

UM OLHAR SOBRE OS DESAFIOS DA SÍNDROME DE BURNOUT E DO TECHNOSTRESS EM UMA EMPRESA DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

MARJORI GONÇALVES LENCINA

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA (UNIPAMPA)

MIRNA YÉSSICA BRASIL CORREA

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA (UNIPAMPA)

FERNANDO ARAÚJO BRAZ

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

JULIA DE LACERDA TAVARES

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA (UNIPAMPA)

KATHIANE BENEDETTI CORSO

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA (UNIPAMPA)

UM OLHAR SOBRE OS DESAFIOS DA SÍNDROME DE BURNOUT E DO TECHNOSTRESS EM UMA EMPRESA DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

1 INTRODUÇÃO

O crescimento constante da Tecnologia de Informação e Comunicação [TICs] nos últimos anos apresenta grande influência nas organizações e nos indivíduos (MAHAPATRA, PATI, 2021). Na indústria de software, os trabalhadores desempenham diferentes cargos e funções; os desenvolvedores de software, em particular, mudaram e cresceram em importância nos últimos anos crescimento exponencial. Sua função principal é criar e adaptar software em uma variedade de aplicativos de programa, processo, rede, controle de versão e testes (MICHAEL PAGE, 2023).

O desenvolvimento da indústria de software trouxe grandes mudanças nos programas sociais que melhoraram a vida dos trabalhadores, no entanto, esses novos ambientes tecnológicos colocaram novas demandas aos funcionários; essas demandas são consideradas necessidades de aprendizagem e são resultado de mudanças tecnológicas funcionais. Além disso, ambientes exigentes criam estresse conhecido como estresse no trabalho, que pode prejudicar o bem-estar e a saúde das pessoas quando conduzidos ao “estresse tecnológico” ou “technostress” (AYYAGARI; GROVER; PURVIS, 2011; LA TORRE; LÓPEZ; GÓMEZ, 2023).

Nesse sentido, Beltrame e Bobsin (2022) destacam que compreender o technostress é necessário em função de que a tecnologia se faz presente não apenas na vida pessoal, mas também no ambiente de trabalho. Para tanto, o fenômeno do technostress caracteriza-se como sendo um problema de adaptação e/ou inabilidade dos usuários de lidar com a tecnologia da informação e comunicação (TICs) (TARAFDAR *et al.*, 2007).

Além disso, o estresse organizacional pode desencadear uma síndrome denominada Burnout, que é definida como um estado de exaustão física, emocional e mental resultante da participação prolongada de um indivíduo em um ambiente de trabalho emocionalmente exigente (SCHUSTER; DIAS; BATTISTELLA, 2015). Segundo Tamayo *et al.*, (2004), a palavra Burnout vem da cultura anglo-saxônica e pode ser traduzida em português como apagar ou queimar, caracterizando um estresse decorrente do trabalho que pode levar à apatia (apagamento) ou irritabilidade (queimação).

Pessoas com Burnout sofrem de altos níveis de fadiga crônica e sentimentos de dissociação emocional e cognitiva das atividades de trabalho. Estudos demonstraram que funcionários altamente esgotados são mais propensos a problemas de saúde mental e física, incluindo ansiedade, depressão, distúrbios do sono, perda de memória e dor no pescoço, o que pode afetar muito seu comportamento no trabalho (BAKKER; COSTA, 2014).

Diante deste contexto e buscando compreender as questões que circundam o technostress e a Síndrome de Burnout no ramo de desenvolvimento de sistemas, surge o seguinte questionamento: **Qual o impacto do technostress na propensão de Burnout dos trabalhadores de uma empresa de desenvolvimento de softwares na região noroeste do estado do Rio Grande do Sul?**

Para atingir o questionamento acima, tem-se como objetivo geral: Identificar qual o impacto do technostress na propensão de Burnout dos trabalhadores de uma empresa de desenvolvimento de softwares na região noroeste do estado do Rio Grande do Sul. Especificamente busca-se: a) Identificar a incidência do technostress em colaboradores de uma empresa desenvolvedora de software; b) Verificar a incidência da Síndrome de Burnout em colaboradores de uma empresa desenvolvedora de software; c) Compreender a relação do technostress e a propensão de Burnout em colaboradores de uma empresa desenvolvedora de software e d) Mapear o perfil da amostra de trabalhadores da empresa analisada.

No contexto geral dos estudos sobre o fenômeno do technostress, ao buscar nas bases de dados Web Of Science e Scopus, poucos foram os estudos que abordaram o technostress e a Síndrome de Burnout (MAHAPATRA; PATI, 2018; KHEDHAOURIA; CUCCHI, 2019; YİĞİT; BAYRAM TOPÇU; SPARIDANS; YENER; ARSLAN; KILINÇ, 2021; BAYAR TÜRKÖĞLU, 2022).

Nesse sentido, Mahapatra e Pati (2018) investigaram a relação entre criadores individuais de technostress e Burnout em um contexto indiano; Khedhaouria e Cucchi (2019) estudaram uma teoria de complexidade baseada na fsQCA (abordagem configuracional fuzzy-set derivada da teoria da complexidade) para elucidação recíproca e transação entre traços de personalidade e criadores de technostress e suas relações com o Burnout do trabalho; Yigit et al., (2022) objetivaram determinar se os vieses cognitivos têm um papel no efeito do technostress induzido pela tecnologia no esgotamento digital dos indivíduos; Yener, Arslan e Kiliñç (2021) estudaram a discussão atual sobre se o uso extensivo de tecnologia no trabalho pode causar danos contínuos a ganhar força.

Já no Brasil, De Paula e Cappelloza (2021) exploraram tais fenômenos em conjunto, onde buscaram verificar a relação do Tecnoestresse e do Neuroticismo sobre essa síndrome, ao passo que Goebel e Carlotto (2019) identificaram o poder preditivo das variáveis sociodemográficas, laborais e psicossociais (estressores ocupacionais, estressores contextuais e dimensões do tecnoestresse) para as dimensões da Síndrome de Burnout (SB) em docentes de educação a distância (EaD).

Sendo assim, existem evidências de outros estudos que exploram a relação entre o technostress e a Síndrome de Burnout, no entanto, o presente estudo busca suprir uma lacuna relacionada à teoria, em que se analisa os dois fenômenos em trabalhadores do ramo de desenvolvimento de software, grupo ainda não estudado.

