



UNIVERSIDADE  
**LUSÓFONA**  
D O P O R T O

Heliadora Manuela Araújo Fernandes

O STRESS OCUPACIONAL NOS PROFISSIONAIS DE CONTABILIDADE E A  
SUA INFLUÊNCIA NA MOTIVAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO

Dissertação apresentada na Universidade Lusófona do Porto para obtenção do grau de  
Mestre em Gestão

Trabalho realizado sob orientação do

Professor Doutor Ricardo Magarinho Bessa Moreira

Porto 2017





HELIODORA MANUELA ARAÚJO FERNANDES

**O STRESS OCUPACIONAL NOS PROFISSIONAIS DE  
CONTABILIDADE E A SUA INFLUÊNCIA NA MOTIVAÇÃO: UM  
ESTUDO DE CASO**

**Dissertação apresentada na Universidade Lusófona do Porto para obtenção do  
grau de Mestre em Gestão**

Dissertação defendida em Provas Públicas na Universidade Lusófona do Porto no dia  
30/11/2017, perante o júri seguinte:

Presidente: Professora Doutora Maria Teresa Ribeiro Candeias

Arguente: Professora Doutora Carla Marisa Rebelo de Magalhães

Orientador: Professor Doutor Ricardo Magarinho Bessa Moreira

**Porto 2017**

É autorizada a reprodução Integral desta dissertação apenas para efeitos de investigação, mediante declaração escrita do interessado, que a tal se compromete.

*Ao meu filho, aos meus pais e irmã*

*A todos que incentivaram e acreditaram.*

## **Agradecimentos**

Ao Dr. Ricardo Bessa Moreira, pelo profissionalismo, carácter, ensinamento, compreensão, apoio e acima de tudo obrigada pelo excelente exemplo de ser humano.

Aos meus pais, que mesmo à distância, durante estes meus 46 anos de vida, me transmitiram valores, educação e conceito de humildade que fizeram de mim a mulher que hoje sou.

Aos meus avós e tios, sem distinção, pois todos eles foram e são um grande exemplo para mim.

Ao Hugo Miguel Andrade por acreditar que o meu sonho era possível.

À Lúcia Martins, por todos os sábados que trabalhou, para que eu pudesse frequentar as aulas.

À minha Tia, Professora Goreti Araújo, pela leitura atenta que fez desta dissertação, corrigindo algumas falhas.

A todos os meus amigos que me apoiaram, um agradecimento muito especial à Cátia Brás.

A todos os meus colegas de profissão, que se disponibilizaram a responder aos questionários, imprescindíveis na elaboração deste estudo.

Ao meu filho, pelo apoio, amor e dedicação. Aquele que me faz lutar todos dias e nunca desistir.

*“A única maneira de fazer um excelente trabalho*

*é amar o que se faz.”*

*Steve Jobs*

## Resumo

As teorias motivacionais são multiformes, inter e pluridisciplinares. Nas ciências sociais, nos estudos que se debruçam sobre as sociedades hodiernas, de modo subliminar ou explícito, direta ou indiretamente, globalmente ou de atuação específica, encontramos incisa no seu ADN, a matéria da motivação. Da teoria de Maslow à teoria das expectativas de Vroom, tendo como *leitmotiv* a motivação intrínseca ou extrínseca, trata-se de uma área amplamente abordada. No que tange ao *microcosmos* organizacional, esta tónica acentua-se. No entanto, apesar dos estudos sobre Stress também serem alvo de crescente investigação nas empresas, afigura-se, de alguma maneira original, a tarefa de estabelecer uma simbiose entre esta temática e a motivacional, aplicada aos contabilistas (ainda menos estudada).

Com o presente estudo, pretende-se relacionar os níveis de stress dos profissionais de contabilidade com a motivação para a realização das tarefas relacionadas com a profissão. Na fundamentação teórica, foi feita uma pequena abordagem à evolução da profissão dos contabilistas em Portugal e das responsabilidades crescentes destes profissionais nos últimos anos. A revisão de literatura passou pela análise de vários trabalhos científicos relacionados com o Stress, com o Stress ocupacional, com o burnout e a motivação, obtendo assim o enquadramento teórico necessário para consubstanciar os objetivos deste estudo de caso.

A vertente pesquisa é de carácter descritivo, assente numa abordagem positivista, utilizando-se, para o efeito, um instrumento quantitativo, com o auxílio do *Microsoft Excel* e do *SPSS*. A amostra é constituída por 218 elementos, profissionais relacionados com o objeto de estudo, os contabilistas. Para a área da motivação recorreu-se à Escala de motivação WPI, e para o questionário de Stress ocupacional usou-se a versão Geral (QSO-VG), ambas escalas do tipo Likert.

Conclui-se com este estudo que o Stress nos profissionais de contabilidade está relacionado com a dimensão da motivação (variável dependente), influenciando-a diretamente na realização das suas tarefas.

**Palavras Chave: Contabilistas, Stress Ocupacional, Burnout, Motivação**

## **Abstract**

The multi-vocational theories are multiform, inter and multi-disciplined. In the social studies, in the studies that deal with today's society, in a subliminal or explicit, direct or indirect way, globally or specific performance, we find rooted in its DNA the material for motivation. From the theory of Maslow to the theory of Vroom's expectations, having as a recurrent an intrinsic or extrinsic motivation, it has to do with an ample area that is highly dealt with. With respect to the microcosmic organizational ~the tonic is accentuated. But, although studies about stress are also targets of growing investigation in enterprises, is shown in some original way, the task of establishing a symbioses between this theme and the multi-vocational applied to accountants (even less studied).

With the present study, the intention is to connect the levels of stress of the accountant professionals with the motivation for the realization of the tasks related with the profession. In a well-founded theory, a small approach was made of the evolution of the accountant profession in Portugal and the increasing responsibilities of this profession in recent years. The revision of literature passed through the analysis of various scientific projects related to stress, with the occupational stress, with the burnout and the motivation, obtaining in this way, a theatrical framing necessary to consubstantiate the objectives in this case in study.

The research is of a descriptive character, settled on a positive perspective, utilizing, for this purpose, a quantitative tool with the aid of Microsoft Excel and SPSS. The sample is made up of 218 elements, professional relationships with the object of study, accountants. For the area of motivation, the Scale of Motivation WPI was used, and for the Occupational Stress Questionnaire, general version QSO-VG was used, both being scales of Likert type.

The conclusion of this study is that Stress in the profession of accountants is related with the motivation dimension (dependent variant) influencing it directly in the realization of its tasks.

**Keywords:** Accountants, Occupational Stress, Burnout, Motivation

## Resumé

Les théories de motivation sont multiformes, inter et multidisciplinaires. Dans les sciences sociales dans les études qui traitent des sociétés d'aujourd'hui, de manière subliminale ou explicite, directement ou indirectement, globalement ou d'action spécifique, on trouve gravé dans leur ADN la question de la motivation. De la théorie de Maslow à la théorie des attentes de Vroom, ayant pour *leitmotiv* la motivation intrinsèque ou extrinsèque, ceci est une matière largement couverte. En ce qui concerne le *microcosme* organisationnel, cette question est mise particulièrement en évidence. Cependant, bien que les études sur le stress soient également l'objet d'une recherche croissante dans les entreprises on voit apparaître d'une manière originale, la tâche d'établir une symbiose entre les deux thèmes : le stress et la motivation, appliquée aux comptables (encore moins étudiés).

Ce mémoire, a l'intention d'établir une relation entre les niveaux de stress des professionnels de la comptabilité et le degré de motivation pour effectuer des tâches liées à la profession. Sur le plan théorique, une petite approche a été faite sur l'évolution de la profession comptable au Portugal et aux responsabilités croissantes de ces professionnels ces dernières années. La recherche littéraire comprend l'analyse de plusieurs études scientifiques liées au stress, au stress professionnel, au burnout et à la motivation, obtenant ainsi le cadre théorique nécessaire pour soutenir les objectifs de cette étude de cas.

Le résultat du processus de recherche est de nature descriptive basé sur une approche positiviste et en utilisant un outil quantitatif à l'aide de Microsoft Excel et SPSS. L'échantillon comprend 218 éléments : les professionnels liés à l'objet d'étude, les comptables. Afin de quantifier la motivation l'échelle de motivation de WPI a été appliqué et la version générale (QSO-VG) a été utilisée pour le questionnaire sur le stress professionnel, les deux échelles de type Likert.

On conclut avec ce mémoire que le stress des professionnels de la comptabilité est lié au degré de motivation (variable dépendante), en les influençant directement dans l'accomplissement de leurs tâches.

Mots-clés : Comptables, Stress professionnel, Burnout, Motivation

## **Siglas e Abreviaturas**

RH- Recursos Humanos

IBRACON- Instituto brasileiro de Contabilidade

CEO- Chief Executive Officer

VIE- Valência Instrumentalidade Expectância

WPI- *Work Preference Inventory*

QSO-VG- Questionário de Stress Ocupacional versão geral

ILO- International Labour Organisation

## Índice

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	1
<b>I-Parte teórica conceptual</b>	
<b>1 - A Contabilidade</b> .....	5
1.1-Conceitos de Contabilidade e a sua importância.....	5
1.2-O Sistema Contabilístico Português: breve evolução histórica.....	6
1.3- Stress.....	7
1.3.1- Stress conceito fases e sintomas.....	7
1.3.2- O stress no ambiente profissional.....	12
1.3.2.1- Stress ocupacional.....	12
1.3.2.2- O modelo exigências- controlo.....	13
1.3.2.3- Modelo do desequilíbrio esforço- recompensa.....	14
1.3.2.4- Modelo holístico do stress no trabalho.....	15
1.3.2.5- Organizações autentizóticas versus síndrome de burnout....	16
1.4- Motivação.....	18
1.4.1- O que é a motivação.....	18
1.4.1.1- A motivação segundo por Harold Maslow.....	20
1.4.1.2- A Teoria dos dois fatores de Herzberg.....	21
1.4.1.3- A Teoria das necessidades de McClelland.....	22
1.4.1.4- Teoria da Equidade.....	23
1.4.1.5- A teoria X e Y de Douglas McGregor.....	24
1.4.1.6- A motivação segundo Peter Drucker.....	25
1.4.1.7- A motivação segundo Victor Vroom.....	26
<b>II-Parte Empírica</b>	
2.1- Pressupostos Teóricos-metodológicos.....	29
2.2- Hipóteses e objetivos.....	31
2.2.1- Objetivo geral.....	31
2.2.2- Objetivos específicos.....	31
2.2.3- Hipóteses Formuladas.....	31
2.3- Amostra.....	32
2.3.1- Caracterização da amostra.....	32
2.3.1.1- Comentários.....	32

2.3.1.2-Métodos estatísticos utilizados.....	32
2.3.1.2.1- Estatística Descritiva.....	32
2.3.1.2.2- Análise de consistência interna de escalas.....	32
2.3.1.2.3- Intervalos de confiança.....	33
2.3.1.2.4- Coeficiente de Correlação de Pearson.....	34
2.3.1.2.5- Teste t de Student.....	35
2.3.1.3- Análise Descritiva.....	36
2.3.1.3.1- Caracterização.....	36
<b>2.4- Metodologia.....</b>	<b>40</b>
2.4.1- Procedimentos Metodológicos .....	40
2.4.1.1- Escala Utilizada.....	40
2.4.1.1.1- Escala de motivação WPI.....	40
2.4.1.1.2- Questionário de stress ocupacional. Versão Geral (QSO-VG).....	45
2.4.1.3- Análise de Consistência Interna das Escalas Utilizadas.....	49
2.4.1.3.1- Escala de motivação WPI.....	49
2.4.1.3.1.1- Subescalas.....	49
2.4.1.3.1.2- Dimensões.....	53
2.4.1.3.1.3- Síntese.....	59
2.4.1.3.2- Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG).....	60
2.4.1.3.2.1- Síntese.....	67
2.4.1.4- Construção e análise descritiva das escalas.....	67
2.4.1.4.1- Escala de motivação WPI.....	68
2.4.1.4.2- Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG).....	70
2.4.1.5- Análise dos resultados.....	72
2.4.1.5.1- Hipóteses.....	72
2.4.1.5.1.1- Os profissionais de contabilidade, pela natureza complexa das decisões que envolve as suas funções, estão mais vulneráveis a episódios de stress ocupacional.....	72

2.4.1.5.1.2- O stress a que estes profissionais estão sujeitos, não influencia, diretamente, a motivação na realização das suas tarefas.....	74
2.4.1.5.1.3- O stress profissional presente nos profissionais de contabilidade é mais frequente nos indivíduos de sexo feminino do que nos de sexo masculino.....	77
2.4.1.5.1.4- A motivação profissional presente nos profissionais de contabilidade é mais frequente nos indivíduos de sexo feminino do que nos de sexo masculino.....	79
<b>Conclusão</b> .....	81
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	85
<b>Anexo A- Figuras</b> .....	88
Figura 1-Resumo Anual das obrigações Fiscais a cargo dos contabilistas....	89
Figura 2- Distribuição Geográfica por Género e Idade dos Membros da OC	92
Figura 3- Inquérito Enviado.....	93

## **Índice de Figuras**

<b>Figura 1-</b> Esquema Explicativo do stress, confronto do stress e saúde segundo Ramos citado por (Ramos , 2016, p. 29).....	11
<b>Figura 2-</b> Modelo exigências psicológicas do trabalho- controlo. Karasek (Ramos , 2016, p. 43).....	13
<b>Figura 3-</b> Modelo do desequilíbrio esforço -recompensa no trabalho (Ramos , 2016, p. 45).....	14
<b>Figura 4-</b> Modelo holístico do stress no trabalho (Ramos , 2016, p. 53).....	16
<b>Figura 5 -</b> Fatores motivadores e higiénicos.....	21
<b>Figura 6-</b> Equidade versus Iniquidade (Ramos , 1990, pp. 127-140).....	23
<b>Figura 7-</b> Teoria Da expectação da motivação.....	26

## **Índice de Quadros e tabelas**

<b>Quadro 1-</b> Interpretação dos valores do coeficiente de correlação de Pearson.....	34
<b>Quadro 2-</b> Tabela de frequências: Sexo.....	36
<b>Quadro3-</b> Tabela de frequências: Idade.....	37
<b>Quadro 4-</b> Tabela de frequências: Estado Civil.....	37
<b>Quadro5-</b> Tabela de frequências: Escolaridade	38

<b>Quadro 6-</b> Tabela de frequências: há quantos anos exerce funções na área da contabilidade.....	39
<b>Quadro 7-</b> Tabela de frequências: Escala de motivação WPI.....	40
<b>Quadro 8-</b> Estatísticas: Escala de motivação WPI.....	43
<b>Quadro 9-</b> Tabela de frequências: Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG).....	45
<b>Quadro 10-</b> Estatísticas: Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG).....	47
<b>Quadro 11-</b> Subescalas da Escala de motivação WPI.....	48
<b>Quadro 12-</b> Estatísticas de consistência interna: Motivação intrínseca.....	49
<b>Quadro 13-</b> Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Motivação intrínseca.....	50
<b>Quadro 14-</b> Estatística da consistência interna: motivação intrínseca.....	51
<b>Quadro 15-</b> Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Motivação extrínseca.....	52
<b>Quadro 16-</b> Dimensões da Escala de motivação WPI.....	52
<b>Quadro 17-</b> Estatística de consistência.....	53
<b>Quadro 18-</b> Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão satisfação.....	55
<b>Quadro 19-</b> Estatística de consistência Interna: dimensão desafio.....	56
<b>Quadro 20-</b> Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão desafio.....	56
<b>Quadro 21-</b> Estatísticas de consistência interna: Dimensão exterioridade.....	57
<b>Quadro 22-</b> Correlação item-efeito da eliminação de cada item: Dimensão exterioridade.....	57
<b>Quadro 23-</b> Estatística de consistência interna: Dimensão Compensação.....	58
<b>Quadro 24-</b> Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão Compensação.....	58
<b>Quadro 25-</b> Estatística de consistência interna: Resumo para a Escala de Motivação WPI.....	59
<b>Quadro 26-</b> Subescala do questionário de stress ocupacional.....	59
<b>Quadro 27-</b> Estatística de consistência interna: dimensão 1- Relação com os utentes.....	60

<b>Quadro 28-</b> Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão 1. Relação com utentes.....	61
<b>Quadro 29-</b> Estatística de consistência interna: Dimensão 2. Relação com chefia..	
<b>Quadro 30-</b> Correlação item-total e efeito da eliminação do cada item: Dimensão 2. Relação com chefias.....	62
<b>Quadro 31-</b> Estatística de consistência interna: Dimensão 3. Relação com colegas	62
<b>Quadro 32-</b> Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão 3. Relação com colegas.....	63
<b>Quadro 33-</b> Estatística de consistência interna: Dimensão 4. Excesso de trabalho..	63
<b>Quadro 34-</b> Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão 4. Excesso de trabalho.....	63
<b>Quadro 35-</b> Estatística de consistência interna: Dimensão 5. Carreira e Remuneração.....	64
<b>Quadro 36-</b> Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão 5. Carreira e Remuneração.....	64
<b>Quadro 37-</b> Estatística de consistência interna: Dimensão 6. Problemas familiares.....	65
<b>Quadro 38-</b> Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão 6 Problemas familiares.....	65
<b>Quadro 39-</b> Estatística de consistência interna: Dimensão 7. Condições de trabalho.....	65
<b>Quadro 40-</b> Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão 7. Condições de trabalho.....	66
<b>Quadro 41-</b> Estatística de consistência interna: Resumo para questionário de Stress Ocupacional – Versão geral (QSO-VG).....	66
<b>Quadro 42-</b> Estatística de motivação WPI .....	67
<b>Quadro 43-</b> Estatística: Questionário de Stress Ocupacional- Versão geral (QSO-VG).....	68
<b>Quadro 44-</b> Gráfico de médias: Escala de motivação WPI.....	69
<b>Quadro 45-</b> Intervalos de confiança a 95% para a dimensão do questionário de Stress Ocupacional- Versão geral (QSO-VG).....	70
<b>Quadro 46-</b> Gráfico de médias: Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG) .....	70

<b>Quadro 47-</b> Correlação de Pearson: Relação entre as subescalas da Escala de motivação WPI e o Questionário de Stress Ocupacional- Versão Geral (QSO-VG).....	72
<b>Quadro 48-</b> Correlação de Pearson: Relação entre as dimensões da Escala de motivação WPI e o Questionário de stress ocupacional- Versão Geral (QSO-VG)..	73
<b>Quadro 49-</b> Estatística descritiva e Testes t de <i>Student</i> : Relação entre o questionário de stress ocupacional- Versão Geral (QSO-VG) e o sexo.....	74
<b>Quadro 50-</b> Intervalos de confiança a 95% para as dimensões do Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG).....	75
<b>Quadro 51-</b> Estatística descritiva e Testes t <i>Student</i> : Relação entre a Escala de Motivação e WPI e o Sexo.....	77
<b>Quadro 52-</b> Gráfico de médias: Relações entre o Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG) e o sexo.....	78
<b>Quadro 53-</b> Estatística descritiva e Testes t de Student: Relações entre a Escala de motivação WPI e o sexo.....	79
<b>Quadro 54-</b> Gráfico de médias: Relações entre a Escala de motivação WPI e o sexo.....	80

## INTRODUÇÃO

As empresas estão gradualmente inseridas num mercado extremamente competitivo, que redundará numa diversidade de fatores, dos quais se podem destacar a grande quantidade de informação disponível, geradas pelas novas tecnologias. Isto implica uma necessidade crescente de inovação e de aprimoramento das técnicas de trabalho e uma adaptação constante de todos os recursos humanos que as empresas têm ao seu dispor. Com toda a informação disponível, o cliente encontra-se cada vez mais bem informado e conseqüentemente mais exigente. Desta forma, o ambiente organizacional da empresa, se não se encontrar devidamente adaptado, pode afigurar-se mais complexo e com sobrecarga de atividades, provocando, desta forma, implicações na vida pessoal e na saúde dos seus intervenientes. A luta intensa pela competitividade conduz na maioria das situações, a que os líderes empresariais só tenham em conta os resultados financeiros da empresa, declinando os efeitos que essa pressão possa ter na saúde dos seus colaboradores, contribuindo de modo decisivo para perdas de resultados financeiros e de liderança da organização. De acordo com Tamayo ( 2008) “a sobrecarga de trabalho é uma das queixas mais habituais dos trabalhadores”, (...) podendo “acarretar exaustão e queda de desempenho”. Ainda segundo o mesmo autor, (...)” esta sobrecarga, além de diminuir o ritmo e a qualidade de trabalho, torna o stress parte do quotidiano das empresas e, embora não seja fácil defini-lo, há o lado positivo e o negativo, ou seja, ele pode ser bom ou ruim, uma vez que, quando controlado, pode tornar os colaboradores mais ativos, porém, quando não controlado, pode causar diversos distúrbios físicos e emocionais. Para Ayres, citado por Oliveira ( 2015, p. 51), se os agentes de stress ocorrerem num período de curta duração, os efeitos poderão ser benéficos para o individuo deixando-o mais alegre, motivado e confiante ao realizar as atividades do dia a dia, porque há uma libertação de adrenalina no corpo. Em contrapartida, se o agente de stress se estender por um período de tempo mais longo, os efeitos poderão ser menos abonatórios, causando exaustão física e mental. Salienta-se ainda que o stress em estado mais avançado pode acarretar prejuízos para as empresas, pois o funcionário certamente poderá apresentar uma quebra na produtividade.

Com o mercado competitivo as empresas necessitam cada vez mais estar atualizadas e procurar de forma incessante o aperfeiçoamento dos seus processos e para isso é necessário

criar estratégias em relação aos seus concorrentes, entre elas estão a qualidade de um produto, preço de oferta, promoção e publicidade e a forma de distribuição (Batista, Viana, & Rabelo, 2017).

Entretanto com o passar do tempo, e segundo o mesmo autor, as empresas perceberam que além desses artifícios, os colaboradores podem ser seu maior diferencial e para isso é necessário mantê-los motivados sempre na procura dos seus objetivos, tanto pessoais quanto dos da organização, isso contribuirá para o crescimento de ambas as partes, como boas condições de trabalho, benefícios, oportunidades de crescimento profissional e formação profissional por parte das organizações, esses fatores podem influenciar diretamente no bom desempenho das atividades do colaborador. (Batista, Viana, & Rabelo, 2017).

Numa empresa o colaborador deve perceber que ser um bom profissional, com disponibilidade, pontualidade e desempenhar bem suas atividades não é o essencial para mantê-lo no mercado de trabalho, sendo que o mesmo deve procurar sempre estar atualizado e tentar inovar, de forma a corresponder a todas as exigências profissionais que lhe vão sendo impostas, não correndo o risco de se desmotivar. As diferentes sensações inerentes à planificação e estruturação dos objetivos resultam fundamentais na prossecução das nossas motivações e autoestima, favorecendo a procura de um eficiente autoconhecimento e funcionando a nossa mente de forma criativa, encontrando soluções para uma vida melhor (Alves & Estender, 2017, pp. 148-163). Ainda segundo o mesmo autor, temos que ser um exemplo de motivação e apresentar um excelente equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional, temos que entender que o trabalho, especificamente onde se trabalha, é um importante instrumento de desenvolvimento e evolução, portanto para que tal suceda é necessário possuir uma sede constante de conhecimento, desejos e garra para não desistir e ter sempre vontade de vencer e estar motivado a nunca desistir (Alves & Estender, 2017, pp. 148-163). Hoje a autorrealização no ambiente de trabalho é uma questão estratégica para as empresas, neste sentido Maslow deixou um enorme legado para todos os profissionais de RH e a todos os gerentes executivos. (Bueno, 2002).

