



**ASSOCIAÇÃO DE POLITÉCNICOS DO NORTE (APNOR)**  
**INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO**

**A RELAÇÃO DA SÍNDROME DE *BURNOUT* COM O  
COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL NOS  
CONTABILISTAS CERTIFICADOS**

**Bruna Micaela Pinheiro Peixoto**

Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico do Porto para obtenção do Grau de Mestre em Gestão das Organizações, Ramo de Gestão de Empresas

Orientada por

**Professor Doutor Eduardo Sá e Silva** Docente no Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

**Professora Doutora Helena Martins** Docente no Politécnico do Porto e Universidade do Porto

Porto, Abril de 2018.









**ASSOCIAÇÃO DE POLITÉCNICOS DO NORTE (APNOR)**  
**INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO**

**A RELAÇÃO DA SÍNDROME DE *BURNOUT* COM O  
COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL NOS  
CONTABILISTAS CERTIFICADOS**

**Bruna Micaela Pinheiro Peixoto**

Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico de Bragança para obtenção do  
Grau de Mestre em Gestão das Organizações, Ramo de Gestão de Empresas

Orientada por

**Professor Doutor Eduardo Sá e Silva** Docente no Instituto Superior de Contabilidade e  
Administração do Porto.

**Professora Doutora Helena Martins** Docente no Politécnico do Porto e Universidade do  
Porto

Porto, Abril de 2018.



## Resumo

Numa sociedade pautada por mudanças constantes e pelo processo de globalização os profissionais estão submetidos a grandes pressões, fruto da competitividade em busca de resultados, das elevadas exigências e da complexidade das atividades a serem desenvolvidas em espaços temporais diminutos. Em simultâneo, a indefinição e a competição são igualmente evidências crescentes no mundo atual, o que provoca ansiedade e modificações no comportamento das pessoas.

A complexa patologia da síndrome de Burnout é reconhecida mundialmente como um grande desafio para a saúde dos trabalhadores e para a produtividade das organizações. As consequências que esta patologia pode provocar atinge vários níveis. A nível individual, o Burnout pode causar complicações físicas, mentais e emocionais ao indivíduo; A nível organizacional, afeta o grau de Comprometimento do indivíduo com a organização, que vê a sua produtividade diminuir.

O objetivo do estudo é avaliar os níveis de Burnout, Comprometimento Organizacional e avaliar a relação da Síndrome de Burnout com o Comprometimento Organizacional dos Contabilistas Certificados. O plano de investigação é quantitativo, descritivo e correlacional. A população foi constituída por 90 Contabilistas Certificados e deparou-se com um nível de exaustão e uma ligação afetiva à organização. Verificou-se que o Comprometimento Organizacional com a Síndrome de Burnout apresenta uma correlação negativa, mas não significativa e que as três dimensões do Comprometimento estão positivamente correlacionadas e com diferenças significativas. A par destes resultados, verificou-se que a relação da Síndrome de Burnout com o Comprometimento Organizacional nos Contabilistas Certificados é negativa.

Palavras-chave: Burnout; Comprometimento Organizacional; Contabilistas Certificados



## Abstrat

In a society characterized by constant changes and the process of globalization, the professionals are subjected to great pressures, the result of competitiveness in search of results, the high demands and complexity of the activities to be developed in small time spaces. At the same time, indefinition and competition are equally increasing evidences in today's world, which causes anxiety and changes in people's behavior.

The complex pathology of *Burnout* syndrome is recognized worldwide as a major challenge for workers' health and for organizational productivity. The consequences that this pathology can provoke reaches several levels. At the individual level, *Burnout* can cause physical, mental and emotional complications to the individual; At the organizational level, it affects the degree of Commitment of the individual to the organization, which sees its productivity decrease.

The objective of the study is to evaluate the levels of *Burnout*, Organizational Commitment and to evaluate the relation between *Burnout* Syndrome and Organizational Commitment of Accountants. The research plan is quantitative, descriptive and correlational. The population was constituted by 90 Accountants and was faced with a level of exhaustion and an affective connection to the organization. Organizational Compromise with *Burnout* Syndrome was found to have a negative but not significant correlation and that the three dimensions of Engagement were positively correlated and with significant differences. In addition to these results, it was verified that the relation between *Burnout* Syndrome and Organizational Commitment in Accountants is negative.

**Keywords:** *Burnout*; Organizational Commitment; Accountants

---

---

## Resumen

En una sociedad pautada por cambios constantes y por el proceso de globalización los profesionales están sometidos a grandes presiones, fruto de la competitividad en busca de resultados, de las elevadas exigencias y de la complejidad de las actividades a ser desarrolladas en espacios temporales diminutos. Al mismo tiempo, la indefinición y la competencia son igualmente evidencias crecientes en el mundo actual, lo que provoca ansiedad y modificaciones en el comportamiento de las personas.

La compleja patología del síndrome de *Burnout* es reconocida mundialmente como un gran desafío para la salud de los trabajadores y para la productividad de las organizaciones. Las consecuencias que esta patología puede provocar alcanza varios niveles. A nivel individual, el *Burnout* puede causar complicaciones físicas, mentales y emocionales al individuo; A nivel organizacional, afecta el grado de Compromiso del individuo con la organización, que ve disminuida su productividad.

El objetivo del estudio es evaluar los niveles de *Burnout*, Compromiso Organizacional y evaluar la relación del Síndrome de *Burnout* con el Compromiso Organizacional de los Contables. El plan de investigación es cuantitativo, descriptivo y correlacional. La población fue constituida por 90 Contables y se deparó con un nivel de agotamiento y una conexión afectiva a la organización. Se verificó que el Compromiso Organizacional con el Síndrome de *Burnout* presenta una correlación negativa pero no significativa y que las tres dimensiones del Compromiso están positivamente correlacionadas y con diferencias significativas. A la par de estos resultados, se verificó que la relación del Síndrome de *Burnout* con el Compromiso Organizacional en los Contables es negativa.

**Palabras clave:** Burnout; Compromiso Organizacional; Contabilidad Certificado



# Dedicatória

Para a minha mãe e irmã Catarina, por todo o amor,

“Extremos são de amor os que padeço,  
Ó humano tesouro, ó doce glória;  
E se cuida que acabo então começo.  
  
Assim te trago sempre na memória;  
Nem sei se vivo, ou morro, mas conheço,  
Que ao fim da batalha é a vitória.”

*Luís de Camões*



# Agradecimentos

“Há tanta suavidade em nada dizer e tudo entender...”

*Fernando Pessoa*

Primeiro, e acima de tudo, o especial obrigado para a minha irmã Catarina, por todo amor incondicional nesta caminhada. A mulher a quem tenho o privilégio de chamar irmã é a que verdadeiramente se importa comigo, que me concede força para continuar e razões para sorrir. À minha gémea, melhor amiga, o meu amor incondicional.

A minha mãe, pelo amor, carinho e companheirismo.

A minha família materna, a quem devo todos os meus momentos de alegria, e me mostra constantemente o significado da palavra união.

Aos amigos, a família que escolhi e me acolheram, obrigada pelos momentos de motivação, força e carinho nos ápices mais tenebrosos.

À Professora Doutora Helena, a minha maior gratidão pela orientação desta dissertação, fazendo dela uma aventura de ensinamento estupenda e brilhante. O agradecimento especial por não desistir de mim, pela abertura, disponibilidade e ajuda nas horas de pânico sem motivo aparente. A forma exemplar como respeitou os desalentos, elevando a garra com firmeza e auto estima. Os comentários construtivos, as sugestões preciosas que contribuíram na decisão e estruturação deste trabalho, foram tudo ensinamentos de maior qualidade. O valor que foi acrescentado através da sua instrução foi de todo um elemento enriquecedor na realização deste trabalho. “De tudo o que nós fazemos de sincero e bem-intencionado alguma coisa fica” (Florabela Espanca; Correspondência, 1928). Obrigada pelo percurso de exemplos, mas o maior reconhecimento é pela ajuda e dedicação na concretização de mais um sonho meu.

Ao Professor Doutor Eduardo, por ter acedido ao meu pedido para orientar esta dissertação.

Ao sustentáculo desta dissertação, a todos os Contabilistas Certificados que participaram no estudo, contribuindo para alcançar os objetivos propostos nesta dissertação. O meu maior e profundo obrigado.

---

---

## Lista de Abreviaturas e/ou Siglas

<b>AT</b>	Autoridade Tributária
<b>CC</b>	Contabilista Certificado
<b>CO</b>	Comprometimento Organizacional
<b>ISS</b>	Instituto da Segurança Social
<b>OCC</b>	Ordem dos Contabilistas Certificados
<b>MBI-HSS</b>	Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey
<b>MBI-ES</b>	Maslach Burnout Inventory – Educators Survey
<b>MBI-GS</b>	Maslach Burnout Inventory – General Survey
<b>ONS</b>	Organização Mundial de Saúde
<b>OMU</b>	Organização das Nações Unidas



# Índice Geral

Índice de Figuras .....	xv
Índice de Tabelas .....	xvii
Introdução.....	1
A. Pertinência do Estudo .....	2
B. Estrutura do Estudo.....	3
1. Revisão de Literatura .....	5
1.1 Comprometimento Organizacional: definição e modelo .....	5
1.1.1 Perspetiva Comportamental e Perspetiva Atitudinal do Comprometimento Organizacional .....	8
1.1.2 A Pluridimensionalidade do Comprometimento Organizacional.....	8
1.1.3 Antecedentes e Consequentes do Comprometimento Organizacional .....	10
1.2 A Síndrome de <i>Burnout</i> .....	12
1.2.1 Modelos Explicativos do <i>Burnout</i> .....	14
1.2.2 Antecedentes da Síndrome de <i>Burnout</i> .....	17
1.2.3 Consequências da Síndrome de <i>Burnout</i> .....	18
1.3 O <i>Burnout</i> na profissão de Contabilista Certificado .....	20
1.4 <i>Burnout</i> e Comprometimento Organizacional, relação entre ambas as variáveis .....	24
2. Metodologia .....	29
2.1 Objetivos da Investigação .....	30
2.2 Recolha e tratamento de dados .....	31
2.2.1 Dados Sociodemográficos .....	33
2.2.2 Maslach Burnout Inventory (MBI) – General Survey .....	33
2.2.3 ECO (Escala de Comprometimento Organizacional) .....	34
3. Análise Estatística de dados .....	37
3.1 Caracterização da População e Amostra.....	38
3.1.1 Análise Exploratória dos Dados .....	38
3.2 Análise Resultados.....	41
3.2.1 Fiabilidade do MBI-GS e Comprometimento.....	41
3.2.2 Formulação das hipóteses estatísticas .....	42

---

4. Discussão .....	53
Conclusões, Limitações e Futuras Linhas de Investigação .....	59
Referências Bibliográficas .....	61
Anexos.....	71
Anexo A    Questionário .....	71
Anexo B    Opinião Inquiridos.....	75

## Índice de Figuras

Figura 1 - Modelo Tridimensional de Meyer e Allen (1990,1997) .....	9
Figura 2 – <i>Burnout</i> : Modelo Tridimensional (Malasch & Jackson, 1986).....	16



## Índice de Tabelas

Tabela 1 – Objetivos Gerais do estudo.....	30
Tabela 2 – Tabela síntese dos instrumentos utilizados e objetivos.....	32
Tabela 3 – Subescalas da Síndrome de <i>Burnout</i> .....	34
Tabela 4 – Dimensões do Comprometimento Organizacional.....	35
Tabela 5 – Distribuição dos elementos da amostra por género (N=90).....	38
Tabela 6 – Distribuição de sujeitos por estado civil.....	38
Tabela 7 – Situação Profissional.....	39
Tabela 8 – Distribuição por género do número de anos de exercício da profissão.....	40
Tabela 9 - Consistência interna do MBI-GS e Comprometimento.....	41
Tabela 10 – Diferenças das Escalas de <i>Burnout</i> e Comprometimento face ao género dos respondentes.....	42
Tabela 11 - Correlações de Pearson entre as variáveis e subescalas das escalas em estudo.....	43
Tabela 12 - Correlações de <i>Pearson</i> entre a antiguidade na profissão e as subescalas de Comprometimento Organizacional.....	43
Tabela 13 – Análise de Variância “ <i>One Way</i> ” das variáveis e subescalas e situação profissional. 44	
Tabela 14 – <i>Post hoc</i> ANOVA entre as variáveis e subescalas e situação profissional – Método <i>Games-Howell</i> .....	45
Tabela 15 - Análise de Variância “ <i>One Way</i> ” das variáveis e subescalas e estado civil.....	48
Tabela 16 – <i>Post hoc</i> da ANOVA entre as variáveis e subescalas e estado – Método de <i>Bonferoni</i> .....	48



## Introdução

“O local de trabalho, hoje, é um ambiente frio, hostil que exige muito, económica e psicologicamente. As pessoas estão emocional, física e espiritualmente exaustas. As exigências diárias do trabalho, da família e de tudo o resto corroem a energia e o entusiasmo dos indivíduos. A alegria do sucesso e a emoção da conquista estão cada vez mais difíceis de alcançar. A dedicação ao trabalho e o compromisso para com ele estão a diminuir. As pessoas vão ficando descrentes, mantendo-se distantes e tentando não se envolver demais.”

(Maslach & Leiter, 1997, p. 1)

A atividade laboral é um dos principais indicadores de qualidade de vida das pessoas, e ocupa grande parte de tempo do percurso de vida dos indivíduos. No entanto, e de acordo com Dejours (1992), nem sempre o trabalho conduz à realização profissional e pessoal. Pode, ao contrário, causar problemas e tensões como a insatisfação, a pressão, a conflitualidade, o *stress* e mesmo a exaustão. Neste sentido, a importância vital que o trabalho tem para os indivíduos nas civilizações hodiernas, aliada à panóplia de fatores indutores de atritos e tensões no mundo laboral, pode expor de forma continuada o indivíduo a elevados níveis de *stress* conduzindo-o a estados de

esgotamento ou *Burnout*, pondo em risco o seu comprometimento com a organização com a qual colabora.

A Síndrome de *Burnout*, uma patologia do foro psicológico tem sido nos últimos tempos um importante objeto de estudo, por forma a compreender a sua génese e os fatores que a desencadearam, na tentativa de encontrar soluções para a erradicar e devolver o bem-estar ao trabalhador e o sucesso às estruturas organizacionais. *Karōshi* (過勞死) no Japão é o vocábulo utilizado para definir a síndrome de *Burnout*, que significa “morte por exaustão laboral”. O *Burnout* tem sempre consequências negativas (Jesus, 2002).

Importa também analisar o constructo de comprometimento organizacional, uma vez que são múltiplas as investigações que corroboram que quando existe comprometimento organizacional por parte do colaborador, o nível de eficácia, o desempenho, a confiança interpessoal do trabalhador e a produtividade são mais elevados. Como consequência, a estrutura organizacional é pautada pelo sucesso.

Contrariamente, se o trabalhador não sentir uma relação comprometida com a organização com a qual colabora, poderá não desempenhar a sua função de uma forma que se pretende ideal, afetando indiscutivelmente o sucesso dessa organização.

Relativamente aos profissionais da área contabilística, nos últimos tempos e na sequência das profundas alterações a que os particulares e as instituições nacionais foram sujeitos no que respeita aos procedimentos fiscais, viram as suas funções laborais serem reformuladas. A própria estrutura organizacional dos contabilistas foi recentemente alvo de alteração dos seus Estatutos. Por outro lado, a atual conjuntura económica, política e social que o país enfrenta abalou de forma brutal as conceções e as práticas laborais. Ora, essas transformações, adaptações, mudanças e reformulações podem conduzir os contabilistas a um estado de *Burnout*, induzindo-os a uma situação de esgotamento adaptativo e emocional, pondo em risco o seu comprometimento organizacional. Aos Contabilistas Certificados são exigidas funções e tarefas de suma importância e responsabilidade, a par dum cumprimento temporal de prazos rigorosos, e da obrigatoriedade e responsabilidade em denunciar situações fraudulentas, sob pena de serem cúmplices de dolo.

Neste sentido, parece de todo pertinente afirmar que os contabilistas são potenciais profissionais que correm seriamente o risco de serem afetados com a Síndrome de *Burnout*.

## **A. Pertinência do Estudo**

Aliada à formação técnica e científica que possui, o contabilista deverá ter uma formação humanística, com visão global e compreensão do meio social, político, económico e cultural e envolventes, tomando decisões diversificadas e interdependentes, num mundo globalizado, capaz de desenvolver valores de responsabilidade social, justiça e ética. A rapidez com que ocorrem mudanças constantes e repentinas na sociedade moderna impedem os indivíduos de as absorver. O ritmo de vida algo frenético, juntamente com a necessidade de se manter constantemente atualizados, pode originar nos trabalhadores um desgaste significativo. A difusão do conhecimento

que torna um profissional extremamente qualificado, pode alterar-se numa questão de dias, o que pode gerar um permanente estado de alerta nos colaboradores. Todos esses fatores exigem do contabilista grande capacidade de adaptação.

A Síndrome de *Burnout* é reconhecida mundialmente como um grande desafio para a saúde dos trabalhadores e para a produtividade das organizações. As consequências que esta patologia pode provocar atingem vários níveis. A nível individual, o *Burnout* pode causar complicações físicas, mentais e emocionais ao indivíduo; a nível organizacional, afeta claramente o grau de Comprometimento do indivíduo com a organização, que vê a sua produtividade diminuir, podendo trazer consigo graves prejuízos financeiros e institucionais.

A maioria dos estudos realizados sobre a problemática em questão tem como fim último compreender o *stress* ocupacional que ocorre nas mais variadas organizações. Neste sentido, estes estudos elencam um leque de ferramentas que permitam a confluência entre as necessidades das organizações e as expectativas dos trabalhadores, o que pode reduzir os impactos negativos gerados por esta patologia, como o aumento do absentismo, a diminuição do rendimento do trabalhador ou a redução da produtividade da empresa. Esta patologia globalmente designada de *stress* ocupacional, o qual tem o potencial de afetar negativamente a saúde psicológica e física do indivíduo, assim como a eficácia de uma organização, é reconhecida mundialmente como um grande desafio para a saúde dos trabalhadores e para o funcionamento das empresas.

Perante estes sinais de risco, pretende-se com este estudo abordar a presença da Síndrome de *Burnout* associado à atividade laboral dos contabilistas, explorando o Comprometimento Organizacional destes com a entidade empregadora, pondo em evidência as práticas de gestão dentro das organizações na atualidade e o seu papel e dever na prevenção da saúde laboral.

## **B. Estrutura do Estudo**

A presente dissertação está organizada por capítulos. A revisão de literatura é abordada no capítulo 1. O Comprometimento Organizacional e a Síndrome de *Burnout* são os temas em estudo. Assim, pretende definir os conceitos de Comprometimento Organizacional e de *Burnout*, bem como os antecedentes e consequências destes constructos no contexto de trabalho. No âmbito do Comprometimento Organizacional exploraremos mais aprofundadamente o modelo das três componentes de Meyer e Allen (afetivo, calculativo e normativo) e no que diz respeito à Síndrome, o modelo de Malasch & Jackson (1996) serve como referência principal no desenvolvimento da linha de raciocínio da dissertação.

A metodologia de investigação é analisada no capítulo 2, onde constam os objetivos da investigação:(i) a avaliação da síndrome de *Burnout* nos Contabilistas Certificados e as três subescalas; (i i) a avaliação do comprometimento organizacional e as três dimensões; (iii) a relação das variáveis em estudo dentro da profissão contabilística; a população em estudo e os instrumentos utilizados para as conclusões da investigação.

O capítulo 3 evidencia os resultados do estudo, as análises das hipóteses e os testes estatísticos. Após os resultados segue a discussão dos mesmos que se pode ser encontrada no capítulo 4.

## 1. Revisão de Literatura

“Sempre parece impossível até que seja feito.”  
*Nelson Mandela*

### 1.1 Comprometimento Organizacional: definição e modelo

O lexema comprometimento deriva do verbo latino *compromittere* que significa “comprometer-se reciprocamente a”, isto é, corresponde ao ato de comprometer ou comprometer-se implicando determinada responsabilidade e vínculo.

De acordo com Becker, “o comprometimento acontece quando uma pessoa investe numa certa área e se compromete de forma consistente com uma determinada atividade” (1960, p. 32). Para Salancik, pode definir-se comprometimento como “um estado no qual o indivíduo fica vinculado pelas suas ações e através dessas mesmas ações a uma determinada atividade” (1977, p. 62).

Vivemos numa época de constantes mudanças e incertezas em termos económicos, políticos e sociais que afetam diretamente as organizações e os seus colaboradores. Neste sentido, os especialistas da área alertam que o nível e o tipo de compromisso que o trabalhador estabelece

com a organização com a qual colabora determinam os níveis de produtividade, motivação e satisfação com a tarefa (Meyer e Allen, 1991, 1997). Por conseguinte, o vínculo organizacional do indivíduo com a instituição parece constituir, cada vez mais, um objetivo das organizações uma vez o sucesso destas passa por colaboradores comprometidos que se identifiquem com a organização.

