



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

ANA FLÁVIA COELHO DE CARVALHO

**FATORES ESTRESSORES EM ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DE
JOÃO PESSOA: CAUSAS E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO**

João Pessoa

2024

ANA FLÁVIA COELHO DE CARVALHO

**FATORES ESTRESSORES EM ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DE
JOÃO PESSOA: CAUSAS E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO**



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador(a): Dra. Emmanuelle Arnaud Almeida.

JOÃO PESSOA

2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa

C331f Carvalho, Ana Flávia Coelho de.

Fatores estressores em escritórios contábeis de João Pessoa : causas e estratégias de enfrentamento / Ana Flávia Coelho de Carvalho. - 2024.

70 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação da Paraíba / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2024.

Orientação : Profa. Dra Emmanuelle Arnaud Almeida.

1. Doença ocupacional – estresse.
 2. Fatores estressores.
 3. Contabilidade.
 4. Gerenciamento.
 5. Ambiente de trabalho.
- I. Título.

CDU 005.342(043)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

FOLHA DE APROVAÇÃO

ANA FLÁVIA COELHO DE CARVALHO

Matrícula 20202460053

**FATORES ESTRESSORES EM ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DE JOÃO PESSOA:
CAUSAS E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em 12/09/2024, no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), no Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a **obtenção do Grau de Bacharel(a) em ADMINISTRAÇÃO**.

Resultado: APROVADO(A).

João Pessoa, 16/09/2024

BANCA EXAMINADORA:
(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Emmanuelle Arnaud Almeida (IFPB)

Orientadora

Glauco Barbosa de Araújo (IFPB)
Examinador interno

Rachel Costa Ramalho Vasconcelos (IFPB)
Examinadora interna

Documento assinado eletronicamente por:

- **Emmanuelle Arnaud Almeida**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 16/09/2024 20:52:29.
- **Glauco Barbosa de Araujo**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 17/09/2024 20:08:16.
- **Rachel Costa Ramalho Vasconcelos**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 19/09/2024 16:32:36.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 13/09/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código 605858
Verificador: 75dbc25852
Código de Autenticação:



Av. Primeiro de Maio, 720, Jaguaribe, JOAO PESSOA / PB, CEP 58015-435
<http://ifpb.edu.br> - (83) 3612-1200

Dedico este trabalho a Deus e
as mulheres da minha vida,
que sob sol e noites mal dormidas,
tornaram minha vida mais leve.

AGRADECIMENTOS

Agradeço principalmente ao meu Deus, que incontáveis vezes me deu forças, coragem e resiliência para trilhar meu caminho até aqui.

A minha família, e em especial minha mãe Valmira pelo seu amor, zelo e apoio ao longo dessa jornada. A minha avó Argentina (in memoriam), por ter acreditado em mim, antes mesmo de que eu acreditasse, e pelo seu amor, dedicação e sabedoria que tanto me ensinaram.

Ao meu amor, Anderson, pelo seu apoio, parceria e compreensão durante todo esse processo.

A minha professora e orientadora, Emmanuelle Arnaud, que esteve comigo durante toda essa jornada, por todos ensinamentos, sabedoria e paciência comigo.

Aos meus amigos e colegas por toda parceria e apoio, em especial Thayane dos Santos, Ednaldo Neto, Gabriela Matos, Alcidésio Almeida e Jonathan Simões, esses estiveram comigo do início ao fim, compartilhando vitórias e desafios. E todos os demais colegas que enriqueceram minha jornada acadêmica.

Aos meus amigos que me incentivaram e me apoiaram ao longo da jornada dos estudos e da vida, Raquel Macêdo, Maxwell Pereira (in memoriam) e Edilley Gomes.

A Escrita Contábil que foi meu primeiro trabalho e onde tive experiência e incentivo para estudar sobre gestão.

A todos os mestres que passaram pela minha vida e que me ajudaram a chegar aqui, em especial, aos professores Mauro Sérgio, Francisco Neidinaldo, Cleber Tourinho e Arielle Pinto.

Por fim, ao IFPB, por proporcionar um ambiente onde pude aprender, conhecer novas pessoas e adquirir ensinamentos para toda a vida.

Muitíssimo obrigada a todos!

“Todavia, como está escrito:
"Olho nenhum viu,
ouvido nenhum ouviu,
mente nenhuma imaginou
o que Deus preparou
para aqueles que o amam.” 1Cor 2:9

RESUMO

O estresse é uma resposta natural do organismo quando vivencia situações novas ou desafiadoras, a reação pode ser funcional ou disfuncional, varia de acordo com o cenário em que o indivíduo está inserido. No ambiente corporativo atual, marcado por mudanças recorrentes do mercado, o estresse pode se tornar mais presente e ser um agente nocivo ao profissional, por isso é indispensável o gerenciamento dele. Sendo assim, objetivou-se na presente pesquisa identificar os causadores de estresse no ambiente de trabalho contábil e como é feito o gerenciamento individual de tais fatores. No que rege a metodologia, trata-se de uma pesquisa exploratória realizada através de um questionário misto, no qual os dados e materiais foram analisados com respeito e cuidado necessário para alcançar o entendimento melhor no que se diz a respeito aos fatores estressores. De acordo com os resultados obtidos, foi possível identificar a importância do conhecimento sobre os fatores de estresse e o seu gerenciamento correto. Tendo o acesso às diversas descrições de situações que são fontes de estresse tais como: sobrecarga no trabalho, ausência de tempo para realizar as atividades, mudanças recorrentes na área, salário inadequado são alguns exemplos de fatores estressores observados nos escritórios contábeis de João Pessoa, diante disso, devem ser buscadas estratégias organizacionais de gerenciamento desse cenário estresse. Conclui-se que é de suma importância que os gestores adotem medidas que possam mitigar o estresse dentro dos escritórios contábeis através de melhorias no gerenciamento dos profissionais, pois quando não controlado o estresse pode ser um agente causador de danos graves aos profissionais, sejam eles na saúde e/ou na eficiência do seu trabalho. Ao adotar medidas eficazes e constantes para o gerenciamento do estresse, os escritórios contábeis poderão criar um ambiente de trabalho saudável, que favorece os profissionais e os serviços prestados.

Palavras-chave: Estresse. Fatores Estressores. Contabilidade. Gerenciamento.

ABSTRACT

Stress is a natural response of the body when experiencing new or challenging situations. The reaction can be functional or dysfunctional, depending on the context in which the individual is situated. In today's corporate environment, marked by frequent market changes, stress can become more prevalent and act as a harmful agent to professionals. Therefore, managing it is essential. This research aimed to identify the causes of stress in the accounting work environment and how individuals manage these factors. Regarding the methodology, this is an exploratory study conducted through a mixed questionnaire, where the data and materials were analyzed with the necessary care and respect to better understand the stressors. According to the results obtained, it was possible to identify the importance of understanding stress factors and their proper management. Access to various descriptions of situations that are sources of stress, such as work overload, lack of time to complete tasks, frequent changes in the field, and inadequate salary, are some examples of stressors observed in accounting offices in João Pessoa. Given this, organizational strategies for managing stress in this scenario must be sought. It is concluded that it is of utmost importance for managers to adopt measures that can mitigate stress within accounting offices through improvements in the management of professionals, as uncontrolled stress can cause serious harm to professionals, whether to their health and/or the efficiency of their work. By adopting effective and consistent stress management measures, accounting firms can create a healthy work environment that benefits both professionals and the services provided.

Keywords: Stress. Stressors. Accounting. Management.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Produtividade do indivíduo em relação ao estresse.....	17
---	----

LISTA DE QUADRO

QUADRO 1: Fases e Sintomas do Estresse.....	17
QUADRO 2: As diferentes causas de estresse homens e mulheres.....	19
QUADRO 3: Medidas para combater e/ou prevenir o estresse.....	22
QUADRO 4: Relação entre objetivos e o questionário.....	24
QUADRO 5: Outras estratégias de gerenciamento do estresse.....	52

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Quantidade de respondentes no geral.....	23
GRÁFICO 1: Principais fatores estressores nos escritórios contábeis de João Pessoa.....	34

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CRC:	Conselho Regional de Contabilidade
ISMA:	International Stress Management Association
OMS:	Organização Mundial da Saúde
ONU:	Organização das Nações Unidas

Sumário

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 OBJETIVOS	14
1.1.1 Objetivo Geral	14
1.1.2 Objetivos Específicos	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1 Definição de Estresse	16
2.1.1 Tipos de Estresse	16
2.1.2 Fases e Sintomas de Estresse.....	17
2.2 Definição de Estresse no Trabalho	19
2.2.1 Causas de Estresse no Ambiente de Trabalho.....	20
2.3 Estratégias de Gerenciamento Estresse.....	21
3 METODOLOGIA DA PESQUISA	24
3.1 Caracterização da Pesquisa	24
3.2 Campo de Investigação	24
3.3 Instrumento de Coleta de Dados.....	25
3.4 Tratamento e Análise de Dados.....	25
4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	27
4.1 Perfil dos Colaboradores dos Escritórios Contábeis de João Pessoa.....	27
4.2 Identificação dos Principais Fatores Estressores no Ambiente de Trabalho dos Escritórios Contábeis	31
4.3 Descrever as Estratégias Individuais de Gerenciamento do Estresse	52
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
REFERÊNCIAS	60
APÊNDICES	63

1.INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA TEMÁTICA

Até o século XVII, a palavra estresse, de origem do latim, era popularmente conhecida como a personificação da fadiga e do cansaço. O estresse também possui um conceito estudado originalmente pela Física, que diz que o estresse é uma força ou conjunto de forças que, aplicado ao corpo, tendem a desgastá-lo ou deformá-lo (Malach e Leite, 1999).

O estresse ocupacional é uma condição que causa o desgaste do organismo humano e/ou a diminuição da capacidade de desempenhar as atividades de trabalho. Segundo Prado (2016) o profissional do mundo globalizado está inserido em um cenário com várias nuances: alta competitividade, ascensão da mão de obra terceirizada, inteligência artificial e concorrência acirrada. O alto grau de responsabilidade e a necessidade na tomada de decisões que exigem resultados rápidos e satisfatórios, faz os indivíduos cada vez mais renunciarem a momentos de lazer e descanso.

O ambiente de trabalho geralmente agitado, incoerência de normas no trabalho, pressão, sobrecarga de trabalho, pondo a vida pessoal, saúde física e mental em segundo plano causam efeitos diretos nos colaboradores, assim acarretando perdas nos resultados organizacionais que as empresas almejam. Afinal, a sobrecarga de trabalho é uma das principais queixas dos trabalhadores, que pode levar até a exaustão (Tamayo, 2008).

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), até antes da pandemia, o Brasil já era o segundo país mais estressado do mundo. A pesquisa realizada em 2019, pela *International Stress Management Association* (Isma), mostra que 72% dos brasileiros que estão inseridos no mercado de trabalho sofrem alguma sequela causada pelo estresse. Das tais, 32% sofrem de burnout, e desse montante, 92% continuam exercendo suas atividades de trabalho (Balducci, 2020).

Por isso, o entendimento do estresse ocupacional, é o primeiro passo para o processo de gerenciamento dele, com isso, é estudado meios para o enfrentamento e técnicas tanto comportamentais quanto cognitivas para medir e gerenciar condições para o combate do estresse nos ambientes organizacionais (Folkman, 1986). Pois, as

maneiras de enfrentamento e confronto do estresse, podem e devem variar de acordo com o indivíduo, o ambiente externo e interno que ele está inserido (Lazarus, 1999).

Diante do exposto, o presente estudo se concentra nos fatores estressores, com um foco específico nos escritórios contábeis da cidade de João Pessoa e o seu gerenciamento, devido a rotina acelerada dos escritórios de contabilidade, as diversas mudanças legislativas e prazos curtos estabelecidos pelos órgãos, identifica-se o seguinte problema de pesquisa: quais são os fatores estressores no ambiente de trabalho contábil e como é feito o seu gerenciamento?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

- Investigar o estresse no ambiente de trabalho na visão dos colaboradores de escritórios contábeis de João Pessoa (PB).

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Apontar o perfil dos colaboradores de escritórios contábeis em João Pessoa;
- b) Identificar os principais fatores estressores no ambiente de trabalho dos escritórios contábeis;
- c) Descrever as estratégias individuais de gerenciamento do estresse;

1.3 Justificativa

O princípio dessa pesquisa partiu do interesse da discente em compreender os fatores estressores no ambiente de trabalho, e principalmente nos escritórios contábeis, setor esse no qual ela está inserida. Por essas razões, surgiu a curiosidade em estudar e entender os fatores estressores e as possibilidades do seu gerenciamento.

A temática é de extrema relevância dentro das organizações, pois o estresse e os fatores estressores acometem cada vez pessoas nos ambientes de trabalho, de acordo com o *People at Work 2023: A Global Workforce View*, do ADP Research

Institute apenas no Brasil, mostrou que 67% dos trabalhadores são influenciados negativamente no trabalho pelo estresse.

Com o mundo do trabalho acelerado, a busca pela produtividade e perfeição estão cada vez mais ocasionando problemas nas organizações, ambientes tóxicos, pressão desenfreada, alta competitividade, ausência de estrutura para desenvolvimento das atividades, são grandes razões para o crescimento do estresse e doenças relacionados a ele no trabalho.

Tais problemas, constantemente desprezados pelos gestores que não entendem o grau de importância do cuidado com seus colaboradores e o impacto no clima organizacional e no desempenho das atividades, atingem em cheio os resultados da empresa e refletem diretamente no ambiente organizacional.

Logo, fundamenta-se a importância dessa pesquisa, devido ao estudo dos fatores estressores no ambiente de trabalho dos escritórios contábeis, abre um campo para compreender as razões pelas quais causam o estresse, as formas, e que pode resultar, e o mais importante, como os líderes podem gerenciar esses fatores e assim proporcionar melhorias no ambiente organizacional, conseqüentemente impactar positivamente os colaboradores.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Definição de Estresse

Para Lipp (1996), o estresse é determinado pela reação do organismo e dos elementos que o formam, sejam eles físicos e/ou psicológicos, com isso, produzem modificações psicofisiológicas ocasionadas quando o indivíduo se depara com umas circunstâncias adversas, sejam elas: de felicidade, irritabilidade ou amedrontamento. Sob o mesmo ponto de vista, Castro (1998), afirma que nascemos as respostas fisiológicas a essas circunstâncias, sejam reais ou não e ao crescemos, é obtido métodos psicológicos para adaptação ao meio que o indivíduo está inserido.

Nesse sentido, Chiavenato (2010) evidencia que o estresse é um grande conjunto de reações que podem ser físicas, químicas e mentais ocasionados em um indivíduo, devido aos estímulos e/ou estressores onde ela esteja inserida. Lipp (1999), afirma que a palavra latina “stress”, é usada desde do século XVIII pela área da saúde, mas foi apenas em 1926 que o dr. Hans Selye, o pai da “estressologia”, utilizou para descrever um estado de tensão patogênico do organismo. O estresse causa um estado de tensão no corpo do indivíduo, com isso, ocorre um desequilíbrio interno, desse modo, causa diversos problemas nos sistemas do corpo humano.

O desequilíbrio ocasionado pelo estresse interrompe a homeostase (estabilidade interna do organismo), desse modo causa diversos efeitos negativos ao corpo do indivíduo sejam eles: problemas digestivos (relação entre estômago e pâncreas), taquicardia (aumento do ritmo cardíaco), e demais entrosamento com os outros órgãos. O corpo funciona como uma grande orquestra e precisa trabalhar em harmonia, portanto, para que a homeostase funcione bem é necessário, medidas para reduzir o estresse do indivíduo e maneiras de lidar com o estresse (Lipp, 1999).

Apesar do estresse ser de tal maneira antigo, quanto o homem, apenas em 1992, que o estresse foi classificado pela ONU, não apenas como uma doença, mas como a doença do século XX. Já nos anos iniciais do século XXI, a OMS descreveu o estresse como a maior epidemia mundial dos últimos cem anos. Logo, é notável a necessidade eminente para compreender e tratar o estresse.

2.1.1 Tipos de Estresse

Inicialmente, Selye (1976), apresenta o estresse em dois tipos: o eustresse (*eustress*) ou agente, quando o indivíduo possui meios de lidar com o estresse, sejam eles físicos ou psíquicos. Já o distresse (*distress*) ou esgotamento, é a situação que o indivíduo necessita de maiores meios para enfrentá-lo. O termo “distresse”, foi substituído pela própria palavra estresse, que passou a ter um cunho negativo de esgotamento físico e psicológico.

Já o *eustress* refere-se ao nível de estresse que impulsiona o indivíduo a ser criativo, a resolver problemas, ter um bom desempenho. A situação avaliada cognitivamente positiva, beneficia o indivíduo e/ou melhora seu bem-estar, evidentemente esse tipo de reação é particular de cada pessoa, já que existem situações ou estressores, que podem ajudar algumas pessoas (*eustress*) e outras pode ser prejudicial, o estresse no seu aspecto mais comum.

O *distresse* ou apenas estresse, interrompe a funcionalidade normal do corpo do indivíduo e o feedback fisiológico, emocional ou comportamental apresenta falhas, com essa falha na homeostase, impacta o funcionamento adequado dos organismos e assim, o bem-estar do indivíduo. E Selye (1946; 1987), ainda afirma que o estresse é bastante nocivo e prejudicial e muito perigoso quando é prolongado, pois transmite uma sensação de impotência diante dos problemas e posteriormente, causando uma má adaptação diante as situações que o indivíduo precisa enfrentar.

2.1.2 Fases e Sintomas do Estresse

O pai da estressologia Selye (1976), identificou cerca de três estágios do estresse, também chamado de Síndrome de Adaptação Geral (SAG) são eles: alarme/alerta, resistência e exaustão, assim criando o modelo trifásico do estresse. Posteriormente, nos anos iniciais do século XXI, Lipp (2000) acrescentou um novo estágio ao modelo de Selye, assim se tornou o modelo quadrifásico do estresse, deste modo, abrangendo as fases: alerta, resistência, quase-exaustão e exaustão.

De acordo com o Selye (1976) as fases do estresse são determinadas como: Fase 1 - Alerta: quando existe o contato do indivíduo e o agente estressor, Fase 2 - Resistência: momento que o tenta ao retornar ao equilíbrio. É nesse momento, que existe uma reação do organismo, ele que decide se adapta ao problema ou o elimina, Fase 3 - Quase exaustão - momento que o corpo do indivíduo sofre um declínio gradativo, ocasionado pelo fato de não conseguir suportar ou se adaptar ao agente

estressor, desse modo apresenta sintomas, e por fim, a Fase 4 - Exaustão: É o estágio que o surgem problemas físicos em forma de doença.