Associado a todo este processo, surge o profissional de contabilidade, sujeito às constantes mudanças na legislação, alteração de procedimentos a adotar, cumprimento de prazos apertados por parte da administração fiscal, ainda que nem sempre disponibilize as ferramentas necessárias para que tal possa ser exequível (portal das finanças inoperacional), aplicando coimas pesadas sobre os contribuintes sempre que os mesmos

não sejam cumpridos “O profissional de ciências da contabilidade deve ser, portanto, o especialista que conheça a doutrina e a técnica e, principalmente, o pensamento da contabilidade. Deve ser um analista, um pensador, procurando assumir a responsabilidade social que lhe é imputada perante a entidade e a sociedade que a cerca, possuindo isenção para praticar a sua profissão e revelando seu valor por sua existência, sua fala e sua ação.” (Zanna, 2007, p. 87)

O presente estudo tem como objetivo, analisar o grau de stress ocupacional nos profissionais de contabilidade portugueses e a sua influência na motivação dos mesmos, tema justificado pelas constantes exigências impostas a estes profissionais quer pelas constantes mudanças na legislação, quer pela responsabilidade de zelo do património dos seus clientes.

Este estudo encontra-se estruturado da seguinte forma, a primeira esta introdução, de seguida teremos a Fase Conceptual que é composta pela revisão de literatura de seguida a parte metodológica que se encontra dividida em cinco partes, (1) Apresentação da metodologia apresentada, (2) Estatística descritiva, que permite perceber a forma como se distribuem as respostas às questões colocadas no inquérito, (3) Análise de consistência interna das escalas utilizadas, (4) Construção de todas as escala e respetivas dimensões, (5) Análise de inferência estatística, para realizar o estudo das hipóteses de investigação. Será finalizada com a conclusão onde serão feitas todas as considerações finais.

# **I-Parte Teórica Conceptual**

# 1- A Contabilidade

## 1.1-Conceitos de Contabilidade e a sua importância

A palavra contabilidade (latim= computare), significa contar, computar, calcular. Segundo o Novo dicionário da Língua Portuguesa, de Aurélio Buarque de Holanda Ferreira, referenciado por Silva, (2008), a palavra contabilidade, de entre os diversos significados, “é a ciência que estuda e interpreta os registos dos fenómenos que afetam o património de uma entidade (empresa, instituição pública, pessoa física, instituição não lucrativa, etc.).

Segundo o Ibracon, “a contabilidade é, objetivamente, um sistema de informação e avaliação destinado a prover os seus usuários com demonstrações e análises de natureza económica, financeira, física e de produtividade, com relação à entidade objeto de contabilização” (Ribeiro, 1999, p. 33).

Para o autor anterior “a contabilidade é uma ciência que permite, através das suas técnicas, manter um controle permanente do Património da empresa.” Assim é a” ciência que estuda controla e interpreta os factos ocorridos no património das entidades, mediante o registo, a demonstração expositiva e a revelação desses factos, com o fim de oferecer informações sobre a composição do património, suas variações e o resultado económico decorrente da gestão da riqueza patrimonial.” A contabilidade é uma arte. É a arte de registar todas as transações de uma empresa que possam ser expressas em termos monetários. E é também a arte de informar os reflexos dessas transações na situação económico-financeira dessa organização” (Ribeiro, 1999, p. 34).

A contabilidade tem como principal finalidade o fornecimento de informação fidedigna, que auxiliem os diretores executivos (CEO) das empresas na tomada de decisões assertivas. Assim Iudicibus (1994, p. 26), define o objetivo da contabilidade como sendo o de “(...) fornecer informação económica relevante para que cada usuário possa tomar suas decisões e realizar seus julgamentos com segurança”. A partir da informação contabilística que atualmente em Portugal se encontra compilada num único documento IES<sup>1</sup>, o empresário possui os parâmetros necessários para poder definir as linhas de orientação da empresa e as tomadas de decisão. Segundo Yuh, Fernando, & Lucilene (2003, p. 4), “para poder trabalhar de maneira efetiva, as pessoas numa organização precisam constantemente de informação, a respeito do montante de recursos envolvidos e utilizados” uma empresa

---

<sup>1</sup> A informação empresarial simplificada, consiste numa forma de entrega por via eletrónica de todas as obrigações declarativas de natureza contabilística, fiscal, estatística e registo anual de prestação de contas.

só consegue funcionar e cumprir os seus objetivos de mercado, quando apoiada num sistema de informação que lhe forneça dados de forma dinâmica. Assim neste aspeto e segundo Iudicibu (1994, p. 26), “a contabilidade assume seu papel principal, ou seja, o de apoiar o gestor nas suas decisões e dar maior segurança aos seus julgamentos”. Para Yuh, Fernando, & Lucilene (2003, p. 6), “a natureza das informações da contabilidade gerencial é mais subjetiva, interpretativa e relevante”, do que propriamente a contabilidade financeira, pois é mais importante quanto à situação real da empresa.

Para Iudícibus (1986, p. 17), um contador gerencial, (controlador da gerência), “(...), deve ser um elemento com formação bastante ampla, inclusive com conhecimento, senão das técnicas, pelo menos dos objetivos ou resultados que podem ser alcançados com métodos quantitativos.”, ou seja essa pessoa será a responsável por transformar números em informação para a tomada de decisões, num mercado recheado de pequenas e médias empresas como tecido empresarial português, não existem dúvidas que essa função passa pelo contabilista certificado. Cabe desta forma ao contabilista fornecer informações fidedignas para que as decisões tomadas pelos CEO das empresas sejam feitas com a máxima segurança.

## **1.2-O Sistema Contabilístico Português: breve evolução histórica**

A profissão de contabilista conheceu uma grande evolução a partir da década de 1990, apresenta-se um breve resumo da história da profissão ao longo dos anos. O primeiro estabelecimento de ensino de contabilidade criado em Portugal foi no ano de 1759, por Marquês de Pombal, que cria a aula do comércio, isto segundo um estudo desenvolvido e financiado por membros da OCC. (OCC, 2016)

Ainda segundo a mesma fonte em 1958, surge pela primeira vez a profissão de Técnico oficial de contas no ordenamento jurídico português, através de uma exigência consagrada no código da contribuição industrial, em consequência de uma reforma fiscal levada a cabo, entre 1958 e 1963. Aquele documento limitava-se a criar a figura de técnico oficial de contas, sem, no entanto, criar normas jurídicas que regulamentassem o exercício da profissão, nem definir as funções destes mesmos profissionais, exigindo somente que as declarações de rendimentos fossem assinadas pelos referidos técnicos oficiais de contas inscritos na já extinta direção geral das contribuições e impostos. Em 1963, entra em vigor

o código da contribuição industrial obrigando os técnicos oficiais de contas a prestar serviço meritório no âmbito da contabilidade e da fiscalidade.

O orçamento de estado de 1995, (lei nº39-B/94, de 27 de dezembro), o governo pede e obtém autorização legislativa para regulamentar o exercício da profissão e na sequência dessa autorização legislativa surge o Decreto lei nº 265/95, de 17 de outubro, através do qual é aprovado o Estatuto dos Técnicos Oficiais de contas e pela primeira vez se cria um quadro jurídico onde se enquadra a profissão. Este é o início de uma nova era onde passam a ser exigidas maiores responsabilidades a estes profissionais que passam a ser designados por Técnicos Oficiais de Contas. Surge a Associação dos Técnicos Oficiais de Contas (ATOC), que teve como presidente da comissão instaladora António Domingos de Azevedo.

Em 2015, a lei nº 139/2015 de 7 de setembro transforma a Ordem dos técnicos Oficiais de Contas em Ordem dos Contabilistas Certificados (OCC).

Depois de analisado o mapa (anexo A), verificamos a sobrecarga de responsabilidades e cumprimento de prazos a que os profissionais deste país estão sujeitos. Todos os meses existe algo inadiável, o que impede até o período de férias e o lazer com a família a que todos os cidadãos deste país têm direito. Na sequência disto surge a ideia da elaboração deste estudo tendo como principal objetivo a análise do grau de Stress desta profissão e até que ponto estes profissionais continuam ou não motivados na realização das suas tarefas.

### **1.3- Stress**

#### **1.3.1- Stress conceito fases e sintomas**

Segundo Zimpel (2005), historicamente, o termo stress evoluiu de *Strictus*, no latim, que significa apertado, estreito. Posteriormente *Strece*, no francês antigo, com significado de estreitamento, opressão. Stress no inglês antigo é o mesmo que dificuldade, opressão. Ainda conforme o autor, durante o século XVII, ganhou conceito de adversidade ou aflição e no final do século seguinte seu uso evoluiu para expressar força, pressão ou esforço; no inglês do quotidiano contemporâneo, stress representa uma contração ou variação de *distress*.

O termo stress vem sofrendo banalização, sendo relacionado a situações de tristeza, desafeto, ansiedade, tensão e nervosismo e falta de esperança; a utilização do termo, sem

as devidas reflexões, faz com que o problema pareça simples, ocultando os reais significados de suas implicações para a vida humana como um todo (Batista K. d., 2011).

Segundo Andrews (2003), a definição mais aceita acerca do stress é a de Hans Selye, que desenvolveu a formulação clássica para o problema como sendo a resposta do corpo a qualquer exigência, quando forçado a adaptar-se a mudanças.

Farne (2003, p. 20), escreve que “o stress é uma condição atípica que permite ao organismo adaptar-se a qualquer solicitação que lhe é imposta (...)”, complementando diz que “(...) o stress é a resposta a fatores de caráter diverso: pessoais, psicoorgânicos, sociais, alimentares, ambientais”. Para Robbins, Judge, & Sobral (2010, p. 581), “(...) é uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, exigência ou recursos com relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é precedido, simultaneamente, como importante e incerto. Marras (2012) relata que o stress se deve a reações biológicas e psicológicas de um indivíduo e a ações dela decorrentes. Lipp, Malagris, & Novais, (2007), o stress é uma reação que temos frente a algo a situação boa ou ruim, que nos obriga a ter esforço maior que o do costume para nos adaptarmos à situação presente, seja no mundo exterior ou na nossa mente.

Em condições de stress, sempre que o corpo tenta restabelecer o equilíbrio interno, automaticamente isto é feito por meio de uma adaptação. Uma parte do cérebro, chamada de hipotálamo, comunica com a hipófise para as glândulas adrenais produzirem adrenalina e cortisol, que são substâncias úteis na proteção do organismo, a adrenalina dá força para enfrentar o elemento stressor e o cortisol ajuda aos danos causados no corpo (Lipp, Malagris, & Novais, 2007).

A grande preocupação segundo Farne (2003, p. 25), é que essas substâncias são ótimas fontes de energia, mas sua produção excessiva devido a stress intenso e prolongado torna-se prejudicial. Os efeitos do stress excessivo e contínuo comprometem a saúde, propiciam prejuízos para a qualidade de vida e produtividade do ser humano. (Sadir, Bignotto, & Lipp, 2010).

Assim o stress é uma reação do organismo que ocorre perante a necessidade de adaptação a uma situação positiva ou negativa de grande importância para o indivíduo (Lipp, 2005). O sujeito sente-se em stress quando desenvolve a percepção de que não tem controle sobre um determinado acontecimento e que as suas aptidões e recursos pessoais e sociais são insuficientes para lidar com o mesmo (Pinto & Silva, 2005). Exige-se do homem uma permanente adaptação ao seu meio, o que o leva, muitas vezes, a um estado contínuo de

tensão (Moraes, Kilimnik, & Ladeira, 1993). Toda a mudança que exige adaptação por parte do organismo causa um certo nível de stress Emmanuel (2001) e o funcionamento do indivíduo entra num estado de desequilíbrio que se manifesta devido à necessidade de o organismo utilizar os seus recursos para lidar com uma situação ameaçadora (Lipp, Malagris, & Novais, 2007).

Selye (1980) descreveu o stress como a manifestação do Síndrome Geral da Adaptação que ocorreria em três fases distintas: a reação de alarme, a fase da resistência e a fase de exaustão. A estas fases (Lipp, 2005) acrescentou ainda a fase de quase exaustão. As fases de stress corresponderiam a um contínuo, uma vez que a passagem por cada uma delas implicaria uma maior e mais prolongada fonte de stress que, por sua vez, iria provocar diferentes reações por parte do organismo no sentido da adaptação. A reação de alarme corresponde à fase em que o indivíduo está motivado e focado no seu objetivo, atingindo um bom nível de produtividade. Porém, quando a fonte de stress se prolonga por algum tempo, o indivíduo entra na fase de resistência (Lipp, 2005), que consiste no reequilíbrio de energia do sujeito no sentido de se adaptar à situação atual. No entanto nesta fase começa a surgir uma sensação de desgaste generalizado e dificuldade de memória (Dantas, Brito, Rodrigues, & Maciente, 2010). A fase de quase exaustão ocorre quando o nível de tensão excede o limite, a resistência física e emocional diminui e apesar do indivíduo continuar a dar resposta à situação, só o consegue em grande esforço. Em situações em que o organismo se torna incapaz de eliminar ou se adaptar à fonte de stress, surge a fase de stress patológica do stress, a exaustão. Não há capacidade de resistir ao stressor e o organismo entra em desequilíbrio, o que faz com que o sujeito se torne incapaz de tomar decisões e de se concentrar ou trabalhar (Lipp, 2005).

Desta forma, compreende-se que até um determinado ponto o stress pode ser positivo pois pode aumentar a produtividade e a criatividade do indivíduo, porém, quando exposto a fatores de stress por tempo prolongado, pode tornar-se difícil de controlar, conduzindo a consequências negativas a diversos níveis. (Lipp, 2005).

Quanto aos sintomas de stress este pode manifestar-se não só através de sintomas físicos, como também psicológicos. Em termos físicos o stress pode ser reconhecido por sintomas como as mãos e pés frios, aumento da sudorese, insónia, hiperventilação, mudança de apetite, sensação de desgaste físico constante, tonturas, náuseas, tiques, entre outros (Lipp, 2005). No que diz respeito aos sintomas psicológicos identificam-se o cansaço mental, as dificuldades de concentração, perda de memória e de raciocínio lógico e racional, bem

como aumento de irritabilidade, impaciência, apatia e indiferença emocional, entre outros. Estes aspetos tornam o indivíduo mais agressivo e menos interessado em assuntos que não o afetam diretamente. O que naturalmente terá implicações negativas na vida social do indivíduo (Lipp, Malagris, & Novais, 2007).

A origem do stress pode ser bastante diversificada, podendo-se classificar os stressores como interno ou externos. Os stressores internos são determinados pelo próprio indivíduo, por exemplo, através de expectativas irrealistas, cognições distorcidas e estados emocionais (Emmanuel, 2001), enquanto os stressores externos são originados por fatores que ultrapassam o domínio individual, tais como mudanças de chefia, acidentes, entre outros (Lipp, Malagris, & Novais, 2007).

Segundo Levanthal e Nerenz (citado por Ramos, 2016), o stress tem sido definido:

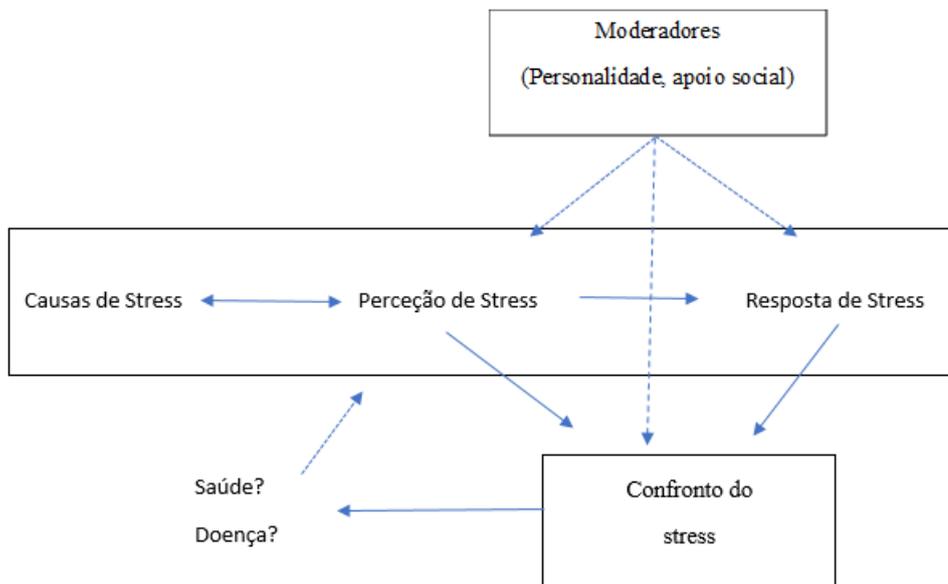
- (1) como uma condição externa que perturba o equilíbrio e o funcionamento normal do indivíduo;
- (2) como uma resposta automática, global e não específica do organismo perante agentes externos perturbadores;
- (3) como uma discrepância entre as exigências do ambiente e os recursos e a capacidade de resposta dos indivíduos.

O stress não é um fenómeno ou variável quantificável, segundo estas variáveis ele não existe, o que existe são causas de stress, perceção de stress e respostas de stress.

As causas de stress representam as condições ambientais que perturbam e desequilibram as pessoas que podem ser de natureza física, social e psicológica. A perceção do stress é o processo central de avaliação de stress, pois dela depende a valorização das condições ambientais como stressores (seta bidirecional).

A perceção de stress é um processo mental não refletido de estimação do desequilíbrio entre as exigências impostas pelo ambiente e as possibilidades de resposta do indivíduo. Trata-se assim de um processo de atribuição de significado a determinado encontro com o ambiente, do qual depende decisivamente o sucesso ou insucesso dos comportamentos adaptativos da pessoa (Ramos, 2016).

**Figura 1,** Esquema explicativo do Stress, Confronto do Stress e saúde segundo Ramos citado por Ramos (2016, p. 29).



A resposta de stress, enquanto variável, é do domínio do estudo biológico da relação das pessoas com o ambiente, ou seja, a capacidade de o organismo se desequilibrar internamente por forma a assegurar o equilíbrio com o ambiente. A resposta de stress traduz a cascata de acontecimentos que tomam lugar num organismo ameaçado por condições adversas e tem por função adaptativa assegurar a sobrevivência individual. Se a resposta se prolongar por períodos muito prolongados e com muita intensidade, tem como consequência o aparecimento de doenças. (Ramos, 2016).

O confronto do stress, é aquilo que as pessoas fazem para lidar com o stress, agora chamado de *coping* na sua designação científica internacional. Mede o esforço feito pelo individuo a nível comportamental e emocional para dar resposta às exigências que excedam os seus recursos de resposta. O confronto de stress está diretamente ligado com a percepção de stress e/ou pelos sintomas da resposta de stress e influenciado pelos fatores moderadores, sendo que estes, representam os recursos que as pessoas dispõem para lidar com o stress. Estes fatores moderam a relação entre as causas de stress e os seus efeitos sobre a saúde das pessoas, levando à escolha, concretização e sucesso dos atos de confronto de stress.

### **1.3.2- O stress no ambiente profissional**

#### **1.3.2.1- Stress ocupacional**

De acordo com Ross & Altmaier (1994), o stress ocupacional é a interação das condições de trabalho com as características do trabalhador, nas quais a exigência do trabalho excede as habilidades do trabalhador para enfrentá-las.

Segundo Ramos (2016), o trabalho é uma atividade humana de efeito dúplice sobre a saúde. Porque por definição implica esforço físico e mental e coage à divisão de tarefas e de homens, o trabalho é um fator de risco para a saúde das pessoas. Porque implica esforço, fornece objetivos e estrutura, apela às aptidões individuais e oferece integração social, o trabalho é um fator de promoção da saúde das pessoas (Dejours, 1985). Segundo Caplan referenciado por Ramos.(2016), a saúde no trabalho é essencialmente uma questão de ajustamento. Este ajustamento situa-se entre as exigências do trabalho e a capacidade de resposta e de controlo dos indivíduos e entre o esforço despendido pelos segundos e as recompensas conferidas pelos primeiros. Assim o processo que melhor explica como o trabalho pode afetar a saúde das pessoas é o Stress: “a abordagem mais comum para lidar com as ligações entre ambiente psicossocial do trabalho e a saúde dos trabalhadores tem sido a aplicação do conceito de stress” segundo Internacional Labour Organisation (ILO) (Ramos, 2016).

Os fatores organizacionais geradores de stress, podem ser agrupados em sete categorias:

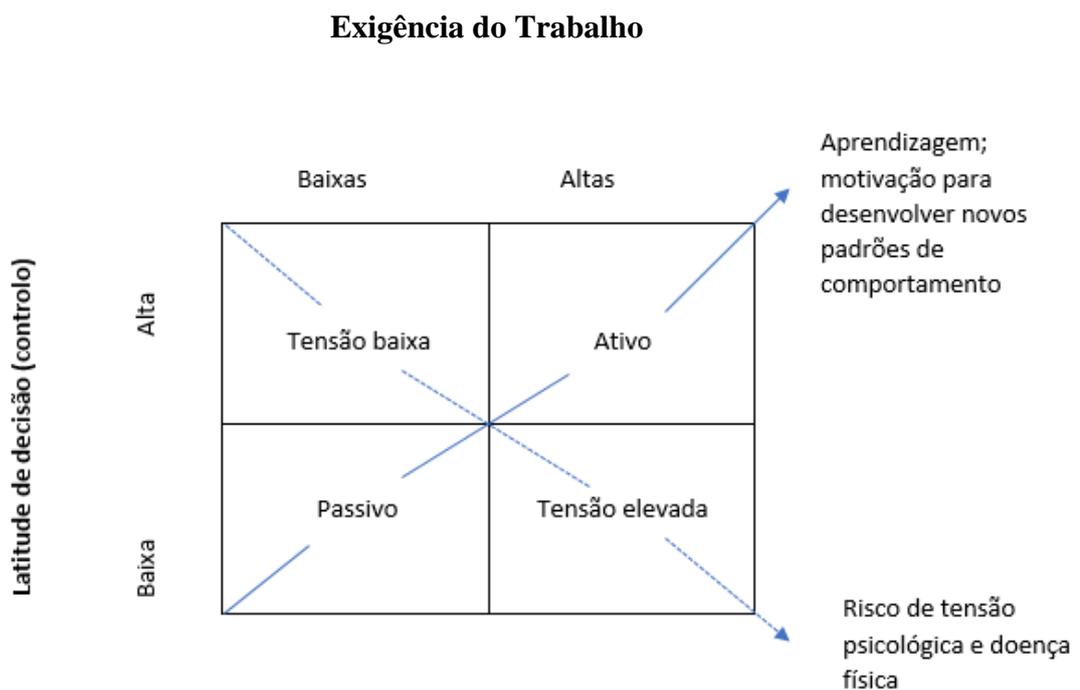
- (1) as condições físicas de trabalho (iluminação, ventilação, ruído...);
- (2) as características do trabalho (sobrecarga de trabalho, ritmo, natureza das tarefas...);
- (3) o papel do individuo na organização (ambiguidade, conflito...);
- (4) a estrutura e o clima organizacionais (competição, liderança, cultura de tomada de decisões, mudança organizacional, violência psicológica no trabalho...);
- (5) o relacionamento interpessoal (por exemplo conflitos interpessoais);
- (6) a carreira profissional (entrada no mundo do trabalho ou numa nova organização, formação, transições na carreira, reforma...);
- (7) os fatores extrínsecos ao trabalho, tais como a articulação família/trabalho, stressores crónicos (doenças familiares), microstressores (como o transito) e até macrostressoras (por exemplo, período de crise económica).