Este artigo está estruturado em cinco seções, incluindo esta introdução. Na segunda seção, referencial teórico, realiza-se uma síntese sobre a indústria de desenvolvimento de software, technostress e Síndrome de Burnout. Na terceira seção, procedimentos metodológicos, são delineados as principais técnicas utilizadas no método da pesquisa. Na quarta seção, análise dos resultados, onde serão analisados os principais resultados obtidos. Por fim, na quinta seção, as considerações finais deste estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 INDÚSTRIA DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

A indústria de software estende a visão do desenvolvimento de software para ser essencialmente uma atividade de programação, considerando também outras atividades como análise e projeto prévio e posterior integração e verificação. A distribuição de todas essas atividades ao longo do tempo compõe o que é conhecido como ciclo de vida de desenvolvimento de software (PALOMO; GIL, 2020).

Segundo os autores Palomo e Gil (2020), uma fábrica de software é uma empresa da indústria de software que tem como missão desenvolver software para clientes de acordo com os requisitos específicos solicitados por eles. Além de fornecer produtos acabados aos clientes com base em seus requisitos e necessidades interpretativas, porém, também pode-se fornecer aos clientes pessoal para desenvolvimento ou manutenção dos aplicativos de software. Não é fácil de desenvolver um software, o desenvolvimento de grandes sistemas é complexo e caro, mesmo que esses sistemas não usem nenhum material ou hardware específico (PALOMO; GIL, 2020).

A adoção de softwares assim como das TIC facilita os processos de negócios, redefine antigas estruturas organizacionais e cria novas oportunidades de trabalho, nesse sentido,

mesmo os setores tradicionais que não são de TI, como agricultura e construção, agora estão adotando o uso de softwares e das TIC's para melhorar a competitividade e otimizar o tempo (MWAKAJE, 2010). Nesse sentido, com o intuito de auxiliar antigas estruturas e criar novas oportunidades, as TIC's possibilitam estar conectado a qualquer momento para apoiar e melhorar os processos de negócios e a tomada de decisões organizacionais (CHANDRA; SRIVASTAVA; THENG, 2012).

Com o avanço da tecnologia e a facilidade de comunicação entre colaboradores, fornecedores e clientes, o fluxo de informações organizacionais tornou-se mais intenso, e alguns procedimentos de trabalho podem ser realizados no espaço remoto da organização por meio de recursos digitais e sistemas de informação (LA ROSE *et al.*, 2013).

Salienta-se que vários estudos observaram que o uso intrusivo das TIC aumenta o estresse no local de trabalho e contribui para um equilíbrio instável entre trabalho e família para os funcionários (SARKER *et al.*, 2012).

2.2 TECHNOSTRESS

Os esforços para incorporar a tecnologia da informação e comunicação (TIC) aos processos e produtos organizacionais se multiplicaram, aumentando a confiança e dependência do usuário nessas tecnologias. A adoção e o uso das TICs levaram à redefinição das estruturas organizacionais e dos processos de negócios a mudarem a forma como os indivíduos e as organizações interagem (RAGU-NATHAN; TARAFDAR; RAGU-NATHAN, 2008).

Os funcionários tiveram que se adaptar constantemente a novos aplicativos, funções e fluxos de trabalho. Pesquisas anteriores com foco no comportamento organizacional descreveram várias respostas acentuadas com respeito aos usuários finais e às TIC, enquanto pesquisas na área de sistemas de informação (SI) se concentraram nas pressões enfrentadas pelos profissionais de SI devido a habilidades técnicas rapidamente obsoletas e requisitos de suporte exigentes (SETHI; KING; QUICK, 2004).

Nos últimos anos, um fenômeno conhecido como technostress pode ser atribuído ao crescimento explosivo da computação de usuário final e rede. O estresse tecnológico refere-se ao fenômeno de estresse experimentado pelos usuários finais em uma organização como resultado do uso das TICs. Ela surge quando os indivíduos tentam lidar com as TICs em evolução e com os problemas físicos, sociais e as habilidades cognitivas necessárias para seu uso (RAGU-NATHAN; TARAFDAR; RAGU-NATHAN, 2008).

A carga de trabalho e o intenso fluxo de informações proporcionado pelas TIC, aliados às demandas constantemente atualizadas, acarretam problemas físicos, sociais e emocionais aos trabalhadores devido ao desgaste tecnológico. Merece destaque as consequências mentais e físicas, como problemas de sono, dores de cabeça, distúrbios gastrointestinais e danos teciduais, como absenteísmo e redução do desempenho profissional no trabalho (DE SOUZA; CAPELLOZZA, 2019).

Sabe-se que a sobreposição desses fatores está associada a consequências no mercado de trabalho. Por exemplo, quanto maior o nível de estresse técnico, menos satisfeitos os profissionais ficam com o trabalho (TARAFDAR *et al.*, 2011).

Segundo Tarafdar (2007) existem cinco fatores que podem gerar o tecnoestresse nos trabalhadores, o primeiro é a tecno-insegurança, refere-se ao receio que os usuários de TIC tenham que ser substituídos no trabalho por outros profissionais com melhores habilidades técnicas. O segundo é a tecno-complexidade, sendo a complexidade e sofisticação das TICs que faz com que os usuários se sintam desqualificados e os obriga a dedicar mais tempo ao aprendizado dessas TICs. O terceiro é a tecno-incerteza, onde ocorrem situações em que os usuários se sentem desconfortáveis devido às constantes mudanças nas TIC no trabalho. O quarto é a tecno-sobrecarga, sendo as percepções dos profissionais sobre o aumento das demandas de trabalho, pressão para concluir tarefas cada vez mais rápido, mudanças em suas

rotinas e aumento da jornada de trabalho devido às TIC. O quinto e último é a tecno-invasão, que refere-se ao impacto intrusivo das TIC, uma vez que os mecanismos criados mantêm os colaboradores ligados ao trabalho e têm dificuldade em separar a vida pessoal da profissional.

2.3 SÍNDROME DE BURNOUT

Em 1977, Maslach utilizou o termo “Síndrome de Burnout” publicamente ao referir-se a uma situação que afeta, com maior frequência aquelas pessoas, que, em decorrência de sua profissão, mantém um contato direto e contínuo com outros seres humanos (ABREU *et al.*, 2002, s.p). De qualquer forma, o marco inicial se deu com o artigo *Staff Burn-Out*, escrito uns anos antes, em 1974, pelo psicólogo americano Herbert J Freudenberg, apesar de não ser o primeiro a utilizar o termo para se referir ao esgotamento físico e mental, gerado pelo estresse ocupacional, mas alerta que os sintomas mudam de pessoa para pessoa (BENEVIDES-PEREIRA, 2010). Para tanto, França e Rodrigues (1997), ressaltam que se deve levar em conta que Burnout trata-se na verdade de uma resposta ao estresse acarretado pelo trabalho, aparecendo quando as estratégias de enfrentamento do funcionário falham.

