ANÁLISE DAS DIMENSÕES DE DEMANDA PSICOLÓGICA, CONTROLE E APOIO SOCIAL NO TRABALHO DO PROFISSIONAL CONTABILISTA COM REGISTRO ATIVO NO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MINAS GERAIS

DANIELE CRISTINA NASCIMENTO DE CARVALHO
Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

ANA CAROLINA COLARES
Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

CÁSSIA OLIVEIRA FERREIRA
Universidade Federal de Minas Gerais

Resumo

Esta pesquisa buscou investigar e analisar as dimensões de demanda psicológica, controle e apoio social no trabalho do profissional contabilista referentes às fontes de estresse no ambiente psicossocial do trabalho e o desgaste resultante de sua interação, tendo como referência o *Job Stress Scale* (JSS) de Robert Karasek. A pesquisa é classificada como descritiva, quanto aos meios, a investigação será do tipo *survey* e é quantitativa quanto à sua abordagem. Com base nos dados de uma amostra de 298 profissionais contabilistas registrados no Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRCMG), verificou-se que o profissional contabilista apesar da grande demanda, ele possui alto controle da situação, deixando em uma situação menos desconfortável. No entanto, notou-se que apesar disso, o profissional não pode escolher o que e como fazer seu trabalho, possivelmente por atuar em uma área que demanda o atendimento quase que inflexível à legislação. Por fim, verificou-se a existência de altos níveis de interação social existentes no trabalho entre os profissionais contabilistas e colegas ou chefes, evitando maior desgaste. Conclui-se que quando altas demandas e alto controle coexistem, ainda que as demandas sejam excessivas, elas são menos danosas, na medida em que o trabalhador pode escolher como planejar suas horas de trabalho de acordo com seu ritmo e criar estratégias para lidar com suas dificuldades, situação esta que representa os profissionais contabilistas desta amostra de estudo.

Palavras-chave: Estresse. *Job Stress Scale.* Profissionais contabilistas.

1. Introdução

O estresse, a cada dia mais, faz parte da vida profissional das pessoas. No Brasil o número de pessoas afastadas por essa causa vem crescendo muito nos últimos anos. As situações que ocorrem no ambiente de trabalho podem colaborar significativamente para o desenvolvimento desta doença. As atividades de natureza técnica, como as dos contadores, colaboram ainda mais para desenvolvimento do quadro (CONTADORES, 2014).

A rotina do contabilista é uma das mais estressantes da atualidade (HERNANDES, 2011). Dos profissionais em geral, os contadores estão entre os que mais correm risco de estresse e depressão. Um dos principais motivos para isso é a grande responsabilidade que esses profissionais precisam ter com as finanças de seus clientes (CONTADORES, 2014). A pesquisa de Sillas (2011), por exemplo, mostrou que 69,79% de sua amostra composta por mulheres contabilistas do estado do Paraná, sofrem de estresse nas suas várias fases e os sintomas mais frequentes encontrados foram sensação de desgaste físico constante, tensão muscular e problemas com a memória e esquecimento.

Dentre outros motivos para o estresse identificado na profissão dos contadores estão a alta complexidade das atividades desenvolvidas, grande fluxo de informações, prazos apertados para cumprimento de diferentes obrigações, necessidade de atualização contínua e pressão de clientes (HERNANDES, 2011). No estudo de Vieira, Alves e Succar Júnior (2012) realizado com 443 contabilistas registrados no Conselho Regional de Contabilidade do estado do Rio de Janeiro (CRCRJ) os principais sintomas de estresse apresentados pelos respondentes da amostra foram: fases de alerta, resistência, quase exaustão e sem estresse, predomínio dos sintomas físicos; já na fase de exaustão, predominaram os sintomas psicológicos.

Cluskey Jr e Vaux (1997) explicam que os contadores têm uma obrigação profissional de servir a organização, o público, sua profissão, e eles mesmos mantendo um alto padrão de nível e conduta ética. Desta forma, para atender essas obrigações são submetidos a exigências e pressões que combinam em um ambiente de trabalho estressante que pode ser uma ameaça tanto para o bem-estar desses profissionais quanto a sua produtividade.

O modo como o profissional lida com seus problemas, influencia diretamente o seu nível de estresse. Outro modo de influenciar em seu nível de estresse é estabelecer um limite em sua carga horária e determinar intervalos. Incluir atividades que dão prazer, ajuda a diminuir o desgaste físico e mental. Sair da rotina de trabalho e aproveitar os momentos de lazer contribui para descontrair do estresse do dia-a-dia (HERNANDES, 2011).

Além disso, Lander, Reinstein e Henson (1993) mencionam que as firmas de contabilidade têm uma taxa de apenas 85% de retenção de funcionários, sendo considerada uma rotatividade de pessoal muito alta. O estudo identificou com causas a baixa satisfação no trabalho, carga de trabalho e de remuneração, estresse no trabalho, as expectativas não cumpridas, e as pressões de demandas profissionais elevados.

Com base nos estudos citados, esta pesquisa busca analisar as dimensões de demanda psicológica, controle e apoio social no trabalho do profissional contabilista referentes às fontes de estresse no ambiente psicossocial do trabalho e o desgaste resultante de sua interação, tendo como referência o Job Stress Scale (JSS) de Robert Karasek, validado em versão para o português de Alves *et al.* (2004).

O principal motivo para a escolha desse tema refere-se à importância do estudo do estresse para a sociedade atual, e principalmente na área de contabilidade a qual apresenta poucas pesquisas e trabalhos empíricos publicados nessa área. Além disso, este estudo busca

promover o interesse por essa área, pois a qualidade e o bom desempenho do trabalho do profissional de contabilidade podem ser prejudicados caso o profissional esteja estressado, podendo inclusive cometer erros que possam vir a gerar multas, prejudicando a instituição a qual trabalha e a si mesmo.

Esta pesquisa encontra-se dividida em cinco seções, incluindo esta introdução. A seção seguinte trata sobre a revisão de literatura abordando o tema estresse e seus sintomas e circunstâncias indutoras ao estresse. Na terceira seção é abordada a metodologia da pesquisa apresentando sua tipologia e procedimentos adotados na execução do estudo, seguida da apresentação e análise dos resultados. Na quinta seção é apresentada as considerações finais com as principais conclusões e referências consultadas.