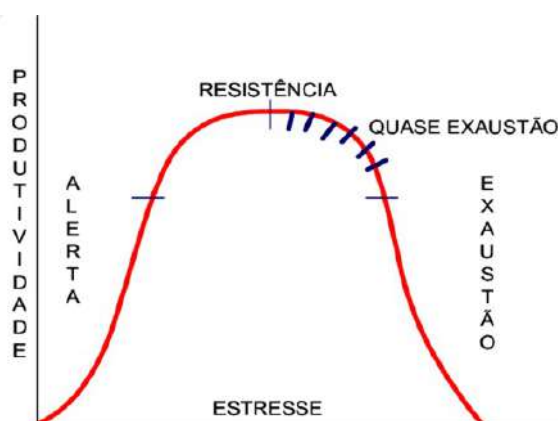
Quadro 1 - Fases e Sintomas do Estresse

Fase de alerta	Fase de resistência	Fase quase exaustão	Fase de exaustão
Taquicardia	Mudança de apetite	Ansiedade	Pesadelos
Insônia	Hipertensão arterial	Perda de humor	Tiques nervosos
Tensão muscular	Tontura	Memória afetada	Formigamentos
Sudorese	Muito cansaço	Libido quase desaparece	Impossibilidade de trabalhar

Fonte: Elaborado com base na biblioteca da saúde (2012) e Lipp (2017).

Além dos sintomas mencionados anteriormente, existe um leque de outros sintomas sejam eles psicossomáticos, tais como: cefaleia, psoríase, vitiligo, e/ou emocionais, tais como: distanciamento afetivo, impaciência e irritabilidade. É o conjunto dessas situações que influenciará diretamente na conduta do indivíduo nos seus relacionamentos interpessoais, logo dentro da organização que ele está inserido. O conjunto de tais sintomas influenciará diretamente no trabalho do indivíduo, no seu desempenho e nas relações interpessoais, conseqüentemente na sua relação profissional. A figura a seguir indicará a relação entre as fases do estresse e a produtividade.

Figura 1 - Produtividade do indivíduo em relação às fases do estresse.



Fonte: Pafaro (2002).

Para Pafaro e Martino (2002), o estresse está relacionado diretamente com a produtividade, pois o estresse produz adrenalina e assim faz o indivíduo produzir mais. No sentido inverso, quando não existe o estresse, não é produzida a adrenalina o indivíduo se torna desanimado, apático e totalmente improdutivo. O fato que requer cuidados e atenção, é quando o estresse passa do limite do ser humano, o que pode causar sérios danos na saúde e podendo levar até a morte.

3. Definição de Estresse no Trabalho

De acordo com Prado (2016), o estresse ocupacional é um estado onde o indivíduo sofre um desgaste no organismo e/ou a diminuição da capacidade do trabalho. Ela complementa dizendo, que o estresse é um conjunto de perturbações psicológicas e sofrimento psíquico relacionados ao exercício profissional. É fundamental a compreensão dessa temática para melhor gerenciamento dentro das organizações.

O estresse no trabalho está normalmente relacionado a diversos fatores, tais como: sobrecarga de trabalho, pressão constante, falta de reconhecimento, clima organizacional negativo. Além disso, conforme Prado (2016) afirma os profissionais da era globalizada estão inseridos em um cotidiano acelerado de atividades, alta competitividade e concorrência acirradíssima. Esses são alguns motivos para o estresse no trabalho ser preocupante para a organização e seu bom funcionamento.

Segundo França e Rodrigues (2014), o organismo humano recebe um estímulo, tipo um gatilho, nesse caso o estressor. Pode ser desencadeado por uma ação externa do ambiente natural e/ou do ambiente social, como o local de trabalho, ou até mesmo por uma razão intrínseca, dos pensamentos e emoções. A partir desse gatilho recebido pelo sistema nervoso central é desencadeada resposta, nesse caso, o estresse.

Existem vários tipos de fatores estressores que podem causar estresse no indivíduo, mas que podem não estressar outro indivíduo. Tais fatores podem ser subdivididos em duas fontes: fontes externas e internas. As fontes externas: são situações que acontecem em nossa vida advindas do meio externo. Podem ser eventos positivos (dinheiro extra, férias, aniversário, casamento etc.), mas também eventos negativos (brigas familiares, perdas, falta de dinheiro etc.) E por fim, as fontes internas: nossas crenças, modo de ser, modo de agir por pressão feita por nossos

valores, princípio etc. Lipp chama essas fontes internas de fábrica particular de estresse.

De certa maneira o estresse sempre está presente, tendo em vista, que ele pode ser benéfico em algumas situações, chamado de “eustresse” (o estresse positivo), que algumas situações se torna um estímulo, incentiva os indivíduos atingir suas metas. Contudo, o estresse de forma mais agressiva, pode ocasionar diversos malefícios para saúde, quanto para vida profissional (Marra, 2023).

3.1 Causas de Estresse no Ambiente do Trabalho

Para Bohlander (2009 p.359), as principais razões que desencadeiam o estresse no ambiente organizacional são: preconceito por raça, sexo, orientação sexual ou idade, falta de descrição de salários e cargos, ambiente hostil, ausência de reconhecimento, escassez de recursos, baixas remunerações e benefícios entre outros. Esses são os principais estressores observados nos espaços corporativos.

De acordo com Prado (2016), a abordagem do estresse possui vertentes biológica, psicológica e sociológica, apesar de serem dissemelhantes, se complementam e estão interligadas. Pois, a caracterização, essencialmente pelo grau de desgaste do corpo, no cenário psicológico, o processo afetivo do indivíduo com o mundo ao seu redor, e sociológico, que compreende as variáveis estabelecidas no contexto da sociedade. E o contraste dessas três vertentes dentro do ambiente de trabalho deve ser equilibrado, para haver a garantia de um espaço corporativo saudável.

Um estudo desenvolvido por Rossi (2010 p. 16), demonstra que os fatores estressores variam de acordo com o sexo do indivíduo. No quadro a seguir, transmite algumas das diferentes razões entre homens e mulheres.

Quadro 2: As diferentes causas de estresse entre homens e mulheres:

Homens	Mulheres
(1) Incerteza.	(1) Sobrecarga de Trabalho.
(2) Estresse interpessoal.	(1) Incerteza.
(3) Falta de Controle.	(3) Falta de Controle.
(4) Sobrecarga de Trabalho.	(5) Incapacidade de Administrar seu tempo.
(5) Incapacidade de Administrar seu tempo.	(2) Estresse interpessoal.

Fonte: Rossi (2010).

Nota-se que o ambiente organizacional é responsável em proporcionar diversos empecilhos rotineiros causando estresse aos indivíduos, assim atrapalhando o desempenho eficaz dos colaboradores e causando problemas de saúde nos mesmos. É observado que os causadores de estresse entre homens e mulheres se diferenciam, os homens, por exemplo, passam por estresse no trabalho quanto na vida pessoal, devido a insegurança em si, falta de controle e o excesso de trabalho que se unem e causam o aumento do estresse e a desordem na rotina dos homens.

No tocante do sexo feminino, foi observado que o acúmulo de funções e responsabilidades, causam o aumento do estresse nas mulheres, instabilidade e a falta de controle na rotina de atividades são outras razões que elevam o desassossego, pois dificultam o desenvolvimento saudável e natural da rotina. De acordo com o Dr. Kshirsagar (2018), em momentos de estresse extremo o corpo do indivíduo fica em alerta, tendendo o ritmo cardíaco e a pressão arterial aumentarem, liberando o cortisol, que é o hormônio do estresse e o corpo fica com resposta imune lenta, assim desregulando totalmente o ciclo natural do corpo, logo causando perigos iminentes à saúde do indivíduo.

O trabalho desde os primórdios é cansativo, contudo, com a era globalizada o trabalho tornou-se mais exaustante, pela rotina acelerada e alta competitividade, assim causando níveis preocupantes de estresse independentemente do sexo do indivíduo, dessa maneira ocorrendo problemas de saúde e desempenho organizacional. O estresse não é só um malefício, ele sim, pode agir de maneira positiva, quando empregado de forma de incentivo e motivação, contudo a intensidade dessa ação e a cobrança dela, pode sim ser negativa e afetar o psicológico, físico e emocional.

3.2 Estratégias de Gerenciamento de Estresse

De acordo com Folkman (1986), as maneiras de enfrentamento do estresse são determinadas por um conjunto de técnicas comportamentais e cognitivas (*coping*) usadas para medir e gerenciar as condições sejam internas e/ou externas, ocasionadas por razões pessoais, recursos disponíveis e exigências situacionais. Logo, para tais habilidades para serem desenvolvidas se faz necessário a atenção e comprometimento de todos os colaboradores e gestores, principalmente dentro do ambiente corporativo.

No mesmo estudo de 1986, Folkman reitera que todo o processo de avaliação dos estressores se desdobram em três etapas que são elas:

- Fase Inicial: Momento em que o indivíduo avalia o estressor e verifica se lhe causa algum tipo incômodo (físico ou emocional).
- Fase Secundária: Fase que é verificado as possibilidades para superar ou evitar danos para o indivíduo ou até melhorar as perspectivas de benefícios.
- Fase Final: Convergência das duas fases anteriores, para verificar se a permanência do indivíduo naquela situação é considerável para seu bem-estar, se é uma ameaça, com possibilidade de perda, ou um desafio, possibilidade de benefício.

Em concordância Ryan-Wenger (1992), as táticas de enfrentamento do estresse são determinadas conscientemente que podem ser aprendidas, utilizadas, ajustadas e até mesmo descartadas de acordo com o objetivo primário: lidar com o estresse. É importante identificar as táticas que se encaixam com cada tipo de situação ocorrida em cada indivíduo, já que o efeito do agente estressor pode se diferenciar de acordo com a pessoa.

Segundo Lazarus (1999), a depender do indivíduo um evento pode ou não ser constituído como estressor, devido a uma série de fatores além da interpretação que é necessária para avaliação do estresse. No artigo *Appraisal, Coping, Health Status, and Psychological Symptoms*, Lazarus (1986), há citação de oito fatores estratégicos de enfrentamento ao estresse, que são eles: Confronto, Afastamento, Autocontrole, Suporte Social, Aceitação de Responsabilidade, Fuga-Esquiva, Resolução de Problemas e Reavaliação Positiva.

Bem como, Robbins (2009) afirma que há outros recursos que colaboram no redução do estresse no trabalho, tais como: melhoria na comunicação empresarial, que agregue todos os colaboradores do ambiente de trabalho; replanejamento do trabalho, buscar maneira de executar o trabalho de forma mais fluida e coerente, e por fim, programas de aconselhamento, administração do tempo e de atividades físicas, que contribuem de forma positiva no dia-a-dia dos colaboradores nesse processo de lidar com estresse.

Na busca por maneira de lidar com o estresse para Romanelli (2014), não existe uma fórmula pronta e única para prevenir e/ou combater o estresse no ambiente de trabalho, mas existem medidas que podem ajudar para melhora-lo que são:

Quadro 3: Medidas para combater e/ou prevenir o estresse:

Medidas para combater/prevenir o estresse	
Atividades para relaxamento dos colaboradores;	
Padrão estruturado de cargos e salários;	
Atividades de em grupo para integrar os colaboradores;	
Local de atividades ajustados ergonomicamente;	
Autonomia na tomada de decisões das atividades.	

Fonte: Romanelli (2014).

Já para o tratamento do estresse, podem passear entre a medicina tradicional chinesa, como acupuntura e ventosa terapia, que são terapias alternativas. Sousa (2019), diz que ajudam na diminuição dos sintomas do estresse, promovem relaxamento e a sensação de bem-estar. Abreu, Fagundes e Souza (2012), indicam a massoterapia como aliada na redução do estresse. Essas ações precisam ser tomadas de acordo com um diagnóstico de um profissional, já que o estresse se diferencia, pois, a interpretação dos eventos estressores na vida de cada indivíduo depende do indivíduo, então a busca por tratamento psicológico torna-se indispensável (Lipp, 2017).

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

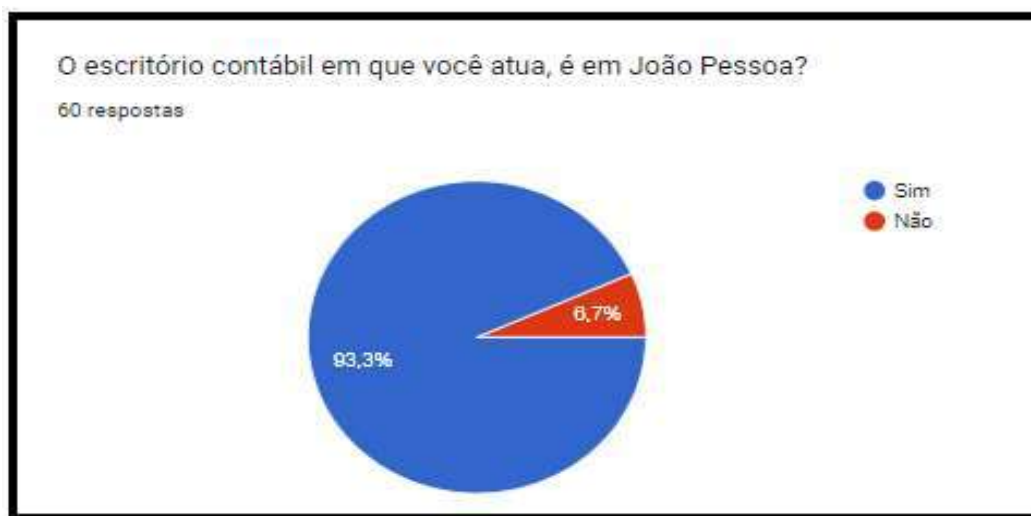
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O presente trabalho é uma pesquisa exploratória que tem como objetivo identificar os fatores estressores mais críticos dentro dos escritórios contábeis na cidade de João Pessoa, através do método quanti-qualitativo descritivo. De acordo com Cervo (2007), esse tipo de pesquisa é o relacionamento dos fatos ou fenômenos sem manipulá-los, pretendendo assim conhecer diferentes situações e ligações que aconteçam na vida social.

3.2 CAMPO DE INVESTIGAÇÃO

O universo da pesquisa é composto por colaboradores de escritórios contábeis que atuam na cidade de João Pessoa. Com base neste recorte, a amostra foi composta de 60 (sessenta) respondentes, mas 56 (cinquenta e seis) respondentes efetivos, pois 4 (quatro) respondentes iniciaram a responder a pesquisa erroneamente. Para objetivo da pesquisa é considerada uma quantidade adequada, para ser analisada e assim extrair dados que demonstram a relevância da pesquisa. A pesquisa é de amostragem não probabilística e intencional, pois os respondentes do estudo precisam trabalhar em escritórios de contabilidade de João Pessoa, esse é fator determinante para a participação.

Gráfico 1: Quantidade de respondentes no geral.



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

De acordo com o gráfico 1, exposto acima, de 60 (sessenta) respondentes, 56 (cinquenta e seis) que corresponde a 93,3%, são profissionais de escritórios contábeis da cidade de João Pessoa, e 6,7% que equivale 4 (quatro) respondentes, foram pessoas que iniciaram a responder a pesquisa erroneamente.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para tornar a pesquisa possível foi utilizado como instrumento de coleta de dados a aplicação de um questionário desenvolvido através do google forms, conforme apêndice B composto no total de quinze perguntas mistas, das quais doze são objetivas, com resposta obrigatória, e mais três perguntas abertas com a possibilidade de ser opcional a resposta. No segundo objetivo foram feitas perguntas relacionados aos fatores estressores, com uma escala de 0 a 4, sendo 0 um cenário de estresse não vivenciado pelo respondente e 4 sendo fator de estresse intenso.

Leva-se em consideração, que o instrumento contém perguntas qualitativas e quantitativas, atinge o objetivo de investigar fatores estressores no ambiente de trabalho de escritórios contábeis em João Pessoa para assim buscar melhorias no gerenciamento do estresse em tais ambientes. A coleta foi realizada no período de 06/05/2024 a 04/07/2024.

3.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), localizado no apêndice A, foi inserido no início da pesquisa, assim, após a resposta consentida do respondente, foi possível iniciar de fato as perguntas do questionário.

Dessa maneira, com o questionário aplicado e com a análise de dados realizada, a pretensão é obter informações necessárias para conhecer o perfil dos profissionais dos escritórios contábeis, identificar quais são os fatores estressores mais críticos dentro do ambiente de trabalho dos escritórios de contabilidade e analisar como é feito o gerenciamento individual de tais fatores estressores.

Para melhor disposição das informações coletadas através do questionário e trazer clareza na interpretação e construção da apreciação dos resultados e demais desdobramentos das conclusões, apresenta-se, no Quadro 4, organização dos dados coletados juntamente com os objetivos buscados na pesquisa.

Quadro 4: Relação entre objetivos e o questionário.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	QUESTÕES	INSTRUMENTO DE PESQUISA	ANÁLISE DE DADOS
Apontar o perfil dos colaboradores de escritórios contábeis em João Pessoa;	1,2,3,4,5,6,7, 8 e 9	Questionário	Estatística descritiva e análise de resultados através da modalidade de categorias temáticas de Minayo.
Identificar as principais fontes de estresse no ambiente de trabalho dos escritórios contábeis;	10, 11 e 12	Questionário	Estatística descritiva e análise de resultados através da modalidade de categorias temáticas de Minayo.
Descrever as estratégias individuais de gerenciamento do estresse;	13, 14, 15 e 16	Questionário	Estatística descritiva e análise de resultados através da modalidade de categorias temáticas de Minayo.

Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

No quadro acima exposto, demonstra-se os objetivos específicos da pesquisa com as devidas questões que respondem a cada um dos objetivos por meio de um questionário quanti-qualitativo. Através da estatística descritiva, analisar e sintetizar os dados das questões obrigatórias, para observar e identificar a tendência de respostas dos participantes, e assim ter uma visão geral através dos percentuais a percepção e o comportamento dos participantes.

Quanto às questões abertas e de livre escrita, foi utilizado uma análise de conteúdo, seguindo a modalidade de categorias temáticas de Minayo (2001). Para atingir o objetivo da pesquisa em: apontar o perfil dos colaboradores dos escritórios contábeis de João Pessoa, identificar os principais estressores nesse ambiente de trabalho e por fim, as estratégias individuais de gerenciamento do estresse.

4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentadas as informações obtidas através do questionário e a análise de cada resultado, relacionado aos fatores estressores que acometem os colaboradores dos escritórios contábeis pesquisados que trabalham na cidade de João Pessoa e o seu gerenciamento.