Para Maslach e Jackson (1986) a Síndrome de Burnout é constituída por três dimensões: Exaustão Emocional (EE), Despersonalização (DE) e Envolvimento Pessoal no Trabalho (EP). A primeira seria caracterizada pelo sentimento do trabalhador de estar emocionalmente esgotado, a segunda com certa insensibilidade emocional, e o terceiro seria o fato do trabalhador se auto-avaliar de forma negativa, insatisfeito com seu desenvolvimento profissional.

Maslach *et al.* (2001), apresentam cinco características sobre os sintomas do Burnout: (1) A maioria deles apresentam relação com a exaustão mental e emocional, além da fadiga e depressão; (2) a ênfase é nos sintomas mentais e comportamentais, não físicos; (3) eles apresentam relação com o trabalho exercido; (4) se manifestam em pessoas que não apresentam distúrbios psicopatológicos antes da síndrome; e (5) diminuem a qualidade do trabalho desempenhado pelo trabalhador.

Em 1999, o Ministério da Saúde do Brasil publicou a portaria nº 1339/1999, que contempla uma lista de doenças relacionadas ao trabalho, incluindo entre elas a Síndrome de Burnout (Z73.0). Em 2007, no Brasil, passou a ser tratada como uma doença profissional, sendo equiparado pela legislação a um acidente de trabalho, pelo Decreto-Lei 6042/07, no seu anexo II do Regulamento da Previdência Social.

Fidelis, Zille e Rezende (2020) concluem que as manifestações mais agudas de estresse ocupacional, se encontram entre as pessoas que ocupam níveis mais elevados na hierarquia das organizações, e que as mulheres, os gestores que não praticam hobbies e os funcionários que já tem algum problema de saúde, apresentam um nível superior de estresse laboral aos demais, podendo ser mais passível ao desenvolvimento da síndrome.

3 MÉTODO DE ESTUDO

Para atingir o objetivo geral do presente estudo, que é identificar qual o impacto do technostress na propensão de Burnout dos trabalhadores de uma empresa de desenvolvimento de softwares na região noroeste do estado do Rio Grande do Sul, realizou-se uma pesquisa de caráter descritivo, de abordagem quantitativa, executada por meio do método *Survey* conforme delineado por Hair *et al.*, (2005). Para a realização da coleta de dados, utilizou-se de um questionário dividido em dois blocos (TARAFDAR; TU;RAGU-NATHAN; RAGU-NATHAN, 2007; RAGU-NATHAN; TARAFDAR; TU, 2008; ROBAYO-TAMAYO, 1997). No primeiro bloco, por meio da escala de Robayo-Tamayo (1997) analisou-se a Síndrome de

Burnout nas suas três dimensões: Exaustão Emocional (EE), Diminuição do Envolvimento Pessoal (EP) e Despersonalização (DE). Posteriormente, no segundo bloco, através da escala de Tarafdar *et al.*, (2007) e Ragu-Nathan *et al.*, (2008) analisou-se os cinco fatores criadores de Tecno-stress – Tecno-sobrecarga, Tecno-invasão, Tecno-complexidade, Tecno-insegurança, e Tecno-incerteza, conforme pode ser observado na tabela 01.

Tabela 01

Quadro Síntese

Escala	Itens	Autor
Perfil dos respondentes	6 itens	-
Propensão de Burnout	22 itens	Tarafdar <i>et al.</i> , (2007); Ragu-Nathan <i>et al.</i> , (2008).
Technostress	23 itens	Robayo-Tamayo (1997).

Fonte: elaborado pelos autores (2023).

O instrumento de coleta de dados foi aplicado remotamente pela internet através do *Google Forms* no mês de Junho de 2023, caracterizando a presente pesquisa como de corte transversal, visto que, a coleta dos dados ocorreu durante um único período (HAIR *et al.*, 2005) com profissionais do segmento de tecnologia de uma empresa desenvolvedora de software do interior do Rio Grande do Sul - região Noroeste.

Com o intuito de compreender o entendimento do público sobre o instrumento, aplicou-se um pré-teste, não apresentando modificações e deu-se continuidade ao estudo. A população do presente estudo está composta por 158 colaboradores, no entanto, ao enviar o questionário para a empresa, a mesma disponibilizou o instrumento através do e-mail corporativo e *Whats App*. A amostra considerada neste estudo é uma amostra não probabilística de conveniência, ou seja, nenhuma forma aleatória de seleção foi usada, o que limita o uso de certos tipos de métodos estatísticos, tais como a generalização. A seleção dos elementos populacionais que constituem a amostra de investigação foi de acordo com a disponibilidade das pessoas em participar do estudo (MATTAR, 1996). Sendo assim, a amostra deste estudo compreendeu um total de 71 respondentes, como critério para participação do estudo estabeleceu-se que os colaboradores participantes deveriam utilizar a tecnologia da informação e comunicação (TIC) para o desempenho diário de suas funções.

No que tange às técnicas de análise, estas se deram com a utilização do software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences 26.0), por meio da estatística descritiva básica, e correlação de Spearman, visto que a coleta de dados resultou em poucos respondentes e é a mais recomendada para análises não paramétricas, e regressão linear múltipla para a estimação de modelos. A estatística descritiva buscou verificar o perfil dos respondentes através de questões relacionadas à idade, gênero, estado civil, escolaridade, setor em que trabalha. A correlação de Spearman foi utilizada para verificar se há correlação entre as dimensões e qual o nível que estas se apresentam (PESTANA; GAGEIRO, 2008).

Com relação à estimação dos modelos através da regressão linear múltipla, foram verificados os modelos segundo a divisão de dimensões das escalas, sendo assim, estipulou-se um modelo tendo como variável dependente o Esgotamento Emocional, o Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho e a Despersonalização. As variáveis independentes testadas em todos os três modelos para uma melhor compreensão do fenômeno foram as seguintes: Tecno-sobrecarga, Tecno-invasão, Tecno-complexidade, Tecno-insegurança, Tecno-incerteza. Também foram incluídas nos modelos as variáveis Dummy: Idade 01 (De 19 a 25 anos); Idade 02 (De 26 a 32 anos); Idade 03 (De 33 a 37 anos); Gênero – onde Feminino representa 1 e Masculino 0.

Para estimar os pressupostos do modelo foi verificada a multicolinearidade através do Fator de Inflação de Variância (FIV), em que se busca valores abaixo de 10 (GUJARATI, 2000). A existência de autocorrelação das variáveis foi verificada através do teste de Durbin-

Watson, onde os valores devem ser próximos a 2. Para verificar a normalidade dos erros foi utilizado o teste de Kolmogorov Smirnov (K-S) em que se busca a significância estatística $>0,05$ para a normalidade dos resíduos. Por fim, para verificar a homocedasticidade dos erros verificou-se o Pesaram-Pesaram ($\text{sig}<0,05$).