Excetuando os 4 primeiros, que se inscrevem nos clássicos riscos profissionais todos os outros são considerados stressores de natureza psicológica. (Ramos, 2016).

### 1.3.2.2- O modelo exigências- controlo

Segundo Karasek referenciado por Ramos (2016), o modelo de exigência-controlo permite conceber o stress no trabalho enquanto ausência de controlo do individuo sobre as exigências impostas pelo trabalho. Quando o controlo das pessoas é elevado, mesmo na presença de fortes exigências profissionais, o trabalho é agente de aprendizagem, de desenvolvimento pessoal e saúde.

**Figura 2-** Modelo exigências psicológicas do trabalho- controlo. Karasek (Ramos, 2016, p. 43)



Assim segundo este modelo, podemos concluir que os trabalhos que geram maior tensão são aqueles que conjugam elevadas exigências do trabalho e baixa latitude de decisão (tensão elevada). Os trabalhos passivos, representam a segunda ameaça à saúde e bem-estar, na medida em que concorrem para a falta de motivação profissional, a depressão e a reduzida participação social. Os trabalhos de tensão baixa permitem aos trabalhadores corresponder de forma relaxada às exigências do trabalho. Quando conjugadas a elevada

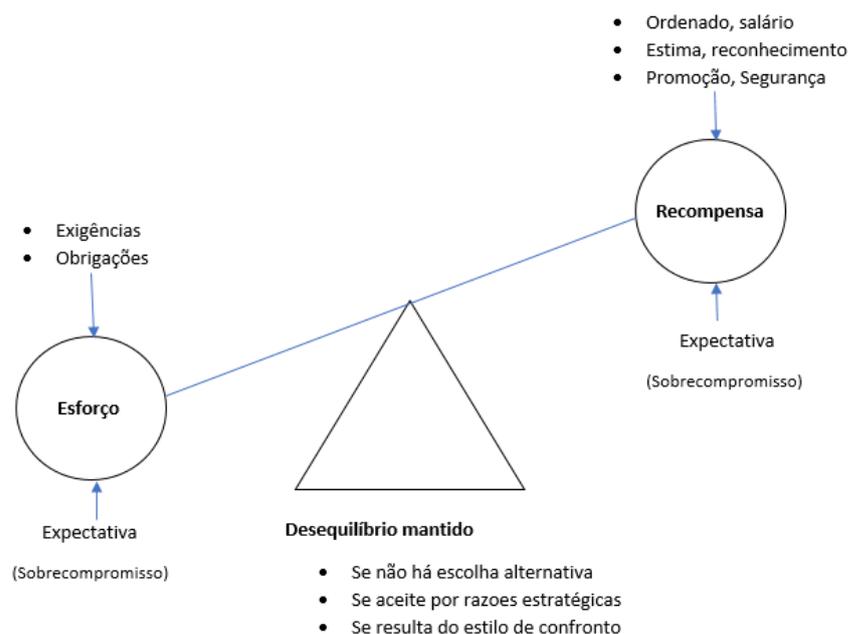
exigência no trabalho com a possibilidade de o trabalhador ter a liberdade de usar as suas capacidades, não existe stress, mas sim aprendizagem ativa e desenvolvimento de novos padrões comportamentais. Segundo o modelo apresentado, quando as pessoas puderem controlar as exigências psicológicas impostas pelo trabalho, não só não há stress no trabalho, como há saúde, bem-estar e desenvolvimento pessoal.

### 1.3.2.3- Modelo do desequilíbrio esforço- recompensa

Siegrist, referenciado por Ramo (2016), apresenta o modelo de esforço- recompensa, onde o stress resulta da discrepância entre o esforço das pessoas e as recompensas obtidas do trabalho, ou seja, é entendido como a reciprocidade entre os custos de envolvimento no mesmo e os ganhos nele obtidos.

Este modelo prevê que a inexistência de esforço-recompensa no trabalho, isto é, condições que implicam custos elevados e ganhos reduzidos, resulta na redução do bem-estar e no aumento da vulnerabilidade logo aumenta o stress, sintetizando, segundo este modelo, há stress ocupacional quando as pessoas dão ao trabalho mais do que aquilo que recebem dele.

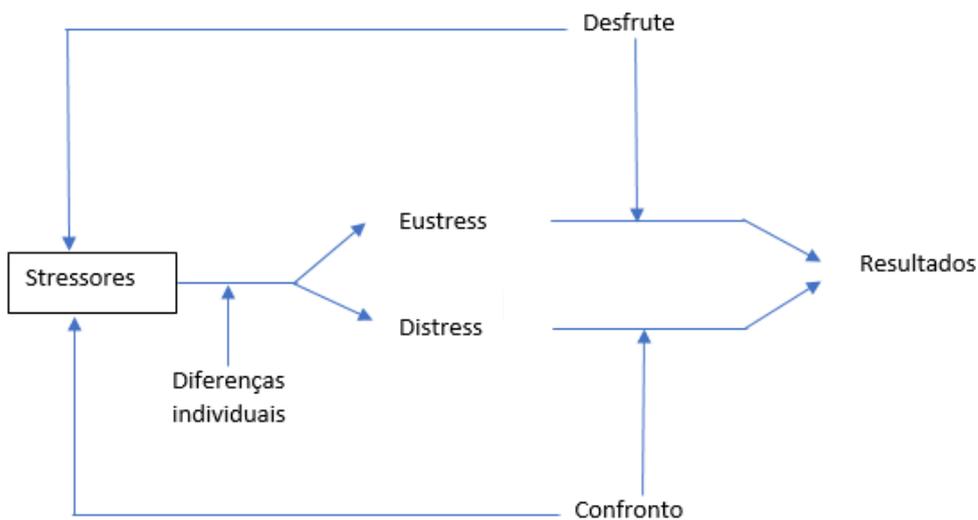
**Figura 3-** Modelo do desequilíbrio esforço -recompensa no trabalho (Ramos , 2016, p. 45)



#### **1.3.2.4- Modelo holístico do stress no trabalho**

O modelo holístico do stress começou a ser desenvolvido na viragem do século e é apelidado de holístico porque se interessa tanto pelo lado positivo do stress, *eustress* quanto pela sua contraparte negativa o *distress*. Segundo Nelson e Simmons, referenciado por Ramos (2016), o *eustress e distress* são respostas separadas e distintas, mas ambas constituem resposta ao stress. O estudo do stress no trabalho tem-se centrado unicamente na resposta negativa, no *distress*, havendo uma ausência de estudo sobre a resposta positiva do stress *eustress*. Segundo o mesmo autor podemos definir eustress, como uma resposta positiva a um stressor e manifesta-se pela presença de estados psicológicos positivos, como esperança. O distress representa uma resposta negativa às exigências do trabalho e manifesta-se através de estados psicológicos negativos, como a raiva, o afeto negativo ou a alienação ao trabalho.

**Figura 4-** Modelo holístico do stress no trabalho (Ramos , 2016, p. 53)



Neste modelo, a avaliação do stress, quer na sua vertente positiva de eustress quer na sua vertente negativa de distress, é influenciada pelas diferenças individuais de cada individuo tais como o otimismo, a resiliência e o locus de controlo que moderam a relação entre exigências e respostas perante uma situação de stress (Ramos , 2016).

### 1.3.2.5- Organizações autênticas versus síndrome de burnout

Kets referenciado por Ramos (2016), dá-nos uma definição de organização saudável e salutogénicas que apelidou de organização autêntica, que são organizações autênticas e vitais para a vida. São dignas da confiança aos olhos dos trabalhadores; estes encontram no trabalho que nelas desempenham uma atividade revigorante e fortificante. Estas entidades apresentam um conjunto de valores que cria e mantem um clima organizacional que proporciona aos seus colaboradores um sentido de presença, sentido de prazer e sentido de significado. Estas três características possibilitam a satisfação de dois tipos de motivação humana muito importantes: a necessidade de vinculação e afiliação e a necessidade de exploração e afirmação de si mesmo. Quando satisfazem a primeira, os indivíduos materializam o seu valor próprio e aumentam a sua autoestima; ao satisfazerem a segunda, ensaiam a eficácia, competência, mestria, autonomia, iniciativa e criatividade. Assim e segundo o mesmo autor as organizações autênticas são fonte de grande significado e crescimento, proporcionam o bem-estar, desenvolvem a autoestima e são um recurso para confrontar o stress no trabalho. Nestas organizações as pessoas envolvem-se no trabalho e investem nas tarefas com prazer.

Numa outra perspetiva surge o conceito de exaustão profissional de burnout, que foi descrito em 1974, por Herbert referenciado por Delbrouck,( 2006), como sendo um estado de fadiga ou de frustração motivado pela consagração a uma causa, a um modo de vida ou a uma relação que não corresponde às expectativas.

Entre as profissões mais stressantes encontram-se aquelas nas quais existe um contacto direto com outras pessoas, que necessitam de ajuda para resolver os seus problemas. É necessário saber lidar com as diferenças entre as expectativas e as reais possibilidades de ajuda. (Papovic, 2009). As soluções para os problemas apresentados pelos clientes que necessitam de apoio nem sempre são óbvias e facilmente obtidas, aumentando assim a ambiguidade e frustração com a situação (Christina & E, 1981). O burnout é o resultado de um processo cumulativo que por vezes, pode ser muito difícil de reverter dado que para estes profissionais o facto de admitirem que o problema apresentado é de difícil resolução é desde logo por eles encarado como um sinal de fraqueza, no entanto recusam-se a assumir essas mesmas fragilidades com medo de perder o seu estatuto, respeito e confiança por parte dos clientes que os procuram (Papovic, 2009).

Cherniss( 1980) apresenta outra perspetiva de burnout considerando que este resulta do desequilíbrio entre os recursos do indivíduo, tanto a nível individual como organizacional, e as exigências do trabalho. Este desequilíbrio ocorre quando o sujeito confronta as suas expectativas com a realidade e verifica que estas não coincidem. Segundo este autor as fontes de stress situam-se não só a nível do trabalho, como também ao nível do indivíduo, e é o resultado desta relação que produz o burnout. Ele apresenta um processo em três etapas. Na primeira o stress percebido provem do desequilíbrio entre as exigências do trabalho e os recursos do indivíduo, numa segunda etapa, a tensão que surge como resposta emocional perante o desequilíbrio revelando-se com fadiga física, esgotamento emocional, tensão e ansiedade. Na terceira etapa surgem as mudanças de humor e comportamentos.

Vários fatores estão na origem do aparecimento da síndrome de burnout, de entre as quais podemos referir a existência de fatores situacionais, como as características demográficas e de personalidade e as atitudes no trabalho. A hierarquia, as regras de funcionamento, os recursos disponíveis, a distribuição do espaço, e a sua influência é extremamente relevante quando estes fatores violam as expectativas básicas de imparcialidade e de justiça (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). As características e o conteúdo do trabalho, nomeadamente a falta de recompensas profissionais e a baixa estimulação intelectual podem também contribuir para o burnout (Escribá-Aguir, Artazcoz, & Pérez-Hoyos, 2008).

A sobrecarga de trabalho, o reduzido estímulo e interesse que este proporciona (rotina), o contacto com o outro apenas no contexto dos seus problemas financeiros (dificultando a visão da pessoa como um todo), a perda de autonomia devido à rigidez das regras impostas pelo sistema fiscal, o pouco apoio por parte de supervisores, ordem dos contabilistas certificados e um ambiente extremamente competitivo entre os colegas são alguns dos fatores organizacionais que aumentam o nível de stress e podem conduzir ao desenvolvimento de burnout (Cherniss, 1980).

## **1.4- Motivação**

### **1.4.1- O que é a motivação?**

Motivação provém do Latim moveres (mover) refere-se em psicologia, e em outras ciências humanas à condição do organismo que influencia a direção (orientação para um objetivo) do comportamento. Em outras palavras é o impulso interno que leva à ação.

A motivação deriva da expressão latina moveres que significa mover (por em funcionamento), refere-se em psicologia, e em outras ciências humanas à condição do organismo que influencia a direção (orientação para um objetivo) do comportamento. Em termos simples, podemos dizer que motivação é o que move as pessoas a fazerem algo. A motivação humana tem sido nos últimos anos, para psicólogos, gerentes e executivos, um grande desafio na gestão das organizações. Segundo Castro, (1996), muitas pesquisas se têm elaborado, tentando explicar o funcionamento desta força ainda pouco conhecida e que leva as pessoas a agirem de forma a atingirem os objetivos traçados. Inquéritos efetuados a respeito deste tema mostram que ainda existe alguma confusão e desconhecimento sobre o que é ou não a motivação ou automatização (execução automática de tarefas). Quando um individuo se propõe realizar uma determinada tarefa tendo como meta atingir um determinado objetivo, ele poderá não estar necessariamente motivado para o fazer. Segundo Bergamini (1986), os fatores que o levam a caminhar em determinada direção podem ser intrínsecos (internos) ou extrínsecos (externos). Quando são intrínsecos, há motivação quando são extrínsecos, há apenas movimento ou satisfação.

Por vezes as pessoas podem ter o desejo de realizar algo para evitar uma punição, ou para conquistar uma recompensa. Nestes casos, a iniciativa para a realização da tarefa não surgiu da própria pessoa, mas da influência de um terceiro (fator extrínseco), que a

estimulou de alguma forma para que ela atingisse os objetivos traçados. A pessoa não o teria feito se não temesse a punição ou ambicionasse a recompensa. (Bergamini, 1989).

A necessidade interior das pessoas pode levá-las a agir por impulsos internos (fator Intrínseco), existindo nestes caso vontade própria para alcançar determinados objetivos existe motivação. O movimento é, no entanto, uma situação passageira, uma necessidade momentânea, que só dura enquanto persistirem os estímulos que o geraram. (Bergamini, 1989). Suponhamos que se de todas as vezes que alguém falta, ou atrasa, houver punição com uma perda de vencimento mensal, a partir do momento que tal consequência desagradável deixe de existir, o comportamento indesejável reaparecerá. Se por outro lado um aumento de nível de vendas corresponder a uma gratificação ao prémio especial, a partir do momento que esta benesse deixe de existir, o empenho do vendedor diminuirá e as vendas voltarão a cair e provavelmente para níveis inferiores aos atingidos antes da concessão do prémio (Bergamini, 1989, p. 6). O movimento pode a qualquer momento gerar desmotivação, independentemente de os estímulos permanecerem ou não, caso em que as pessoas não se deixam manipular, embora aparentemente continuem se movendo. O nível de satisfação pessoal vai baixando com o decorrer do tempo e assim e com ele diminuindo o conceito de estima que as pessoas sentem a respeito de si mesmas (Bergamini, 1989, p. 7).

A motivação, por sua vez, dura enquanto a necessidade interior não for suprida. De maneira oposta ao movimento, o alcance dos objetivos propostos, ou seja, o fim do potencial motivador, gera no indivíduo um sentimento de estima e auto-realização que lhe traz satisfação e o predispõe a empreendimentos cada vez mais ousados, e busca da concretização de novas necessidades e potencialidades (Bueno, 2002).

Partindo do atrás exposto pode-se, então, entender a motivação como uma energia uma tenção, uma força, ou ainda, um impulso interno aos indivíduos. Sobretudo, o que é relevante considerar é que a motivação é interior a cada indivíduo e leva-o a agir espontaneamente para alcançar determinado objetivo. Assim não é possível motivar uma pessoa, o que é possível é criar um ambiente compatível com os objetivos da pessoa, um ambiente no qual a pessoa se sinta motivada (Bueno, 2002).

De acordo com Cunha & al (2007), definir motivação não é uma tarefa fácil, pois trata-se de um constructo invisível, de utilização generalizada nas ciências humanas e abordável em diversas perspectivas, além de ser um dos principais focos das organizações. Esta correlacionada com desenvolvimento da organização e produtividade. A necessidade das

empresas de superar suas metas faz com que a gestão de pessoal promova mudanças que motivem o indivíduo a compartilhar novas ideias e buscar novos desafios. (Schmidt, 2000).

A motivação é um conceito da área da psicologia, centrado em fatores de ordem cognitiva, como a força e a direção do comportamento, em que os indivíduos são motivados pelos sentimentos de atualização do seu potencial e contínuo autodesenvolvimento, ou seja, os impulsos cognitivos transmitidos a um indivíduo, desencadeiam um estímulo (motivação), que os leva a desempenhar determinada ação. (Neves, 2002).

“Não é demais (...) enfatizar que a *performance* é função conjugada da motivação e das competências” (Neves, 2002: pp 79). Assim, desde que a organização possa alterar as competências pode motivar as pessoas através da alteração do ambiente de trabalho. Por outro lado, o impacto de variáveis do meio ambiente, como sejam, os grupos de referência, o estilo de liderança e o clima organizacional são determinantes na *performance*.

#### **1.4.1.1- A motivação segundo por Harold Maslow**

Falar de motivação, obrigatoriamente nos leva ao modelo da hierarquia das necessidades humanas desenvolvida por Harold Maslow em 1943, que parte da premissa de que a motivação (que por sua vez, é o que determina o comportamento observável dos indivíduos), é em si determinada por um impulso genérico de satisfazer necessidades. Se o organismo está com sede ele bebe, provavelmente se ele está com fome ele, ele come e, assim por diante, inversamente, uma vez que a necessidade tenha sido satisfeita, ela já não determina mais o comportamento (a menos que ele apareça novamente). Ele divide as necessidades em cinco categorias, Necessidade fisiológicas, de segurança, sociais, ego/autoestima e necessidade de auto-realização (Bueno, 2002).

No topo da pirâmide, Maslow define as necessidades de autorrealização, o surgimento desta necessidade pressupõe que as anteriores já se encontrem satisfeitas plenamente. A principal diferença entre as necessidades é a de que a autorrealização não se extingue pela simples satisfação. Quanto maior for o sentimento de realização experimentado por um indivíduo, maior e mais importante parecerá a necessidade.

Apesar de não ter sido comprovada cientificamente, a teoria de Maslow, devido à eficiente estruturação de ideias, foi aceite como grande contribuição para a evolução das técnicas administrativas. No entanto podemos apontar dois pontos criticáveis,

- A difícil articulação operacional para o gerenciamento das necessidades básicas
- A impossibilidade de padronização do comportamento humano. (Bueno, 2002).

### 1.4.1.2- A Teoria dos dois fatores de Herzberg

A teoria bifatorial de Frederick Herzberg (1996), citado por Cunha & al ( 2007), sugere que as pessoas têm dois grandes tipos de necessidades, sendo o primeiro grupo fatores motivacionais e o segundo grupo fatores higiênicos. Esta teoria faz a distinção entre satisfação no trabalho e motivação.

**Figura 5** – Fatores motivadores e higiênicos

Fatores motivacionais	Fatores higiênicos
Sentimento de realização	Relação com o chefe
Reconhecimento	Relação com os colegas
Trabalho variado e desafiante	Supervisão técnica
Desenvolvimento pessoal	Condições de trabalho

**Fonte:** Cunha et al, (2007: 161)

Os dois tipos de necessidades que sustentam a teoria de Herzberg são:

- políticas da empresa e as condições de trabalho, ao indivíduo e que previnem a insatisfação. Estão localizados no ambiente que rodeia as pessoas e abrangem as condições dentro das quais elas desempenham o seu trabalho.
- **Fatores Higiênicos:** São fatores extrínsecos (supervisão, a remuneração, os fatores higiênicos são o salário, benefícios sociais, prémios, tipo de chefia, condições de trabalho, regulamentos internos, seguros de saúde, etc.,
- **Fatores motivacionais:** São fatores intrínsecos (trabalho em si, a responsabilidade e a realização), associados a sentimentos positivos e relacionados com o conteúdo do cargo e com a natureza das tarefas que a pessoa executa. Estes fatores, ao contrário dos fatores higiênicos, podem ser controlados pelo indivíduo, pois estão diretamente ligados à execução das suas tarefas.

O efeito deste factor promotor de motivação é profundo, pois quando um funcionário está motivado ele executa a tarefa pela realização, pelo reconhecimento e pela responsabilidade e progresso que essa própria tarefa representa.

#### **1.4.1.3- A Teoria das necessidades de McClelland**

Para David McClelland, citado em Cunha & al ( 2007), esta teoria foi proposta usando uma técnica de cariz psicanalítico. Segundo McClelland motivação e necessidades estão diretamente relacionadas com a aprendizagem, pois as necessidades humanas são aprendidas e adquiridas ao longo da nossa vida. Para McClelland, Rosa( 1994) esta teoria analisa a motivação da empresa, conjugando por um lado três motivos determinantes da dinâmica do comportamento e, por outro lado, dando relevo á noção de clima organizacional.

Estas necessidades, apreendidas e socialmente adquiridas, podem ser divididas em três categorias:

- **Necessidades de Sucesso:** é o desejo de ser excelente, o melhor ou o mais eficiente. A necessidade de resolver problemas ou dominar a realização de tarefas complexas. Os indivíduos com este tipo de necessidade, mais do que obter sucesso individual, procuram obter uma resposta positiva do grupo.
- **Necessidades de Afiliação:** reflete o desejo de interação social. De estabelecer amizades e relações interpessoais com os outros. Quem tem essa necessidade dá importância aos relacionamentos sociais em detrimento da realização pessoal, do que no alcance dos objetivos de desempenho do grupo.
- **Necessidades de Poder:** representa uma orientação para o prestígio e a produção de impacto nas emoções de outras pessoas. Indivíduos com essa necessidade procuram influenciar, dominar ou controlar os outros, ser responsável por outros e ter autoridade por eles. Esta necessidade pode ser negativa quando exacerbada na tentativa de dominar e submeter as pessoas à sua própria vontade. Por outro lado, se a influência e o domínio forem usados de forma inspiradora e persuasiva, esta necessidade pode ter um traço bastante positivo.

Para McClelland todos nós possuímos um pouco de cada uma destas necessidades, há, no entanto, uma, que tenderá a ser mais evidente.

#### 1.4.1.4- Teoria da Equidade

Para Adams, citado por Cunha et al, (2007), esta teoria foi desenvolvida nos anos 1960 por J. Stacy Adams. A teoria da equidade é outra teoria motivacional geral pois desenvolve a necessidade de justiça que é igualmente, privilégio da vida em geral e não apenas da organizacional, defendendo fundamentalmente a necessidade de justiça no local de trabalho.

O termo equidade é sinónimo de retidão de justiça, é um termo que costuma estar ligado a igualdade (cuja origem etimológica é igual), é importante esclarecer que nos termos das teorias da justiça, equidade e igualdade não são sinónimos. Sendo que existe igualdade quando duas pessoas recebem a mesma recompensa ou gratificação, e equidade quando são recompensados em função dos esforços, do mérito, das competências e empenho. Para Adams citado por Ramos (1990, pp. 127-140), o indivíduo, na situação de trabalho, realiza continuamente comparações entre suas contribuições (desempenho, responsabilidade, formação profissional, etc.) e as compensações que recebe (salários, status atribuído, reconhecimento, entre outras) com as de outros empregados. Dessas comparações resulta a percepção individual de “equidade, ou de “iniquidade”. O seguinte esquema ilustra o pensamento do autor.

