

BURNOUT: UMA ANÁLISE DA SÍNDROME EM PROFISSIONAIS DA CONTABILIDADE NA CIDADE DE PANAMBI – RS

Burnout: An analysis of the syndrome in accounting professionals in the city of Panambi – RS

Claudia Betina Veiverberg Kal¹
Jaciera Treter Sippert²

RESUMO

A síndrome de *Burnout* é uma patologia diretamente ligada ao estresse, e que pode acometer profissionais de diversas áreas, especificamente os que trabalham diretamente com pessoas. Dentre os sintomas apresentados se destacam o cansaço excessivo, estresse crônico, fadiga e falta de concentração, afetando diretamente as suas relações de trabalho. Em virtude do surgimento da pandemia da Covid-19 no ano de 2020, a saúde mental entrou ainda mais em evidência, assim fez-se necessário abordar o assunto para verificar seu impacto na vida do profissional contábil. Esta pesquisa busca analisar se há indícios da presença de sintomas relacionados à síndrome em profissionais da contabilidade que atuam na cidade de Panambi – RS. Realizou-se uma pesquisa quanti-qualitativa e descritiva e para a coleta e análise de dados utilizou-se o questionário MBI - *Maslach Burnout Inventory* e em conjunto um questionário elaborado pela autora sobre os impactos da Covid – 19. Concluiu-se que a amostra estudada está propensa ao desenvolvimento da dimensão da síndrome ligada à exaustão emocional: onde 26,3% dos entrevistados apresentam sintomas expressos no questionário. No que se refere a dimensão da despersonalização, 58,2% nunca experimentaram nenhum dos sentimentos expressos nas questões e também 22,2% dizem sentir-se motivados todos os dias no trabalho. Referente ao enfrentamento da pandemia, a maioria não teve uma baixa em seu rendimento profissional, porém, 22,7% destes passaram a sentir sintomas de ansiedade no exercício da sua atividade. Contudo, para que haja uma identificação precisa da doença estudada, além do questionário aplicado seria preciso fazer uma análise médica.

Palavras-chave: Profissionais da contabilidade. Síndrome de *Burnout*, Exaustão Emocional. Covid – 19.

ABSTRACT

Burnout syndrome is a pathology directly connect to stress, which can affect professionals from different areas, specifically the ones who work directly with people. Among the symptoms presented, those that stand out, are excessive tiredness, chronic stress, fatigue and lack of concentration, which affect the work relationships. Due to the emergency of Covid-19 pandemic in 2020, mental health has become more evident, being necessary to address the issue as a way to verify its impact on accounting professional's life. This paper seeks to analyze if there are

¹ Acadêmica do curso de Ciências Contábeis da Universidade de Cruz Alta – Unicruz. E-mail: claudia.kal@sou.unicruz.edu.br.

² Professora do curso de Ciências Contábeis da Universidade de Cruz Alta – Unicruz, titulação. E-mail: jtretter@unicruz.edu.br.

signs of the presence of symptoms related to *Burnout* syndrome concerning accounting professionals who work in the city of Panambi – RS. It was carried out a quantitative-qualitative and a descriptive research that used, for the data collection and the analysis collection, the MBI (*Maslach Burnout Inventory*) questionnaire, together with a questionnaire, prepared by the author, on the impacts of Covid-19. It was concluded that the studied sample is prone to the development of the syndrome dimension can be connected to emotional exhaustion: where 26.3 % of the interviewees present symptoms described by the questionnaire. In what it refers to the depersonalization dimension, 58.2% have never experienced any of the feelings mentioned in the questionnaire, also, 22.2% of the interviewees say they feel motivated every day at work. Regarding the coping with the pandemic, most of the interviewees did not have a decrease in their professional performance, however, 22.7% of them started to experience anxiety symptoms in their daily work routine. Nonetheless, for there to be an accurate identification of the disease under studies, in addition to the questionnaire applied, it would be necessary to do a medical analysis.

Keywords: Accounting professionals. Burnout Syndrome. Emotional Exhaustion. Covid-19.

1 INTRODUÇÃO

O trabalho ocupa um papel muito importante na vida das pessoas, é onde o sujeito se depara com os seus anseios e também idealizações pessoais e profissionais. Ter um ambiente de trabalho saudável, onde o bem-estar dos colaboradores é tido como primordial, que traga uma perspectiva de concretização profissional é o desejo da maioria dos trabalhadores, porém nem sempre lhes é proporcionado condições tão propícias para o bom desenvolvimento da sua carreira.

