os dados recolhidos dos 37 questionários. Procedemos às seguintes operações: a determinação da fiabilidade do instrumento por meio do coeficiente de  $\alpha$  de Cronbach; o cálculo das medidas de tendência central e de dispersão (o mínimo, o máximo, a média e o desvio-padrão de cada um dos itens do MBI-GS e de cada fator); e a delimitação dos percentis 33 e 66.

Relativamente às respostas ao MBI-GS, seguimos as orientações de Miguel Tecedor, o autor da tradução, adaptação e validação do instrumento para português de Portugal.

### 1.6. Procedimentos éticos e deontológicos

Ao desenvolver uma investigação científica que apresente uma abordagem clínica e envolva seres humanos, é fundamental salvaguardar os aspetos éticos e deontológicos. De acordo com o Decreto-Lei n.º 80/2018 de 15 de outubro, é fulcral:

... a salvaguarda dos padrões de ética no âmbito das ciências da vida, por forma a proteger e garantir a dignidade e integridade humanas. Na perspetiva da defesa da vida humana e da respetiva qualidade, as questões de ética estendem-se a domínios sociais, filosóficos, teológicos, políticos e económicos. (Decreto-Lei n.º 80/2018 da Presidência do Conselho de Ministros, 2018)

Assim, o projeto de estudo foi submetido à Comissão de Ética da Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: Enfermagem, da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra. Ao receber parecer favorável (P722-10/2020; Anexo II), solicitámos autorização formal a três associações (APTRAD - Associação de Profissionais de Tradução e de Interpretação, ALIC - Associação Lusófona dos Intérpretes de Conferência, e APIC - Associação Portuguesa de Intérpretes de Conferência) para que divulgassem o questionário aos respetivos associados. APTRAD e APIC autorizaram por escrito, via *email*, e divulgaram junto dos seus associados o questionário (Anexo III e IV). Não obtivemos resposta da ALIC<sup>22</sup>.

Relativamente à AIIC-Portugal, adotámos uma estratégia de abordagem diferente. Em vez de efetuar o contacto com os intérpretes através de um contacto prévio com a direção da associação com o intuito de autorização de envio do questionário aos seus associados, optámos por um contacto direto. Na página de internet desta associação, encontra-se uma ferramenta de pesquisa<sup>23</sup>, com opções de filtros, que permitiu contactar profissionais de interpretação com sede em Portugal através do endereço de correio eletrónico disponibilizado de forma livre junto do nome do próprio intérprete.

Obtivemos ainda dos 37 participantes a prestação do consentimento livre e esclarecido. Garantiu-se, assim, que os participantes receberam previamente a informação sobre a finalidade e a natureza do estudo.

## 2. Resultados

### 2.1. Caracterização sociodemográfica da amostra

A amostra (*N*) é constituída por 37 profissionais, dos quais apenas 2,70% (*n*=1) indica ser exclusivamente intérprete. Os remanescentes 97,30% (*n*=36) indicam desempenhar tanto a atividade de intérprete como a de tradutor. Na Tabela 13, mencionamos os dados de natureza demográfica. A maioria é do género feminino, 81,10% (*n*=30) enquanto o género masculino é representado por 18,90% (*n*=7) dos sujeitos. Relativamente às idades, a amplitude etária está compreendida entre os 20 anos de idade e idade igual ou superior a 60 anos. A maior parte dos participantes, 78,40% (*n*=29),

---

<sup>22</sup> A ALIC encontrava-se em processo de dissolução devido à sua reduzida dimensão e, portanto, não terão sido obtidas respostas por esse motivo.

<sup>23</sup> AIIC interpreters directory <https://aiic.org/site/dir/interpreters#>



encontra-se na faixa etária entre os 40 e os 59 anos de idade; 16,20% ( $n=6$ ) situa-se na faixa dos 20 aos 39 anos de idade; e 5,40% ( $n=2$ ) está colocada na faixa igual ou superior a 60 anos de idade. O estado civil mais representado é “Casada(o) ou a viver em união de facto” com 62,20% ( $n=23$ ) das respostas, seguido de “Divorciada(o) ou separada(o)” com 24,30% ( $n=9$ ) das respostas; os respondentes solteiros representam 13,50% ( $n=5$ ) da amostra. Treze inquiridos (35,10%) não têm filhos e 24 (64,90%) têm. De entre estes 64,90%, 62,50% ( $n=15$ ) indicam ter 1 filho; 29,20% ( $n=7$ ) indicam ter 2; e 8,30% ( $n=2$ ) têm mais de 3 filhos.

**Tabela 13**

*Caracterização da amostra relativamente aos dados demográficos (género, idade, estado civil e número de filhos)*

<b>Variáveis demográficas</b> ( $N=37$ )	<i>n</i> (%)
<b>Género</b>	
Feminino <i>n</i> (%)	30 (81,10)
Masculino <i>n</i> (%)	7 (18,90)
<b>Idade</b>	
20 a 29 anos <i>n</i> (%)	2 (5,40)
30 a 39 anos <i>n</i> (%)	4 (10,80)
40 a 49 anos <i>n</i> (%)	20 (54,10)
50 a 59 anos <i>n</i> (%)	9 (24,30)
> 60 anos <i>n</i> (%)	2 (5,40)
<b>Estado civil</b>	
Solteira(o) <i>n</i> (%)	5 (13,50)
Casada(o) ou a viver em união de facto <i>n</i> (%)	23 (62,20)
Divorciada(o) ou separada(o) <i>n</i> (%)	9 (24,30)
<b>Tem filhos?</b>	

<b>Variáveis demográficas (N=37)</b>	<b>n (%)</b>
Sim	24 (64,90)
Não	13 (35,10)
<b>Sujeitos (n24)</b>	
<b>Filhos</b>	
1 n (%)	15 (62,50)
2 n (%)	7 (29,20)
> 3 n (%)	2 (8,30)

Na Tabela 14, reportamos os dados relativos às habilitações literárias. Uma percentagem de 92,00% ( $n=34^{24}$ ) dos participantes respondeu ser detentora do grau de licenciado; 45,90% ( $n=17$ ) respondeu ser detentora do grau de mestre; 29,70% ( $n=11$ ) de uma pós-graduação; 5,40% ( $n=2$ ) de um bacharelato; 2,70% ( $n=1$ ) respondeu ser detentora do grau de doutor; 2,70% ( $n=1$ ) respondeu ter frequência universitária. Relativamente às áreas de formação, registámos oito áreas no grau de licenciatura: assessoria/interpretação/tradução; biologia; ciências da comunicação; direito; línguas e literaturas modernas; *marketing* e publicidade; psicologia; e turismo. As pós-graduações foram realizadas nas áreas de: tradução; interpretação; legendagem; e terminologia. No mestrado, contámos com cinco grupos de áreas: artes; ciência animal; humanidades; tradução/interpretação/terminologia; e educação. O doutoramento foi desenvolvido na área da engenharia de produção alimentar. Dois participantes indicaram ser detentores de um bacharelato, sendo que um deles frequentou dois bacharelatos, um na área dos sistemas eletrónicos e um na área da direção e gestão hoteleira; um outro participante realizou o bacharelato em tradução. Por fim, história e filosofia foram as áreas mencionadas pelo participante com frequência universitária. Podemos ainda registar que, na área da interpretação/tradução, o grau mais elevado dos inquiridos é: licenciatura, com 35,10% ( $n=13$ ) da

<sup>24</sup> Cruzando as informações da pergunta 5 - Habilitações literárias (marcar todos os graus académicos ou outra formação pós-graduada), e a informação constante no seu complemento, "Por favor indique a área de cada um dos graus que selecionou", englobámos 23 respostas "Licenciatura", 2 respostas "Honours" (grau correspondente a licenciatura no sistema de ensino da África do Sul), 1 resposta "licenciatura de 5 anos", e adicionámos 8 participantes que indicaram apenas "Mestrado" e "Doutoramento".

amostra; seguido de mestrado, com 29,70% ( $n=11$ ); e bacharelato com 2,70% ( $n=1$ ). Registámos ainda que 27,00% ( $n=10$ ) dos participantes têm uma pós-graduação naquela área.

Ainda no que diz respeito às áreas dos graus académicos, verificámos que 90,90% ( $n=10$ ) dos respondentes com uma pós-graduação realizaram o curso na área da tradução, interpretação e terminologia. No tocante às áreas dos Mestrados, do total de 17 respondentes com este grau, 64,70% ( $n=11$ ) optaram pela área da tradução, interpretação e terminologia, enquanto os restantes 35,29% ( $n=6$ ) se dividem uniformemente pelas Humanidades ( $n=3$ ) e pelas áreas das Artes, Educação e Ciência animal ( $n=3$ ). Constatámos ainda que da totalidade da amostra ( $n=37$ ), 10,81% ( $n=3$ ) frequentaram licenciatura, pós-graduação e mestrado.

No que diz respeito ao país onde efetuaram o percurso académico, 73,00% ( $n=27$ ) dos participantes realizaram a totalidade ou parte do seu percurso em Portugal. De entre estes 27, 29,60% ( $n=8$ ) realizaram uma parte em Itália ( $n=1$ ), nos Estados Unidos ( $n=1$ ), em Espanha ( $n=1$ ), na Bélgica ( $n=1$ ) e no Reino Unido ( $n=4$ ). Destacamos que, da totalidade da amostra, 70,30% ( $n=26$ ) dos percursos académicos foram realizados em 1 país (Portugal, Rússia, Alemanha, Brasil, Estónia, África do Sul e Países Baixos); 24,00% ( $n=9$ ) em dois países; 2,70% ( $n=1$ ) em 3 países; e 2,70% ( $n=1$ ) em 4 países.

#### Tabela 14

*Caracterização da amostra relativamente ao percurso académico (grau académico, cursos, áreas e países onde foi realizado o percurso)*

<b>Variáveis demográficas (N=37)</b>	<b>n (%)</b>
<b>Grau académico</b>	
Doutoramento	1 (2,70)
Mestrado	17 (45,90)
Licenciatura	34 (91,90)
Bacharelato	2 (5,40)
<b>Cursos não conferentes de grau</b>	
Pós-graduação	11 (29,70)

<b>Variáveis demográficas (N=37)</b>	<b>n (%)</b>
Frequência universitária	1 (2,70)
Especialização	1 (2,70)
Curso de formação	1 (2,70)
<b>Áreas de formação</b>	
<b>Doutoramento</b>	
Engenharia de produção alimentar	1 (2,70)
<b>Mestrado</b>	
Tradução/interpretação/terminologia	11 (29,70)
Humanidades	3 (8,10)
Artes	1 (2,70)
Ciência animal	1 (2,70)
<b>Licenciatura</b>	
Assessoria, tradução e interpretação	13 (35,10)
Turismo	3 (8,10)
Línguas e literaturas modernas	2 (5,40)
<i>Marketing</i> e publicidade	2 (5,40)
Biologia	1 (2,70)
Ciências da comunicação	1 (2,70)
Direito	1 (2,70)
Psicologia	1 (2,70)
<b>Pós-graduação</b>	
Tradução/legendagem/interpretação/terminologia	10 (27,00)
<b>Bacharelato</b>	

<b>Variáveis demográficas (N=37)</b>	<b>n (%)</b>
Tradução	1 (2,70)
Sistemas eletrónicos / direção hoteleira	1 (2,70)
<b>Frequência universitária</b>	
História / filosofia	1 (2,70)
<b>Especialização</b>	
Educação	1 (2,70)
<b>Curso de formação</b>	
Tradução livre de Espanhol	1 (2,70)
<b>País(es) do percurso académico</b>	
1 país	26 (70,30)
2 países Portugal e Reino Unido / Polónia e Alemanha Itália e Portugal / Portugal e Bélgica Espanha e Portugal / Estados Unidos e Portugal	9 (24,00)
3 países Brasil, Argentina e Portugal	1 (2,70)
4 países Estados Unidos, Alemanha, Itália e África do Sul	1 (2,70)
<b>Qual? (apenas ou parte)</b>	
Portugal	27 (73,00)
Apenas em Portugal	18 (48,60)
Alemanha	4 (10,80)
Reino Unido	4 (10,80)
Brasil	3 (8,10)
Países Baixos / África do Sul / Rússia Estónia / Polónia / Itália / Argentina Espanha / Bélgica / Estados Unidos	1 (2,70)

Na Tabela 15, dispomos os dados relativos à profissão. Uma percentagem de 89,20% ( $n=33$ ) dos respondentes referiu usufruir de uma atividade profissional definitiva. Os remanescentes 10,80% ( $n=4$ ) admitiram ter uma situação precária. Da amostra, 81,10% ( $n=30$ ) mencionaram não se dedicar exclusivamente à atividade de intérprete e 18,90% ( $n=7$ ) afirmaram dedicar-se em exclusivo à atividade de intérprete. Dos 33 participantes com uma situação definitiva, 21,21% ( $n=7$ ) dedicam-se exclusivamente à atividade de intérprete. Quanto ao tipo da atividade, a quase totalidade da amostra, 97,30% ( $n=36$ ), indicou que exerce a atividade de intérprete como trabalhador independente e 2,70% ( $n=1$ ) por conta de outrem.

Dos 81,10% ( $n=30$ ) dos inquiridos que responderam não se dedicarem exclusivamente à atividade de intérprete, 90,00% ( $n=27$ ) indicaram que, para além de serviços de interpretação, efetuam traduções; de entre estes 27, 44,44% ( $n=12$ ) indicaram acumular uma terceira atividade: advocacia; consultoria de estudo de mercados; assistência executiva; treino de cães; gestão de conteúdos; formação; revisão; assessoria linguística; transcrição; e “empresária” [sic]. Registámos ainda que 10,00% ( $n=3$ ) dos que não se dedicam exclusivamente à interpretação desempenham uma segunda atividade que não a tradução, são elas: direção geral/consultadoria; gestão técnica e docência; e *project management*.

O tempo de exercício profissional oscila entre  $\leq 2$  anos e  $\geq$  de 16 anos. A maior parte dos sujeitos, 45,90% ( $n=17$ ) dedica-se à atividade de intérprete há 16 anos ou mais; 35,10% ( $n=13$ ) entre 9 e 15 anos; e 16,20% ( $n=6$ ) entre 3 e 8 anos.