Vários estudos concluíram que quando existe comprometimento organizacional por parte do colaborador, o nível de eficácia, o desempenho, a confiança interpessoal do trabalhador e a produtividade são mais elevados. Contrariamente, quando não existe comprometimento organizacional, os níveis de absentismo, eficácia ou turnover tendem a ser mais elevados (Marchiori & Henkin, 2004). Perante problemas ou constrangimentos, os trabalhadores não sentem grande obrigatoriedade em ajudar a organização a ultrapassá-los, pois não se sentem parte daquele grupo (Chang e Albuquerque, 2002).

Sendo assim, a necessidade dos trabalhadores estarem comprometidos com a instituição, parece ser fundamental para um funcionamento mais perfeito e mais harmonioso. O sucesso ou o fracasso de uma organização passa invariavelmente pela capacidade de reter pessoas comprometidas (Drucker, 1994).

Por tudo isto, a partir da década de 70 do século passado assistiu-se à publicação de um crescente número de artigos científicos, em particular na Sociologia, na Psicologia Social e nas Teorias Organizacionais, acerca do constructo comprometimento organizacional e ao estudo do comprometimento dos indivíduos com a organização laboral à qual pertencem e o trabalho que aí desenvolvem (Mowday, Porter e Steers, 1979).

Ao pesquisar a literatura sobre esta temática rapidamente se conclui que são múltiplas as definições e instrumentos existentes para avaliar o comprometimento organizacional. De facto, existem várias correntes, opiniões e especificações no que concerne a este constructo, sendo impossível uma definição única e consensual do mesmo. Há uma relativa controvérsia em torno deste conceito (Meyer e Herscovitch, 2001). Posto isto, alguns autores procederam à listagem das diversas concetualizações de comprometimento organizacional, analisando ainda as semelhanças e diferenças entre si (Morrow, 1983, Meyer e Allen, 1991; 1997, Meyer e Herscovitch, 2001).

Para Mowday, Porter e Steers, o comprometimento organizacional significa a “força relativa da identificação de um indivíduo e do seu envolvimento em determinada organização” (1974, p. 604). Argumentam também que este tipo de vínculo assenta em três fatores: (i) uma forte crença e aceitação dos objetivos e valores da organização; (ii) vontade de exercer um esforço considerável em nome da organização (iii) desejo em manter a ligação com a organização. Corresponde, neste sentido, ao “grau de identificação de um indivíduo para com a sua organização” (1982, p. 226), sendo que o comprometimento pressupõe a existência de uma relação ativa, através da qual os indivíduos desejam contribuir para o sucesso da organização.

No entendimento de Morrow (1983), dever-se-á delimitar o significado deste conceito a três tipos de ligação psicológica, baseados na:

- i. Complacência ou envolvimento calculativo, numa matriz de comportamento motivada por recompensas ou acautelamento de sanções;
- ii. Identificação ou envolvimento baseado num desejo de filiação;
- iii. Internalização ou envolvimento originado na congruência entre os valores individuais e organizacionais.

De acordo com Allen e Meyer (1990), o comprometimento organizacional corresponde ao “estado psicológico que une o indivíduo à organização (tornando o turnover menos apetecível)” (1990, p. 4). Isto é, representa o vínculo do indivíduo relativamente à organização, tendo uma grande influência na decisão de permanecer ou não na mesma.

O comprometimento é a expressão dos comportamentos e ações. A preocupação com a qualidade, a prontidão em partilhar conhecimento e a presença no local de trabalho são comportamentos expressos que traduzem o comprometimento dos colaboradores (Randall, Fedor e Longenecker, 1990).

Para Lincoln e Kalleberg (1990), o comprometimento organizacional traduz-se na identificação dos trabalhadores com a organização e na aceitação dos seus objetivos e valores. Crê-se que as pessoas mais comprometidas assumem, por um lado, um maior empenho na realização do seu trabalho e por outro lado, um contributo maior na consecução dos objetivos organizacionais.

Por sua vez, Tubbs define comprometimento organizacional como a “assunção e manutenção de uma determinada performance que levará à concretização de um certo objetivo, independente das dificuldades existentes” (1993, p. 86).

O comprometimento organizacional consiste no estado psicológico que caracteriza a relação que o trabalhador mantém com a organização (Meyer e Allen, 1997).

Assumir um vínculo com a organização implica da parte do trabalhador uma vontade de exercer um esforço considerável em nome da organização e aceitar os objetivos e valores da mesma (Ingersoll, Kirsch, Merk e Lightfoot, 2000).

O comprometimento de um indivíduo à organização onde labora está associado a atitudes e comportamentos que o especificam, entre outros, a lealdade à organização, os esforços concretizados em prol da mesma, a consonância entre os objetivos pessoais e os organizacionais e ainda a pretensão de se manter vinculado à organização (Ketchand e Strawser, 2001).

Para Tavares, o comprometimento organizacional é a “relação de vinculação de um indivíduo para com a organização em que trabalha” (2001, p. 321).

### **1.1.1 Perspetiva Comportamental e Perspetiva Atitudinal do Comprometimento Organizacional**

Ao proceder à leitura da literatura sobre a temática em estudo há que ter em linha de consideração a existência de duas importantes tipologias de comprometimento, a abordagem comportamental e a abordagem atitudinal ou afetiva. A primeira conceptualiza o comprometimento como comportamental (Swailles, 2000; Besser, 1993; Oliver, 1990; Randall, Fedor e Longenecker, 1990; Salancick, 1979; Wiener e Gechman, 1977) e outra como uma atitude (Meyer e Allen, 1984, 1997; Angle e Lawson, 1993; O'Reilly e Chatman, 1986; Mowday, Porter e Steers, 1979).

De acordo com Mowday, Porter e Steers (1982, p. 26) a perspetiva comportamental “relaciona-se com o processo pelo qual os indivíduos se sentem vinculados a uma dada organização e a forma como lidam com esta mesma situação”. Deste modo, o comprometimento resulta de uma combinação de experiências de trabalho, com o entendimento que o indivíduo tem da organização e com características intrínsecas, que levam a sentimentos positivos sobre a organização, criando-se assim um compromisso (Mowday, Porter e Steers, 1982).

Esta perspetiva espelha uma continuidade de atitudes percebidas como consistentes relativas ao sentimento de pertença de um indivíduo a uma organização. Deste modo, a auto-observação dos comportamentos passados e presentes do indivíduo irão influenciar o seu comportamento futuro (Hulin, 1991). Tal significa que o grau de comprometimento organizacional dependerá de experiências passadas em cenários semelhantes.

Para Mowday, Porter e Steers (1982) “a perspetiva atitudinal ou afetiva do comportamento focaliza-se no processo através do qual o indivíduo é levado a pensar sobre a sua relação com a organização” (1982, p. 26). Neste sentido, corresponde a um processo mental em que o indivíduo submete à avaliação o grau de consonância dos seus objetivos com os objetivos e valores da organização (O'Reilly e Chatman, 1986). Estabelece-se assim, uma ligação psicológica que une o indivíduo à organização, configurando-se uma atitude afetiva (Meyer e Allen, 1984; Mowday, Porter e Steers 1979).

A diferença entre estas duas vertentes relaciona-se com o tipo de investigações efetuadas por cada uma. Na perspetiva comportamental as investigações incidiram principalmente na identificação das condições sobre as quais uma atitude tomada tendia a repetir-se, bem como nos efeitos dessa atitude na mudança de comportamentos (O'Reilly e Cadweel, 1981). Por seu lado, na perspetiva atitudinal as investigações centraram-se essencialmente no desenvolvimento do comprometimento e nas suas consequências comportamentais (Steers, 1977).

### **1.1.2 A Pluridimensionalidade do Comprometimento Organizacional**

As investigações iniciais sobre o comprometimento organizacional baseavam a sua conceptualização e mensuração em modelos unidimensionais (Finegan, 2000; Mowday, Porter e Steers, 1982).

No entanto, investigações mais recentes defendem a utilização de modelos multidimensionais que identifiquem as diferentes dimensões integrantes do comprometimento organizacional (Allen e Meyer, 1990; Meyer e Allen, 1997; Rego, 2004). Os modelos mais representativos desta vertente são o Modelo Multidimensional de Comprometimento Organizacional desenvolvido por O'Reilly e Chatman (1986) e o Modelo Tridimensional de Comprometimento Organizacional, desenvolvido por Meyer e Allen (1991).

O Modelo Multidimensional de O'Reilly e Chatman baseia-se na assunção de que o compromisso representa uma atitude de um indivíduo para com uma determinada organização, sendo que essa atitude desenvolveu-se de acordo com determinados mecanismos. Neste sentido, os autores defendem que o compromisso pode assumir três formas diferenciadas:

- i. A complacência, que surge quando as atitudes e os comportamentos consequentes são adaptados tão só e apenas com o intuito de obter recompensas específicas;
- ii. A interiorização, que surge quando os colaboradores se deixam influenciar uma vez que as atitudes e os comportamentos a adotar são proporcionais com os seus valores;
- iii. A identificação, que ocorre quando um indivíduo se deixa influenciar na manutenção de relações aprazíveis com outros membros.

O Modelo Tridimensional de Meyer e Allen baseia-se na assunção de que o comprometimento de um indivíduo para com a organização assume simultaneamente três convicções:

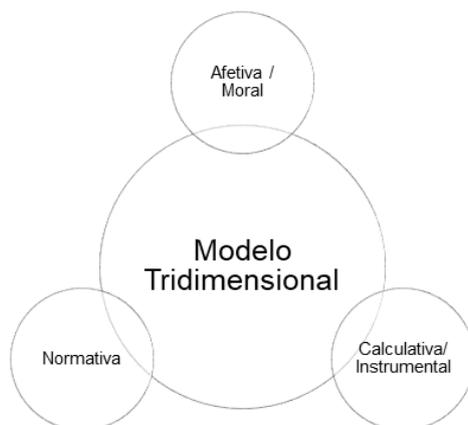


Figura 1 - Modelo Tridimensional de Meyer e Allen (1990,1997)

- i. **Afetiva ou moral**, que corresponde à ligação emocional dos trabalhadores com a organização, à sua identificação e envolvimento na mesma. O indivíduo sente o desejo de permanecer na organização.
- ii. **Calculativa ou instrumental**, que corresponde à necessidade de permanecer na organização quando o indivíduo não tem oportunidades de trabalho alternativo ou sente que os sacrifícios pessoais gerados pela saída serão elevados (custos associados à mudança). Aqui o indivíduo procede ao cálculo entre os investimentos que faz e as recompensas que recebe.

- iii. **Normativa**, que corresponde ao sentimento de dever moral e de obrigatoriedade do trabalhador em relação à organização.

### **1.1.3 Antecedentes e Consequentes do Comprometimento Organizacional**

Na perspectiva de Monday, Porter e Steers (1982) existem genericamente quatro categorias de antecedentes do comprometimento. São elas: (i) características pessoais, (ii) características estruturais, (iii) características relacionadas com a função desempenhada, (iv) experiências no trabalho.

- i. Relativamente às características pessoais como a idade, o sexo, habilitações, antiguidade, entre outras, vários autores concluíram que não há uma relação direta e consistente entre estas variáveis e o comprometimento do indivíduo (Mottaz, 1988; Morrow e McElroy, 1987). Por seu lado, variáveis como a necessidade de realização (Steer e Spencer, 1977) ou o locus de controlo (Luthans et al., 1987), tendem a correlacionar-se de forma razoável com o comprometimento.
- ii. Apesar de escassas as investigações que se debruçam sobre a relação entre a estrutura organizacional e o compromisso (Glisson e Durick, 1998), concluiu-se a existência de relação entre a descentralização no processo de tomada de decisão (Morris e Steers, 1980) e a formalização de políticas e procedimentos (O'Driscoll, 1987) com o comprometimento organizacional.
- iii. Variáveis como a autonomia (DeCottis e Summers, 1987), a participação no processo de tomada de decisão (Rhodes e Steers, 1981) ou o desafio funcional (Meyer e Allen, 1988) estão correlacionadas com o comprometimento organizacional.
- iv. De acordo com Meyer e Allen (1991), existem evidências entre o comprometimento organizacional com experiências laborais capazes de satisfazerem as necessidades dos trabalhadores ou que sejam compatíveis com os seus valores. Variáveis como a equidade na distribuição das remunerações (Ogilvie, 1986) ou a clareza do papel (Blau, 1988), influenciam o comprometimento do indivíduo com a organização.

Reichers (1986) enumerou três tipos distintos de variáveis que antecedem o comportamento. As variáveis psicológicas, como a satisfação no trabalho ou a identificação do indivíduo com os objetivos e valores organizacionais. As variáveis comportamentais, como evidenciar vontade na escolha da função a desempenhar. As variáveis estruturais, como o sentimento de pertença de longo prazo à organização.

Meyer e Allen (1997) consideram um conjunto de características como antecedentes do comprometimento organizacional. As características pessoais, como as variáveis demográficas, os valores ou as expectativas. As características organizacionais, como a estrutura, o clima ou a dimensão. As experiências resultantes do processo de socialização, como as questões familiares, culturais, ou organizacionais. As práticas de gestão, como a seleção e formação. As condições ambientais, como o nível de desemprego ou as responsabilidades familiares.

Os programas de Recrutamento e Seleção, de Acolhimento e Integração, de Formação Profissional (Tannenbaum et al. 1991), os Sistemas de Avaliação de Desempenho e Promoções (Schwarzwald et al., 1992), os Planos de Carreira (Sturges et al., 2000; Coyle-Shapiro, 2002) os Sistemas de Incentivos (extrínsecos -compensação e benefícios; intrínsecos-oportunidades de promoção) são ainda algumas das práticas abordadas na literatura enquanto antecedentes do comprometimento organizacional (Tavares, 2001).

A maioria das investigações realizadas no âmbito do comprometimento organizacional no que concerne às suas consequências, envolvem ou a continuidade do indivíduo na organização ou o seu oposto, o turnover, ou a intenção de se despedir (Steers e Mowday, 1981; Arnold e Feldmen, 1982; Price e Mueller, 1986).

Para Mowday, Porter e Steers, os indivíduos que se identificam com a organização são mais empenhados, não desistem facilmente, sentem-se leais a si, partilham os seus valores e têm um sentimento pessoal de importância acerca da missão da organização (1982).

A baixa rotatividade e percepção de alternativas de emprego bem como melhores indicadores de desempenho e maior produtividade, são algumas das consequências do comprometimento organizacional, para Mathieu e Zajac (1990).

De acordo com Meyer e Allen (1991) parece evidente que os indivíduos que sentem o desejo de pertencer a uma organização (comprometimento afetivo) se esforçam mais em defesa dessa organização, do que aqueles colaboradores que permanecem na organização por necessidade (comprometimento calculativo) ou aquele que sente a obrigatoriedade de aí permanecer e pertencer (compromisso normativo).

Os mesmos autores referem que as três componentes do comprometimento organizacional têm diferentes consequências. A componente afetiva e a componente normativa demonstram evidências positivas com a atividade profissional, o absentismo e a cidadania, e, uma correlação negativa com o *turnover*. Relativamente à componente calculativa, não se encontrou qualquer correlação com o envolvimento profissional ou outros comportamentos e atitudes no trabalho (Meyer et al., 1993).

Ainda, Allen e Meyer defendem que os colaboradores que sentem apoio por parte da organização, tendem a ser mais comprometidos afetivamente. Aqueles que assumem que a sua saída da organização, implicaria perdas consideráveis, tendem a ser calculativamente comprometidos. Quanto aos colaboradores que sentem que a lealdade, é esperado que se tornem normativamente comprometidos (1997).

No entendimento de Rego e Souto (2004), os indivíduos que estão comprometidos afetivamente com a organização têm menor tendência para o absentismo, para o turnover, tendem a um desempenho maior e evidenciam comportamentos superiores de cidadania organizacional. Os indivíduos calculativamente comprometidos com uma organização não terão outra propensão para o desempenho que não o expectável. Quanto aos indivíduos normativamente

comprometidos tendem a contribuir de forma positiva para a organização, pese embora esse contributo seja por obrigação.

## 1.2 A Síndrome de *Burnout*

“In dealing with those who are undergoing great suffering, if you feel "burnout" setting in, if you feel demoralized and exhausted, it is best, for the sake of everyone, to withdraw and restore yourself. The point is to have a long-term perspective.”

*Dalai Lama*

A expressão *Burnout* é de origem anglo-saxónica e tem como significado em língua portuguesa “queimar por completo” ou “consumir-se”. Deriva do verbo transitivo inglês *to burn out* definido no dicionário como “*to fail, wear out, or become exhausted by making excessive demands on energy, strenght or resources*” (Schaufeli e Buunk, 2003).

Neste sentido, *Burnout* é uma metáfora comumente utilizada para descrever um estado ou processo de exaustão mental, semelhante à extinção de uma vela ou à privação do oxigénio necessário à combustão de um fogo (Schaufeli e Buunk, 2003). De acordo com Trigo et al., (2007, 225) significa: “aquilo que parou de funcionar por total falta de energia”.

Cronologicamente, a expressão *Burnout* foi utilizada pela primeira vez num contexto clínico por Loretta Bradley, quando publicou um artigo científico, em 1969, referindo-se a um tipo de *stress* especificamente causado pela atividade laboral (*staff burn-out*).

Mais tarde, em 1974, o psiquiatra norte-americano Herbert Freudenberger, que trabalhava numa clínica cujos pacientes eram toxicodependentes, utiliza novamente o termo *Burnout*, também como definição de um estado específico de exaustão. Este médico, após verificar que muitos dos voluntários que trabalhavam com os toxicodependentes manifestavam, passado algum tempo do exercício das suas funções, uma perda gradual de energia, motivação e comprometimento organizacional, paralelamente a uma manifestação de sintomas e patologias físicos e mentais, utilizou a expressão *burn-out* para definir uma síndrome que acreditava ser comum nos profissionais da saúde.

Freudenberger (1974) constatou que indivíduos em situação de *Burnout* são consistentemente menos eficientes que os seus pares, apresentam maiores taxas de absentismo ou cometem mais erros. Deste modo, obrigam os colegas a uma maior carga de trabalho por forma a compensar os seus comportamentos disruptivos e ineficientes. Posto isto, define este fenómeno como “um estado de fadiga ou de frustração surgido pela devoção por uma causa, por uma forma de vida ou por uma relação que fracassou no que respeita à recompensa esperada” (Freudenberger, 1974, pp.160).

Em 1976, a psicóloga social norte-americana Christina Maslach (1976), adota o conceito e reformula-o, caracterizando-o como um processo que se desenvolve na interação com o ambiente e características sociais.

De acordo com o Maslach e Schaufeli (1993) a síndrome de *Burnout* é um prolongamento do *stress* ocupacional, resultado de um processo de longa duração em que o trabalhador percebe que os recursos de que dispõe para responder às exigências colocadas pela situação já “esgotaram”.

Mais tarde, *Burnout* viria a ser conceptualizado como “uma síndrome de exaustão emocional, despersonalização e menor realização pessoal que ocorre em indivíduos que trabalham com pessoas, e que conduz a um progressivo sentimento de fracasso e de inadequação” (Maslach et al., 1996).

Poder-se-á então concluir que a síndrome de *Burnout* sendo uma experiência psicológica que envolve um conjunto de atitudes, sentimentos, motivações e expectativas, está na origem de experiências negativas como o desconforto, a disfunção ou o *stress* e está associado à intenção de o *turnover* (ou intenção do indivíduo em despedir-se), ao absentismo no trabalho e à diminuição do empenho organizacional, (Maslach et al., 1996). Neste sentido, *Burnout* é uma tensão do indivíduo com o trabalho que desempenha: não é um problema do indivíduo, mas do ambiente social no qual o indivíduo trabalha (Barona, 2001).

Garcia conceptualiza este conceito como “uma síndrome que pode resultar de um prolongado período de *stress*, caracterizado por um esgotamento físico, emocional e de atitudes” (1990, p. 22).

De acordo com Jesus, *Burnout* é “uma resposta ao *stress* profissional prolongado e crónico que pode ocorrer quando as capacidades ou competências de resiliência e as estratégias de *coping* utilizadas pelo sujeito se revelam inadequadas ou insuficientes” (2002, p. 220).

Por sua vez, Barona (2001) define este constructo como “um estado no qual se combinam fadiga emocional, física e mental, sentimentos de impotência e inutilidade e baixa auto estima” (2001, p.1).

Na década de 80 do século passado, realizaram-se diversos estudos quantitativos, em várias populações, no sentido de melhor aferir a síndrome de *Burnout*, recorrendo a diferentes metodologias.