4.1 Perfil dos colaboradores de escritórios contábeis em João Pessoa

No primeiro objetivo específico deste trabalho foi transmitido o propósito de conhecer o perfil dos profissionais que trabalham em escritórios contábeis em João Pessoa. Conforme demonstra o Gráfico 2, a faixa etária dos respondentes da pesquisa.

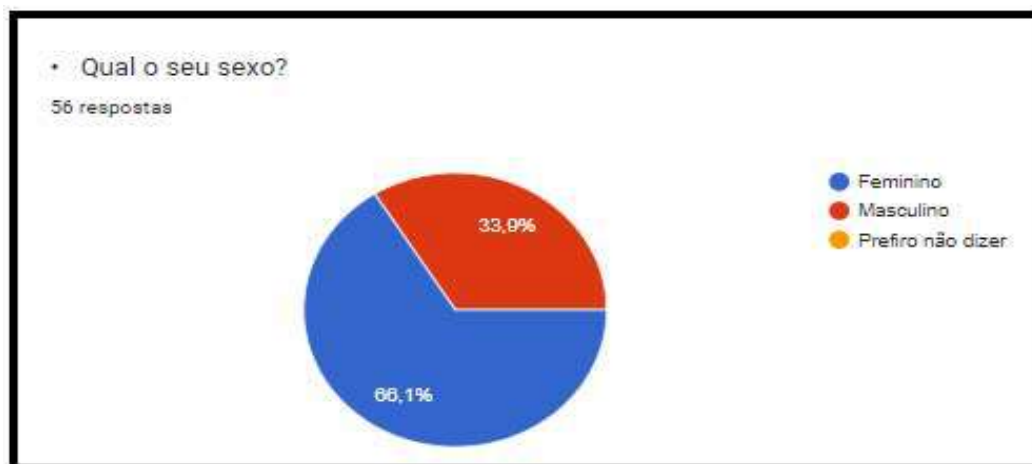
Gráfico 2: Faixa etária dos respondentes.



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

Dos 56 (cinquenta e seis) respondentes, 48,2% possuem idade de 26 a 34 anos, 28,6% fazem parte da faixa etária de 18 a 25 anos, 16,1% de 35 a 49 anos, e por fim, 7,1% afirmaram que possuem idade superior a 49 anos. Dos respondentes, no tocante ao sexo, a maioria, 66,1% são do sexo feminino, já 33,9% são do sexo masculino, conforme Gráfico 3.

Gráfico 3: Apresentação do sexo dos respondentes.

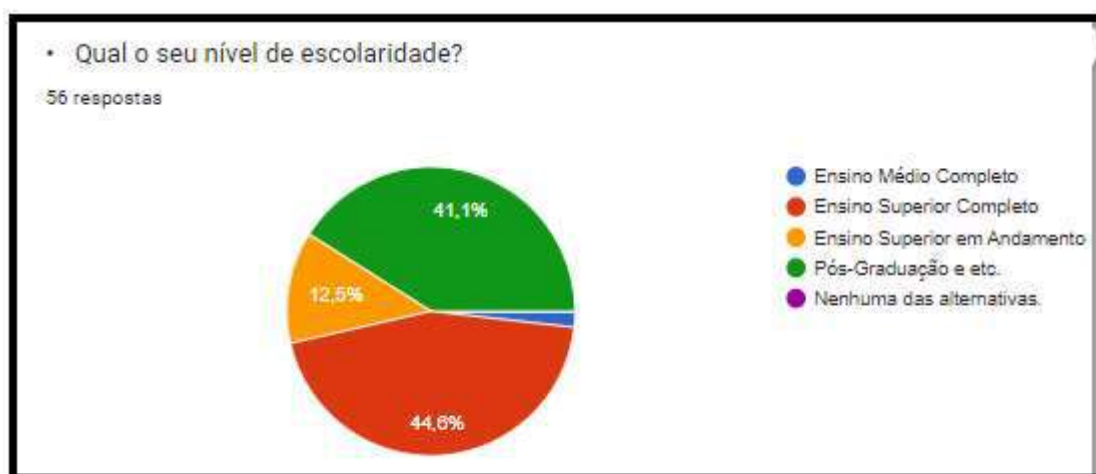


Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

Estes dados entram consonância com a pesquisa realizada pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) desenvolvida em 2020, que cerca de 47,4% dos profissionais registrados no órgão são do sexo feminino. Vale salientar, que para funções operacionais nos escritórios contábeis não é necessário o registro no conselho regional, por isso, esse número de mulheres nos escritórios é superior à pesquisa do CFC.

No que se refere ao nível de escolaridade, a maioria dos respondentes possui ensino superior, somando cerca de 44,6% do total de respostas, em sequência, 41,1% já possuem pós-graduação, além disso, cerca de 12,5% dos respondentes estão cursando algum tipo de curso superior, e por fim, cerca de 1,8% possuem ensino médio completo.

Gráfico 4: Nível de escolaridade dos respondentes



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

Nesse sentido, e de acordo com o gráfico 5 da pesquisa, 71,4% dos respondentes possuem formação acadêmica em ciências contábeis, 12,5% não

possuem formação em ensino superior, 7,1% são formados em Gestão de Recursos Humanos, 5,4% são formados em Administração, 1,8% possuem formação em Direito e os outros 1,8% são formados em Educação Física.

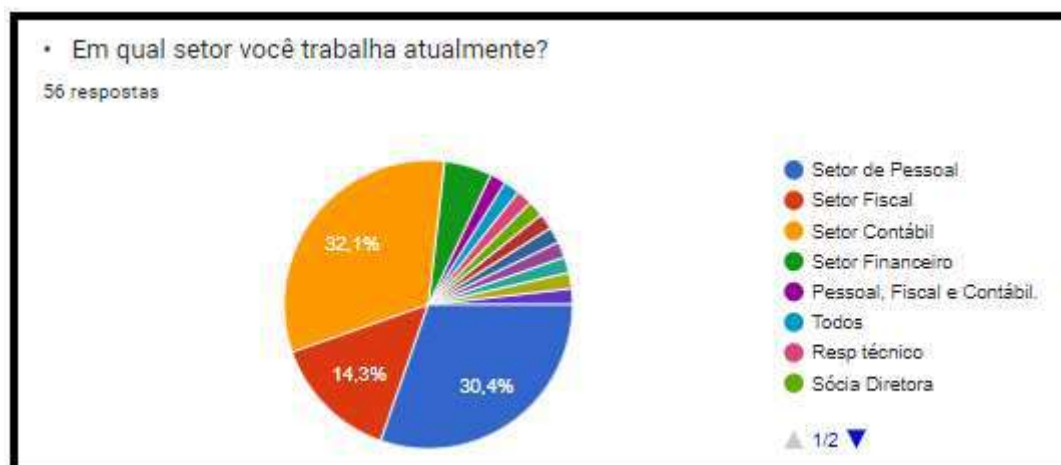
Gráfico 5: Formação acadêmica dos respondentes



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

A seguir, no Gráfico 6, são apresentados os dados relacionados ao setor em que cada respondente atua no escritório.

Gráfico 6: Setor que os respondentes atuam.



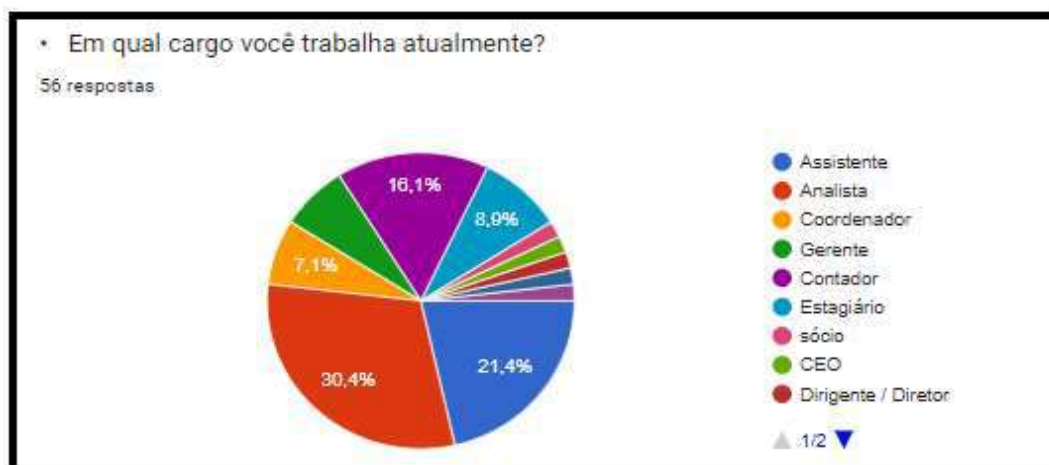
Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

Conforme visto no gráfico acima, é notável que três setores concentram a maior parte das respostas. O percentual maior é 32,1% daqueles que atuam no setor contábil, por seguinte, 30,4% que trabalham no setor de pessoal, em seguida, 14,3% atuam no setor fiscal, 5,4% fazem parte do setor financeiro, 1,8% são do setor de controladoria, 1,8% são percentuais de sócios e/ou responsáveis técnicos

do escritório contábil. Outra sequência, de 1,8% repetida cinco vezes, são os profissionais que atuam em mais de dois setores.

O Gráfico 7 apresenta os dados sobre os cargos ocupados pelos profissionais dos escritórios contábeis.

Gráfico 7: Cargo atual dos respondentes.



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

Bem como visto no gráfico acima, há uma divisão bem fragmentada dos cargos que os respondentes exercem, cerca de 30,4% são analistas, 21,4% são assistentes, 16,1% tem o cargo de contador, 8,9% são estagiários, 7,1% são coordenadores, outros 7,1% são gerentes, em sequência, 3,6% são diretores, 3,6% sócios-administradores, cerca de 1,8% são CEOs.

A seguir, o Gráfico 8 apresenta os dados referentes ao tempo que o profissional tem de atuação no escritório contábil.

Gráfico 8: Tempo de atuação no escritório contábil

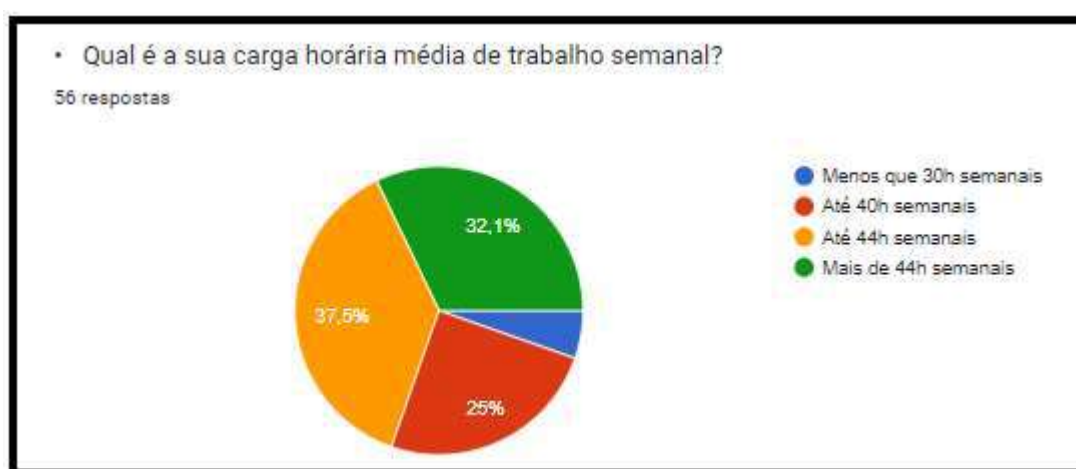


Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

Conforme visto no gráfico acima, cerca de 35,7% dos respondentes trabalham a mais de 6 anos no escritório de contabilidade atual, por seguinte. 30,4% estão a cerca de 1 a 3 anos, 19,6% estão entre 4 a 6 anos de atuação no escritório e por fim, cerca de 14,3% estão a menos de 1 ano no escritório. Os dados entram em consonância com Cavalache e Rodrigues (2018), que apontaram na sua pesquisa que 54% dos profissionais da contabilidade atuam há mais de 7 anos na área.

O Gráfico 9 apresenta os dados sobre a carga horária média que o profissional do escritório faz semanalmente.

Gráfico 9: Carga horária de trabalho semana



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

De acordo com o gráfico 9, é visto que cerca de 37,5% dos respondentes trabalham até 44h semanais, carga horária que é a mais comum dos contratos de trabalho no Brasil. Outros 32,1% trabalham mais que 44h semanais, 25% trabalham até 40h semanais e por fim, 5,4% trabalham menos que 30h semanais.

Para conclusão deste tópico, a maioria dos participantes desta pesquisa é composta por mulheres com mais de 26 anos, que possuem ensino superior completo em ciências contábeis. O cargo com maior predominância entre os respondentes é o de analista, atuando no setor contábil, tendo mais de seis anos de experiência no escritório de contabilidade. Além disso, com uma jornada de trabalho de até 44 horas semanais, refletindo a rotina intensa e as exigências comuns dessa atividade.

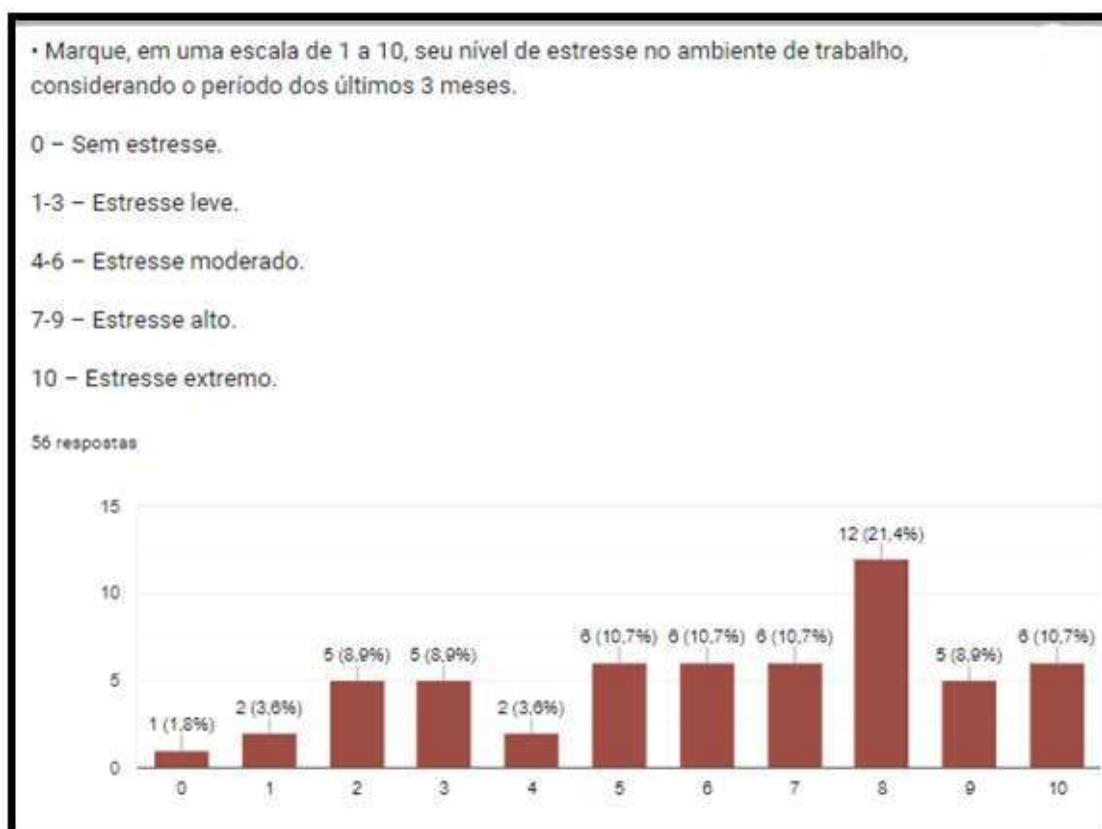
4.2 Identificação dos principais fatores estressores no ambiente de trabalho em escritórios contábeis

Conforme observado por Bohlander (2009, p. 359) as principais razões que podem desencadear o estresse nos ambientes de trabalho, podem ser: falta de descrição de cargos e salários, ausência de reconhecimento, ambiente hostil, preconceitos de raça, baixos salários, condições de trabalho precárias e afins.

Em cumprimento ao segundo objetivo específico, que busca identificar os principais fatores estressores no ambiente de trabalho contábil, inicialmente foi questionado aos respondentes qual o nível de estresse vivido por eles em uma escala de 1 a 10 nos últimos 3 meses.

A seguir no gráfico 10, é apresentado os dados levantados referente aos estresses dos profissionais contábeis nos últimos 3 meses.

Gráfico 10: Níveis de estresse nos últimos 3 meses dos profissionais



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

No gráfico acima, é apresentado uma escala de 0 a 10 relacionado ao nível de estresse sofrido nos últimos 3 meses pelos profissionais dos escritórios contábeis. Tendo em vista que, 0 é um cenário sem estresse, de 1 a 3, é situações de estresse leve, já de 4 a 6 são momentos de estresse moderado, de 7 a 9 é um cenário de

estresse alto vivenciado pelo respondente e por fim, a escala 10 que é uma situação de estresse extremo.

Logo das 56 (cinquenta e seis) respostas obtidas, aproximadamente 51,7% dos respondentes afirmaram que vivenciaram situações a níveis de estresse entre alto e extremo nos últimos 3 meses, cerca 25% destacaram que experimentam um nível de estresse moderado, outros 21,4% responderam que passaram por um estresse nível leve nos últimos três meses, e por fim, 1,8% dos respondentes não vivenciaram situações de estresse.

Em concordância ao nível preocupante de estresse, Sillas (2011), realizou uma pesquisa para analisar o nível de estresse nos profissionais contábeis do estado do Paraná, que demonstrou dados alarmantes já que 69,5% dos entrevistados estavam vivenciando algum tipo de estresse no trabalho, desse percentual 40% já possuía sintomas evidentes de estresse, e que já interferiam no desempenho das atividades habituais.

Siqueira e Martins (2019), desenvolveram uma pesquisa voltada para a principal obrigação da área contábil atualmente o eSocial (Escrituração Digital, das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas), cerca 59,3% dos profissionais votaram de forma negativa a implantação do sistema, pois a responsabilidade diante ao novo sistema aumentaria significativamente. Nos dias atuais com o eSocial em operação 100%, a rotina nos escritórios é intensa, já que o escriturador abrange vários setores contábeis. Tal impacto negativo compactua com o aumento significativo do estresse nos escritórios.

Por seguinte as obrigações recorrentes na área, em 2024 a IOB, desenvolveu uma pesquisa sobre a nova reforma tributária, que promete trazer melhorias e mudanças, mas também, isso significa aumento das obrigações contábeis, cerca de 59,5% dos respondentes afirmaram que assim que implementada a nova reforma, vai aumentar a demanda por serviços contábeis, e isso atinge diretamente os profissionais da área e podendo ser um novo fator estressor.