O tempo diário de exercício da atividade de intérprete, incluindo preparação, varia entre  $\leq 2$  horas (27,00%,  $n=10$ ) e 8 a 10 horas (10,80%,  $n=4$ ). O tempo médio mais indicado foi de 2 a 4 horas (37,80%,  $n=14$ ).

No que diz respeito ao tempo diário de exercício efetivo da atividade de intérprete, registámos uma oscilação entre  $\leq 60$  minutos a mais de 240 minutos. Destacamos que o tempo diário mais escolhido foi o intervalo entre 61 a 120 minutos com 35,10% ( $n=13$ ) das respostas e que apenas 5,40% ( $n=2$ ) dos inquiridos dedicam mais de 240 minutos, em média, por dia à atividade de intérprete.

Dos 37 participantes, 70,30% ( $n=26$ ) indicaram exercer com maior frequência serviços de interpretação simultânea. A interpretação de conferência foi a tipologia mais escolhida pelos respondentes com 73,00% ( $n=27$ ) das respostas, seguida da interpretação jurídica com 56,80% ( $n=21$ ), da interpretação de *liaison/comunidade* com 27,00% ( $n=10$ ) e da interpretação médica com 24,30% ( $n=9$ ).

O número de línguas de trabalho para além da língua materna varia entre 1 ( $n=11$ , 29,70%), 2 ( $n=10$ , 27,00%) e mais de 2 ( $n=16$ , 43,20%).

À pergunta “Alguma vez efetuou interpretação à distância (vídeo ou telefone)?”, 89,20% ( $n=33$ ) dos participantes responderam “sim”.

**Tabela 15**

*Caracterização da amostra relativamente à atividade profissional (situação e exercício)*

<b>Variáveis demográficas (N=37)</b>	<b>n (%)</b>
<b>Situação profissional</b>	
Definitiva	33 (89,20)
Precária	4 (10,80)
Independente	36 (97,30)
Por conta de outrem	1 (2,70)
<b>Exclusividade</b>	
Sim	7 (18,90)
Não	30 (81,10)
<b>Quantas atividades para além de intérpretes? (n=30)</b>	
1	16 (53,30)
2	13 (43,30)
3	1 (3,30)
<b>Outras atividades (n=30)</b>	
Tradução	27 (90,00)
Docência/formação	5 (13,50)
Revisão / <i>Project management</i> Assessoria linguística / transcrição	3 (8,10)
Consultoria	2 (5,40)
Direção/"Empresária"	2 (5,40)

<b>Variáveis demográficas (N=37)</b>	<b>n (%)</b>
Gestão de conteúdos / Gestão técnica	2 (5,40)
Advocacia	1 (2,70)
Assistente executiva	1 (2,70)
Treino de cães	1 (2,70)
<b>Exercício profissional em anos (N=37)</b>	
≥ 16 anos	17 (45,90)
9 a 15 anos	13 (35,10)
3 a 8 anos	6 (16,20)
≤ 2 anos	1 (2,70)
<b>Quantidade de horas (preparação e momento da interpretação)</b>	
< 2 horas	10 (27,00)
2 a 4 horas	14 (37,80)
5 a 7 horas	9 (24,30)
8 a 10 horas	4 (10,80)
<b>Quantidade de minutos diários (momento da interpretação)</b>	
≤ 60 min	8 (21,60)
61 a 120 min	13 (35,10)
121 a 180 min	7 (18,90)
181 a 240 min	7 (18,90)
≥ 241 min	2 (5,40)
<b>Número de línguas de trabalho (para além da materna)</b>	
1	11 (29,70)



<b>Variáveis demográficas (N=37)</b>	<b>n (%)</b>
2	10 (27,00)
> 2	16 (43,20)
<b>Tipologia de interpretação</b>	
Simultânea	26 (70,30)
Consecutiva	11 (29,70)
<b>Área de interpretação</b>	
Conferência	27 (73,00)
Jurídica	21 (56,80)
De <i>liaison</i> /Comunidade	10 (27,00)
Médica	9 (24,30)
Outra	13 (35,10)
<b>Interpretação à distância</b>	
Sim	33 (89,20)
Não	4 (10,80)

## 2.2. Estudo do instrumento

Relativamente ao estudo do instrumento, decidimos seguir as conclusões que Miguel Tecedeiro, autor da tradução, adaptação e validação do MBI-GS para português de Portugal, retirou das análises fatoriais, exploratória e confirmatória, que realizou.

A estrutura fatorial que Miguel Tecedeiro valida “corresponde praticamente à estrutura fatorial encontrado pelos autores” do MBI-GS original (Tecedeiro, 2004, p. 65). As análises que Tecedeiro efetuou resultam numa estrutura trifatorial. Contudo a distribuição dos itens sofre uma ligeira alteração. O item 9 do fator Cinismo transita para o fator Exaustão emocional. Deste modo, este fator

passa a integrar um sexto item enquanto aquele é reduzido a cinco. O fator Eficácia profissional perde o item 5 “por não saturar em nenhum fator acima dos 0,40<sup>25</sup>” (Tecedeiro, 2004, p. 65).

Na tabela 16, apresentamos a estrutura trifatorial que Tecedeiro completou depois de efetuadas as análises fatoriais.

**Tabela 16**

*Apresentação dos itens por Fatores do estudo de tradução e adaptação de Tecedeiro (2004)*

<b>Fatores do MBI-GS e respectivos itens do estudo original de Tecedeiro (2004)</b>	
<b>Fatores</b>	<b>Itens</b>
Exaustão Emocional	1, 2, 3, 4, 6 e 9
Cinismo	8, 13, 14 e 15
Eficácia Profissional	7, 10, 11, 12 e 16

Deste modo, doravante, as nossas análises estatísticas ao instrumento MBI-GS seguem a linha definida por Tecedeiro.

Esclarecido este ponto, prosseguimos para a análise do coeficiente de consistência interna do MBI-GS na nossa amostra. Segundo Marôco e Garcia-Marques, a consistência de um instrumento de medida determina a sua fiabilidade (2006). Deste modo, estudar a consistência interna permite-nos estimar a fiabilidade do instrumento (Marôco & Garcia-Marques, 2006, p. 72), isto é, permite perceber até que ponto as variáveis estão positivamente relacionadas umas com as outras. A fiabilidade do instrumento é calculada com base nos dados com ele obtidos. Para determinar a fiabilidade do instrumento com base nos nossos dados, utilizámos o coeficiente de  $\alpha$  de Cronbach porque “É o indicador mais aconselhado para a consistência interna de instrumentos de tipo escala de Likert ou *rating*.” (Coutinho, 2016, p. 123).

Vários são os autores que apresentam valores de referência para o  $\alpha$  de Cronbach. Jum Nunnally defende três níveis de valores aceitáveis de  $\alpha$  de Cronbach de acordo com o tipo de investigação: para

<sup>25</sup> Valor KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) inaceitável (Marôco, 2014, p. 477).

investigações preliminares, os valores aceitáveis devem ser  $> 0,7$ ; para investigações fundamentais, os valores aceitáveis devem ser  $> 0,8$ ; e para investigações aplicadas, os valores aceitáveis devem situar-se entre  $0,9$  e  $0,95$  (Marôco & Garcia-Marques, 2006, p. 73). Darren George e Paul Mallery disponibilizam uma sequência com 7 graus em que, numa extremidade, se considera valores excelentes quando  $> 0,9$  e, na outra extremidade, se considera valores inaceitáveis quando  $< 0,5$  (Gliem & Gliem, 2003, p. 87). Para o nosso trabalho adotámos o valor de referência de Frederick Davis que, para amostras de 25 a 50 sujeitos, coloca o nível aceitável de confiabilidade de  $\alpha$  de Cronbach quando os valores são  $> 0,5$  (Marôco & Garcia-Marques, 2006, p. 73). Deste modo, os fatores do instrumento MBI-GS no presente estudo ostentam valores aceitáveis de consistência interna nos três fatores Exaustão Emocional, Cinismo e Eficácia Profissional (Tabela 17). Assinalamos, todavia, que os fatores Exaustão Emocional e Eficácia Profissional apresentam valores superiores ao fator Cinismo, o que indica maior consistência e, conseqüentemente, maior fiabilidade.

**Tabela 17**

*Coefficiente de consistência interna dos três fatores  $\alpha$  de Cronbach do MBI-GS em comparação com os valores do estudo de Tecedeiro*

Fatores	$\alpha$ de Cronbach Estudo Tecedeiro (N=68)	$\alpha$ de Cronbach Presente estudo (N=37)
Exaustão Emocional	0,87	0,86
Cinismo	0,79	0,55
Eficácia Profissional	0,67	0,79

### 2.3. Resultados do MBI-GS

Verificada a consistência interna do instrumento para a nossa amostra, iniciámos o processo de estatística descritiva<sup>26</sup>, que consiste em “... (a) organizar e descrever os dados de forma clara; (b) identificar o que é típico e atípico; e (c) trazer à luz diferenças, relações e/ou padrões;...” (Coutinho,

<sup>26</sup> Em oposição à Estatística inferencial que pretende generalizar os resultados encontrados a partir de uma amostra para uma população. (Coutinho, 2016, p. 185)

2016, p. 152). Para tal existem medidas descritivas várias, sendo que, para o nosso estudo, utilizámos, num primeiro momento, as medidas de tendência central e de dispersão, as quais permitem ter uma perceção sobre a distribuição dos dados recolhidos em relação ao todo. Calculámos quatro indicadores: o mínimo, o máximo, a média ( $\bar{X}$ ) e o desvio-padrão (DP).

No tocante aos indicadores de tendência central, o valor mínimo equivale ao menor valor escolhido (disponibilizado na escala pelo instrumento de medida) para um dado item pelos sujeitos. O valor máximo equivale ao maior valor escolhido (disponibilizado pelo instrumento de medida) para um dado item pelos sujeitos. A média é o cálculo aritmético através do qual a soma de todos os valores observados é dividida pelo número total de observações. Por fim, o desvio-padrão é a medida mais comum de dispersão e que permite reconhecer como os resultados se reúnem ou não ao redor do valor da tendência (a média). Uma dispersão alta indica uma concentração reduzida e vice-versa.

Na Tabela 18, dispomos os valores do mínimo, máximo, média e desvio padrão para cada item. Os itens do fator Eficácia Profissional apresentam as médias mais altas. A amplitude de resposta desse fator variou entre 1 e 6 em qualquer um dos itens. Os itens do fator Exaustão Emocional apresentam uma média entre 1,65 e 0,54. A amplitude de resposta apresentou-se mais diversificada: para o item 2, variou entre 1 e 6; para os itens 1, 4 e 6, variou entre 0 e 5; já para o item 9, variou entre 0 e 3. Os itens do fator Cinismo apresentam uma média entre 2,68 e 0,32. A amplitude de resposta em todos os itens deste fator apresentou 0 de mínimo e o valor máximo variou entre 3 no item 8, 4 no item 15, 5 no item 14 e 6 no item 13. No tocante ao desvio padrão, apenas três dos 15 itens (2 no fator Cinismo e 1 no fator Exaustão Emocional) apresentam valores abaixo de 1, pelo que, no geral, identificamos uma elevada dispersão e variabilidade.

Tabela 18

Mínimo, máximo, média e desvio padrão de cada um dos itens do MBI-GS por ordem decrescente

	Item N. <sup>o27</sup>	Mínimo	Máximo	Média (X̄)	Desvio Padrão (DP)
<b>Eficácia Profissional</b>	7	1	6	5,54	1,145
	11	1	6	5,46	1,016
	10	1	6	5,16	1,118
	16	1	6	5,14	1,475
	12	1	6	4,95	1,224
<b>Exaustão Emocional</b>	2	1	6	1,65	1,317
	1	0	5	1,30	1,244
	3	0	6	1,27	1,262
	4	0	5	1,22	1,315
	6	0	5	0,97	1,213
	9	0	3	0,54	0,900
<b>Cinismo</b>	13	0	6	2,68	2,174
	14	0	5	0,86	1,294
	15	0	4	0,51	0,901
	8	0	3	0,32	0,747

Proseguimos com o cálculo da média, do desvio padrão, do mínimo e do máximo para cada fator (Tabela 19). Clarificamos que os valores do mínimo e do máximo apresentam um formato de número

<sup>27</sup> Para cumprimento da licença de utilização do instrumento, propriedade da Mind Garden, apenas é transcrita parte da tabela.

não inteiro porque dividimos o total de cada fator pelo número de opções de resposta do instrumento (0 a 6 – sete opções de resposta).

O fator Eficácia Profissional apresenta a média mais alta, o que corrobora o seu papel de fator invertido. As médias dos fatores Exaustão Emocional e Cinismo situam-se abaixo de 1. No tocante ao desvio padrão, os valores dos três fatores são inferiores a 1.

**Tabela 19**

*Mínimo, máximo, média e desvio padrão de cada um dos fatores do MBI-GS*

	Mínimo	Máximo	Média (X̄)	Desvio padrão (DP)
Exaustão Emocional	0,14	3,86	0,99	0,85
Cinismo	0,00	2,00	0,63	0,52
Eficácia Profissional	1,29	4,29	3,75	0,63

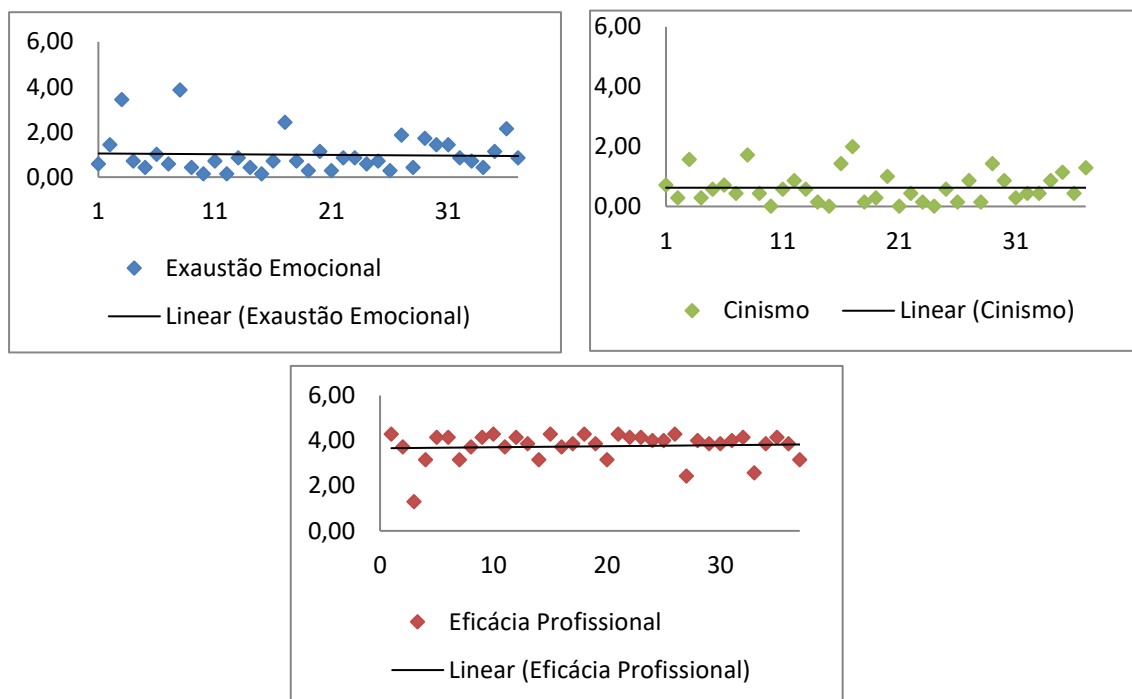
Face a estes valores, optámos por apresentar separadamente a distribuição dos valores obtidos para cada um dos fatores com a finalidade de mostrar a dispersão em relação à média. Com esta operação, pretendemos que se visualizem os valores que se distanciam da tendência central, os *outliers*<sup>28</sup>.