E isso ocorre por diversos motivos em várias profissões, mas sobretudo na profissão contábil. A alta demanda de trabalho, prazos limitados, pressão dos clientes e dos órgãos de fiscalização são alguns dos principais desafios e agentes de inquietude dos profissionais da contabilidade.

A legislação vigente em nosso país é muito dinâmica, e constantes mudanças acontecem todos os dias. Logo, os profissionais da área contábil precisam estar atentos a todas estas mudanças, pois eles são responsáveis por auxiliar no andamento de diversas empresas e organizações.

A rotina de trabalho de um contador ou de uma pessoa que atua nesta área, pode ser considerada maçante e exaustiva pelo fato de estarem constantemente rodeados de papéis, cálculos, planilhas, sistemas operacionais que nem sempre funcionam, ou seja, uma rotina muito repetitiva que pode deixar estes profissionais estressados, nervosos e cansados.

Com o passar dos anos a profissão contábil não se deteve a apenas fazer a escrituração, cálculos e gerar guias de recolhimento de impostos. Estes profissionais assumiram um papel

ainda mais importante, se tornaram peças chaves para o andamento das empresas e organizações, sendo responsáveis por fazer com que as informações geradas através do trabalho metódico, se tornassem uma fonte de informação valiosa para embasar as tomadas de decisões, colocando ainda mais responsabilidade a cargo dos profissionais de contabilidade.

Além dos desafios que estes profissionais enfrentam no dia a dia, muitos destes também precisam lidar com a falta de reconhecimento profissional, que somado à rotina de sobrecarga que exercem, fazem com que estes diminuam seu rendimento no trabalho, podendo serem acometidos pela exaustão emocional, o que os leva a ter um diagnóstico de síndrome de *Burnout*.

Esta é uma doença psíquica que se evidencia através de um estado de tensão emocional e estresse provocados por condições de trabalho exaustivas, que geram um grande desgaste mental. A patologia se caracteriza através de alguns sintomas, entre eles é possível destacar a mudança de comportamento, cansaço, irritabilidade, esquecimentos frequentes e insônia como alguns dos principais indícios da presença desta síndrome.

A ideia de abordar este tema surgiu da necessidade de incentivar os profissionais da contabilidade, a procurar saber mais sobre este assunto e disseminar no âmbito contábil a ideia de cuidar da saúde mental destes trabalhadores.

O objetivo geral desta pesquisa foi identificar a presença de sintomas da síndrome de *Burnout* nos profissionais da área contábil da cidade de Panambi – RS. E os objetivos específicos: a) Aplicar um questionário nos profissionais da área contábil da cidade de Panambi que atuem em escritórios de contabilidade afim de identificar sintomas da síndrome de *Burnout*; b) Analisar o nível de satisfação dos trabalhadores da área contábil com o surgimento desta patologia; c) Apontar os principais fatores estressantes pelos quais estes trabalhadores são submetidos; d) Descrever os fatores ocupacionais que ocasionam a síndrome de *Burnout* nos profissionais entrevistados.

Esta pesquisa se justifica através da relevância deste tema para profissionais da área contábil da cidade de Panambi – RS, como também para o aumento da visibilidade destas questões para as demais profissões, os motivando a procurar ajuda e se reestabelecerem de forma adequada para o retorno pleno das atividades que eram de sua competência. Bem como a utilidade para os futuros profissionais de contabilidade, e até mesmo, os estudantes que escolheram a área contábil, podem vir a se beneficiar deste estudo tomando conhecimento desta patologia.

O trabalho está estruturado, além, da introdução, pela revisão de literatura, onde se aborda a importância do trabalho e o seu significado para o sujeito, sobre a rotina dos profissionais da área contábil, os conceitos de estresse e Síndrome de *Burnout*, também sobre o impacto da Pandemia da Covid – 19, em seguida trata-se dos procedimentos metodológicos utilizados. E por

fim, segue a descrição e análise dos resultados das coletas de dados, juntamente com as considerações finais sobre o estudo e as referências bibliográficas.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 O trabalho e seu significado

Trabalhar nos traz questões que vão além do sustento do ser humano. São levadas em consideração a participação de algo em prol da realização de algum desafio ou tarefa, sentir-se útil, pertencer a um meio que se preocupa com uma causa maior, realizar as tarefas com excelência, são os desejos da maioria das pessoas que se inserem no mercado de trabalho.