Maslach e Jackson (1996) criaram o *Maslach Burnout Inventory* (M.B.I.) que teve desde logo enorme sucesso e continua ainda hoje a ser bastante utilizado na mensuração deste fenómeno. Para estas autoras existem três aspetos fundamentais nesta síndrome que devem ser tidos em consideração. São eles, o sentimento de exaustão emocional, a despersonalização e a baixa realização pessoal.

- i. O aumento do sentimento de exaustão emocional é caracterizado pela fadiga intensa, pela falta de energia para enfrentar o dia de trabalho, pela sensação de que o grau de exigência ultrapassa os limites emocionais e pela incapacidade de fazer mais e melhor e de dar de si.

- ii. A despersonalização é caracterizada pelo distanciamento emocional e indiferença do indivíduo em relação ao trabalho e às pessoas com quem se relaciona, denotando-se, por vezes, atitudes de cinismo e sarcasmo na comunicação com os outros.
- iii. A diminuição da realização pessoal é caracterizada pela frustração e sentimentos de incompetência, pelo fracasso e incapacidade de responder às exigências e pela inexistência de perspectivas futuras.

### **1.2.1 Modelos Explicativos do *Burnout***

Pese embora o entendimento geral dos investigadores da síndrome de *Burnout* como resultado do *stress* crónico relacionado com tensões existentes no local de trabalho, não há concordância no que concerne às fases específicas do seu desenvolvimento. Neste sentido, existem vários modelos explicativos desta patologia.

Proceder-se-á, de seguida, à descrição dos modelos explicativos do *Burnout* que se consideraram mais significativos, de acordo com a reflexão de Queirós (2005).

#### **1.2.1.1 Modelo de House e Wells (1978)**

De acordo com estes autores, as características individuais e organizacionais são fundamentais na compreensão do processo de *Burnout*, sendo que as características individuais são mediadas pela forma como o indivíduo lida com a situação experienciada. As três dimensões do *Burnout* reportam-se ao aparecimento de sintomas:

- a) Fisiológicos (exaustão emocional e física).
- b) Afetivo-cognitivos (despersonalização e exaustão emocional).
- c) Comportamentais (despersonalização e baixa realização pessoal).

De referir que as três dimensões do *Burnout* refletem categorias de esgotamento. O modelo é composto por quatro fases, (i) o grau no qual uma situação conduz ao esgotamento, (ii) o esgotamento percebido pelo indivíduo, (iii) a resposta ao esgotamento, (iv) o resultado do esgotamento. Neste paradigma, o conceito de *Burnout* é perspectivado como multidimensional, constatado na enorme variabilidade de resultados obtidos nas três dimensões.

#### **1.2.1.2 Modelo de Cherniss (1980)**

Para este autor, a síndrome de *Burnout* é um processo composto por diferentes estados sucessivos que ocorrem no tempo, como resposta ao esgotamento. Há um conjunto de fatores, como o modo como o indivíduo interage com as características específicas do contexto de trabalho, as suas expectativas e exigências no momento em que inicia a sua colaboração na organização, que resultam em focos de *stress*, que podem ser sentidos com diferente intensidade, tendo em conta a condição laboral do indivíduo.

Esses focos de *stress* podem ser inerentes à organização, como a sobrecarga de trabalho, a função de supervisão ou o contato com clientes, ou intrínsecos ao indivíduo, como a carreira profissional.

Ora, se os indivíduos lidam de forma *sui generis* ao *stress* encontramos um vasto leque de respostas ao mesmo, como o desinteresse no trabalho, o distanciamento emocional, ou o surgimento de novos objetivos de trabalho. Sendo assim, uns reagem positivamente ao *stress*, implementando técnicas e estratégias para o erradicar, outros há, que reagem negativamente ao *stress*, praticando atitudes negativas qualificadas em *Burnout*.

#### **1.2.1.3 Modelo de Edelwich e Brodsky (1980)**

Edelwich e Brodsky (1980) apresentam um modelo progressivo, cíclico e não linear de *Burnout*, composto por quatro fases.

A primeira fase caracteriza-se pelos sentimentos de idealismo e entusiasmo do indivíduo, face à percepção demasiado positiva do trabalho, tendo consequentes expectativas irreais. A segunda fase traduz-se na inércia do indivíduo, face à tomada de consciência das expectativas irreais, originando a destruição dos sentimentos de idealismo e entusiasmo iniciais. O indivíduo começa a manifestar sintomas de *stress*, como irritabilidade, dificuldade de concentração ou fadiga extrema. A terceira fase, onde de acordo com os autores encontra-se o cerne do *Burnout*, caracteriza-se pelos sentimentos de frustração, culpa e impotência perante a situação. A quarta fase, onde o trabalhador manifesta apatia, desinteresse, indiferença, distanciamento emocional, e até desprezo. O indivíduo sente um vazio total.

Tratando-se de um modelo cíclico, considera-se que a síndrome de *Burnout* pode repetir-se no tempo ou completar-se em diferentes épocas ou locais de trabalho.

#### **1.2.1.4 Modelo de Meyer (1983)**

Na ótica deste autor, a síndrome de *Burnout* é o resultado de uma série de repetidas experiências de trabalho, nas quais o indivíduo apresenta diferentes expectativas. A saber:

- Expectativas diminuídas relativamente a presença de reforços positivos.
- Expectativas aumentadas relativamente a punição no local de trabalho.
- Expectativas diminuídas relativamente ao controlo das formas de reforço presente.
- Expectativas diminuídas da competência pessoal relativamente ao desempenho de comportamentos que visem o controlo do reforço.

Deste modo, indivíduos que manifestam diminuição das expectativas, tendem a manifestar sentimentos negativos e consequentemente comportamentos de baixo rendimento.

A síndrome de *Burnout* é resultante ou das características intrínsecas do indivíduo ou das características do ambiente organizacional, ou ainda, da interação de ambas.

#### **1.2.1.5 Modelo de Maslach e Leiter (1988)**

Este modelo recorre às subescalas do *Maslach Burnout Inventory* (M.B.I.) e parte de uma abordagem interpessoal que vê o *Burnout* como uma sobrecarga emocional. De acordo com os criadores deste modelo, o *Burnout* é concetualizado numa dimensão tridimensional.



Figura 2 – *Burnout*: Modelo Tridimensional (Malasch & Jackson, 1986)

As dimensões que compõem este conceito são:

- O **esgotamento emocional**, que se materializa no cansaço e fadiga excessivos que se pode manifestar em termos físicos, psíquicos ou como combinação de ambos. O indivíduo é assolado pelo sentimento de não poder dar mais de si aos outros.
- A **despersonalização**, que se materializa no aparecimento e desenvolvimento de atitudes, sentimentos e comportamentos negativos, frios e distantes.
- A **diminuição da realização pessoal** do trabalhador que ocorre quando este se apercebe que as exigências que lhe são feitas extravasam a sua capacidade em as cumprir de modo competente.

A exaustão emocional é o cerne do *Burnout*, e está associado ao aumento da despersonalização, à desmotivação, ao sentimento de fracasso e inadequação, ao aumento do absentismo, ao *turnover* ou à diminuição da realização pessoal, comprometendo assim o sucesso organizacional.

De acordo com os autores, esta patologia ocorre frequentemente em profissões que envolvem trabalho de cariz emocional e de ajuda (médicos, enfermeiros, polícias e professores).

#### 1.2.1.6 Modelo Alternativo de Gil-Monte, Peiró e Valcárcel (1998)

Para estes autores o *Burnout* é conceptualizado como uma resposta ao *stress* no trabalho, que é desencadeado no momento em que as estratégias de *coping* adotadas inicialmente pelo indivíduo não revelam qualquer efeito.

Esta síndrome começa com a falta de realização pessoal e vai escalando à exaustão emocional, até à despersonalização. A falta de realização pessoal corresponde à tensão e a despersonalização a um processo cognitivo que deriva do *stress*. Por conseguinte, quando um indivíduo é incapaz de lidar com os problemas do trabalho, alastra-se o sentimento de falta de realização pessoal e mais tarde desencadeia-se uma resposta emocional.

Estas duas circunstâncias poderão conduzir à despersonalização como estratégia de *coping*.

## 1.2.2 Antecedentes da Síndrome de *Burnout*

Ao pesquisar na literatura especializada sobre esta temática é lícito afirmar que existe uma certa unanimidade entre os diversos autores no elencar dos antecedentes da síndrome (Cardoso, 1999; Freitas, 1999; Gil-Monte e Silla, 1997). Por conseguinte, estipularam-se quatro fatores que estão na gênese do *Burnout*. São eles os fatores individuais, os fatores de ordem social, os fatores relacionados com a natureza do trabalho e os fatores organizacionais.

### 1.2.2.1 Fatores Individuais

Tendo como base Freitas (1999), consideram-se os seguintes três fatores de ordem individual:

- a) Antecedentes pessoais, há evidências, embora não conclusivas, de que o *Burnout* é mais frequente no género feminino, em pessoas solteiras, com idade inferior a 25 anos e com menor experiência profissional.
- b) Expetativas, sendo certo que é natural e positivo que cada indivíduo tenha aspirações e ideais em relação à sua profissão, quando aquelas são irrealistas ou não se concretizam instalam-se sentimentos de decepção e insucesso que espoletam o *Burnout*.
- c) Personalidade, certas características da personalidade do indivíduo, como o tipo de *locus* de controlo, podem tornar o indivíduo mais vulnerável. Deste modo, maior é o risco de sofrer de *Burnout*.

### 1.2.2.2 Fatores de Ordem Social

Cardoso (1999) elenca quatro tipos de fatores de natureza social como desencadeadores da síndrome de *Burnout*.

- a) Estatuto Social, está relacionado com o facto de ultimamente se assistir a uma crescente desvalorização e banalização e de determinadas profissões, em particular a profissão de médico, enfermeiro, polícia ou professor.
- b) Problemas Orçamentais, tendo em conta a atual conjuntura económica e política, assiste-se à tendência de se criar orçamentos insuficientes, particularmente no setor público, o que provoca um défice de recursos materiais e humanos.
- c) Individualização, o processo de globalização conduz a mudanças sociais significativas, em particular aos níveis da esfera familiar, social e religiosa. Estas mudanças estão na gênese do crescente isolamento social, sendo que se transfere para as instituições (sociais, saúde, ensino, entre outras) um grau maior responsabilidade, sem que essas estejam preparadas para dar resposta às necessidades com que se deparam.
- d) Mitos Profissionais, existem, persistem e subsistem na sociedade, quer a nível social, quer a nível individual, um conjunto de estereótipos associados a determinadas profissões que distorcem a realidade. Esta discrepância entre mito e realidade transforma-se numa fonte de *stress* e conseqüentemente causadora de *Burnout*.

### **1.2.2.3 Fatores Relacionados com a Natureza do Trabalho**

O desempenho de papéis apresenta-se como uma das principais fontes desencadeadores de *stress* no trabalho, comumente denominado de *stress* de papéis. Tem origem na disfunção dos papéis, relativamente à ambiguidade e ao conflito. A ambiguidade refere-se às incertezas com as quais o indivíduo se depara ao executar a sua função. Passa pelo défice de informação, ao nível quantitativo e qualitativo, que impossibilita o desempenho mais adequado.

O conflito do papel ocorre quando o indivíduo se sente incapaz de satisfazer simultaneamente expectativas de papel contraditórias. Traduz-se no conflito entre as expectativas que os outros membros da organização têm para com o indivíduo cuja satisfação em simultâneo é contraditória.

Estas duas disfunções de papel apresentam correlações negativas com os sentimentos de realização pessoal no trabalho e correlações positivas com o esgotamento emocional e despersonalização (Gil-Monte et al., 1996; Gil-Monte e Silla, 1997).

### **1.2.2.4 Fatores Organizacionais**

Nesta vertente, o ambiente físico e os conteúdos do posto de trabalho podem ser preditores de *stress*.

A Higiene e Segurança no Trabalho são fundamentais para um bom desempenho laboral. Fatores como o nível de ruído, suas características de intensidade, controlo e frequência, o nível de iluminação, suas características como a luminosidade, o brilho e contraste, a temperatura e condições climatéricas, condições ou a área do local de trabalho, são entre muitos outros, fatores possíveis de desencadear *stress* laboral (Gil-Monte e Silla, 1997; Sauter, Murphy e Hurrell, 1990).

O trabalho por turnos, o trabalho noturno, a exposição constante a perigos e a sobrecarga laboral atentam à saúde e à integridade física e psicológica do trabalhador e facilitam o risco daquele cair em esgotamento. Paralelamente, as novas tecnologias de informação e comunicação podem contribuir para a síndrome de *Burnout*, uma vez que podem simultaneamente facilitar ou dificultar o desempenho das tarefas que o indivíduo executa. Neste sentido, um eventual esforço de adaptação a que o indivíduo tenha que se sujeitar, pode afetar os seus sistemas cognitivos e emocionais de acordo com o grau de intensidade com que o indivíduo se ajusta ao sistema tecnológico.

Também a falta de apoio social percebida pelo indivíduo tem efeito direto e indireto no esgotamento no trabalho (Cardoso, 1999).

A dimensão estrutural da organização (centralização, complexidade e nível de formalização) e respetivo clima organizacional (grau de autonomia, participação e implicação na tomada de decisões) são também elementos que podem espoletar a síndrome de *Burnout*.

### **1.2.3 Consequências da Síndrome de *Burnout***

Na ótica dos investigadores desta temática, a síndrome de *Burnout* tem consequências quer para o indivíduo quer para a organização.

### **1.2.3.1 Consequências para o Indivíduo**

As consequências mais evidentes para o indivíduo da patologia de *Burnout* são a depressão, a ansiedade, sentimentos de inferioridade e tristeza, bem como problemas do foro psicossomático (Cooper e Hart, 2001; Gil-Monte e Silla, 1997; Kyriacou, 2003; Serra, 2002).

No que concerne às relações interpessoais, os indivíduos afetados pelo *Burnout* assumem comportamentos, atitudes e condutas negativas, provocando o aumento dos conflitos interpessoais, dentro e fora do ambiente organizacional, e uma conseqüente deterioração das suas relações humanas (Cooper e Hart, 2001; Cruz e Melo, 1997).

### **1.2.3.2 Consequências para a Organização**

Relativamente às consequências supracitadas, e tomando como referência Monte e Silla (1997) destacam-se:

- O baixo interesse pelas atividades laborais;
- O baixo nível de implicação laboral;
- A deterioração da qualidade de serviço da organização;
- A diminuição da satisfação laboral;
- O aumento do absentismo laboral;
- O aumento dos conflitos interpessoais entre os colaboradores e os clientes da organização;
- O aumento da rotatividade laboral não desejada;
- O aumento de acidentes laborais;
- O aumento da propensão em abandonar o posto de trabalho e/ou a organização.

De acordo com investigadores supracitados, estas consequências têm repercussões quer nos objetivos quer no resultado e desempenho das próprias organizações.

Alguns autores vão mais além e referem que mais do que falar em indivíduos, dever-se-á falar de organizações afetadas pela síndrome de *Burnout* no trabalho. O aumento exponencial de indivíduos afetados por esta síndrome, agravada pela ausência de diagnóstico prévio bem como a inexistência de ações profiláticas para a prevenção da referida patologia, transformam as organizações em repositórios de pessoas afetadas pelo esgotamento, privadas de um bom desempenho organizacional e insatisfeitas com o trabalho que realizam (Campos, 2008; Cruz e Melo, 1997; Gil-Monte e Silla, 1997; Sauter, Murphy e Hurrell, 1990).

### **1.3 O *Burnout* na profissão de Contabilista Certificado**

A contabilidade é tão antiga quanto a civilização humana e acompanha as mudanças e a evolução da mesma. Tal significa que o avanço da contabilidade está diretamente relacionado com o progresso económico, social e institucional de cada sociedade.

A especificidade técnica dos assuntos fiscais e contabilísticos, naturalmente complexos e porventura de difícil entendimento para o contribuinte comum, impõe independentemente do imperativo legal, o recurso a um profissional da área. Paralelamente, qualquer entidade que possua contabilidade organizada, é obrigada a dispor de um Contabilista Certificado. Empresas industriais, comerciais, prestadoras de serviços, agrícolas, pecuárias, sociedades sem fins lucrativos, fundações, produtores rurais, cooperativas, entre outros, são todos clientes dos serviços prestados pelos contabilistas (Thomé, 2001). Marion (2009, p. 14) enfatiza que “uma empresa sem boa contabilidade é como um barco, em alto-mar, sem bússola, totalmente à deriva”.

Por tudo isto, se explica e compreende o crescimento explosivo da profissão de contabilista nos últimos tempos, um pouco por todo o mundo.

A evolução histórica da profissão de contabilista em Portugal tem sido marcada por algumas datas-chave, no entanto na última década a profissão conheceu um grande impacto e reconhecimento na sociedade portuguesa, tal como refere a Ordem dos Contabilistas Certificados no seu *site* institucional.

A profissão de Contabilista Certificado, institucionalizada em Portugal enquanto tal, aprovada pela Lei nº 139/2015 de 7 de setembro, encontra-se regulada pelo Estatuto dos Contabilistas Certificados, que estabelece o regime jurídico de criação, organização e funcionamento das associações públicas profissionais. Designam-se por Contabilistas Certificados os profissionais inscritos na Ordem dos Contabilistas Certificados, nos termos do respetivo Estatuto (Matos, 2016).

Para João Antunes (2014), consultor da Ordem dos Contabilistas Certificados, a profissão de Contabilista Certificado “é de interesse público, com responsabilidades acrescidas face ao seu estatuto, sendo um interlocutor privilegiado entre o sujeito passivo e a Autoridade Tributária (AT).”

Ao profissional da contabilidade são exigidas as competências de flexibilidade, competitividade, responsabilidade ética e social, iniciativa, capacidade de atualização constante, capacidade de antecipação, capacidade de prevenção, visão de futuro, domínio e utilização de tecnologias de informação e comunicação, entre outras (Primak, 2009).

Na ótica de Antunes, assumir a responsabilidade pela regularidade técnica, nas áreas contabilística e fiscal é um dos principais deveres do profissional da área. Terá também do ponto de vista fiscal, o dever de apresentar as contas mais favoráveis ao cliente, aproveitando todos os benefícios fiscais ao dispor daquele. Neste assunto de cariz delicado, entram também as

funções de consultoria ao sujeito passivo, não como uma opção, mas antes como uma obrigação que se encontra prevista nos Estatutos da Ordem dos Contabilistas Certificados.

Cumpra ainda ao profissional da contabilidade o dever de informação ao sujeito passivo/clientes de todas as mudanças relevantes ocorridas, quer a nível contabilístico, quer a nível tributário. Neste sentido, Antunes (2014) sugere a criação de rotinas como o envio periódico de circulares ou *e-mails* ao cliente com a informação das alterações relevantes.

Por último, o mesmo autor (Antunes, 2014) destaca o dever de sigilo profissional, devendo o profissional recusar-se a prestar depoimentos seja a que título for, a menos que seja dispensado do dever de sigilo pelo sujeito passivo ou por obrigatoriedade de instância judicial.

No que concerne à responsabilidade, e de acordo com o Código Deontológico dos Contabilistas Certificados, este profissional é responsável por todos os atos que pratique no exercício das suas funções laborais, incluindo os dos seus colaboradores. Em caso de erros ou omissões o Contabilista Certificado pode incorrer em responsabilidade tributária, penal, contraordenacional, civil, laboral e disciplinar.

Neste sentido, e de acordo com Marion (2009), o comportamento ético-profissional do contabilista, deverá ser inquestionável, sendo que o mesmo deverá ainda estar sempre consciente de sua responsabilidade social e profissional.

Tal como referido no *síte* oficial, a Ordem dos Contabilistas Certificados considera que o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo constituem uma preocupação crescente da comunidade internacional. É certo que este fenómeno adquiriu uma dimensão transnacional e ameaça a estabilidade da economia a uma escala global. Neste sentido, cumpre ao Contabilista Certificado, o dever de colaboração prestando toda a assistência, quando requerida pela autoridade judiciária responsável pela condução do processo ou pela autoridade competente para a fiscalização do cumprimento dos deveres previstos nesta lei, nomeadamente fornecendo todas as informações e apresentando todos os documentos solicitados por aquelas entidades.

Em resumo, na sua atividade profissional, e de acordo com a Lei n.º 139/2015 de 07 de setembro, o Contabilista Certificado terá como funções planificar, organizar e coordenar a execução da contabilidade das entidades, públicas ou privadas, que possuam ou que devam possuir contabilidade organizada segundo os planos de contas oficialmente aplicáveis ou o sistema de normalização contabilística, conforme o caso, respeitando as normas legais, os princípios contabilísticos vigentes e as orientações das entidades com competências em matéria de normalização contabilística. Deve também assumir a responsabilidade pela regularidade técnica, nas áreas contabilística e fiscal, das entidades referidas.