Na Figura 8, compreendemos que, no fator Exaustão Emocional, cuja média é de 0,99, vários valores distanciam-se de forma significativa (1,86 atingindo 3,86) da tendência central. Verificamos que, no fator Cinismo, cuja média é de 0,63, um valor apresenta um expressivo distanciamento (2,00). No fator Eficácia Profissional, cuja média é de 3,75, destacamos um valor com um importante afastamento (1,29).

<sup>28</sup> “*Outliers* são observações extremas, não características, ...” (Marôco, 2014, p. 695).

**Figura 8**

Dispersão dos fatores *Exaustão Emocional*, *Cinismo* e *Eficácia Profissional* em relação à tendência central



O passo seguinte, de acordo com as orientações dos autores originais, Maslach et al. (1996), é calcular os percentis 33 e 66 para balizar os resultados baixos, médios e altos (Tabela 20). Os resultados inferiores ao percentil 33 são considerados baixos; os resultados superiores ou iguais ao percentil 33 e inferior ou iguais ao percentil 66 são considerados médios; e os resultados superiores a 66 são considerados altos. A delimitação destes valores permite indicar a posição do sujeito no conjunto.

**Tabela 20**

*Percentis 33 e 66 para cada fator do MBI-GS*

Percentil	Exaustão Emocional	Cinismo	Eficácia Profissional
33	0,57	0,29	3,79
66	0,87	0,73	4,14

A partir dos dados da Tabela 20, analisámos os resultados indivíduo a indivíduo, no sentido de perceber em que posição se encontrava cada um deles em relação aos três fatores. Elaborámos a Tabela 21, que nos permitiu identificar um grupo de quatro inquiridos, 10,81% da amostra, com perfil de *burnout*, isto é, resultados altos nos fatores Exaustão Emocional e Cinismo, e resultados baixos no fator Eficácia Profissional. No polo oposto, isto é, com resultados baixos nos fatores Exaustão Emocional e Cinismo, e resultados altos no fator Eficácia Profissional, registámos quatro inquiridos.

Os restantes 29 inquiridos repartem-se por três graus de risco de *burnout*: elevado, moderado e reduzido. Realçámos o grupo de 11 sujeitos em risco elevado que corresponde a 29,73% da amostra. De entre estes, quatro apresentam resultados altos nos fatores Exaustão Emocional e Cinismo, e resultados médios no fator de Eficácia Profissional; dois apresentam resultados altos no fator Cinismo, médio no fator Exaustão Emocional, e resultados baixos no fator Eficácia Profissional; três apresentam resultados médios nos fatores Cinismo e Exaustão emocional, e resultados baixos no fator Eficácia Profissional; e dois apresentam resultados médios no fator Cinismo, altos no fator Exaustão Emocional, e resultados médios no fator Eficácia Profissional.



**Tabela 21**

Amostra classificada de acordo com a posição de cada indivíduo em relação aos três fatores do MBI-GS

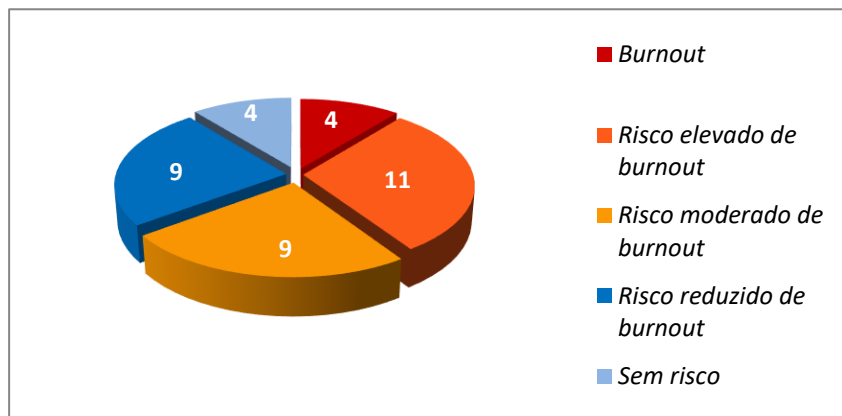
Cinismo		Eficácia Profissional			Total	
		<b>Baixo</b>	Médio	Alto		
Baixo	Exaustão Emocional	Baixo	1	2	4	7
		Médio	1	2	1	4
		Alto	1	1	0	2
	Total	3	5	5	13	
Médio	Exaustão Emocional	Baixo	0	2	0	2
		Médio	3	4	1	8
		Alto	0	2	0	2
	Total	3	8	1	12	
<b>Alto</b>	Exaustão Emocional	Baixo	0	2	0	2
		Médio	2	0	0	2
		<b>Alto</b>	<b>4</b>	4	0	8
	Total	6	6	0	12	

*Nota:* A negrito, identificámos os limites indicativos de *burnout* em cada fator: **Alto** para cinismo e Exaustão Emocional e **Baixo** para Eficácia Profissional. Destacámos ainda a negrito os 4 sujeitos que se encontram em *burnout* e a itálico os 11 (4+2+3+2) sujeitos em risco elevado de *burnout*.

Traduzimos a Tabela 20 para visualização gráfica (Figura 9) e verificámos que 24 sujeitos da nossa amostra (64,86%) se encontram em *burnout* ou em risco *elevado* ou moderado de *burnout*.

**Figura 9**

Distribuição dos sujeitos de acordo com a posição de cada indivíduo em relação aos três fatores do MBI-GS



Na Tabela 22, indicamos os resultados que os quatro indivíduos em *burnout* apresentam em cada fator. No fator Exaustão Emocional, cujo limite inferior do nível alto é de 0,87 (Tabela 20, Percentis 33 e 66 para cada fator do MBI-GS), registamos dois sujeitos com resultados acima de 3,42, enquanto, no fator Cinismo, cujo limite inferior do nível alto é de 0,73, esses mesmos sujeitos apresentam resultados acima 1,56. No tocante ao fator de Eficácia Profissional, cujo limite superior do nível baixo é de 3,79, assinalamos um indivíduo com resultados abaixo de 1,28. Este indivíduo acumula resultados altos nos fatores Exaustão Emocional e Cinismo.

**Tabela 22**

Resultados por fatores do MBI-GS dos quatro sujeitos em *burnout*

Exaustão Emocional	Cinismo	Eficácia Profissional
3,43	1,57	1,29
3,86	1,71	3,71
1,14	1,00	3,15
1,86	0,86	2,43

Por último, efetuámos uma análise descritiva dos dados sociodemográficos, académicos e profissionais tomando como ponto de partida os dados apresentados na Tabela 20. Para o efeito, escolhemos as variáveis (total de 14 das 17 que integraram o questionário) que, em linha com o preconizado e de acordo com o nosso conhecimento sobre a atividade de intérprete, poderiam originar *burnout* (Tabela 23). Deste modo, apurámos o perfil sociodemográfico e profissional dos sujeitos em *burnout*.

**Tabela 23**

*Variáveis sociodemográficas, académicas e profissionais que originam burnout*

<b>Variáveis que originam <i>burnout</i></b>		
<b>Sociodemográficas</b>	<b>Académicas</b>	<b>Profissionais</b>
Idade	Grau académico mais elevado.	Dedica-se exclusivamente à atividade de intérprete?
Género		Quantas atividades para além de intérprete?
Estado civil		Há quantos anos se dedica à atividade de intérprete?
Tem filhos?		Quantas horas, em média, trabalha diariamente (preparação e momento efetivo de interpretação) na atividade de intérprete?
		Quanto tempo (em minutos) trabalha, em média, diariamente (momento efetivo de interpretação) na atividade de intérprete?
		Qual a tipologia de interpretação que exerce com maior frequência?
		Na atividade de intérprete, é trabalhador Independente ou por conta de outrem
		Com quantas línguas faladas trabalha para além da sua língua materna?

---

**Variáveis que originam *burnout***


---

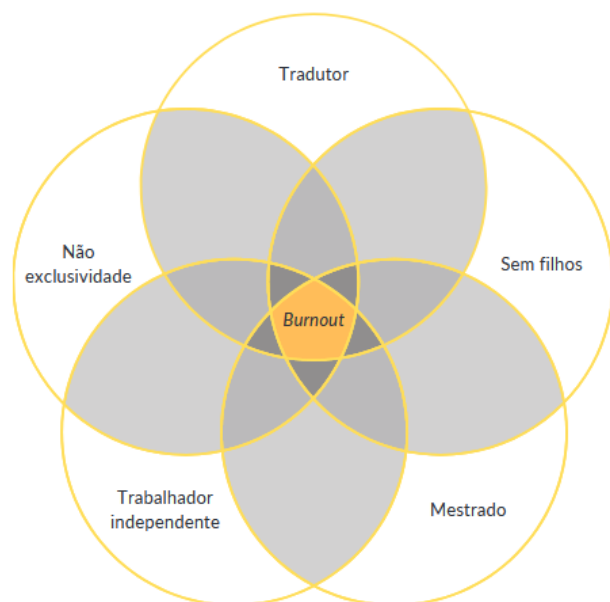
Sociodemográficas	Académicas	Profissionais
		Qual a área em que mais exerce serviços de interpretação (pode indicar várias)

Ao explorar os dados sociodemográficos, académicos e profissionais, e ao confrontá-los com os resultados da distribuição dos quatro sujeitos em *burnout*, observámos que, relativamente aos dados sociodemográficos, a amplitude etária está compreendida entre os 20 e os 49 anos de idade: dois encontram-se na faixa etária 20 a 29 anos de idade, um na faixa etária 30 a 39 anos de idade e um na faixa etária 40 a 49 anos de idade. Registamos três sujeitos do género feminino. Três são solteiros. Nenhum tem filhos. No que diz respeito aos dados académicos, todos obtiveram o grau académico de Mestre. Em relação à situação profissional, os quatro sujeitos em *burnout* são trabalhadores independentes e não se dedicam em exclusivo à atividade de intérprete; todos acumulam a atividade de tradutor e mais uma ou duas atividades. Três encontram-se em situação precária. Dois sujeitos dedicam-se à interpretação há mais de 9 anos. Dois sujeitos consagram diariamente  $\leq 2$  horas ao exercício da atividade de intérprete, incluindo preparação, e um consagra entre 8 a 10 horas a essa atividade. No que diz respeito ao tempo diário de exercício efetivo da atividade de intérprete, a dedicação de três dos sujeitos oscila entre  $\leq 60$  minutos a 180 minutos, enquanto o quarto dedica mais de 241 minutos à atividade. Três dos quatro sujeitos exercem com maior frequência interpretação consecutiva. Dois sujeitos trabalham com uma língua falada para além da sua língua materna; um com duas línguas e o quarto com mais de duas. Por fim, a área de interpretação que sobressai é a jurídica (escolhida por dois sujeitos).

Caracterizados os quatro sujeitos em *burnout*, averiguámos se existiria sobreposição entre variáveis. Na Figura 10, verificamos que cinco das 14 variáveis se entrecruzam. Por outras palavras, os quatro sujeitos em *burnout* partilham cinco características: não têm filhos; possuem o grau de Mestre; não se dedicam em exclusivo à atividade de intérprete; acumulam pelo menos a atividade de tradutor; e são trabalhadores independentes.

**Figura 10**

*Características sociodemográficas, académicas e profissionais em comum nos quatro sujeitos em burnout*



### 3. Discussão

Tendo em consideração o objetivo formulado – recordamos que pretendíamos avaliar o nível de *burnout* nos intérpretes de línguas faladas com atividade profissional em Portugal, e tomando como referência os dados apresentados por Wilmar Schaufeli – os resultados do presente trabalho são indicadores de um nível moderado de *burnout* (Schaufeli, 2018, p. 9). O nível moderado de *burnout* corresponde a um intervalo entre 9% e 14%. A nossa investigação concluiu que 10,81% ( $n=4$ ) da amostra ( $n=37$ ) sofre de *burnout*. Esta percentagem é superior às percentagens encontradas na população ativa portuguesa e europeia, 9,30% e 10,60% respetivamente (Schaufeli, 2018, p. 8).

Este estudo foca-se na avaliação do nível de *burnout*, porém, importa mencionar a fatia dos sujeitos em risco elevado ou moderado de *burnout*: 54,05% da amostra. Com esta percentagem, antecipamos um cenário preocupante: o aumento significativo do número de profissionais da interpretação com *burnout*.