Figura 6 - **Equidade versus Iniquidade** (Ramos, 1990, pp. 127-140)

“Equidade”

Desempenho (próprio)	=	Desempenho (dos outros)
Compensação (Própria)		Compensação (dos Outros)

“Iniquidade”

Desempenho (Próprio)	≠	Desempenho ( dos outros)
----------------------	---	--------------------------

Se a percepção que o empregado tem é a de “iniquidade”, tanto quanto se trata de compensação insuficiente como de supercompensação, tende a se comportar de forma a equilibrar essa relação. Procura modificar a sua atuação, aumentando ou diminuindo, segundo o caso, seus níveis de desempenho e o caráter de suas atitudes ou, ainda, tratando de influir, no mesmo sentido, no desempenho e no comportamento dos outros, numa tentativa de incidir em alguns dos quatro elementos da equação. Quando essa tentativa é frustrada podem surgir elementos pseudo-compensatórios, a ponto de não ser infrequente o abandono do emprego. Outros estudos feitos por Adams e Rosembaum, citado por Ramos (1990, pp. 140-190) comprovam um aumento nos níveis de desempenho naqueles empregados que sentem estar compensados e uma diminuição nos subcompensados, segundo estudo feito por Goodman e Friedman citado por (Ramos, 1990, pp. 127-140).

#### **1.4.1.5 - A teoria X e Y de Douglas McGregor**

A teoria X e Y, de Douglas McGregor, foi publicada em 1960, segundo McGregor (1992), sinteticamente a teoria X representa as seguintes ideias tradicionais sobre o controle do comportamento humano no trabalho: O ser humano em geral não gosta intrinsecamente de trabalhar e trabalha o mínimo possível. Por essa razão a maior parte das pessoas precisa ser coagida, vigiada, orientada, ameaçada com castigos, a fim de fazer o devido esforço para alcançar os objetivos da organização. O ser humano médio prefere ser dirigido, desejando evitar responsabilidades; é pouco ambicioso, procurando segurança acima de tudo.

Enquanto que a teoria Y, segundo McGregoro,( 1992), representa a integração de objetivos individuais e organizacionais, através de ações baseadas nas seguintes premissas:

- a) O dispêndio de esforço físico e mental no trabalho é tão natural como o jogo ou descanso. O ser humano comum não detesta, por natureza, o trabalho. Dependendo

- de condições controláveis, o trabalho pode ser fonte de satisfação (e será voluntariamente realizado) ou uma fonte de punição (e será evitado, se possível).
- b) O controlo externo e a ameaça de punição não são os únicos meios de estimular o trabalho em vista dos objetivos organizacionais. O homem está sempre disposto a se autocontrolar a serviços de objetivos com os quais se compromete.
  - c) O compromisso com os objetivos é dependente das recompensas associadas à sua consecução. A mais importante dessas recompensas, isto é, a satisfação do ego e das necessidades de autoconfiança pode ser produto direto do esforço feito em vista dos objetivos organizacionais.
  - d) O ser humano comum aprende, sob condições adequadas, não só a aceitar responsabilidades como a procurá-las. A recusa de responsabilidades, a falta de ambição e a busca de garantia são, geralmente, consequência da experiência, e não características humanas inatas.
  - e) A capacidade de usar um grau relativamente alto de imaginação, de engenhosidade e de criatividade na solução de problemas organizacionais é mais amplamente distribuída na população do que geralmente se pensa.
  - f) Nas condições da vida industrial moderna, as potencialidades intelectuais do ser humano comum estão sendo parcialmente usadas.

O empenho em alcançar objetivos é função das recompensas atribuídas ao êxito da tarefa. Em condições apropriadas o ser humano, em média, aprende não só a aceitar, mas a procurar responsabilidades. A capacidade de exercitar, em grau relativamente elevado, a imaginação, o talento e o espírito criativo na solução de problemas organizacionais, está distribuída ampla e não escassamente, entre as pessoas. Nas condições da vida industrial moderna, as potencialidades intelectuais do ser humano são, em média, utilizadas apenas parcialmente. (McGregor, 1992)

#### **1.4.1.6- A motivação segundo Peter Drucker**

O teórico Peter Drucker compartilha uma interpretação diferente de McGregor. Segundo Drucker (1981) um mesmo indivíduo pode reagir de modo diferente a esta ou àquela circunstância. Ele pode ser preguiçoso e opor-se ao trabalho a ponto de sabotá-lo numa determinada situação. Poderá ser motivado à realização em outra. Isso implica, ainda

segundo o autor, que não é a natureza humana, mas sim a estrutura do emprego e do trabalho que determina como as pessoas agirão e qual administração irão precisar.

Drucker (1981), ainda afirma que a pergunta que o administrador precisa fazer não é “Qual teoria da natureza humana está correta?”, mas sim, “Qual é a realidade da minha situação e como poderei executar a minha tarefa de administrar o trabalhador e suas atividades na situação atual?”

#### **1.4.1.7- A motivação segundo Victor Vroom**

Segundo Vroom, citado por Ramos (1990, pp. 127-140), o processo motivacional é desenvolvido conforme as percepções que o indivíduo tem da relação entre os esforços que conscientemente estima que deve realizar para alcançar um determinado objetivo, ou meta, e o valor que lhe atribui. A intensidade desse esforço dependerá, em todo caso, da interação dos três fatores cognitivos VIE; isto é, da valência (força de atração ou repulsão sentida ou percebida); da Instrumentalidade (relação causal entre os resultados desejados e a potencialidade de desempenho), e da expectância (representação antecipada da decisão a ser tomada). Segundo Landy e Trumbo citado pelo mesmo autor, esses três fatores, combinados por multiplicação ( $V \times I \times E$ ), determinam o grau de motivação do indivíduo. Quanto maior a intensidade das forças que incidem nesses fatores, tanto maior será o nível motivacional resultante. Dado o caráter multiplicador dos mesmos, quando um deles apresenta um valor negativo ou zero, o nível motivacional também será nulo ou negativo.

**Figura 7-** Teoria da expectativa da motivação



Nota: retirada da internet a 24 junho 2017.

## **II-PARTE EMPÍRICA**

## **2.1- Pressupostos teórico- metodológicos**

O stress é sem dúvida um tema muito debatido em todas as áreas profissionais, essencialmente nas áreas da educação e saúde, todas aquelas que, no fundo, se encontram ligadas ao contacto público em geral. Com a comunicação em massa que atualmente temos ao nosso dispor, o tema tornou-se relevante no contexto social em que estamos inseridos.

O stress está ligado à capacidade que o individuo possui de fazer face às pressões do dia a dia, e à forma como reage para ultrapassar os obstáculos que diariamente lhe vão aparecendo na execução da sua atividade profissional. Muitos estudos se têm realizado em Portugal têm como propósito compreender e medir o grau de stress presente nos diferentes tipos de organizações profissionais.

Os profissionais de contabilidade portugueses, os guarda livros, posteriormente apelidados de Técnicos Oficiais de contas e agora designados por Contabilistas Certificados, também se encontram inseridos nestas mudanças sem precedentes impostas pela globalização. Podemos realçar como fatores relevantes de stress nestes profissionais: os prazos cada vez mais curtos impostos pela autoridade tributária para o cumprimento das obrigações, a responsabilidade de zelar pelo património alheio de forma correta e idónea, e as alterações constantes na legislação, que os obriga a formações contínuas para se manterem atualizados. Evitam-se assim erros e consequentemente coimas pesadas por parte da autoridade tributária. O facto de as obrigações tributárias terem que ser cumpridas todos os meses impossibilita os contabilistas de poderem muitas vezes usufruir do gozo férias em família, como é de direito a qualquer trabalhador português.

Os contabilistas certificados são responsáveis pela regularidade técnica nas áreas da contabilidade e fiscal, podem exercer sob a forma de profissionais liberais ou como trabalhadores por conta de outrem, pelo que são cidadãos e trabalhadores, como referido no código de trabalho. Neste código, nº4 do Art.º. 237 Direito a Férias- “o direito a férias deve ser exercido de modo a proporcionar ao trabalhador a recuperação física e psíquica.”

O contabilista certificado é um profissional que exerce a sua profissão de uma forma contínua ao longo de 12 meses do ano, para com os seus clientes, em termos de execução do trabalho mensal, bem como, para cumprimento de todas as obrigações legais junto dos mais diversificados organismos legais (Autoridade Tributária, Segurança Social, Banco de Portugal, Instituto Nacional de Estatística, etc.). Todos estes trabalhos provocam desgaste físico e psíquico no profissional, pelo que necessitam de férias para se recomporem da pressão

e desgaste que a profissão lhe provoca. O calendário de obrigações não lhes permite usufruir deste direito consagrado na lei. Têm muita dificuldade em conseguir ter um período de férias de 2 semanas que lhe permita descansar o suficiente para um novo ano e continuar a desenvolver o seu trabalho. É fundamental e imprescindível que haja um reconhecimento na lei de que os contabilistas certificados também precisam e têm direito ao seu descanso. Temos que realçar que estes profissionais têm família, estão sujeitos a problemas de saúde, incapacidade temporária, doenças súbitas do próprio ou dos seus familiares diretos, ou morte de familiares diretos. Estes trabalhadores qualificados, não são “máquinas”, são pessoas, que apesar de todos os esforços que fazem para se tentarem abstrair destas situações normais da vida do quotidiana, estas interferem com o estado de espírito e com a capacidade de trabalho. Seria de reconhecer na lei o justo impedimento para o contabilista certificado. Nestes períodos, o profissional está mais sujeito a praticar erros ou uma omissão porque o seu estado psicológico não lhe permite estar nas condições normais para o exercício da sua função. A não entrega de um modelo fiscal é severamente multada pela autoridade tributária, como se tratasse de uma deliberada fuga, quando maioritariamente, se trata de situações delicadas que não deviam ser tratadas de forma tão gravosa quer para o contabilista, quer para o cliente.

Depois de várias pesquisas, contactou-se que em Portugal não existe qualquer estudo sobre stress ocupacional sobre esta área profissional, surgindo desta forma o interesse na elaboração deste estudo de caso, relacionando o stress ocupacional dos contabilistas com a motivação avaliando se existindo stress, estes se mantêm ou não motivados na concretização das suas tarefas.

Consequentemente, a escolha desta temática que exalta e aprofunda a variável Stress e as consequências que o ofício da contabilidade aporta, torna-se imperioso referir alguns estudos que inspiraram esta investigação.

Saliente-se a tese de mestrado de Lúcia Miguel (2013) sobre Burnout, Stress e Satisfação com o trabalho em bombeiros, realizada na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Universidade do porto.

De referir igualmente a de tese de mestrado Carla Mairos (2014), sob o tema O comportamento organizacional dos militares contratados da marinha portuguesa, realizada na Lisboa *School of Economic. & Management*

Por ultimo destaca-se a tese de Sara Saye (2013), realizada na Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa, sob o tema: O Stress ocupacional e bem-estar: A importância dos

recursos da organização ao nível terciário. A leitura destes estudos, despertou o meu interesse em analisar o, nível de stress presente na classe profissional dos Contabilistas Certificados (ordem profissional à qual pertença), e relacioná-lo com a motivação no trabalho, ou seja, perceber se existindo stress este interfere no desempenho profissional dos mesmos.

Relativamente a estudos elaborados na área do stress ocupacional aplicado aos contabilistas, não foi encontrado nada publicado em Portugal, o que torna a escolha desta classe profissional, como base de estudo na elaboração desta tese de mestrado, um tema de dissertação original.

## **2.2- Hipóteses E Objetivos**

### **2.2.1. Objetivo Geral**

Aferir de forma aprofundada o nexos de causalidade entre stress e motivação, procurando perceber a(s) proximidade(s) e afastamento(s) entre estes dois conceitos no âmbito socioprofissional dos contabilistas.

### **2.2.2. Objetivos específicos**

Analisar a correlação entre Stress e os tipos de motivação intrínseca e extrínseca.

Estudar a influência das questões de género no Stress.

### **2.2.3. Hipóteses formuladas**

- Os profissionais de contabilidade, pela natureza complexa das decisões que envolve as suas funções, estão mais vulneráveis a episódios de stress ocupacional.
- O stress a que estes profissionais estão sujeitos não influencia, diretamente, a motivação na realização das suas tarefas.
- O stress profissional presente nos profissionais de contabilidade é mais frequente nos indivíduos de sexo feminino do que nos de sexo masculino.
- A motivação profissional presente nos profissionais de contabilidade é mais frequente nos indivíduos de sexo feminino do que nos de sexo masculino

## **2.3- Amostra**

### **2.3.1- Caracterização da amostra**

#### **2.3.1.1- Comentários**

O trabalho divide-se em cinco grandes partes:

1. Apresentação da metodologia estatística utilizada.
2. Estatística descritiva, que permite perceber a forma como se distribuem as respostas às questões colocadas no inquérito.
3. Análise de consistência interna das escalas utilizadas.
4. Construção de todas as escalas e respetivas dimensões.
5. Análise de inferência estatística, para realizar o estudo das hipóteses de investigação

#### **2.3.1.2- Métodos estatísticos utilizados**

##### **2.3.1.2.1- Estatística Descritiva**

Em termos de estatística descritiva apresentam-se, para as variáveis de caracterização, as tabelas de frequências e gráficos ilustrativos das distribuições de valores verificadas. Para as variáveis em escala de Likert e as variáveis quantitativas foram calculadas as estatísticas mais relevantes (Guimarães e Sarsfield Cabral, 2010): a média (por exemplo, para as questões numa escala de 1 a 5, um valor superior a 3 é superior à média da escala), o desvio padrão que representa a dispersão absoluta, o coeficiente de variação que ilustra a dispersão relativa, e os valores mínimos e máximos observados, bem como gráficos ilustrativos dos valores médios das respostas às questões em escala de Likert.

##### **2.3.1.2.2- Análise de consistência interna de escalas**

A análise de consistência interna permite estudar as propriedades de escalas de medida e a partir das questões que as integram, de acordo com (Anastasi, 1990) e (Devellis, 1991). O Alfa de Cronbach é o modelo mais utilizado nas ciências sociais para verificação de consistência interna e validade de escalas, medindo a forma como um conjunto de variáveis representam uma determinada dimensão (Hill & Hill, 2002).

Um valor do coeficiente de consistência interna medido pelo Alfa de Cronbach superior a 0,80 é considerado adequado e um coeficiente de consistência interna entre 0,70 e 0,80 é considerado como aceitável, podendo ainda ser aceites valores entre 0,60 e 0,70, de acordo com (Muñiz, Teoria Classica de los Tests, 2003), (Muñiz, Fidalgo, Cueto, & Moreno, 2005) e (Nunnaly, 1978).

### **2.3.1.2.3- Intervalos de confiança**

Os intervalos de confiança são determinados com um grau de confiança de 95%. Os intervalos de confiança são um instrumento da inferência estatística, que permitem inferir sobre os intervalos de valores que se observam para a população, a partir de dados da amostra e também averiguar se diferenças observadas na amostra são estatisticamente significantes, ou seja, se as conclusões da amostra se podem inferir para a população (Guimarães & Cabral, 2010)

Ao valor de 95% para o grau de confiança está associado um valor complementar de 5%, que é um valor de referência utilizado nas Ciências Sociais para testar hipóteses, significa que estabelecemos a inferência com uma probabilidade de erro inferior a 5%.

Para as variáveis quantitativas, apresentam-se os valores médios e o limite inferior (LI) e limite superior (LC) do intervalo de confiança, com um grau de confiança de 95%. Estes dados permitem concluir sobre os intervalos de valores que se observam para a população e comparar quaisquer duas variáveis quantitativas:

- Se existir sobreposição entre os valores do intervalo de confiança, significa que não podemos considerar que as duas variáveis em análise apresentam valores diferentes, em média.
- Se não existir sobreposição entre os valores do intervalo de confiança, significa que podemos considerar que as duas variáveis em análise apresentam valores diferentes, em média.

Estas conclusões são estabelecidas para um nível de significância de 5%, tal como todos os testes de hipóteses utilizados nas Ciências Sociais.

#### 2.3.1.2.4- Coeficiente de Correlação de Pearson

Os testes estatísticos servem para averiguar se as diferenças observadas na amostra são estatisticamente significantes, ou seja, se as conclusões da amostra se podem inferir para a população. O valor de 5%

é um valor de referência utilizado nas Ciências Sociais para testar hipóteses, significa que estabelecemos a inferência com uma probabilidade de erro inferior a 5%.

A análise de associação, através do coeficiente de Pearson é explicada por (Marôco, 2011, pp. 22-26). Quando as variáveis cuja relação se pretende estudar são variáveis quantitativas, como as resultantes da construção de escalas, podem ser analisadas utilizando o coeficiente de correlação de Pearson R, que é uma medida da associação linear entre variáveis quantitativas e varia entre -1 e 1. Quanto mais próximo estiver dos valores extremos, tanto maior é a associação entre as variáveis.

Os valores do coeficiente de correlação podem ser interpretados de acordo com a seguinte tabela (HinKle, Wiersma, & jurs, 2003).

**Quadro 1**-Interpretação dos valores do coeficiente de correlação de Pearson

Correlação	Interpretação
.90 to 1.00 (-.90 to -1.00)	Correlação muito elevada positiva (negativa)
.70 to .90 (-.70 to -.90)	Correlação elevada positiva (negativa)
.50 to .70 (-.50 to -.70)	Correlação moderada positiva (negativa)
.30 to .50 (-.30 to -.50)	Correlação baixa positiva (negativa)
.00 to .30 (.00 to -.30)	Correlação negligenciável

### 2.3.1.2.5- Teste t de Student

Quando os grupos das amostras em estudo são grandes, a distribuição tende para a normalidade. De acordo com Murteira *et al.* (2001), para amostras com mais de 30 elementos em cada um dos grupos em estudo, a violação dos pressupostos da normalidade e da homocedasticidade não põe em causa as conclusões (Cravetter & Wallnau, 2000, p. 302); (Stevens, 1996, p. 242). Sempre que a dimensão da amostra estiver nestas condições, não será necessário verificar os pressupostos e podem aplicar-se os testes paramétricos, caso contrário, os testes paramétricos serão substituídos por testes não paramétricos quando não se verificarem os pressupostos da normalidade e da homocedasticidade.

Como os grupos em estudo podem ser considerados de grande dimensão, utiliza-se o teste paramétrico t de Student, como explicado por Marôco,( 2011, pp. 199-204), para analisar uma variável medida em percentagem ou quantitativa nas duas classes de uma variável qualitativa dicotómica, por forma a verificar a significância das diferenças entre as percentagens de respostas afirmativas ou das médias observadas para ambos os grupos da variável dicotómica. O teste t coloca as seguintes hipóteses:

- $H_0$ : Não existe diferença nas médias, entre os grupos da variável dicotómica.
- $H_1$ : Existe diferença nas médias, entre os grupos da variável dicotómica.

Quando o valor de prova do teste t é superior a 5%, aceita-se a hipótese nula, ou seja, não há diferenças entre os dois grupos. Quando o valor de prova é inferior a 5%, rejeita-se a hipótese nula, portanto há diferenças entre os dois grupos.

### 2.3.1.3 Análise Descritiva

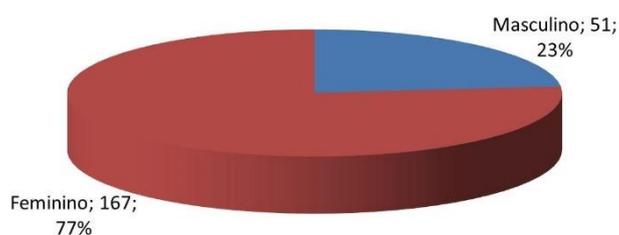
A amostra é constituída por 218 elementos, tendo os questionários sido respondidos entre 6 de fevereiro de 2017 e 22 de maio de 2017.

#### 2.3.1.3.1- Caracterização

**Quadro 2-**Tabela de frequências: Sexo

	Frequência	Percentagem
Masculino	51	23,4
Feminino	167	76,6
Total	218	100,0

Gráfico de frequências: Sexo

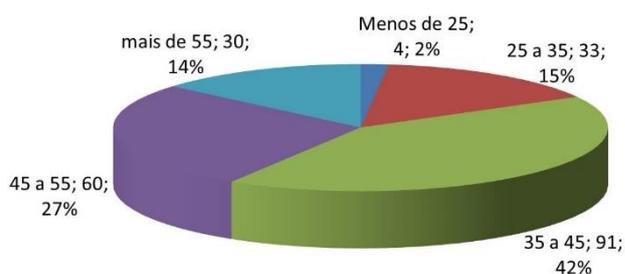


Na amostra, 77% são do sexo feminino e os restantes 23% do sexo masculino.

**Quadro3-**Tabela de frequências: Idade

	Frequência	Percentagem
Menos de 25	4	1,8
25 a 35	33	15,1
35 a 45	91	41,7
45 a 55	60	27,5
mais de 55	30	13,8
Total	218	100,0

Gráfico de frequências: Idade

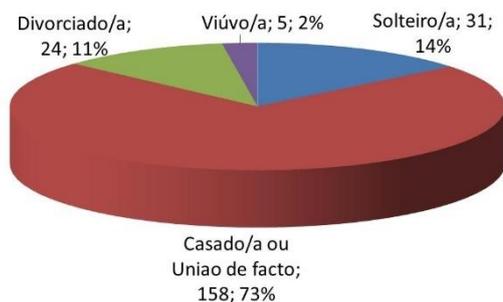


Na amostra, a classe etária mais representada é 35 a 45 anos com 42%, seguida de 45 a 55 anos com 27%, depois de 25 a 35 anos com 15% e mais de 55 anos com 14%, verificando-se ainda 2% com menos de 25 anos.

**Quadro 4-** Tabela de frequências: Estado Civil

	Frequência	Percentagem
Solteiro/a	31	14,2
Casado/a ou União de facto	158	72,5
Divorciado/a	24	11,0
Viúvo/a	5	2,3
Total	218	100,0

### Gráfico de frequências: Estado Civil

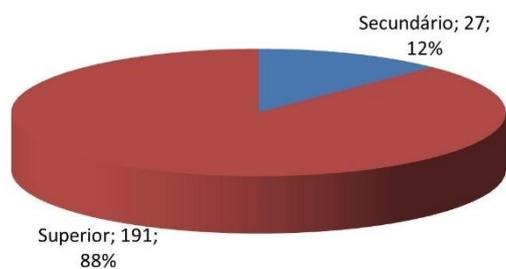


Na amostra, 73% são casados ou vivem em união de facto, 14% são solteiros, 11% são divorciados e 2% são viúvos.

### Quadro 5- Tabela de frequências: Escolaridade

	Frequência	Porcentagem
Secundário	27	12,4
Superior	191	87,6
Total	218	100,0

### Gráfico de frequências: Escolaridade

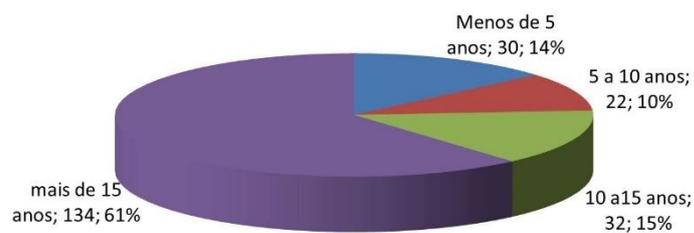


Na amostra, 88% têm ensino superior e 12% têm ensino secundário.

**Quadro 6-** Tabela de frequências: há quantos anos exerce funções na área da contabilidade?

	Frequência	Porcentagem
Menos de 5 anos	30	13,8
5 a 10 anos	22	10,1
10 a 15 anos	32	14,7
mais de 15 anos	134	61,5
Total	218	100,0

Gráfico de frequências: Há quantos anos exerce funções na área da contabilidade?