De uma forma simplificada, poder-se-á afirmar que o profissional da contabilidade assegura a integridade das operações contabilísticas, fiscais e financeiras dos contribuintes. Atua numa área em que regras económicas, fiscais e políticas são constantemente alteradas. Tem como funções laborais a consecução de tarefas de enorme prestígio, mas de elevada responsabilidade.

Paralelamente, o mercado de trabalho da contabilidade está cada vez mais exigente, com novos profissionais a surgirem diariamente, à procura de um lugar no mercado. Por conseguinte, a competitividade e a concorrência são constantes. Por tudo isto se conclui a importância e a responsabilidade que recai sobre o profissional da contabilidade.

O exercício de funções laborais é tipicamente um lugar de recorrente ansiedade, risco, conflitos, tensões e angústia. O presente clima de precariedade, competitividade e instabilidade que pautam a esfera laboral, é benevolente a cargas excessivas de *stress* acumulado, que podem levar o trabalhador à exaustão, comprometendo a sua saúde física e mental, e consequentemente as suas aptidões laborais e respetivo comprometimento com a organização com a qual colabora.

De acordo com a maioria dos especialistas da área, e tal como referido ao longo deste trabalho, a Síndrome de *Burnout* é descrito como um desequilíbrio específico resultado de exigências excessivas (Trivedi, 2008). Os mesmos especialistas enumeram um conjunto de sinais e sintomas que afetam o trabalhador resultantes deste síndrome, como a falta de energia, a fadiga física, a exaustão emocional, a apatia, o sentimento de raiva e de depressão, manifestação de doenças psicossomáticas e falta de realização profissional (Triverdi, 2008).

No entendimento de Reinhold (2004), *Burnout* traduz-se nas mudanças pessoais negativas que ocorrem em profissionais cujos empregos são assaz exigentes ou frustrantes. Neste sentido, o Síndrome de *Burnout* diz respeito a um termo global de *stress* relacionado com o trabalho, o qual tem o potencial de afetar negativamente a saúde psicológica e física do indivíduo, assim como a eficácia de uma organização.

De acordo com Cooper, Sloan, e William (2008) o que é vivenciado hodiernamente nas organizações, como situações de risco, situações ameaçadoras, fortes cargas de pressão, insegurança, autoestima, condições de trabalho e convívio, conduzem a situações de tensão e de total exaustão ou *Burnout*. Ainda neste contexto, os mesmos autores afirmam que as exigências do trabalho, tarefas excessivas, a redução de funcionários, a necessidade de manter-se na empresa e o rompimento das relações com e no trabalho contribuem também para o *stress* laboral.

Cooper, Sloan e William (2008) afirmam ainda que as tentativas de ultrapassar este esgotamento têm desencadeado diversos tipos de problemas, como uso excessivo de álcool, drogas, falta de comprometimento organizacional, afastamento do trabalho, insatisfação e baixa produtividade.

Na última década, vários estudos epidemiológicos têm evidenciado um aumento exponencial e uma elevada prevalência da Síndrome de *Burnout* laboral, principalmente entre profissionais cujo trabalho envolve constantes exigências e riscos, e intensas interações com pessoas, em grande parte dos países ocidentais (Maslach et al., 2001). Lamentavelmente, são ainda escassas as investigações e o estudo desta patologia nos profissionais da contabilidade. Ao consultar a literatura da especialidade chega-se à evidência que as dissertações relativas a este

esgotamento mental intenso causado por pressões no ambiente profissional contabilístico são escassas.

No entanto, no exercício profissional da atividade contabilística, encontram-se presentes diversas fontes de *stress* psicossociais, algumas relacionadas com a natureza das suas funções, enquanto outras relacionadas com o contexto institucional e económico onde estas são exercidas. No exercício da sua função, o contabilista gera uma série expetativas, não só na entidade/contribuinte com os quais colabora, uma vez que este profissional deverá esclarecer aqueles no que concerne a todos os condicionalismos legais, expondo as consequências das opções a tomar e ainda prestar toda e qualquer informação relevante que o possa afetar, mas também para a Autoridade Tributária e para a sociedade civil de um modo geral (Matos, 2016).

Sendo uma profissão que lida com assuntos de suma importância e responsabilidade, o trabalho de um contabilista tem dois lados antagónicos quanto à satisfação que o mesmo lhe oferece: é um trabalho capaz de proporcionar experiências gratificantes pelos bons resultados conseguidos e pelo prestígio que daí advém, mas também proporcionar-lhe situações de tensão, erros, risco, insegurança e angústia no cumprimento das suas tarefas (Reinhold, 2004).

A profissão de contabilista é geralmente considerada de risco e carregada de responsabilidades, uma vez que particulares ou entidades empresariais depositam nos contabilistas grande confiança delegando-lhe a planificação, organização, coordenação e execução da sua contabilidade, podendo contribuir como fonte de *stress* para o profissional da área. Acresce ainda que os Contabilistas Certificados no exercício das suas funções laborais, podem incorrer em responsabilidade tributária, penal, contraordenacional, civil, laboral e disciplinar. Por exemplo, a falta ou o atraso na entrega de quaisquer declarações que são obrigados a apresentar, no período de exercício da sua atividade profissional, obriga o Contabilista Certificado ao pagamento de coimas, como sanção de contraordenação.

A atividade contabilística exige o planeamento, o controlo e a coordenação de uma quantidade imensurável de informação. O Contabilista Certificado ao exercer as suas funções deverá evitar erros e omissões e está sujeito a uma obrigatoriedade de deveres de prevenção. Existe uma carga de trabalho elevada, trabalho burocrático e rotineiro, pressão para o cumprimento de prazos, a que se acrescenta uma série de exigências inerentes à profissão e mudanças constantes das leis, normas e procedimentos, uma constelação de elementos que pode propiciar a síndrome de exaustão profissional na atividade contabilística.

Por conseguinte, tendo em conta o rol e o carácter de risco das funções atribuídas ao Contabilista Certificado, aliado às responsabilidades que lhes podem ser imputadas, é lícito concluir que o profissional da contabilidade evidencia uma forte possibilidade e suscetibilidade em contrair a Síndrome de *Burnout*.

Tendo como base o estudo realizado por Aryee e Min (1991), na América do Norte e Ásia, e o estudo realizado por Peres et al. (2016) no Brasil, com contabilistas profissionais, as principais causas do esgotamento ocupacional nestes profissionais são o volume excessivo de atividades

a serem entregues dentro dos prazos exigidos, prazos de entrega de tarefas extremamente diminutos, o ritmo acelerado e horas de trabalho excessivas. Esta exaustão origina uma série de sintomas físicos como dores de cabeça, dores nos ombros e nos braços e pode desencadear um “esgotamento mental” (*Burnout*). Para redução do *stress* os entrevistados entravam em conflitos com os colegas de trabalho, consumiam bebidas alcoólicas, discutiam com os membros familiares, entre outros.

As frequentes e rápidas mudanças na área da contabilidade em particular e no mundo de trabalho em geral, são também um dos principais fatores da ocorrência de *stress* ocupacional nesta profissão, de acordo com os estudos anteriormente referidos. Essas transformações, demasiado rápidas e constantes impedem os indivíduos de as absorverem de forma correta, induzindo-o em *stress*, o que pode levar o contabilista a um menor desempenho, cometendo erros e prejudicando a organização com a qual colabora. Acresce a esta realidade o aumento das obrigações e a necessidade de adaptação às novas exigências fiscais e ferramentas tecnológicas, que agravam ainda mais a situação.

Em jeito de conclusão, poder-se-á afirmar que a síndrome de *Burnout* é uma patologia que deverá ser tomada em linha de atenção no seio contabilístico, pela razão do profissional da área realizar tarefas de suma importância, responsabilidade e risco sendo por conseguinte bastante suscetível de padecer deste transtorno.

## **1.4 *Burnout* e Comprometimento Organizacional, relação entre ambas as variáveis**

“Apercebi-me, ao longo do meu exercício diário, que por vezes as pessoas são vítimas de incêndio tal como os edifícios; sujeitas ao efeito da tensão produzida pelo nosso mundo complexo, os seus recursos internos consomem-se, como sob ação das chamas, não deixando senão um imenso vazio no interior, ainda que o invólucro exterior pareça mais ou menos intacto.”

(Herbert Freudenberger, 1980 citado em Delbrouck, 2006: 47)

Numa sociedade pautada por mudanças constantes e pelo processo de globalização os profissionais estão submetidos a grandes pressões, fruto da competitividade em busca de resultados, das elevadas exigências e da complexidade das atividades a serem desenvolvidas em espaços temporais diminutos. Em simultâneo, a indefinição e a competição são igualmente evidências crescentes no mundo atual, o que provoca ansiedade e modificações no comportamento das pessoas.

Paralelamente, as organizações são obrigadas a mudanças profundas diante desse contexto altamente competitivo, procurando novas forma de atuar, alterando o seu sistema de gestão ou mesmo o ambiente no qual está inserida (Molina, 1996). Tudo isto propicia o surgimento de uma nova patologia, o Síndrome de *Burnout*, um estado de esgotamento provocado pelo exercício das atividades profissionais.

Zanelli (2010), postula que o *stress* pode ser compreendido como a necessidade de adaptação ou ajustamento de um organismo frente às pressões que o ambiente impõe. Por sua vez, Goldberg (1986), defende que as crescentes e constantes situações de tensão excessiva que têm ocorrido na esfera do trabalho contribuem para provocar nos trabalhadores preocupantes quadros de *stress* ocupacional.

Sabendo que situações de *stress* profissional crônicas e prolongadas são responsáveis pelo Síndrome de *Burnout* que provoca consequências nefastas na saúde e no desempenho do trabalhador, bem como na produtividade da própria organização, é de todo imperativo encarar a síndrome como uma problemática importante e procurar soluções no sentido de a evitar/prevenir/erradicar.

Na ótica de Rego e Souto (2004), por Comprometimento Organizacional compreende-se a ligação psicológica do trabalhador face à organização com a qual colabora, e que reduz a probabilidade de ele a abandonar. O interesse neste lexema baseia-se na evidência de que dele derivam diversas atitudes e comportamentos relevantes, como assiduidade, pontualidade, desempenho individual, desempenho organizacional, atitudes face à mudança, intenção de abandonar a organização, abandono efetivo da organização, comportamentos de cidadania e comportamentos de negligência (Rego e Souto, 2004).

O Comprometimento com o trabalho é definido como um estado de espírito positivo relacionado com a atividade laboral, caracterizando-se por dedicação (entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio face ao trabalho), vigor (níveis de energia e resiliência durante o trabalho) e absorção (experiência de concentração, alegria e absorção no trabalho) (Schaufeli, Salanova, González-Roma & Bakker, 2002). Por outras palavras, o Comprometimento Organizacional será a situação em que o trabalhador se identifica com uma empresa e seus objetivos, desejando manter-se parte dessa organização (Robbins, 2005).

Tendo como referência Schaufeli e Salanova (2007), dever-se-á reforçar a importância do estudo do Comprometimento laboral, uma vez que um maior Comprometimento laboral está relacionado com melhor desempenho profissional, menor absentismo e rotatividade mais baixa.

Neste trabalho para além do estudo e análise do Síndrome de *Burnout* proceder-se-á ao estudo e análise do Comprometimento do Contabilista Certificado com o seu trabalho, bem como a relação entre as duas variáveis, uma vez que algumas investigações pressupõem que o vigor e a dedicação, dimensões do comprometimento, são polos opostos das dimensões do *Burnout*, como a exaustão e cinismo, respetivamente (Maslach e Leiter, 1997; Schaufeli, Salanova, González-Romá, e Bakker, 2002).

Por outro lado, dada a relação conceptual entre a experiência negativa do *Burnout* e a experiência positiva de Comprometimento (Maslach e Leiter 2008), optou-se neste trabalho por analisar estas duas dimensões nos profissionais da área contabilística.

Se outrora o Síndrome de *Burnout* era relatado como um fenómeno psicossocial, resultante de uma tensão emocional crónica, experienciada pelos profissionais cujo trabalho envolvia o

relacionamento frequente e intenso com pessoas que necessitavam de cuidados específicos, atualmente os investigadores da área defendem que esta síndrome é comum a todas as profissões. (Dias, Queirós, e Carlotto, 2010).

À luz da Organização Mundial de Saúde (OMS), a síndrome está classificada como um dos problemas de saúde mais graves da atualidade, não só pelo aumento significativo desta patologia em inúmeras profissões, como também pelas repercussões negativas na qualidade dos serviços prestados pelos trabalhadores que dela padecem, bem como nos baixos níveis de satisfação dos seus clientes. (Gaba e Howard, 2002; Williams et al., 2001).

Tal como já referido ao longo do presente trabalho de investigação, a Síndrome de *Burnout* é consequência da multiplicidade de exigências laborais, é um problema frequentemente entendido como um prolongamento do *stress* ocupacional crónico, no qual o trabalhador sente que os seus recursos para lidar com as exigências colocadas pela situação, estão esgotados (Maslach e Schaufeli, 1993). No entendimento de Shirom e Melamed (2006), o fenómeno de *Burnout* deve ser entendido como um estado afetivo caracterizado pela exaustão emocional, pela fadiga cognitiva e pela fadiga física.

Maslach et al. (2001) argumentam que o *Burnout* pode ocorrer quando há uma desconexão entre a organização e o indivíduo no que respeita ao que ambos consideraram as principais áreas de vida no trabalho: valores, justiça, comunidade, recompensa, controlo e volume de trabalho.

Após uma leitura cuidada na literatura da área rapidamente se conclui que a Síndrome de *Burnout* tem consequências negativas, quer para a pessoa que dela padece quer para o correto funcionamento da organização. Segundo Tennant (2001), os indivíduos que se encontram em risco de desenvolver *Burnout* evidenciam um fraco desempenho no trabalho, contribuem para o aumento do absentismo, para a diminuição da produtividade e do volume de negócios e, podem ter igualmente um efeito negativo sobre os colegas com quem trabalham. Esta patologia de cariz profissional provoca também uma série de consequências negativas e custos económicos para as empresas, uma vez que o desempenho e a qualidade das atividades no local de trabalho podem ser seriamente prejudicadas. Há uma relação causal entre o aumento de erros profissionais e o padecimento do Síndrome de *Burnout* (West et al., 2006).

Por tudo isto, chega-se à conclusão que o *Burnout* afeta o nível de Comprometimento do indivíduo com a organização. São inúmeras as consequências que esta patologia tem em termos organizacionais, como a diminuição do rendimento, atitudes negativas face ao trabalho, insatisfação no trabalho, diminuição da responsabilidade e do compromisso, falta de motivação, incapacidade de realizar adequadamente o trabalho, absentismo, ou mesmo a intenção de abandono/abandono efetivo do trabalho.

Aryee e Min (1991) concluem que a falta de tempo para realizar um número cada vez maior de tarefas é o principal causador de *stress* ocupacional nos profissionais da contabilidade, sendo que a sobrecarga de trabalho e o excesso de atividades remetem o profissional para um estado de espírito negativo, comprometendo deste modo a sua relação com a organização. Segue-se o

medo de ser despedido, que é tido como grande fonte de ansiedade para o trabalhador. Em terceiro lugar, surge o excesso de responsabilidade e a falta de autonomia a que os profissionais da contabilidade estão sujeitos. O hiato entre o esforço do trabalhador e a valorização da entidade empregadora é também responsável pelo desânimo, desmotivação e descomprometimento daquele relativamente à organização.

Peres et al. (2016) avançaram algumas conclusões que permitem um melhor entendimento entre o binómio Síndrome de *Burnout*/ Comprometimento Organizacional: os profissionais que avaliaram a sua atividade como de risco, experienciam maior *stress* ocupacional e *Burnout* e inversamente menor Comprometimento Organizacional. Os profissionais que percebem a sua atividade com baixo potencial de confronto apresentaram maior experiência de *Burnout* e um menor Comprometimento face à atividade laboral. Similarmente, níveis mais baixos de percepção de desafio profissional relacionaram-se com maior *stress* e menor Comprometimento Organizacional. Quanto à percepção de controlo, verificou-se que menores valores nesta dimensão significaram maiores níveis de *stress* ocupacional e menor Comprometimento com o trabalho.

Em suma, a profissão dos Contabilistas Certificados é propícia às três dimensões básicas de *Burnout* definidas por Maslach e Leiter (1997), já explicadas neste trabalho, considerando que no cumprimento da sua atividade laboral, o contabilista experiencia constantes sentimentos de exaustão emocional, despersonalização bem como uma diminuta realização pessoal. Por outras palavras, analisando o síndrome de exaustão profissional na atividade contabilística como um síndrome a três dimensões, é possível perceber a sua interação de forma negativa para o rendimento destes profissionais nas organizações, em resposta a um *stress* emocional crónico e repetitivo.



## 2. Metodologia

Feita a revisão bibliográfica, que de acordo com Cervo e Bervian (1983, p.55) “explica um problema a partir de referências teóricas já publicadas em documento” e Vergara (2005) defende um estudo estruturado e desenvolvido com base em material publicado (jornais, revistas, livros, etc.), é importante visualizar os procedimentos metodológicos a realizar. Os procedimentos metodológicos são de uma importância fundamental na pesquisa científica, uma vez que estes irão articular e estruturar as respostas para os objetivos do estudo.

Devido à abundância do tema e tendo em cautela o estudo a concretizar, há que ter em atenção que as técnicas de investigação têm de ser justas e apropriadas. A fundamentação e precisão dos objetivos, os recursos disponíveis, os instrumentos a utilizar, o tempo de investigação, são deliberações importantes para a definição da metodologia.

A minuciosidade do estudo ser executado nos Contabilistas Certificados e a escolha do tema recair sobre a Síndrome de *Burnout* e o Comprometimento Organizacional, deveu-se pela limitação de estudos realizados na profissão em causa em Portugal.

Neste pressuposto e de forma a dar respostas à investigação, realizou-se um questionário, pois permite obter uma melhor informação.

Para finalizar, o capítulo elucida os objetivos da investigação, a caracterização da amostra, a exposição dos procedimentos usados na recolha de dados e ainda expõe os instrumentos de avaliação do *Burnout* e do CO.

## 2.1 Objetivos da Investigação

Para Quivy e Van Campenhoudt (2008), “uma investigação é, por definição algo que se procura”. O foco desta investigação consistiu na elaboração de uma pergunta-chave. O mesmo autor defende, que para que a investigação seja efetuada com êxito, a pergunta de partida deve conter clareza, exequibilidade e pertinência.

Segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 159), “problema é uma dificuldade, teórica ou prática, no conhecimento de alguma coisa de real importância, para a qual se deve encontrar uma solução.” Portanto, o problema de pesquisa pode ser entendido como um aprofundamento do tema, que deve ser apresentado da maneira mais clara e objetiva possível, para facilitar o desenvolvimento do estudo. Para Gomides (2002), a maneira mais fácil e direta de se formular um problema é fazê-lo em forma de pergunta, pois este modo permite identificar, com mais facilidade, aquilo que se deseja pesquisar, separando o supérfluo do essencial. Nesta parte serão apresentados os procedimentos metodológicos que fundamentam a presente pesquisa e que permite a possibilidade da seguinte pergunta de partida ser respondida: **Qual o impacto do Síndrome de *Burnout* no Comprometimento Organizacional?**

Tabela 1 – Objetivos Gerais do estudo.

<b>Objetivos Gerais</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avaliar o nível de <i>Burnout</i> nos Contabilistas Profissionais</li> <li>2. Verificar os níveis de Comprometimento nos contabilistas certificados</li> <li>3. Avaliar a relação do Síndrome de <i>Burnout</i> com o Comprometimento Organizacional dos Contabilistas Certificados.</li> </ol>
-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: Elaboração Própria

A enunciação de um dilema é o primeiro passo a ser dado na pesquisa científica, por conseguinte, após a deliberação do problema, surgem as hipóteses.

De acordo com Fortin (1999), uma hipótese é considerada um enunciado das relações previstas entre duas ou mais variáveis, sendo que passa também por ser uma predição baseada na teoria. Torna-se assim pertinente num estudo científico, a verificação das proposições de uma dada conjectura. As hipóteses são consideradas como sendo a presumível resposta ao problema da investigação sugerindo assim explicações para os factos. Gil (1991), refere também que as

hipóteses para serem aceites ou rejeitadas, têm de ser devidamente testadas. A formulação de hipóteses teve como base de sustentação estudos anteriores, sobre as dimensões do Burnout implícitas na escala de Maslach (MBI) e sobre os estilos de gestão de conflitos interpessoais. Uma hipótese "é uma proposição que pode ser colocada a prova para determinar a sua validade" (Goode e Hatt, 1969, p. 75). Uma hipótese ou é aceite ou rejeitada depois de testada, encaminhando à verificação empírica da pesquisa (Gil, 2008).