2. Revisão de Literatura

Na sociedade atual o homem convive em seu cotidiano com constantes pressões. Sendo elas em todas as áreas de sua vida e em todos os grupos em que estão inseridos. Em conseqüência dessas freqüentes cobranças, o homem reagiu acelerando o seu ritmo de vida. Esse ritmo se tornou tão natural que ele não consegue perceber o quanto isso o prejudica. Natural a ponto que qualquer um, que não esteja inserido neste modo de vida, seja visto como anormal.

As doenças do século XX vieram como conseqüência da adaptação que o homem moderno teve que sofrer para acompanhar a acelerada evolução da sociedade, sendo o estresse uma delas. Para Succar Júnior (2012), o estresse não é um problema, e sim uma solução que o organismo encontrou para enfrentar os momentos de desafios.

Segundo Pereira (2005) a palavra *stress*, de raiz inglesa, foi adaptada ao português e deu origem ao termo estresse. A palavra *stress* é de origem latina e foi usada na área da saúde no século XVII. Foi somente em 1926 que o Dr. Hans Selye a usou para nomear um estado de tensão do organismo. A palavra estresse está presente no dicionário brasileiro, mas especialistas continuam usando a forma ‘estresse’ (LIPP, 2000).

Segundo Camelo e Angerami (2004, p. 15) “as primeiras referências à palavra estresse, com significado de aflição e adversidade, datam do século XIV.” Ainda conforme os autores, no século XVII, o vocábulo de origem latina passou a ser utilizado em inglês para designar opressão, desconforto e adversidade.

Chama-se de estresse a um estado de tensão que causa uma ruptura no equilíbrio interno do organismo. Ou seja, é causado por algo que fuja a rotina do indivíduo. O corpo humano normalmente funciona em um constante equilíbrio, também chamado de homeostase. Quando o estresse ocorre esse equilíbrio é quebrado e o corpo já não funciona como antes. Em resposta, o organismo tenta se restabelecer utilizando energia física e mental. Esse processo causa um desgaste ao corpo, mas se bem sucedido o estresse é eliminado. Se a tentativa de recuperação se prolonga por um longo período de tempo, o individuo entra na fase intermediária do estresse. Essa é uma fase de resistência frente as forças que estão quebrando a harmonia interior, e que será detalhada posteriormente (LIPP, 2010).

Quanto à natureza do estresse, ele pode ser desenvolvido por causas físicas, psicológicas e sociais. O calor e o barulho em excesso exemplificam a primeira causa, problemas conjugais e de relações interpessoais exemplificam a segunda causa e o desemprego e a falta de condições sociais o terceiro. Mas o estresse não deve ser sempre visto como prejudicial. Ao levar uma vida intermediária, onde se mantêm um equilíbrio entre a monotonia e a agitação e exigências em grande quantidade, o estresse pode ser um incentivo.

Porém em casos de longa e excessiva duração ele é prejudicial ao ser humano (VAZ-SERRA, 2000).

Conforme Aragão *et al.* (2009) o significado de estresse está ligado a tudo que envolve a vida. Está relacionado tanto ao dia-a-dia, quanto a rotina de trabalho, as relações pessoais, ou seja, a tudo aquilo que demande uma reação rápida para com situação presente. Assim, por definição é possível observar que um individuo se sente em estresse quando considera que não tem aptidões e recursos (pessoais e sociais) para superar o grau de exigência que dada circunstância lhe estabelece e que é considerada importante para si (VAZ-SERRRA, 2000, p. 262).

De acordo com Camelo e Angerami (2004) o cientista Hans Seyel foi o primeiro a utilizar o termo estresse na área de saúde. Ele observou que muitas pessoas sofriam de doenças físicas e reclamavam de sintomas comuns. Tais observações o fizeram pesquisar em laboratórios e em 1936 definir estresse como o "resultado inespecífico de qualquer demanda sobre o corpo, seja de efeito mental ou somático, e estressor, como todo agente ou demanda que evoca reação de estresse, seja de natureza física, mental ou emocional" (CAMELO e ANGERAMI, 2004, p. 15).

2.1. Sintomas do estresse e circunstâncias indutoras

Quando o estresse sofrido é de grande intensidade diversas funções intelectuais se alteram. A percepção do individuo quanto à realidade é alterada e suas conclusões passam a ser duvidosas. A pessoa se sente incapaz, e a sua vulnerabilidade em relação a sua frustração diminui. Ela se torna incapaz de reunir e memorizar informações de que precisa. No que condiz a saúde física, pode contribuir para o desenvolvimento de doenças cardiovasculares, tais como a hipertensão, infarto e arritmias cardíacas (VAZ-SERRA, 2000).

Os sintomas de tensão ou de estresse variam de acordo os traços de personalidade de cada indivíduo. Neste sentido, Braga (2008, p. 42) salienta que "a tensão não é um traço inerente à personalidade do indivíduo, mas sim uma característica adquirida ao longo de sua vida".

Além das circunstâncias citadas, o estresse, pode atingir negativamente não só ao individuo, mas também a sua família, sua vida social, aspectos de natureza econômica e todas as áreas que o envolve (VAZ-SERRA, 2000). Ainda assim Lipp considera que

> [...] toda pessoa está sujeita a não se sentir totalmente bem um dia ou outro. Uma dor de estômago, um probleminha de pele, um momento de irritabilidade não querem necessariamente dizer que se está com estresse. No entanto, quando os sintomas se somam e atingem uma certa freqüência, o quadro sintomatológico do estresse pode estar presente (LIPP, 2000, p. 14)

Fonte de estresse ou estressor é tudo aquilo que gera estresse (LIPP, 2000). As fontes que conduzem ao estresse podem ter variadas origens. Podem estar relacionadas a acontecimentos traumáticos, como perda dos bens, ameaça de morte, acidentes graves envolvendo perdas, etc. E podem estar relacionadas a acontecimentos significativos, como a morte de familiares e perca do emprego. Podem também estar relacionadas a situações crônicas de estresse, que não dependem das atividades sociais e diárias do individuo. Por exemplo, ter conflitos freqüentes com o conjugue, ou com colega de trabalho. Essa fonte de estresse é considerada muito prejudicial (VAZ-SERRA, 2000)

Cooper e Marshall (1976) identificaram seis fontes de estresse. As primeiras delas são relacionadas a fatores intrínsecos ao trabalho, incluindo aspectos como baixas condições de trabalho, sobrecarga de informação, pressão de prazos, mudanças tecnológicas. A ambiência física presente em fatores tais como a qualidade do ar, a iluminação, a decoração, o barulho e o espaço pessoal que podem influenciar o humor e o estado mental das pessoas.