Há um composto de fatores na sociedade que causam estresse no trabalho e na vida cotidiana. Ballone e Moura (2008, p. 1) afirmam que:

A pessoa, além das habituais responsabilidades ocupacionais, além da alta competitividade exigida pelas empresas, além das necessidades de aprendizado constante, tem que lidar com os estressores

normais da vida em sociedade, tais como a segurança social, a manutenção da família, as exigências culturais etc.

São diversos fatores que acarretam o estresse no ambiente de trabalho. Algumas razões citadas por Ballone e Moura (2008), são falta de tempo, a ausência de apoio, expectativas excessivas do próprio funcionário e dos que estão ao seu redor e entre outras razões. Prado (2016) complementa que o profissional do mundo globalizado sofre ainda mais com o estresse, pois existem novos estressores, tais como, ascensão da mão de obra terceirizada, inteligência artificial e assim, crescendo a competitividade profissional.

Marra (2023), cita que o estresse é um estimulador, que pode incentivar os indivíduos a atingir seus objetivos, já que ele libera o hormônio adrenalina e proporciona energia e mais produtividade, porém o estresse ocorrido em maiores proporções faz o sentido inverso, logo o indivíduo tem a baixa de desempenho organizacional e sofre problemas em lidar com estresse e o trabalho.

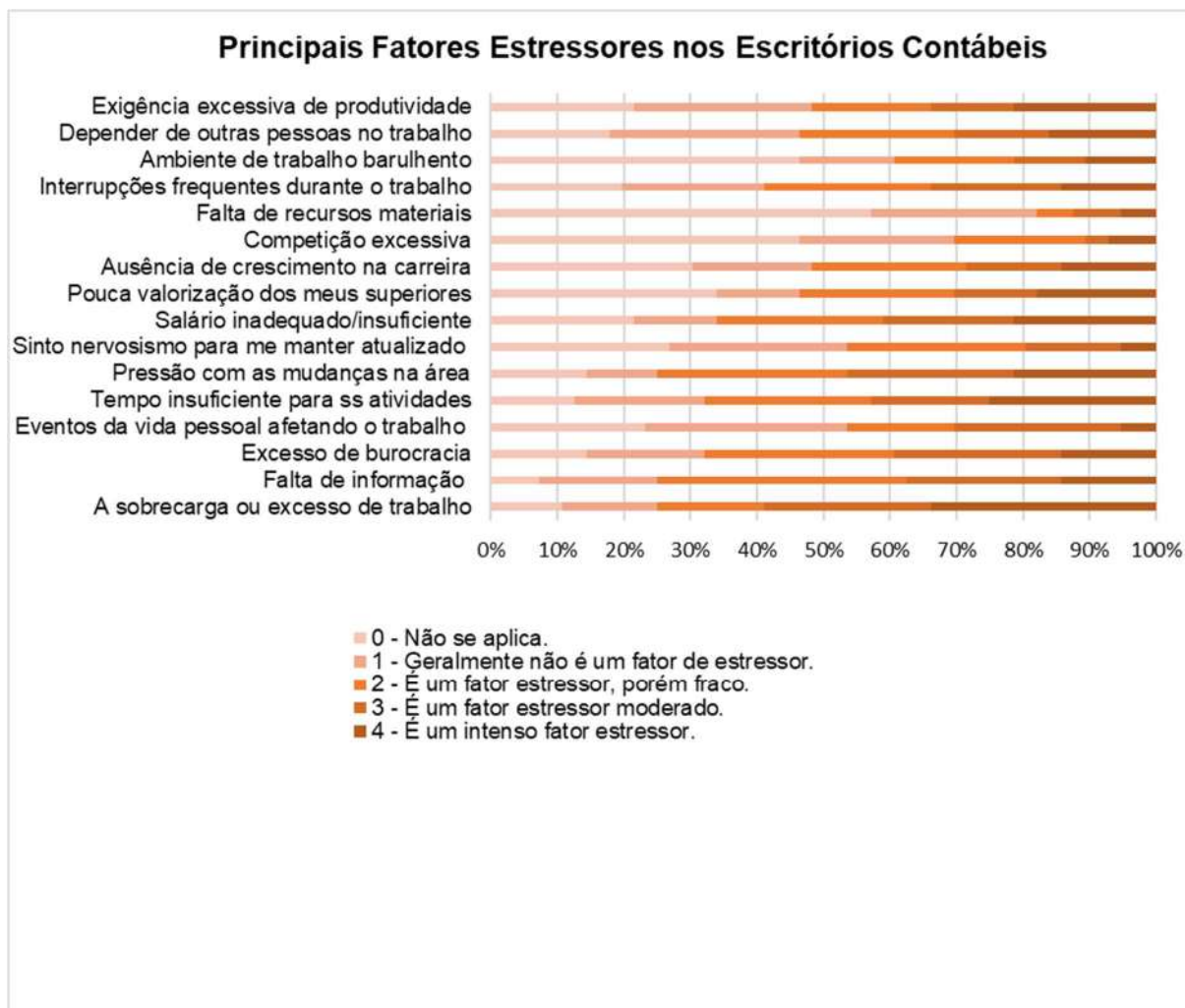
Cavalache e Rodrigues (2018) complementam que devido ao alto nível de responsabilidade, exigências mercadológicas, governamentais, além da grande concorrência em profissionais da contabilidade, é bastante compreensível os grandes índices de estresse em ambientes laborais de escritórios contábeis.

Em 2016 Antônio Palácios, presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul (CRCRS), afirmou que há um certo agravamento do estresse do cotidiano contábil, exatamente pela necessidade de se manter atualizado, buscar se adaptar devido ao acúmulo de tarefas e responsabilidades na mesa dos contadores, e assim, dos escritórios contábeis. Em 2014, Mello citou o alto número de obrigações estabelecidas pela Receita Federal do Brasil (RFB), para a classe de profissionais da contabilidade.

“Aumentaram as exigências da Receita Federal, que hoje são o principal motivo de atenção da maioria dos nossos profissionais, e as evoluções tecnológicas ocorrem em um velocidade que a categoria não consegue acompanhar” (Mello, 2014).

O gráfico 11, a seguir, ilustra de maneira geral, os principais fatores estressores que geram estresse nos escritórios contábeis de João Pessoa, fatores esses que impactam diretamente no desempenho organizacional do profissional.

Gráfico 11: Principais Estressores nos Escritórios de Contabilidade em João Pessoa.



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

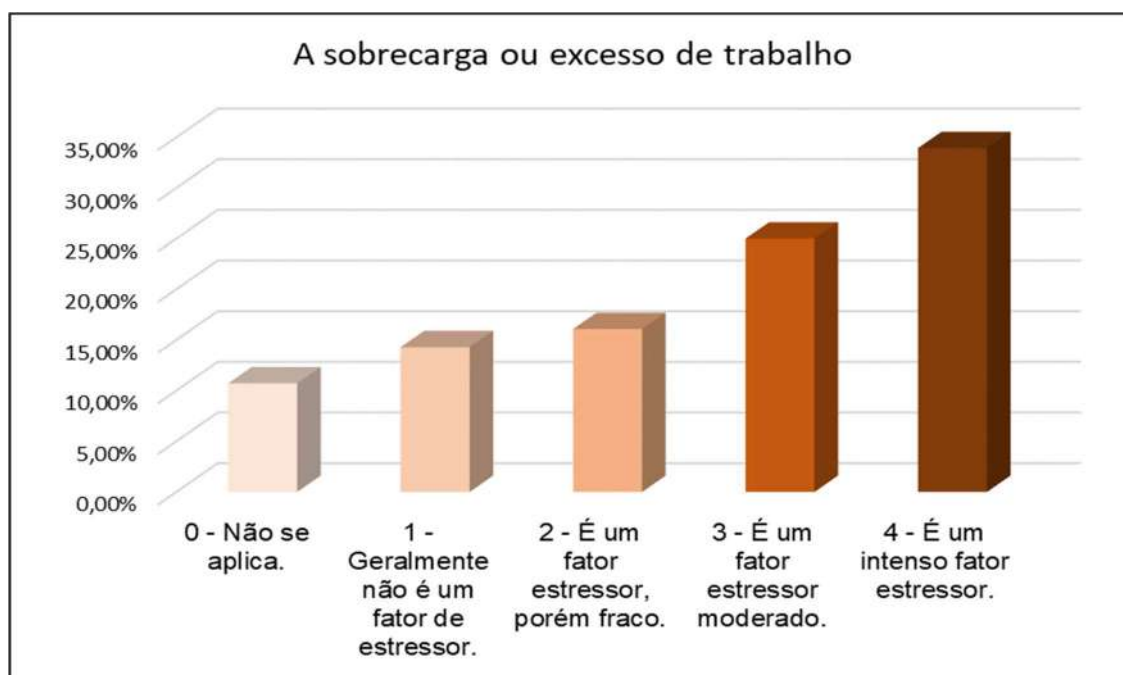
O gráfico 11 apresenta 17 (dezessete) fatores que causam estresse. A resposta para cada fator foi avaliada em uma escala de 0 a 4, em ordem decrescente, onde 4 representa a intensidade máxima, 3 com estresse moderado, 2 como estresse fraco, 1 como não sendo fator de estresse para o indivíduo. Também foi disponibilizada uma opção para caso em que o fator não se aplica ao cenário do respondente.

Codo, Soratto e Vasques-Menezes (2004) citam três fatores que desencadeiam o estresse no trabalho. O primeiro fator é globalização, uma gradual pressão de competitividade e a necessidade de renovação tecnológica dos profissionais, em segundo lugar, acúmulo de exigências, que ocasionam um esforço maior mental e

assim podendo gerar situações estressantes, e por fim, o terceiro fator é jornadas de trabalho cada vez mais diferenciadas.

A partir do próximo gráfico, será ilustrado individualmente cada fator estressor apresentado anteriormente. A discussão seguirá a ordem dos fatores, do mais intenso ao menos significativo.

Gráfico 12: Sobrecarga ou Excesso de Trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O principal fator estressor notado durante a pesquisa foi a sobrecarga ou excesso de trabalho. Aproximadamente 33,93% dos respondentes afirmaram que a sobrecarga constitui um fator estressor intenso na sua rotina no escritório contábil, nível 4 da escala do estresse. Em seguida, 25% classificaram a sobrecarga ou excesso de atividades como um estressor de intensidade moderada nível 3 da escala. Logo, cerca de 58,93% vivem um cenário de estresse moderado ou intenso, devido à sobrecarga de trabalho nos escritórios. Outros 16,07% dos respondentes avaliaram que é um estressor, porém de intensidade fraca, enquanto 14,29% responderam que normalmente não a consideram como um fator estressor.

Inúmeros autores discutem a relação da sobrecarga com um fator de estresse, bem como, Tamayo (2008) afirma que a sobrecarga de trabalho é uma das principais queixas do trabalho. Essa sobrecarga, além de diminuir o ritmo e a qualidade do trabalho, acaba por se tornar parte da rotina dos profissionais e das empresas. Embora não seja fácil definir com precisão esse cenário, Tamayo destaca que ele

possui aspectos tanto positivos quanto negativos, já que ao definir e mitigar pode contribuir para o melhor desempenho do indivíduo, mas também, quando não controlado pode ser causar diversos distúrbios fisiológicos e emocionais no trabalhador.

Já de acordo com o ISMA International Stress Management Association (2014), no Brasil, de todos os principais fatores de estresse, a sobrecarga de trabalho e a falta de tempo se destacam como mais agravantes. Esse cenário de sobrecarga aliada com a ausência de tempo, acúmulo de tarefas e de responsabilidades, causa uma pressão no ambiente de trabalho. Logo essa sobrecarga se torna principal adversária dos profissionais contadores, e assim dos profissionais de escritórios. Aproximadamente 64% dos respondentes dessa pesquisa apontaram o excesso de trabalho como principal causador de estresse laboral, evidenciando a gravidade desse cenário.

Zille e Cremonesi (2013), relacionam o estresse no trabalho a uma desarmonia significativa entre as exigências laborais exigidas, a capacidade de reação e resposta das demandas pelos profissionais. Quando essa as exigências ultrapassam a capacidade resposta, a incapacidade de lidar com elas pode acarretar consequências graves, como por exemplo, o profissional atingir uma estafa ou até desenvolvimento de quadro depressivo.

O próximo gráfico, apresenta os fatores estressores em relação ao tempo insuficiente para realizar as atividades laborais, de acordo com as respostas afirmadas pelos profissionais de escritórios contábeis de João Pessoa.

O mesmo estudo realizado pelo ISMA Brasil (2014), destaca que cerca de 64% dos respondentes da pesquisa pontuaram a falta de tempo para a realização das atividades um fator estressor significativo, conseqüentemente sobrecarregando os profissionais contábeis. Logo, essa sobrecarga, decorrente da falta de tempo, acaba por comprometer a capacidade dos profissionais gerenciarem suas atividades de forma mais eficaz e proporciona um estresse na rotina de trabalho.

Gráfico 13: Tempo insuficiente para realização das atividades do escritório.



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

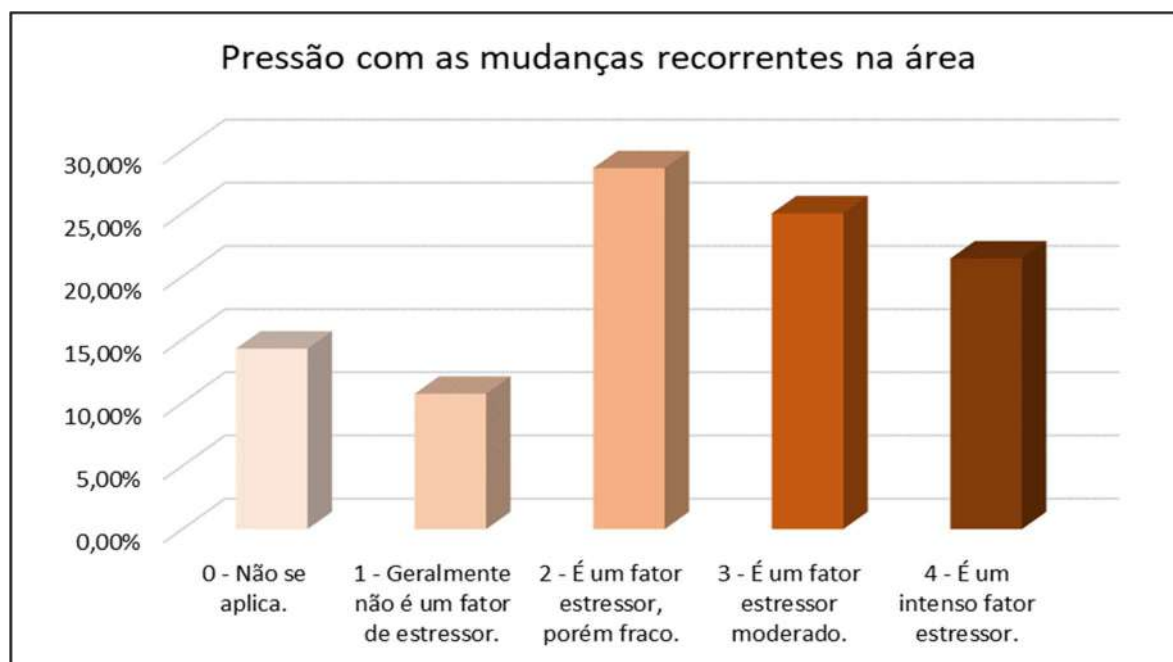
O gráfico 13 destaca o resultado referente ao fator estressor: falta de tempo. Cerca de 25% dos respondentes afirmaram que o tempo insuficiente para realização das atividades é um intenso fator de estresse, 25% ressaltaram que é um fator estressor, mas de forma fraca, outros 19,64% responderam que geralmente não é fator de estresse no trabalho. Já 17,86% dos respondentes reiteraram que é um fator que lhe causa estresse de forma moderada, e por fim, 12,50% afirmaram que não vivem esse cenário.

A temática de tempo versus atividade de trabalho já é debatida há algum tempo, conforme Thomé (2001), afirma que a rotina e demanda desses profissionais são colossais, devido às inúmeras responsabilidades que estão distribuídas em diversos pequenos processos, em relação a prestação de serviços para seus clientes. Além de gerenciar a questão patrimonial da empresa, o profissional deve manter seus clientes atualizados sobre o estado do empreendimento, utilizando as informações obtidas durante os processos realizados.

Bem como visto nos resultados obtidos e com a literatura existente sobre os fatores estressores no trabalho, vemos o crescente aumento do estresse nos profissionais devido ausência de tempo para efetuar as atividades. Tem se tornado comum situações assim, mas que precisam ser identificadas e combatidas dentro do ambiente de trabalho.

O próximo gráfico, apresenta os dados em relação à pressão com as mudanças recorrentes na área contábil como fator de estresse para os profissionais.

Gráfico 14: Pressão com as mudanças recorrentes na área



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

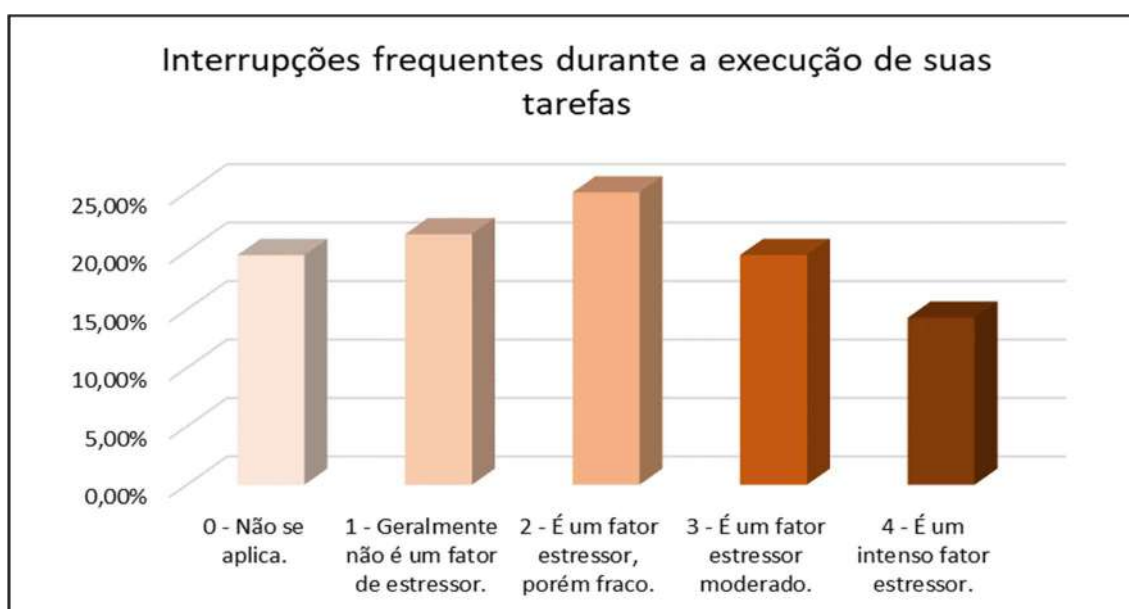
O gráfico 14 apresenta os dados referentes à pressão no trabalho devido às mudanças recorrentes na área contábil. Aproximadamente 21,43% dos respondentes destacaram que essa situação é um intenso fator estressor, já 25% afirmaram que é fator de estresse moderado, outros 28,57% informaram que é um fator de estresse fraco, cerca de 10,71% afirmaram que em regra não é um fator estressor, e outros 14,29% não se aplicam para a indagação.