Consequente, na seção 4 são apresentados os resultados do presente estudo.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

A partir da coleta de dados realizada na empresa de desenvolvimento de software, obteve-se uma amostra de 71 respondentes, dos quais foram verificados o gênero, idade, escolaridade e estado civil. Ao analisar o gênero dos respondentes, pôde-se averiguar que a maioria era do gênero feminino, correspondendo a 63,4% da amostra. No que tange às idades, foi possível verificar que a idade média dos indivíduos é de 32 anos, e para uma melhor compreensão dos resultados a variável idade foi dividida por quartil, sendo de 19 a 25 anos (28,2%), de 26 a 32 anos (23,9%), de 33 a 37 anos (26,8%) e de 38 a 65 anos (21,1%). Também é possível evidenciar, segundo os resultados, que a idade mínima da amostra foi de 19 anos e o indivíduo mais velho a responder tinha 65 anos. No que cerne ao estado civil, evidenciou-se que os indivíduos solteiros compõem a maior parte e representam 42,3% da amostra, seguidos dos casados (21,1%) e união estável (18,3%). Quanto à escolaridade, houve maior concentração de pessoas que possuem ensino superior completo (35,2%). Na sequência evidencia-se aqueles com ensino superior incompleto e pós graduação completa, somando 29,6% de frequência. Nesse sentido, os resultados indicam que a mão de obra – colaboradores do ramo de desenvolvimento de software – é predominante do gênero masculino (63,4%), onde a variação temporal de atuação independente do gênero relatado pelos colaboradores gira entre 1 mês e 18 anos de atividade dentro da empresa. Para tanto, no que se refere ao setor de trabalho dos indivíduos 57,7% destes fazem parte do setor público, ao passo que o administrativo totaliza 21,1%, empresarial 19,7% e a gerência 1,4% dos participantes da amostra.

No próximo tópico, serão apresentadas as estatísticas descritivas dos construtos da Síndrome de Burnout e Technostress.

4.2 Estatística descritiva dos construtos

A fim de alcançar o objetivo do presente estudo, realizou-se primeiramente uma estatística descritiva para verificar as médias (M) e percentuais válidos para a escala de Burnout em suas dimensões. A tabela 02 busca sintetizar os dados referentes a esta análise.

Tabela 02

Estatística descritiva da escala de Burnout com médias e percentuais válidos de acordo com suas dimensões.

Variável	M	(%) Válido*							
		0	1	2	3	4	5	6	
Esgotamento Emocional (EE) – Alpha de Cronbach 0,913									

1 Sinto-me esgotado (a) emocionalmente devido ao meu trabalho.	2,75	9,9	19,7	14,1	21,1	15,5	16,9	2,8
2 Sinto-me cansado (a) ao final da jornada de trabalho.	3,86	2,8	8,5	8,5	18,3	16,9	32,4	12,7
3 Quando levanto-me pela manhã e vou enfrentar outra jornada de trabalho sinto-me cansado (a).	2,48	11,3	25,4	15,5	23,9	7,0	9,9	7,0
6 Trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço.	2,48	19,7	21,1	11,3	16,9	11,3	9,9	9,9
8 Meu trabalho deixa-me exausto (a).	2,99	7,0	19,7	14,1	16,9	18,3	16,9	7,0
13 Sinto-me frustrado (a) em meu trabalho.	2,17	21,1	22,5	12,7	18,3	15,5	7,0	2,8
14 Creio que estou trabalhando em demasia.	2,10	31	12,7	12,7	19,7	9,9	11,3	2,8
16 Trabalhar diretamente com as pessoas causa-me estresse.	2,30	14,1	22,5	19,7	23,9	8,5	5,6	5,6
20 Sinto-me no limite de minhas possibilidades.	1,85	26,8	26,8	9,9	19,7	8,5	5,6	2,8
Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho (EP) – Alpha de Cronbach 0,837								
4 Posso entender com facilidade o que sentem as pessoas.	4,17	0	4,2	7,0	21,1	26,8	16,9	23,9
7 Lido eficazmente com os problemas das pessoas.	3,51	2,8	8,5	9,9	33,8	14,1	21,1	9,9
9 Sinto que através do meu trabalho influencio positivamente na vida de outros.	4,15	1,4	2,8	9,9	19,7	18,3	26,8	21,1
12 Sinto-me com muita vitalidade.	3,56	2,8	12,7	7,0	26,8	16,9	21,1	12,7
17 Posso criar facilmente uma atmosfera relaxada para as pessoas.	2,97	5,6	18,3	16,9	19,7	18,3	14,1	7,0
18 Sinto-me estimulado (a) depois de trabalhar em contato com as pessoas.	3,13	7,0	11,3	15,5	32,4	4,2	21,1	8,5
19 Tenho conseguido muitas realizações em minha profissão.	3,56	4,2	7,0	14,1	22,5	19,7	19,7	12,7
21 Sinto que sei tratar de modo adequado os problemas emocionais do meu trabalho.	3,54	1,4	8,5	15,5	23,9	21,1	19,7	9,9
Despersonalização (DE) – Alpha de Cronbach 0,630								
5 Creio que trato algumas pessoas como se fossem objetos impessoais.	1,15	47,9	19,7	11,3	14,1	4,2	2,8	0
10 Tenho me tornado mais insensível com as pessoas desde que exerço este trabalho.	1,90	35,2	21,1	7,0	14,1	8,5	5,6	8,5
11 Preocupa-me o fato de que este trabalho esteja-me endurecendo emocionalmente.	1,72	39,4	15,5	12,7	14,1	7,0	7,0	4,2
15 Não me preocupo realmente com o que ocorre às pessoas a que atendo.	1,82	29,6	16,9	25,4	9,9	9,9	5,6	2,8
22 Sinto que as pessoas culpam-me de algum modo pelos seus problemas.	1,73	32,4	16,9	16,9	18,3	9,9	5,6	0

Nota: *(%) Válido: 0 – Nunca; 1 – Algumas vezes ao ano ou menos; 2 – Uma vez ao mês ou menos; 3 – Algumas vezes durante o mês; 4 – Uma vez por semana; 5 – Algumas vezes durante a semana; 6 – Todo dia.

Fonte: elaborado pelo autor (2023).