Cortella, (2016, p. 51) fala “Nós fazemos o trabalho, mas, em certo sentido, ele também nos faz. Isso acontece na medida em que o trabalho ajuda a moldar as nossas habilidades e competências”. A partir do reconhecimento destas habilidades citadas é que se forma a identidade profissional do sujeito, que passa a observar a importância e relevância das atividades que realiza.

Porém, se cogitarmos um cenário mais amplo, onde mencionamos o sentido da palavra trabalho em sua tradução literal do latim, *tripalium* que significa instrumento de tortura, é possível ver que houve uma associação do ato de trabalhar com uma pessoa cheia de tormentos e que sofre Lhuilier (2013).

Como afirma Bendassolli (2016), é na atualidade que se tornou mais intensa a verificação de que o trabalho pode causar sofrimento ao sujeito, atrelando outros mal-estares da sociedade ao labor. Onde a pessoa não consegue mais realizar suas tarefas cotidianas em função do sofrimento pelo que está passando.

Rotinas repetitivas, alta demanda de trabalho, falta de cuidado com o aperfeiçoamento do profissional que exerce atividades em uma organização, são motivos que o levam o sujeito a não se sentir reconhecido pelo seu esforço diário, ao passo em que surge essa insatisfação, o ato de trabalhar se torna “pesado” (GALVAO, 2017). E são estas situações que também se verificam no meio profissional contábil.

2.2 A rotina do profissional contábil em um escritório

Houve uma evolução acerca dos profissionais da área contábil, onde este estendeu suas habilidades a campos práticos e não somente aos procedimentos técnicos. Este buscou ampliar o leque de conhecimentos, se preocupando em conhecer âmbitos políticos e sociais das informações produzidas pela ciência contábil (MOHAMED; LASHINE, 2003)

Dentro da perspectiva de que a há uma procura por profissionais multidisciplinares, que possuem um conjunto de conhecimentos e competências, ligadas a à tecnologia, liderança de equipes, surge uma necessidade destes profissionais estar em constante aprendizado, para que os seus conhecimentos não sejam considerados obsoletos se comparados a outros profissionais (OLIVEIRA; ARRUDA, 2004).

Além das habilidades que o mercado exige dos profissionais da contabilidade, o sistema de leis do nosso país é muito diligente. Os clientes e empregadores cobram respostas quase imediatas para as mudanças frequentes que ocorrem, e os contadores buscam estar cientes das mudanças e conectados com a evolução da tecnologia disponível.

Porém, aquilo que deveria descomplicar o dia a dia do contador, acaba por prender estes profissionais ainda mais ao trabalho. Pois este acaba por viver conectado, e a carga de trabalho que se antes se limitava apenas ao escritório, hoje passa a fazer parte da vida privada, com uso de tecnologias que os ligam virtualmente às obrigações profissionais (ANDREWS, 2003).

Considerando os fatos mencionados, podemos verificar que a profissão contábil está entre as mais estressantes dos dias de hoje, levando muitos profissionais a ficarem sobrecarregados com a rotina de trabalho.

2.3 Estresse

Todo o ser humano possui características diferentes de comportamento, e se referindo ao ambiente de trabalho não é diferente. Cada profissional passa cerca de oito horas diárias em seu emprego, o que o faz conviver mais com os colegas de trabalho do que com a própria família. No entanto, questões pessoais também são levadas em consideração quando se fala em estresse.

No contexto da proposta deste estudo, diferenciar estresse de *Burnout*, se faz necessário para contextualizar a forma que se dá o aparecimento da síndrome. A etimologia da palavra estresse, vem do inglês *stress*, que se traduz como “ Conjunto de reações do organismo a agressões de ordem física, psíquica [...]” (Dicionário Aurélio, 2010, sem paginação). Assim temos como sua definição como exaustão física ou emocional provocada por várias e distintas razões

De acordo com Zille (2005, p. 61):

[...] dessa forma, o estresse apresenta-se como um estado importante, que vem atingindo as pessoas de uma forma geral. Cada período da história contribui de maneira positiva para o desenvolvimento global, mas cobra um preço por esse benefício, sendo o estresse um dos preços mais habituais da atual época de turbulência sociocultural por que passa a humanidade.