A segunda fonte de estresse citada por Cooper e Marshall (1976) é relacionada ao papel na organização, incluindo ambiguidade e conflito de papéis. A ambiguidade de papéis ocorre quando o indivíduo não tem uma visão clara sobre os objetivos do seu trabalho, da expectativa que se tem sobre ele, e do escopo e responsabilidade da função. Já o desenvolvimento na carreira é outra fonte de estresse, incluindo falta de segurança no emprego, falta ou excessos de promoções e obsolescência.

Os relacionamentos no trabalho também são fontes de estresse, incluindo relacionamentos com os colegas e com os superiores. Lidar com os chefes, pares e subordinados pode afetar bastante a forma com que o indivíduo se sente no contexto do trabalho. Da mesma forma, também se destacam a estrutura e clima organizacional, incluindo baixo envolvimento na tomada de decisão e em questões políticas e a interface casa/trabalho (COOPER e MARSHALL, 1976). Esses elementos podem ser ainda visualizados no Quadro 1.

Quadro 1 – Fatores de pressão no trabalho e suas fontes

Fatores	**Fontes**
Intrínsecos ao Trabalho	Volume de trabalho, novas tecnologias, ritmo de trabalho, natureza e conteúdo da tarefa.
Papel gerencial	Nível de supervisão e controle sobre o trabalho.
Inter-relacionamento	Apoio, isolamento, disponibilidade para o outro e conflitos de personalidade.
Desenvolvimento na Carreira	Sistema de compensação, oportunidades de treinamento e desenvolvimento, valorização de desempenho, perspectivas de promoção, segurança no emprego.
Estrutura e Clima Organizacional	Políticas e valores empresariais, nível de comunicação, recursos financeiros, clima de trabalho e características estruturais.
Interface Casa/Trabalho	Eventos externos ao trabalho, apoio familiar ao cargo, afastamento ou aposentadoria, instabilidade ou insegurança familiar, carreira x vida doméstica.

Fonte: Honório, Braga e Marques (2000, p. 5-6)

Johnson *et al*. (2005) entendem que o controle e autonomia dada ao empregado no trabalho também podem ser considerados como fontes de estresse, no que tange aos métodos de trabalho e às decisões a serem tomadas. Estes estressores são considerados em relação à estrutura e ao clima organizacional.

As fontes estressoras são divididas em internas e externas. As externas são tudo aquilo que acontece em nossas vidas e surge de fora do organismo: o desemprego, o falecimento de um ente, a falta de dinheiro, etc. Tudo que requer do organismo uma maior adaptação cria estresse. Assim não são somente os acontecimentos ruins que o geram. Um acontecimento considerado bom, se exigir uma grande adaptação vai gerar estresse. Se tornando assim uma fonte positiva de estresse. As fontes internas são aquelas geradas pelo próprio indivíduo: as crenças, o modo de ser e de agir, os valores, etc. Essas são difíceis de ser percebidas e

diagnosticadas, pois se trata de algo que está dentro do ser humano. As vezes nem a própria pessoa consegue perceber que o seu modo de pensar está gerando um estresse (LIPP, 2000).

2.2. O Estresse Ocupacional e a Síndrome de *Burnout*

O estudo sobre estresse em geral analisa os fatores eestresseores ligados a vida quotidiana do individuo, já o estresse ocupacional estuda os fatores ligados ao ambiente de trabalho (PASCHOAL & TAMAYO, 2004).

Para Couto (1987) estresse denomina,

> [...] um estado em que ocorre um desgaste anormal da máquina humana e/ou uma redução da capacidade de trabalho, ocasionados, basicamente, por uma desproporção prolongada entre o grau de tensão a que o indivíduo está exposto e sua capacidade de suportá-lo. Neste sentido, o eestressee pode estar presente em todos os lugares e níveis sociais, independente de variáveis como sexo, idade e ocupação. (COUTO, 1987, p. 38).

O estresse ocupacional pode estar presente na rotina de qualquer profissional, mas cabe aos gestores propiciar um ambiente favorável com mínimo de fatores estressores possíveis e uma maior qualidade de vida no trabalho.

A Síndrome de *burnout* está ligada a contínua exposição aos fatores eestresseores, havendo assim, tanto um desgaste psicológico quanto físico. *Burnout* é uma fusão da palavra *burn* (queima) e da out (exterior), "designando aquilo que deixou de funcionar por exaustão energética, expresso por meio de um sentimento de fracasso e exaustão, causados por um excessivo desgaste de energia e recursos [...]" (MUROFUSE, ABRANCHES e NAPOLEÃO, 2005. p. 256). *Burnout* é também "uma resposta ao estresse laboral crônico, não devendo, contudo ser confundido com estresse." (CODO e VASQUES-MENEZES, 2006, p. 7).

Todo empregado, independente do seu nível hierárquico, corre o risco de sofrer a Síndrome de *Burnout*. Ela possui três dimensões: Exaustão Emocional (EE), Despersonalização (DP) e Baixa Utilização Profissional (RP). No ambiente onde tem mais tendência a essa Síndrome é fácil observar alta rotatividade de empregados, queda de qualidade e produtividade; entre outros fatores que demonstram exaustão dos funcionários. Vale ressaltar que ela é causada por um nível muito alto de estresse (BRAZ, 2007).

É relevante mencionar que o termo *burnout* é utilizado para definir a síndrome de exaustão e de desilusão em trabalhadores. Em relação a esta exaustão, Hespanhol (2005) apresenta como sintomas: irritabilidade, impaciência, sentimento de frustração, mau humor, aumento de conflitos, reações violentas, fadiga constante, problemas com o sono, falta de energia, tremores, dores musculares, palpitações, dores e aumento da susceptibilidade às doenças físicas. De acordo com Codo e Vasques-Menezes (2006), a Síndrome pode ser compreendida de várias maneiras, mas envolve certamente três componentes:

1) Exaustão Emocional – quando os trabalhadores sentem que não podem se empenhar mais do que o normal. Suas energias e autocontrole estão esgotados devido ao contato constante com os fatores eestresseores.
2) Despersonalização – desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas e de cinismo às pessoas destinatárias do trabalho (usuários / clientes), subjetivação da relação.

3) Falta de envolvimento pessoal no trabalho – tendência de uma 'evolução negativa' no trabalho, afetando a habilidade para realização do trabalho e o atendimento, ou contato com as pessoas usuárias do trabalho, bem como com a organização. (CODO e VASQUES-MENEZES, 2006)

3. Metodologia

A pesquisa a ser realizada no desenvolvimento deste estudo, quanto aos fins, caracteriza-se como um estudo descritivo que, de acordo com Silva e Menezes (2000), é realizado para descrever características de uma determinada população ou fenômeno. Tal pesquisa utiliza técnicas padronizadas de coleta de dados, principalmente roteiros e questionários e, em geral, assume a forma de levantamento.