É visto que tanto a literatura quanto a realidade se encontram nesse cenário de debate sobre: sobrecarga no trabalho, pressão e falta de tempo como fatores de estresse. Molina (1996), cita que nos últimos tempos os profissionais estão sujeitos a grandes situações de pressão, competitividade na busca de resultados, altas exigências e complexidade nas atividades para pouco tempo de entrega. Franco e Cardoso (2009), afirma que a contabilidade é uma das profissões mais normativas, estando vulnerável diariamente a risco e penalidades, pois além do código de ética da profissão, existem os princípios da contabilidade, convenções e imposições legais, sendo capaz do profissional responder pessoal e profissionalmente pela organização do seu cliente.

Ainda mais, Pinto (2013) reitera, que o profissional contábil, além de ter responsabilidade civil (Art. 186 do Código Civil), possui responsabilidade penal (Art. 297 e 298 do Código Penal), tributária (Decreto-Lei nº. 5.844, de 1943 art. 39, inciso 1º), profissional e ética (Resolução CFC nº. 803/1996. modificada pelas Resoluções 950/2002; 1.307/2010). Portanto é notável o nível de responsabilidade e comprometimento que os profissionais contábeis precisam ter na execução das suas atividades.

No próximo gráfico ilustra o índice do fator estressor: interrupções frequentes durante a execução das atividades, de acordo com a rotina nos escritórios contábeis de cada respondente.

Gráfico 15: Interrupções frequentes durante o trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

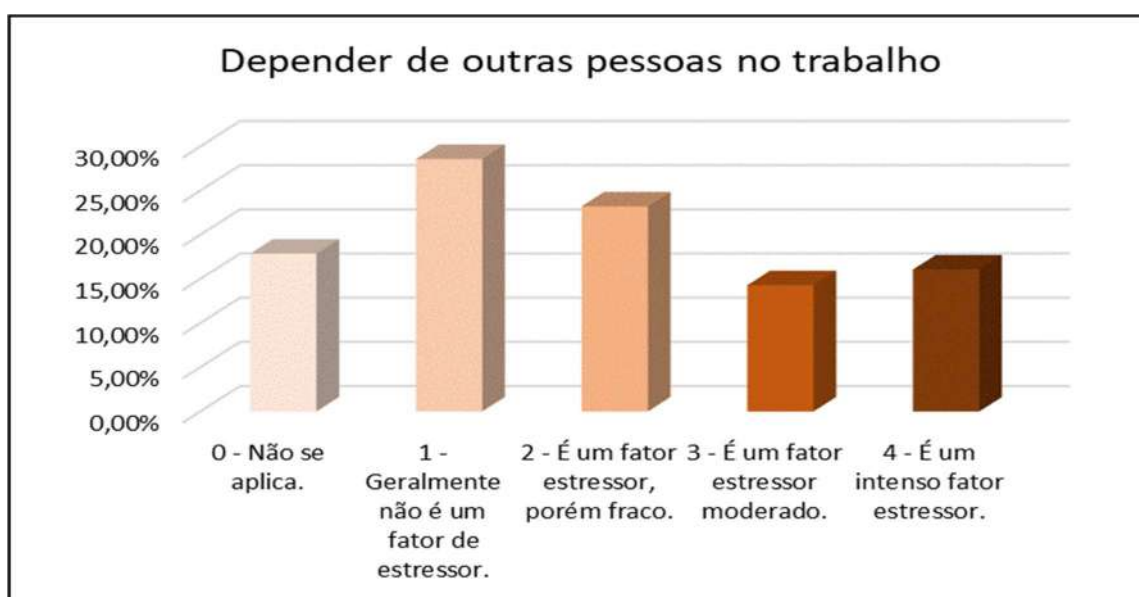
O gráfico 15, demonstra como as interrupções frequentes durante o trabalho podem se tornar um fator estressor de acordo com as respostas através desta presente pesquisa. Aproximadamente 14,29% afirmam que esse é um intenso fator estressor, 25% informaram que é um estressor fraco, outros 19,64% reiteraram que é um fator de estresse moderado, 21,43% responderam que geralmente não é um fator de estresse, por fim, 19,64% não se aplicam para essa situação.

Devido as mudanças recorrentes na área e integração dos setores cada maior, o profissional da área contábil tem se tornado cada vez mais sobrecarregado e estressado, é observado nos dados da pesquisa e que alguns autores já haviam observado esse cenário de estresse.

De acordo com Neves (2024), os setores da contabilidade estão cada vez mais integrados, às novas tecnologias unem esses setores (Fiscal, Pessoal e Contábil), para que as informações fiquem agregadas em prol de benefícios e vantagens para o próprio negócio e conseqüentemente seus clientes. É importante ressaltar que os dados mais conectados proporcionam melhores resultados nas declarações enviadas para RFB (Receita Federal do Brasil) e assim evitando penalidades para a contabilidade e o cliente. Porém, essa integração pode se tornar um fator de estresse para a equipe, especialmente devido às interrupções constantes para confirmar informações antes do envio.

O próximo gráfico demonstra o fator estressor: depender de outras pessoas no trabalho e intensidade de estresse que pode causar no ambiente laboral dos escritórios contábeis.

Gráfico 16: Dependendo de outras pessoas no trabalho

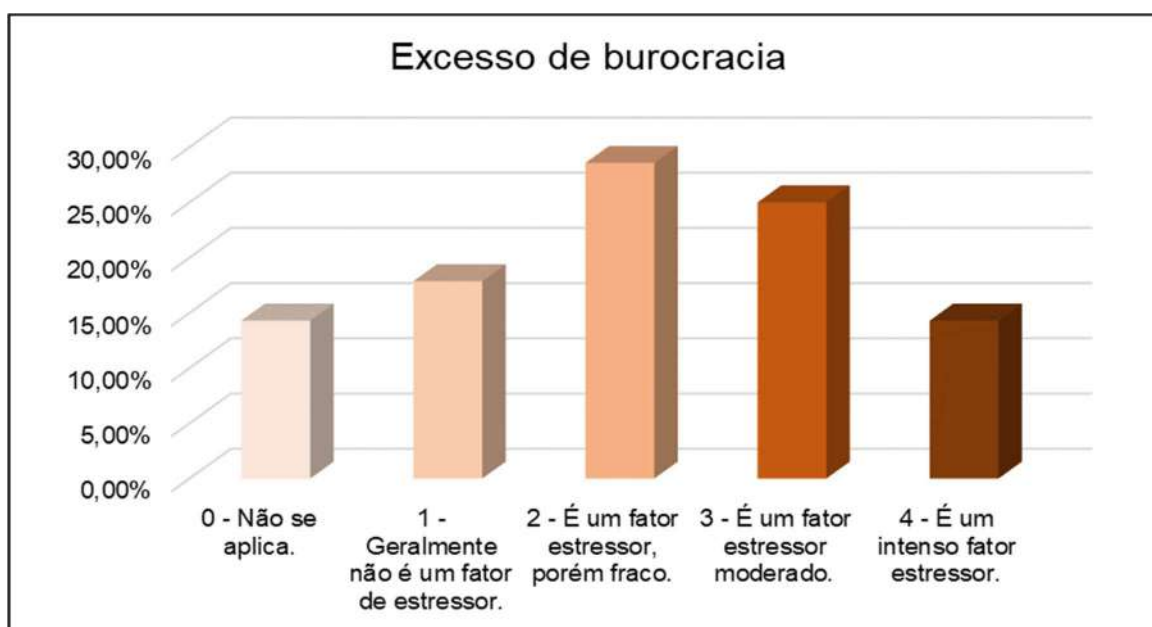


Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

O gráfico 16 apresenta o índice de estresse dos profissionais contábeis em relação a dependência de outras pessoas para realização das atividades de trabalho. Cerca de 16,07% dos respondentes afirmaram que essa dependência é um fator de estresse intenso, enquanto 14,29% classificaram-na que esse fator é um estressor moderado. Outros 23,21% consideram que é um fator de estresse fraco, já 28,57% responderam que, geralmente, não é um fator estressor. Por fim, 17,86% dos respondentes afirmaram que esse cenário não se aplica ao seu contexto de trabalho.

Conforme observado por Neves (2024), que os setores contábeis estão cada vez mais integrados, essa mudança pode impactar significativamente o ambiente de trabalho dos profissionais contábeis, já que gera uma dependência para realização das atividades. Um exemplo disso é a DCTFWeb (Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais Previdenciários e de Outras Entidades e Fundos), é uma informação enviada para o governo que são dados levantados pelos setores: Pessoal e Fiscal. No entanto, existe uma dependência para envio desta declaração, pois o setor Pessoal só pode gerar a guia de pagamento, após o setor Fiscal enviar a EFD-Reinf (Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais).

Gráfico 17: Excesso de burocracia



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

O gráfico 17 apresenta os dados levantados referente ao fator estressor: excesso de burocracia. Aproximadamente 14,29% destacaram o alto nível de burocracia no trabalho como um fator estressor intenso, enquanto 25% responderam que é um estressor moderado, outros 28,57% afirmaram que é um fator de estresse fraco, 17,86% responderam, que geralmente não é um fator de estresse, e para finalizar, 14,29% sinalizaram que não enfrentam esse cenário no seu trabalho.

Os autores já abordaram essa temática excesso de processos na área contábil. Conforme observado por Smijntink (2014), sobre o conjunto de exigências da Receita Federal somaram cerca de 23 nomenclaturas, ou seja, o profissional contábil passa cada vez de tempo cumprindo prazos, leis, resoluções, regulamentos e normas.

Moraes, Martelo e Nogueira (2013), reiteram que devido à complexidade nas atividades geridas, a necessidade constante de atualização e os prazos cada vez mais curtos a profissão contábil é uma das mais estressantes.

Gráfico 18: Exigência excessiva de produtividade.



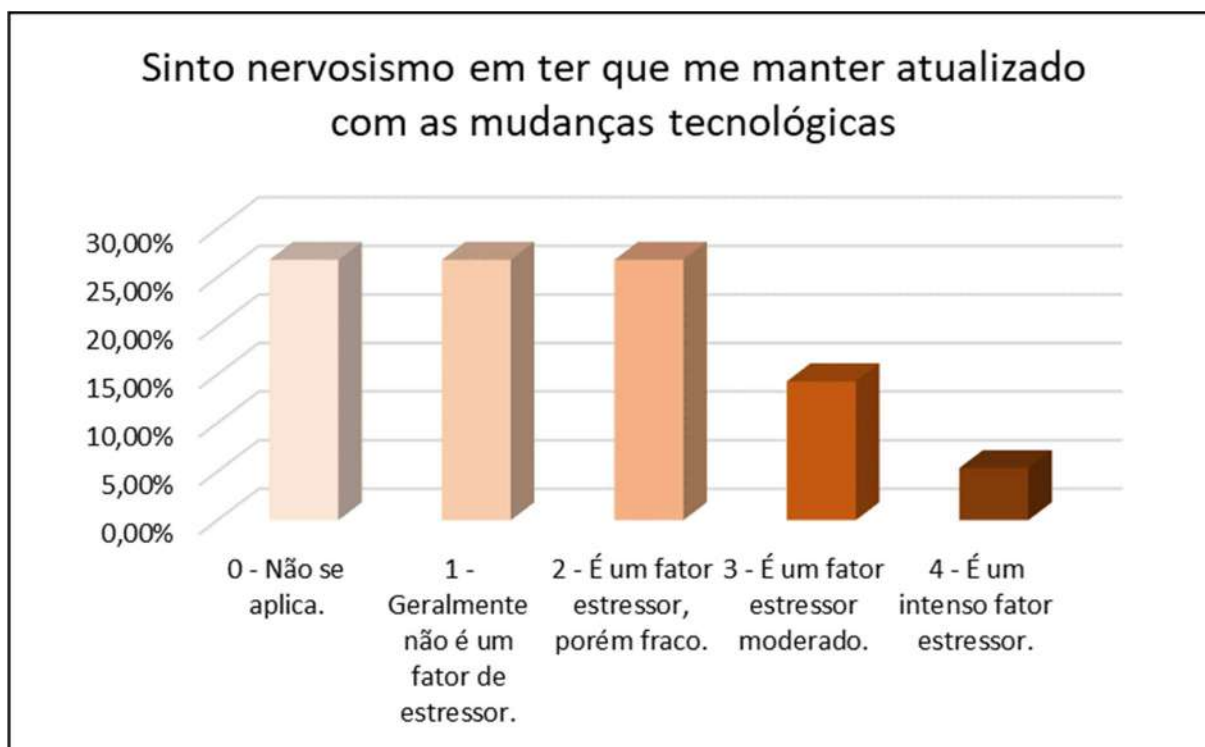
O gráfico 18 destaca os índices relacionados ao fator estressor: exigência excessiva de produtividade no ambiente de trabalho contábil. Apesar de cerca de 26,79% dos respondentes afirmam que esse fator geralmente não lhe causa estresse, outros 21,43% destacaram como um intenso fator de estresse, já 12,50% responderam que é um fator de estresse moderado, 17,86% confirmaram como um fator de estresse, mas fraco. E por fim, 21,43% afirmaram que não vivem esse cenário no seu ambiente de trabalho contábil.

Em concordância com os dados obtidos, a literatura através de Thomé (2001) afirma que a rotina e a demanda nos escritórios contábeis são muito grandes, e os profissionais têm uma série de responsabilidades para entregar ao cliente e aos órgãos competentes. Realizar fechamentos, cobranças dos contratantes, preenchimento de guias, tudo isso com prazos cada vez mais apertados. Esse cenário faz com que a rotina do escritório esteja marcada por pressão e tensão constantemente.

Peres (2016) reitera que as mudanças em virtude da adoção de padrões contábeis internacionais, ocorrem de maneira muito rápida, o que impede os

profissionais absorverem de forma correta. Tamayo (2008) reitera que alta exigência no trabalho, tarefas excessivas são grandes contribuintes para o desenvolvimento do estresse.

Gráfico 19: Nervosismo pela necessidade de se manter atualizado com as mudanças tecnológicas.



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

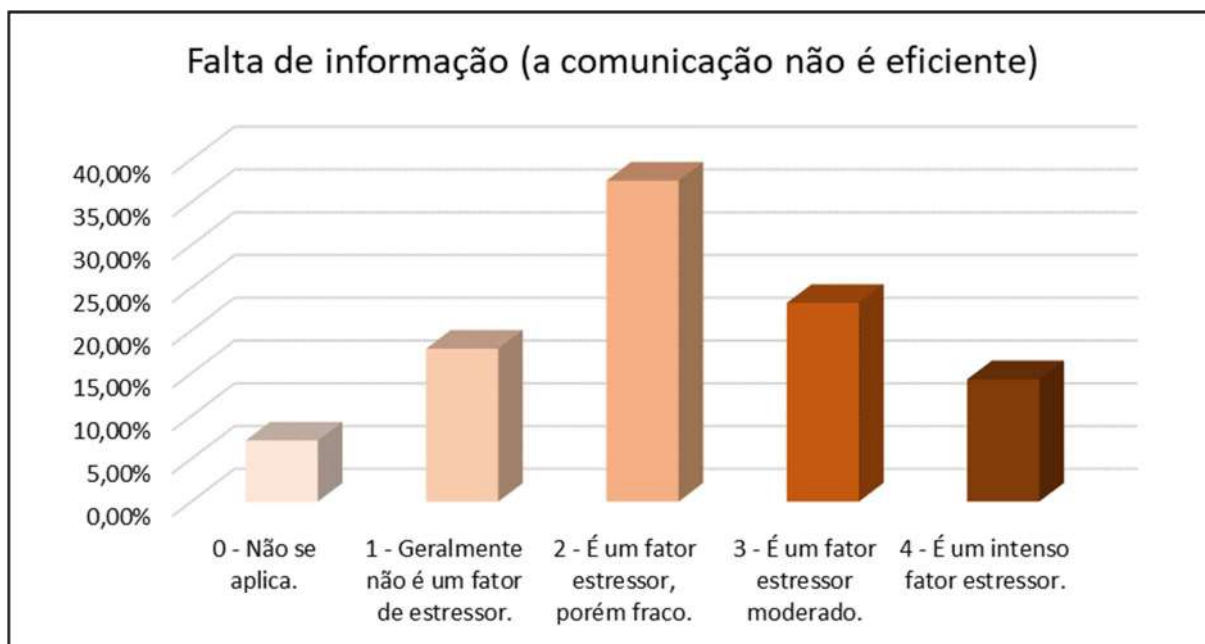
O gráfico 19 demonstra os índices de estresse em relação ao nervosismo devido a necessidade de se manter atualizado com as mudanças tecnológicas. Aproximadamente 26,79% consideram que é fator estressor nível fraco, outros 14,29% afirmaram que é um estressor moderado, já cerca de 5,36 observaram que é um intenso fator de estresse. Por fim, 26,79% responderam que normalmente não é um fator de estresse, e outros 26,79% sinalizaram que não enfrentam esse cenário no dia a dia do trabalho.

Sobre esse cenário Marion (1999) destaca que cada vez mais surgem vagas para os profissionais, porém para ser admitido no mercado, ele deve acompanhar o progresso da área da profissão contábil. Marion (1999), ainda reitera que os contadores, conseqüentemente os profissionais dos escritórios contábeis devem estar em constante atualização, atentos às transformações na área, senão poderão perder seu espaço para outro profissional. Logo, essa necessidade constante de acompanhar

as mudanças tanto na legislação, quanto nos procedimentos de envio para os órgãos competentes, gera um estresse nos profissionais que estão nessa linha de frente.

No gráfico a seguir será apresentado os dados em relação a falta de informações como um fator estressor nos escritórios contábeis de João Pessoa.