Regressemos aos sujeitos em *burnout*. Finalizámos a secção anterior, “2.3. Resultados do MBI-GS”, com a apresentação de um diagrama de Venn, por meio do qual verificámos que todos os profissionais da interpretação em *burnout* exibem cinco características das 14 variáveis consideradas (não têm filhos; possuem o grau de Mestre; não se dedicam em exclusivo à atividade de intérprete; acumulam pelo menos a atividade de tradutor; e são trabalhadores independentes). Todavia, gostaríamos de adicionar cinco características para completar o perfil do intérprete em *burnout* no presente estudo: o sujeito é do género feminino, solteiro e não tem filhos; possui o grau de Mestre; é trabalhador independente em situação precária; não se dedica em exclusivo à atividade de intérprete; acumula pelo menos a atividade de tradutor; dedica, diariamente, em média entre  $\leq 60$  minutos a 180 minutos do seu tempo à interpretação (preparação não incluída); e exerce interpretação consecutiva.

De seguida, debruçamo-nos sobre as dez características do nosso grupo de quatro inquiridos em *burnout*. Confrontámos os nossos resultados com os resultados dos estudos indicados na Tabela 12, “Populações de estudos nacionais em que foi aplicado o MBI-GS de Maslach et al. (1996)”, cujas populações apresentam semelhanças com a nossa, nomeadamente, os trabalhos de Miguel Tecedeiro, de António Fernando Portelada e Ana Lúcia João, e de Beatriz Fontes e Sousa. Ainda que os trabalhos de Helena Santos e de Rita Isabel Bernardino tenham populações-alvo afins à do presente estudo, o foco das investigações envolve a relação do *burnout* com outros fenómenos, liderança autêntica e *engagement* e *bullying* laboral, e intenção de *turnover* respetivamente. Deste modo, a apresentação e discussão dos resultados impossibilitam uma comparação direta com as nossas deduções.

No tocante ao género, afirma-se que esta variável não é um preditor de *burnout* porque existem estudos que concluem níveis de *burnout* mais elevados em mulheres; outros apontam níveis de *burnout* mais elevados em homens; e em outros, ainda, não se verificam diferenças expressivas entre sujeitos de género feminino e sujeitos de género masculino (Benevides Pereira, 2010; Maslach et al., 2001, p. 410). Nas suas investigações, Tecedeiro e Portelada e João verificaram que a relação entre género e *burnout* não é estatisticamente significativa (Portelada & João, 2012, p. 490; Tecedeiro, 2004, p. 95). Os nossos resultados, que apontam para uma maior incidência de *burnout* nos sujeitos de género feminino, vão ao encontro do sugerido por Fontes e Sousa: “... as mulheres apresentaram níveis mais elevados de burnout ...” (Fontes e Sousa, 2018, p. 76). Nesta relação entre género e *burnout*, sublinhamos que, na totalidade da nossa amostra, prevalece o género feminino 81,10% ( $n=30$ ).

Relativamente ao estado civil, os indivíduos solteiros aparentam maior predisposição para sofrer de *burnout* do que os indivíduos casados (Maslach et al. 2001, p. 410). Benevides-Pereira depreende que os indivíduos numa relação efetiva estável estão menos predispostos a sofrer de *burnout* (Benevides-Pereira A., 2010). Em linha com Benevides-Pereira, Fontes e Sousa confirma que os inquiridos solteiros

apresentam níveis de *burnout* superiores (Fontes e Sousa, 2018, p. 78). Os nossos resultados coincidem ao apresentarem uma maior incidência nos sujeitos solteiros. Em contrapartida, os resultados de Portelada e João não apresentam diferença significativa em relação ao estado civil (Portelada & João, 2012, p. 495). Nesta relação entre estado civil e *burnout*, sublinhamos que, na totalidade da nossa amostra, prevalecem os casados, com 62,20% ( $n=23$ ).

Na sua investigação, Fontes e Sousa rejeitou a Hipótese “Os indivíduos sem filhos apresentam níveis mais elevados de *burnout* do que os indivíduos com filhos, independentemente da profissão”, sendo a variável “Com filhos ou sem filhos” não preditora de *burnout* (Fontes e Sousa, 2018, p. 78). Pelo contrário, no nosso trabalho, a totalidade dos sujeitos em *burnout* não tem filhos. Nesta relação entre estado filhos e *burnout*, sublinhamos que na nossa amostra prevalecem os inquiridos com filhos 64,90% ( $n=24$ ).

Alguns estudos revelam que, por terem objetivos profissionais e expectativas elevadas, os indivíduos com graus académicos mais altos apresentam níveis mais elevados de *burnout* (Benevides Pereira, 2010; Maslach et al., 2001, p. 410). Os nossos resultados corroboram as afirmações de Maslach et al. uma vez que a totalidade dos sujeitos em *burnout* possui o grau de Mestre. Em contrapartida, para Fontes e Sousa, os inquiridos com licenciatura apresentam níveis superiores de *burnout* comparativamente aos inquiridos com o ensino secundário e mestrado (Fontes e Sousa, 2018, p. 63) e para Portelada e João não se verificam diferenças significativas na relação entre o *burnout* e as habilitações académicas (Portelada & João, 2012, p. 491). Relativamente a esta relação entre o grau académico e o *burnout*, a amostra é equilibrada, contando com 17 inquiridos com Mestrado e 16 com licenciatura.

Em relação à situação profissional, a totalidade dos sujeitos em *burnout* são trabalhadores independentes. De entre estes, três indicam estar em situação precária. As conclusões de Fontes e Sousa vão no sentido contrário, ao demonstrarem que os indivíduos com vínculo/contrato permanente apresentam nível de *burnout* mais elevado (Fontes e Sousa, 2018, p. 66). Portelada e João identificaram níveis elevados de *stress*, não *burnout*, na relação com uma situação de contrato estável. Neste ponto, sublinhamos que, na nossa amostra, os profissionais independentes prevalecem, 97,30% ( $n=36$ ), já os profissionais em situação precária estão em minoria, 10,80% ( $n=4$ ).

No tocante às demais características comuns aos quatro sujeitos em *burnout* (exclusividade, média diária de horas dedicadas à interpretação efetiva e a tipologia de interpretação), sendo específicas da atividade de intérprete, inviabilizam a comparação com os resultados das amostras dos estudos supramencionados. Além desta afirmação, lembramos que este estudo é pioneiro pelo que, apesar das comparações efetuadas, qualquer inferência exposta pertence à esfera da eventualidade.

Relativamente à exclusividade, a totalidade dos sujeitos em *burnout* indica não se dedicar em exclusivo à profissão de intérprete. A nossa amostra ( $n=37$ ) apresenta uma percentagem de 81,10% ( $n=30$ ) de sujeitos que acumulam outras atividades para além da interpretação. Este resultado coloca-nos perante uma situação difícil de determinar, uma vez que, sendo a nossa amostra constituída por uma maioria de intérpretes que acumulam outras atividades para além da interpretação, questionamos se o *burnout* deriva da atividade de intérprete ou de outra, ou ainda se é um resultado do conjunto das duas ou três atividades acumuladas.

A característica seguinte, média diária dedicada à interpretação efetiva, vem reforçar a linha de pensamento exposta anteriormente. De facto, a dedicação média diária, preparação não incluída, dos indivíduos em *burnout* oscila entre  $\leq 60$  minutos a 180 minutos, isto é  $\leq 1$  a 3 horas. Quando comparado com a carga horária instituída de trabalho, 7 a 8 horas, questionamos se um período de trabalho de interpretação até 3 horas diárias, mesmo somando o tempo de preparação (em média mais de 1 hora) causaria *burnout*. Consequentemente, a questão colocada no parágrafo anterior permanece: o *burnout* deriva da atividade de intérprete ou de outra, ou ainda do conjunto das duas ou três atividades acumuladas?

A última característica prende-se com a tipologia de interpretação que o intérprete exerce com maior frequência. Três dos quatro indivíduos em *burnout* indicam exercer a atividade de interpretação consecutiva. Os nossos resultados contrariam as conclusões do estudo da AIIC, que integrou a interpretação simultânea na categoria das profissões altamente *stressantes* com elevados níveis de *burnout* (AIIC, 2016).

Ao finalizar este trabalho, faz-nos sentido assinalar reservas sobre as fragilidades do estudo que, por sua vez, significam limitações que influenciam a natureza conclusiva dos resultados obtidos e da discussão desenvolvida.

Em primeiro lugar, referimos os constrangimentos de ordem fiscal e económica que obstaram à determinação do número exato de intérpretes com registo de atividade profissional em Portugal. Consequentemente, deparamo-nos com a dificuldade em reunir uma amostra viável, o que impossibilita a generalização dos dados, visto que apenas se referem à amostra em estudo.

Apontamos ainda como limitação, em parte decorrente da situação anteriormente exposta, os resultados obtidos a partir dos dados sociodemográficos referentes à profissão. Na nossa amostra, a atividade de intérprete é, na maioria dos casos, exercida paralelamente com uma ou mais atividades. Este dado merece uma reflexão no sentido de questionar se os resultados do estudo apontam para níveis de *burnout* provocados pela atividade de intérprete ou das demais atividades, ou ainda pelo conjunto de ambas as situações.

Por fim, ainda que o instrumento de medida MBI-GS apresentasse características psicométricas razoáveis, no decorrer dos trabalhos ocorreu-nos escolher outro instrumento de medida do *burnout*.



Com efeito, e abrimos aqui um caminho para uma investigação futura, quando exercem a sua atividade, os intérpretes desempenham também uma forte função de ação social, pelo que somos da opinião que poderíamos ter utilizado o MBI-HSS para avaliar a nossa população.

## CONCLUSÃO / CONSIDERAÇÕES GERAIS

Finalizado este processo, cujo propósito foi atingir o objetivo inicialmente delineado, relatamos as conclusões possíveis, tecemos as considerações que nos fazem sentido e indicamos os contributos que pensamos serem positivos.

Ainda que inconclusivos pelo carácter pioneiro e exploratório do nosso estudo e pelas limitações já anteriormente expostas, os nossos resultados constituem-se como um suporte importante para a sua utilização em futuros trabalhos. Passamos assim a enumerar as conclusões que retirámos após terminado o trabalho.

A amostra apresentou (a) uma percentagem de nível de *burnout* superior às percentagens encontradas na população ativa portuguesa e europeia e (b) uma percentagem preocupante de sujeitos em risco elevado ou moderado de *burnout*.

Da nossa amostra, retirámos um perfil do intérprete em *burnout*: do género feminino, solteiro e sem filhos; com grau de Mestre; trabalhador independente em situação precária a exercer várias atividades profissionais; com uma média diária de dedicação entre  $\leq 60$  minutos a 180 minutos do seu tempo à interpretação (preparação não incluída); e que realiza interpretação consecutiva.

Derivado de uma característica do perfil, “a exercer várias atividades”, fica a questão se o *burnout* deriva da atividade de intérprete ou de outra, ou ainda do conjunto das duas ou três atividades acumuladas? Constituindo-se como uma limitação do trabalho.

O instrumento de medida MBI-GS apresentou características psicométricas razoáveis. Todavia, decorrente da natureza da ação social da profissão de intérpretes, surgiu a hipótese de utilizar o MBI-HSS para avaliar a nossa população.

O nosso trabalho visou, antes do mais, contribuir para uma reflexão sobre o *burnout*, que, apesar de estudado em vários grupos profissionais e não profissionais (profissionais da saúde, do ensino, estudantes, etc.), não se havia constituído como foco de uma investigação em profissionais da interpretação de línguas faladas em Portugal.

Está comprovado que a profissão de intérprete, em qualquer modalidade (interpretação simultânea, consecutiva, ...), em qualquer contexto (médico, jurídico, religioso, conflito, eventos, comunitária, ...) é propícia ao *burnout*. A preocupação com a segurança e a saúde do intérprete está instituída a nível internacional, ainda que sejam essenciais novos estudos, uma vez que o último estudo realizado tem já duas décadas e se centrou na interpretação simultânea. A investigação é essencial para legitimar as reivindicações dos intérpretes. Com efeito, a apresentação de estudos empíricos, quantitativos e/ou qualitativos, sobre um determinado problema materializa a questão.

Em Portugal, a literatura sobre *burnout* nos intérpretes de línguas faladas com atividade é inexistente. Logo, esta importante matéria carece de estudos de investigação científica para colmatar essa lacuna. Mais estudos empíricos significam mais conhecimento baseado em evidência, o que poderá conduzir a um melhor entendimento da problemática e a uma consequente tomada de decisão informada.

Ainda que se tenham concretizado regras através de medidas de resolução e melhoramento, é preciso intervir com mais insistência junto dos empregadores e empregados no sentido de continuar a promover a saúde e o bem-estar no local de trabalho, seja ele único ou múltiplo, favorecendo um saudável exercício profissional. Nesse sentido, a literacia assume um papel relevante para a consecução desse objetivo.

No tocante às implicações para o conhecimento científico, para a investigação na área dos Estudos da Tradução, em particular, na Interpretação, e para a profissão de intérprete, o nosso trabalho, pioneiro na temática da avaliação de *burnout* em Portugal, preenche um vácuo no leque de temas passíveis de estudo: a saúde do profissional, um tema que faz sentido estudar. Até à data, os estudos sobre *burnout* nos profissionais da interpretação de línguas faladas apenas existiam na literatura científica internacional. Em suma, a presente investigação abre caminho para eventuais trabalhos que venham contrapor, confirmar, discutir o que aqui se escreveu contribuindo para o crescimento do conhecimento naquela área.

As implicações para a atividade de intérprete consistem, por um lado, na contribuição para um melhor entendimento da realidade em Portugal e, por outro lado, na divulgação dessa realidade. Esta investigação pode: (i) despertar interesse no desenvolvimento de novas boas práticas para o contexto profissional e de adicionais normas defensoras da profissão; (ii) fortalecer o compromisso no que toca ao reconhecimento da própria profissão ao nível económico, financeiro e social; e, (iii) adicionar argumentos à discussão em volta da criação de uma ordem profissional que autorregule a atividade.

Pese embora em Portugal a moldura da identidade profissional do Intérprete tenha registado uma evolução a nível formativo e a nível da dignificação do exercício profissional, ainda existe muito por realizar no que toca ao reconhecimento do papel do intérprete. De facto, a atividade profissional de intérprete carece de instrumentos jurídicos que a regule. A colmatação dessa carência torna-se necessária e pode ser alcançada através da elaboração de atos legislativos que estabeleçam, por exemplo, o estatuto de intérprete ajuramentado/oficial, já instituído em vários países europeus por meio da transposição da Diretiva 2010/64/EU do Parlamento Europeu e do Conselho Europeu para as legislações nacionais. A regulamentação da profissão de intérprete permitirá que o exercício profissional se desenvolva respeitando os direitos e normas deontológicas específicas dos serviços de interpretação e proporcionando aos cidadãos, que deles necessitem, serviços de interpretação de qualidade. O instrumento jurídico que venha a ser adotado deverá clarificar conceitos, proceder à caracterização dos serviços de interpretação, especificar a competência dos profissionais legalmente

habilitados a prestá-los e definir a responsabilidade, os direitos e os deveres dos profissionais de interpretação.