Em relação às variáveis das dimensões do Burnout, as maiores médias foram observadas nas questões 4 (4,17) e 9 (4,15). Neste sentido, os indivíduos responderam que em média ao menos uma vez por semana percebem que podem entender com facilidade o que sentem as demais pessoas, e sentem que através do trabalho influenciam positivamente na vida de outros. Essas duas variáveis pertencem ao construto de baixo envolvimento pessoal no trabalho (EP), que busca verificar sentimentos de competência e sucesso da realização de um trabalho considerado o segundo estágio para o desencadeamento da síndrome (MASLACH, 1994).

No que se refere a variável de menor média, esta estava presente na dimensão despersonalização (DE), sendo esta, a variável 5 (1,15) e 22 (1,73) na qual representam conforme a frequência observada que não é todo dia que eles acreditam tratar algumas pessoas como se fossem objetos impessoais. Semelhantemente observou-se que os colaboradores responderam que não é todo dia que sentem que as pessoas culpam-lhes de algum modo pelos seus problemas.

Para a escala de technostress, utilizou-se das mesmas estatísticas descritivas, conforme a tabela 03, as médias e os percentuais e os percentuais válidos para as variáveis.

Tabela 03

Estatística descritiva da escala de Technostress com médias e percentuais válidos

Variável	M	(%) Válido*				
		1	2	3	4	5
Tecno-sobrecarga – Alpha de Cronbach 0,856						
1.1 Sou forçado a trabalhar mais rápido devido às tecnologias da informação.	2,85	15,5	21,1	31,0	28,2	4,2
1.2 Sou forçado a trabalhar mais do que eu suporto por causa da tecnologia da informação.	2,34	23,9	33,8	31,0	7,0	4,2
1.3 Sou forçado por essa tecnologia a trabalhar com horários muito apertados.	2,17	35,2	29,6	22,5	8,5	4,2
1.4 Sou forçado a mudar meus hábitos de trabalho para me adaptar às novas tecnologias.	2,54	22,5	28,2	26,8	18,3	4,2
1.5 Eu tenho uma carga de trabalho maior por causa do aumento da complexidade da tecnologia.	2,37	28,2	31,0	22,5	12,7	5,6
Tecno-invasão – Alpha de Cronbach 0,796						
2.1 Eu passo menos tempo com a minha família devido a tecnologia.	3,08	11,3	25,4	21,1	28,2	14,1
2.2 Eu tenho contato com o meu trabalho mesmo durante as minhas férias por causa da tecnologia.	3,31	12,7	18,3	18,3	26,8	23,9
2.3 Eu tenho que sacrificar meu tempo de férias e fim de semana para se manter atualizado sobre novas tecnologias.	2,75	19,7	23,9	26,8	21,1	8,5
2.4 Eu sinto que minha vida pessoal está sendo invadida por causa da tecnologia.	2,92	19,7	18,3	25,4	23,9	12,7
Tecno-complexidade – Alpha de Cronbach 0,832						
3.1 Eu não sei o suficiente sobre essa tecnologia para lidar com o meu trabalho de forma satisfatória.	2,46	21,1	35,2	23,9	15,5	4,2
3.2 Eu preciso de muito tempo para compreender e utilizar as novas tecnologias.	2,21	26,8	38,0	22,5	12,7	0
3.3 Eu não encontro tempo suficiente para estudar e melhorar minhas habilidades de tecnologia.	2,63	11,3	36,6	29,6	22,5	0
3.4 Eu acho que os novatos desta organização sabem mais sobre a tecnologia da Informação que eu.	2,65	25,4	25,4	18,3	21,1	9,9
3.5 Muitas vezes eu acho que é complexo entender e utilizar as novas tecnologias.	2,56	15,5	33,8	33,8	12,7	4,2
Tecno-insegurança – Alpha de Cronbach 0,679						
4.1 Sinto constante ameaça à minha segurança no emprego devido às novas tecnologias.	2,11	35,2	33,8	19,7	7,0	4,2
4.2 Eu tenho que constantemente atualizar minhas habilidades para evitar ser substituído.	3,10	8,5	18,3	33,8	33,8	5,6
4.3 Eu estou ameaçado por colegas de trabalho com habilidades tecnológicas mais recentes.	2,13	33,8	31,0	25,4	8,5	1,4
4.4 Eu não compartilho meu conhecimento com os meus colegas de trabalho por medo de ser substituído.	1,48	69,0	22,5	2,8	2,8	2,8
4.5 Sinto que há menos partilha de conhecimentos entre colegas de trabalho por medo de serem substituídos.	2,35	32,4	29,6	12,7	21,1	4,2

Tecno-incerteza – Alpha de Cronbach 0,820						
5.1 Há sempre novos desenvolvimentos nas tecnologias que utilizamos em nossa organização.	3,69	4,2	7,0	19,7	53,5	15,5
5.2 Há constantes mudanças no software de computador em nossa organização.	3,23	8,5	16,9	26,8	39,4	8,5
5.3 Há constantes mudanças no hardware do computador em nossa organização.	2,87	9,9	25,4	39,4	18,3	7,0
5.4 Há atualizações frequentes em redes de computadores em nossa organização.	3,06	8,5	16,9	43,7	22,5	8,5

Nota: *(%) Válido: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Indiferente; 4 – Concordo; 5 – Concordo totalmente.

Fonte: elaborado pelo autor (2023).

De acordo com a tabela 03, verificou-se que os construtos que apresentaram uma média maior foram a tecno-invasão e a tecno-incerteza nas questões 2.2 (M=3,31) e 5.1 (M=3,69). Nesse sentido os respondentes destacaram que concordam que existe contato com o trabalho mesmo durante as férias por causa da tecnologia, respectivamente também concordam que existem sempre novos desenvolvimentos nas tecnologias que são utilizadas na organização. Já as variáveis que apresentaram menor média foram as questões 4.1 (M=2,11) e 4.4 (M=1,48), ambas presentes no construto tecno-insegurança, o que corresponde que os respondentes discordam totalmente não devem compartilhar o conhecimento com os colegas de trabalho por medo de ser substituído e respectivamente também discordam totalmente que existe uma constante ameaça em relação a segurança no emprego devido às novas tecnologias.

Além disso, denota-se que para a formação das dimensões foi utilizada de uma média simples somando as médias de cada variável e dividindo pelo número de itens que compõem a dimensão da escala. Desta forma, a Tabela 04 apresenta as médias e desvio padrão das dimensões.

Tabela 04

Dimensões, média de cada fator e desvio padrão.

Dimensão	Média	Desvio Padrão
Esgotamento Emocional	2,55	1,34
Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho	3,57	1,08
Despersonalização	1,66	1,09
Tecno-sobrecarga	2,45	0,90
Tecno-invasão	3,01	1,02
Tecno-complexidade	2,50	0,85
Tecno-insegurança	2,23	0,71
Tecno-incerteza	3,21	0,84

Fonte: elaborado pelos autores (2023).