Após esta breve abordagem acerca do conceito de hipótese, enumeram-se em seguida as hipóteses do estudo para a obtenção de uma melhor investigação e com maior rigor foram elaboradas as hipóteses que irão caracterizar a investigação. As hipóteses são elucidadas por:

**H<sub>1</sub> Os Contabilistas Certificados do género feminino sentem-se mais esgotados que os seus congéneres do género masculino.**

Como aludido na revisão de literatura, há evidências, embora não conclusivas, de que o *Burnout* é mais frequente no género feminino, em pessoas solteiras, com idade inferior a 25 anos e com menor experiência profissional (Freitas, 1999).

**H<sub>2</sub> A Síndrome de *Burnout* (e suas subescalas) relaciona-se negativamente com Comprometimento Organizacional (e suas subescalas).**

**H<sub>3</sub> Quanto maior a antiguidade na empresa maior é o comprometimento normativo perante a mesma.**

**H<sub>4</sub> Os Contabilistas Certificados apresentam diferenças na Síndrome de *Burnout* e Comprometimento Organizacional e subescalas.**

**H<sub>4 a)</sub> O efeito entre o género e o estado civil evidenciam diferenças na Síndrome de *Burnout* e Comprometimento Organizacional.**

Determinadas características do indivíduo podem tornar o indivíduo mais vulnerável, proporcionando um maior risco de sofrer de *Burnout* (Freitas, 1999).

## **2.2 Recolha e tratamento de dados**

O presente estudo foi efetuado com base numa amostra de inicial de 106 contabilistas, porém apenas 90 estavam inscritos na OCC. Inicialmente procedeu-se ao envio de um requerimento dirigido à atual Bastonária Filomena Moreira, solicitando-se a sua autorização para a aplicação dos questionários online no portal da OCC. Nesta eram apresentados, de uma forma geral, o âmbito e os objetivos da investigação em curso, para assim se poder enquadrar adequadamente a recolha de dados. Seguidamente, colocamos o questionário no portal da OCC, em que

apresentamos o âmbito e os objetivos da investigação, assegurando-se logicamente, o total anonimato de quem respondia e a confidencialidade dos dados obtidos.

A seleção dos instrumentos incidiu por questionários conceituados dentro da área de investigação de forma a alcançar os objetivos descritos na tabela 1.

Quivy e Campenhoudtan (2008) esclarecem que o questionário pode ser ministrado de duas formas: a indireta e direta. A primeira é praticada pelo entrevistador, a segunda é o inquerido a plenificar as questões. Já na vertente de Gil (1999, p.128), o questionário é definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.” Para Gil (2008), “o questionário é proposto por escrito aos respondentes.” Isto é, um questionário autoaplicado.

A execução do questionário ostenta algumas vantagens na concretização da investigação, pois possibilita a recolha de informação sobre um maior número de indivíduos. Além disso, o questionário viabiliza a comparação dos dados realizados pelos inqueridos. De forma a responder a todas as questões estruturadas, desenvolveu-se um inquérito junto da profissão em estudo, os Contabilistas Certificados (CC). Assim, o questionário (ver anexo A) executado na presente investigação foi composto por questões fechadas e de natureza quantitativa.

Richardson (1999) dá importância a este método, pois obterá uma maior garantia de precisão dos resultados e precaver distorções de análise de interpretação. Uma metodologia quantitativa é aplicada em estudos descritivos, onde se pretende encontrar e esclarecer relação entre variáveis e a relação de causalidade entre fenómenos.

O questionário é constituído por três partes: a primeira para os dados sociodemográficos; a segunda desenvolvida por questões que avaliem o *Burnout* e por fim, o terceiro, a avaliação do Comprometimento Organizacional.

Epilogando, o questionário é um conjunto de questões para conceber os dados necessários para atingir os objetivos propostos do estudo (Parasuraman, 2001) em questões específicas, como particularizar a população e provar as hipóteses definidas (Gil, 2008).

Tabela 2 – Tabela síntese dos instrumentos utilizados e objetivos.

<b>Instrumento</b>	<b>Objetivo</b>
Questionário Sociodemográfico	Caraterização da amostra e colheita de dados pessoais e laborais.
Maslach Burnout Inventory (MBI) – General Survey	Avaliar os níveis de “Burnout”.
ECO Escala de Comprometimento Organizacional	Avaliar os níveis de CO.

Fonte: Elaboração Própria

O canal de comunicação utilizado para a propagação do questionário foi concretizado de forma indireta, *online*, com a divulgação na página oficial da OCC e na plataforma “Contabilistas.net”.

Com este método pretendeu-se alcançar um maior número de contestações para a análise dos dados.

### **2.2.1 Dados Sociodemográficos**

Barañano (2008) auxilia que um questionário é o instrumento utilizado para a obtenção de informação em primeira mão. A aplicação do questionário sócio demográfico e profissional tem como intuito na investigação em causa, para a identificação e colheita de dados que identifiquem o inquirido. É composto por oito itens, designadamente: idade, género, estado civil, distrito, situação profissional, inscrição na OCC, anos de exercício de profissão e média de horas trabalho semanais. As questões são de carácter obrigatório para reduzir o número de não respostas.

### **2.2.2 Maslach Burnout Inventory (MBI) – General Survey**

Como já referido na revisão bibliográfica o *Maslach Burnout Inventory* (MBI) é o instrumento mais utilizado para a mensuração da Síndrome de *Burnout* e foi criado por Christina Maslach (Maslach, Jackson & Leiter, 1996).

Atualmente existem três versões de mensuração para a Síndrome de *Burnout*: a Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS) aplicado a profissionais de saúde; a Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-ES) apropriado à educação e por fim, a Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), uma versão mais genérica. (Borritz, 2006; Carlotto & Câmara, 2007; Hallberg et al, 2004; Kalliath et al, 2000; Kristensen et al, 2005; Maroco, Tecedor, Martins, & Meireles, 2008; Moreno-Jimez, 2007; Schutte et al, 2000;). Em 1996, Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson desenvolveram a versão MBI-GS-*Maslach Burnout Inventory - General Survey* devido à necessidade de avaliar o *Burnout* à população geral trabalhadora.

Para a presente investigação foi utilizado o *Maslach Burnout Inventory* (MBI) – General Survey (Maslach et al, 1996). É constituído por 16 questões, estruturadas numa escala tipo *likert*, com sete possibilidades. A escala inicia no “0” “Nunca” e termina no “6” “Todos os dias”. Por uma questão de facilidade de análise de dados a escala foi adaptada em conformidade com a escala do comprometimento, iniciando assim no “1” “Nunca” e terminar no “7” “Todos os dias”.

A maioria dos trabalhos de investigação científica na área do *Burnout* é baseada no *Maslach Burnout Inventory* (Maslach e Jackson, 1981). Assim, observamos que na década de 80 os trabalhos sobre o *Burnout* adotaram uma metodologia mais quantitativa, recorrendo de uma forma mais sistemática à investigação empírica e fazendo uso de questionários dos quais o MBI de Maslach e Jackson (1981) foi o mais usado (Leiter, 1991; Maslach et al., 2001; Schaufeli e Buunk, 2003). O MBI tem sido aplicado em mais de 90% dos estudos sobre o burnout em todo o mundo, o que lhe confere um estatuto de monopólio nesta área (Schaufeli e Enzmann, 1998). Esta preferência na utilização do MBI tornou a conceptualização do *Burnout* como sendo equivalente à forma de como o mesmo é medido, ou seja, por outras palavras, o *Burnout* será o que o MBI mede (Schaufeli, 1999).

De acordo com Schaufeli e Buunk (2004) o conceito de *Burnout* foi ampliado e definido como sendo uma crise no relacionamento das pessoas com o trabalho. Assim, as três dimensões originais da MBI foram ampliadas para abranger não só os problemas em relação ao trabalho das pessoas, mas também a fadiga independentemente da sua causa; a despersonalização reflete uma atitude de indiferença ou de distanciamento em relação ao trabalho para com as outras pessoas e a realização pessoal abrange tanto os aspetos sociais como não sociais da realização profissional.

O MBI elaborado por Maslach e Jackson é um instrumento auto-informe, empregando as três dimensões propostas por Maslach e Jackson (1981; 1986) para a avaliação de *Burnout*, desenvolvido para ser utilizado naqueles que por profissão tem relação direta com seres humanos.

Em suma, o MBI é o instrumento utilizado com mais frequência nas investigações sobre o *Burnout* e encontra-se traduzido em inúmeras línguas (Carlotto, 2002; Gil-Monte, 2002; Maslach et al., 1996; Rosa & Carlotto, 2005; Schaufeli, Leiter e Maslach, 2008).

A utilização do *Maslach Burnout Inventory* (MBI) – *General Survey* (Maslach et al, 1996) no presente estudo de investigação foi traduzido, validado para a população portuguesa e adaptado por Vaz e Marques Pinto (2008). A Exaustão é avaliada nas questões 1, 2, 3, 4 e 6. As questões 8, 9, 13, 14 e 15 avaliam a subescala do cinismo. Já a Eficácia é avaliada nas questões 5, 7, 10, 11, 12 e 16. Na Exaustão e no Cinismo, valores mais elevados significam presença dos sintomas. Já na Eficácia, os itens têm de ser invertidos de modo a que os valores mais elevados indiquem perda de eficácia (terceira dimensão de sintomas de *Burnout*).

Tabela 3 – Subescalas da Síndrome de *Burnout*.

Dimensões	Questões
Exaustão	1. Sinto-me emocionalmente esgotada(o) pelo meu trabalho.
	2. Sinto-me desgastada(o) no fim do dia de trabalho.
	3. Sinto-me fatigada(o) quando acordo de manhã e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho.
	4. Trabalhar durante todo o dia é realmente uma pressão para mim.
	6. Sinto-me esgotada(o) pelo meu trabalho.
	8. Perdi interesse pelo meu trabalho desde que comecei com este emprego.
Cinismo	9. Perdi entusiasmo pelo meu trabalho.
	13. Quando estou a trabalhar não gosto que me incomodem com outras coisas.
	14. Tornei-me mais reticente em relação à utilidade do meu trabalho.
Eficácia	15. Duvido do valor e utilidade do meu trabalho.
	5. Sou capaz de resolver eficazmente os problemas que surgem no meu trabalho.
	7. Sinto que dou um contributo válido para o trabalho desta organização.
	10. Em minha opinião sou uma (um) boa (bom) profissional.
	11. Para mim é estimulante atingir os meus objetivos no trabalho.
	12. Realizei muitas coisas que valem a pena nesta profissão.
16. No meu trabalho sinto que sou capaz de finalizar as minhas tarefas eficazmente.	

### 2.2.3 ECO (Escala de Comprometimento Organizacional)

O conceito de comprometimento organizacional tem vindo a despertar um grande interesse nas organizações atuais por influenciar uma diversidade de comportamentos relevantes, como é o caso da assiduidade, da intenção de abandonar as organizações, o abandono efetivo,

pontualidade, atitudes face à mudança, desempenho individual, os comportamentos de cidadania, os comportamentos de negligência, desempenho organizacional, entre outros (Allen & Meyer, 1996, 2000; Meyer, 1997; Meyer & Herscovitch, 2001; Rego & Souto, 2002 citado por Rego & Souto, 2004). Assim, existe um grande número de investigações que visam conhecer as razões pelas quais as pessoas desenvolvem tal laço psicológico.

Há uma importante vertente de pesquisa sobre comprometimento organizacional (CO) sobre os vínculos entre indivíduo e sua organização empregadora. O construto comprometimento organizacional foi avaliado segundo o modelo de Allen e Meyer (1997), “*Organizational Commitment Questionnaire*” (OCQ).

O instrumento de medida é constituído por 19 itens os quais se responde numa escala de “Likert” com sete alternativas de respostas na qual (1) corresponde a Discordo Totalmente e (7) Concordo totalmente, com essa afirmação. O Comprometimento Afetivo é avaliado pelas questões 1, 2, 3, 6, 9 e 16. O Calculativo pelas questões 4, 5, 10, 11, 12 e 17. Por último, as questões 7, 8, 13, 14, 18 e 19 avaliam a componente Normativa (ver tabela 14). A adaptação do instrumento validado para português é de Martins, Rebelo e Tomás (2011).

Tabela 4 – Dimensões do Comprometimento Organizacional

Escalas	Questões
<b>Afetivo</b>	1. Esta empresa tem muito significado pessoal para mim. 2. Não tenho um grande sentimento de pertença para com esta empresa. 3. Gostaria muito de desenvolver o resto da minha carreira nesta empresa. 6. Sinto mesmo os problemas desta empresa como meus. 9. Não me sinto ligado/a a esta empresa. 16. Não me sinto como fazendo "parte da família" nesta empresa.
<b>Calculativo ou instrumental</b>	4. Mesmo sendo vantajoso para mim, não acho que fosse correto deixar a minha empresa agora. 5. Não deixaria a minha empresa neste momento porque me sinto obrigado/a para com as pessoas que nela trabalham. 10. Devo muito a esta empresa. 11. Esta empresa merece a minha lealdade. 12. Não sinto qualquer obrigação de permanecer com o meu empregador atual. 17. Sentir-me-ia culpado/a se deixasse a minha empresa agora.
<b>Normativo</b>	7. Uma das poucas consequências negativas de deixar esta empresa seria a falta de alternativas disponíveis. 8. Uma das maiores razões para eu continuar a trabalhar nesta empresa é que sair iria requerer um sacrifício pessoal muito considerável (outra empresa poderia não oferecer todos os benefícios que tenho aqui). 13. Seria muito difícil deixar esta empresa agora, mesmo se eu quisesse. 14. Sinto que tenho muito poucas opções para considerar sair desta empresa. 18. Neste momento, permanecer na minha empresa é uma questão tanto de necessidade, como de vontade. 19. Demasiadas coisas na minha vida seriam "abaladas" se eu decidisse sair da minha empresa agora.

---

### 3. Análise Estatística de dados

A análise estatística fundamenta-se na recolha, análise e interpretação dos dados recolhidos através da conceção de instrumentos adequados (gráficos, tabelas, quadros, etc.) (Reis, 1996) e técnicas analíticas aplicadas para sintetizar o conjunto dos dados recolhidos na aplicação do questionário.

Para a análise dos dados e para determinar os resultados dos questionários em estudo, de acordo com os dados recolhidos, recorreu-se ao *software* SPSS, versão 24. De forma a avaliar a consistência interna dos instrumentos, foi calculado o coeficiente de Alfa de Cronbach. Após o cálculo de Alfa procedeu-se à análise descritiva e correlacional das variáveis em estudo. Foram calculadas frequências, médias e desvios de padrão. O Teste t de *Student* foi realizado para verificar se o género (feminino e masculino) expunham diferenças entre si. A ANOVA foi realizada para avaliar as variáveis socio demográficas (situação profissional e estado civil) para apurar diferenças. Para apurar as diferenças entre os níveis de *Burnout* e Comprometimento

Organizacional nas variáveis foram realizadas o coeficiente de correlação e foi calculado para as variáveis idade, horas de trabalho e antiguidade.

### 3.1 Caracterização da População e Amostra

A população consiste no conjunto dos elementos sobre o qual incide o estudo estatístico. A população deste estudo de investigação são os Contabilistas Certificados (CC).

Em Portugal, a Ordem dos Contabilistas Certificados (OCC) é a maior ordem de inscrição obrigatória e também a maior. Estão inscritos mais de 72.000 membros ativos (Azevedo, 2015). No presente estudo a amostragem considera-se probabilística.

#### 3.1.1 Análise Exploratória dos Dados

A análise exploratória dos dados tem por finalidade perceber melhor as particularidades dos indivíduos.

##### Género e Idade

A maioria dos elementos que responderam ao questionário são do género feminino. Dos 90 sujeitos que constituem a amostra, 63,3% pertence ao género feminino e 36,7% ao género masculino, como se pode verificar na tabela 5. A idade dos respondentes situa-se entre 22 e 63 (M= 38,48, DP=9,72, Moda=39).

Tabela 5 – Distribuição dos elementos da amostra por género (N=90)

<b>Género</b>	<i>n= 90</i>
Feminino	57 (63,3%)
Masculino	33 (36,7%)
Total	90 (100%)

##### Estado Civil

No que diz respeito ao estado civil a maioria dos indivíduos está casado(a) ou vive em união de facto (M=52,2); a distribuição dos sujeitos por estado civil está descrita na Tabela 6.

Tabela 6 – Distribuição de sujeitos por estado civil

<b>Estado Civil</b>	<i>n= 90</i>
Solteiro(a)	35 (38,9%)
Casado (a)/ União de Facto	47 (52,2%)
Divorciado(a)	7 (7,8%)
Viúvo(a)	1 (1,1%)
Total	90(100%)

### Situação Profissional

A profissão de contabilista permite exercer a profissão por trabalhador independente, trabalhador por conta de outrem ou até exercer em comum ambas. É observável que os trabalhadores independentes estão associados à exploração de um gabinete ou empresa de contabilidade. Estes podem trabalhar em nome individual/conta própria ou em parcerias com outros Contabilistas. Por outro lado, os trabalhadores por conta de outrem exercem a profissão em gabinetes de contabilidade e/ ou empresas. É ainda possível que o CC acumule ambas as situações laborais, ou seja, contabilistas que estejam empregados noutras empresas podem exercer serviços de contabilidade a título individual e/ou noutras empresas.

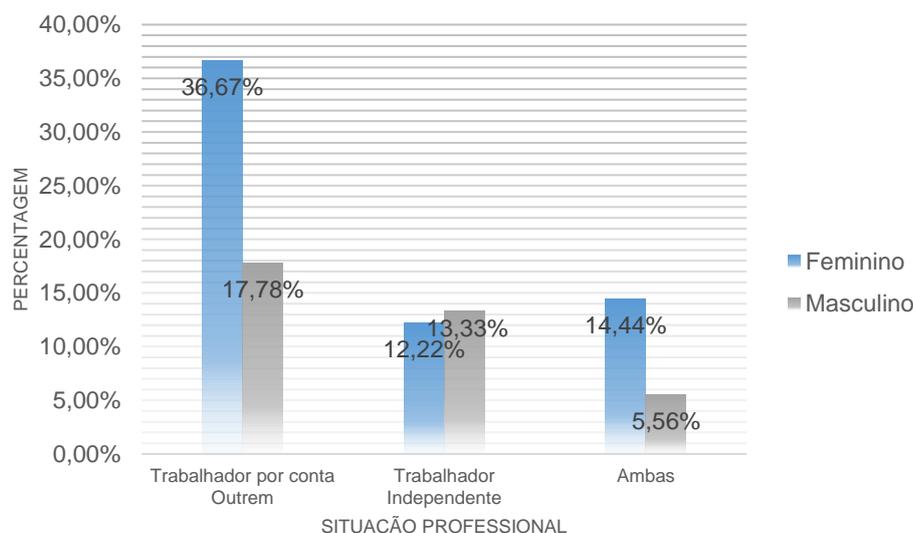
Na análise à tabela 7 podemos verificar que na nossa amostra 54,4% dos respondentes exercem funções por conta de outrem, ou seja exercem a atividade de Contabilista Certificado ao serviço de uma entidade empregadora, já 25,6% são trabalhadores independentes na atividade de prestação de serviços e os restantes 20,0% exercem ambas as funções.

Tabela 7 – Situação Profissional

Situação Profissional	n=90
Trabalhador por Conta de Outrem	49 (54,4%)
Trabalhador Independente	23 (25,6%)
Ambas	18 (20,0%)
Total	90 (100%)

No gráfico 1 ao analisar a situação profissional e o género, podemos verificar que os elementos do género feminino são os que mais exercem funções por conta de outrem, mesmo se acumulam com a profissão como trabalhadoras independentes

Gráfico 1 – Distribuição de médias por género na situação profissional



### Número médio de horas semanais

A média de horas semanais de trabalho reportadas pelos Contabilistas Certificados na nossa amostra é de 49,36 horas (DP=13,60, Moda=50).

### Anos de Exercício da Profissão

O tempo médio de exercício da profissão na nossa amostra varia entre 0 e 31 (M= 12,38, DP=8,98)

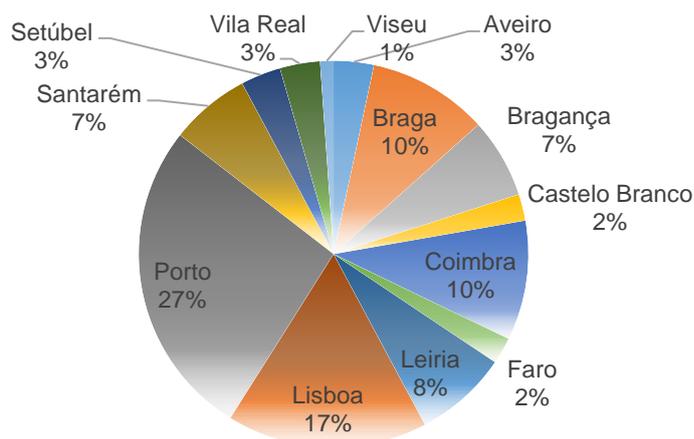
Tabela 8 – Distribuição por género do número de anos de exercício da profissão.