Importa, ainda, sugerir o recurso a outros instrumentos de medida em conjunto com metodologias qualitativas (ex. entrevistas) no sentido de providenciar maior consistência e abrangência à investigação.

Identificamos, por fim, um novo desafio para a comunidade envolvida na atividade de intérprete: desenvolver a investigação na área dos Estudos da Tradução, especificamente na Interpretação, numa abordagem interdisciplinar destinada a fomentar e promover o trabalho colaborativo entre investigadores de diferentes áreas de conhecimento sem, contudo, descurar do seu núcleo científico.

## NOTA FINAL

Algumas últimas palavras para os leitores, e mudo para a primeira pessoa do singular - creio que os Senhores Orientadores não me levarão a mal esta audácia - para humildemente transmitir o que este trabalho significou e significa para mim. Fruto de muita ponderação, nasceu de uma vontade de, por um lado, contribuir para o reconhecimento dos profissionais da tradução/interpretação, especificamente os intérpretes de línguas faladas, e, por outro lado, afirmar a centralidade da pessoa no meio profissional, em particular a sua saúde e o seu bem-estar.

Durante as unidades curriculares, ouvi atentamente os avisados conselhos dos docentes, registando dois deles para mais tarde seguir no momento de escolher o tópico para o projeto: (a) procurar o seu nicho e (b) ler *The Map* de Jenny Williams e Andrew Chesterman. Percorri as doze áreas que Williams e Chesterman indicam e detive-me na décima segunda “The Translation Profession” (Williams & Chesterman, 2002, p. 27). Contudo, “o meu nicho” não se encontrava entre as sete subáreas que os autores mencionam. Por conseguinte, sendo eu profissional defensora de boas condições de trabalho, atrevi-me e propus uma nova subárea, criando o meu nicho: a saúde e o bem-estar do profissional da tradução/interpretação.

Foram vários os desafios que testaram a minha ousadia e resiliência. Uns encarei com mais facilidade, enquanto outros com grande dificuldade. O mais difícil e mais ousado de todos os desafios consistiu na apresentação de uma proposta de projeto com forte cariz humanista do ponto de vista da saúde a um curso de mestrado da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra (FLUC). A aprovação representou o aval necessário para empreender a árdua tarefa de encontrar o equilíbrio entre como cativar os académicos das letras e como respeitar os académicos das ciências, e vice-versa. Há muito instituída esta dicotomia, a meu ver deveria cair em desuso. De facto, as letras e as ciências não se autoexcluem, acredito que se complementam; pois cada área contribui com a sua especialidade para um melhor entendimento do todo, da sociedade.

Outros desafios foram respondidos ao longo do percurso: a recolha de informação, os contactos com entidades desconhecidas de vários sectores, a análise de dados, a reflexão, digestão e assimilação de uma miríade de conceitos, entre outros. Os obstáculos surgiram e dissiparam-se porque importava alcançar os propósitos que me havia colocado. Na consecução desses objetivos, a minha formação, toda ela efetuada na área das Humanidades, foi primordial para o desenvolvimento de todo o processo de conceção, execução e finalização. Por certo, a frequência da licenciatura e do mestrado na FLUC permitiu-me adquirir competências criativas, sentido crítico e sólidos conhecimentos. Foi neles que finquei a minha vontade, sulcando um novo caminho para, quiçá, outros seguirem.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (2014). *Cálculo do custo do stresse e dos riscos psicossociais relacionados com o trabalho*. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia. Obtido de <https://osha.europa.eu/pt/publications/calculating-cost-work-related-stress-and-psychosocial-risks/view>
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (s.d.). *Temas*. Obtido em 07 de 2021, de Riscos psicossociais e stresse no trabalho: <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Agência para a Modernização Administrativa. (s.d.). *eportugal.gov.pt*. Obtido em 06 de 2021, de Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares: <https://eportugal.gov.pt/categorias-de-actividade/consult-cient-tecnic-similar>
- AIIC. (2016). *Practical guide for professional conference interpreters*. Genève, Suisse. Obtido de [https://aiic.org/document/547/AIICWebzine\\_Apr2004\\_2\\_Practical\\_guide\\_for\\_professional\\_conference\\_interpreters\\_EN.pdf](https://aiic.org/document/547/AIICWebzine_Apr2004_2_Practical_guide_for_professional_conference_interpreters_EN.pdf).
- AIIC. (s.d.). *AIIC - Association Internationale des Interprètes de Conférence*. Obtido em 22 de 07 de 2021, de What we do: <https://aiic.org/site/world/conference/whatwedo>
- AIIC-Portugal. (s.d.). *Futuros Intérpretes*. Obtido em 16 de 05 de 2020, de Associação Internacional de Intérpretes de Conferência - Portugal: <http://www.aiicportugal.pt/portal/index.php/pt/futuros-interpretes>
- Alves, V. (2012). *Síndrome de Burnout nos Enfermeiros Especialistas em Enfermagem de Reabilitação (Dissertação de Mestrado)*. Viseu: Instituto Politécnico de Viseu. Obtido de <https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/1670/1/ALVES%20Vitor%20Hugo%20Nunes%20Valente%20-%20Disserta%3a7ao%20mestrado.pdf>
- American Psychological Association. (s.d.). *Psychology Topics - Trauma*. Obtido em 28 de 03 de 2021, de American Psychological Association: <https://www.apa.org/topics/trauma>
- Associação Portuguesa de Intérpretes de Conferência. (s.d.). *apic - Associação Portuguesa de Intérpretes de Conferência*. Obtido em 05 de 2021, de História da interpretação: <https://apic.org.pt/a-interpretacao-de-conferencia/#historia>
- Autoridade Tributária e Aduaneira. (s.d.). *Portal das Finanças*. Obtido em 07 de 2021, de Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares: [https://info.portaldasfinancas.gov.pt/pt/informacao\\_fiscal/codigos\\_tributarios/cirs\\_rep/Pages/irs155.aspx](https://info.portaldasfinancas.gov.pt/pt/informacao_fiscal/codigos_tributarios/cirs_rep/Pages/irs155.aspx)
- Bährer-Kohler, S. (2013). *Burnout for Experts. Prevention in the Context of Living*. New York: Springer. doi:<https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4391-9>
- Baker, M. (1992). *In Other words*. New York, EUA: Routledge.

- Bakker, A., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. (2014). Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389-411. doi:<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
- Beaton, D., Bombardier, C., Guillemin, F., & Ferraz, M. (2000). Guidelines for the Process of Cross-Cultural Adaptation of Self-Report Measures. *SPINE*, 25, 3196-3191. doi:<https://doi.org/10.1097/00007632-200012150-00014>
- Benevides-Pereira, A. (2010). *Burnout. Quando o Trabalho Ameaça o Bem-estar do Trabalhador* (3ª ed.). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Benevides-Pereira, A., & Moreno-Jiménez, B. (s.d.). *Instrumentos. IBP - Inventário de Burnout para Psicólogos (2000)*. Obtido de GEPEB - Grupo de Estudos e Pesquisas Sobre Estresse e Síndrome de Burnout: <https://gepeb.wordpress.com/ibp/>
- Bernardino, R. (2020). *Bullying Laboral e a relação com o Burnout e a Intenção de Turnover: O efeito mediador da Felicidade (Dissertação de Mestrado)*. Leiria: Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria. Obtido de [https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/5082/1/Rita\\_Bernardino\\_MGE\\_Disserta%C3%A7%C3%A3o\\_BullyingLaboral\\_Burnout\\_Inten%C3%A7%C3%A3oTurnover\\_Felicidade.pdf](https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/5082/1/Rita_Bernardino_MGE_Disserta%C3%A7%C3%A3o_BullyingLaboral_Burnout_Inten%C3%A7%C3%A3oTurnover_Felicidade.pdf)
- Boyle, D. (2015). Compassion fatigue: The cost of caring. *Nursing*, 45(7), 48-51. doi:<https://doi.org/10.1097/01.NURSE.0000461857.48809.a1>
- Brill, P. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family & Community Health*, 12-24. doi:<https://doi.org/10.1097/00003727-198402000-00005>
- Byrne, B. (1999). The Nomological Network of Teacher Burnout: A Literature Review and Empirically Validated Model. Em R. Vandenberghe, & A. Huberman, *Understanding and preventing teacher burnout: A sourcebook of international research and practice* (pp. 15-37). Cambridge University Press.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout - Job Stress in the Human Services*. United States of America: Sage Publications, Inc.
- Cherniss, C. (1984). Burnout: Two Ways of Defining It and Their Implications. Em A. P. Association, *Proceedings of the 90th Annual Convention of the American Psychological Association* (pp. 1-16). Washington: American Psychological Association.
- Comissão Europeia. (23 de 09 de 2021). *Início - Espaço da imprensa - Pacote de procedimentos de infração de setembro: principais decisões*. Obtido de Comissão Europeia: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/inf\\_21\\_4681](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/inf_21_4681)
- Coutinho, C. (2016). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas* (2ª ed.). Coimbra: Edições Almedina, S. A.
- Decreto-Lei n.º 78/87 do Ministério da Justiça. (1987). *Diário da República: Série I, nº 40*. Obtido em 06 de 2021, de <https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/139876418/202107101929/73861888/diploma/indice>

- Decreto-Lei n.º 80/2018 da Presidência do Conselho de Ministros. (2018). *Diário da República: Série I, n.º 198*. Obtido em 08 de 2021, de <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/80-2018-116673880>
- Demerouti, E., & Nachreiner, F. (1998). Zur Spezifität von Burnout für Dienstleistungsberufe: Fakt oder Artefakt [The specificity of burnout for human services: Fact or artefact]. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 52*, 82-89.
- Despacho n.º 26 970-A/2007 do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. (2007). *Diário da República. Série II, 3º suplemento, n.º 227*, 198 - 199. Lisboa, Portugal. Obtido de <https://dre.pt/dre/detalhe/despacho/26970-a-2007-1463543>
- DGS. (2020). *Campanha “SAÚDE OCUPACIONAL: as vantagens para as empresas”*. Obtido em 02 de 04 de 2021, de YouTube: <https://youtu.be/FRNZMvbDy94>
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-Out - Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New-York: Human Sciences Press.
- Estella, F., Díaz, J., Alonso, J., Garzón, P., Camacho, A., Sendín, J., . . . Camino, J. (2002). Síndrome de Burn-out en el médico general. *Medicina General, 278-283*. Obtido em 20 de fev de 2021, de <http://mgyfsemg.org/medicinageneral/abril2002/278-283.pdf>
- Etzion, D. (1984). Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship. *Journal of Applied Psychology, 69(4)*, 615-622. doi:<https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.4.615>
- Eurofound. (2010). *Work-related stress*. Obtido em 08 de 2021, de Eurofound: <https://www.eurofound.europa.eu/pt/publications/report/2010/work-related-stress>
- Eurofound. (2021). *Quem somos*. Obtido em 18 de 07 de 2021, de Eurofound: <https://www.eurofound.europa.eu/pt/about-eurofound/who-we-are>
- European Agency for Safety and Health at Work. (2013). *Priorities for OSH research in Europe: 2013-2020*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Obtido de <https://osha.europa.eu/sites/default/files/osh-research-priorities.pdf>
- European Commission. (2019). *Interpreting Platforms Consolidated test results and analysis*. Directorate General For Interpretation. Bruxelles: Directorate General For Interpretation. Obtido de [https://ec.europa.eu/education/knowledge-centre-interpretation/sites/default/files/interpreting\\_platforms\\_-\\_consolidated\\_test\\_results\\_and\\_analysis\\_-\\_def.pdf](https://ec.europa.eu/education/knowledge-centre-interpretation/sites/default/files/interpreting_platforms_-_consolidated_test_results_and_analysis_-_def.pdf)
- European Commission. (2021). *Knowledge Centre on Interpretation - News*. Obtido em 04 de 2021, de Automatic Speech Recognition (ASR) in the Booth: A research project to assess the usefulness of ASR technology for the interpreters: [https://ec.europa.eu/education/knowledge-centre-interpretation/news/automatic-speech-recognition-asr-booth\\_en](https://ec.europa.eu/education/knowledge-centre-interpretation/news/automatic-speech-recognition-asr-booth_en)



- FCCN. (2020). *O Acesso Aberto*. Obtido em 23 de 05 de 2020, de Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal - RCAAP: <http://projeto.rcaap.pt/index.php/lang-pt/sobre-o-rcaap/enquadramento>
- Ferreira, P., & Marques, F. (1998). *Avaliação Psicométrica e Adaptação Cultural e Linguística de Instrumentos de Medição em Saúde: Princípios Metodológicos Gerais*. Obtido em 02 de 04 de 2021, de Universidade de Coimbra: <https://eg.uc.pt/bitstream/10316/9968/1/RD199801.pdf>
- Figley, C. (1983). Catastrophe: An overview of family reactions. Em C. R. (Eds.), *Stress and the family: Vol. 2. Coping with catastrophe* (pp. 3-20). New York: Brunner/Maze!
- Figley, C. (1995). Compassion Fatigue as Secondary Traumatic Stress Disorder: An Overview. Em C. Figley (Ed.), *COMPASSION FATIGUE: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized* (pp. 1-20). New York: Taylor & Francis Group, LLC. Obtido de [https://www.researchgate.net/publication/326273881\\_COMPASSION\\_FATIGUE\\_Coping\\_with\\_Secondary\\_Traumatic\\_Stress\\_Disorder\\_in\\_Those\\_Who\\_Treat\\_the\\_Traumatized\\_NY\\_BrunnerRoutledge](https://www.researchgate.net/publication/326273881_COMPASSION_FATIGUE_Coping_with_Secondary_Traumatic_Stress_Disorder_in_Those_Who_Treat_the_Traumatized_NY_BrunnerRoutledge)
- Fontes e Sousa, B. (2018). *Síndrome de Burnout: um estudo comparativo entre profissionais de saúde e outros profissionais (Dissertação de mestrado)*. Ponta Delgada: Universidade dos Açores. Obtido de <https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/5219/1/DissertMestradoBeatrizTeixeiraFontesSousa2019.pdf>
- Fremont, N. (2015). *Quels facteurs explicatifs du burnout et du bien-être subjectif ? Déterminants psychologiques, sociaux et organisationnels auprès des cadres à responsabilités et élaboration d'un modèle (Tese Doutorado)*. Lille: Université Charles de Gaulle.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-169. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- García-Izquierdo, M., & Velandrino, A. (1992). EPB: Una escala para la evaluación del burnout profesional en las organizaciones. *Anales de Psicología*, 8(1-2), 131-138. Obtido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/28821>
- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44(1), 33-40. Obtido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342002000100005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342002000100005)
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. España: Síntesis.
- Gil-Monte, P., Peiro, J., & Valcarcél, P. (1998). A model of burnout process development: An alternative from appraisal. *Comportamiento*, 4(1), 165-179. Obtido de <https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Gil->