Na amostra, uma maioria de 61% exerce a função há mais de 15 anos, 15% exercem há 10 a 15 anos, 10% exercem há 5 a 10 anos e 14% exercem há menos de 5 anos.

## 2.4- Metodologia

### 2.4.1- Procedimentos metodológicos

#### 2.4.1.1- Escalas utilizada

##### 2.4.1.1.1- Escala de motivação WPI

Quadro 7- Tabela de frequências: Escala de motivação WPI

	1		2		3		4	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Gosto de resolver problemas que são completamente novos para mim.	1	,5%	16	7,3%	11	52,3%	87	39,9%
2. Sou fortemente motivado pelo dinheiro que posso vir a ganhar.	13	6,0%	92	42,2%	92	42,2%	21	9,6%
3. Gosto de tentar resolver problemas complexos.	3	1,4%	22	10,1%	11	52,8%	78	35,8%
4. Sou fortemente motivado pelo reconhecimento que posso obter de outras pessoas.	6	2,8%	47	21,6%	93	42,7%	72	33,0%
5. Quanto mais difícil é o problema, mais eu gosto de tentar resolvê-lo.	5	2,3%	37	17,0%	98	45,0%	78	35,8%
6. Eu quero que as outras pessoas descubram o quão bom eu posso ser no meu trabalho.	9	4,1%	59	27,1%	90	41,3%	60	27,5%
7. Eu quero que o meu trabalho me dê oportunidades de aumentar os meus conhecimentos e competências.	1	,5%	3	1,4%	87	39,9%	12	58,3%
8. Raramente penso em recompensas e promoções.	22	10,1%	96	44,0%	74	33,9%	26	11,9%
9. A curiosidade é a força condutora que está por de trás de muito do que faço.	4	1,8%	38	17,4%	12	56,0%	54	24,8%
10. Estou profundamente consciente dos meus objetivos de recompensa.	9	4,1%	64	29,4%	12	55,5%	24	11,0%
11. Eu quero descobrir o quão profissional sou no meu trabalho.	6	2,8%	25	11,5%	11	50,9%	76	34,9%
12. Para mim, sucesso significa fazer melhor que as outras pessoas.	27	12,4%	89	40,8%	68	31,2%	34	15,6%
13. Prefiro descobrir as coisas por mim mesmo.	5	2,3%	59	27,1%	11	50,9%	43	19,7%

	1		2		3		4	
	N	%	N	%	N	%	N	%
14. Tenho que sentir que ganho alguma coisa por aquilo que faço.	14	6,4%	86	39,4%	92	42,2%	26	11,9%
15. O mais importante para mim é gostar daquilo que faço.	2	,9%	10	4,6%	80	36,7%	12	57,8%
16. Desde que eu posso fazer o que gosto, não estou preocupada com aquilo que possa receber.	18	8,3%	73	33,5%	94	43,1%	33	15,1%
17. É importante para mim ter a possibilidade de me expressar.	4	1,8%	27	12,4%	11	54,1%	69	31,7%
18. Prefiro trabalhar naquilo que faço bem do que trabalhar naquilo que ultrapassa as minhas capacidades.	11	5,0%	36	16,5%	10	45,9%	71	32,6%
19. Acredito que não vale a pena fazer um bom trabalho se mais ninguém souber dele.	63	28,9%	87	39,9%	46	21,1%	22	10,1%
20. Não importa o resultado do trabalho, já fico satisfeito se sentir que ganhei alguma experiencia nova.	19	8,7%	49	22,5%	10	48,6%	44	20,2%
21. Preocupa-me como os outros vão reagir às minhas ideias.	28	12,8%	69	31,7%	92	42,2%	29	13,3%
22. Sinto-me mais confortável quando consigo definir os meus próprios objetivos.	2	,9%	23	10,6%	12	55,5%	72	33,0%
23. Prefiro trabalhar em projetos com procedimentos claramente especificados.	6	2,8%	41	18,8%	11	52,8%	56	25,7%
24. Gosto de fazer trabalhos que sejam absorventes que me façam esquecer tudo o resto.	11	5,0%	39	17,9%	10	49,5%	60	27,5%
25. É importante para mim ser capaz de fazer aquilo que mais gosto.	3	1,4%	13	6,0%	97	44,5%	10	48,2%
26. Estou menos preocupada com o trabalho que faço do que com o que recebo.	60	27,5%	98	45,0%	49	22,5%	11	5,0%
27. Gosto de tarefas relativamente simples e bem definidas.	47	21,6%	94	43,1%	64	29,4%	13	6,0%
28. Não me preocupa muito o que os outros pensam acerca do meu trabalho.	53	24,3%	81	37,2%	63	28,9%	21	9,6%
29. Prefiro ter alguém que me estabeleça objetivos claros no meu trabalho.	57	26,1%	90	41,3%	56	25,7%	15	6,9%
30. Estou profundamente consciente dos meus objetivos	24	11,0%	80	36,7%	88	40,4%	26	11,9%

	1		2		3		4	
	N	%	N	%	N	%	N	%
de promoção.		%		%		%		%

Os valores indicados reportam-se à escala de medida:

1- Nunca se aplica a mim; 2- Quase nunca se aplica a mim; 3- Aplica-se quase sempre a mim; 4- Aplica-se sempre a mim.

## Quadro 8- Estatísticas: Escala de motivação WPI

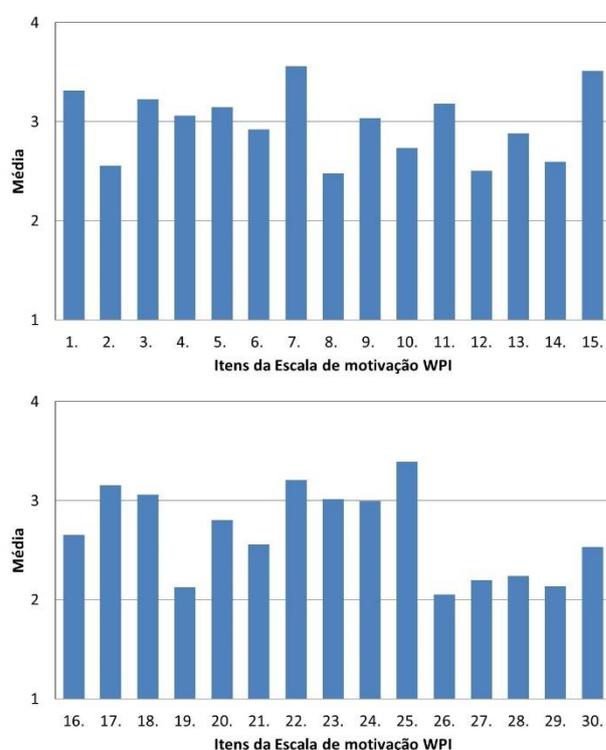
	N	Média	Desvio Padrão	Coef. Variação
1. Gosto de resolver problemas que são completamente novos para mim.	218	3,32	0,63	19%
2. Sou fortemente motivado pelo dinheiro que posso vir a ganhar.	218	2,56	0,75	29%
3. Gosto de tentar resolver problemas complexos.	218	3,23	0,68	21%
4. Sou fortemente motivado pelo reconhecimento que posso obter de outras pessoas.	218	3,06	0,81	26%
5. Quanto mais difícil é o problema, mais eu gosto de tentar resolvê-lo.	218	3,14	0,78	25%
6. Eu quero que as outras pessoas descubram o quão bom eu posso ser no meu trabalho.	218	2,92	0,84	29%
7. Eu quero que o meu trabalho me dê oportunidades de aumentar os meus conhecimentos e competências.	218	3,56	0,55	15%
8. Raramente penso em recompensas e promoções.	218	2,48	0,83	34%
9. A curiosidade é a força condutora que está por de trás de muito do que faço.	218	3,04	0,70	23%
10. Estou profundamente consciente dos meus objetivos de recompensa.	218	2,73	0,71	26%
11. Eu quero descobrir o quão profissional sou no meu trabalho.	218	3,18	0,74	23%
12. Para mim, sucesso significa fazer melhor que as outras pessoas.	218	2,50	0,90	36%
13. Prefiro descobrir as coisas por mim mesmo.	218	2,88	0,74	26%
14. Tenho que sentir que ganho alguma coisa por aquilo que faço.	218	2,60	0,78	30%
15. O mais importante para mim é gostar daquilo que faço.	218	3,51	0,63	18%
16. Desde que eu posso fazer o que gosto, não estou preocupada com aquilo que possa receber.	218	2,65	0,84	32%
17. É importante para mim ter a possibilidade de me expressar.	218	3,16	0,70	22%
18. Prefiro trabalhar naquilo que faço bem do que trabalhar naquilo que ultrapassa as minhas capacidades.	218	3,06	0,83	27%
19. Acredito que não vale a pena fazer um bom trabalho se mais ninguém souber dele.	218	2,12	0,94	44%
20. Não importa o resultado do trabalho, já fico satisfeito se sentir que ganhei alguma experiência nova.	218	2,80	0,86	31%
21. Preocupa-me como os outros vão reagir às minhas ideias.	218	2,56	0,88	34%
22. Sinto-me mais confortável quando consigo definir os meus próprios objetivos.	218	3,21	0,66	20%
23. Prefiro trabalhar em projetos com procedimentos claramente especificados.	218	3,01	0,75	25%
24. Gosto de fazer trabalhos que sejam absorventes que me façam esquecer tudo o resto.	218	3,00	0,81	27%
25. É importante para mim ser capaz de fazer aquilo que mais gosto.	218	3,39	0,67	20%

26. Estou menos preocupada com o trabalho que faço do que com o que recebo.	218	2,05	0,84	41%
27. Gosto de tarefas relativamente simples e bem definidas.	218	2,20	0,84	38%
28. Não me preocupa muito o que os outros pensam acerca do meu trabalho.	218	2,24	0,93	42%
29. Prefiro ter alguém que me estabeleça objetivos claros no meu trabalho.	218	2,13	0,88	41%
30. Estou profundamente consciente dos meus objetivos de promoção.	218	2,53	0,84	33%

Os valores indicados reportam-se à escala de medida:

1- Nunca se aplica a mim; 2- Quase nunca se aplica a mim; 3- Aplica-se quase sempre a mim; 4- Aplica-se sempre a mim.

Gráfico de médias: Escala de motivação WPI



Os valores médios observados apresentam as variações ilustradas, em média, a aplicação ao próprio é superior para “7. Eu quero que o meu trabalho me dê oportunidades de aumentar os meus conhecimentos e competências” e “15. O mais importante para mim é gostar daquilo que faço”, seguidos de “25. É importante para mim ser capaz de fazer aquilo que mais gosto” e “1. Gosto de resolver problemas que são completamente novos para mim”, e depois de “3. Gosto de tentar resolver problemas complexos” e “22. Sinto-me mais confortável quando consigo definir os meus próprios objetivos”, e assim sucessivamente para os restantes itens não referidos.

Em média, a aplicação ao próprio é inferior para “26. Estou menos preocupada com o trabalho que faço do que com o que recebo”, seguido de “19. Acredito que não vale a pena fazer um bom trabalho se mais ninguém souber dele” e “29. Prefiro ter alguém que me estabeleça objetivos claros no meu trabalho” e depois de “27. Gosto de tarefas relativamente simples e bem definidas” e “28. Não me preocupa muito o que os outros pensam acerca do meu trabalho”, únicos itens para os quais a média é claramente inferior ao ponto intermédio da escala de medida.

#### 2.4.1.1.2. Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG)

**Quadro 9-** Tabela de frequências: Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG)

	0		1		2		3		4	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. A falta de possibilidade de desenvolvimento e progressão na carreira	21	9,6%	35	16,1%	91	41,7%	47	21,6%	24	11,0%
2. Atitudes negativas relativamente ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto serviço (Clientes, Entidade patronal)	6	2,8%	15	6,9%	44	20,2%	78	35,8%	75	34,4%
3. Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (família e amigos)	4	1,8%	9	4,1%	41	18,8%	81	37,2%	83	38,1%
4. Conflitos e problemas com colegas de trabalho	27	12,4%	39	17,9%	38	17,4%	58	26,6%	56	25,7%
5. Trabalhar muitas horas seguidas para cumprir prazos	6	2,8%	9	4,1%	52	23,9%	66	30,3%	85	39,0%
6. Viver com os recursos financeiros/salário de que disponho	11	5,0%	27	12,4%	58	26,6%	73	33,5%	49	22,5%
7. Falta de condições de trabalho	20	9,2%	27	12,4%	57	26,1%	71	32,6%	43	19,7%
8. Incompreensão face ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (Clientes, Entidade patronal)	5	2,3%	20	9,2%	34	15,6%	69	31,7%	90	41,3%
9. Falta de materiais e equipamentos para realizar o meu trabalho	27	12,4%	36	16,5%	50	22,9%	66	30,3%	39	17,9%
10. O excesso de trabalho e/ou tarefas de carácter burocrático	5	2,3%	24	11,0%	43	19,7%	63	28,9%	83	38,1%

	0		1		2		3		4	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
11. Ter muitas horas seguidas de trabalho	8	3,7%	25	11,5%	55	25,2%	61	28,0%	69	31,7%
12. Conflitos e problemas com superiores hierárquicos	36	16,5%	31	14,2%	40	18,3%	55	25,2%	56	25,7%
13. Cumprir com aquilo que é esperado pelas pessoas a quem presto os meus serviços (Clientes, Entidade Patronal)	12	5,5%	21	9,6%	67	30,7%	63	28,9%	55	25,2%
14. Falta de tempo para dar apoio e conviver com a minha família/ amigos	8	3,7%	15	6,9%	40	18,3%	61	28,0%	94	43,1%
15. Falta de perspetiva de progressão na carreira	24	11,0%	35	16,1%	59	27,1%	47	21,6%	53	24,3%
16. A sobrecarga ou excesso de trabalho	8	3,7%	18	8,3%	42	19,3%	72	33,0%	78	35,8%
17. Os conflitos interpessoais com outros colegas de trabalho	37	17,0%	42	19,3%	42	19,3%	48	22,0%	49	22,5%
18. Falta de meios e condições de trabalho	28	12,8%	45	20,6%	45	20,6%	58	26,6%	42	19,3%
19. Salário inadequado/ insuficiente	15	6,9%	28	12,8%	48	22,0%	74	33,9%	53	24,3%
20. A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores	29	13,3%	36	16,5%	50	22,9%	55	25,2%	48	22,0%
21. Nível de exigência das pessoas a quem presto os meus serviços (Clientes, Entidade Patronal)	11	5,0%	32	14,7%	49	22,5%	75	34,4%	51	23,4%
22. Comportamentos incorretos e/ou inadequados de colegas de trabalho	33	15,1%	35	16,1%	47	21,6%	59	27,1%	44	20,2%
23. Falta de tempo para estar com família e amigos	16	7,3%	12	5,5%	40	18,3%	66	30,3%	84	38,5%
24. O favoritismo e/ou discriminação "encobertos" no meu local de trabalho por parte dos meus superiores	42	19,3%	35	16,1%	37	17,0%	50	22,9%	54	24,8%

Os valores indicados reportam-se à escala de medida:

0- Nenhum Stress; 1- Pouco Stress; 2- Moderado Stress; 3- Bastante Stress; 4- Elevado Stress.

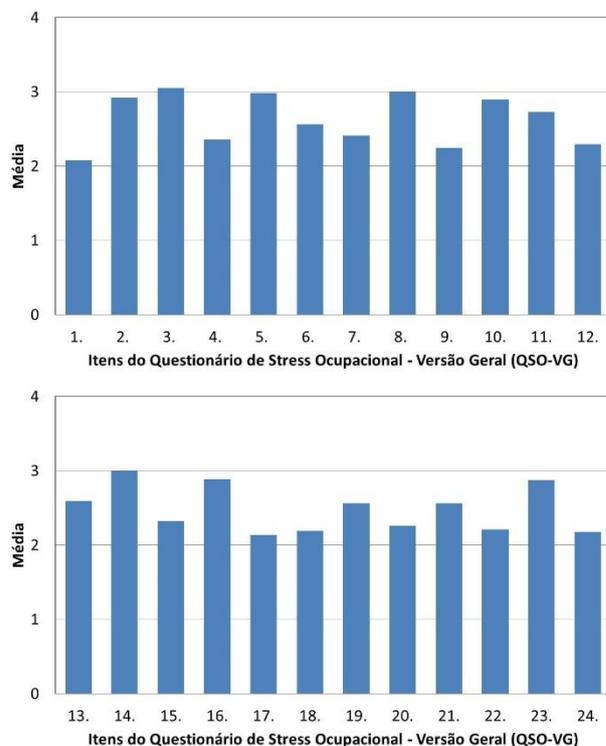
**Quadro 10-** Estatísticas: Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG)

	N	Média	Desvio Padrão	Coef. Variação
1. A falta de possibilidade de desenvolvimento e progressão na carreira	218	2,08	1,10	53%
2. Atitudes negativas relativamente ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto serviço (Clientes, Entidade patronal)	218	2,92	1,03	35%
3. Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (família e amigos)	218	3,06	0,95	31%
4. Conflitos e problemas com colegas de trabalho	218	2,35	1,36	58%
5. Trabalhar muitas horas seguidas para cumprir prazos	218	2,99	1,02	34%
6. Viver com os recursos financeiros/salário de que disponho	218	2,56	1,12	44%
7. Falta de condições de trabalho	218	2,41	1,20	50%
8. Incompreensão face ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (Clientes, Entidade patronal)	218	3,00	1,07	36%
9. Falta de materiais e equipamentos para realizar o meu trabalho	218	2,25	1,27	57%
10. O excesso de trabalho e/ou tarefas de carácter burocrático	218	2,89	1,10	38%
11. Ter muitas horas seguidas de trabalho	218	2,72	1,13	42%
12. Conflitos e problemas com superiores hierárquicos	218	2,29	1,42	62%
13. Cumprir com aquilo que é esperado pelas pessoas a quem presto os meus serviços (Clientes, Entidade Patronal)	218	2,59	1,13	44%
14. Falta de tempo para dar apoio e conviver com a minha família/ amigos	218	3,00	1,11	37%
15. Falta de perspectiva de progressão na carreira	218	2,32	1,30	56%
16. A sobrecarga ou excesso de trabalho	218	2,89	1,10	38%
17. Os conflitos interpessoais com outros colegas de trabalho	218	2,14	1,41	66%
18. Falta de meios e condições de trabalho	218	2,19	1,32	60%
19. Salário inadequado/ insuficiente	218	2,56	1,19	46%
20. A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores	218	2,26	1,33	59%
21. Nível de exigência das pessoas a quem presto os meus serviços (Clientes, Entidade Patronal)	218	2,56	1,15	45%
22. Comportamentos incorretos e/ou inadequados de colegas de trabalho	218	2,21	1,34	61%
23. Falta de tempo para estar com família e amigos	218	2,87	1,20	42%
24. O favoritismo e/ou discriminação "encobertos" no meu local de trabalho por parte dos meus superiores	218	2,18	1,46	67%

Os valores indicados reportam-se à escala de medida:

0- Nenhum Stress; 1- Pouco Stress; 2- Moderado Stress; 3- Bastante Stress.

**Quadro 11**-Gráfico de médias: Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG)



Os valores médios observados apresentam as variações ilustradas, em média, o stress é superior para “3. Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (família e amigos)”, “8. Incompreensão face ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (Clientes, Entidade patronal)”, “14. Falta de tempo para dar apoio e conviver com a minha família/ amigos” e “5. Trabalhar muitas horas seguidas para cumprir prazos”, seguidos de “2. Atitudes negativas relativamente ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto serviço (Clientes, Entidade patronal)”, “10. O excesso de trabalho e/ou tarefas de carácter burocrático”, “16. A sobrecarga ou excesso de trabalho” e “23. Falta de tempo para estar com família e amigos” e depois de “11. Ter muitas horas seguidas de trabalho”.

Em média, o stress é inferior para “1. A falta de possibilidade de desenvolvimento e progressão na carreira”, seguido de “17. Os conflitos interpessoais com outros colegas de trabalho”, “24. O favoritismo e/ou discriminação "encobertos" no meu local de trabalho por parte dos meus superiores” e “18. Falta de meios e condições de trabalho”, e depois de

“22. Comportamentos incorretos e/ou inadequados de colegas de trabalho”, e assim sucessivamente para os restantes itens não referidos.

A média é superior ao ponto intermédio da escala de medida para todos os itens.

### **2.4.1.3- Análise de Consistência Interna das Escalas Utilizadas**

#### **2.4.1.3.1- Escala de motivação WPI**

##### **2.4.1.3.1.1- Subescalas**

A escala é uma escala ordinal do tipo Likert com quatro alternativas de resposta (de “1” a “4”) entre “Nunca se aplica a mim” até “Aplica-se sempre a mim”. É constituída por 30 itens, os quais se organizam em duas subescalas. Note-se que a escala dos itens 8, 16, 18, 27 e 28 foi invertida por estarem formulados na negativa.

#### **Quadro 12- Subescalas da Escala de motivação WPI**

<b>SUBESCALAS</b>	<b>ITENS</b>
Motivação Intrínseca	1. Gosto de resolver problemas que são completamente novos para mim.
	3. Gosto de tentar resolver problemas complexos.
	5. Quanto mais difícil é o problema, mais eu gosto de tentar resolvê-lo.
	7. Eu quero que o meu trabalho me dê oportunidades de aumentar os meus conhecimentos e competências.
	9. A curiosidade é a força condutora que está por de trás de muito do que faço.
	11. Eu quero descobrir o quão profissional sou no meu trabalho.
	13. Prefiro descobrir as coisas por mim mesmo.
	15. O mais importante para mim é gostar daquilo que faço.
	17. É importante para mim ter a possibilidade de me expressar.
	R18. Prefiro trabalhar naquilo que faço bem do que trabalhar naquilo que ultrapassa as minhas capacidades.
20. Não importa o resultado do trabalho, já fico satisfeito se sentir que ganhei alguma experiência nova.	

	<p>22. Sinto-me mais confortável quando consigo definir os meus próprios objetivos.</p> <p>24. Gosto de fazer trabalhos que sejam absorventes que me façam esquecer tudo o resto.</p> <p>25. É importante para mim ser capaz de fazer aquilo que mais gosto.</p> <p>R27. Gosto de tarefas relativamente simples e bem definidas.</p>
Motivação Extrínseca	<p>2. Sou fortemente motivado pelo dinheiro que posso vir a ganhar.</p> <p>4. Sou fortemente motivado pelo reconhecimento que posso obter de outras pessoas.</p> <p>6. Eu quero que as outras pessoas descubram o quão bom eu posso ser no meu trabalho.</p> <p>R8. Raramente penso em recompensas e promoções.</p> <p>10. Estou profundamente consciente dos meus objetivos de recompensa.</p> <p>12. Para mim, sucesso significa fazer melhor que as outras pessoas.</p> <p>14. Tenho que sentir que ganho alguma coisa por aquilo que faço.</p> <p>R16. Desde que eu posso fazer o que gosto, não estou preocupada com aquilo que possa receber.</p> <p>19. Acredito que não vale a pena fazer um bom trabalho se mais ninguém souber dele.</p> <p>21. Preocupa-me como os outros vão reagir às minhas ideias.</p> <p>23. Prefiro trabalhar em projetos com procedimentos claramente especificados.</p> <p>26. Estou menos preocupada com o trabalho que faço do que com o que recebo.</p> <p>R28. Não me preocupa muito o que os outros pensam acerca do meu trabalho.</p> <p>29. Prefiro ter alguém que me estabeleça objetivos claros no meu trabalho.</p> <p>30. Estou profundamente consciente dos meus objetivos de promoção.</p>

**Quadro 13-** Estatísticas de consistência interna: Motivação intrínseca

Alfa de Cronbach	N de Itens
<b>0,798</b>	15

O valor do Alfa de Cronbach está próximo do valor de 0,80, pelo que as 15 variáveis medem de forma adequada uma única dimensão: a Motivação intrínseca. Os testes adicionais da tabela seguinte indicam que o item R18 está correlacionado de forma negativa com a escala, e que contribui para que o valor do Alfa não seja mais elevado, e que o item R27 também contribui para que o valor do Alfa não seja mais elevado.