	<i>n=90</i>	M	DP	Mínimo	Máximo
Feminino	57	12,18	8,63	0	30
Masculino	33	12,73	9,70	0	31
Total	90	100			

### Distrito

É de facto notório que a Contabilidade tem um papel imprescindível para as organizações, contributo fundamental para as organizações. Sendo a organização pública ou privada, e em qualquer sector de atividade é necessário um/a CC. Na análise ao gráfico 2 podemos analisar que a maioria dos Contabilistas Certificados que responderam ao inquérito pertence ao distrito do Porto (26,7%), seguido de Lisboa (16,7%), Braga e Coimbra (10,0%).

Gráfico 2 – Distribuição Respondentes por Distrito



## 3.2 Análise Resultados

### 3.2.1 Fiabilidade do MBI-GS e Comprometimento

A fiabilidade dos instrumentos utilizados no inquérito foi avaliada pelo alfa de Cronbach<sup>1</sup> ( $\alpha$ ). O alfa ( $\alpha$ ) é uma das medidas mais utilizadas para a verificação da consistência interna de um grupo de variáveis (Matthiensen, 2011). Os valores de  $\alpha$  variam numa escala entre 0 e 1 e considera-se que um instrumento tem fiabilidade quando o valor alfa é igual ou superior a 0,70 (Nunnally, 1978).

A tabela 9 indica os valores de Alfa de Cronbach para os MBI-GS e para o Comprometimento. O MBI avalia três subescalas e independentemente da versão utilizada (MBI-HSS; MBI-ES e MBI-GS) é importante avaliar todas as escalas do *Burnout*, de forma a manter a perspetiva da Síndrome (Gil Monte e Peiró, 1997). A escala global do *Burnout* apresenta uma boa consistência interna ( $\alpha=0,89$ ) e no que diz respeito às subescalas, a Exaustão é a que apresenta uma consistência interna mais elevada ( $\alpha=0,91$ ), sendo a consistência interna das escalas Eficácia e Exaustão razoável ( $\alpha=0,75$  e  $\alpha=0,76$ , respetivamente).

A escala Global do Comprometimento Organizacional apresenta uma consistência interna muito boa ( $\alpha=0,91$ ). No que diz respeito às três dimensões, o Comprometimento Afetivo é o que ostenta uma maior consistência interna ( $\alpha=0,89$ ), de seguida o Comprometimento Calculativo com um  $\alpha=0,84$  e por último o Comprometimento Normativo com  $\alpha=0,82$ .

Tabela 9 - Consistência interna do MBI-GS e Comprometimento

Instrumento	Alfa de Cronbach ( $\alpha$ )	Nº de Itens
<i>Burnout</i> Global	0,86	16
Cinismo	0,76	5
Exaustão	0,91	5
Eficácia	0,75	6
Comprometimento Global	0,91	19
CO Afetivo	0,89	6
CO Normativo	0,82	6
CO Calculativo	0,84	7

<sup>1</sup> Pestana e Gageiro (2014) aclaram que um alfa de Cronbach inferior a 0,60 é inadmissível; Já um valor de Alfa entre 0,60 e 0,70 exhibe uma fraca consistência interna; o valor de alfa é considerado razoável quando agrega o intervalo entre 0,70 e 0,80, uma boa consistência interna tem de apresentar valores de alfa entre 0,80 e 0,90 e por fim, um alfa superior a 0,90 é refletido numa consistência interna muito boa.

Podemos concluir que os resultados obtidos para a escala da Síndrome de *Burnout* e do Comprometimento Organizacional e respetivas subescalas têm uma confiabilidade interna dentro dos padrões exigidos.

### 3.2.2 Formulação das hipóteses estatísticas

**H<sub>1</sub> Os Contabilistas Certificados do género feminino sentem-se mais esgotados que os seus congéneres do género masculino.**

O Teste t é utilizado para comparar médias de dois grupos e identificar se estas são diferentes entre si, identificando o quanto são significativas são as diferenças. Na análise ao género, o Teste t revelou que não há diferenças significativas da Síndrome de *Burnout* e Comprometimento Organizacional, como se observa na tabela 10, levando-nos a rejeitar esta hipótese.

Tabela 10 – Diferenças das Escalas de *Burnout* e Comprometimento face ao género dos respondentes.

Dimensão	Género Feminino (n=57)		Género Maculino (n=33)		Intervalo de Confiança 95%			
	M	DP	M	DP	Limite inferior	Limite superior	Limite inferior	Limite superior
<i>Burnout</i> Global	3,69	,76	3,69	,98	88	0.18	-,36	,37
Cinismo	3,85	1,33	3,85	1,47	88	-0.006	-,60	,60
Exaustão	5,08	1,04	4,95	1,43	88	0.483	-,39	,65
Eficácia	2,17	,85	2,29	,84	88	-0.624	-,48	,25
Comprometimento Global	4,72	1,22	4,31	1,41	88	-1.458	-,15	,97
CO Afetivo	5,08	1,59	4,81	1,89	88	0.705	-,48	1,00
CO Normativo	4,67	1,50	4,46	1,63	88	0.595	-,47	,88
CO Calculativo	4,48	1,28	3,76	1,73	88	2.260	,09	1,36

Nota N=90; \*\*  $p \geq 0,01$ ; \*  $p \geq 0,05$

**H<sub>2</sub> A Síndrome de *Burnout* (e suas subescalas) relaciona-se negativamente com Comprometimento Organizacional (e suas subescalas).**

A análise de correlações é utilizada para analisar a relação entre variáveis contínuas (índice de *Pearson*) ou ordinais (índice de *Spearman*). O coeficiente assume valores entre -1 e 1; uma correlação positiva indica uma associação entre as variáveis (se uma variável aumenta, a tendência da outra é também a aumentar), já uma correlação negativa indica uma associação negativa entre as variáveis (se uma variável aumenta a outra tende a diminuir) (Martins, 2014).

Através da tabela 11 podemos verificar que o Comprometimento Organizacional com a Síndrome de *Burnout* apresenta uma correlação negativa, mas não significativa. Por sua vez, o Comprometimento Afetivo apresenta uma correlação e significativa com a subescala de Exaustão.

Tabela 11 - Correlações de Pearson entre as variáveis e subescalas das escalas em estudo

	<i>Burnout</i> Global	Cinismo	Exaustão	Eficácia	CO Global	CO Afetivo	CO Normativo
Cinismo	,876**						
Exaustão	,771**	,537**					
Eficácia	,542**	,355**	,034				
Comprometimento Global	-,204	-,189	-,130	-,136			
CO Afetivo	<b>-,449**</b>	<b>-,418**</b>	<b>-,272**</b>	<b>-,315**</b>	,807**		
CO Normativo	<b>-,246*</b>	<b>-,238*</b>	<b>-,241*</b>	-,031	,918**	,716**	
CO Calculativo	,174	,172	,172	,014	,764**	,296**	,584**

Nota N=90; \*\*  $p \geq 0,01$ ; \*  $p \geq 0,05$

### H<sub>3</sub> Quanto maior a antiguidade na empresa maior é o comprometimento normativo perante a mesma.

Através de uma análise de correlação verificamos que a antiguidade não está relacionada com o dever moral e de obrigatoriedade (comprometimento normativo) do trabalhador em relação à organização. A mesma tabela indica que nenhuma variável socio demográfica (Idade e Horas de trabalho) está relacionada com a Síndrome de *Burnout* e com o Comprometimento Organizacional e respetivas subescalas.

Tabela 12 - Correlações de *Pearson* entre a antiguidade na profissão e as subescalas de Comprometimento Organizacional.

	Idade	Anos de Profissão	Horas de Trabalho	CO Global	CO Afetivo	CO Normativo
Anos de Profissão		<b>,828**</b>				
Horas de Trabalho		<b>,280**</b>	<b>,331**</b>			
Comprometimento Global	,130	,173	,131			
CO Afetivo	,146	,163	,173	<b>,807**</b>		
CO Normativo	,089	,141	,172	<b>,918**</b>	<b>,716**</b>	
CO Calculativo	,086	,125	-,012	<b>,764**</b>	<b>,296**</b>	<b>,584**</b>

Nota N=90; \*\*  $p \geq 0,01$ ; \*  $p \geq 0,05$

---

**H<sub>4</sub> Os Contabilistas Certificados apresentam diferenças na Síndrome de *Burnout* e Comprometimento Organizacional e subescalas.**

---

A tabela 13 apresenta o cálculo da ANOVA pelo método de *Games-Howell* para comparar o grupo da situação profissional. O objetivo da ANOVA é comparar as médias de mais do que dois grupos, verificando a sua significância estatística.

Como se pode verificar, a situação profissional diferencia os grupos de sujeitos mais comprometidos globalmente e afetivamente. Na análise *post hoc* (tabela 14) verificamos que os trabalhadores independentes demonstram níveis de Comprometimento Global e Comprometimento Afetivo superiores relativamente aos trabalhadores por conta de outrem.

Tabela 13 – Análise de Variância “*One Way*” das variáveis e subescalas e situação profissional.

	<u>gl</u>	<u>SQ</u>	<u>MS</u>	<u>F</u>
<b>Burnout Global</b>				
Entre Grupos	2	,83	,42	,59
Nos grupos	87	61,92	,71	
<b>Cinismo</b>				
Entre Grupos	2	2,05	1,03	,54
Nos grupos	87	166,25	1,91	
<b>Exaustão</b>				
Entre Grupos	2	,80	,40	,28
Nos grupos	87	125,50	1,44	
<b>Eficácia</b>				
Entre Grupos	2	,74	,371	,52
Nos grupos	87	62,32	,716	
<b>Comprometimento Global</b>				
Entre Grupos	2	10,38	5,19	3,22
Nos grupos	87	140,31	1,61	
<b>CO Afetivo</b>				
Entre Grupos	2	17,23	8,61	3,13
Nos grupos	87	239,97	2,75	
<b>CO Normativo</b>				
Entre Grupos	2	11,23	5,62	2,42
Nos grupos	87	201,84	2,32	
<b>CO Calculativo</b>				
Entre Grupos	2	12,09	6,04	2,83
Nos grupos	87	186,09	2,14	

Nota: “*df*” (*degrees of freedom*); *SQ* (*Sum of Squares*); “*MS*” (*Mean of Squares*)

A próxima tabela apresenta o cálculo da ANOVA pelo método de *Games Howell*.

Tabela 14 – *Post hoc* ANOVA entre as variáveis e subescalas e situação profissional – Método *Games-Howell*.

	(I) Situação Profissional	(J) Situação Profissional	Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.
Burnout Global	Trabalhador por Conta de Outrem	Trabalhador Independente	-,10	,24	,91
		Ambas	,19	,24	,72
	Trabalhador Independente	Trabalhador por Conta de Outrem	,10	,24	,91
		Ambas	,28	,30	,62
	Ambas	Trabalhador por Conta de Outrem	-,19	,24	,72
		Trabalhador Independente	-,28	,30	,62
Cinismo	Trabalhador por Conta de Outrem	Trabalhador Independente	-,23	,39	,82
		Ambas	,21	,38	,84
	Trabalhador Independente	Trabalhador por Conta de Outrem	,23	,39	,82
		Ambas	,45	,49	,63
	Ambas	Trabalhador por Conta de Outrem	-,21	,38	,84
		Trabalhador Independente	-,45	,49	,63
Exaustão	Trabalhador por Conta de Outrem	Trabalhador Independente	,077	,35	,97
		Ambas	,25	,30	,69
	Trabalhador Independente	Trabalhador por Conta de Outrem	-,08	,35	,97
		Ambas	,17	,40	,91
	Ambas	Trabalhador por Conta de Outrem	-,25	,30	,69
		Trabalhador Independente	-,17	,40	,91
Eficácia	Trabalhador por Conta de Outrem	Trabalhador Independente	-,16	,23	,76

		Ambas	,10	,25	,92
	Trabalhador Independente	Trabalhador por Conta de Outrem	,16	,23	,76
		Ambas	,26	,30	,67
	Ambas	Trabalhador por Conta de Outrem	-,10	,25	,92
		Trabalhador Independente	-,26	,30	,67
Comprometimento Global	Trabalhador por Conta de Outrem	Trabalhador Independente	<b>-,75*</b>	,29	,04
		Ambas	,10	,37	,96
	Trabalhador Independente	Trabalhador por Conta de Outrem	<b>,75*</b>	,29	,04
		Ambas	,85	,38	,08
	Ambas	Trabalhador por Conta de Outrem	-,10	,37	,96
		Trabalhador Independente	-,85	,38	,08
CO Afetivo	Trabalhador por Conta de Outrem	Trabalhador Independente	<b>-1,05*</b>	,36	,01
		Ambas	-,33	,47	,77
	Trabalhador Independente	Trabalhador por Conta de Outrem	<b>1,05*</b>	,36	,01
		Ambas	,72	,45	,26
	Ambas	Trabalhador por Conta de Outrem	,33	,47	,77
		Trabalhador Independente	-,72	,45	,26
CO Normativo	Trabalhador por Conta de Outrem	Trabalhador Independente	-,84	,36	,06
		Ambas	-,14	,43	,94
	Trabalhador Independente	Trabalhador por Conta de Outrem	,84	,36	,057
		Ambas	,67	,46	,29

	Ambas	Trabalhador por Conta de Outrem	,14	,43	,94
		Trabalhador Independente	-,70	,46	,29
CO Calculativo	Trabalhador por Conta de Outrem	Trabalhador Independente	-,40	,39	,57
		Ambas	,68	,40	,21
	Trabalhador Independente	Trabalhador por Conta de Outrem	,40	,40	,57
		Ambas	1,09	,49	,08
	Ambas	Trabalhador por Conta de Outrem	-,68	,40	,22
		Trabalhador Independente	-1,09	,49	,08

Nota N=90; \* $p \geq 0,05$

#### **H<sub>4</sub> a) O efeito entre o género e o estado civil evidenciam diferenças na Síndrome de *Burnout* e Comprometimento Organizacional.**

Não existem diferenças entre os grupos relativamente ao estado civil, no que se refere ao *Burnout* e Comprometimento e respetivas subescalas. Porém, o estado civil é uma variável diferenciadora no Cinismo no género feminino. As Contabilistas Certificadas casadas demonstram um nível de cinismo significativamente inferior ao grupo das divorciadas. O cálculo foi realizado através da ANOVA com um teste *post hoc* através do método de *Bonferroni* (ver tabela 15 e 16).

Tabela 15 - Análise de Variância “One Way” das variáveis e subescalas e estado civil.

	Feminino				Masculino			
	gl	SQ	MS	F	gl	SQ	MS	F
Burnout Global								
Entre Grupos	3	3,62	1,21	2,23	2	0,41	0,20	,82
Nos grupos	53	28,62	,540		30	30,11	1,00	
Cinismo								
Entre Grupos	3	19,85	6,62	4,40	2	0,21	0,11	,95
Nos grupos	53	79,63	1,50		30	68,61	2,29	,69
Exaustão								
Entre Grupos	3	4,18	1,37	1,30	2	1,64	0,82	,40
Nos grupos	53	56,11	1,06		30	64,11	2,29	
Eficácia								
Entre Grupos	3	1,52	,51	,70	2	1,33	0,67	,59
Nos grupos	53	38,64	,73		30	21,30	0,71	,40
Comprometimento Global								
Entre Grupos	3	4,02	1,34	,90	2	2,22	1,12	,65
Nos grupos	53	79,12	1,49		30	61,78	2,06	
CO Afetivo								
Entre Grupos	3	8,50	2,83	1,13	2	6,77	3,39	,48
Nos grupos	53	132,72	2,50		30	107,77	3,59	,82
CO Normativo								
Entre Grupos	3	3,92	1,31	,56	2	2,45	1,23	,95
Nos grupos	53	122,75	2,32		30	83,09	2,77	
CO Calculativo								
Entre Grupos	3	4,04	1,35	,82	2	4,55	2,28	,69
Nos grupos	53	87,57	1,65		30	91,14	3,04	,40

A próxima tabela apresenta a ANOVA pelo método de Bonferoni.

Tabela 16 – *Post hoc* da ANOVA entre as variáveis e subescalas e estado – Método de *Bonferoni*

	Feminino							Masculino							
	(I) estado	(J) estado	Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%		Diferença média (I-J)	Erro Padrão	Sig.	Intervalo de Confiança 95%				
						Limite inferior	Limite superior				Limite inferior	Limite superior			
Burnout Global	1	2	,30	,21	,46	-	,21	,81	-	,19	,37	1,00	-1,13	,76	
		3	-,36	,40	1,00	-1,35	,62	,13	,65	1,00	-1,51	1,77			
	2	1	-,30	,21	,46	-	,80	,21	,19	,37	1,00	-	,76	1,13	
		3	-,66	,39	,293	-	1,63	,31	,31	,62	1,00	-	1,27	1,90	
	3	1	,36	,40	1,00	-	,62	1,34	-	,13	,65	1,00	-	1,77	1,51
		2	,66	,39	,29	-	,31	1,63	-	,31	,62	1,00	-	1,90	1,27
Cinismo	1	2	,81	,34	,07	-	,04	1,65	-	,01	,56	1,00	-	1,42	1,43
		3	-,98	,66	,43	-	2,63	,66	,28	,98	1,00	-	2,19	2,76	
	2	1	-,81	,34	,07	-	1,65	,04	-	-,01	,56	1,00	-	1,43	1,42
		3	<b>-1,79*</b>	,65	,025	-	3,42	-,18	,28	,94	1,00	-	2,11	2,67	
	3	1	,98	,66	,43	-	,66	2,63	-	-,28	,98	1,00	-	2,76	2,19
		2	<b>1,79*</b>	,65	,025	-	,18	3,41	-	-,28	,94	1,00	-	2,67	2,11
Exaustão	1	2	-,17	,29	1,00	-	,88	,54	-	,14	,54	1,00	-	1,53	1,24
		3	-,50	,56	1,00	-	1,87	,88	,65	,94	1,00	-	1,74	3,05	

	2	1	,17	,28	1,00	-,54	,88	,14	,54	1,00	-1,24	1,53
		3	-,32	,55	1,00	-1,68	1,03	,80	,91	1,00	-1,52	3,11
	3	1	,50	,56	1,00	-,88	1,87	-,65	,94	1,00	-3,05	1,74
		2	,32	,55	1,00	-1,03	1,68	-,80	,91	1,00	-3,11	1,52
Eficácia	1	2	,34	,24	,48	-,25	,93	-,39	,31	,68	-1,19	,41
		3	,29	,46	1,00	-,86	1,43	-,53	,54	1,00	-1,91	,85
	2	1	-,34	,23	,48	-,93	,25	,39	,31	,68	-,41	1,19
		3	-,05	,45	1,00	-1,18	1,07	-,14	,53	1,00	-1,47	1,19
	3	1	-,29	,46	1,00	-1,43	,86	,53	,54	1,00	-,85	1,91
		2	,05	,45	1,00	-1,07	1,18	,14	,53	1,00	-1,19	1,47
Comprometimento	1	2	-,44	,34	,61	-1,28	,40	-,56	,53	,92	-1,91	,80
Global		3	-,81	,66	,69	-2,44	,83	-,32	,93	1,00	-2,66	2,03
	2	1	,45	,35	,61	-,40	1,28	,56	,53	,92	-,80	1,91
		3	-,37	,65	1,00	-1,98	1,24	,24	,89	1,00	-2,03	2,51
	3	1	,87	,66	,69	-,83	2,44	,32	,93	1,00	-2,03	2,66
		2	,37	,65	1,00	-1,25	1,98	-,24	,89	1,00	-2,51	2,03
CO Afetivo	1	2	-,60	,44	,53	-1,70	,49	-,81	,71	,79	-2,60	,99
		3	-,47	,86	1,00	-2,59	1,65	-1,36	1,22	,82	-4,46	1,74

	2	1	,60	,44	,534	-,4892	1,70	,81	,71	,79	-,99	2,60
		3	,13	,84	1,00	-1,95	2,22	-,56	1,18	1,00	-3,55	2,44
	3	1	,471	,86	1,00	-1,65	2,59	1,36	1,22	,82	-1,74	4,46
		2	-,13	,84	1,00	-2,22	1,95	,56	1,18	1,00	-2,44	3,55
CO Normativo	1	2	-,43	,42	,94	-1,48	,62	-,53	,62	1,00	-2,10	1,04
		3	-,87	,82	,88	-2,91	1,17	-,72	1,07	1,00	-3,44	2,00
	2	1	,43	,42	,94	-,62	1,48	,53	,62	1,00	-1,04	2,10
		3	-,44	,81	1,00	-2,45	1,57	-,19	1,04	1,00	-2,83	2,43
	3	1	,87	,82	,88	-1,16	2,91	,72	1,07	1,00	-2,00	3,45
		2	,44	,81	1,00	-1,57	2,45	,19	1,038	1,00	-2,44	2,83
CO Calculativo	1	2	-,31	,36	1,00	-1,20	,58	-,37	,65	1,00	-2,01	1,28
		3	-1,04	,70	,43	-2,76	,68	,93	1,13	1,00	-1,92	3,78
	2	1	,31	,36	1,00	-,58	1,20	,37	,65	1,00	-1,28	2,01
		3	-,73	,069	,88	-2,42	,97	1,29	1,09	,73	-1,46	4,05
	3	1	1,04	,70	,43	-,68	2,76	-,93	1,13	1,00	-3,78	1,92
		2	,73	,69	,88	-,97	2,42	-1,29	1,09	,73	-4,05	1,46

Nota N=90; \*p≥0,05



## 4. Discussão

A profissão de Contabilista Certificado tem sofrido alterações nos seus estatutos durante os últimos anos. Uma acrescida responsabilidade tem sido imposta ao CC e são exigidas diversas competências e constantes atualizações sobre as leis e normas financeiras, de forma a garantir a integridade das operações contabilísticas, fiscais e financeiras dos contribuintes.