Monte/publication/263043320\_A\_model\_of\_burnout\_process\_development\_An\_alternative\_from\_appraisal\_models\_of\_stress/links/0c9605399dfc7c28a2000000/A-model-of-burnout-process-development-An-alternative-from-appr

- Gliem, J., & Gliem, R. (2003). Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales. *Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education* (pp. 82-88). The Ohio State University, Columbus, OH: Ohio State University. Obtido de <https://scholarworks.iupui.edu/bitstream/handle/1805/344/Gliem%20&%20Gliem.pdf?s..>
- Golembiewski, R., & Munzenrider, R. (1990). Phases Of Burnout, Modes And Social Support: Contributions To Explaining Differences in Physical Symptoms. *Journal of Managerial Issues*, 2(2), 176-183. Obtido de <https://www.jstor.org/stable/40603717>
- Golembiewski, R., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481. doi:<https://doi.org/10.1177/002188638301900408>
- Golembiewski, R., Munzenrider, R., & Stevenson, J. (1986). *Stress in organizations : toward a phase model of burnout*. New York: Praeger.
- Guo, Y. (2016). Cognitive Analysis of Long-Term Memory in Interpreting. *International Journal of Language and Linguistics*, 4(3), 103-113. doi:<https://doi.org/10.11648/j.ijll.20160403.13>
- Guseva Canu, I., Marca, S., & Dell'Oro, F. (2021). Harmonized definition of occupational burnout: A systematic. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 47(2), 95-107. doi:<https://doi.org/doi:10.5271/sjweh.3935>
- Hespanhol, A. (2005). Burnout e Stress Ocupacional. *Revista portuguesa de psicossomática*, 153-162. Obtido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28770212>
- House, J., & Wells, J. (1978). Occupational, stress, social support and health. *REDUCING OCCUPATIONAL STRESS - Proceedings of a Conference* (pp. 8-29). Washington, D.C.: The National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). Obtido em 14 de fev de 2021, de <https://ntrl.ntis.gov/NTRL/dashboard/searchResults/titleDetail/PB83176701.xhtml;jsessionid=1fde5c0ec02dbe5f0eafbd5f39e7>
- Instituto Nacional de Estatística. (2007). *Classificação Portuguesa de Actividades Económicas, Revisão*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística. I.P. Obtido de [https://www.ine.pt/ine\\_novidades/semin/cae/CAE\\_REV\\_3.pdf](https://www.ine.pt/ine_novidades/semin/cae/CAE_REV_3.pdf)
- Instituto Nacional de Estatística. (2011). *Classificação Portuguesa das Profissões : 2010*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, I.P. Obtido de [https://www.ine.pt/ngt\\_server/attachfileu.jsp?look\\_parentBoui=107962055&att\\_display=n&att\\_download=y](https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=107962055&att_display=n&att_download=y)

- Instituto Nacional de Estatística. (s.d.). *Sistema de Metainformação*. Obtido em 07 de 2021, de Classificação portuguesa das atividades económicas, revisão 3: <https://smi.ine.pt/Categoria/Detalhes/703152?modal=1>
- International Labour Office. (2019). *Minutes of the 337th Session of the Governing Body of the International Labour Office*. Geneva: International Labour Office. Obtido em 12 de 2020, de [https://www.ilo.org/gb/GBSessions/GB337/WCMS\\_760869/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/gb/GBSessions/GB337/WCMS_760869/lang--en/index.htm)
- International Labour Organization. (2001). *Publications and technical tools - Guidance for the prevention of stress and violence at the workplace*. Obtido em 13 de 04 de 2021, de International Labour Organization: [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_108523/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_108523/lang--en/index.htm)
- International Labour Organization. (s.d.). *About the ILO - Mission and impact of the ILO*. Obtido em 07 de 2021, de International Labour Organization: <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/lang--en/index.htm>
- IPQ. (2015). *Documentos normativos. Publicação oficial do IPQ Organismo Nacional de Normalização e 15 de julho de 2015*. Caparica: Ministério da Economia. Obtido de [http://www1.ipq.pt/pt/normalizacao/atividadenormativa/entrada\\_vigor\\_documentos\\_normativos/listas/publica%C3%A7%C3%A3o%20oficial%20de%20julho%20de%202015.pdf](http://www1.ipq.pt/pt/normalizacao/atividadenormativa/entrada_vigor_documentos_normativos/listas/publica%C3%A7%C3%A3o%20oficial%20de%20julho%20de%202015.pdf)
- IPQ. (2021a). *Instituto Português da Qualidade*. Obtido em 06 de 2021, de Instituto Português da Qualidade: <http://www1.ipq.pt/PT/IPQ/Pages/IPQ.aspx>
- IPQ. (2021b). *A importância da normalização*. Obtido em 04 de 2021, de Instituto Português da Qualidade: [http://www1.ipq.pt/pt/normalizacao/a\\_importancia\\_da\\_normalizacao/Pages/A-Importancia-da-Normalizacao.aspx](http://www1.ipq.pt/pt/normalizacao/a_importancia_da_normalizacao/Pages/A-Importancia-da-Normalizacao.aspx)
- ISO. (2019). *Guidance on new work*. Switzerland: ISO. Obtido de [https://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/15507012/20090199/Guidance\\_on\\_New\\_Work.pdf?nodeid=20407727&vernum=-2](https://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/15507012/20090199/Guidance_on_New_Work.pdf?nodeid=20407727&vernum=-2)
- ISO. (2020a). *ISO 17100:2015*. Obtido em 04 de 2021, de ISO: <https://www.iso.org/standard/59149.html>
- ISO. (2020b). *ISO/PAS 24019:2020*. Obtido em 07 de 2021, de ISO: <https://www.iso.org/standard/77590.html>
- ISO. (s.d.a). *About us*. Obtido em 04 de 2021, de ISO: <https://www.iso.org/about-us.html>
- ISO. (s.d.b). *Standards by ISO/TC 37/SC 5 - Translation, interpreting and related technology*. Obtido em 06 de 2021, de ISO: <https://www.iso.org/committee/654486/x/catalogue/p/1/u/1/w/0/d/0>
- Jones, J. (1980). *The Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP): Preliminary Test Manual*. London: London House Press.

- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress, 19*(3), 192-207. doi:<https://doi.org/10.1080/02678370500297720>
- Lederer, M. (1986a). Apprendre à préparer un sujet technique. Em D. Seleskovitch, & M. Lederer, *Interpréter pour traduire* (pp. 229-241). Paris: Didier.
- Lederer, M. (1986b). La traduction simultanée. Em D. Seleskovitch, & M. Lederer, *Interpréter pour traduire* (pp. 136-162). Paris: Didier.
- Lei n.º 2/2021 da Assembleia da República. (2021). *Diário da República: Série I, n.º 14*. Obtido em 07 de 2021, de Diário da República: Série I, n.º 14: <https://dre.pt/home/-/dre/154820683/details/maximized>
- Leiter, M. (1988). Burnout as a Function of Communication Patterns. A Study of a Multidisciplinary Mental Health Team. *Group & Organization Studies, 13*(1), 11-128. doi:<https://doi.org/10.1177/105960118801300112>
- Leiter, M. (1989). Conceptual Implications of Two Models of Burnout: A Response To Golembiewski. *Group and Organizational Studies, 14*, 15-22. doi:<https://doi.org/10.1177/105960118901400103>
- Leiter, M., & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. Em P. Perrewé, & D. Ganster, *Research in occupational stress and well being: Vol. 3. Emotional and physiological processes and positive intervention strategies* (pp. 91-134). Oxford, UK: JAI Press/Elsevier.
- Leiter, M., & Schaufeli, W. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*(9(3)), 228-243. doi:<https://doi.org/10.1080/10615809608249404>
- Lipp, M. (1984). Stress e suas implicações. *Estudos de Psicologia, 1*(3 e 4), 5-19.
- Lipp, M., & Malagris, L. (1995). Manejo do estresse. Em B. Range, *Psicoterapia comportamental e cognitiva: pesquisa, prática, aplicações e problemas* (pp. 279-292). Campinas: Ed. Psy II.
- Mackintosh, J. (2002). *The AIIC workload study - executive summary*. Geneva: Association Internationale des Interprètes de Conférence.
- Macmillan Education Limited. (s.d.). *use up*. Obtido em 06 de 2021, de macmillan dictionary: <https://www.macmillandictionary.com/dictionary/british/use-up>
- Marôco, J. (2014). *Análise Estatística com o SPSS Statistics*. Pêro Pinheiro: João Marôco.
- Marôco, J., & Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia, 65*-90. Obtido de <http://publicacoes.ispa.pt/index.php/lp/article/viewFile/763/706>
- Marques-Teixeira, J. (2002). Burn-Out ou a Síndrome de Exaustão. *Saúde Mental: revista, 4*(2), 10-19.

- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behaviour*, 5(9), 16-22. Obtido de [https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/263847499\\_Burned-Out/links/0a85e53c081b2b0bd5000000/Burned-Out.pdf?\\_sg%5B0%5D=2NLqsdZefTlysw79cWbqwEoROaBpihUfRYRelXug1foC9\\_5byiie2EL5Aj6-DoR8o8X2c3ZmEYGEu43S9Db1fw.tt6BtqKn3s6U-V3WgenWb2O](https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/263847499_Burned-Out/links/0a85e53c081b2b0bd5000000/Burned-Out.pdf?_sg%5B0%5D=2NLqsdZefTlysw79cWbqwEoROaBpihUfRYRelXug1foC9_5byiie2EL5Aj6-DoR8o8X2c3ZmEYGEu43S9Db1fw.tt6BtqKn3s6U-V3WgenWb2O)
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. doi: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory manual*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *The truth about Burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it*. United States of America: Jossey-Bass. Obtido de <https://books.google.com.ec/books?id=uzomWhbqcCAC&printsec=copyright#v=snippet&q=burnout&f=false>
- Maslach, C., & Leiter, M. (2007). Burnout. Em G. Fink, *Encyclopedia of Stress* (2ª ed., pp. 368-371). Amsterdam: Elsevier.
- Maslach, C., Leiter, M., & Jackson, S. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3ª ed.). CA: CPP.
- Maslach, C., Leiter, M., & Jackson, S. (1997). Maslach burnout inventory manual. Em C. Zalaquett, & R. Wood, *Evaluating stress: a book of resources* (pp. 191-218). Maryland: Scarecrow Press. Obtido de [https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7/The-Maslach-Burnout-Inventory-Manual.pdf?\\_sg%5B0%5D=A1qillk5N54ZbRVKv2ljZGkeYORLGDnAV0xobXYfbc\\_f4ZibjHhgrycX0v](https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7/The-Maslach-Burnout-Inventory-Manual.pdf?_sg%5B0%5D=A1qillk5N54ZbRVKv2ljZGkeYORLGDnAV0xobXYfbc_f4ZibjHhgrycX0v)
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi:<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- McCann, L., & Pearlman, L. (1990). Vicarious Traumatization: A Framework for Understanding the Psychological Effects of Working with Victims. *Journal of Traumatic Stress*, 131-149. Obtido de <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/BF00975140.pdf>
- Meier, S. (1983). Toward a Theory of Burnout. *Human Relations*, 899-910. doi:<https://doi.org/10.1177/001872678303601003>
- Mind Garden, Inc. (s.d.). *Home > Our products>Maslach Burnout Inventory™ (MBI)*. Obtido em 01 de 10 de 2020, de Mind Garden - Tools for positive transformation: <https://www.mindgarden.com/117-maslach-burnout-inventory-mbi>
- Moreno, B., Oliver, C., & Aragoneses, A. (1993). *Configuración específica del estrés laboral asistencial en el profesorado de educación media*. Madrid: Centro Nacional de.
- Moreno-Jimenez, B., Bustos, R., Matallana, A., & Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de*

- Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 13(2), 185-207. Obtido de [https://www.researchgate.net/publication/242591710\\_La\\_evaluacion\\_del\\_Burnout\\_Problemas\\_y\\_alternativas\\_El\\_CBB\\_como\\_evaluacion\\_de\\_los\\_elementos\\_del\\_proceso/link/0046352234f9a008a5000000/download](https://www.researchgate.net/publication/242591710_La_evaluacion_del_Burnout_Problemas_y_alternativas_El_CBB_como_evaluacion_de_los_elementos_del_proceso/link/0046352234f9a008a5000000/download)
- Moreno-Jimenez, B., Garrosa, E., & González, J. (2000a). El desgaste profesional de enfermería. Desarrollo y validación factorial del CDPE. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 3(1), 18-28. Obtido de [https://archivosdeprevencion.eu/view\\_document.php?tpd=2&i=1023](https://archivosdeprevencion.eu/view_document.php?tpd=2&i=1023)
- Moreno-Jimenez, B., Garrosa, E., & González, J. (2000b). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 151-171. Obtido de [https://www.researchgate.net/profile/Bernardo-Moreno-Jimenez/publication/285131459\\_La\\_evaluacion\\_del\\_estres\\_y\\_el\\_burnout\\_del\\_profesorado\\_El\\_CBP-R/links/566d9c8808aea0892c5271c9/La-evaluacion-del-estres-y-el-burnout-del-profesorado-El-CBP-R.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Bernardo-Moreno-Jimenez/publication/285131459_La_evaluacion_del_estres_y_el_burnout_del_profesorado_El_CBP-R/links/566d9c8808aea0892c5271c9/La-evaluacion-del-estres-y-el-burnout-del-profesorado-El-CBP-R.pdf)
- Munday, J. (2016). *Introducing translation studies: theories and applications*. Abingdon, Inglaterra: Routledge.
- Neto, H. (2011). Segurança e saúde no trabalho em Portugal: um lugar na história e a história. *International Journal on Working Conditions*, 2, 71-90. Obtido de [https://ricot.com.pt/artigos/1/IJWC.2\\_HVN\\_71.90.pdf](https://ricot.com.pt/artigos/1/IJWC.2_HVN_71.90.pdf)
- Nielsen, K., Jorgensen, M. B., Milczarek, M., & Munar, L. (2018). *Healthy workers, thriving companies - a practical guide to wellbeing at work. Tackling psychosocial risks and musculoskeletal disorders in small businesses*. Bilbao, Spain: European Agency for Safety and Health at Work. Obtido de <https://osha.europa.eu/pt/publications/healthy-workers-thriving-companies-practical-guide-wellbeing-work/view>
- Nolan, J. (2005). *Interpretation Techniques and Exercises*. Cleveland, UK: Multilingual Matters Ltd.
- OIT. (s.d.). *Visão*. Obtido em 05 de 2021, de OIT: [https://www.ilo.org/lisbon/quem-somos/WCMS\\_554954/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/lisbon/quem-somos/WCMS_554954/lang--pt/index.htm)
- OMS. (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. Obtido em 17 de 07 de 2021, de OMS news: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases#>
- Ordem dos Enfermeiros. (2011). *CIPE® Versão 2 – CLASSIFICAÇÃO INTERNACIONAL PARA A PRÁTICA DE ENFERMAGEM – do original «ICNP® Version 2 – INTERNACIONAL CLASSIFICATION FOR NURSING PRACTICE»*. (D. H. Castro, Trad.) Santa Maria da Feira: Rainho & Neves, Lda. Obtido de <https://www.associacaoamigosdagrandeidade.com/wp-content/uploads/filebase/guias-manuais/ORDEM%20ENFERMEIROS%20cipe.pdf>
- Organization, Eurofound and International Labour. (2019). *Working conditions in a global perspective*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Obtido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_696174.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_696174.pdf)

- Oxford. (s.d.). *be used up*. Obtido em 06 de 2021, de Lexico.com:  
[https://www.lexico.com/definition/use\\_up](https://www.lexico.com/definition/use_up)
- Oxford University Press. (s.d.). *burnout*. Obtido em 17 de 07 de 2021, de Oxford Advanced Learner's Dictionary:  
<https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/burnout?q=burnout>
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Pöchhacker, F. (2004). *Introducing Interpreting Studies*. London & New York: Routledge.
- Pöchhacker, F. (2015). *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. Oxon: Routledge.
- Portaria n.º 1128/90 do Ministério da Educação. (1990). *Diário da República. Série I, n.º 264*. Lisboa, Portugal. Obtido em 27 de 05 de 2020, de <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/564468/details/normal?filterEnd=1991-12-31&filterStart=1990-01-01&q=universidade+aut%C3%B3noma+de+lisboa&filterAction=TRUE&fq=universidade+aut%C3%B3noma+de+lisboa&perPage=25&fq=licenciatura>
- Portaria n.º 870/87 do Ministério da Educação. (1987). *Diário da República. Série I, n.º 260*, 3986 - 3989. Lisboa, Portugal. Obtido de <https://dre.pt/dre/detalhe/portaria/870-1987-496932>
- Portelada, A., & João, A. (2012). Stress e Burnout a Nível Laboral em Portugal. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 487-496. Obtido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832337053>
- Porto Editora. (s.d.a). *burnout*. Obtido em 17 de 07 de 2021, de Dicionário infopédia da Língua Portuguesa [em linha]: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/burnout>
- Porto Editora. (s.d.b). *stress*. Obtido em 28 de 03 de 2021, de Dicionário infopédia da Língua Portuguesa [em linha]: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/stress>
- Porto Editora. (s.d.c). *vicário*. Obtido em 28 de 03 de 2021, de Dicionário da língua Portuguesa Infopédia [em linha]: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/vicario>
- Porto Editora. (s.d.d). *usar*. Obtido em 04 de 2021, de Dicionário da língua Portuguesa Infopédia [em linha]: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/usar>
- Qin, J., Marshall, M., Mozrall, M., & Marschark, M. (2008). Effects of pace and stress on upper extremity kinematic responses in sign language interpreters. *Ergonomics*, 51(3), 274-289. doi:<https://doi.org/10.1080/00140130701617025>
- Queirós, P. (2005). *Burnout no trabalho e conjugal em enfermeiros portugueses*. Coimbra: Sinais Vitais.
- Queirós, P. (2015). Burnout nos Profissionais de Saúde. Em E. A. (coord.), *Psico-Oncologia. Temas Fundamentais* (pp. 427-436). Lisboa: Lidel.

- Richardsen, A., & Burke, R. (1995). Models of Burnout: Implications for Interventions. *International Journal of Stress Management*, 2(1), 31-43. Obtido de <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/BF01701949.pdf>
- Roberts, G. (2019). Entrepreneur Europe. *Workplace Stress Is Costing European Businesses Billions*. Irvine, California, USA. Obtido em July de 2021, de <https://www.entrepreneur.com/article/336011>
- Sabin-Farrella, R., & Turpin, G. (2003). Vicarious traumatization: implications for the mental health of health workers? *Clinical Psychology Review*, 23, 449-480. doi:[https://doi.org/10.1016/S0272-7358\(03\)00030-8](https://doi.org/10.1016/S0272-7358(03)00030-8)
- Santos, H. (2020). *Liderança Autêntica como Fator Determinante no Engagement e Burnout dos Colaboradores (Dissertação de Mestrado)*. Porto: Instituto Politécnico do Porto. Obtido de [https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/17749/1/Helena\\_Santos\\_MGO\\_2020.pdf](https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/17749/1/Helena_Santos_MGO_2020.pdf)
- Schaufeli, W. (2018). *Burnout in Europe: Relations with national economy, governance, and culture. Research Unit Occupational & Organizational Psychology and Professional Learning (internal report)*. KU Leuven, Belgium: Utrecht University, The Netherlands. Obtido em 07 de 10 de 2021, de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/500.pdf>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 293-315. doi:<https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W., & Buunk, B. (2003). Burnout: an overview of 25 years of research and theorizing. Em M. Schabracq, J. Winnubst, & C. Cooper, *The Handbook of work and Health psychology* (pp. 383-423). New Jersey, EUA: John Wiley & Sons, Ltd.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice – A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W., & van Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14(7), 631-647. doi:<https://doi.org/10.1002/job.4030140703>
- Schaufeli, W., Desart, S., & Witte, H. (2020). Burnout Assessment Tool (BAT)—Development. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1-21. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph17249495>
- Schaufeli, W., Leiter, M., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220. doi:<https://doi.org/10.1108/13620430910966406>
- Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C., & Jackson, S. (1996). *Maslach Burnout Inventory - General Survey. 3 - Test Manual*. Palo Alto: Psychologists Press.
- Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory—General Survey (MBI—GS) across occupational groups and nations.



- Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(1), 53–66.  
doi:<https://doi.org/10.1348/096317900166877>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. Em C. Cooper, & L. Robertson, *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 26-48). New York: Wiley.
- Stelling, J. (1982). Professional Burnout in Human Service Organizations by Cary Cherniss - Review. *Contemporary Sociology*, 15-16. doi:<https://doi.org/10.2307/2066683>
- Taris, T., Schreurs, P., & Wilmar, W. (1999). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey: A two-sample examination of its factor structure and correlates. *Work & Stress*, 13(3), 223–237. doi:<https://doi.org/10.1080/026783799296039>
- Tecedeiro, M. (2004). *Fatores Psicológicos na Síndrome de Burnout: o Narcisismo como variável Preditora da Síndrome (Dissertação de Mestrado)*. Lisboa: Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida. Obtido de <https://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/998/1/DM%20TECE1.pdf>
- Thompson, R. (2003). Compassion fatigue: The Professional Liability for Caring Too Much. *The Human Side of School Crises - A Public Entity Risk Institute Symposium* (pp. 1-11). USA: The Public Entity Risk Institute. Obtido de The Public Entity Risk Institute: <https://docplayer.net/148386399-Compassion-fatigue-the-professional-liability-for-caring-too-much.html>
- União Europeia. (s.d.a). *Knowledge Centre on Interpretation - Interpretação de conferência - Interpretação consecutiva*. Obtido em 06 de 2021, de Comissão Europeia: [https://ec.europa.eu/education/knowledge-centre-interpretation/conference-interpreting/consecutive-interpreting\\_pt](https://ec.europa.eu/education/knowledge-centre-interpretation/conference-interpreting/consecutive-interpreting_pt)
- União Europeia. (s.d.b). *Knowledge Centre on Interpretation - Interpretação de conferência - Simultaneous interpreting*. Obtido em 06 de 2021, de Comissão Europeia: [https://ec.europa.eu/education/knowledge-centre-interpretation/conference-interpreting/simultaneous-interpreting\\_pt](https://ec.europa.eu/education/knowledge-centre-interpretation/conference-interpreting/simultaneous-interpreting_pt)
- United Nations. (2015). Resolution adopted by the General Assembly on 13 November 2015. New-York, USA: UN. Obtido em 04 de 2021, de <https://undocs.org/en/A/RES/70/9>
- Viegas, A. (2011). *O Estudo do Burnout numa Amostra de Forças de Segurança (Dissertação de Mestrado)*. Lisboa: ISPA - Instituto Universitário.  
doi:<https://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/3886/1/13123.pdf>
- Wagner, A., Gandek, B., Aaronson, N., Acquadro, C., Alonso, J., Apolone, G., . . . Ware, J. (1998). Cross-Cultural Comparisons of the Content of SF-36 Translations across 10 Countries - The Medical Outcomes Study Approach. *Journal of Clinical Epidemiology*, 51, 925-932.  
doi:[https://doi.org/10.1016/S0895-4356\(98\)00083-3](https://doi.org/10.1016/S0895-4356(98)00083-3)

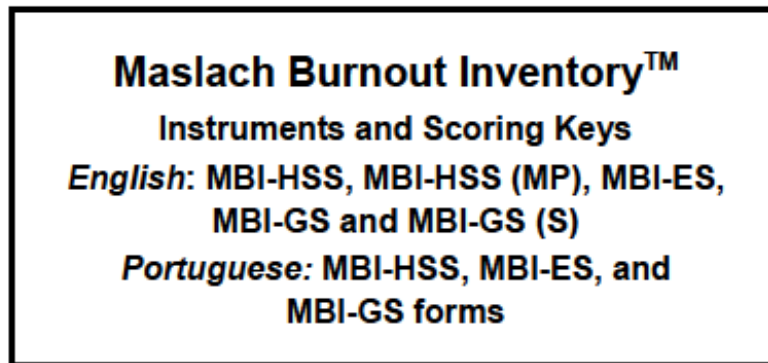
- Weber, A., & Jaekel-Reinhard, A. (2000). Burnout syndrome: a disease of modern societies? *Occupational Medicine*, 50(7), 512-517. Obtido de [https://watermark.silverchair.com/50-7-512.pdf?token=AQECAHi208BE49Ooan9kKhW\\_Ercy7Dm3ZL\\_9Cf3qfKAc485ysgAAAUQwggLgBgkqhkiG9w0BBwagggLRMIICzQIBADCCAsYGCsQGSib3DQEHATAeBgIghkgBZQMEAS4wEQQM UeYqn2624wdpNAlIAGeQgIICl6ryhkpylSAH73cKGZ1nA-S46mYGFv5QKY63A\\_lhtjLlyr](https://watermark.silverchair.com/50-7-512.pdf?token=AQECAHi208BE49Ooan9kKhW_Ercy7Dm3ZL_9Cf3qfKAc485ysgAAAUQwggLgBgkqhkiG9w0BBwagggLRMIICzQIBADCCAsYGCsQGSib3DQEHATAeBgIghkgBZQMEAS4wEQQM UeYqn2624wdpNAlIAGeQgIICl6ryhkpylSAH73cKGZ1nA-S46mYGFv5QKY63A_lhtjLlyr)
- Williams, J., & Chesterman, A. (2002). *The Map. A Beginner's Guide to Doing Research in Translation Studies*. Manchester, United Kingdom: St. Jerome Publishing.
- Winteringham, S. (2010). The usefulness of ICTs in interpreting practice. *The Interpreters' Newsletter*, 87-99. Obtido de <https://www.openstarts.units.it/bitstream/10077/4751/1/TripepiWinteringhamIN15.pdf>
- Wisniewski, L., & Gargiulo, R. (1997). Occupational Stress and Burnout among Special Educators: a Review of the Literature. *The Journal of Special Education*, 31(3), 325-346. doi:<https://doi.org/10.1177/002246699703100303>
- World Health Organization. (2011). *Process of translation and adaptation of instruments*. Obtido em 04 de 2021, de World Health Organization: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj5J6Ivon1AhWL26QKHcQ7AQEQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.mhinnovation.net%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Ffiles%2FWHO%2520Guidelines%2520on%2520Translation%2520and%2520Adaptation%2520>
- World Health Organization. (2014). *WHO handbook for guideline development*. (2nd ed.). Switzerland: World Health Organization. Obtido em 04 de 2021, de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/145714>
- World Health Organization. (2019). *ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics (Version : 09/2020)*. Obtido em 20 de 09 de 2020, de icd.who: <https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>

## **ANEXOS**

## Anexo I – Licença Mind Garden, Inc.

For use by Nursing School of Coimbra Portugal only. Received from Mind Garden, Inc. on December 30, 2020

**Permission for Nursing School of Coimbra Portugal to reproduce 150 copies  
within three years of December 30, 2020**



Christina Maslach  
Susan E. Jackson  
Michael P. Leiter  
Wilmar B. Schaufeli  
Richard L. Schwab

**Published by Mind Garden, Inc.**

info@mindgarden.com  
www.mindgarden.com

### **Important Note to Licensee**

If you have purchased a license to reproduce or administer a fixed number of copies of an existing Mind Garden instrument, manual, or workbook, you agree that it is your legal responsibility to compensate the copyright holder of this work — via payment to Mind Garden — for reproduction or administration in any medium. Reproduction includes all forms of physical or electronic administration including online survey, handheld survey devices, etc.