Villalobos (2000, *apud* OLIVEIRA,2001) definiu o estresse no trabalho como sendo “o conjunto de fenômenos que ocorrem no organismo do trabalhador com a participação dos agentes estressores lesivos, derivados diretamente do trabalho ou que motivado por este, podem afetar a saúde do trabalhador”. Sendo assim as atividades que um profissional da contabilidade exerce, podem ser um agente causador de estresse levando em consideração a rotina por muitas vezes exacerbada.

O andamento do processo de estresse resulta em reações fisiológicas, como se refere De Souza (2009), o estresse está atrelado às respostas do nosso organismo, que a partir de um estímulo danoso, fator estressante, cria defesas biológicas ocasionando sintomas físicos advindos do meio em que o profissional se coloca.

Sintomas esses que podem ser observados como uma série de alterações, sendo pupila dilatada, tensão muscular, aumento da frequência cardíaca, suor excessivo sintomas do estresse. Quanto mais estressado o sujeito está, mais fica suscetível ao aumento de cortisol, mais conhecido no senso comum, como hormônio do estresse, que acaba levando ao derradeiro esgotamento do profissional colocando em cheque sua saúde física e mental.

2.4 A Síndrome de *Burnout*

Se procurarmos entender o sentido literal de *Burnout*, podemos tirar como base a sua tradução do inglês, que significa a combustão completa. A partir desta palavra, já é possível identificar que esta síndrome trata de algo que está acabando, se esgotando.

O psicólogo alemão Herbert Freudenberger (1974) elaborou o uso desta palavra observando o surgimento de desajustes psicológicos, que levam ao esgotamento do sujeito que vivencia situações desgastantes. E verificou o surgimento de alguns sintomas como a dificuldade de se concentrar, esquecimentos, dores no corpo e dificuldade para dormir.

O *Burnout* é a resposta a um estado prolongado de estresse, ocorre pela cronificação deste, quando os métodos de enfrentamento falharam ou foram insuficientes. Enquanto o estresse pode apresentar aspectos positivos ou negativos, o *Burnout* está relacionado com o mundo do trabalho, com o tipo de atividades laborais do indivíduo (BENEVIDES, PEREIRA ET AL, 2003. p. 45).

Como Benevides (et al, 2003, p. 45) descreve, podemos ver que o estresse pode ser curado em um espaço curto de tempo, como férias por exemplo. Porém, quando o indivíduo já desenvolveu o *Burnout*, é preciso um tratamento que o afaste por um tempo mais prolongado dos agentes causadores do estado crônico do estresse.

Inicialmente o surgimento desta patologia estava atrelada aos trabalhadores que lidam diretamente com o público. Mas novos estudos mostram que esta síndrome pode acometer qualquer tipo de trabalhador (SPECTOR, 2013).

Esta síndrome tem sido considerada como um grande problema social, pois leva muitos trabalhadores à perda da sua capacidade laborativa. França (et al. 2014) cita que a síndrome de *Burnout* se desenvolve em três fases, a exaustão emocional, o transtorno de despersonalização e baixa produtividade do profissional, comprometendo a qualidade de vida dos profissionais.

A Lei nº 3.048 de 1999 da Previdência Social reconhece a síndrome de *Burnout* como uma doença do trabalho. Segundo o a Associação Nacional de Medicina do Trabalho, cerca de 30% da população brasileira sofre com essa doença, que leva o sujeito a ter consequências sérias para sua saúde, vida pessoal e profissional. Sendo assim imprescindível tomar conhecimento sobre esses problemas no ambiente de trabalho, dar suporte ao acometido pela doença, e oferecer boa qualidade de vida dentro e fora da organização (MORENO et al. 2011).

Através da portaria nº 1.823, de 23 de agosto de 2012, foi instituída a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora. O artigo segundo desta portaria fala:

A Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora tem como finalidade definir os princípios, as diretrizes e as estratégias a serem observados pelas três esferas de gestão do Sistema Único de Saúde (SUS), para o desenvolvimento da atenção integral à saúde do trabalhador, com ênfase na vigilância, visando a promoção e a proteção da saúde dos trabalhadores e a redução da morbimortalidade decorrente dos modelos de desenvolvimento e dos processos produtivos. (Brasil,2012)

Podemos verificar que, a partir da publicação desta portaria, a preocupação com o trabalhador se torna mais aparente, evidenciando na lei que o modelo de trabalho praticado no século XXI, pode sim causar morbidades no sujeito.