Quanto aos meios, a investigação será do tipo *survey*, que, segundo Gil (1999), se caracteriza por ser uma interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. O autor ainda complementa que tal interrogação é realizada mediante solicitação de informações a um grupo de pessoas previamente definido, cuja análise quantitativa é aplicada a fim de se proceder às conclusões sobre o problema estudado.

Por utilizar análises estatísticas, esta pesquisa é de cunho quantitativo, uma vez que se utiliza dos dados tabulados por meio da pesquisa documental para analisar seus achados em tabelas e ferramentas estatísticas. A pesquisa quantitativa é aquela em que os dados e evidências podem ser mensurados ou quantificados por meio de instrumentos estatísticos (BEUREN *et al*., 2008).

3.1 Definição da amostra e coleta dos dados

A composição dos sujeitos da pesquisa é formada por uma seleção do tipo não probabilístico por conveniência, ou seja, "[...] os elementos da população são selecionados conforme sua disponibilidade para o estudo" (CORRAR e THEÓPHILO, 2004, p. 44). Para tanto, a amostra final da pesquisa é formada por 298 profissionais registrados no Conselho Regional de Contabilidade do estado de Minas Gerais (CRCMG) até dezembro de 2013. Conforme Balanço Sócioambiental do CRCMG em 2013, a autarquia tem um total de 54.239 profissionais ativos, sendo 51,8% contadores e 48,12% técnicos em contabilidade. O cálculo amostral de 271 profissionais foi realizado tendo como base erro amostral de 5% e nível de confiança de 90%.

Foi utilizado um questionário (*survey*) baseado no *Job Stress Scale* de Robert Karasek, validado em versão para o português de Alves *et al.* (2004) descritos no item 3.1.1 a seguir. Os dados da pesquisa foram coletados por meio de da aplicação de questionário contruído pela ferramenta *Google Docs* e compartilhado pelo CRCMG via boletim eletrônico entre 25 de outubro e 11 de dezembro de 2013.

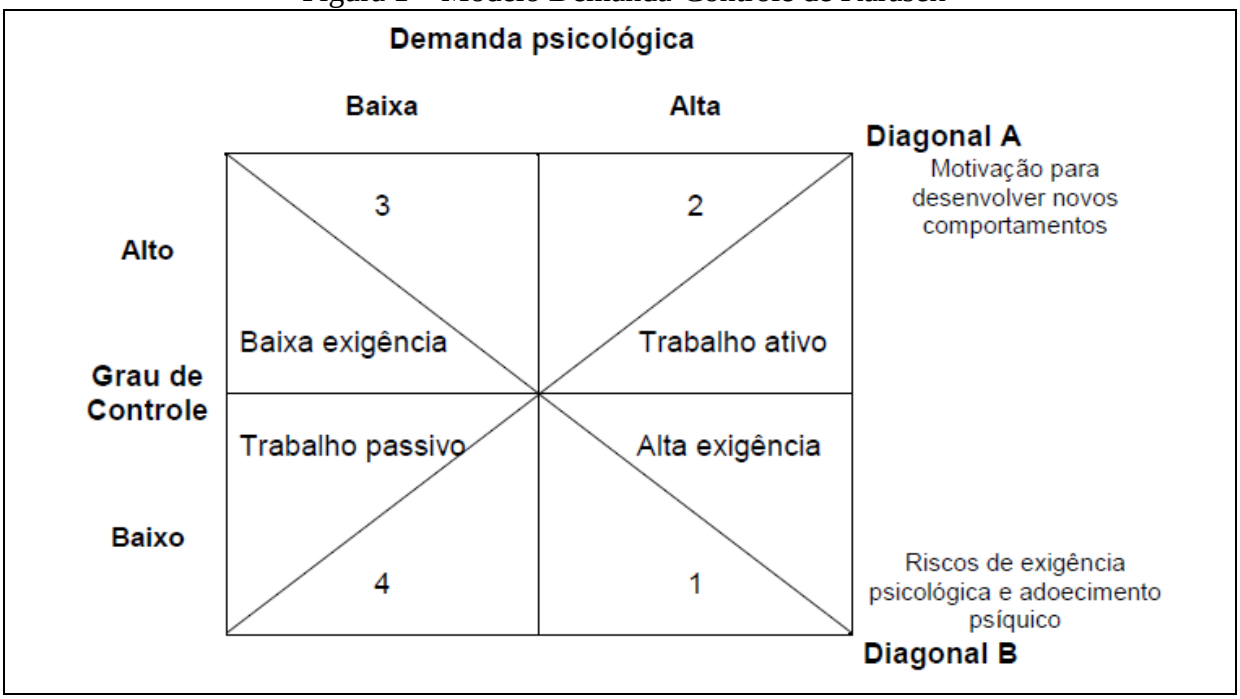
3.1.1. *Job Stress Scale* (JSS)

De acordo com Giannini (2010), esse instrumento de coleta de dados avalia as dimensões de demanda psicológica, controle e apoio no trabalho, elementos referentes às fontes de estresse no ambiente psicossocial do trabalho e o desgaste resultante de sua

interação. Na versão em português do JSS, a escala obteve coeficientes Alfa de *Cronbach* de 0,79 para demanda, 0,67 para controle e 0,85 para apoio social, mostrando-se com boa consistência interna, sendo, portanto, validado para aplicação em pesquisas tal como o presente estudo.

O modelo de Robert Karasek tinha inicialmente duas dimensões (demanda psicológica e controle), sendo posteriormente incorporada uma terceira dimensão (apoio social) por Johnson (ALVES *et al.*, 2004). De acordo com os autores, as demandas são pressões de natureza psicológica, sejam elas quantitativas (tempo e velocidade na realização do trabalho) ou qualitativas (conflito entre demandas contraditórias). O controle é a possibilidade de o trabalhador utilizar suas habilidades intelectuais para a realização de seu trabalho, possuindo autoridade suficiente para tomar decisões sobre a forma de realizá-lo, e apoio social se refere aos níveis de interação social, existentes no trabalho com os colegas ou chefes. A relação entre as dimensões de demanda psicológica e controle se encontra esquematizada na Figura 1.