**Quadro 14-** Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Motivação intrínseca

	Correlação Item-Total Corrigida	Alfa de Cronbach sem o item
1. Gosto de resolver problemas que são completamente novos para mim.	,607	,773
3. Gosto de tentar resolver problemas complexos.	,648	,769
5. Quanto mais difícil é o problema, mais eu gosto de tentar resolvê-lo.	,696	,762
7. Eu quero que o meu trabalho me dê oportunidades de aumentar os meus conhecimentos e competências.	,580	,777
9. A curiosidade é a força condutora que está por de trás de muito do que faço.	,591	,772
11. Eu quero descobrir o quão profissional sou no meu trabalho.	,399	,787
13. Prefiro descobrir as coisas por mim mesmo.	,433	,784
15. O mais importante para mim é gostar daquilo que faço.	,511	,780
17. É importante para mim ter a possibilidade de me expressar.	,485	,781
R18. Prefiro trabalhar naquilo que faço bem do que trabalhar naquilo que ultrapassa as minhas capacidades.	-,200	,835
20. Não importa o resultado do trabalho, já fico satisfeito se sentir que ganhei alguma experiência nova.	,305	,796
22. Sinto-me mais confortável quando consigo definir os meus próprios objetivos.	,528	,778
24. Gosto de fazer trabalhos que sejam absorventes que me façam esquecer tudo o resto.	,353	,791

25. É importante para mim ser capaz de fazer aquilo que mais gosto.	,527	,778
R27. Gosto de tarefas relativamente simples e bem definidas.	,037	,818

**Quadro 15-** Estatísticas de consistência interna: Motivação extrínseca

Alfa de Cronbach	N de Itens
<b>0,611</b>	15

O valor do Alfa de Cronbach é superior ao valor de 0,60, pelo que as 15 variáveis medem de forma minimamente aceitável uma única dimensão: a Motivação extrínseca. Os testes adicionais da tabela seguinte indicam que os itens R8, R16 e R28 estão correlacionados de forma negativa com a escala, e que contribuem para que o valor do Alfa não seja mais elevado.

**Quadro 16-** Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Motivação extrínseca

	Correlação Item-Total Corrigida	Alfa de Cronbach sem o item
2. Sou fortemente motivado pelo dinheiro que posso vir a ganhar.	,349	,578
4. Sou fortemente motivado pelo reconhecimento que posso obter de outras pessoas.	,410	,567
6. Eu quero que as outras pessoas descubram o quão bom eu posso ser no meu trabalho.	,435	,561
R8. Raramente penso em recompensas e promoções.	-,178	,659
10. Estou profundamente consciente dos meus objetivos de recompensa.	,209	,599
12. Para mim, sucesso significa fazer melhor que as outras pessoas.	,326	,579
14. Tenho que sentir que ganho alguma coisa por aquilo que faço.	,513	,551

R16. Desde que eu posso fazer o que gosto, não estou preocupada com aquilo que possa receber.	-,028	,637
19. Acredito que não vale a pena fazer um bom trabalho se mais ninguém souber dele.	,359	,572
21. Preocupa-me como os outros vão reagir às minhas ideias.	,398	,566
23. Prefiro trabalhar em projetos com procedimentos claramente especificados.	,304	,585
26. Estou menos preocupada com o trabalho que faço do que com o que recebo.	,240	,595
R28. Não me preocupa muito o que os outros pensam acerca do meu trabalho.	-,076	,650
29. Prefiro ter alguém que me estabeleça objetivos claros no meu trabalho.	,123	,615
30. Estou profundamente consciente dos meus objetivos de promoção.	,340	,578

Cada uma das subescalas organiza-se ainda em dimensões, de acordo com a tabela seguinte.

#### 2.4.1.3.1.2- Dimensões

**Quadro 17-** Dimensões da Escala de motivação WPI

Subescalas	Dimensões	Itens
Motivação Intrínseca	Dimensão satisfação	11. Eu quero descobrir o quão profissional sou no meu trabalho.
		13. Prefiro descobrir as coisas por mim mesmo.
		15. O mais importante para mim é gostar daquilo que faço.
		17. É importante para mim ter a possibilidade de me expressar.
		20. Não importa o resultado do trabalho, já fico satisfeito se sentir que ganhei alguma experiência nova.
		22. Sinto-me mais confortável quando consigo definir os meus próprios objetivos.
		24. Gosto de fazer trabalhos que sejam absorventes que me façam

		esquecer tudo o resto.
		25. É importante para mim ser capaz de fazer aquilo que mais gosto.
		1. Gosto de resolver problemas que são completamente novos para mim.
		3. Gosto de tentar resolver problemas complexos.
		5. Quanto mais difícil é o problema, mais eu gosto de tentar resolvê-lo.
	Dimensão desafio	7. Eu quero que o meu trabalho me dê oportunidades de aumentar os meus conhecimentos e competências.
		9. A curiosidade é a força condutora que está por de trás de muito do que faço.
		R18. Prefiro trabalhar naquilo que faço bem do que trabalhar naquilo que ultrapassa as minhas capacidades.
		R27. Gosto de tarefas relativamente simples e bem definidas.
		4. Sou fortemente motivado pelo reconhecimento que posso obter de outras pessoas.
		6. Eu quero que as outras pessoas descubram o quão bom eu posso ser no meu trabalho.
		12. Para mim, sucesso significa fazer melhor que as outras pessoas.
		14. Tenho que sentir que ganho alguma coisa por aquilo que faço.
		19. Acredito que não vale a pena fazer um bom trabalho se mais ninguém souber dele.
	Dimensão exterioridade	21. Preocupa-me como os outros vão reagir às minhas ideias.
Motivação Extrínseca		23. Prefiro trabalhar em projetos com procedimentos claramente especificados.
		26. Estou menos preocupada com o trabalho que faço do que com o que recebo.
		R28. Não me preocupa muito o que os outros pensam acerca do meu trabalho.
		29. Prefiro ter alguém que me estabeleça objetivos claros no meu trabalho.
	Dimensão compensação	2. Sou fortemente motivado pelo dinheiro que posso vir a ganhar.
		R8. Raramente penso em recompensas e promoções.

---

10. Estou profundamente consciente dos meus objetivos de recompensa.

R16. Desde que eu posso fazer o que gosto, não estou preocupada com aquilo que possa receber.

30. Estou profundamente consciente dos meus objetivos de promoção.

---

**Quadro 18-** Estatísticas de consistência interna: Dimensão satisfação

Alfa de Cronbach	N de Itens
<b>0,784</b>	8

O valor do Alfa de Cronbach é superior ao valor de 0,70, pelo que as 8 variáveis medem de forma aceitável a Dimensão satisfação. Os testes adicionais da tabela seguinte indicam que não existem itens correlacionados de forma negativa com a escala, nem que contribuam para que o valor do Alfa seja mais elevado.

**Quadro 19** - Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão satisfação

	Correlação Item-Total Corrigida	Alfa de Cronbach sem o item
11. Eu quero descobrir o quão profissional sou no meu trabalho.	,402	,775
13. Prefiro descobrir as coisas por mim mesmo.	,357	,782
15. O mais importante para mim é gostar daquilo que faço.	,557	,752
17. É importante para mim ter a possibilidade de me expressar.	,548	,751
20. Não importa o resultado do trabalho, já fico satisfeito se sentir que ganhei alguma experiencia nova.	,352	,788
22. Sinto-me mais confortável quando consigo definir os meus próprios objetivos.	,635	,739
24. Gosto de fazer trabalhos que sejam absorventes que me façam esquecer tudo o resto.	,491	,761
25. É importante para mim ser capaz de fazer aquilo que mais gosto.	,655	,736

**Quadro 20-** Estatísticas de consistência interna: Dimensão desafio

Alfa de Cronbach	N de Itens
<b>0,729</b>	7

O valor do Alfa de Cronbach é superior ao valor de 0,70, pelo que as 7 variáveis medem de forma aceitável a Dimensão desafio. Os testes adicionais da tabela seguinte indicam que os não existem itens correlacionados de forma negativa com a escala, mas que o item R18 contribui para que o valor do Alfa não seja mais elevado.

**Quadro 21-** Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão desafio

	Correlação Item-Total Corrigida	Alfa de Cronbach sem o item
1. Gosto de resolver problemas que são completamente novos para mim.	,631	,658
3. Gosto de tentar resolver problemas complexos.	,744	,625
5. Quanto mais difícil é o problema, mais eu gosto de tentar resolvê-lo.	,735	,617
7. Eu quero que o meu trabalho me dê oportunidades de aumentar os meus conhecimentos e competências.	,394	,709
9. A curiosidade é a força condutora que está por de trás de muito do que faço.	,443	,697
R18. Prefiro trabalhar naquilo que faço bem do que trabalhar naquilo que ultrapassa as minhas capacidades.	,051	,796
R27. Gosto de tarefas relativamente simples e bem definidas.	,295	,739

**Quadro 22-** Estatísticas de consistência interna: Dimensão exterioridade

Alfa de Cronbach	N de Itens
<b>0,635</b>	10

O valor do Alfa de Cronbach é superior ao valor de 0,60, pelo que as 10 variáveis medem de forma aceitável a Dimensão exterioridade. Os testes adicionais da tabela seguinte indicam que o item R28 está correlacionado de forma negativa com a escala e que contribui para que o valor do Alfa não seja mais elevado.

**Quadro 23-** Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão exterioridade

	Correlação Item-Total Corrigida	Alfa de Cronbach sem o item
4. Sou fortemente motivado pelo reconhecimento que posso obter de outras pessoas.	,349	,600
6. Eu quero que as outras pessoas descubram o quão bom eu posso ser no meu trabalho.	,432	,581
12. Para mim, sucesso significa fazer melhor que as outras pessoas.	,351	,598
14. Tenho que sentir que ganho alguma coisa por aquilo que faço.	,476	,574
19. Acredito que não vale a pena fazer um bom trabalho se mais ninguém souber dele.	,422	,581
21. Preocupa-me como os outros vão reagir às minhas ideias.	,444	,577
23. Prefiro trabalhar em projetos com procedimentos claramente especificados.	,347	,602
26. Estou menos preocupada com o trabalho que faço do que com o que recebo.	,233	,624
R28. Não me preocupa muito o que os outros pensam acerca do meu trabalho.	-,074	,692
29. Prefiro ter alguém que me estabeleça objetivos claros no meu trabalho.	,134	,646

**Quadro 24** -Estatísticas de consistência interna: Dimensão compensação

Alfa de Cronbach	N de Itens
<b>0,191</b>	5

O valor do Alfa de Cronbach é inferior ao valor de 0,60, pelo que as 5 variáveis não medem de forma aceitável a Dimensão compensação. Os testes adicionais da tabela seguinte indicam que os itens R8 e R16 estão correlacionados de forma negativa com a escala e que contribuem para que o valor do Alfa não seja mais elevado.

**Quadro 25-** Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão compensação

	Correlação Item-Total Corrigida	Alfa de Cronbach sem o item
2. Sou fortemente motivado pelo dinheiro que posso vir a ganhar.	,255	-,021(a)
R8. Raramente penso em recompensas e promoções.	-,083	,333
10. Estou profundamente consciente dos meus objetivos de recompensa.	,116	,130
R16. Desde que eu posso fazer o que gosto, não estou preocupada com aquilo que possa receber.	-,004	,254
30. Estou profundamente consciente dos meus objetivos de promoção.	,191	,032

#### 2.4.1.3.1.3. Síntese

**Quadro 26-** Estatísticas de consistência interna: Resumo para a Escala de motivação WPI

	Alfa de Cronbach	N de Itens
<b>Subescalas</b>		
Motivação intrínseca	<b>0,798</b>	15
Motivação extrínseca	<b>0,611</b>	15
<b>Dimensões</b>		
Dimensão satisfação	<b>0,784</b>	8
Dimensão desafio	<b>0,729</b>	7
Dimensão exterioridade	<b>0,635</b>	10
Dimensão compensação	<b>0,191</b>	5

As subescalas e três das dimensões medem de forma pelo menos aceitável os construtos em estudo nesta amostra, apenas a Dimensão compensação apresenta resultados inaceitáveis de consistência interna. No entanto, nas análises seguintes, serão utilizadas ambas as subescalas e todas as dimensões, também porque já foram anteriormente validadas para a população portuguesa, embora os resultados da Dimensão compensação devam ser sempre analisados com alguma parcimónia.

#### 2.4.1.3.2-. Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG)

A escala é uma escala ordinal do tipo Likert com quatro alternativas de resposta (de “0” a “4”) entre “Nenhum Stress” até “Bastante Stress”. É constituída por 24 itens, os quais se organizam em duas subescalas.

**Quadro 27** -Subescalas do Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG)

<b>Dimensões</b>	<b>ITENS</b>
1. Relação com utentes	2. Atitudes negativas relativamente ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto serviço (Clientes, Entidade patronal)
	8. Incompreensão face ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (Clientes, Entidade patronal)
	13. Cumprir com aquilo que é esperado pelas pessoas a quem presto os meus serviços (Clientes, Entidade Patronal)
	21. Nível de exigência das pessoas a quem presto os meus serviços (Clientes, Entidade Patronal)
2. Relação com chefias	12. Conflitos e problemas com superiores hierárquicos
	20. A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores
	24. O favoritismo e/ou discriminação "encobertos" no meu local de trabalho por parte dos meus superiores
3. Relação com colegas	4. Conflitos e problemas com colegas de trabalho
	17. Os conflitos interpessoais com outros colegas de trabalho

	22. Comportamentos incorretos e/ou inadequados de colegas de trabalho
	5. Trabalhar muitas horas seguidas para cumprir prazos
4. Excesso de trabalho	10. O excesso de trabalho e/ou tarefas de caráter burocrático 11. Ter muitas horas seguidas de trabalho 16. A sobrecarga ou excesso de trabalho
5. Carreira e remuneração	1. A falta de possibilidade de desenvolvimento e progressão na carreira 6. Viver com os recursos financeiros/salário de que disponho 15. Falta de perspectiva de progressão na carreira 19. Salário inadequado/ insuficiente
6. Problemas familiares	3. Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (família e amigos) 14. Falta de tempo para dar apoio e conviver com a minha família/ amigos 23. Falta de tempo para estar com família e amigos
7. Condições de trabalho	7. Falta de condições de trabalho 9. Falta de materiais e equipamentos para realizar o meu trabalho 18. Falta de meios e condições de trabalho

**Quadro 28-** Estatísticas de consistência interna: Dimensão 1. Relação com utentes

Alfa de Cronbach	N de Itens
<b>0,816</b>	4

O valor do Alfa de Cronbach é superior ao valor de 0,80, pelo que as 4 variáveis medem de forma adequada a Dimensão 1. Relação com utentes. Os testes adicionais da tabela seguinte indicam que os não existem itens correlacionados de forma negativa com a escala, nem que contribuam para que o valor do Alfa seja mais elevado.

**Quadro 29-**Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão 1.  
Relação com utentes

	Correlação Item-Total Corrigida	Alfa de Cronbach sem o item
2. Atitudes negativas relativamente ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto serviço (Clientes, Entidade patronal)	,580	,794
8. Incompreensão face ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (Clientes, Entidade patronal)	,689	,745
13. Cumprir com aquilo que é esperado pelas pessoas a quem presto os meus serviços (Clientes, Entidade Patronal)	,616	,779
21. Nível de exigência das pessoas a quem presto os meus serviços (Clientes, Entidade Patronal)	,665	,756

**Quadro 30-** Estatísticas de consistência interna: Dimensão 2. Relação com chefias

Alfa de Cronbach	N de Itens
<b>0,865</b>	3

O valor do Alfa de Cronbach é superior ao valor de 0,80, pelo que as 3 variáveis medem de forma adequada a Dimensão 2. Relação com chefias. Os testes adicionais da tabela seguinte indicam que os não existem itens correlacionados de forma negativa com a escala, nem que contribuam para que o valor do Alfa seja mais elevado.

**Quadro 31-** Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão 2.  
Relação com chefias

	Correlação Item-Total Corrigida	Alfa de Cronbach sem o item
12. Conflitos e problemas com superiores hierárquicos	,702	,847
20. A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores	,803	,758

24. O favoritismo e/ou discriminação "encobertos" no meu local de trabalho por parte dos meus superiores	,728	,824
--	------	------

---

**Quadro 32-** Estatísticas de consistência interna: Dimensão 3. Relação com colegas

Alfa de Cronbach	N de Itens
<b>0,890</b>	3

O valor do Alfa de Cronbach é superior ao valor de 0,80, pelo que as 3 variáveis medem de forma adequada a Dimensão 3. Relação com colegas. Os testes adicionais da tabela seguinte indicam que os não existem itens correlacionados de forma negativa com a escala, nem que contribuam para que o valor do Alfa seja mais elevado.

**Quadro 33-** Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão 3. Relação com colegas

	Correlação Item-Total Corrigida	Alfa de Cronbach sem o item
4. Conflitos e problemas com colegas de trabalho	,785	,842
17. Os conflitos interpessoais com outros colegas de trabalho	,839	,793
22. Comportamentos incorretos e/ou inadequados de colegas de trabalho	,730	,888

**Quadro 34-** Estatísticas de consistência interna: Dimensão 4. Excesso de trabalho

Alfa de Cronbach	N de Itens
<b>0,885</b>	4

O valor do Alfa de Cronbach é superior ao valor de 0,80, pelo que as 4 variáveis medem de forma adequada a Dimensão 4. Excesso de trabalho. Os testes adicionais da tabela seguinte indicam que os não existem itens correlacionados de forma negativa com a escala, nem que contribuam para que o valor do Alfa seja mais elevado.

**Quadro 35-** Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão 4. Excesso de trabalho

	Correlação Item-Total Corrigida	Alfa de Cronbach sem o item
5. Trabalhar muitas horas seguidas para cumprir prazos	,712	,867
10. O excesso de trabalho e/ou tarefas de carácter burocrático	,758	,849
11. Ter muitas horas seguidas de trabalho	,794	,835
16. A sobrecarga ou excesso de trabalho	,737	,858

**Quadro 36-** Estatísticas de consistência interna: Dimensão 5. Carreira e remuneração

Alfa de Cronbach	N de Itens
<b>0,782</b>	4

O valor do Alfa de Cronbach é superior ao valor de 0,70, pelo que as 4 variáveis medem de forma aceitável a Dimensão 5. Carreira e remuneração. Os testes adicionais da tabela seguinte indicam que os não existem itens correlacionados de forma negativa com a escala, nem que contribuam para que o valor do Alfa seja mais elevado.

**Quadro 37-** Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão 5. Carreira e remuneração

	Correlação Item-Total Corrigida	Alfa de Cronbach sem o item
1. A falta de possibilidade de desenvolvimento e progressão na carreira	,618	,716
6. Viver com os recursos financeiros/salário de que disponho	,465	,787
15. Falta de perspectiva de progressão na carreira	,677	,680
19. Salário inadequado/ insuficiente	,604	,721

**Quadro 38-** Estatísticas de consistência interna: Dimensão 6. Problemas familiares

Alfa de Cronbach	N de Itens
<b>0,861</b>	3

O valor do Alfa de Cronbach é superior ao valor de 0,80, pelo que as 3 variáveis medem de forma adequada a Dimensão 6. Problemas familiares. Os testes adicionais da tabela seguinte indicam que os não existem itens correlacionados de forma negativa com a escala, nem que contribuam para que o valor do Alfa seja mais elevado.

**Quadro 39-** Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão 6. Problemas familiares

	Correlação Item-Total Corrigida	Alfa de Cronbach sem o item
3. Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas	,625	,903

mais próximas (família e amigos)

14. Falta de tempo para dar apoio e conviver com a minha família/ amigos	,806	,738
23. Falta de tempo para estar com família e amigos	,809	,738

---

**Quadro 40-** Estatísticas de consistência interna: Dimensão 7. Condições de trabalho

---

Alfa de Cronbach	N de Itens
<b>0,893</b>	3

---

O valor do Alfa de Cronbach é superior ao valor de 0,80, pelo que as 3 variáveis medem de forma adequada a Dimensão 7. Condições de trabalho. Os testes adicionais da tabela seguinte indicam que não existem itens correlacionados de forma negativa com a escala, nem que contribuam para que o valor do Alfa seja significativamente mais elevado.

**Quadro 41-** Correlação item-total e efeito da eliminação de cada item: Dimensão 7. Condições de trabalho

---

	Correlação Item-Total Corrigida	Alfa de Cronbach sem o item
7. Falta de condições de trabalho	,716	,908
9. Falta de materiais e equipamentos para realizar o meu trabalho	,821	,820
18. Falta de meios e condições de trabalho	,839	,804

---

#### 2.4.1.3.2.1. Síntese

**Quadro 42-** Estatísticas de consistência interna: Resumo para o Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG)

		Alfa de Cronbach	N de Itens
Dimensão 1.	Relação com utentes	<b>0,816</b>	4
Dimensão 2.	Relação com chefias	<b>0,865</b>	3
Dimensão 3.	Relação com colegas	<b>0,890</b>	3
Dimensão 4.	Excesso de trabalho	<b>0,885</b>	4
Dimensão 5.	Carreira e remuneração	<b>0,782</b>	4
Dimensão 6.	Problemas familiares	<b>0,861</b>	3
Dimensão 7.	Condições de trabalho	<b>0,893</b>	3

As dimensões medem de forma adequada os construtos em estudo nesta amostra.

#### 2.4.1.4-Construção e análise descritiva das escalas

Para as escalas e concretamente para cada uma das suas subescalas e dimensões, os seus valores foram determinados a partir da seguinte fórmula:

$$Pontuação = \frac{\sum Pontuação\ de\ cada\ item - Pontuação\ mínima\ da\ escala}{Pontuação\ máxima\ da\ escala - Pontuação\ mínima\ da\ escala} \times 100$$

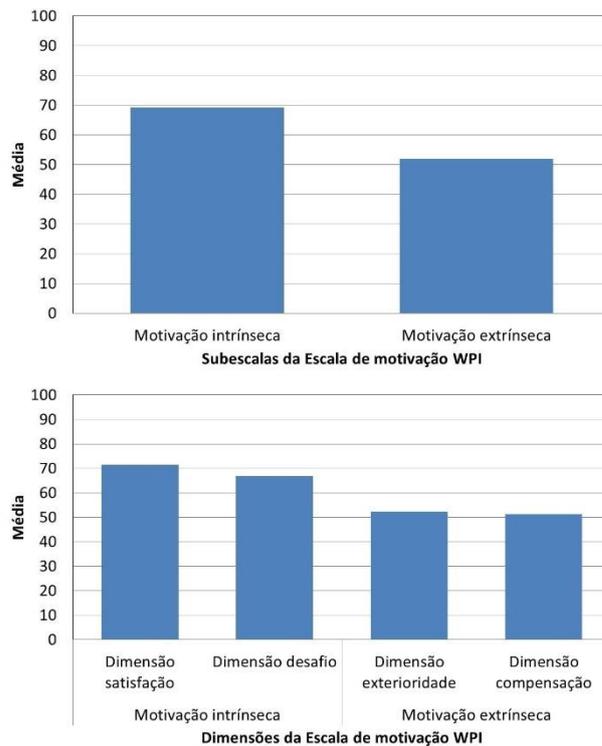
Desta maneira, cada subescala e dimensão tem o valor mínimo possível de zero e o máximo de 100, ou seja, são todas convertidas em escala cujos valores são comparáveis pois, na prática, estão em percentagem.