A síndrome de *Burnout* é elegível para o afastamento de um trabalhador de suas funções pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS). Pois sendo a síndrome ocasionada por questões ocupacionais, esta é considerada como uma doença do trabalho, sendo assim possível o requerimento de auxílio doença se o trabalhador tiver o referido diagnóstico. (MUNDO RH, 2019).

O que também leva maior visibilidade das doenças psicológicas ocasionadas pelo trabalho, é a criação de um Código Internacional de Doenças (CID) específico para o enquadramento destas doenças, que até então, não tinham uma codificação específica que as identificassem. O CID 11 entrará em vigor a partir de 01 de janeiro de 2022, após 10 anos de estudos e avaliações e ele dará uma tratativa para as doenças psicológicas, inclusive a síndrome de *Burnout* (OMS, 2020).

Considerando as fundamentações apresentadas, é possível evidenciar que a síndrome de *Burnout* pode ser reconhecida como uma dissolução ao estresse no trabalho, quando o corpo não dá mais conta de enfrentar o estresse ocasionado, ele acaba por se tornar crônico levando o sujeito ao desenvolvimento da doença.

2.5 Pandemia Covid – 19

O ano de 2020 foi extremamente atípico, detectado pela primeira vez em dezembro de 2019, na cidade de Wuhan, China, o Coronavírus causa uma doença denominada de COVID-19, cujo quadro clínico varia de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves. No Brasil, o primeiro caso foi notificado no dia 21 de fevereiro de 2020 (Gorbalenya et al., 2020).

Os trabalhadores de diversas áreas precisaram se reinventar para que conseguissem manter seus empreendimentos e empregos, mesmo os as incertezas causadas pela pandemia e pela falta de respostas por se tratar de uma doença desconhecida até então.

Segundo o autor Jackson Filho (2020), o início das contaminações na China ocorreu em trabalhadores e clientes de um mercado atacadista de frutos do mar. Em Singapura, 68% dos 25 casos iniciais de contaminação comunitária foram atribuídos ao exercício profissional. No Brasil, o segundo óbito ocasionado pela Covid - 19 registrado foi o de uma empregada doméstica no Rio de Janeiro, cuja doença foi contraída no exercício das suas atividades.

As pessoas que trabalham fora consequentemente estavam, e ainda estão, mais suscetíveis a contaminação, fazendo com que estes tenham preocupações diárias com o possível adoecimento, com a família e o sustento. Estas são questões que geram inquietudes e que precisam ser enfrentadas para que as atividades essenciais sejam mantidas.

O estresse causado pelo enfrentamento destas situações fez com que a saúde mental entrasse em total evidência, pois a procura por atendimentos psicológicos subiu drasticamente. Segundo a reportagem da revista Veja, publicada em junho deste ano, as procuras por atendimentos de psicólogos online para fazer psicoterapia deram um salto de 22000 para 130000 pessoas, em apenas 3 meses do início da pandemia (SCHLINDWEIN, 2020).

Dando importância para estes dados, verifica-se que as relações de trabalho foram extremamente prejudicadas com o surgimento da pandemia. Perante isto, considera-se que com os trabalhadores da área contábil não foi diferente. Estes tiveram que manter-se trabalhando pois, mesmo com as flexibilizações do governo, quanto a entrega de documentos fiscais, os escritórios contábeis em específico, tiveram que manter-se ativos para conseguir atender os seus clientes, o

que pode ter levado diversos profissionais ao adoecimento caso não tenham tido acesso ao suporte médico psicológico.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia é uma explicação detalhada da realidade e da possível criatividade do investigador, pois a teoria e a metodologia estão diretamente ligadas, sendo instrumentos bem elaborados, no qual deve ser claros e coerentes (MINAYO, 2007). Expõe-se, neste instante, os passos metodológicos da pesquisa, com o intuito de buscar o encontro da teoria com a realidade.