Figura 1 – Modelo Demanda-Controle de Karasek



Fonte: Karasek (1979, *apud* Giannini, 2010)

A demanda é avaliada por cinco questões qualitativas e quantitativas, o controle é abordado em quatro questões sobre o uso e desenvolvimento de habilidades e autoridade para tomada de decisões. A dimensão de apoio social é avaliada em seis questões sobre relacionamento com colegas e chefes (GIANNINI, 2010). As dimensões de demanda e controle são abordadas por Alves *et al.* (2004) com escala *Likert* de quatro pontos de frequência e o apoio social também com escala *Likert*, porém está referenciando o grau de concordância do respondente. Embora na pesquisa de Giannini (2010) tenha sido aplicada escala de cinco pontos, na presente pesquisa foi abordada a escala *Likert* de quatro pontos, no intuito de que o respondente se posicione sobre a questão de frequência em demanda e controle (frequentemente, às vezes, raramente e nunca) e concordância em apoio social (concordo totalmente, concordo mais do que discordo, discordo mais do que concordo e discordo totalmente).

3.4 Técnica de análise de dados

Após a aplicação dos questionários, os dados foram analisados por meio de técnicas estatísticas descritivas, visto que a pesquisa de *survey* utiliza análise quantitativa para obter as conclusões correspondentes aos dados coletados (GIL, 1999). Desta forma, buscando dar maior robustez aos resultados da pesquisa, calculou-se o coeficiente Alfa de *Cronbach* para analisar a adequação dos instrumentos de coleta de dados à amostra estudada, assim como comparar com os coeficientes obtidos na pesquisa relacionada na escala de Alves *et al.* (2004). A fórmula utilizada para o cálculo é a seguinte:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \cdot \left[1 - \frac{\Sigma s_i^2}{s_T^2}\right], \text{ onde:}$$

K = Número de itens da escala
S^2 = Variância de cada item
S^2T = Variância da soma dos itens

A análise dos dados foi dividida em duas partes: (i) perfil da amostra; e (ii) avaliação de demanda, controle e apoio (*Job Stress Scale*). A primeira parte da análise utilizou apenas estatística descritiva e tabelas como forma de representação. Para a escala utilizada na análise de demanda, controle e apoio da segunda parte do questionário (*Job Stress Scale*), foi aplicada uma escala *Likert* de quatro pontos com os seguintes escores:

- Demanda e controle: Frequentemente = 4; Às vezes = 3; Raramente = 2; Nunca = 1.
- Apoio social: Concordo totalmente = 4; Concordo mais do que discordo = 3; Discordo mais do que concordo = 2; Discordo totalmente = 1.

A interpretação dos resultados dos escores com base nas dimensões de demanda, controle e apoio social foi avaliada de acordo com a abordagem de Giannini (2010), observada no Quadro 2:

Quadro 2 – Análise dos escores do questionário JSS

DIMENSÃO	QUESTÕES	ESCORE	INTERPRETAÇÃO
Demanda	(a) até (e)	5 a 20 pts	Maior demanda, pior situação
Controle	(f) até (k)	6 a 24 pts	Maior controle, melhor situação
Apoio	(l) até (q)	6 a 24 pts	Maior apoio, melhor situação

Fonte: Giannini (2010)

Com base no Quadro 2 e no estudo de Alves *et al.* (2004), uma grande demanda psicológica em um cenário de baixo controle do processo de trabalho gera alto desgaste no trabalhador com efeitos nocivos à sua saúde, assim como a situação que conjuga baixas demandas e baixo controle, podem gerar perda de habilidades e desinteresse.

Por outro lado, quando altas demandas e alto controle coexistem, ainda que as demandas sejam excessivas, elas são menos danosas, na medida em que o trabalhador pode escolher como planejar suas horas de trabalho de acordo com seu ritmo e criar estratégias para lidar com suas dificuldades. A situação ideal, de baixo desgaste, conjuga baixas demandas e alto controle do processo de trabalho (ALVES *et al.*, 2004).

Quadro 3 – Análise dos escores do questionário JSS

FONTES DE STRESS	DESGASTE	SITUAÇÃO
Controle baixo, demanda alta	Alto desgaste	Nociva (pior)
Controle baixo, demanda baixa	Trabalho passivo	Nociva (pior)
Controle alto, demanda alto	Trabalho ativo	Boa
Controle alto, demanda baixa	Baixo desgaste	Ideal
Apoio social baixo	Desgaste	Depende da interação controle/demanda

Fonte: Giannini (2010)

O Quadro 3 apresenta um esquema de interpretação dos resultados cuja aplicação foi abordada nos dados coletados nesta pesquisa. Para definição de alto ou baixo controle, demanda e apoio, usou-se como critério uma pontuação acima de 70% como alta.

4. Apresentação e análise dos resultados

Nesta seção são apresentados os resultados da pesquisa buscando alcançar o objetivo proposto no estudo focado principalmente em investigar e analisar as dimensões de demanda psicológica, controle e apoio social no trabalho do profissional contabilista referentes às fontes de estresse no ambiente psicossocial do trabalho e o desgaste resultante de sua interação, tendo como referência o Job Stress Scale (JSS) de Robert Karasek, validado em versão para o português de Alves *et al.* (2004). Para isso, propôs-se inicialmente a apresentar os resultados da coleta de dados da amostra de 298 profissionais contabilistas com registro ativo no CRCMG, caracterizando o perfil dessa amostra e o estresse identificado nos profissionais pelos fatores de demandas, controle e suporte.

Com relação às características pessoais dominantes dos profissionais da amostra, a Tabela 1 destaca esses aspectos com os percentuais mais relevantes.

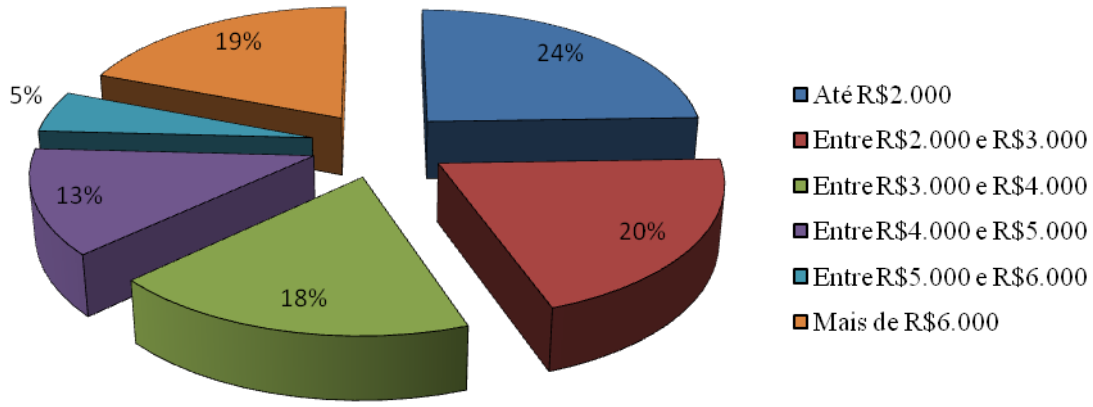
Tabela 1 – Características pessoais dominantes da amostra