De acordo com a tabela 04, constatou-se que os 5 construtos do technostress, que são as variáveis independentes deste estudo, obtiveram médias entre – 2,23 e 3,21 – e baixos desvios padrão, enquanto a média do construto da Síndrome de Burnout, que é a variável dependente, ficou com média entre 1,66 e 3,57.

4.3 CORRELAÇÃO ENTRE O TECHNOSTRESS E A SÍNDROME DE BURNOUT

A fim de verificar a existência de relação entre as dimensões da Síndrome de Burnout e os construtos do technostress, realizou-se o teste de Correlação de Spearman cujos resultados podem ser observados na tabela 05.

Tabela 05

Correlação de Spearman para os fatores Esgotamento Emocional, Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho, Despersonalização, Tecno-sobrecarga, Tecno-invasão, Tecno-complexidade, Tecno-insegurança, Tecno-incerteza.

Correlações	EE	EP	DE	TSOB	TINV	TCOM	TINS	TINC
EE	1	-0,255*	0,680**	0,501**	0,672**	0,162	0,255*	-0,275*
EP	-	1	-0,137	-0,094	-0,191	0,038	-0,047	0,246*
DE	-	-	1	0,461**	0,555**	0,251*	0,374**	-0,277*
TSOB	-	-	-	1	0,444**	0,352**	0,517**	-0,204
TINV	-	-	-	-	1	0,164	0,285*	-0,301*
TCOM	-	-	-	-	-	1	0,474**	0,054
TINS	-	-	-	-	-	-	1	0,004
TINC	-	-	-	-	-	-	-	1

Nota: EE – Esgotamento Emocional; EP – Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho; DE – Despersonalização; TSOB – Tecno-sobrecarga; TINV – Tecno-invasão; TCOM – Tecno-complexidade; TINS – Tecno-insegurança; TINC – Tecno-incerteza.

** . A correlação é significativa no nível de 0,01

* . A correlação é significativa no nível de 0,05.

Considerando as três dimensões teóricas Esgotamento Emocional (EE), Envolvimento Pessoal (EP) e Despersonalização (DE) da Síndrome de Burnout, observou-se a existência de correlação negativa entre o esgotamento emocional e o envolvimento pessoal (-0,255) considerada baixa conforme (PESTANA E GAGEIRO, 2008, p.181). Isto quer dizer que....

Analisando as correlação entre Burnout e Technostress, pode-se verificar uma correlação moderada entre o Esgotamento Emocional (EE) e Tecno-invasão (TINV) foi (0,672), Esgotamento Emocional (EE) e Tecno-sobrecarga (TSOB) foi (0,501), enquanto EE e TINS obtiveram uma correlação significativa, porém baixa (0,255), já Esgotamento Emocional (EE) e Tecno-incerteza (TINC) obteve uma correlação baixa negativa de -0,275, além disso, no que diz respeito à correlação entre a dimensão Tecno-invasão (TINV) e Tecno-incerteza (TINC) é possível verificar uma correlação baixa negativa -0,301.

Dessa forma, com o intuito de analisar a relação entre a Síndrome de Burnout e os cinco construtos de technostress foram realizadas análises de regressão multivariadas, conforme o próximo tópico.

4.4 REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA

Neste tópico objetivou-se identificar a presença de fatores relacionados ao technostress nos colaboradores investigados e o impacto destes com a propensão à Síndrome de Burnout .

Os modelos testados segundo as dimensões de Burnout conforme Robayo e Tamayo (1997), apresentaram significância estatística (Esgotamento Emocional sig. 0,000, Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho sig 0,019 e Despersonalização sig 0,000). Deste modo, buscou-se verificar a normalidade, ausência de autocorrelação e homocedasticidade dos erros, além da ausência de multicolinearidade, utilizando respectivamente os testes de K-S, Durbin Watson, Pesaram-Pesaram e Fator de Inflação da variância (FIV). Assim, evidencia-se que os erros não possuem distribuição normal (teste KS 0,200 para todos os modelos), não são autocorrelacionados (Durbin-Watson EE 1,909; EP 1622; e DE 1,942). Os modelos de Esgotamento Emocional e Despersonalização possuem erros homocedásticos, enquanto o Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho é heterocedástico. Também é possível evidenciar ausência de multicolinearidade nos três modelos testados. A tabela 06 busca sintetizar os resultados obtidos para os modelos.

Tabela 06

Variáveis, Coeficientes padronizados, significâncias e FIV de cada variável (contínuas e dummies) que compõem os modelos de Esgotamento Emocional, Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho e Despersonalização.

Correlações	EE			EP			DE		
	CP	Sig	FIV	CP	Sig	FIV	CP	Sig	FIV
TSOB	0,245	0,029	1,579	0,006	0,965	1,579	0,134	0,278	1,579
TINV	0,564	0,000	1,466	-0,073	0,588	1,466	0,452	0,000	1,466
TCOM	-0,037	0,734	1,515	-0,031	0,818	1,515	-0,070	0,561	1,515
TINS	-0,069	0,542	1,647	-0,058	0,681	1,647	0,147	0,245	1,647
TINC	-0,075	0,452	1,282	0,119	0,343	1,282	-0,141	0,207	1,282
DIDADE1	0,062	0,653	2,469	-0,532	0,003	2,469	-0,212	0,171	2,469
DIDADE2	0,097	0,405	1,746	-0,390	0,010	1,746	-0,126	0,332	1,746
DIDADE3	0,144	0,226	1,820	-0,434	0,005	1,820	-0,018	0,890	1,820

Nota: EE – Esgotamento Emocional; EP – Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho; DE – Despersonalização; TSOB – Tecno-sobrecarga; TINV – Tecno-invasão; TCOM – Tecno-complexidade; TINS – Tecno-insegurança; TINC – Tecno-incerteza.

CP – Coeficiente Padronizado.

Fonte: elaborado pelos autores (2023).