#### 2.4.1.4.1 Escala de motivação WPI

**Quadro 43-** Estatísticas: Escala de motivação WPI

	N	Média	Desvio Padrão	Coef. Variação	Mínimo	Máximo
Motivação intrínseca	21 8	69,24	12,38	18%	31,00	93,33
Dimensão satisfação	21 8	71,45	15,35	21%	21,00	100,00
Dimensão desafio	21 8	66,80	14,88	22%	14,33	100,00
Motivação extrínseca	21 8	52,03	11,02	21%	11,00	82,33
Dimensão exterioridade	21 8	52,40	13,81	26%	3,33	90,00
Dimensão compensação	21 8	51,28	12,88	25%	20,00	100,00

Quadro-44 Gráfico de médias: Escala de motivação WPI



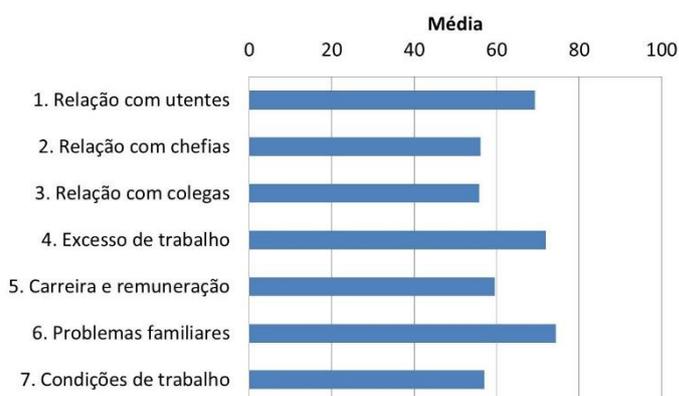
Em termos de subescalas, a motivação intrínseca apresenta um valor médio superior, que é superior ao ponto intermédio da escala e a motivação extrínseca apresenta um valor médio inferior, que está próximo do ponto intermédio da escala. Quanto às dimensões da subescala motivação intrínseca, a dimensão satisfação apresenta um valor superior e a dimensão desafio apresenta um valor inferior, sendo ambos superiores ao ponto intermédio da escala. Quanto às dimensões da subescala motivação extrínseca, a dimensão exterioridade apresenta um valor ligeiramente superior e a dimensão compensação apresenta um valor ligeiramente inferior, estando ambos próximos do ponto intermédio da escala.

### 2.4.1.4.2- Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG)

**Quadro 45-** Estatísticas: Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG)

	N	Média	Desvio Padrão	Coef.		
				Variância	Mínimo	Máximo
1. Relação com utentes	21	69,24	22,00	32%	0,00	100,00
2. Relação com chefias	21	56,11	31,11	55%	0,00	100,00
3. Relação com colegas	21	55,85	31,02	56%	0,00	100,00
4. Excesso de trabalho	21	71,85	23,52	33%	6,25	100,00
5. Carreira e remuneração	21	59,52	22,91	38%	0,00	100,00
6. Problemas familiares	21	74,39	24,12	32%	0,00	100,00
7. Condições de trabalho	21	57,08	28,69	50%	0,00	100,00

**Quadro 46-** Gráfico de médias: Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG)



Em termos de valor médio, a dimensão “6. Problemas familiares” apresenta um valor superior, seguida da dimensão “4. Excesso de trabalho”, depois da dimensão “1. Relação com utentes”, seguidas da dimensão “5. Carreira e remuneração”, e finalmente das dimensões “7. Condições de trabalho”, “2. Relação com chefias” e “3. Relação com colegas”, estando todos os valores acima do ponto intermédio da escala.

## 2.4.1.5-Análise dos resultados

### 2.4.1.5.1- Hipóteses

#### 2.4.1.5.1.1- Os profissionais de contabilidade, pela natureza complexa das decisões que envolve as suas funções, estão mais vulneráveis a episódios de stress ocupacional

Apresentam-se os intervalos de confiança para as dimensões do Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG).

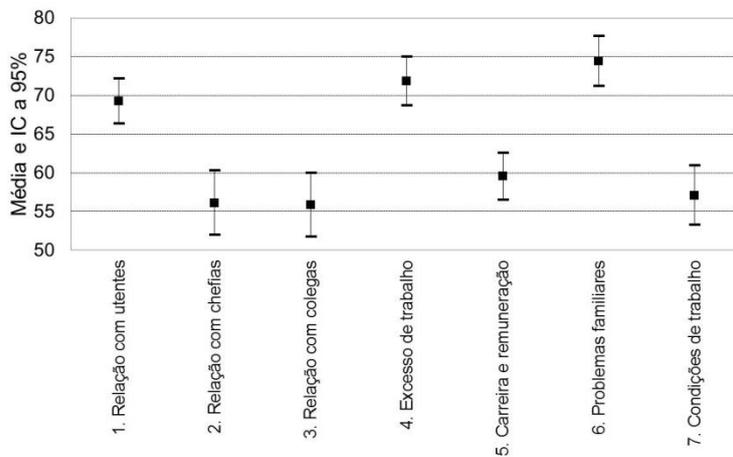
**Quadro 47-** Intervalos de confiança a 95% para as dimensões do Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG)

	Média	IC a 95%	
		LI	LS
1. Relação com utentes	69,2	66,3	72,2
2. Relação com chefias	56,1	52,0	60,3
3. Relação com colegas	55,8	51,7	60,0
4. Excesso de trabalho	71,8	68,7	75,0
5. Carreira e remuneração	59,5	56,5	62,6
6. Problemas familiares	74,4	71,2	77,6
7. Condições de trabalho	57,1	53,2	60,9

Por exemplo, comparando a “Dimensão 1. Relação com utentes” com um IC a 95% de [66,3; 72,2] com a “Dimensão 2. Relação com chefias” com um IC a 95% de [52,0; 60,3], não existe sobreposição e conclui-se que a primeira dimensão é superior à segunda dimensão.

Outro exemplo, comparando a “Dimensão 2. Relação com chefias” com um IC a 95% de [52,0; 60,3] com a “Dimensão 3. Relação com colegas” com um IC a 95% de [51,7; 60,0], existe sobreposição e não se pode concluir que as duas dimensões sejam diferentes.

**Quadro 48**-Intervalos de confiança a 95% para as dimensões do Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG)



Podemos concluir que a “Dimensão 1. Relação com utentes”, a “Dimensão 4. Excesso de trabalho” e a “Dimensão 6. Problemas familiares” se verificam mais e que a “Dimensão 2. Relação com chefias”, a “Dimensão 3. Relação com colegas”, a “Dimensão 5. Carreira e remuneração” e a “Dimensão 7. Condições de trabalho” se verificam menos, embora todas apresentem valores acima do ponto intermédio da escala.

Como sucede esta última situação de todos os valores serem superiores a 50%, podemos concluir que se verifica a hipótese de que “Os profissionais de contabilidade, pela natureza complexa das decisões que envolve as suas funções, estão mais vulneráveis a episódios de stress ocupacional”.

**2.4.1.5.1.2-. O stress a que estes profissionais estão sujeitos, não influencia, diretamente, a motivação na realização das suas tarefas**

Todas as variáveis cuja relação se pretende estudar são variáveis quantitativas, pelo que a relação entre elas pode ser analisada utilizando o coeficiente de correlação de Pearson R.

**Quadro 49-** Correlação de Pearson: Relação entre as subescalas da Escala de motivação WPI e o Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG)

	N=218	Motivação intrínseca	Motivação extrínseca
1. Relação com utentes	Coef. Correlação	-0,069	0,280(**)
	Valor de prova	0,309	0,000
2. Relação com chefias	Coef. Correlação	0,046	0,225(**)
	Valor de prova	0,502	0,001
3. Relação com colegas	Coef. Correlação	-0,029	0,224(**)
	Valor de prova	0,675	0,001
4. Excesso de trabalho	Coef. Correlação	-0,038	0,285(**)
	Valor de prova	0,573	0,000
5. Carreira e remuneração	Coef. Correlação	0,077	0,294(**)
	Valor de prova	0,258	0,000
6. Problemas familiares	Coef. Correlação	0,038	0,281(**)
	Valor de prova	0,581	0,000
7. Condições de trabalho	Coef. Correlação	0,093	0,159(*)
	Valor de prova	0,169	0,019

\*\* p < 0.01 \* p < 0.05

Verifica-se uma relação estatisticamente significativa entre todas as dimensões do Questionário de Stress Ocupacional e a subescala de Motivação extrínseca, que são relações positivas, significa que quem apresenta maiores valores nas dimensões de Stress apresenta valores mais elevados na subescala de Motivação extrínseca.

Não se verifica nenhuma relação estatisticamente significativa entre as dimensões do Questionário de Stress Ocupacional e a subescala de Motivação intrínseca.

Portanto, podemos concluir que quem apresenta maior stress, em todas as suas dimensões, apresenta maior motivação extrínseca, pelo que não se verifica a hipótese “O stress a que estes profissionais estão sujeitos, não influencia, diretamente, a motivação na realização das suas tarefas” para a motivação extrínseca. No entanto, conclui-se que o stress, em todas as suas dimensões, não está relacionado com a motivação intrínseca, pelo que se verifica a hipótese “O stress a que estes profissionais estão sujeitos, não influencia, diretamente, a motivação na realização das suas tarefas” para a motivação intrínseca.

**Quadro 50-** Correlação de Pearson: Relação entre as dimensões da Escala de motivação WPI e o Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG)

	N=218	Dimensão satisfação	Dimensão desafio	Dimensão exteriorida de	Dimensão compensaçã o
1. Relação com utentes	Coef. Correlação	0,047	-0,179(**)	0,295(**)	0,084
	Valor de prova	0,488	0,008	0,000	0,216
2. Relação com chefias	Coef. Correlação	0,142(*)	-0,084	0,190(**)	0,169(*)
	Valor de prova	0,037	0,217	0,005	0,012
3. Relação com colegas	Coef. Correlação	0,059	-0,120	0,181(**)	0,187(**)
	Valor de prova	0,384	0,077	0,007	0,006
4. Excesso de trabalho	Coef. Correlação	0,082	-0,165(*)	0,268(**)	0,157(*)

	Valor de prova	0,225	0,014	0,000	0,021
5. Carreira e remuneração	Coef. Correlação	0,172(*)	-0,064	0,254(**)	0,209(**)
	Valor de prova	0,011	0,344	0,000	0,002
6. Problemas familiares	Coef. Correlação	0,135(*)	-0,090	0,270(**)	0,143(*)
	Valor de prova	0,047	0,184	0,000	0,035
7. Condições de trabalho	Coef. Correlação	0,095	0,054	0,120	0,152(*)
	Valor de prova	0,161	0,428	0,077	0,024

\*\* p < 0.01 \* p < 0.05

Verifica-se uma relação estatisticamente significativa entre:

- As dimensões “2. Relação com chefias”, “5. Carreira e remuneração” e “6. Problemas familiares” da escala de Stress com a dimensão Satisfação da subescala de motivação intrínseca.
- As dimensões “1. Relação com utentes”, “2. Relação com chefias”, “3. Relação com colegas”, “4. Excesso de trabalho”, “5. Carreira e remuneração” e “6. Problemas familiares” da escala de Stress com a dimensão Desafio da subescala de motivação extrínseca.
- As dimensões “2. Relação com chefias”, “3. Relação com colegas”, “4. Excesso de trabalho”, “5. Carreira e remuneração” e “6. Problemas familiares” e “7. Condições de trabalho” da escala de Stress com a dimensão Compensação da subescala de motivação extrínseca.

Estas relações são positivas, significa que quem apresenta maiores valores nas dimensões de Stress referidas apresenta valores mais elevados nas dimensões de Motivação Intrínseca referidas.

Portanto, para as relações assinaladas, podemos concluir que o stress está relacionado com as dimensões da motivação, pelo que não se verifica a hipótese “O stress a que estes profissionais estão sujeitos, não influencia, diretamente, a motivação na realização das suas tarefas”.

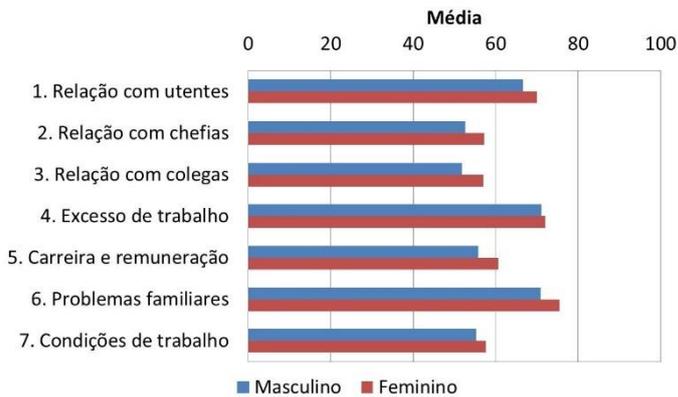
**2.4.1.5.1.3. O stress profissional presente nos profissionais de contabilidade é mais frequente nos indivíduos de sexo feminino do que nos de sexo masculino**

**Quadro 51-** Estatística descritiva e Testes t de *Student*: Relações entre o Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG) e o sexo

		N	Média	Desvio padrão	Teste t	P
1. Relação com utentes	Masculino	51	66,67	23,139	-,953	0,342
	Feminino	167	70,02	21,656		
2. Relação com chefias	Masculino	51	52,60	31,150	-,918	0,359
	Feminino	167	57,18	31,119		
3. Relação com colegas	Masculino	51	51,80	31,406	-1,064	0,288
	Feminino	167	57,09	30,896		
4. Excesso de trabalho	Masculino	51	71,08	22,980	-,266	0,791
	Feminino	167	72,08	23,743		
5. Carreira e remuneração	Masculino	51	55,88	25,385	-1,297	0,196
	Feminino	167	60,63	22,065		
6. Problemas familiares	Masculino	51	70,92	26,108	-1,175	0,241
	Feminino	167	75,45	23,462		
7. Condições de trabalho	Masculino	51	55,24	29,817	-,523	0,602
	Feminino	167	57,64	28,409		

O valor de prova é superior a 5% para todas as dimensões, não se rejeita  $H_0$ : conclui-se que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os dois sexos.

**Quadro 52-** Gráfico de médias: Relações entre o Questionário de Stress Ocupacional - Versão Geral (QSO-VG) e o sexo



Na amostra, o valor médio de todas as dimensões da escala de stress é superior para o sexo feminino, no entanto, as diferenças observadas não são estatisticamente significativas.

Portanto, podemos concluir que não se verifica a hipótese “O stress profissional presente nos profissionais de contabilidade é mais frequente nos indivíduos de sexo feminino do que nos de sexo masculino”.

**2.4.1.5.1.4. A motivação profissional presente nos profissionais de contabilidade é mais frequente nos indivíduos de sexo feminino do que nos de sexo masculino**

**Quadro 53-** Estatística descritiva e Testes t de Student: Relações entre a Escala de motivação WPI e o sexo

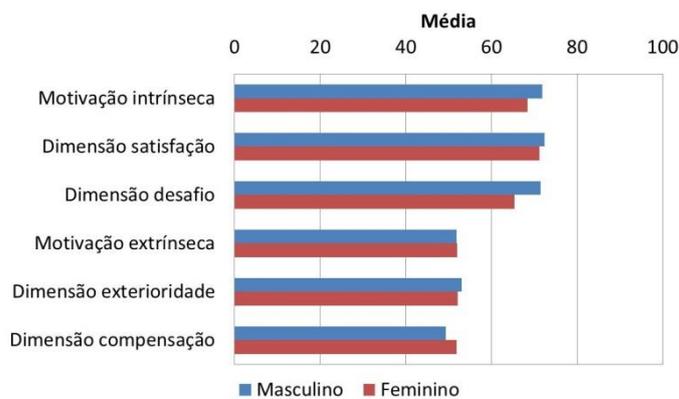
		N	Média	Desvio padrão	Teste t	P
Motivação intrínseca	Masculino	51	71,90	11,262	1,762	0,079
	Feminino	167	68,43	12,618		
Dimensão satisfação	Masculino	51	72,36	15,452	,484	0,629
	Feminino	167	71,17	15,354		
Dimensão desafio	Masculino	51	71,43	13,648	2,571	* 0,011
	Feminino	167	65,39	14,988		
Motivação extrínseca	Masculino	51	51,90	13,451	-,095	0,924
	Feminino	167	52,07	10,203		
Dimensão exterioridade	Masculino	51	53,14	16,619	,434	0,664
	Feminino	167	52,18	12,878		
Dimensão compensação	Masculino	51	49,41	13,478	-1,187	0,236
	Feminino	167	51,86	12,683		

\*  $p < 0.05$

O valor de prova é inferior a 5% para a dimensão desafio da subescala de motivação intrínseca, rejeita-se  $H_0$  e aceita-se  $H_1$ : conclui-se que existem diferenças estatisticamente significativas entre os dois sexos.

O valor de prova é superior a 5% para as duas subescalas e as restantes dimensões, não se rejeita  $H_0$ : conclui-se que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os dois sexos.

**Quadro 54-** Gráfico de médias: Relações entre a Escala de motivação WPI e o sexo



O valor médio da Dimensão desafio é superior para o sexo masculino, sendo as diferenças observadas estatisticamente significativas.

Na amostra, o valor médio da subescala de Motivação intrínseca, da Dimensão satisfação e da Dimensão exterioridade é superior para o sexo masculino, o valor médio da Dimensão compensação é superior para o sexo feminino, no entanto, as diferenças observadas não são estatisticamente significativas.

Portanto, podemos concluir que não se verifica a hipótese “A motivação profissional presente nos profissionais de contabilidade é mais frequente nos indivíduos de sexo feminino do que nos de sexo masculino”.

## CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo analisar o efeito do Stress ocupacional nos profissionais de contabilidade e a sua influência sobre a motivação.

Face aos resultados obtidos podemos afirmar que os profissionais de contabilidade, pela natureza complexa das decisões que envolve as suas funções, estão mais vulneráveis a episódios de stress ocupacional. As principais fontes apontadas prendem-se sobretudo com os problemas familiares, excesso de trabalho e relação com os seus clientes. Estes dados são suportados pela literatura disponível neste domínio. Entre as profissões mais stressantes encontra-se aquelas nas quais existe contacto direto com publico (Papovic 2009).

Os problemas ligados a carreira e remuneração, condições de trabalho, relação com chefia e relação com colegas, ainda que se verifiquem em menor escala do que nas primeiras fontes apresentadas, apresentando também um peso bastante significativo nos níveis de stress apresentados. Os contabilistas estão sujeitos a uma grande exigência no trabalho, (excesso de trabalho), e considerando as relações com a chefia poder-se-á dizer que os profissionais de contabilidade possuem um baixo poder de decisão. Isso reporta-nos para o modelo exigência–controlo, onde o autor conclui que os trabalhos que geram maior tensão (stress), são os que conjugam elevadas exigências de trabalho e baixo poder de decisão colocando o profissional exposto a tensão psicológica e doença física (Ramos 2016). De referir também a elevada importância atribuída ao stress e pressão geradas por causas intrínsecas ao trabalho (ex. excesso de trabalho) e os fatores extrínsecos (ex. Problemas familiares).

Um segundo aspeto que merece particular realce prende-se com a forma como o Stress influencia ou não a motivação destes profissionais. De uma forma geral verificou-se uma relação estatística significativa entre todas as dimensões do questionário de stress ocupacional e a subescala da motivação extrínseca (dimensão exterioridade e Dimensão Compensação). Confirma-se, deste modo, que quem apresenta maiores valores nas dimensões de stress patenteia também valores mais elevados de motivação extrínseca. Paralelamente, não se verifica nenhuma relação estatisticamente significativa entre as dimensões de stress e a motivação intrínseca. A motivação extrínseca tem origem em fatores externos ao individuo (recompensas recebidas, benefícios sociais, prémios) localizados no ambiente que rodeia o individuo (teorias de dois fatores de Herzberg). Concluimos que nesta classe profissional, quando existe um desequilíbrio entre o esforço-

recompensa, quando os indivíduos dão mais ao trabalho do que aquilo que recebem (modelo de equilíbrio-recompensa e teoria da equidade), tal reflete-se, diretamente, na motivação para trabalhar. No caso concreto deste estudo, verificamos que em termos de subclasses de motivação extrínseca a dimensão exterioridade apresenta um valor ligeiramente superior ao da dimensão compensação. Relativamente ao stress versus motivação extrínseca, estamos perante *distress*. O profissional apresenta uma resposta negativa às exigências no trabalho, que se manifesta por estados psicológicos negativos, podendo levar à alienação no trabalho (modelo holístico de Stress no trabalho). Assim concluímos que não se verifica a teoria segundo a qual “O Stress a que estes profissionais estão sujeitos, não influencia, diretamente a motivação extrínseca na realização das suas tarefas”.

No que concerne ao stress e à subescala motivação intrínseca, (dimensão satisfação e dimensão desafio) que se relaciona com a forma de ser, depende unicamente do sujeito e não de fatores externos, estando relacionada com a felicidade, com a realização pessoal, a responsabilidade e a realização de tarefas é uma característica inata ao próprio indivíduo, (fatores motivacionais de Herzberg). Neste caso de estudo, verifica-se que o stress não influencia a motivação intrínseca. Estes profissionais executam as suas tarefas com satisfação e encaram-nas como um desafio, (sendo que a subclasse dimensão satisfação é superior à subclasse dimensão desafio). O indivíduo sente necessidade de sucesso (McClelland e teoria Y de McGregor). Correlacionado o Stress com a motivação intrínseca, estamos perante o stress na sua forma positiva, *eustress*, os profissionais apresentam uma resposta positiva ao elemento stressor e um estado psicológico positivo e de esperança perante o trabalho realizado. Neste caso, conclui-se que se verifica a uma outra teoria, segundo a qual “O stress a que estes profissionais estão sujeitos, não influencia, diretamente, a motivação intrínseca na realização das suas tarefas.

Pelo atrás exposto podemos concluir que o stress está relacionado com as dimensões da motivação, pelo que não se verifica a hipótese geral “O Stress a que estes profissionais estão sujeitos, não influencia, diretamente a motivação na realização das suas tarefas”.

Os resultados confirmam ainda que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os dois géneros relativamente ao fator stress ocupacional. Ainda que o valor médio para todas as dimensões da escala de stress seja superior para o sexo feminino, as diferenças não são estatisticamente significativas, pelo que não se valida a hipótese “o

stress ocupacional presente nos profissionais de contabilidade é mais frequente nos indivíduos de sexo feminino do que no sexo masculino.”

No que concerne às diferenças encontradas entre géneros, nesta profissão, relativamente à motivação, conclui-se que existem diferenças estatisticamente significativas entre os dois sexos na motivação extrínseca nas subescalas dimensão desafio e satisfação. Relativamente à motivação extrínseca na subescala exterioridade, (relacionado com o ambiente de trabalho, relação com chefia e clientes), esta é superior para os indivíduos de sexo masculino, sendo superior para o sexo feminino na subescala de compensação (possibilidade de promoção na carreira, não sofrer penalizações e não ficarem “mal” perante a chefia). No entanto, as diferenças observadas não são estatisticamente significativas, assim podemos concluir que não se verifica a hipótese levantada de que “A motivação profissional presente nos profissionais de contabilidade é mais frequente nos indivíduos de sexo feminino do que nos de sexo masculino”.