Aspecto	Categoria	%
Idade	Entre 26 e 35 anos	36%
Estado civil	Casado	66%
Filhos	Nenhum	44%
Nível de instrução	Graduação	41%
Carga horária diária de trabalho (média)	8 horas	52%
Horas de sono diárias	6 horas	38%

Fonte: Resultados da pesquisa (2014)

Verificou-se que a amostra é predominantemente jovem, casada e sem filhos. No entanto, vale destacar um percentual significativo de profissionais (41%) com carga horária de trabalho superior a oito horas e 85% com menos de oito horas de sono diárias, ressaltando que conforme Hernandes (2011), a carga horária de trabalho influencia diretamente no nível de estresse do profissional.

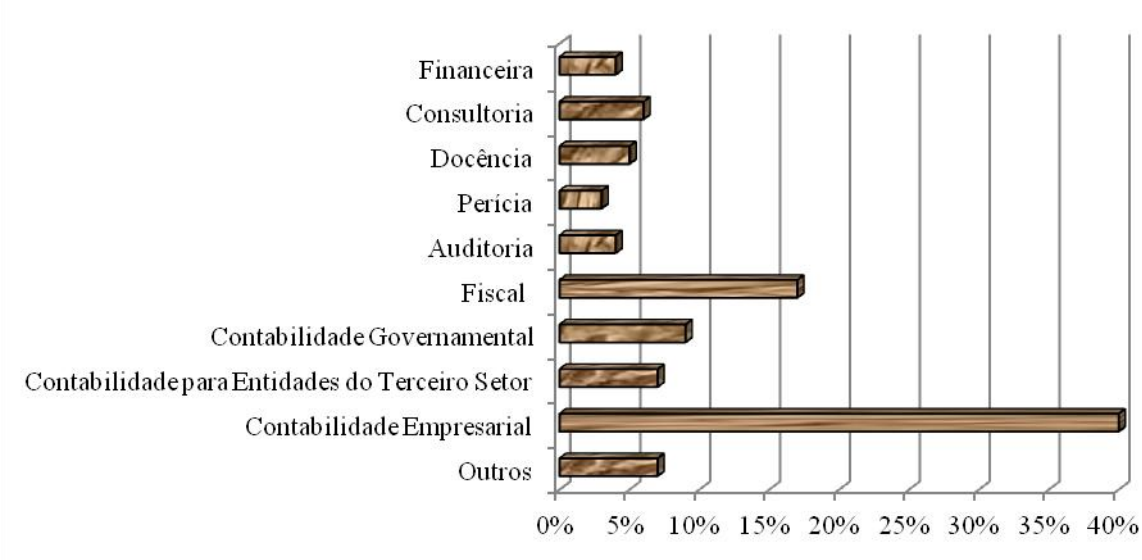
Gráfico 1 – Remuneração média dos profissionais contábeis



Fonte: Resultados da pesquisa (2014)

O Gráfico 1 apresenta a remuneração média dos profissionais de contabilidade com registro ativo no CRCMG, mostrando que em média, percebem um salário bruto até R$2.000. Lander, Reinstein e Henson (1993) contribuem mencionando que a remuneração nas firmas de contabilidade é uma das causas para o alto índice de rotatividade de pessoal.

Gráfico 2 – Áreas de atuação dos profissionais de contabilidade



F

Fonte: Resultados da pesquisa (2014)

Com base no Gráfico 2, é possível observar a variedade de áreas que os profissionais de contabilidade registrados no CRCMG atuam, no entanto, há um maior destaque para a área de contabilidade empresarial (40%), sendo entendido tanto pelo profissional atuante em escritórios de contabilidade, assim como o profissional atuante no departamento de contabilidade em uma organização privada. Em seguida a área fiscal também destaca com atuação de 17% dos respondentes. Observou-se ainda que quase metade dos profissionais atuam somente em uma área (48,7%), 31,2% atuam em duas áreas, 13,8% em três áreas, e 6,4% estão entre quatro a seis áreas de atuação na contabilidade.

Tabela 2 – Análise da demanda

DEMANDA PSICOLÓGICA	Média	Mínimo	Máximo	Moda
a) Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez?	3,56	2	4	4
b) Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é, produzir muito em pouco tempo)?	3,47	1	4	4
c) Seu trabalho exige demais de você?	3,58	1	4	4
d) Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?	2,95	1	4	3
e) O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes?	3,07	1	4	3
TOTAL	**16,63**	**-**	**-**	**-**

Fonte: Resultados da pesquisa (2014)

Com base na análise dos resultados do *Job Stress Scale*, na dimensão que aborda a demanda psicológica, obteve-se uma média geral de 16,63 pontos, sendo essa pontuação calculada pela soma das médias dos itens (a) até (e). Conforme critério de corte descrito na metodologia da pesquisa, pontuações acima de 70% (15,5 pontos) são consideradas altas, que é o caso da avaliação da demanda psicológica da amostra estudada. Destaca-se que o Alfa de *Cronbach* para a dimensão de demanda psicológica foi de apenas 0,24, sendo considerado como coeficiente baixo para recomendação do instrumento de coleta de dados para a referida amostra.

Conforme interpretação dos autores de validação da versão em português da escala, quanto maior a demanda, pior a situação. Observou-se que o item de maior demanda para os motoristas da amostra é a frequência com que os profissionais precisam fazer as tarefas com muita rapidez. Isso pode ser justificado também pela pressão nos prazos (COOPER e MARSHALL, 1976) que devem ser observados para atendimento às demandas fiscais e de folha de pagamento, por exemplo. Hernandes (2011) afirma que a alta complexidade das atividades desenvolvidas, grande fluxo de informações e prazos apertados para cumprimento de diferentes obrigações e pressão de clientes são alguns motivos do estresse dos profissionais contabilistas, caracterizando grande demanda no trabalho.