A presente pesquisa caracteriza-se como quanti-qualitativa e descritiva. Quanto à abordagem do problema, o trabalho se enquadra como uma pesquisa qualitativa e quantitativa, onde para atingirmos o objetivo esperado foi necessária uma visão qualitativa, bem como quantitativa na análise dos dados que foram analisados.

“A integração da pesquisa quantitativa e qualitativa permite que o pesquisador faça um cruzamento de suas conclusões de modo a ter maior confiança que seus dados não são produto de um procedimento específico ou de alguma situação particular”. (GOLDENBERG, 2004, p. 62).

A população convidada a participar desta pesquisa foram os profissionais dos nove escritórios contábeis que existem na cidade de Panambi, cidade localizada na região noroeste do Estado do Rio Grande do Sul –RS, e que estão ativos segundo o Conselho Regional de Contabilidade – CRC - RS.

Devido a pandemia da Covid – 19 e as medidas de prevenção contra a doença, a pesquisa acabou se restringindo a três destes escritórios, pois somente estes empregadores aceitaram que seus colaboradores viessem a responder os questionários. Caracterizando-se assim a pesquisa como amostra de conveniência. Levine et al. (2015) coloca que na amostra de conveniência os sujeitos são os acessíveis, não dispendiosos ou convenientes para serem selecionados para fins de amostragem, proporcionando velocidade e baixo custo. Na amostra de conveniência, o pesquisador faz uso de qualquer indivíduo que esteja disposto a participar da pesquisa (COOPER; SCHINDLER, 2016; LEVIN, 1987).

Sendo assim, esta amostra contou com a participação de 30 profissionais da contabilidade, abrangendo as três empresas contábeis que aceitaram participar da pesquisa. Assim, os **critérios de inclusão foram:** trabalhadores da área contábil que tenham a carteira de trabalho assinada por um período de 30 dias ou mais, do sexo feminino e masculino, que trabalham com a escrituração contábil e, que manifestaram o interesse em participar do estudo. Enquanto, **critérios de**

exclusão foram: trabalhadores que estavam em licença (maternidade e outros) e/ou afastamento por qualquer motivo durante o período de aplicação dos questionários, que ocorreu do dia 06 de novembro de 2020 a 11 de novembro de 2020. Das 30 pessoas convidadas a participar, somente 22 delas preencheram o questionário da forma correta, o que levou a exclusão do questionário de seis respondentes da pesquisa.

O instrumento que foi aplicado é o Inventário em Burnout de Maslach- MBI (*Maslach Burnout Inventory*), um questionário auto-informe, elaborado por Christina Maslach e Susan Jackson no ano de 1978. Este método já foi aplicado e validado em diversos países, inclusive no seu país de surgimento Estados Unidos da América. (MASLASH & SCHAUFELI,1993). Durante a aplicação do questionário MBI (*Maslach Burnout Inventory*) sentiu-se a necessidade de abordar questões sobre a Pandemia da COVID – 19, então elaborou-se 8 perguntas, com os mesmos critérios de avaliação/pontuação pela escala *Likert*, que o MBI apresenta, para verificarmos os reflexos que a pandemia causou no dia a dia destes trabalhadores.

A análise das respostas do questionário foi realizada de maneira confidencial, e os resultados apresentados tiveram a finalidade exclusiva para integração a pesquisa realizada. A tabulação dos dados coletados foi feita por meio do *software Microsoft Office Excel 2013*.

A seguir apresenta-se os resultados obtidos com a pesquisa realizada correlacionando com o problema abordado.