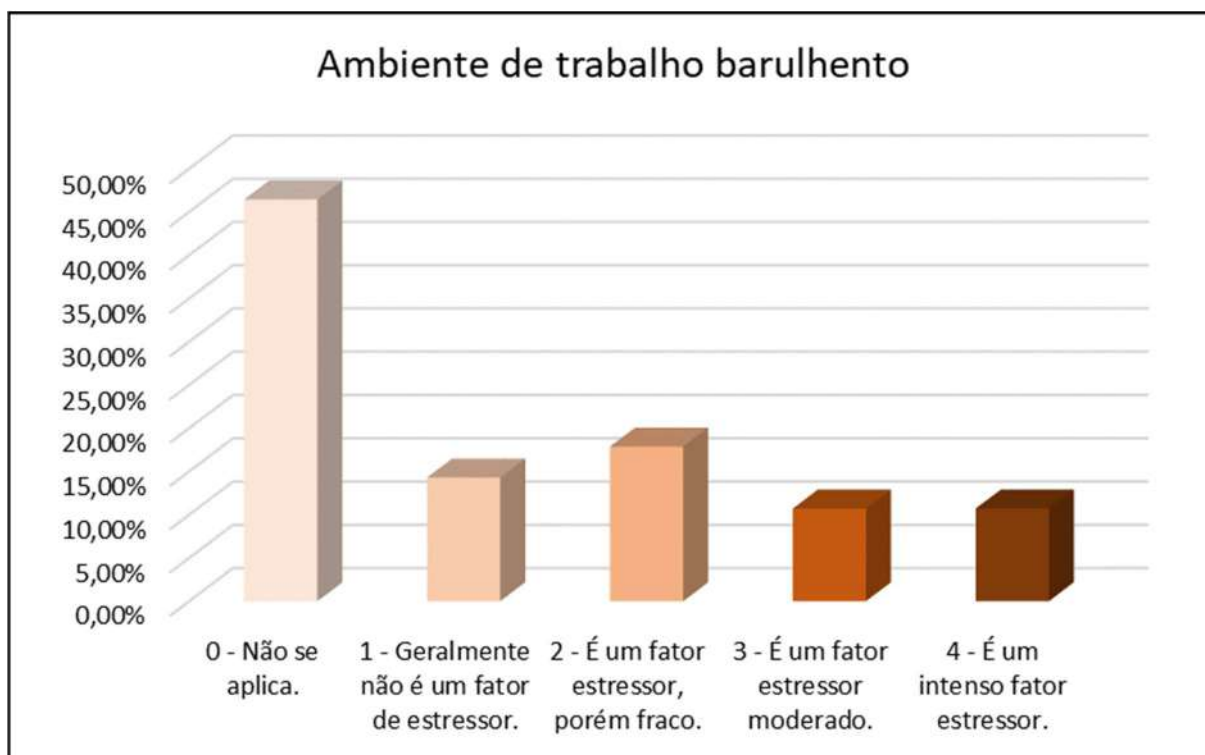
Gráfico 20: Falta de informações (a comunicação não é eficiente).



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

De acordo com o gráfico 20, aproximadamente cerca de 37,50% dos respondentes destacaram o falta de informação, devido a comunicação não ser eficiente, como um fator estressor fraco, já cerca 23,21% afirmaram que o vivem esse cenário como um estressor nível moderado, 17,86% reiteram que normalmente não é um fator de estresse, entretanto 14,29% responderam que esse cenário é um fator de estresse intenso na sua rotina, e para finalizar, 7,14% sinalizaram que não vivem essa situação no ambiente de trabalho contábil.

Segundo Dias, Neves, Oliveira e Martinez (2004), observaram alguns ruídos durante a comunicação contábil. Destacam quatro ruídos mais frequentes na comunicação no ambiente de trabalho dos escritórios contábeis são eles: capacidade de entendimento, terminologias contábeis, quantidade de informação divulgada, termos e expressões em outros idiomas. Vasconcelos e Vieira (2002), reiteram que não adianta possuir tecnologias se a informação não estiver compreensível para os profissionais e os clientes, pois não produzirá efeitos.

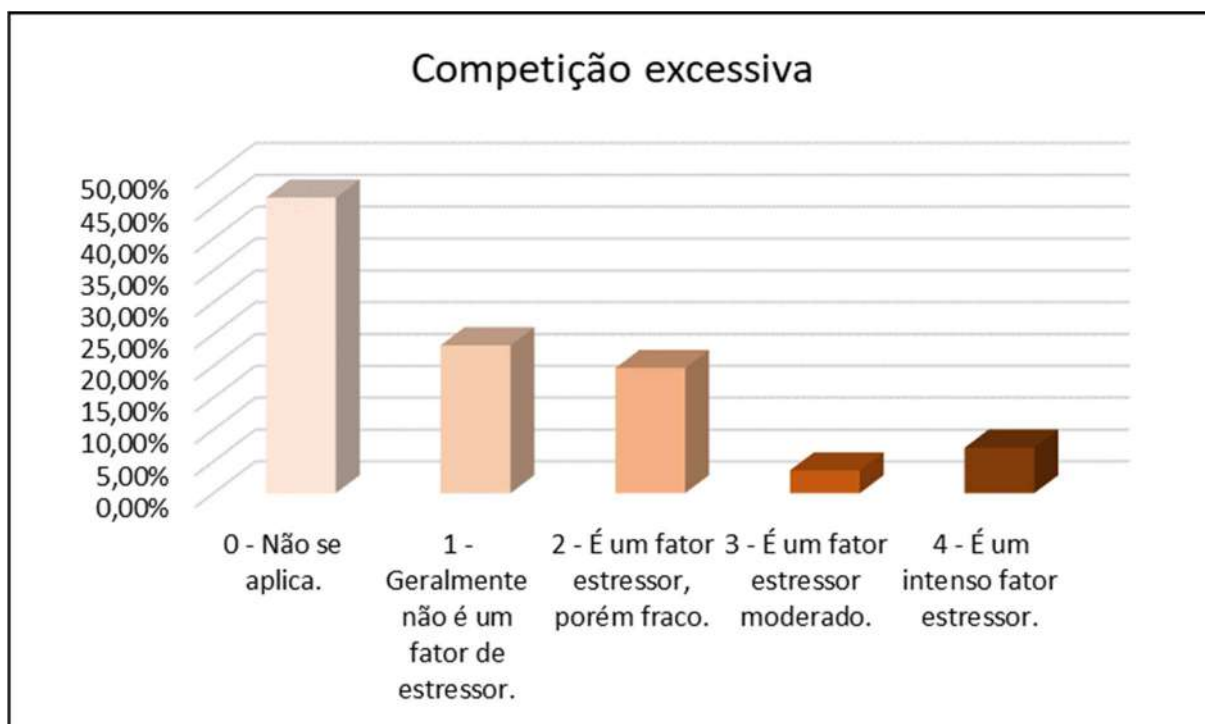
Gráfico 21: Ambiente de trabalho barulhento

Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

O gráfico 21 apresenta os índices do fator estressor: ambiente de trabalho barulhento. Embora 46,43% dos respondentes tenham afirmado que não vivem esse cenário no seu ambiente de trabalho no escritório contábil, aproximadamente 17,86% responderam que essa situação é um fator de estresse fraco, outros 10,71% concordaram que é fator de estresse intenso, já outros 10,71% afirmaram que é um estressor moderado, para concluir, 14,29% responderam que geralmente não é fator de estresse.

Nesse contexto, Berlo (1997) observa que ruído e a fidelidade na comunicação, que são inversamente proporcionais, já que na medida que o ruído aumenta, a fidelidade da informação fica comprometida. Em concordância com Dias, Neves, Oliveira e Martinez (2004), que analisam os ruídos recorrentes na comunicação na contabilidade, afirmam que esse diálogo deve refletir o máximo de clareza. Logo, além de prezar por uma comunicação de dados durante o processo, se deve ter um ambiente de trabalho tranquilo, para o bem comum do escritório.

Outro ponto para ser observado é a competição excessiva dos profissionais nos escritórios contábeis, no próximo gráfico será apresentado os índices em relação a esse fator estressor.

Gráfico 22: Competição excessiva

Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

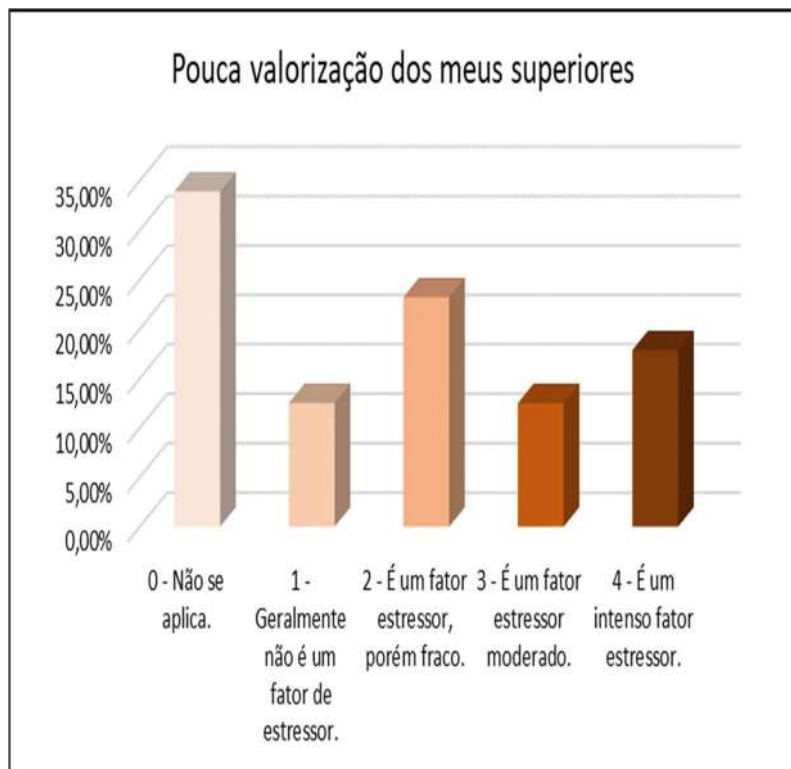
O gráfico 22 apresenta os dados associados à competitividade excessiva dentro dos escritórios contábeis como um possível fator estressor. Apesar de 46,43% não vivem esse cenário no ambiente de trabalho, 19,64% afirmaram que que é fator de estresse no seu trabalho mesmo que fraco, outros 7,14% responderam que é um fator de estresse moderado, cerca 3,57% destacaram o fator como uma causa de estresse moderado.

A literatura através de Ludícibus (1991) afirma que o profissional da área contábil enfrenta a necessidade de se atualizar e aprimorar habilidades para se manter competitivo em relação aos seus colegas de trabalho. Por esse cenário de pressão constante, muitos profissionais abdicam do descanso, lazer e outros momentos que lhe proporcionem bem-estar para essa vantagem competitiva.

Sobre competitividade na área contábil, Marion (1999) reitera que os profissionais da contabilidade precisam estar atentos às mudanças constantemente, pois todos os dias surgem novos profissionais na área. Destaca-se o profissional que mais possui conhecimento na área, caso contrário perderá o seu lugar para o outro. Desse modo, é evidente como as mudanças e inovações podem ocasionar estresse dentro do ambiente de trabalho contábil, não só pelo desconforto causado pela modificação vinda dos órgãos reguladores e/ou sistemas, mas também pela crescente

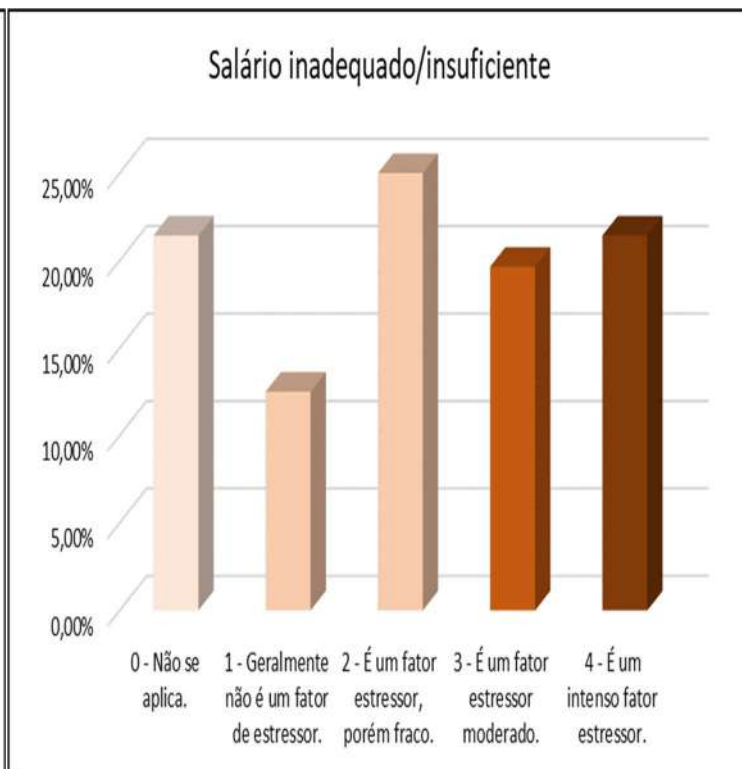
competitividade entre os profissionais, que buscam possuir mais competências e conhecimentos.

Gráfico 23: Pouca valorização dos superiores



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

Gráfico 24: Salário inadequado/insuficiente



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

Os gráficos acima demonstram os fatores estressores: pouca valorização dos superiores e o salário inadequado ou insuficiente para os profissionais dos escritórios contábeis de João Pessoa.

O gráfico relacionado a pouca valorização apresenta os seguintes dados, cerca de 33,93% responderam que não vivem esse cenário, porém 23,21% afirmaram que esse fator é um causador de estresse fraco, aproximadamente 17,86% destacaram a pouca valorização dos seus superiores como um intenso fator de estresse, já 12,50% afirmaram que geralmente não é um fator de estresse no seu ambiente de trabalho.

No gráfico seguinte, apresenta o fator de estressor: salário inadequado ou insuficiente. Aproximadamente 21,43% dos respondentes afirmaram que é um fator de estresse intenso, outros 25% destacaram como um fator de estresse, porém fraco, cerca de 19,64% confirmaram que é um fator de estresse moderado, 21,43%

responderam que não se aplicam para esse fator estressor, enquanto 12,50% afirmaram que geralmente não é um fator de estresse.

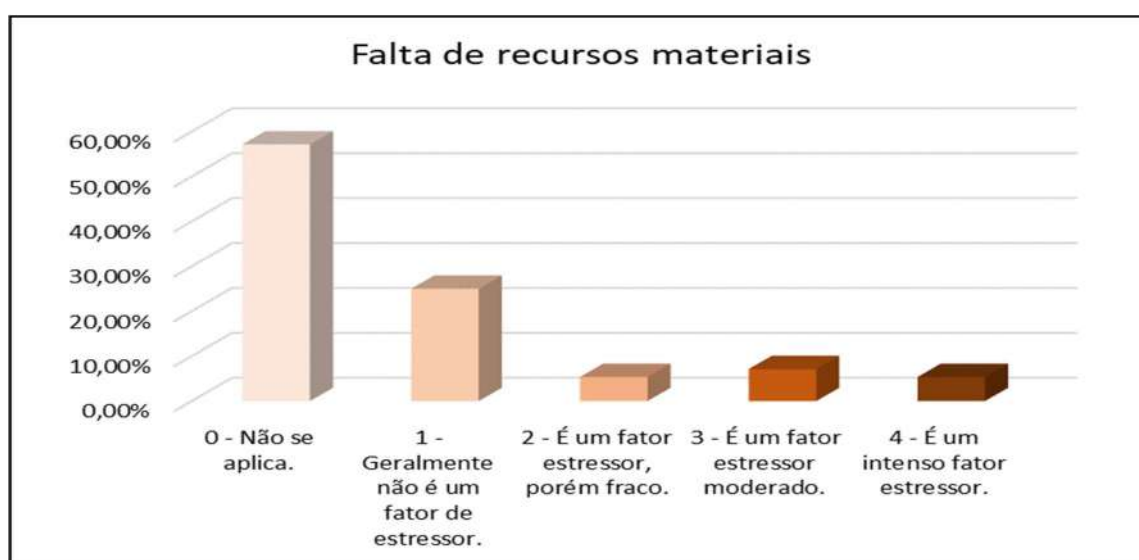
Sobre essa temática Prado (2016) cita que todo o conjunto e distribuição de atividades fazem parte da carga de trabalho responsável pelo profissional e que elas são importantes fatores estressores no ambiente laboral, no quais podem vivenciar cenários graves de estresse, tais como: baixa valorização e remuneração, poucos benefícios, descompasso entre as tarefas prescritas em relação às realizadas.

A pesquisa do ISMA BR (2014), também observou a relação entre a valorização e esforço desempenhados pelos profissionais, a psicóloga Ana Maria Rossi, presidente do ISMA BR, reitera o desequilíbrio entre a valorização no ambiente de trabalho e o esforço desenvolvido pelo profissional.

“Muitos profissionais sentem que estão trabalhando mais do que deveriam por que não são gratificados pela colaboração.” (Ana Maria Rossi).

Assim, causando estresse dentro do ambiente do trabalho contábil. Segundo Genuíno (2010) o estresse ocupacional é referente aos estímulos que acontecem dentro do ambiente de trabalho que exigem respostas. Logo, tais gatilhos disparados por exemplo pela pouca valorização e/ou salário inadequado, podem desencadear condições estressantes dentro dos escritórios.