Tabela 3 – Análise do controle

CONTROLE	Média	Mínimo	Máximo	Moda
f) Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?	3,28	1	4	4
g) Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?	3,75	1	4	4
h) Seu trabalho exige que você tome iniciativas?	3,70	1	4	4
i) No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes a mesma tarefa?	3,55	2	4	4
j) Você pode escolher COMO fazer seu trabalho?	2,86	1	4	3
k) Você pode escolher O QUE quer fazer no seu trabalho?	2,47	1	4	3
TOTAL	**19,60**	**-**	**-**	**-**

Fonte: Resultados da pesquisa (2014)

Na dimensão que aborda o controle no trabalho, ou seja, a possibilidade de o trabalhador utilizar suas habilidades intelectuais para a realização de seu trabalho, obteve-se uma média de 19,60, sendo essa pontuação calculada pela soma das médias dos itens (f) até (k). Conforme critério de corte descrito na metodologia da pesquisa, pontuações acima de 70% (18,6 pontos) são consideradas altas, que é o caso da avaliação do controle no trabalho da amostra estudada. Destaca-se que o Alfa de *Cronbach* para a dimensão de controle foi de 0,64, sendo considerado como um coeficiente médio para recomendação instrumento de coleta de dados para a referida amostra.

Conforme interpretação dos autores de validação da versão em português da escala (ALVES *et al.*, 2004), quanto maior o controle, melhor a situação. Para essa questão, Johnson *et al*. (2005) contribuem afirmando que o controle/autonomia dada ao empregado no trabalho também podem ser considerados como fontes de estresse, no que tange aos métodos de trabalho e às decisões a serem tomadas. Observa-se portanto, que mesmo que exista uma elevada demanda no trabalho, os profissionais contabilistas de forma geral têm o controle da situação.

De acordo com Giannini (2010), quando existe alto controle e alta demanda, há uma situação boa em que ocorre trabalho ativo. Nas palavras de Theorell (1996, *apud* Alves *et al*., 2004), quando altas demandas e alto controle coexistem, os indivíduos experimentam o processo de trabalho de forma ativa, ou seja, mesmo que as demandas sejam excessivas, elas são menos danosas, na medida em que o trabalhador pode planejar seu trabalho de acordo com seu ritmo e criar estratégias para lidar com suas dificuldades. Destacam-se ainda duas situações as quais obtiveram médias mais elevadas na dimensão controle: exigência de muita habilidade ou conhecimentos especializados e iniciativas do profissional.

Tabela 4 – Análise do apoio social

APOIO SOCIAL	Média	Mínimo	Máximo	Moda
l) Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho.	2,94	1	4	3
m) No trabalho nos relacionamos bem uns com os outros.	3,24	1	4	3
n) Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho.	3,13	1	4	3
o) Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem.	2,91	1	4	3
p) No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes.	3,42	1	4	4
q) Eu gosto de trabalhar com meus colegas	3,39	1	4	4
TOTAL	**19,03**	**-**	**-**	**-**

Fonte: Resultados da pesquisa (2014)

Por fim, com relação à dimensão de apoio social, observam-se os níveis de interação social existentes no trabalho entre os profissionais contabilistas e colegas ou chefes. Obteve-se uma média alta (maior que 70%) de 19,03 para esta dimensão, sendo a pontuação calculada pela soma das médias dos itens (l) até (q). Destaca-se que o Alfa de *Cronbach* para a dimensão de apoio social foi de 0,84, sendo considerado como um coeficiente alto para recomendação do instrumento de coleta de dados para a referida amostra. Percebeu-se uma

alta pontuação para o item (p) que afirma que há um bom relacionamento entre os profissionais contabilistas e os chefes.

5. Considerações Finais

Com base nos dados de uma amostra de 298 profissionais contabilistas registrados no Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRCMG), esta pesquisa buscou investigar e analisar as dimensões de demanda psicológica, controle e apoio social no trabalho do profissional contabilista referentes às fontes de estresse no ambiente psicossocial do trabalho e o desgaste resultante de sua interação, tendo como referência o *Job Stress Scale* (JSS) de Robert Karasek, validado em versão para o português de Alves *et al.* (2004).

Verificou-se inicialmente um perfil dominante da amostra caracterizando-se jovens entre 26 e 35 anos, sendo a maioria casada e sem filhos. Observou-se também uma quantidade significativa de profissionais com carga horária de trabalho superior a oito horas e com menos de oito horas de sono diárias, podendo destacar a carga horária de trabalho como influência direta no nível de estresse do profissional (HERNANDES, 2011). Além disso, constatou-se uma proporção significante de profissionais de percebem salários até R$2.000, a qual pode ser uma das razões da alta rotatividade de funcionários em firmas de contabilidade (LANDER, REINSTEIN e HENSON, 1993). Por fim, constatou-se que há uma grande variedade de áreas de atuação entre os profissionais do estudo, no entanto, uma parcela mais significativa atua somente em uma área e a contabilidade empresarial foi a mais citada entre os respondentes.

Com relação ao modelo *Job Stress Scale*, que esse instrumento de coleta de dados avalia as dimensões de demanda psicológica, controle e apoio no trabalho, observou-se que existe uma demanda alta de trabalho, sendo justificado principalmente pelas exigências da área e do curto prazo para atender essas demandas, tais como os prazos para cumprimento de diferentes obrigações e pressão de clientes.

Verificou-se também que o profissional contabilista apesar da grande demanda, ele possui alto controle da situação, deixando em uma situação menos desconfortável. No entanto, notou-se que apesar disso, o profissional não pode escolher o que e como fazer seu trabalho, possivelmente por atuar em uma área que demanda o atendimento quase que inflexível à legislação. Por fim, verificou-se a existência de altos níveis de interação social existentes no trabalho entre os profissionais contabilistas e colegas ou chefes, evitando maior desgaste.

Conclui-se que quando altas demandas e alto controle coexistem, ainda que as demandas sejam excessivas, elas são menos danosas, na medida em que o trabalhador pode escolher como planejar suas horas de trabalho de acordo com seu ritmo e criar estratégias para lidar com suas dificuldades, situação esta que representa os profissionais contabilistas desta amostra de estudo. Dada essa situação, os resultados se aproximam da pesquisa de Vieira, Alves e Succar Junior (2012) que constataram que a maioria dos profissionais se encontra ou desestressado ou na fase intermediária de estresse. Por outro lado, é necessário valorizar a profissão com melhores remunerações e condições de trabalho para evitar evasão destes profissionais.