The copyright holder has agreed to grant a license to reproduce the specified number of copies of this document or instrument within one year from the date of purchase.

You agree that you or a person in your organization will be assigned to track the number of reproductions or administrations and will be responsible for compensating Mind Garden for any reproductions or administrations in excess of the number purchased.

*This instrument is covered by U.S. and international copyright laws. Any use of this instrument, in whole or in part, is subject to such laws and is expressly prohibited by the copyright holder. If you would like to request permission to use or reproduce the instrument, in whole or in part, contact Mind Garden, Inc.*

For use by Nursing School of Coimbra Portugal only. Received from Mind Garden, Inc. on December 30, 2020

### **Translation Quality not Guaranteed**

Mind Garden instrument translations are of varying quality. Many are done by researchers. Some translations are translated and then back-translated to check the quality, while others have not been back-translated. We typically do not know the dialect of the translation. We also do not have validation data on the translation. Some translations do not include all of the items that are on the English form; sometimes a scale or scales are missing on the translation. You will receive what we have with no warranty or assurance of quality or dialect. Basically, we try to provide you with what we have available to facilitate your work.

## Anexo II – Parecer ético

## COMISSÃO DE ÉTICA

da Unidade Investigação em Ciências da Saúde: Enfermagem (UICISA: E)  
da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (ESENFC)

Parecer Nº P722-10/2020

**Título do Projecto:** Burnout nos interpretes de línguas faladas: estudo piloto

**Identificação das Proponentes**

**Nome(s):** Cristina da Costa Louçano

**Filiação Institucional:** Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

**Investigador Responsável/Orientador:** Jorge Almeida e Pinho e Daniela Filipa Cardoso

**Relator:** Maria Filomena Botelho

**Parecer**

O projeto tem como objetivo avaliar o nível de burnout nos interpretes de línguas faladas, associados da APTRAD (Associação de Profissionais de Tradução e de Interpretação).

Segundo os autores trata-se de um estudo transversal do tipo descritivo, em que a amostra, será constituída por interpretes de línguas faladas, associados da APTRAD.

Os critérios de inclusão e de exclusão estão claramente definidos. A confidencialidade está garantida pelo anonimato da identidade e dos dados e voluntariedade e autonomia pelo acesso ao link do formulário Google e escolherem a opção "sim".

São apresentados os instrumentos de colheita de dados, o consentimento informado, esclarecido e livre para a participação no estudo.

Atendendo ao formato da investigação, a Comissão de Ética dá o seu parecer favorável.

O relator: *Maria Filomena Botelho*

Data: 10/11/2020

O Presidente da Comissão de Ética:

*Maria Filomena Botelho*



## Anexo III – Pedido e autorização da APTRAD

Firefox

<https://outlook.live.com/mail/0/deeplink?Print>

Re: Pedido de autorização para colaboração no Projeto Burnout nos intérpretes de línguas faladas

aptrad@aptrad.pt <aptrad@aptrad.pt>

Mon 19-Oct-20 11:44

To: Cristina Louçano <cristinaloucano@hotmail.com>

Exma. Cristina Louçano

Esperamos que se encontre bem.

O assunto já foi averiguado com a Presidente da APTRAD, que concordou com o envio do inquérito para posteriormente podermos partilhar com os nossos associados via email.

Obrigada.

—

*Cumprimentos / Best regards,*

**APTRAD**

[aptrad@aptrad.pt](mailto:aptrad@aptrad.pt) / +351 913 437 722

<http://www.aptrad.pt>



A P T R A D

A 2020-10-16 19:54, Cristina Louçano escreveu:

Exma. Senhora Presidente da APTRAD - Associação de Profissionais de Tradução e de Interpretação

Dra. Paula Ribeiro

Eu, Cristina da Costa Louçano, venho solicitar a Vossa Excelência a autorização para a realização do projeto *Burnout nos intérpretes de línguas faladas* na associação que preside.

Este projeto encontra-se a ser desenvolvido no âmbito do curso de Mestrado em Tradução na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. Está em processo de submissão à Comissão de Ética da Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: Enfermagem da Escola Superior de

Firefox

<https://outlook.live.com/mail/0/deeplink?Print>

Enfermagem de Coimbra para emissão de parecer.

Sendo o objetivo deste projeto avaliar o nível de burnout nos intérpretes de línguas faladas, gostaria de solicitar a sua autorização para a realização de recolha de dados dos intérpretes associados e associados-juniores inscritos na APTRAD. A recolha dos dados será efetuada com recurso a um questionário de autopreenchimento por via eletrónica. O questionário é constituído por uma componente para recolher dados sociodemográficos e profissionais e pela versão em português europeu do instrumento MBI-GS.

Serão acautelados todos os princípios éticos de acordo com as regras da investigação científica e do regulamento geral de proteção de dados.

Sem outro assunto, despeço-me.

Atentamente

Cristina Louçano



**Anexo IV – Pedido e autorização da APIC**

Firefox

<https://outlook.live.com/mail/0/deeplink?Print>

Re: Pedido de autorização para colaboração no Projeto Burnout nos intérpretes de línguas faladas

apic@apic.org.pt <apic@apic.org.pt>

Fri 26-Mar-21 12:26

To: Cristina Louçano <crystaloucano@hotmail.com>

Boa tarde, Cristina.

Teremos todo o gosto em colaborar consigo neste projecto, que nos parece do maior interesse para a nossa classe profissional. Naturalmente, no final, gostaríamos que partilhasse connosco os resultados obtidos. Diga-nos de que necessita exactamente da nossa parte.

Saudações associativas,

**Carlos Fiuza**

Presidente da Direção

Quoting Cristina Louçano <[crystaloucano@hotmail.com](mailto:crystaloucano@hotmail.com)>:

Exmo. Senhor Presidente da APIC - Associação Portuguesa de Intérpretes de Conferência

Dr. Carlos Fiuza Marques

Eu, Cristina da Costa Louçano, venho solicitar a Vossa Excelência a autorização para a realização do projeto *Burnout nos intérpretes de línguas faladas* na associação que preside.

Este projeto encontra-se a ser desenvolvido no âmbito do curso de Mestrado em Tradução na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. Sendo o objetivo deste projeto avaliar o nível de burnout nos intérpretes de línguas faladas, gostaria de solicitar a sua autorização para a realização de recolha de dados dos membros da APIC. A recolha dos dados será efetuada com recurso a um questionário de autopreenchimento por via eletrónica. O questionário é constituído por uma componente para recolher dados sociodemográficos e profissionais e pela versão em português europeu do instrumento MBI-GS.

Serão acautelados todos os princípios éticos de acordo com as regras da investigação científica e do regulamento geral de proteção de dados.

Sem outro assunto, despeço-me.

Atentamente

Cristina Louçano

M.A. Student at the Faculty of Arts and Humanities, University of Coimbra

## Anexo V – Questionário - Consentimento informado

13/11/21, 17:40

QUESTIONÁRIO

## QUESTIONÁRIO

Eu, Cristina da Costa Louçano, convido-a(o) a participar no projeto Burnout nos intérpretes de línguas faladas: um estudo piloto.

Por favor preencha o seguinte questionário (cerca de 10 minutos) para: Avaliar o nível de burnout nos intérpretes de línguas faladas

Não existem respostas certas ou erradas. Por isso, responda de forma espontânea e sincera a todas as questões.

Na maioria das questões, terá apenas de assinalar a sua opção de resposta.

**PARTICIPAÇÃO:** Voluntária.

**CONFIDENCIALIDADE:** Os seus registos manter-se-ão confidenciais e anónimos (não coloque a sua identificação em nenhum local). Os resultados obtidos serão utilizados apenas para fins académicos e científicos.

**CONTACTO:** Se tiver perguntas sobre o estudo ou os procedimentos pode, a qualquer momento, entrar em contacto com:

Investigadora principal: Cristina da Costa Louçano

Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

[cristinaloucano@hotmail.com](mailto:cristinaloucano@hotmail.com)

91 1944924

Investigadores Coordenadores: Jorge Almeida e Pinho e Daniela Filipa Cardoso.

Trabalho de Investigação desenvolvido no âmbito do curso de Mestrado em Tradução, a decorrer na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

Agradecemos a sua colaboração.



loucanoc@gmail.com (not shared) [Switch account](#)



\* Required

CONSENTIMENTO INFORMADO



13/11/21, 17:40

QUESTIONÁRIO

Consideramos que ao responder e ao submeter as suas respostas, está a dar o seu consentimento. Tomei conhecimento do objetivo do estudo, aceito participar e autorizo a utilização dos dados para fins de investigação \*

Sim

Não

Page 1 of 4

Next

Clear form

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).

Google Forms



[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSi-DR53uZHx9ICieHIFPWxbOxA7dITGMygLu\\_\\_Tc\\_uYDhiw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSi-DR53uZHx9ICieHIFPWxbOxA7dITGMygLu__Tc_uYDhiw/viewform)


2/2


## Anexo VI – Questionário – Pergunta de controlo

13/11/21, 17:41

QUESTIONÁRIO

**QUESTIONÁRIO**

 loucanoc@gmail.com (not shared) [Switch account](#)



\* Required

Atividade profissional

Indique a sua atividade profissional \*

Intérprete

Intérprete e Tradutor

Tradutor

Page 2 of 4

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).

Google Forms



[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-DR53uZHx9ICieHlFPWxbOxA7dtTGMygLu\\_\\_To\\_uYDhw/formResponse](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-DR53uZHx9ICieHlFPWxbOxA7dtTGMygLu__To_uYDhw/formResponse)

1/1

## Anexo VII – Questionário - Dados demográficos, académicos e profissionais

13/11/21, 17:42

QUESTIONÁRIO

## QUESTIONÁRIO

 loucanoc@gmail.com (not shared) [Switch account](#)

\* Required

Grupo I

A - DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Idade \*

- < 20 anos
- 20 a 29 anos
- 30 a 39 anos
- 40 a 49 anos
- 50 a 59 anos
- > 60 anos

2. Género \*

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não responder
- Other:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-DR53jZHX9ICieHIFPWxbOxA7dtTGMygLu\\_\\_Tc\\_uYD/nw/form/Response](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-DR53jZHX9ICieHIFPWxbOxA7dtTGMygLu__Tc_uYD/nw/form/Response)

1/8

13/11/21, 17:42

QUESTIONÁRIO

3 . Estado civil \*

- Solteira(o)
- Casada(o) ou a viver em união de facto
- Divorciada(o) ou separada(o)
- Viúva(o)

4 . Tem filhos? \*

- Sim
- Não

Se sim, quantos?

- 1
- 2
- 3
- > 3

5 . Habilitações literárias (marcar todos os graus académicos ou outra formação pós-graduada): \*

- Licenciatura
- Pós-graduação
- Mestrado
- Doutoramento
- Other:

[https://docs.google.com/forms/d/1FAIpQLSF-DR63uZHx9iCieHlFPWxbOxA7dlTGMygLu\\_\\_Tc\\_uYDhiw/formResponse](https://docs.google.com/forms/d/1FAIpQLSF-DR63uZHx9iCieHlFPWxbOxA7dlTGMygLu__Tc_uYDhiw/formResponse)

2/6

13/11/21, 17:42

QUESTIONÁRIO

Por favor indique a área de cada um dos graus que selecionou \*

Your answer

6 . Em que país(países) fez o seu percurso académico? \*

Your answer

B - PROFISSÃO

7 . Situação profissional \*

Definitiva

Precária

8 . Dedicar-se exclusivamente à atividade de intérprete? \*

Sim

Não

9 . Se respondeu não, indique qual a outra atividade que desempenha

Your answer



[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-DR53uZHx9ICieHIFPWx0xA7dITGMylu\\_\\_Tc\\_uYDhtw/formResponse](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-DR53uZHx9ICieHIFPWx0xA7dITGMylu__Tc_uYDhtw/formResponse)

3/6

13/11/21, 17:42

QUESTIONÁRIO

10. Há quantos anos se dedica à atividade de intérprete? \*

- < 2 anos
- 3 a 8 anos
- 9 a 15 anos
- > 16 anos

11. Quantas horas, em média, trabalha diariamente (preparação e momento efetivo de interpretação) na atividade de intérprete? \*

- < 2 horas
- 2 a 4 horas
- 5 a 7 horas
- 8 a 10 horas
- > 11 horas

12. Quanto tempo (em minutos) trabalha, em média, diariamente (momento efetivo de interpretação) na atividade de intérprete? \*

- < ou = a 60 min
- 61 a 120 min
- 121 a 180 min
- 181 a 240 min
- > 240 min



[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-DR53ujZHx9CieHIFPWxoOxA7dlTGMygLu\\_\\_Tc\\_uYDhiw/formResponse](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-DR53ujZHx9CieHIFPWxoOxA7dlTGMygLu__Tc_uYDhiw/formResponse)

4/6



13/11/21, 17:42

QUESTIONÁRIO

13. Qual a tipologia de interpretação que exerce com maior frequência? \*

- Simultânea
- Consecutiva
- Chuchottage

14. Na atividade de intérprete, é trabalhador? \*

- Independente
- Por conta de outrem

15. Com quantas línguas faladas trabalha para além da sua língua materna? \*

- 1
- 2
- > 2

16. Qual a área em que mais exerce serviços de interpretação (pode indicar várias)? \*

- Conferências
- Jurídica
- Médica
- De liaison/Comunidade
- Outra



[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSF-DR53uZHx9ICieHIFPWxbOxA7dITGMygLu\\_\\_Tc\\_uYDhiwIformResponse](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSF-DR53uZHx9ICieHIFPWxbOxA7dITGMygLu__Tc_uYDhiwIformResponse)

5/6

13/11/21, 17:42

QUESTIONÁRIO

17 . Alguma vez efetuou interpretação à distância (video ou telefone)? \*

Sim

Não

Page 3 of 4

Back

Next

Clear form

Resposta não enviada. Por favor, tente novamente.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).

Google Forms



[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-DR53uZHx9ICieHIFPWxbOxA7dITGMygLu\\_\\_Tc\\_uYDhw/form/Response](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-DR53uZHx9ICieHIFPWxbOxA7dITGMygLu__Tc_uYDhw/form/Response)

6/6