Gráfico 25: Falta de recursos materiais



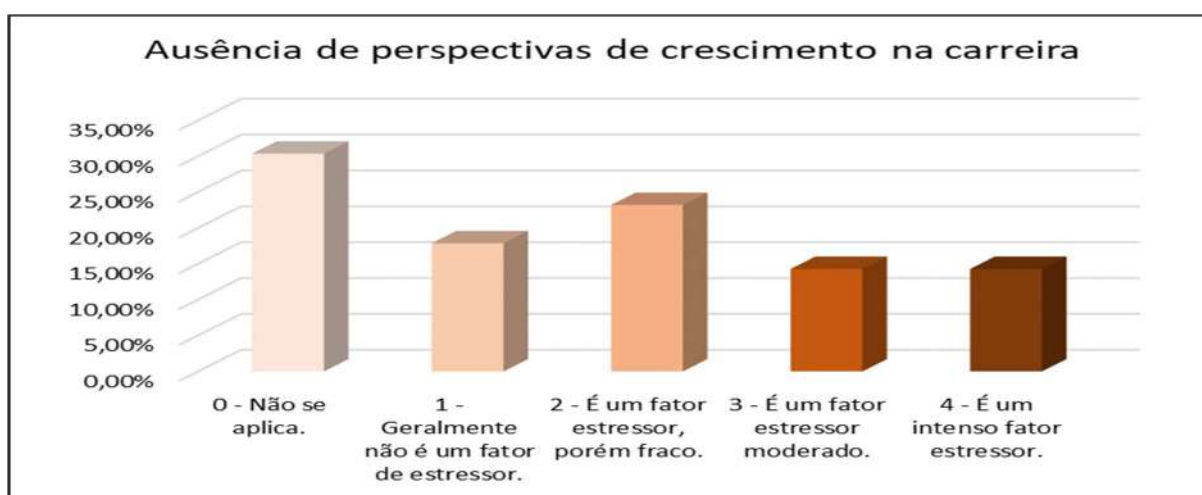
Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

O gráfico 25 apresenta os dados em relação ao fator estressor: falta de recursos materiais. Aproximadamente 57,14% afirmaram que não vivem esse cenário de estresse, outros 25% reiteraram que comumente esse princípio não é um fator de

estresse, mas cerca 7,14% destacaram que é um fator de estresse de forma moderado, cerca de 5,36% responderam que é fator de estresse intenso, por fim, 5,36% confirmaram que vivem esse cenário como um estressor, porém de forma fraca.

Na literatura, França e Rodrigues (1997) e Veloso e Pimenta (2004) destacaram algumas situações que podem ser causadoras de fatores estressores, que são estudadas de três formas: ambiente externo - condições insalubres de trabalho, frio, calor e fome. As duas outras seriam ambiente social - família e amigos, e por fim, mundo interno - pensamentos do indivíduo, como emoções e angústias. Prado (2016) reitera que alguns importantes fatores estressores no ambiente de trabalho podem ser escassez severa de recursos e problemas de infraestrutura.

Gráfico 26: Ausência de perspectivas de crescimento na carreira



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

O gráfico 26 apresenta o cenário do fator estressor: ausência de perspectivas de crescimento na carreira dentro dos escritórios contábeis. Cerca de de 23,21% dos respondentes afirmaram que esse fator lhe causa estresse, apesar de ser fraco, outros 17,86% responderam que normalmente não é um fator de estresse, outros 14,29% afirmaram que é um estressor moderado, já cerca de 14,29% dos respondentes destacaram como um fator de estresse intenso, e por fim, 30,36% responderam que não vivem esse cenário de estresse.

Mendonça (2011) faz uma analogia ao cansaço e o descontentamento no trabalho. O cansaço é gerado devido fatores externos que causam o estresse no indivíduo, já o descontentamento é gerado quando os fatores externos não estão aliados com os fatores internos do indivíduo - objetivos de carreira e de vida dos profissionais. Quando o estresse se torna o ciclo recorrente na rotina dos profissionais,

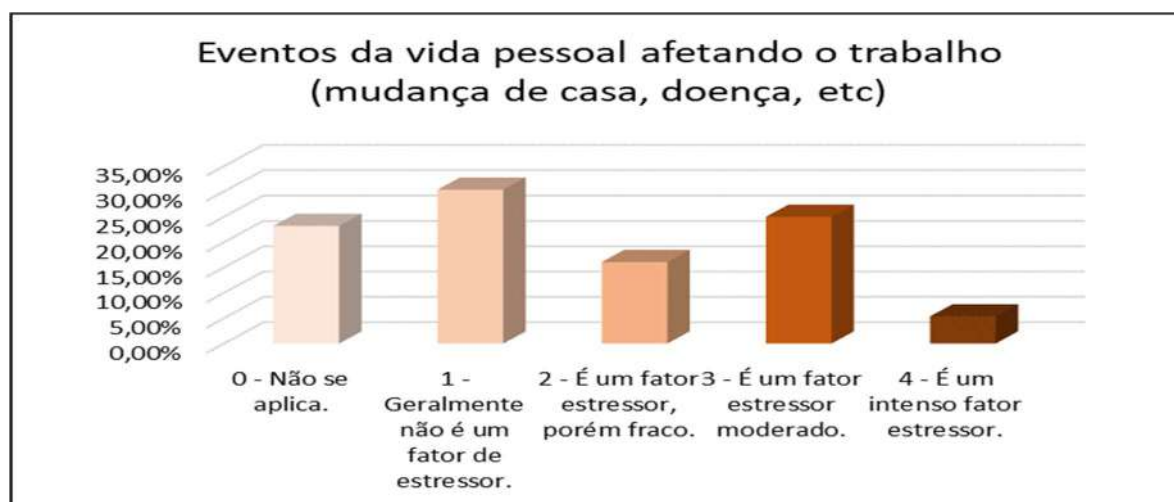
um cenário que os deixa em irritação por mais tempo, assim o cansaço pode se transformar em descontentamento. Ela finaliza destacando que é um ciclo que se realimenta.

Chiavenato reforça que o cenário de trabalho que o indivíduo está inserido pode gerar estresse.

Através de o autoritarismo do chefe, a desconfiança, as pressões e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a monotonia e a rotina de certas tarefas, a falta de perspectiva e de progresso profissional e a insatisfação pessoal como um todo são os principais provocadores de estresse no trabalho (CHIAVENATO, 1999, p.377).

O próximo gráfico apresenta dados relacionados ao fator estressor: eventos da vida pessoal afetando o trabalho dos profissionais dos escritórios contábeis.

Gráfico 27: Eventos da vida pessoal afetando o trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

O gráfico 27 ilustra os índices relacionados ao fator estressor: eventos da vida pessoal que afetam o trabalho. Apesar de aproximadamente 30,36% dos respondentes afirmarem que geralmente esse fator não é um princípio de estresse, contudo cerca 25% responderam que é fator de estresse moderado, outros 16,07% destacaram como um fator de estresse, porém fraco, já 5,36% afirmaram que é um fator de estresse intenso, e por fim, 23,21% responderam que não se aplicam para esse cenário.

Sobre esse cenário, autores como Lipp e Malagris (2001) citam que as fontes que desencadeiam o estresse podem se originar de duas formas: internas e externas. As fontes originalmente externas são ligadas a problemas ou perdas familiares, desentendimentos com amigos, com colegas de trabalho, faculdade ou família, além

dos problemas financeiros, situações essas que são os fatores estressores. As fontes internas são ligadas a crenças, costumes e cenários similares.

Pafaro e Martino (2002) acrescentam que cenários externos como trabalho em excesso ou desagradável, desarmonia familiar, além de situações como mortes, acidentes, doenças, violências, medo e tensão são fatores que agravam significativamente a condição do indivíduo. Esses cenários podem desencadear problemas emocionais e físicos em quem estiver vulnerável a essas circunstâncias.

4.3 Descrever as estratégias individuais de gerenciamento do estresse

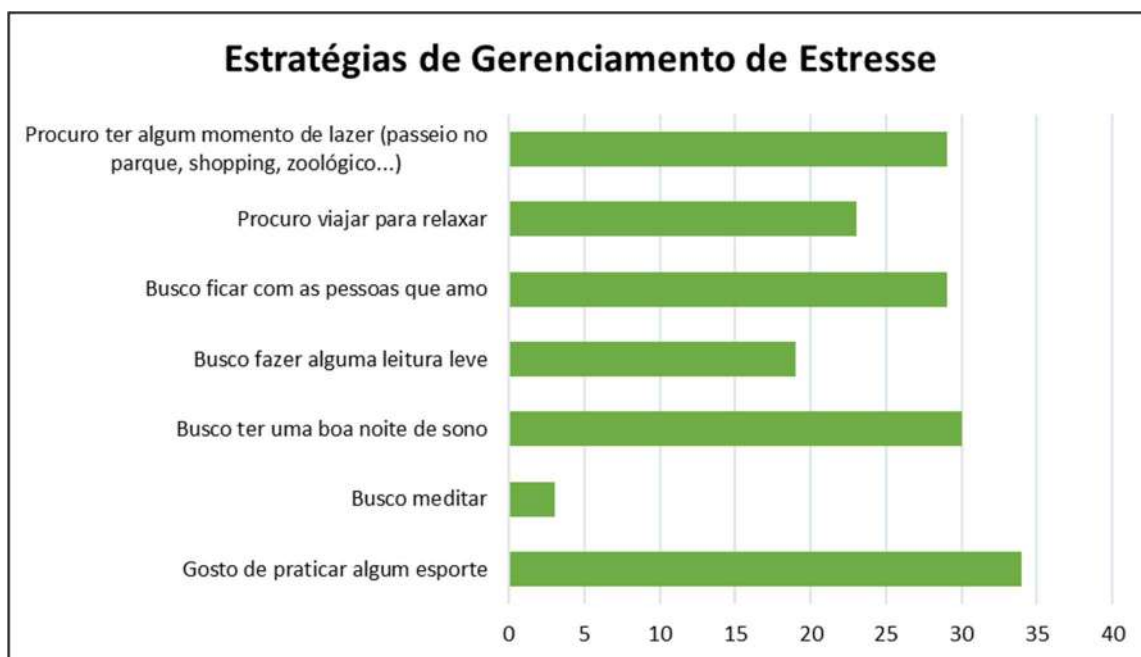
Em cumprimento ao terceiro objetivo específico, que busca identificar as estratégias individuais utilizadas pelos profissionais dos escritórios contábeis de João Pessoa para o gerenciamento do estresse.

O processo do estresse provoca estratégias de gerenciamento, conhecido também como “*coping*”. A definição de *coping* mais atual é segundo Lazarus e Folkman (1984) uma série de estratégias individuais que as pessoas utilizam para lidar com o estresse. Essas táticas variam de indivíduo para indivíduo, e dependem de fatores como personalidade, ambiente no qual a pessoa está inserida e os recursos disponíveis no momento.

No artigo *Appraisal, Coping, Health Status, and Psychological Symptoms*, Lazarus, et. al. (1986) citam oito fatores que os indivíduos utilizam para enfrentar o estresse são eles: confronto, afastamento, autocontrole, suporte social, Aceitação de Responsabilidade, Fuga-Esquiva, Resolução de Problemas e Reavaliação Positiva.

Savóia (1999), afirma que a escolha do fator estratégico de enfrentamento do estresse e a forma que vai utilizá-lo está relacionado, em sua maior por questões de: crenças, assertividade, habilidades de solução de problemas, suporte social, recursos materiais, auto regras e habilidades sociais.

Gráfico 28: Estratégias de Gerenciamento de Estresse



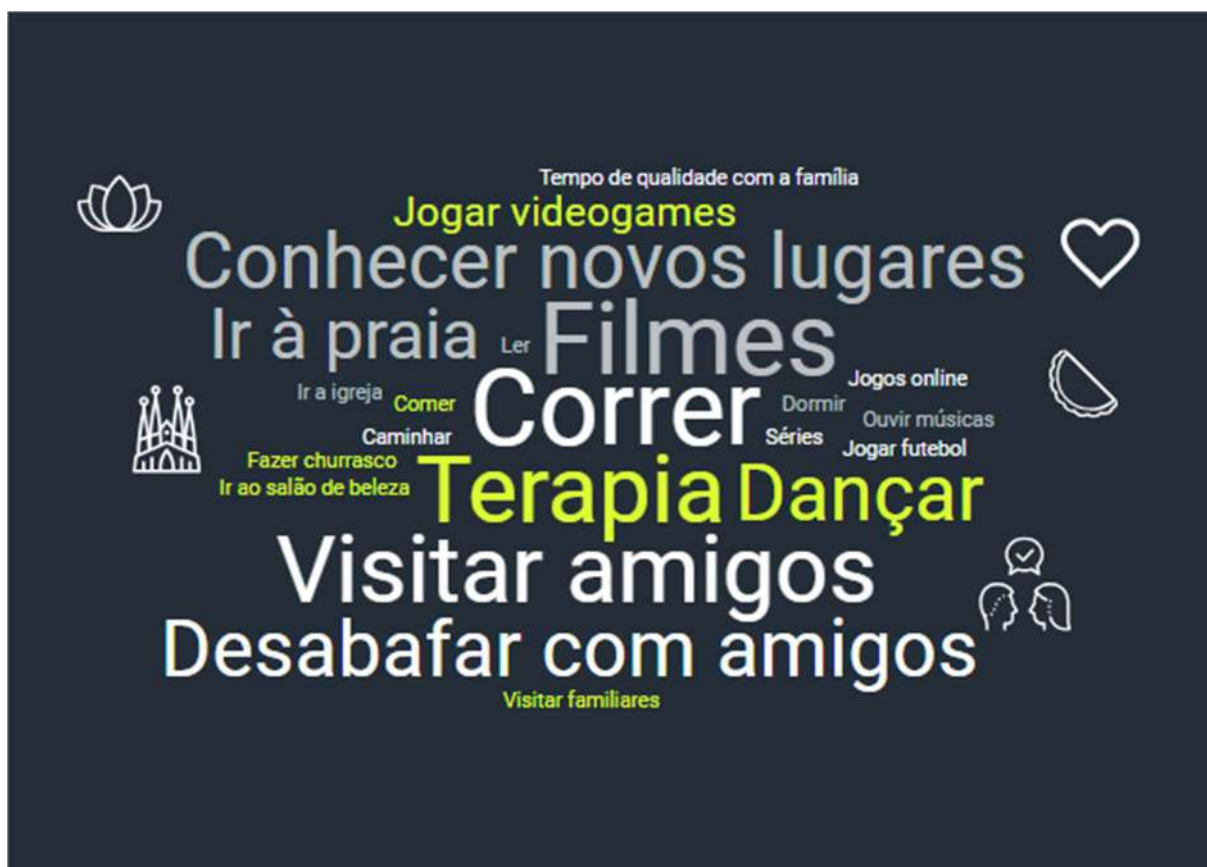
Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

O gráfico 28, demonstra os resultados relacionados às formas de gerenciamento do estresse utilizadas pelos profissionais de escritórios contábeis de João Pessoa, vale ressaltar que o requisito referente aos gerenciadores do estresse foi de múltipla escolha, logo cada respondente poderia escolher mais de uma estratégia de gerenciamento de estresse.

Dos 56 profissionais contábeis participantes da pesquisa, cerca de 34 afirma que praticam algum tipo de esporte para lidar com o estresse do trabalho nos escritórios, já cerca de 30 profissionais contábeis afirmaram que buscam ter uma boa noite de sono, outros 29 respondentes destacaram que gerenciam o estresse estando ao lado das pessoas que amam, 29 participantes também afirma que procuram algum momento de lazer entre: passeios no parque, shoppings e/ou zoológico. 23 dos 56 respondentes que gerenciam o estresse procurando fazer viagens para relaxar, cerca de 19 respondentes afirmaram que gerenciam o estresse através de leituras leves, por fim, 3 dos 56 entrevistados destacaram que realizar meditações como gerenciador de estresse.

Para dar sequência, foi abordado quais outras estratégias de gerenciamento do estresse utilizadas pelos respondentes. O quadro feito em nuvem de palavras a seguir apresenta tais estratégias.

Quadro 5: Outras estratégias de gerenciamento do estresse.



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

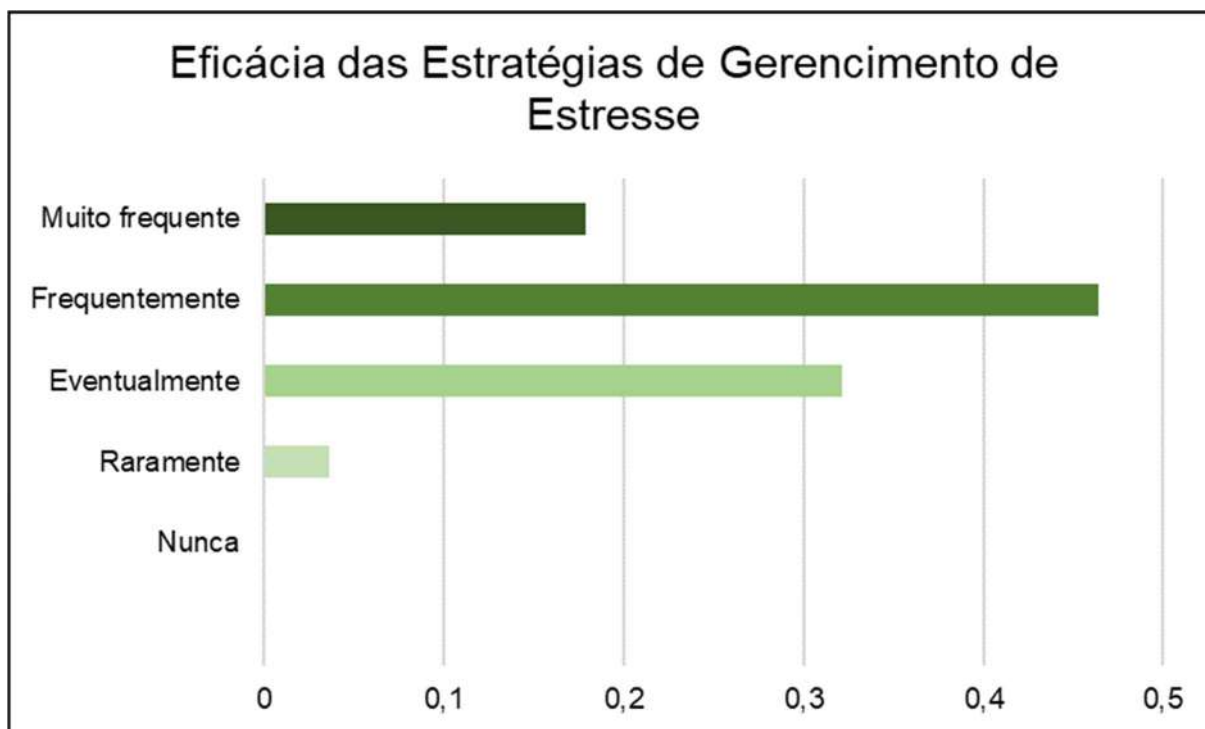
Alguns respondentes afirmaram que além de utilizarem as estratégias citadas no tópico anterior, também contam com outras estratégias, sejam elas: jogar, dormir, ir à igreja, dançar, além disso, deixar as atividades de trabalho no trabalho, logo não utilizando seu tempo de folga para realizar atividades. É importante ressaltar que alguns dos respondentes repetiram alguns gerenciadores, como ler e a prática de atividades físicas, para prezar com os dados obtidos foi feita a inclusão na nuvem de palavras.

As estratégias de gerenciamento do estresse citadas pelos respondentes da pesquisa entram em concordância com o estudo desenvolvido por Zanardi (2013) que analisou o estresse ocupacional entre os contabilistas da cidade de Florianópolis, verificou-se que os profissionais adotaram estratégias de melhoria na qualidade de vida, como tempo de sono adequado, prática de atividade física, lazer, administração do tempo e hábitos alimentares melhores.