Segundo os resultados, 52,8% das variações no Esgotamento Emocional podem ser explicadas pelo modelo. Quanto aos coeficientes das variáveis independentes, a Tecno-sobrecarga e a Tecno-invasão apresentaram significância estatística para o modelo. Neste sentido, pode-se inferir que quanto maior a Tecno-sobrecarga, maior será o Esgotamento Emocional do indivíduo, visto que as pessoas ao depararem-se com um fluxo excessivo de informações que vão além de suas eventuais capacidades de controlar podem ser conduzidos ao chamado esgotamento em decorrência da sobrecarga de informações. Além disso, a condução dos indivíduos a um possível esgotamento pode ocorrer em função destes estarem constantemente expostos a uma variedade de informações do cotidiano empresarial, bem como, sentirem-se pressionadas a trabalhar em um ritmo acelerado para acompanhar o volume de dados que recebem e por vezes sentirem-se sobrecarregados, evidenciando dificuldades em lidar com a quantidade de informações que recebem e realizarem o processamento destas de forma eficaz (TARAFDAR; TU; RAGU-NATHAN, 2007).

O modelo também evidencia que quanto maior a Tecno-invasão, maior será o Esgotamento Emocional, ou seja, esse resultado vai ao encontro da teoria, visto que o uso dessas tecnologias pode levar as pessoas a experimentarem uma sensação de nunca estarem livres da presença da tecnologia. Desse modo, os colaboradores podem sentir que estão sempre sob vigilância e que seu espaço pessoal está sendo invadido, logo, essa constante exposição e dependência tecnológica podem afetar negativamente a saúde mental e emocional, contribuindo para o aumento do estresse (TARAFDAR; TU; RAGU-NATHAN, 2007).

As demais variáveis independentes testadas (Tecno-complexidade, Tecno-insegurança, Tecno-incerteza, Dummy Gênero, Dummy Idade 01, Dummy Idade 02, Dummy Idade 03) não apresentaram significância estatística para o modelo.

O segundo modelo testado é capaz de explicar 24,5% das variações do Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho, no entanto, as variáveis independentes relacionadas ao Technostress não apresentaram significância estatística. As variáveis Dummy de Idade apresentaram sig <0,05 indicando que os indivíduos mais novos possuem um maior envolvimento pessoal no trabalho, pois a faixa etária de 19 a 25 anos apresenta um coeficiente negativo maior que os de 26 a 32 e 33 a 37 comparados àqueles de 38 a 65 anos. Ou seja, os indivíduos mais velhos apresentam maiores índices relacionados ao Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho, tais resultados assemelham-se aos encontrados no estudo de Trindade *et*

al., (2010) onde os respondentes mais jovens pontuaram mais nas sub-escalas de exaustão emocional e despersonalização.

Já em relação ao modelo de Despersonalização, 41,2% das variações podem ser explicadas segundo os resultados, e somente a variável de Tecno-invasão apresentou significância estatística $< 0,05$. Neste sentido, quanto maior a concordância da existência de Tecno-invasão, maior é a Despersonalização do indivíduo.

No próximo tópico serão apresentadas as considerações finais deste estudo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo identificar qual o impacto do technostress na propensão de Burnout dos trabalhadores de uma empresa de desenvolvimento de softwares na região noroeste do estado do Rio Grande do Sul. Com base nos resultados obtidos neste estudo, foi possível verificar que os colaboradores do ramo de desenvolvimento de software em grande maioria são do sexo masculino (63,4%) e apresentam uma variação de idade entre 19 à 65 anos, quanto à escolaridade 35,2% dos colaboradores possuem ensino superior completo.

Para tanto, visto as características dos participantes, no que se refere às estatísticas descritivas, foi possível observar que 52,8% das variações da dimensão Esgotamento Emocional (EE) podem ser explicadas pelo Technostress, especificamente, através dos resultados foi possível identificar que quanto maior a Tecno-sobrecarga maior será o Esgotamento Emocional dos indivíduos. Dessa forma, quanto maior for a exigência de agilidade, carga horária e novos hábitos de trabalho maior será o sentimento do trabalhador de estar emocionalmente esgotado.

Ademais, realizou-se uma regressão linear onde evidenciou-se que o segundo modelo testado é capaz de explicar 24,5% das variações do Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho, outro dado significativo, refere-se ao fato de que os indivíduos mais novos possuem um maior envolvimento pessoal no trabalho, ou seja, quando mais velhos estes apresentam conforme os resultados obtidos maiores índices relacionados ao Baixo Envolvimento Pessoal no Trabalho. Em relação ao modelo de Despersonalização, 41,2% das variações podem ser explicadas pelo technostress, mais especificamente, pelo fator Tecno-invasão, quanto maior a existência de Tecno-invasão, maior é a Despersonalização do indivíduo. Ou seja, quanto mais o funcionário é invadido pela tecnologia maior é sua insensibilidade emocional.

Como contribuições teóricas, este estudo explora uma conexão nova das análises do technostress e a Síndrome de Burnout, visto que, explora-se as implicações dos fenômeno no ramo de desenvolvimento de software, levando em consideração que nos últimos anos ampliou-se o uso das tecnologias é fundamental para o avanço das teorias que se desenvolvam novas associações entre teorias e contextos. No que se refere às contribuições práticas, o estudo serve como base para que outras empresas do mesmo ramo busquem se atentar para as questões relacionadas à saúde dos colaboradores, criando práticas de gerenciamento/bem-estar com o intuito de evitar a propensão de doenças ocupacionais como a Síndrome de Burnout. Além de identificar fatores de risco que levem ao technostress e ao burnout, assim como conscientizar sobre os efeitos negativos do technostress e o burnout entre funcionários e a administração.

Quanto às limitações, este estudo apresenta ter sido realizado apenas no contexto de uma cidade do interior do estado do Rio Grande do Sul - região Noroeste. Como sugestões de estudos futuros, recomenda-se ampliar a amostra analisando assim as empresas desenvolvedoras de software presentes em todo o estado do Rio Grande do Sul.

REFERÊNCIAS

ABREU, K. L. D.; STOLL, I.; RAMOS, L. S.; BAUMGARDT, R. A.; KRISTENSEN, C. H. Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia. *Psicol. cienc. prof.*, Brasília, v. 22, n. 2, p. 22-29, 2002.

AYYAGARI, R.; GROVER, V.; PURVIS, R. Technostress: Technological antecedents and implications. *MIS quarterly*. p. 831-858, 2011.

BAKKER, A.B.; COSTA, P.L. Chronic Job Burnout and Daily Functioning: A theoretical analyses. Elsevier GmbH, p. 112-119, 2014.

BELTRAME, G.; BOBSIN, D. Uma análise da produção acadêmica sobre o technostress (2000-2020). **REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)**, v. 27, p. 285-312, 2021.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. (Org). Burnout: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador. 4. ed. São Paulo: Casa Psicólogo, 2010.

BRASIL. **Portaria Nº 1339/1999**. Ministério da Saúde. ed. Brasília, Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1999/prt1339_18_11_1999.html. Acesso em: 17 jul. 2023.