O principal objetivo desta dissertação foi perceber qual o impacto da Síndrome de *Burnout* no Comprometimento Organizacional dentro da profissão dos Contabilistas Certificados e para tal foram colocados três objetivos primordiais (ver tabela 1) e cinco hipóteses de forma a obter os resultados e conclusões.

O primeiro objetivo consistiu em avaliar os níveis da Síndrome de *Burnout* nos Contabilistas Certificados, onde não foram encontrados indícios de presença da Síndrome uma vez que a média

encontrava-se abaixo do ponto médio da escala. A revisão de literatura concretizada permitiu compreender melhor o fenómeno da Síndrome de *Burnout* e as suas três subescalas: Cinismo, Exaustão e Eficácia. O *Burnout* tem sido estudado de forma concisa em diversos estudos (Lee e Ashforth, 1993) e segundo a literatura ocorre quando os indivíduos alcançam um estado de exaustão, tanto físico como emocional (Jackson et al. 1986).

Para Sweeney e Summers (2002) a exaustão é a subescala do *Burnout* mais crítica emergindo para uma subescala mais específica para a compreensão da síndrome (Cropanzano et al., 2003). No que concedeu à análise da síndrome, os Contabilistas apresentam um nível de exaustão elevado. Um valor acima do ponto médio da escala significa que o cansaço e a fadiga estão presentes. Maslach & Leiter (1999) alude que o problema para a dissipação do indivíduo está no ambiente de trabalho e na forma como ele está organizado. A carga horaria excessiva é apontada como o maior aliado à propensão do *Burnout*. É relevante referir que os trabalhadores portugueses são os que mais carga horária têm na UE.

Na análise da síndrome para o género foi possível apurar que não existem diferenciações para esta variável independente. Assim, a hipótese 1, em que é debatido que o género feminino é mais esgotado que o masculino não é exequível. É vulgar encontrar na literatura pesquisas que afirmam que o género feminino é mais delicado, tudo pela responsabilidade que perseveram para com a família. (André e Feio, 1999; Gallhofer, Paisey, Roberts e Tarbert, 2011; Dambrin e Lambert, 2012; Kambla, 2012) e que as empresas do ramo são maioritariamente constituídas pelo género masculino (Kornberger, Carter e Ross-Smith, 2010). Um estudo na Suécia revelou que as condições de trabalho adversas e fatores de vida explicavam os altos níveis da síndrome de *Burnout* no género feminino em relação ao masculino (Norlund et al., 2010). Na Contabilidade, a questão do género ainda necessita de investigação mais detalhada, para deslindar as desigualdades, os preconceitos existentes, a discriminação, tudo para um futuro melhor da profissão (Cheryl Lehman (2012). Assim, podemos afirmar que não existem diferenças estatisticamente significativas entre o género feminino e o masculino relativamente às subescalas de *Burnout*.

O segundo objetivo permitiu apurar os níveis de Comprometimento Organizacional nos CC e após a análise concluiu-se que o Comprometimento é elevado apresentando um valor acima do ponto médio da escala. Isto significa que os Contabilistas ao assumirem o vínculo com a organização estão a assumir a vontade de exercer um esforço considerável pela organização e aceitar os valores da mesma (Ingersoll, Kirsh, Merk e Lightfoot, 2000).

O Comprometimento Organizacional acontece quando há um investimento numa determinada área e o indivíduo se compromete com a mesma de forma consistente. Para Marchiori & Henkin (2014) quando um sujeito apresenta níveis de comprometimento, o nível de eficácia, desempenho, confiança e produtividade são mais elevados. Já quando não há comprometimento a tendência para o absentismo, eficácia ou turnover é mais elevado. Assim, o comprometimento pode ser refletido como um tipo de ligação emocional e psíquica com a organização (Ghalavandi et al., 2012).

O Comprometimento Organizacional corresponde à identificação dos trabalhadores com a organização e na aceitação dos seus objetivos e valores. Indivíduos mais comprometidos com a organização com a qual colaboram assumem, por um lado, um maior empenho na realização das suas tarefas, e por outro lado, um contributo maior na consecução dos objetivos organizacionais. Contudo, indivíduos em situação de *Burnout* são consistentemente menos eficientes que os seus pares, apresentam maiores taxas de absentismo ou cometem mais erros. Deste modo, obrigam os colegas a uma maior carga de trabalho por forma a compensar os seus comportamentos disruptivos e ineficientes.

Quanto maior for a exaustão ocupacional vivenciada pelo trabalhador, em consequência de um clima laboral pautado por constantes mudanças, incertezas, tensões e sobrecargas laborais, menor será o Comprometimento do trabalhador para com a organização com a qual colabora. Por conseguinte, fará sentido por parte das organizações enveredar por novas políticas laborais, mais justas e mais adequadas às expectativas dos trabalhadores, de modo a reduzir ou evitar o Síndrome de *Burnout*.

Das três dimensões, o CO Afetivo, o apego à organização foi o que apresentou um maior valor. Para Mowday, Porter e Steers (1982) o comprometimento afetivo realça a identificação do indivíduo com os objetivos e valores da organização. Com este resultado podemos concluir que os Contabilistas Certificados apresentam laços afetivos com a organização, uma vez que acreditam nos valores e objetivos da mesma, procurando assim desenvolver melhor o seu desempenho nas funções a eles designadas, para o alcance dos objetivos e resultados da organização. Esta afetividade pela empresa mostra que o comprometimento vai muito além de uma postura apática com a organização, mas sim num envolvimento dinâmico para o melhor da mesma (Botelho e Paiva, 2011). Rego et al. (2005) já havia demonstrado que a componente afetiva era a mais elevada, num estudo elaborado a 361 indivíduos de 154 organizações distintas em vários setores, seguindo o CO Normativo e o Calculativo.

De acordo com a literatura, há estudos que insinuam que o género pode afetar a perceção dos indivíduos perante o Comprometimento Organizacional (Mathieu; Zajac, 1990; Scandura; Porter, 2001; Silva & Honório, 2010) Todavia, os estudos não foram conclusivos no que se refere ao género na ligação ao comprometimento. Para Aven, Parker e McEvoy (1993) as duas componentes não ostentam relações. Já Mardesn, Kallerberg e Cook (1993), o género masculino e o feminino possuem níveis idênticos de CO. Quando avaliamos o género de forma individual para o Comprometimento, podemos concluir que as médias do género feminino são ligeiramente superiores ao género masculino, mas valores semelhantes, conforme Mandesn, Kallerberg e Cook afirmam, averiguando que não existem diferenças de género estatisticamente significativas. Porém, verificou-se que as mulheres (M= 5,08; DP = 1,59) apresentam maior comprometimento afetivo do que os homens (M=4,8; DP= 1,89). No CO Calculativo e Normativo também não se verificaram diferenças significativas perante a análise do género. Em 1982, Mowday, Porter e Steers, revelaram que o género feminino é mais comprometido que o masculino em todas as dimensões. Para Dodd-

McCue e Wright (1996) é o género masculino que mais comprometido está com a organização, tudo em favor do grupo profissional a que pertencem.

Relativamente à hipótese 3 não foi encontrada ligação com a antiguidade e o CO Normativo. Porém, foram encontradas relações positivas e significativas entre as variáveis horas de trabalho/idade ( $r=0,28$ ;  $p=0,01$ ), isto significa que com a idade mais horas de trabalho são realizadas. Na mesma vertente encontramos relação positiva e significativa nas variáveis horas de trabalho/ anos de trabalho ( $r=0,33$ ;  $p=0,01$ ).

A hipótese 4 permitiu identificar que existem diferenças entre os trabalhadores independentes e os trabalhadores por conta de outrem. É possível ver que os primeiros estão mais comprometidos globalmente ( $r=0,75$ ;  $p=0,05$ ) e afetivamente ( $r=1,05$ ;  $p=0,05$ ). Existe uma ligação emocional dos indivíduos para com a organização. Todavia, o contrario também pode acontecer, sujeitos mais afetivos passam a afetivos com mais frequência. A ligação emocional do trabalhador independente é mais notória, talvez por este se tornaram mais comprometidos pela implicação das suas próprias ações (Salancik, 1977).

Curiosamente, ao analisar a hipótese 5 foi possível detetar que as Contabilistas Certificadas apresentaram um nível de cinismo significativamente inferior às mulheres divorciadas ( $r=-1,79$ ;  $p=0,05$ ), Smith et al. (2000) menciona que o *stress* é mais elevado em trabalhadores viúvos/separados independentemente do género. Não foi possível encontrar na revisão de literatura estudos que comprovassem este facto. Porém, faz sentido na nossa análise. Foi possível encontrar um estudo em que afirma que os casados têm uma relação com o CO Calculativo, pois ostentam mais obrigações perante a família (Mathieu e Zajac, 1990). Todavia, a nossa amostra não comprova esses resultados. Em suma, podemos afirmar que a hipótese 5 é verdadeira.

Por último, o terceiro objetivo avaliou a relação do Síndrome de *Burnout* com o Comprometimento Organizacional nos Contabilistas Certificados. Todavia, as duas variáveis estão relacionadas negativamente. Autores como Wright e Hobfoll (2004) afirmaram não existir uma relação entre as duas variáveis. No que respeita a hipótese 2 podemos validar que a mesma é verdadeira, pois as variáveis correlacionam-se negativamente.

Na mesma análise é possível detetar que os Contabilistas Certificados apresentam uma relação entre o Comprometimento Afetivo e as subescalas da Síndrome de Burnout (Cinismo, Exaustão e Eficácia). Quanto mais alto é comprometimento, menor é a tendência para o Burnout.

As três dimensões do Comprometimento estão positivamente correlacionadas e com diferenças significativas. No que concede às dimensões do Comprometimento Organizacional é possível verificar que a correlação é positiva e significativa entre o CO Normativo e o CO Afetivo ( $r=0,716$ ;  $p=0,01$ ). Isto significa que a tendência é altos níveis de CO Afetivo terem índices elevados de CO Normativo. No entendimento de Meyer et al (2002) o CO Calculativo com o CO Normativo existe uma fraca conexão, de acordo com estudos, o que não é visível neste estudo ( $r=0,5284$ ;  $p=0,05$ ).

Em suma, podemos concluir que não existe uma relação entre a síndrome de *Burnout* e o Comprometimento Organizacional. Os contabilistas certificados apresentaram um nível de exaustão elevado e um comprometimento afetivo também elevado. Por mais exausto que o CC se sinta, a dedicação ao trabalho é evidente.

No decorrer do questionário foi inserido uma opção para os inquiridos deixarem o seu parecer sobre a profissão (ver anexo B). Ao analisar as respostas dadas, uma característica comum é que quem exerce a profissão acha que esta é “sufocante” e “ingrata”. Um trabalho exigente que segundo os inqueridos não é valorizado pelos empregadores nem entidades competentes, como AT e ISS. Há ainda quem defenda que não existe respeito pelos profissionais certificados, que não existe qualquer valorização profissional e ainda existe humilhação por parte do topo. Os rendimentos auferidos também são motivo de descontentamento perante os inqueridos, que defendem que a profissão deve ser melhor renumerada. Outra insatisfação detetada foram as falhas, nomeadamente informáticas, quando existem prazos. Há quem chegue a afirmar que a profissão depende dos prazos a cumprir.



## Conclusões, Limitações e Futuras Linhas de Investigação

São praticamente inexistentes investigações sobre a Síndrome de *Burnout* e o Comprometimento Organizacional entre os profissionais da contabilidade, nomeadamente na realidade portuguesa. Neste sentido, o presente trabalho tem o intuito de contribuir para um melhor entendimento e compreensão da temática supracitada.

A atividade laboral é seguramente um dos fatores que mais contribui para a qualidade de vida de uma pessoa, uma vez que aí passa grande parte do tempo e dedica a sua energia. Acontece que, atualmente, as organizações acabam por ser prejudiciais para a saúde, física e psicológica dos seus membros, através da desumanização do trabalho e do constante *stress* ocupacional a que os trabalhadores estão sujeitos. É importante criar condições e locais de trabalho mais humanizados e mais saudáveis, onde as pessoas se possam sentir realizadas a nível profissional e intelectual, mas também a nível pessoal, emocional e social.

São pois, várias as evidências que foram identificadas no decorrer da realização do presente trabalho de investigação.

Sendo certo que a profissão de contabilista evidencia uma forte possibilidade de desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*, é possível antecipar implicações para o Comprometimento Organizacional. Da análise à Síndrome de *Burnout*, foi possível verificar que a subescala Exaustão apresentava um valor médio elevado. Apesar de, na avaliação do *Burnout* não serem evidenciados níveis elevados (encontrava-se abaixo do ponto médio da escala) não significa que esta tendência possa vir a aumentar, pois aos CC são acrescidas responsabilidades e exigências constantes. Foi igualmente demonstrado que não existem diferenças entre o género, quer para a síndrome de *Burnout*, quer para o Comprometimento Organizacional.

Apesar das limitações existentes no estudo é possível constatar que os resultados obtidos não podem ser generalizados aos CC, tendo em consideração o número que compõe a OCC, cerca de 72.000 membros, a nossa amostra apenas foi constituída por 90 Contabilistas Certificados a nível nacional. Todavia, os resultados obtidos poderão levar ao desenvolvimento de futuras investigações. Serve o presente estudo para refletir sobre a profissão contabilistas e a temática do *Burnout* e do Comprometimento. Ao Contabilista são exigidas responsabilidades exageradas e acrescidas. A temática destes estudos é pertinente no sentido de perceber melhor a perspetiva e o papel do Contabilista. O nível de exaustão encontrado nos CC é plausível, pois a carga que lhes é exigida é de uma superioridade extrema.

Outra limitação neste estudo foi o método utilizado. Somente foi aplicado o questionário na recolha de dados, o que poderá ter sido difícil de cativar os inqueridos a responder, levando assim a muitas ausências de respostas. Estes fatores contribuíram para as limitações da respetiva investigação. Uma amostra muito superior, mais significativa e representativa permitiria uma maior obtenção de resultados.

Apesar das limitações encontradas, considera-se que o estudo realizado permitiu conhecer melhor a realidade dos Contabilistas Certificados face ao problema da Síndrome de *Burnout*, bem como o comprometimento organizacional, considera-se que dentro da profissão contabilística ainda há que percorrer um longo caminho de investigação sobre os respetivos temas.

Uma futura investigação é sugerida com um número mais satisfatória para o alcance de novos resultados.

## Referências Bibliográficas

- Allen, N.J., Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1) 1-18.
- Angle, H.L., & Lawson, M.B. (1993). Changes in affective and continuance commitment in times of relocation. *Journal of Business Research*, 26(1) 3–15.
- André, I., & Areosa Feio, P. (1999), Development and Equality between Women and Men in the Portuguese Labour Market. *South European Society and Politics* 4(2), 54-71.
- Antunes, J. (05 de 12 de 2014). A responsabilidade do profissional da contabilidade. *Vida Económica*, 30.
- Arie, S., & Samuel, M. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. *International Journal of Stress Management*, 13(2), 176-200.
- Aryee, S., Wyatt, T., & Min, M. K. (1991). Antecedents of Organizational Commitment and Turnover Intentions Among Professional Accountants in Different Employment Settings in Singapore. *The Journal of Social Psychology*, 131(4), 545-556.
- Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1982). A Multivariate Analysis of the Determinants of Job Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 67(3) :350-360
- Aven, F. F., Parker, B., & McEvoy, G. M. (1993). Gender and attitudinal commitment to organizations: A meta analysis. *Journal of Business Research*, 26(1), 63-73.
- Barona, E. G. (2001). Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del “quemado”. *OEI – Revista Iberoamericana De Educación*.  
Obtido em 18 de 04 de 2017, de <http://www.rieoei.org/deloslectores/052Barona.PDF>
- Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *The American Journal of Sociology*, 66 (1), 32-40.
- Besser, T. L. (1993). The Commitment of Japanese Workers and U.S. Workers: A Reassessment of the Literature. *American Sociological Review*, 58(6), 873-881
- Blau, G. (1988). An investigation of the apprenticeship organizational socialization strategy. *Journal of Vocational Behavior*, 32(2), 179-195.
- Botelho, R. D., & Paiva, K. C. (2011). Comprometimento organizacional: um estudo no Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. *Revista de Administração Pública*, 45(5), 1249-283.
- Campos, D. (2008). Síndrome de Burnout: O esgotamento profissional ameaçando o bem-estar dos professores. São Paulo: Universidade do Oeste Paulista.
- Cardoso, R. M. (1999). *O stress na profissão docente: como prevenir, como manejar*. Porto: Porto Editora.

- Charles A. O'Reilly, I., & Caldwell, D. F. (1981). The Commitment and Job Tenure of New Employees: Some Evidence of Postdecisional Justification. *Administrative Science Quarterly*, 26(4), 597-616.
- Colin P. West, M. P., Mashele M. Huschka, B., Paul J. Novotny, M., & al, e. (2016). Association of Perceived Medical Errors With Resident Distress and Empathy: A Prospective Longitudinal Study. *JAMA*, 296(9), 1071-1078.
- Cooper, C., Sloan, S., & William, S. (2008). *Occupational stress Indicator- management guide*. London: Windsor.
- Coyle-Shapiro, J. A.-M., & C.Morrow, P. (2006). Organizational and client commitment among contracted employees. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 416-431.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160-169
- Dambrin, C., & Lambert, C. (2006). Le Deuxième Sexe dans la Profession Comptable. *Comptabilité - Contrôle - Audit*, 12(3), 101-138
- DeCotiis, T. A., & Summers, T. P. (1987). A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment. *Human Relations*, 40(7), 445-470
- Decreto Lei nº 139/2015 de 7 de setembro. Diário da República, 1.ª série — N.º 174. Ministério das Finanças. Lisboa.
- Dejours, C. (1992). *A Loucura Do Trabalho. Estudo De Psicopatologia*. São Paulo: Cortez.
- Dias, S., Queirós, C., & Carlotto, M. S. (2010). Síndrome de burnout fatores associados em profissionais da área da saúde: um estudo comparativo entre Brasil e Portugal. *Aletheia*, 32, 4-21.
- Dodd-McCue, D., & Wright, G. B. (1996). Men, Women, and Attitudinal Commitment: The Effects of Workplace Experiences and Socialization. *Human Relations*, 49(8), 1065-1091.
- Fernandes, V., Gomes, D., & Ribeiro, J.L (2015). A contabilidade, o acesso e o exercício da profissão de contabilista certificado/a na perspectiva das mulheres. Obtido em abril 2016.
- Finegan, J. E. (2000). The impact of person and organizational values on organizational commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(2), 149-169
- Freitas, J. (1999). *Stress e Burnout*. In R. Cardoso (Ed.), *O Stress na profissão docente - como prevenir, como manejar*. Porto: Porto Editora.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gaba, D. M., & Steven K. Howard, M. (2002). Fatigue among Clinicians and the Safety of Patients. *The New England Journal of Medecine*, 347, 1249-1255.