Tem-se como limitações da pesquisa a baixa validade da dimensão demanda calculada pelo alfa de *Cronbach*, no entanto, os resultados descritivos ainda permitem a análise de tendências. Por fim, sugere-se para pesquisas futuras que seja avaliada a relação entre o estresse e as variáveis pessoais e profissionais destes contabilistas, bem como o desempenho profissional dos mesmos e o nível de estresse.

Referências

ALVES, Márcia Guimarães de Mello; CHOR, Dora; FAERSTEIN, Eduardo; LOPES, Claudia de S.; WERNECK, Guilherme Loureiro. Versão resumida da "job stress scale': adaptação para o português. **Rev. Saúde Pública**, 38 (2), p. 164-171, 2004.

ARAGÃO, Ellen Ingrid Souza; VIEIRA, Stefanie Silva; ALVES, Maria Graziela Gomes; SANTOS, André Faro. Suporte social e estresse: uma revisão da literatura. **Psicologia &m foco**, Aracaju, Faculdade Pio Décimo, Vol. 2, n° 1, jan./jun. 2009.

BEUREN, Ilse Maria (organizadora e colaboradora). **Como elaborar trabalhos monográficos em Contabilidade – Teoria e Prática**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BRAGA, C. D. **As novas tecnologias de gestão e suas decorrências:** as tensões no trabalho e o estresse ocupacional na função gerencial. 2008. 134f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2008.

BRAZ, Priscila Leontina. Os fatores organizacionais desencadeadores do eestressee ocupacional e da Síndrome do *Burnout:* suas implicações para o trabalho do administrador. In: 7° CONGRESSO NACIONAL DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA - CONIC – SEMESPE 2007 e VIII ENCONTRO ANUAL DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA do UNASP – ENAIC. **Anais...** Faculdade Comunitária de Santa Barbara, 2007.

CAMELO, Silvia H. Henriques; ANGERAMI, Emília Luigia Saporiti. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. **Rev. Latino-am Enfermagem**, janeiro-fevereiro. Vol. 12, n° 1, p. 14-21, 2004.

CLUSKEY JR., GR & VAUX, Alan. Vocational misfit: source of occupational stress

among accountants. **Journal of Applied Business Research**, vol. 13, no. 3, pp, 43-54, 1997.

CODO, Wanderley ; VASQUES-MENEZES, I. . **O que é burnout?.** In: Wanderley Codo. (Org.). Educação: Carinho e Trabalho. 4ªed. Petrópolis- Rio de Janeiro: Editora Vozes, p. 237-254, 2006.

CONTADORES estão entre os profissionais com mais risco de estresse e depressão. **Jornal do Comércio.** Porto Alegre, 27 jan. 2014. Disponível em: <http://jcrs.uol.com.br/site/noticia.php?codn=114974>. Acesso em: 27 jan. 2014.

COOPER, C.L; MARSHALL, J. Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill-health, ***Journal of Occupational Psychology***, 49, pp. 11-28, 1976.

CORRAR, Luiz J.; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Pesquisa operacional para decisão em contabilidade e administração.** In: MEGLIORINI, Evandir; WEFFORT, Elionor F. J.; HOLANDA, Victor Branco de. Amostragem. São Paulo: Atlas, 2004.

COUTO, Hudson de Araújo. **Estresse e qualidade de vida dos executivos.** Rio de Janeiro: COP, 1987.

CRCMG. CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE MINAS GERAIS. **Balanço Socioambiental CRCMG 2013 / Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais.** Disponível em: http://www.crcmg.org.br/media/arquivos/54c77e97114bce89d97833477f4f0420.pdf. Belo Horizonte: CRCMG, 2014. 68p.

GIANNINI, Susana Pimentel Pinto. **Distúrbio de voz relacionado ao trabalho docente: um estudo caso-controle.** Tese apresentada ao Programa de pós-graduação em saúde pública da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HERNANDES, Anderson. **O estresse e o profissional da contabilidade.** 2 de julho de 2011. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/o-eestressee-e-o-profissional-da-contabilidade/56345/>. Acesso em: 27 jan. 2014.

HESPANHOL, A. Burnout e stress ocupacional. **Revista Portuguesa de Psicossomática.** v. 7, n. 1-2, jan-dez., p. 153-162. Porto, Portugal, 2005.

HONÓRIO, Luiz Carlos Honório; BRAGA, Juliana Oliveira; MARQUES, Antônio Luiz.

Qualidade de vida e estresse no trabalho: o caso de uma instituição religiosa. In: ENANPAD, 24., 2000, Florianópolis. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2000.

JOHNSON, S. et al. The experience of work-related stress across occupations. **Journal of Managerial Psychology**, v. 20, n. 2, p. 178-187, 2005.

LANDER, GH, REINSTEIN, A; HENSON, W. Why public accountants leave. **The**

Mid-Atlantic Journal of Business, vol.29, no. 3, pp. 347-353, 1993.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **O Estresse está dentro de você.** 2. ed. — São Paulo : Contexto, 2000.

MUROFUSE, Neide Tiemi; ABRANCHES, Sueli Soldati; NAPOLEÃO, Anamaria Alves. Reflexões Sobre Eestressee e *Burnout* e a Relação com a Enfermagem. **Rev Latino-am Enfermagem,** março-abril; Vol. 13, n° 2: 255-61, 2005.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. Universidade de Brasília, **Estudos de Psicologia**, Vol. 9, n°1, 2004.

PEREIRA, Luciano Zille. **Novas Perspectivas para a Abordagem do Eestressee Ocupacional em Gerentes: Estudo em Organizações Brasileiras de Setores Diversos.** Tese (Doutorado) - Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

SILLAS, Edson Paes. **Mulheres Contabilistas: Um Estudo do Nível de Eestressee das Profissionais Atuantes no Estado do Paraná.** Dissertação (Mestrado). Programa de Mestrado em Contabilidade – Área de Concentração em Contabilidade e Finanças do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2011.

SILVA, E. L., MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000, 118p.

SUCCAR JUNIOR, Farid. **Nível de estresse dos contabilistas do estado do Rio de Janeiro.** Dissertação (mestrado) – Faculdade de Administração e Finanças, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 2012.

VAZ-SERRA, A. Vulnerabilidade ao estresse. **Psiquiatria Clínica**. Vol. 21, nº 4, p. 261-278, 2000.

VIEIRA, Simone Silva da Cunha; ALVES, Francisco José dos Santos; SUCCAR JUNIOR, Farid. Análise do nível de estresse do profissional de Contabilidade**. Revista Contemporânea de Contabilidade:** UFSC, Florianópolis, Vol. 9, n° 18, p.103-118, jul./dez., 2012.