De um modo geral, o presente estudo fornece importantes contribuições para uma abordagem mais compreensiva do stress ocupacional e motivação a que a profissão de contabilistas está sujeita. É um estudo portador de certa originalidade, na medida em que é a primeira investigação realizada em Portugal a abordar esta temática, pois a maioria dos estudos que se debruçam sobre este tema, relacionam-se essencialmente com áreas como o ensino e a saúde. Neste ponto de vista, este estudo assume uma perspetiva eudemónica, constituindo uma mais valia na medida em que acrescenta conhecimento válido e pertinente à literatura disponível que procura compreender melhor esta relação entre os profissionais de contabilidade e o seu bem-estar. Concomitantemente, os resultados mostram-se particularmente relevantes se atendermos às limitações da literatura e estudos feitos neste domínio. Não obstante as contribuições para a literatura que acabamos de identificar, este estudo apresenta algumas limitações que merecem a nossa reflexão. Desde logo importa referir as características da amostra, por conveniência recolhida *online*. Tal como podemos observar, trata-se de uma amostra de 218 elementos, (51 género masculino e 167 género feminino). Segundo o último relatório de contas (2016), da ordem o universo em estudo, era constituído por 70 975 elementos, (ver anexo 2) sendo 37107 do género feminino e 33868 do género masculino. Sendo que em estudos futuros deverão ser privilegiadas amostras mais alargadas. Por fim, sugeria que se fizesse uma abordagem sobre a felicidade no trabalho destes profissionais, passando também por uma recolha de opiniões de forma a que se possa avaliar qual a opinião dos contabilistas relativamente aos

organismos oficiais com os quais se relacionam no exercício da sua atividade (Autoridade tributária, Segurança social, Instituto nacional de estatística, entre outros).

## **Bibliografia**

- Alves, T. O., & Estender, A. C. (Março de 2017). LIDERANÇA E SUA IMPORTÂNCIA PARA MOTIVAÇÃO ORGANIZACIONAL. *Empreendedorismo, Gestão e Negócios*, pp. 148-163.
- Anastasi, A. (1990). *Psychological Testing*. New York: MC Millan.
- Andrews, S. (2003). *Stress a seu favor, Como gerenciar a sua vida em tempos de crise*. São Paulo: Agora.
- Batista, H. S., Viana, M. A., & Rabelo, M. H. (2017). A MOTIVAÇÃO NO AMBITO ORGANIZACIONAL. *Revista Acadêmica Conecta FASF*, pp. 221-237.
- Batista, K. d. (2011). Stress e hardiness entre enfermeiros hospitalares. *Tese doutoramento Enfermagem*. Sao Paulo: Escola de enfermagem da universidade de s paulo.
- Bergamini, C. (1989). *Motivação*. Sao Paulo: Atlas.
- Bergamini, C. W. (1986). *Motivação*. São Paulo: Campus.
- Bueno, M. (1º semestre de 2002). As teorias de motivação humana e a sua contribuição para a empresa humanizada. *Revista do Centro Superior Catalão*.
- Castro, A. P. (1996). *Automotivação: Como despertar esta energia e transmitila às pessoas*. São Paulo: Campus.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in the Human Service Organizations*. New York: Praeger.
- Ching, H. Y. (2006). *Contabilidade Gerencial*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Christina, M., & E, J. S. (abril de 1981). The Measurement of experienced burnout. *Journal of occupational Behavior*, pp. 99-113.
- Cravetter, F. J., & Wallnau, L. B. (2000). *Statistics for the behavioral sciences (5th ed)*. . Belmont, CA: Wadsworth.
- Cunha, M. P., & al, e. (2007). *Manual Comportamento organizacional e Gestão*. Lisboa: RH.
- Dantas, M. A., Brito, D. V., Rodrigues, P. B., & Maciente, T. S. (3 de 12 de 2010). Avaliação do Estresse em Policias militares. *Psicologia: Teoria e pratica*, pp. 66-77.
- Dejours, C. (1985). *Psychopathologie du Travail*. Paris: Entreprise Moderne D'edition.
- Delbrouck, M. (2006). *Síndrome de Exaustão Burnout*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Devellis, R. F. (1991). *Theory and Aplications*. London: Sage Publication.
- Drucker, P. (1981). *O fator humano e desempenho*. São Paulo: Pioneira.
- Emmanuel, N. L. (vol 8 de 2001). Estresse emocional: a contribuição de estressores internos e externos. *Revista de psiquiatriaclinica*, pp. 347-349.

- Escribá-Aguir, V., Artazcoz, I., & Pérez-Hoyos, S. (Julho/Agosto de 2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción en el síndrome de burnout en médicos especialistas. *Gaceta Sanitaria*, pp. 300-308.
- Farne, M. (2003). *O stress as vezes é negativo outras e positivo,mas pode ser transformado num aliado*. São Paulo: Loyola.
- Guimarães, R. C., & Cabral, j. A. (2010). *Estatística*. Verlag Dashofer Portugal.
- Hill, M. M., & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário 2ª Edição*. Lisboa : Silabo.
- Hinkle, D. e., Wiersma, W., & jurs, t. G. (2003). *Applied Statistic for the Behavioral Sciences 5TH ED*. Boston: Houghton Mifflin.
- Iudícibus, S. d. (1986). *Contabilidade Gerêncial (4ª Edição ed.)*. São Paulo: Atlas.
- Iudicibus, S. d. (1994). *Teoria da contabilidade (4ª Edição ed.)*. São Paulo: Atlas.
- Lipp, M. N. (2005). *Manual do Inventario de sintomas(ISLL)*. São Paulo: Casa do Psicologo.
- Lipp, M., Malagris, L. E., & Novais, L. E. (2007). *Stress ao longo da Vida*. São Paulo: Icone.
- Marôco, J. (2011). *Analise Estatística com SPSS Statistics*. Pero Pinheiro: Edições Report Number.
- Marras, J. P. (2012). *Estresse Ocupacional*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (52 de 2001). Job Burnout . *Annual Review Psychology*, pp. 397-422.
- McGregor, D. (1992). *O lado humano da empresa*. SãoPaulo: Martins Fontes.
- Moraes, L. F., Kilimnik, Z. M., & Ladeira, M. (2/3 de 1993). A problemática do stress ocupaciona: Uma revisão baseada em pesquisas brasileiras. *Analise & Conjuntura*, pp. 145-153.
- Muñiz, J. (2003). *Teoria Classica de los Tests*. Madrid: Piramide.
- Muñiz, J., Fidalgo, A. M., Cueto, G., & Moreno, R. d. (2005). *Analise de los itens*. Madrid: La Muralla.
- Neves, A. L. (2002). *Motivação para o trabalho*. Lisboa: Editora RH.
- Nunnaly, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- OCC. (4 de 12 de 2016). *Ordem contabilistas certificados*. Obtido de [www.occ.pt:](http://www.occ.pt/)  
<http://www.occ.pt/pt/>
- Oliveira, C. E. (Janeiro/ abril de 2015). Um estudo sobre o estresse na atividade profissional do contador. *Revista Mineira de Contabilidade*.
- Papovic, S. (21 de abril de 2009). professional Burnout Syndrome. *Material Socio Medico*, pp. 213-215.
- Pestana, M. H., & Cagueiro, J. N. (2008). *Analise dados para ciencias sociais -A complementaridade do SPSS 5ª Edição revista*. Lisboa: Edição Silabo.
- Pinto, A. M., & Silva, A. L. (2005). *Stress e Bem Estar: Modelos e dominios de aplicação*. Lisboa: Climepsi.

- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2005). *Manual de investigação em ciências sociais 4ª Edição*. Lisboa: Grávida.
- Ramos, J. P. (1990). *Motivação no trabalho: abordagens teóricas*. São Paulo: Psicologia-usp.
- Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio: prevenção do Stress no trabalho*. Lisboa: RH.
- Ramos, M. (2012). *Gestão de recursos humanos de A a Z*. Lisboa: RH.
- Ramos, M. (2016). *Confronto do Stress, fatores psicossociais e saúde no trabalho*. Lousã: RH.
- Ribeiro, O. M. (1999). *Contabilidade geral fácil (3ª Edição ed.)*. S. Paulo: Edições Saraiva.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Sobral, F. (2010). *comportamento organizacional, Teoria e pratica no contexto brasileiro*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Rosa, L. (1994). *Cultura Empresarial- Motivação e liderança*. Lisboa: Editorial Presença.
- Ross, R. R., & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in occupational Stress*. London: Sage Publications.
- Rui campos Guimarães, J. A. (2010). *Estatística*. Verlag Dashofer Portugal.
- Sadir, M. A., Bignotto, M. M., & Lipp, M. E. (Jan-Abril de 2010). Stress e qualidade de vida: Influencia de algumas variáveis pessoais. pp. 73-81.
- Santos, M., & Marion, J. C. (10 de Dezembro de 2016). *O futuro do perfil profissional e sua responsabilidade social*. Obtido de crcpr: <http://www.crcpr.org.br/new/content/publicacao/revista/revista129/perfil.htm>
- Schmidt, C. M. (2000). *Motivação no Trabalho: Teorias Contemporaneas*. São Paulo: Arte & Ciências Editora.
- Selye, H. (1980). *Qu'est-ce que le Stress?* Paris: Hachette.
- Silva, J. E. (2008). *Contabilidade geral*. Curitiba: IESDE Brasil, S.A.
- Silva, J. E., Silveira, C., & Matos, C. V. (Set/dez de 2015). Níveis de Estresse dos Contabilistas atuantes em escritórios Contábeis de Uberlândia. *Revista Mineira de Contabilidade*, pp. 5-16.
- Stevens, J. (1996). *Applied multivariate statistics for the social sciences (3rd edn)*. Mahway, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Tamayo, A. (2008). *Estress e cultura organizacional*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Tetrick, L. E. (2002). *Historical and Current Perspectives on Stress and Health*. Reino Unido: Emerald Group Publishing.
- Yuh, C. H., Fernando, M., & Lucilene, P. (2003). *Contabilidade e Finanças para não especialistas*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Zanna, R. D. (2007). *Prática da Perícia Contábil*. São Paulo: Thomson.
- Zimpel, R. R. (2005). *Aprender a lidar com o estress*. S. Leopoldo: Sinodal.

## **ANEXO A**

**Figura 1-** Resumo Anual das obrigações Fiscais a cargo dos contabilistas

Tabela I -Dia do Mês para cumprir obrigação Fiscal , segundo legenda, anexa

Legenda	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
2	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
3		15			15			15			15	
4				15								
5							15					
6							15					
7							15					
8	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
9	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
10	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
11	20			20			20			20		
12	20											
13				20			20			20		
14	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
15	31	29	31	30	31	30	31	30	31	30	31	30
16	31											
17		19										

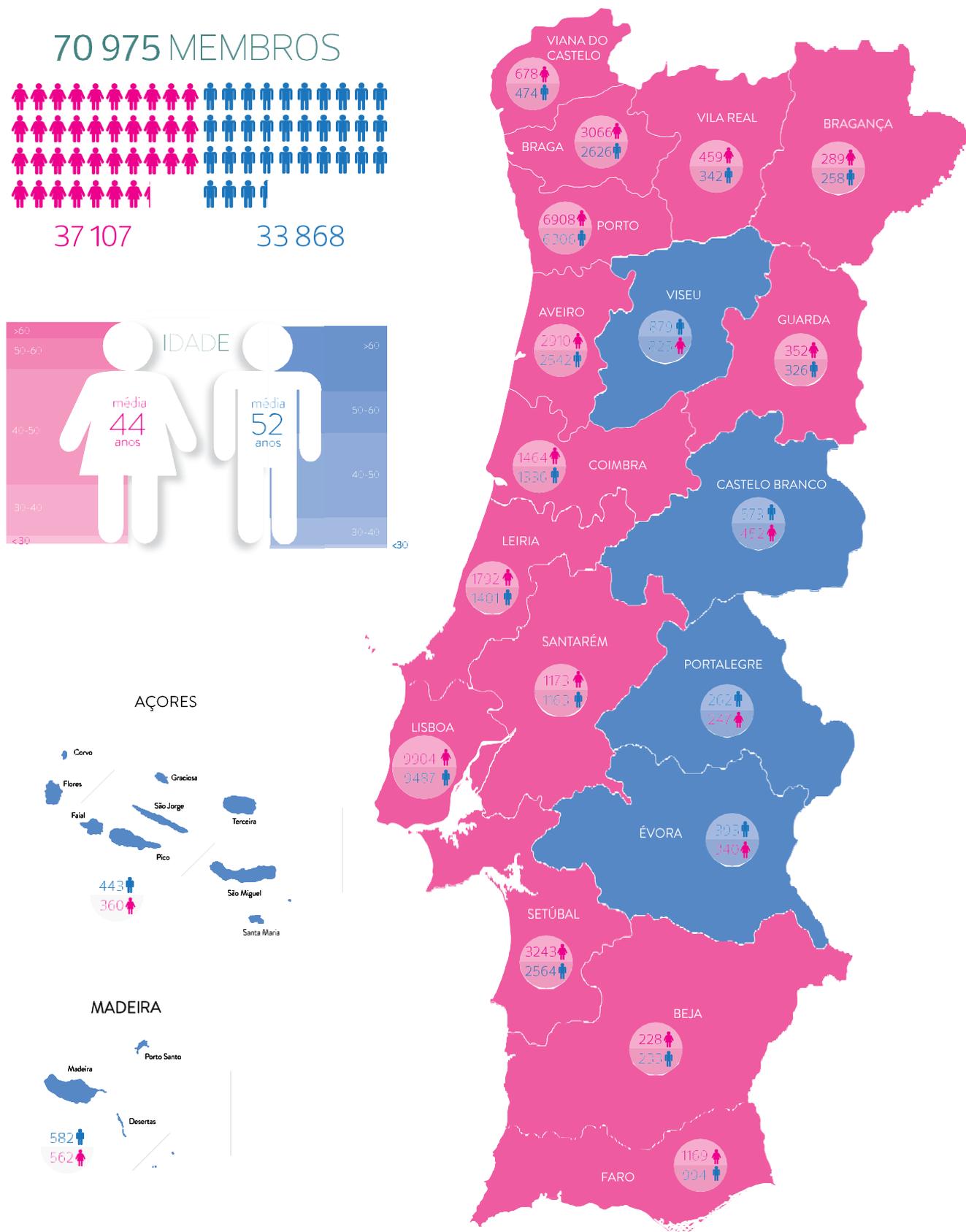
18	29			
19	31		31	
20	31			
21	31			
22		30		
23		31	30	15
24		31		
25		31	30	15
26		31		
27		31		
28				31

**Legenda respeitante ao quadro:**

- 1- IVA-Envio da declaração mensal de e anexos.
- 2- IVA/IRS/IRC- Declaração de rendimentos pagos e de retenção, contribuições sociais e de saúde e quotizações (trabalho dependente) referentes ao mês anterior.
- 3- IVA- Envio da declaração trimestral e anexos
- 4- Mapa de Férias- Elaboração e afixação, por parte do empregador do mapa de férias.
- 5- IES/Declaração anual- Envio da IES referente a 2015.
- 6- Dossier Fiscal- Constituição/ entrega do dossier fiscal 2015.
- 7- Preços de transferência- organização da documentação relativa à política de preços de transferência, referentes a 2015.
- 8- IRS/IRC/SELO- Pagamento de IRC e IRS retidos e do imposto de selo.
- 9- Segurança Social- Pagamento das Contribuições.
- 10- IVA- Envio da declaração recapitulativa mensal.
- 11- IVA- Envio da declaração recapitulativa trimestral.
- 12- IRS/IRC- Comunicação dos rendimentos pagos, de retenções efetuadas, referentes a 2015.

- 13- Envio da declaração trimestral referente a prestação de serviços de telecomunicações, radiodifusão ou televisão e serviços prestados por via eletrónica a não sujeitos passivos estabelecidos noutro estado membro.
- 14- IVA-Comunicação dos elementos das faturas.
- 15- IRS/IRC- Declaração de rendimentos pagos a sujeitos passivos não residentes- modelo30.
- 16- IRC/IVA- Comunicação de Inventários.
- 17- IRS/IRC- Entrega modelo 10.
- 18- IRS/IRC- Modelo 39.
- 19- IRC-Pagamento por Conta.
- 20- IMI- Pagamento do imposto Municipal sobre imoveis.
- 21- IRC- Envio da declaração modelo 22
- 22- Plano de ações- Comunicação da criação e atribuição, referente a 2015.

**Figura 2- Distribuição Geográfica por Género e Idade dos Membros da OCC**



Fonte: Dados OCC a 31 de dezembro de 2016

## Figura 3- Inquérito Enviado

### Stresse Ocupacional e Motivação

O presente questionário faz parte de uma investigação no âmbito da realização de uma dissertação de mestrado da Faculdade de Ciências Económicas, Sociais e da Empresa, da Universidade Lusófona do Porto.

O objetivo principal é analisar a influência do Stresse ocupacional dos profissionais de contabilidade na motivação profissional dos mesmos.

Os dados fornecidos serão utilizados única e simplesmente para fins académicos e serão tratados de forma confidencial. Os questionários são anónimos e não contêm quaisquer dados que permitam identificar os respondentes.

Apenas com a sua colaboração será possível concretizar com sucesso esta investigação.

Desde já, um muito obrigado pela sua colaboração!

\*Obrigatório

### Relativamente à parte da motivação o instrumento utilizado tem como base o Work Preference Inventory (WPI).

---

1.

**Sexo \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Masculino  
 Feminino

2.

**Idade \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Menos de 25  
 25 a 35  
 35 a 45  
 45 a 55  
 mais de 55

3.

**Estado Civil \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Solteiro/a  
 Casado/a ou União de facto  
 Divorciado/a  
 Viuvo/a

4. **Escolaridade \***  
*Marcar apenas uma oval.*

- Básico  
 Secundário  
 Superior

5. **Há quantos anos exerce funções na área da contabilidade? \***  
*Marcar apenas uma oval.*

- Menos de 5 anos  
 5 a 10 anos  
 10 a 15 anos  
 mais de 15 anos

6. **Qual a sua área de residência? \***  
*Marcar apenas uma oval.*

- Litoral Norte  
 Interior Norte  
 Litoral Centro  
 Interior Centro  
 Litoral Sul  
 Interior Sul  
 Acores  
 Madeira

7. **Está inscrito na Ordem dos Contabilistas Certificados \***  
*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

**As afirmações que se seguem dizem respeito à forma como se vê a si próprio em contexto laboral. Assinale com X sobre os itens que se identifica utilizando a seguinte escala:**

---

- 1- Nunca se aplica a mim  
2- Quase nunca se aplica a mim  
3- Aplica-se quase sempre a mim  
4- Aplica-se sempre a mim

8.

\*

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4
Gosto de resolver problemas que são completamente novos para mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sou fortemente motivado pelo dinheiro que posso vir a ganhar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gosto de tentar resolver problemas complexos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sou fortemente motivado pelo reconhecimento que posso obter de outras pessoas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quanto mais difícil é o problema, mais eu gosto de tentar resolvê-lo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu quero que as outras pessoas descubram o quão bom eu posso ser no meu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu quero que o meu trabalho me dê oportunidades de aumentar os meus conhecimentos e competências.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raramente penso em recompensas e promoções.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A curiosidade é a força condutora que está por de trás de muito do que faço.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estou profundamente consciente dos meus objetivos de recompensa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu quero descobrir o quão profissional sou no meu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para mim, sucesso significa fazer melhor que as outras pessoas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prefiro descobrir as coisas por mim mesmo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho que sentir que ganho alguma coisa por aquilo que faço.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O mais importante para mim é gostar daquilo que faço.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desde que eu posso fazer o que gosto, não estou preocupada com aquilo que possa receber.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É importante para mim ter a possibilidade de me expressar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prefiro trabalhar naquilo que faço bem do que trabalhar naquilo que ultrapassa as minhas capacidades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acredito que não val a pena fazer um bom trabalho se mais ninguém souber dele.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não importa o resultado do trabalho, já fico satisfeito se sentir que ganhei alguma experiência nova.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preocupa-me como os outros vão reagir às minhas ideias.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto-me mais confortável quando consigo definir os meus próprios objetivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4
Prefiro trabalhar em projetos com procedimentos claramente especificados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gosto de fazer trabalhos que sejam absorventes que me façam esquecer tudo o resto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É importante para mim ser capaz de fazer aquilo que mais gosto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estou menos preocupada com o trabalho que faço do que com o que recebo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gosto de tarefas relativamente simples e bem definidas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não me preocupa muito o que os outros pensam acerca do meu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prefiro ter alguém que me estabeleça objetivos claros no meu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estou profundamente consciente dos meus objetivos de promoção.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Por favor, verifique se respondeu a todas as questões.  
Muito Obrigado.**

---

### **Questionário sobre Stress Ocupacional**

Este Instrumento foi desenvolvido pelo Professor Doutor Rui Gomes, da Escola de Psicologia da Universidade do Minho.

**Na escala que se segue, assinale o número que melhor indica o nível de Stress que sente geralmente no exercício da sua atividade profissional.**

---

- 1- Nenhum Stress
- 2- Pouco Stress
- 3- Moderado Stress
- 4- Bastante Stress
- 5- Elevado Stress

9.

\*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Coluna 1	Coluna 2	Coluna 3	Coluna 4	Coluna 5
A falta de possibilidade de desenvolvimento e progressão na carreira	<input type="radio"/>				
Atitudes negativas relativamente ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto serviço ( Clientes, Entidade patronal)	<input type="radio"/>				
Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas ( família e amigos)	<input type="radio"/>				
Conflitos e problemas com colegas de trabalho	<input type="radio"/>				
Trabalhar muitas horas seguidas para cumprir prazos	<input type="radio"/>				
Viver com os recursos financeiros/salário de que disponho	<input type="radio"/>				
Falta de condições de trabalho	<input type="radio"/>				
Incompreensão face ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços ( clientes, Entidade patronal)	<input type="radio"/>				
Falta de materiais e equipamentos para realizar o meu trabalho	<input type="radio"/>				
O excesso de trabalho e/ou tarefas de carácter burocrático	<input type="radio"/>				
Ter muitas horas seguidas de trabalho	<input type="radio"/>				
Conflitos e problemas com superiores hierárquicos	<input type="radio"/>				
Cumprir com aquilo que é esperado pelas pessoas a quem presto os meus serviços ( Clientes, Entidade Patronal)	<input type="radio"/>				
Falta de tempo para dar apoio e conviver com a minha família/ amigos	<input type="radio"/>				
Falta de prespetiva de progressão na carreira	<input type="radio"/>				
A sobrecarga ou excesso de trabalho	<input type="radio"/>				
Os conflitos interpessoais com outros colegas de trabalho	<input type="radio"/>				
Falta de meios e condições de trabalho	<input type="radio"/>				
Salário inadequado/ insuficiente	<input type="radio"/>				

	Coluna 1	Coluna 2	Coluna 3	Coluna 4	Coluna 5
A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores	<input type="radio"/>				
Nível de exigência das pessoas a quem presto os meus serviços ( Clientes, Entidade Patronal)	<input type="radio"/>				
Comportamentos incorretos e/ou inadequados de colegas de trabalho	<input type="radio"/>				
Falta de tempo para estar com família e amigos	<input type="radio"/>				
O favoritismo e/ou discriminação "encobertos" no meu local de trabalho por parte dos meus superiores	<input type="radio"/>				