- Galhofer, S., Paisey, C., Roberts, C., & Tarbet, H. (2011). Preferences, constraints and work-lifestyle choices: The case of female Scottish chartered accountants. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 24(4), 440-470.
- Garcia, M. (1990). Burnout professional en organizaciones. *Boletín de Psicología*, 29: 7-27.
- Ghalavandi, H., Arbabisarjou, A., Peyman Yarmohammadzadeh, V. S., Iman, S., & Sokooti, N. (2012). Relationship between Career Anchors and Organizational Commitment among Faculty Members. *Journal of Studies in Education*, 2(1), 58-71
- Gil, A. C. (1991). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Editora Atlas.
- Gil Monte et al. (1996). Influência de las variables de carácter sociodemográfico sobre el síndrome de burnout: um estudo en una muestra de profesionales de enfermería. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 6: 43-63.
- Glisson, C., & Durick, M. (1988). Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 33(1), 61-81.
- Goldberg, P. (1986). *A saúde dos executivos: como identificar sinais de perigo para a saúde e levar a melhor contra o estresse*. Rio de Janeiro: Guanabara.
- Gomides, J. E. (2002) A definição do Problema de Pesquisa a chave para o sucesso do Projeto de Pesquisa. *Revista CESUC*, Catalão.
- Hart, P.M. & Cooper, C.L. (2001). Occupational Stress: Toward a More Integrated Framework. In N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds), *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology* (vol 2: Personnel Psychology). London: Sage.
- Hulin, C. (1991). Adaptation, persistence, and commitment in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 445-505). Palo Alto, CA, US: Consulting Psychologists Press
- Ingersoll, G. L., Kirsch, J. C., Merk, S. E., & Lightfoot, J. B. (2000). Relationship of Organizational Culture and Readiness for Change to Employee Commitment to the Organization. *Journal of Nursing Administration*, 30(1), 11-20.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 630-640.
- Jesus, S. (2002). Do mal-estar ao bem-estar docente. *Psychologica*, 30: 217-227.
- Jr., D. M. (2001). Gender Differences in Managers' Conceptions and Perceptions of Commitment to the Organization. *Sex Roles*, 45(5-6), 375-398.
- Junior, J. C., & Albuquerque, L. G. (2002). Comprometimento Organizacional: Criatividade e Inovação. *Revista de Administração Mackenzie*, 3(2), 13-38.
- Kamla, R. (2012). Syrian women accountants' attitudes and experiences at work in the context of globalization. *Accounting, Organizations and Society*, 37(3), 188-205.

- Ketchand, A. A., & Strawser, J. R. (2001). Multiple Dimensions of Organizational Commitment: Implications for Future Accounting Research. *Behavioral Research in Accounting*, 13(1), 221-251.
- Kornberger, M., Carter, C., & Ross-Smith, A. (2010). Changing gender domination in a Big Four accounting firm: Flexibility, performance and client service in practice. *Accounting, Organizations and Society*, 35(8), 775-791.
- Kyriacou, C. (2003). *Antiestrés para profesores*. Madrid: Octaedro.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of Organizational Behavior*, 14(1), 3-20.
- Lehman, C. (2012). We've come a long way! Maybe! Re-imagining gender and accounting. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 25(2), 256-294.
- Lincoln, J. R., & Kalleberg, A. L. (1990). *Culture, Control and Commitment: A study of work organization and work attitudes in the United States and Japan*. Cambridge: Universty Press.
- Luthans, F., Baack, D., & Taylor, L. (1987). Organizational Commitment: Analysis of Antecedents. *Human Relations*, 40(4), 219-235.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica* (6ª ed.). São Paulo: Editora Atlas.
- Marchiori, D. M., & Henkin, A. B. (2009). Organizational commitment of a health profession faculty: dimensions, correlates and conditions. *Journal Medical Teacher*, 26(4), 353-358.
- Mardsen, P. V., Kalleberg, A. L., & Cook, C. R. (1993). Gender Differences in Organizational Commitment. *Work and Occupations*, 20(3), 368-390.
- Marion, J. C. (2009). *Contabilidade Básica: Manual do Mestre* (7ª ed.). São Paulo: Editora Atlas S.A.
- Martins, M. E. (2014). Coeficiente de correlação amostral. *Revista de Ciência Elementar*, 2(2), 0069.
- Martins, H., Rebelo, T., & Tomás, I. (2011) Escala de Compromisso Organizacional – Afetivo, Normativo e de Continuidade (ECO-ANC).
- Martinsa, V., Costa, L. V., & Siqueira, M. M. (2015). O impacto do comprometimento afetivo e do engajamento no trabalho sobre os comportamentos de cidadania organizacional. *Racef - Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace*, 6(2), 1-13.
- Maslach, C. (1976). Burned-Out. *Human Behavior*, 5(9), 16-22.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA, US: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Leiter, M., & Jackson, S. E. (1996). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. The Scarecrow Press.

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1999). *Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? guia para vencer o estresse na empresa* (1ª ed.). Campinas: 7 Mares Papirus.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- Matos, C. G. (2016). *A Responsabilidade Dos Contabilistas Certificados no Exercício da Sua Atividade Profissional*. Coimbra: Edições Almedina, S.A.
- Melo, B. M., Gomes, A. R., & Cruz, J. F. (1997). Stress ocupacional em profissionais da saúde e do ensino. *Psicologia: Teoria, investigação e prática*, 2(1), 53-71.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372-378.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. London: SAGE Publications, Inc.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1988). Links between work experiences and organizational commitment during the first year of employment: A longitudinal analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 61(3), 195-209.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2001). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20-52.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20-52.
- Molina, O. F. (1996). *Estresse no Cotidiano*. São Paulo: Pancast.
- Monte, P. G., & Silla, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Morris, J. H., & Steers, R. M. (1980). Structural influences on organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 17(1), 50-57.
- Morrow, P. C. (1983). Concept Redundancy in Organizational Research: The Case of Work Commitment. *Academy of Management Review*, 8(3), 486-500.

- Morrow, P. C., & McElroy, J. C. (1987). Work commitment and job satisfaction over three career stages. *Journal of Vocational Behavior*, 30(3), 330-346.
- Mottaz, C. J. (1988). Determinants of Organizational Commitment. *Human Relations*, 41(6), 467-482.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Dubin, R. (1974). Unit performance, situational factors, and employee attitudes in spatially separated work units. *Organizational Behavior and Human Performance*, 12(2), 231-248.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & W Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., Steers, R. M., & Warr, P. (1982). *Employee–Organization Linkages The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press.
- Norlund, S., Reuterwall, C., Höög, J., Lindahl, B., Janlert, U., & Birgander, L. S. (2010). Burnout, working conditions and gender - results from the northern Sweden MONICA Study. *BMC Public Health*, 10, 326.
- Nunnally, J. C. (1974). *Psychometric theory* (2<sup>a</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- O'Driscoll, M. P. (1987). Attitudes to the Job and the Organisation among New Recruits: Influence of Perceived Job Characteristics and Organisational Structure. *Applied Psychology*, 36(2), 133-145.
- Ogilvie, J. R. (1986). The Role of Human Resource Management Practices in Predicting Organizational Commitment. *Group & Organization Management*, 11(4), 335-359.
- Oliver, N. (1990). Rewards, investments, alternatives and organizational commitment: Empirical evidence and theoretical development. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 63(1), 19-31.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- Ordem dos Contabilistas Certificados (2017). Estatuto e Código Deontológico (Consultado a 19 de junho de 2017, pelas 22h). Disponível em <https://www.occ.pt/pt/a-ordem/estatuto-e-codigo-deontológico/>.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2014). *Análise de Dados para Ciências Sociais : A Complementariedade do SPSS* (6<sup>a</sup> ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Peres, R. S., Medeiros, L. R., Bernardo, L. B., Santos, A. E., Cristina, L. C., & Silva, A. J. (2016). Fatores de pressão no trabalho de contabilistas que atuam em escritórios de contabilidade na cidade de belo Horizonte - MG. *Revista UNEMAT de Contabilidade*, 5(9), 224-241.
- Peter F, D. (1994). *As Organizações Sem Fins Lucrativos*. Lisboa: Difusão Cultural

- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). *Absenteeism And Turnover Of Hospital Employees*. Greenwich, Conn. : JAI Press.
- Primak, F. V. (2009). *Infotabilidade - A Contabilidade na Era da Informática*. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna.
- Queirós, P. J. (2005). *Burnout no Trabalho e Conjugal em Enfermeiros Portugueses*. Formasau.
- Randall, D. M., Fedor, D. B., & Longenecker, C. O. (1990). The behavioral expression of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 36(2), 210-224.
- Rego, A. (2004). ). Organizações Autentizóticas: Desenvolvimento e Validação de um Instrumento de Medida; Estudos de Gestão-Portugueses. *Estudos de Gestão*, IX(1), 53-76.
- Rego, A., & Souto, S. (2004). Comprometimento Organizacional em Organizações Autentizóticas: Um estudo luso-brasileiro. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, 44(3), 30-43.
- Rego, A., & Pinha e Cunha, M., & Souto, S. (2007). Espiritualidade nas Organizações e Comprometimento Organizacional. *RAE-eletrônica*, 6(2), 1-27.
- Reichers, A. E. (1986). Conflict and organizational commitments. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 508-514.
- Reinhold, H.H. (2004). *O sentido da vida: prevenção de Stress e Burnout*. Campinas: PUC-Campinas.
- Richardson, R. J. (1999). *Pesquisa social: métodos e técnicas* (3ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Rhodes, S. R., & Steers, R. M. (1981). Conventional vs. Worker-Owned Organizations. *Human Relations*, 34(12), 1013-1035.
- Robbins, S. P. (2005). *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Pearson.
- Salancik, G. (1977). Commitment and the control of organizational behavior and belief. In B. Staw and G. Salancik (Eds.), *New Directions in Organizational Behavior: 51-62*. Chicago: St. Clair Press.
- Salancik, G. (1979). Commitment and the control of organizational behaviour and Belief. In R. Steers, L. Porter (Eds), *Motivation and work behaviour*. Japan: McGraw-Hill.
- Sauter, S. L., Murphy, L. R., & Hurrell, J. J. (1990). Prevention of work-related psychological disorders: A national strategy proposed by the National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). *American Psychologist*, 45(10), 1146-1158.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). *Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing*.
- Schaufeli, W., & Buunk, B. (2003). A brief history of the burnout concept. *Journal of Health and Human Services Administration*, 18: 11-30.
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Stress, & Coping*, 20(2), 177-196.

- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Schwarzwald, J., Koslowsky, M., & Shalit, B. (1992). A field study of employees' attitudes and behaviors after promotion decisions. *Journal of Applied Psychology*, 77(4), 511-514.
- Serra, A. V. (2000). *O Stress na Vida de Todos os Dias*. Coimbra: Coimbra Edições.
- Silva, L.V., & Honório L. C. (2010) Comportamento Organizacional e Género: Empregado da Construção Civil em análise.
- Smith, A., Brice, C., Collins, A., Matthews, V., & McNamara, R. (2000). The scale of occupational stress: A further analysis of the impact of demographic factors and type of job. *Health and Safety Executive*.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- Steers, R. M., & Spencer, D. G. (1977). The role of achievement motivation in job design. *Journal of Applied Psychology*, 62(4), 472-479.
- Steers, R., & Mowday, R. (1981). Employee turnover and post-decision justification. In L.L. Cummings, B.M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior*, 3: 235-282. Greenwich, CT: JAI Press.
- Sturges, J., Conway, N., & Liefoghe, A. (2000). Who's in charge? Graduates' attitudes to and experiences of career management and their relationship with organizational commitment. *Journal European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9(3), 351-370.
- Shukla, A., & Trivedi, T. (2008). *Burnout in indian teachers* Vol. 9(3). Asia Pacific Education Review.
- Swales, S. (2000). Organizational commitment: searching for the Holy Grail of HRM. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 2: 199-212.
- Sweeney, J. T., & Summers, S. L. (2002). The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout. *Behavioral Research in Accounting*, 14(1), 223-245.
- Tannenbaum, S. I., Mathieu, J. E., Salas, E., & Cannon-Bowers, J. A. (1991). Meeting trainees' expectations: The influence of training fulfillment on the development of commitment, self-efficacy, and motivation. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 759-769.
- Tavares, S. (2001). Vinculação dos indivíduos às organizações. In J. Ferreira, J. Neves, A. Caetano (Eds.), *Manual de Psicossociologia das Organizações: 307-333*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Tennant, C. (2001). Work-related stress and depressive disorders. *Journal of Psychosomatic Research*, 51(5), 697-704.

- Thomé, I. (2001). *Empresas de Serviços Contábeis - Estrutura e Funcionamento*. São Paulo: Editora Atlas.
- Trigo, T. R., Teng, C. T., & Hallak, J. E. (2007). Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. *Revista Psiquiatria Clínica*, 34(5), 223-233.
- Tubbs, M. E. (1993). Commitment as a moderator of the goal-performance relation: A case for clearer construct definition. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 86-97.
- West, C. P. et al. (2006). Association of perceived medical errors with resident distress and empathy: A prospective longitudinal study. *JAMA*, 296(9), 1071-1078.
- Wiener, Y., & Gechman, A. S. (1977). Commitment: A behavioral approach to job involvement. *Journal of Vocational Behavior*, 10(1), 47-52.
- Williams, E. et al. (2001). Understanding physicians: Intentions to withdraw from practice: The role of job satisfaction, job stress, mental and physical health. *Advances in Health Care Management*, 2, 243 - 262.
- Wright, T. A., Hobfoll, S. E., & Collins, F. (2004). Commitment, Psychological Well-Being and Job Performance: An Examination of Conservation of Resources (COR) Theory and Job Burnout. *Journal of Business and Management*, 9(4), 389-406.
- Zanelli, J. C. (2010). *Estresse nas organizações de trabalho: Compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Porto Alegre: Artmed.



# Anexos

## Anexo A Questionário

### “A Relação do Síndrome de *Burnout* com o Comprometimento Organizacional nos Contabilistas Certificados.”

O presente questionário, no âmbito do Mestrado de Gestão das Organizações no Instituto Politécnico do Porto, é anónimo e confidencial, sendo os resultados obtidos apenas utilizados para fins académicos e científicos.

O questionário demora cerca de 5 minutos a preencher e a sua participação é muito importante.

Muito obrigada!

#### Dados Sócio Demográficos

Género

Masculino

Feminino

Idade

\_\_\_\_\_

Estado Civil

Solteiro(a)

Casado(a) / União de Facto

Divorciado(a)

Viúvo(a)

Outra opção...

Distrito

1= Beja; 2= Beja; 3=Braga; 4=Bragança; 5=Castelo Branco; 6=Coimbra; 7=Évora; 8=Faro; 9=Guarda; 10=Leiria; 11=Lisboa; 12= Portalegre; 13= Porto; 14=Santarém; 15=Setúbal; 16=Viana do Castelo; 17= Vila Real; 18=Viseu; 19= Região Autónoma Açores; 20= Região Autónoma Madeira

Situação Profissional

- Trabalhador por Conta de Outrem
- Trabalhador Independente
- Ambas

Está inscrito na Ordem dos Contabilistas Certificados?

- Sim
- Não

Anos de Exercício de Profissão

\_\_\_\_\_

Em média quantas horas de trabalho semanais faz?

\_\_\_\_\_

***Burnout***

Na página seguinte encontram-se 16 afirmações sobre sentimentos relacionados com a sua atividade profissional. Considere cada afirmação, relativamente à forma como se sente face ao seu trabalho e assinale a opção que mais se aproxima da sua realidade de 1 ("nunca") a 7("todos os dias"), de acordo com a escala seguinte:

**1= Nunca; 2= Algumas vezes, ou menos, por ano; 3= Uma vez, ou menos, por ano; 4= Algumas vezes por mês; 5= Uma vez por semana; 6= Algumas vezes por semana; 7= Todos os dias.**

		1	2	3	4	5	6	7
1	Sinto-me emocionalmente esgotada(o) pelo meu trabalho.	x	x	x	x	x	x	x
2	Sinto-me desgastada(o) no fim do dia de trabalho.	x	x	x	x	x	x	x
3	Sinto-me fatigada(o) quando acordo de manhã e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho.	x	x	x	x	x	x	x
4	Trabalhar durante todo o dia é realmente uma pressão para mim.	x	x	x	x	x	x	x
5	Sou capaz de resolver eficazmente os problemas que surgem no meu trabalho.	x	x	x	x	x	x	x
6	Sinto-me esgotada(o) pelo meu trabalho.	x	x	x	x	x	x	x
7	Sinto que dou um contributo válido para o trabalho desta organização.	x	x	x	x	x	x	x
8	Perdi interesse pelo meu trabalho desde que comecei com este emprego.	x	x	x	x	x	x	x
9	Perdi entusiasmo pelo meu trabalho.	x	x	x	x	x	x	x
10	Em minha opinião sou uma(um) boa (bom) profissional.	x	x	x	x	x	x	x
11	Para mim é estimulante atingir os meus objetivos no trabalho.	x	x	x	x	x	x	x
12	Realizei muitas coisas que valem a pena nesta profissão.	x	x	x	x	x	x	x
13	Quando estou a trabalhar não gosto que me incomodem com outras coisas.	x	x	x	x	x	x	x
14	Tornei-me mais reticente em relação à utilidade do meu trabalho.	x	x	x	x	x	x	x
15	Duvido do valor e utilidade do meu trabalho.	x	x	x	x	x	x	x
16	No meu trabalho sinto que sou capaz de finalizar as minhas tarefas eficazmente.	x	x	x	x	x	x	x

### Comprometimento Organizacional

A secção que se apresenta é composta por 19 afirmações. Responda às seguintes questões, indicando a sua opinião de 1 ("discordo completamente") a 7 ("concordo completamente"), sendo que:

**1= Discordo Completamente; 2= Discordo Bastante; 3= Discordo Ligeiramente; 4= Não Concordo nem Discordo; 5= Concordo Ligeiramente; 6= Concordo Bastante; 7= Concordo Completamente.**

		1	2	3	4	5	6	7
1	Esta empresa tem muito significado pessoal para mim.	x	x	x	x	x	x	x
2	Não tenho um grande sentimento de pertença para com esta empresa.	x	x	x	x	x	x	x
3	Gostaria muito de desenvolver o resto da minha carreira nesta empresa.	x	x	x	x	x	x	x
4	Mesmo sendo vantajoso para mim, não acho que fosse correto deixar a minha empresa agora.	x	x	x	x	x	x	x
5	Não deixaria a minha empresa neste momento porque me sinto obrigado/a para com as pessoas que nela trabalham.	x	x	x	x	x	x	x
6	Sinto mesmo os problemas desta empresa como meus.	x	x	x	x	x	x	x
7	Uma das poucas consequências negativas de deixar esta empresa seria a falta de alternativas disponíveis.	x	x	x	x	x	x	x
8	Uma das maiores razões para eu continuar a trabalhar nesta empresa é que sair iria requerer um sacrifício pessoal muito considerável (outra empresa poderia não oferecer todos os benefícios que tenho aqui).	x	x	x	x	x	x	x
9	Não me sinto ligado emocionalmente a esta empresa.	x	x	x	x	x	x	x
10	Devo muito a esta empresa.	x	x	x	x	x	x	x
11	Esta empresa merece a minha lealdade.	x	x	x	x	x	x	x
12	Não sinto qualquer obrigação de permanecer com o meu empregador atual.	x	x	x	x	x	x	x
13	Seria muito difícil deixar esta empresa agora, mesmo se eu quisesse.	x	x	x	x	x	x	x
14	Sinto que tenho muito poucas opções para considerar sair desta empresa.	x	x	x	x	x	x	x
15	Se já não tivesse dado tanto de mim a esta empresa, consideraria trabalhar noutra empresa.	x	x	x	x	x	x	x
16	Não me sinto como fazendo "parte da família" nesta empresa.	x	x	x	x	x	x	x
17	Sentir-me-ia culpado/a se deixasse a minha empresa agora.	x	x	x	x	x	x	x
18	Neste momento, permanecer na minha empresa é uma questão tanto de necessidade, como de vontade.	x	x	x	x	x	x	x
19	Demasiadas coisas na minha vida seriam "abaladas" se eu decidisse sair da minha empresa agora.	x	x	x	x	x	x	x

Grata pelo seu contributo.

Votos de sucesso!

Gostaria de deixar algum comentário adicional?

---

Se pretender receber os resultados deste trabalho, por favor indique o seu email.

---

## Anexo B Opinião Inquiridos

- Como mãe de dois, as 24 horas não chegam para dar resposta à minha profissão e aos meus filhos. Passamos muitas horas perdidas quando existem falhas informáticas e quando o processo é alterado pela AT, vezes sem conta. E férias? Só quando a AT deixa...
- Profissão muito ingrata e pouco reconhecida para as entidades como A.T., ISS...
- Valorizam pouco a profissão de contabilista certificado.
- Os contabilistas merecem o dobro do salário que auferem.
- Em gabinetes de contabilidade há muita falta de respeito pelos profissionais que trabalham por conta de outrem.
- Desde Janeiro que mudei de vida. Comecei a trabalhar como independente após 20anos a trabalhar por conta de Outrem. Se me respondesse há 1 ano atrás as respostas seria exatamente ao contrário do que respondi hoje.
- Neste momento o trabalho de um Contabilista Certificado está muito dependente de prazos o que o torna "Sufocante".
- Grata pelo estudo desenvolvido, consegui sair da empresa onde estava a trabalhar, mas é preciso muita coragem e determinação. Para além da pressão do trabalho (que eu pessoalmente gosto), o pior são mesmo os empregadores (são eles que constroem as organizações), por mais que se fale em motivação no trabalho, a minha realidade foi completamente diferente, não existia qualquer valorização profissional, e o poder de decisão também não era nosso. Deixei de gostar do que fazia, não pela pressão do trabalho, mas sim pela desvalorização e humilhação que vinha do topo.