Nesse cenário de medidas para gerenciamento do estresse, Straub (2005) destaca que as estratégias de enfrentamento do estresse são todas as tentativas que o indivíduo utiliza para preservar sua vida, ou sua saúde mental e física, quando lida com o estresse. É importante ressaltar que a maioria dos autores entende o

enfrentamento de fatores estressores como um cenário dinâmico. Isso explica que lidar com o estresse não é uma ação isolada, mas envolve uma série de respostas e interações contínuas entre o indivíduo e o ambiente no qual ele está inserido. Logo, o enfrentamento e gerenciamento são algo mutável e se adequam conforme o cenário.

Gráfico 29: Eficácia das Estratégias de Gerenciamento de Estresse



Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

O gráfico 29 apresenta os resultados em relação à eficácia dos gerenciadores de estresse no cenário do ambiente de trabalho contábil. Aproximadamente de 46,4% responderam que as estratégias mencionadas anteriormente funcionam frequentemente na sua rotina, cerca de 32,1% afirmaram que tais estratégias funcionam eventualmente, outros 17,9% destacaram a eficácia em muito frequente, e por fim, 3,6% responderam que raramente essas estratégias possuem eficácia no gerenciamento do estresse.

Prado (2016), reitera que o gerenciamento do estresse envolve uma série de aspectos, tais como: alimentação, exercícios físicos, qualidade de vida etc. Além disso, as práticas gerenciais adotadas no novo ambiente corporativo também podem colaborar para que o estresse não seja tão expressivo, pois resultam na melhor comunicação, autonomia nas atividades, metas mais claras, apoio às famílias e capacitação de funcionários.

Questionados em relação a sugestões de melhorias no escritório contábil para melhorar o gerenciamento do estresse alguns respondentes afirmaram:

“Adotar o home office ou híbrido já evitaria o estresse do trânsito, o gasto maior com alimentação, daria possibilidade de ter um tempo de descanso maior e maior concentração no serviço trabalhando sem tanta zoada que é inevitável no escritório.” Respondente 4.

“Empatia dos chefes e melhores benefícios.” Respondente 5.

“Que os coordenadores fossem mais humanos e soubessem lidar com os funcionários principalmente na hora de solicitar alguma coisa.” Respondente 6.

“Melhor gerenciamento das pessoas e dos recursos disponíveis. Não tem como as pessoas sobrecarregadas trabalharem bem. O psicológico afeta diretamente no rendimento.” Respondente 7.

“Maior comunicação de forma assertiva; Remuneração justa a todos os colaboradores.” Respondente 8.

“Aumento salarial e flexibilidade.” Respondente 9.

“Fazer cada coisa no seu tempo, se não conseguir cumprir essa coisa no determinado dia, fazer no dia seguinte. Cuidar do corpo e da mente.” Respondente 10.

“Capacitar, ensinar ao time a entender que o stress não ajuda, e que ele não precisa existir. Dar pausas e ter um bom ambiente de trabalho é essencial.” Respondente 11.

“Divisão justa do trabalho, mais mão de obra qualificada.” Respondente 12.

“Aumentar o quadro de funcionários para diminuir a carga horária de trabalho, dias de folga para descanso.” Respondente 13.

“Momentos intercalares de conversa em grupo, 1 vez ou 2 vezes na semana por 15/20 min apenas com todos da equipe para conhecer e saber o que pode melhorar ou ajudar o outro.” Respondente 14.

“Nossos superiores terem mais empatia com os funcionários.” Respondente 15.

Os pontos mais críticos analisados nesse quesito foram: sobrecarga de trabalho, insatisfação salarial, melhores benefícios, comunicação com ruídos, inflexibilidade por

parte da gestão do escritório e exigências excessivas. Maslach e Leiter (1999) afirmam que quando as organizações não observam o lado humano de qualquer atividade na empresa, lidando com os colaboradores como máquinas de produção, podem acarretar em uma série de problemas e causando agravos no desempenho do indivíduo. Marques e Abreu (2013), reiteram que os gestores devem estar atentos às sugestões dos seus colaboradores, devem adequar ao contexto do trabalho e o perfil da sua equipe. Complementam dizendo que todas as pessoas podem passar por situações de estresse, mas quando bem gerenciadas podem promover tanto benefícios para o indivíduo quanto para a organização.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como finalidade investigar os fatores estressores mais críticos no ambiente de trabalho na visão dos colaboradores de escritórios contábeis pesquisados da cidade João Pessoa e como é feito o gerenciamento individual do estresse.

Por meio desta pesquisa realizada, foi possível aprimorar o conhecimento do estresse e suas nuances. A mesma demonstrou que a compreensão e a importância do conhecimento sobre o estresse no trabalho e os seus fatores estressores é fundamental. Os dados levantados demonstram que a sobrecarga de trabalho, as mudanças recorrentes na área e o tempo insuficiente para realização das atividades são os fatores estressores mais críticos nos escritórios pesquisados.

O objetivo geral da pesquisa foi alcançado através da análise dos dados recebidos do questionário aplicado, também por meio dos objetivos específicos, que buscaram identificar os fatores mais predominantes do estresse no ambiente contábil e as estratégias que os profissionais utilizavam para enfrentar o estresse do cotidiano de trabalho.

Ao relacionar os resultados obtidos com os estudos literários existentes, nota-se que este estudo reforça as pesquisas anteriores, que observaram a área da contabilidade como uma das mais inclinadas para o alto nível de estresse no trabalho. Outros dois fatores estressores relevantes na pesquisa foram: salário inadequado e comunicação insuficiente, os profissionais dos escritórios contábeis sentem essa desvalorização salarial e a comunicação ineficiente, que combinada com os fatores mencionados anteriormente, aumentam significativamente os sintomas de estresse do profissional.

As estratégias individuais realizadas pelos profissionais dos escritórios contábeis, embora presentes, possuem uma necessidade de alinhamento, principalmente de medidas desenvolvidas pelos gestores dos escritórios. Medidas como flexibilização da jornada de trabalho, promoção de um ambiente de trabalho saudável, momentos de lazer entre a equipe, investimento em treinamentos e capacitações são maneiras de proporcionar melhorias no ambiente e assim sanar o estresse dos profissionais dos escritórios.

Deste modo, é de suma importância que gestores dos escritórios cumpram seu papel e busquem investimento em tais medidas organizacionais que dão ênfase na

saúde e bem-estar dos colaboradores. Um ambiente de trabalho que possa equilibrar a vida profissional e pessoal, benefícios de apoio psicológico, além de uma comunicação clara e coesa, podem contribuir grandemente para a diminuição do estresse.

Por fim, é importante destacar que este estudo possui suas limitações, como o trabalho desenvolvido em apenas uma cidade e uma amostra limitada de escritórios contábeis. Pesquisas futuras poderiam investigar outras regiões, relacionar a evolução do estresse ao longo do tempo e as medidas desenvolvidas para o seu gerenciamento. Todavia, esta pesquisa possui contribuições significativas, ao fornecer dados, orientações para a gestão de estresse no ambiente de trabalho contábil e com possibilidade de inspirar o desenvolvimento de melhores práticas de gerenciamento de estresse no ambiente contábil.

REFERÊNCIAS

- BALDUCCI, L. **A importância da saúde mental no trabalho**. Vida & Arte, 2020. Disponível em: <https://www.diariodaregiao.com.br/vidaarte/colunistas/a-import%C3%A2nciadasa%C3%BAde-mental-no-trabalho-1.64030>. Acesso em: 21 mai. 2024.
- BALLONE, G. J.; MOURA, E. C. **Estresse: o que é isso**. Disponível em: <<http://www.psiqweb.med.br>>. Acesso em: 15 ago. 2024.
- BERLO, David K. **O processo da comunicação: introdução à teoria e prática**. Trad. Jorge Arnaldo Fontes. Revisão técnica: Irami B. Silva. 8. ed., São Paulo: Martins Fontes, 1997.
- CASTRO, V. **O ser emocional: vencendo barreiras e buscando qualidade de vida no trabalho e na família**. Rio de Janeiro: Ediouro, 1998.
- CAVALACHE, Nayara Henrique; RODRIGUES, Larissa Vasconcelos. **A Percepção dos Profissionais de Contabilidade sobre o Estresse Laboral na Região do Cariri**. Id on Line Rev.Mult. Psic.,2018, vol.12, n.42, Supl. 1, p.465-480.ISSN: 1981-1179.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**.Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- FOLKMAN, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). **Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes**. Journal of Personality and Social Psychology, 50(5), 992-1003. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-3514.50.5.992>.
- LAZARUS, R. S. & FOLKMAN, S. (1984). **Coping and Adaptation**. In: Gentry, W.D., **Handbook of Behavioral Medicine**. New York: The Guilford Press. 282-325.
- LAZARUS, R. S., et. al. (1986). **Dynamics of a Stressful Encounter: Cognitive Appraisal, Coping, and Encounter Outcomes**. Journal of Personality and SocialPsychology, 50 (3). 571-579.
- LIPP, M. E. N. et al. **Diferenças em nível de estresse entre homens e mulheres na cidade de São Paulo**. Anais do I Simpósio sobre stress e suas implicações. Campinas: PUC, 1996.

LIPP, M. COSTALL, K. NUNES, V. **Estresse, qualidade de vida e estressores ocupacionais de policiais: sintomas mais frequentes**. 2017. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572017000100006. Acesso em: 27 mai. 2024.

LIPP, Marilda E. N. e MALAGRIS, Lúcia E. N. **O stress emocional e seu tratamento**. In: Rangé, Bernard Psicoterapias cognitivo-comportamentais, Artmed, São Paulo, 2001.

LIPP, M. E. N. **Inventário de sintomas de stress para adultos**. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2000.

LIPP, M. e. N. **Stress e suas implicações**. Estudos de Psicologia, Campinas, v.1, n.3 e 4, p. 5-19, ago/dez. 1984.

KSHIRSAGAR, Suhas. **Mude seus horários, mude sua vida: como usar o relógio biológico para perder peso, reduzir o estresse, dormir melhor e ter mais saúde e energia**. São Paulo: GMT Editores Ltda., 2020.

MARION, José Carlos; MARION, Márcia Maria Costa. **O ensino da contabilidade no Brasil**. São Paulo: Atlas, 1999.

MALASCH, C. & LEITE, M. P. **Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste?** Guia vencer o estresse na empresa. Campinas: Papirus, 1999.

MARRAS, J. P; VELOSO, H. M. **Estresse Ocupacional**, Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

PAFARO RC. **Estudo de estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas**. Campinas (SP): Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas; 2002.

PRADO, C. **Estresse ocupacional: causas e consequências**. 2016. Disponível em: <https://www.rbmt.org.br/details/122/pt-BR/estresse-ocupacional--causas-e-consequencias>. Acesso em: 27 mai. 2024.

PEREIRA, A. M.T.B. **Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. 3.ed. Casa do Psicólogo, 2008.

ROBBINS, Stephen Paul, 1943. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

ROSSI, A M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2012.

RYAN-WENGER, N. M. **A taxonomy of children's coping strategies**. A step toward theory development. American Journal of Orthopsychiatry, n. 62, p. 256-263, 1992.

SAVÓIA, M. G. (1999). **Escalas de eventos vitais e de estratégias de enfrentamento (Coping)**, Rev. Psiq. Clin.,26 (2), Edição Especial.

STRAUB, R. (2005). **Psicologia da Saúde**. Porto Alegre: Artmed.

SELYE, H. **Stress in health and disease**. Boston: Butterworths, 1976.

SELYE, H. **Stress without Distress**. London: Transworld, 1987.

SILLAS, E. P. **Mulheres Contabilistas: um estudo do nível de estresse das profissionais atuantes no Estado do Paraná**. Dissertação (Mestrado)- Pontifícia Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2011.

TAMAYO, A. et cols. **Cultura e Saúde nas Organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TAMAYO A. **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Caso do Psicólogo: All Books, 2008.

THOMÉ, Irineu. **Empresas de Serviços Contábeis: Estrutura e Funcionamento**. São Paulo. Editora Atlas 2001.

APÊNDICES

APÊNCIDE A – TERMO DE CONSETIMETO LIVRE E ESCLARECIDO

O presente questionário faz parte de um trabalho de conclusão do curso (TCC) de Bacharelado em Administração de Empresas do IFPB, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, com objetivo de analisar os fatores estressores no ambiente de trabalho de escritório contábeis em João Pessoa e o seu gerenciamento. *

Por isso, a sua opinião é muito importante.

Desde já, agradecemos sua participação e informamos que:

- 1) A pesquisa que fazemos assegura o anonimato de quem é entrevistado;
- 2) As informações coletadas serão utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos;
- 3) Os resultados da pesquisa serão divulgados de forma agregada.

NOTAS:

- O tempo necessário para responder este questionário é estimado em aproximadamente 5 minutos.
- Responda este questionário apenas 1 (uma) vez;
- Suas respostas são confidenciais. Sendo assim, pedimos que seja o mais sincero possível.

Qualquer dúvida, entre em contato conosco.

Ana Flávia de Carvalho (flavia.coelho@academico.ifpb.edu.br)

Emmanuelle Arnaud (emmanuelle.almeida@ifpb.edu.br)

Concordo

Não concordo

APÊNDICES

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO

Pesquisa sobre Fatores Estressores no Ambiente de Trabalho de Escritórios Contábeis em João Pessoa e o seu Gerenciamento.

flavia.coelho@academico.ifpb.edu.br [Mudar de conta](#)



Não compartilhado

* Indica uma pergunta obrigatória

O escritório contábil em que você atua, é em João Pessoa? *

Sim

Não

Perguntas introdutórias

1. Dados Demográficos do Questionário:

• Em qual faixa etária você está inserido? *

Menos de 18 anos

18 a 25 anos

26 a 34 anos

35 a 49 anos

Acima dos 49 anos

• Qual o seu sexo? *

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não dizer

• Qual o seu nível de escolaridade? *

- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior Completo
- Ensino Superior em Andamento
- Pós-Graduação e etc.
- Nenhuma das alternativas.

• Você possui alguma formação em nível superior? Se sim, qual? *

- Ciências Contábeis
- Administração
- Direito
- Gestão em Recursos Humanos
- Economia
- Gestão Financeira
- Nenhuma das opções.

• Em qual setor você trabalha atualmente? *

- Setor de Pessoal
- Setor Fiscal
- Setor Contábil
- Setor Financeiro
- Outro: _____

• Em qual cargo você trabalha atualmente? *

- Assistente
- Analista
- Coordenador
- Gerente
- Contador
- Estagiário
- Outro: _____

• Quanto tempo faz que você trabalha nessa organização? *

- Menos de 1 ano
- Entre 1 a 3 anos
- Entre 4 a 6 anos
- Acima de 6 anos

• Qual é a sua carga horária média de trabalho semanal? *

- Menos que 30h semanais
- Até 40h semanais
- Até 44h semanais
- Mais de 44h semanais

2. Percepção do Estresse:

Nesta parte do questionário iremos analisar como o estresse é percebido no seu ambiente de trabalho e na sua rotina de atividades.

• Marque, em uma escala de 1 a 10, seu nível de estresse no ambiente de trabalho, considerando o período dos últimos 3 meses. *







0 – Sem estresse.

1-3 – Estresse leve.

4-6 – Estresse moderado.

7-9 – Estresse alto.

10 – Estresse extremo.

										
0	1-3	4-6		7-9	10					
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Identificação de Fatores Estressores:

O estresse no trabalho está normalmente relacionado a diversos fatores, tais como: sobrecarga de trabalho, pressão constante, falta de reconhecimento, ausência de comunicação, entre outros fatores que influenciam no alto nível de estresse no ambiente corporativo.

Nesta parte 3 do questionário, você irá responder de acordo com as razões que te fazem ficar estressado durante o trabalho.

• Quais são as principais fatores estressores que você identifica no seu trabalho diário? Utilize a seguinte escala: *

0 - Não se aplica.

1 - Geralmente não é um fator de estressor.

2 - É um fator estressor, porém fraco.

3 - É um fator estressor moderado.

4 - É um intenso fator estressor.

	0	1	2	3	4
A sobrecarga ou excesso de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de informação (a comunicação não é eficiente)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Excesso de burocracia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eventos da vida pessoal afetando o trabalho (mudança de casa, doença, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo insuficiente para realizar as atividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pressão com as mudanças recorrentes na área	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto nervosismo em ter que me manter atualizado com as mudanças tecnológicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salário inadequado/insuficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pouca valorização dos meus superiores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ausência de perspectivas de crescimento na carreira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competição excessiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de recursos materiais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interrupções frequentes durante a execução de suas tarefas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ambiente de trabalho barulhento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Depender de outras pessoas no trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exigência excessiva de produtividade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Você conhece outro fator estressor? Se sim, cite ele. Caso não, responda com não. *

Sua resposta _____

4. Estratégias Individuais de Gerenciamento do Estresse:

•Quais estratégias você utiliza para lidar com o estresse? *

- Gosto de praticar algum esporte
- Busco meditar
- Busco ter uma boa noite de sono
- Busco fazer alguma leitura leve
- Busco ficar com as pessoas que amo
- Procuro viajar para relaxar
- Procuro ter algum momento de lazer (passeio no parque, shopping, zoológico...)
- Não consigo fazer nada para desestressar
- Outro: _____

• Você acredita que essas estratégias são eficazes? *


- Nunca
- Raramente
- Eventualmente
- Frequentemente
- Muito frequente

5. Sugestões para Melhorias?

Esta última parte ficará a sua disposição para propor sugestões/dicas para o melhor gerenciamento do estresse no seu ambiente de trabalho.

• Que sugestões você teria para melhorar o gerenciamento do estresse no seu ambiente de trabalho?

Sua resposta _____

	INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
	Campus João Pessoa - Código INEP: 25096850
	Av. Primeiro de Maio, 720, Jaguaribe, CEP 58015-435, Joao Pessoa (PB)
	CNPJ: 10.783.898/0002-56 - Telefone: (83) 3612.1200

Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

AnaFlávia-Fatores Estressores Causas e Estratégias de Gerenciamento-TCC CSBA 24.1

Assunto:	AnaFlávia-Fatores Estressores Causas e Estratégias de Gerenciamento-TCC CSBA 24.1
Assinado por:	Ana Flavia
Tipo do Documento:	Anexo
Situação:	Finalizado
Nível de Acesso:	Ostensivo (Público)
Tipo do Conferência:	Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **Ana Flavia Coelho de Carvalho, ALUNO (20202460053) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA**, em 03/10/2024 14:22:17.

Este documento foi armazenado no SUAP em 03/10/2024. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1267025

Código de Autenticação: 9a4706ed47