CHANDRA, S.C.; SRIVASTAVA, S.; THENG, Y.L. Cognitive absorption and trust for workplace collaboration in virtual worlds: An information processing decision making perspective. **Journal of the Association for Information Systems**, v. 13, n. 10, p. 797-835, 2012.

DE SOUSA, R. L.; CAPPELLOZZA, A. Os Efeitos dos Estilos de Liderança e Vício em Internet no Tecnoestresse. **Revista Administração em Diálogo-RAD**, v. 21, n. 1, p. 39-62, 2019.

FIDELIS, J. F.; ZILLE, L. P.; REZENDE, F. V. de. Estresse e trabalho: o drama dos gestores de pessoas nas organizações contemporâneas. **Revista de Carreiras e Pessoas**, [S.L.], v. 10, n. 3, p. 466-485, 1 set. 2020. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/347762220_Estresse_e_trabalho_o_drama_dos_gestores_de_pessoas_nas_organizacoes_contemporaneas. Acesso em: 29 mai. 2023.

FRANÇA, A. C.L.; RODRIGUES, A.L. Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas. 1997.

GOEBEL, D. K.; CARLOTTO, M. S. Preditores sociodemográficos, laborais e psicossociais da Síndrome de Burnout em docentes de educação a distância. **Avances en Psicología Latinoamericana**, v. 37, n. 2, p. 295-311, 2019.

GUJARATI, D. N.. **Econometria básica**. Makron Books, 2000.

HAIR, J.; BABIN B.; MONEY, A.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Bookman Companhia Ed, 2005.

KHEDHAOURIA, A.; CUCCHI, A. Technostress creators, personality traits, and job burnout: A fuzzy-set configurational analysis. **Journal of Business Research**, v. 101, p. 349-361, 2019.

LAROSE, R.; CONNOLY, R.; LEE, H.; LI, H.; HALES, K. D. Connection overload? A cross cultural study of the consequences of social media connection. **Information Systems Management**, v. 3, n. 1, p. 59-73, 2013.

LA TORRE, G., ESPOSITO, A., SCIARRA, I., CHIAPPETTA, M. Definition, symptoms and risk of techno-stress: a systematic review. **International archives of occupational and**

environmental health. v. 92, n. 1, p. 13-35, 2019.

LÓPEZ GALICIA, G. A.; GÓMEZ ORTIZ, R. A. Technostress and Organizational Culture in the Software Industry. **Mercados y negocios**, v. 24, n. 48, p. 27-52, 2023.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The Maslach Burnout Inventory: manual. 2. ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job burnout. *Annual Review of Psychology*, v.52, p. 397-422, 2001.

MAHAPATRA, M.; PATI, S. P. Technostress creators and burnout: a job demands-resources perspective. In: **Proceedings of the 2018 ACM SIGMIS conference on computers and people research**. 2018. p. 70-77.

MICHAEL PAGE. **Reclutamiento de TI**, 2023. Disponível em:
<<https://www.michaelpage.com.mx/content/reclute-ti/>>. Acesso em: 07 de maio de 2023.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: edição compacta**. São Paulo: Atlas, 1996.

MWAKAJE, A.G. Information and communication technology for rural farmers market access in Tanzani. **Journal of Information Technology Impact**, v. 10, n. 2, p. 111-128, 2010.

PALOMO, S. R. G.; GIL, E. M. **Aproximación a la ingeniería del software**. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA, 2020.

PESTANA, M. H; GAGEIRO, J. N. Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS. 2008.

RAGU-NATHAN, T. S.; TARAFDAR, M.; RAGU-NATHAN, B. S.; TU, Q. The consequences of technostress for end users in organizations, **Information Systems Research**, v. 19, n. 4, p. 417-433, 2008.

ROBAYO-TAMAYO, M. **Relação entre a síndrome de Burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos**. 1997. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Psicologia Social e do Trabalho, Universidade de Brasília. Brasília, 1997.

SANTA RITA, L. P.; ZANCAN, C.; ROSÁRIO, F. J. P.; JUNIOR, R. R. F.; DE OLIVEIRA SÁ, E. M.; TEXEIRA, D. C. Perfil e características de Empresas de Base Tecnológica (EBTS): uma análise de empresas alagoanas. *Navus-Revista de Gestão e Tecnologia*, v.6, n.1, p. 30-40, 2016.

SARKER, S.; XIAO, X.; SARKER, S.; AHUJA, M. Managing Employees' Use of Mobile Technologies to Minimize Work-Life Balance Impacts. **MIS Quarterly Executive**, v. 11, n. 4, 2012.

SETHI, V.; KING, R.; QUICK, J. C. 2004. What causes stress in information system professionals. **Communications of the ACM**, v. 47, n. 3, p. 99-102, 2004. Disponível em:
<<https://www.researchgate.net/publication/220427089> What causes stress in information system professionals>

SPARIDANS, Y.; GROEP, T. V. E.; DE WITTE, H. Technostress and turnover intention: Mediated by burnout? A cross-sectional study among Belgian employees. **GEDRAG & ORGANISATIE**, v. 36, n. 1, p. 1-31, 2023.

SCHUSTER, M. S.; DIAS, V.V.; BATTISTELLA, L.F. Validação da Escala MBI-GS: Uma investigação General Survey sobre a Percepção de Saúde dos Colaboradores. **Revista de Gestão**, v. 22, n.3, p 403-416, 2015.

TARAFDAR, M., TU, Q., RAGU-NATHAN, B. S., RAGU-NATHAN, T. S. The impact of technostress on role stress and productivity. **Journal of Management Information Systems**. v. 24, n. 1, p. 301-328, 2007.

TAMAYO, A. et al. **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TARAFDAR, M.; TU, Q.; RAGU-NATHAN, T. S.; RAGU-NATHAN, B. Crossing to the dark side: examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. **Communications of the ACM**, v. 54, n. 9, p. 113-120, 2011.

TRINDADE, Letícia de Lima et al. Estresse e síndrome de burnout entre trabalhadores da equipe de Saúde da Família. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 23, p. 684-689, 2010.

YİĞİT, A.; BAYRAM TOPÇU, T.; BAYAR TÜRKOĞLU, H. THE ROLE OF COGNITIVE BIAS IN THE EFFECT OF TECHNOSTRESS ON DIGITAL BURNOUT. **JOURNAL OF MEHMET AKIF ERSOY UNIVERSITY ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES FACULTY**, v. 9, n. 3, 2022.

YENER, S.; ARSLAN, A.; KILINÇ, S. The moderating roles of technological self-efficacy and time management in the technostress and employee performance relationship through burnout. **Information Technology & People**, v. 34, n. 7, p. 1890-1919, 2021.