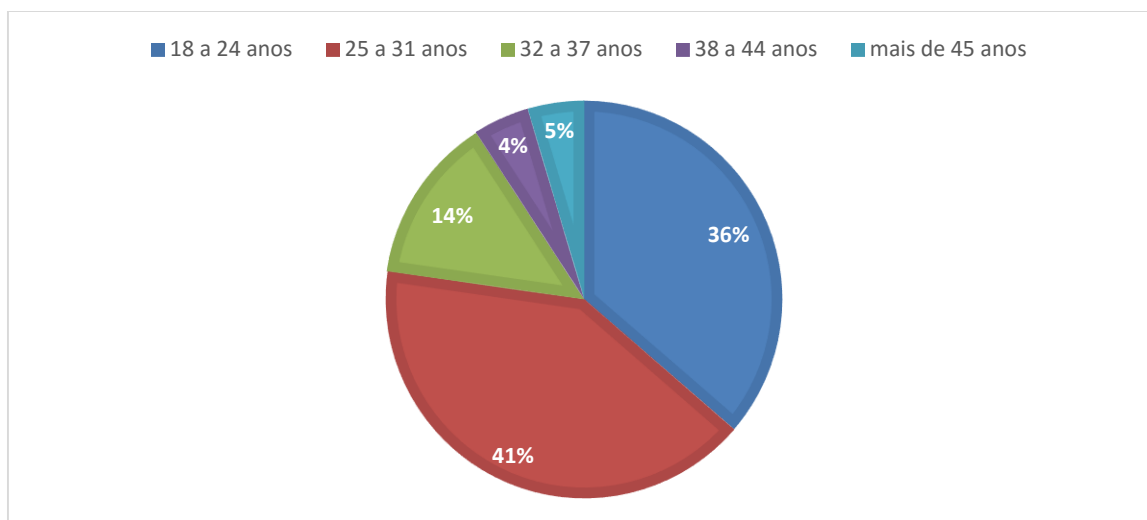
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Análise das características pessoais

Em relação aos profissionais distribuídos por gênero, mesmo que os escritórios tenham participado por livre escolha e somente os profissionais da área de escrituração contábil participaram, ocorreu a casualidade de obter-se somente participantes do sexo feminino, ficando assim, por sua totalidade, somente participantes mulheres.

Na figura 1 podemos ver a distribuição em relação a idade dos participantes, que apresentam os seguintes resultados: 8 possuem entre 18 a 24 anos, 9 tem de 25 a 31 anos, 3 destas tem idade entre 32 e 37 anos, 1 delas se enquadra na faixa etária de 38 a 44 anos e também uma possui mais que 45 anos.

Figura 1 – Distribuição dos trabalhadores da área contábil em relação a idade



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Com estes dados verifica-se que a maioria dos profissionais que atuam na área contábil na cidade de Panambi – RS são jovens, por estar na faixa etária de 25 a 31 anos de idade. Isto demonstra um aumento importante na busca pela profissão contábil por pessoas mais novas em nossa região, considerando que a nível nacional a faixa etária predominante fica entre 31 e 49 anos de idade (MAGALHÃES, 2009).

4.2 Análise dos resultados questionário *MBI*

As questões foram divididas de acordo com as dimensões que a síndrome apresenta: Exaustão emocional, Despersonalização e Realização Profissional. Cada pergunta tinha como possibilidade de resposta a escala *Likert* de 0 a 6, onde: 0 – representa nunca, 1 – uma vez no ano ou menos, 2- uma vez no mês ou menos, 3 – algumas vezes ao mês, 4 – uma vez por semana, 5 – algumas vezes por semana e 6 – todos os dias.

Quadro 1 – Questões referentes à Exaustão Emocional

Exaustão Emocional	0	1	2	3	4	5	6
1.Sinto-me emocionalmente esgotado (a) com o meu trabalho.	18,2%	13,6%	4,5%	50,0%	0,0%	4,5%	9,1%
2.Sinto-me esgotado (a) no final de um dia de trabalho.	13,6%	4,5%	18,2%	36,5%	9,1%	9,1%	9,1%
3.Sinto-me cansado (a) quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.	31,8%	0,0%	22,7%	22,7%	13,6%	9,1%	0,0%
6.Trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço.	36,4%	9,1%	22,7%	4,5%	4,5%	18,2%	4,5%
8.Meu trabalho deixa-me exausto (a).	13,6%	4,5%	22,7%	45,5%	0,0%	4,5%	9,1%

13.Sinto-me frustrado (a) com meu trabalho.	31,8%	31,8%	22,7%	4,5%	0,0%	4,5%	4,5%
14.Creio que estou trabalhando em demasia.	22,7%	18,2%	13,6%	36,4%	0,00%	9,1%	0,0%
16.Trabalhar diretamente com as pessoas causa-me estresse.	13,6%	9,1%	36,4%	22,7%	0,00%	18,2%	0,0%
20.Sinto-me no limite de minhas possibilidades.	27,3%	18,2%	22,7%	13,6%	13,6%	0,0%	4,5%
MÉDIA %	23,2%	13,6%	20,7%	26,3%	10,2%	9,7%	6,8%

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O quadro 1 apresenta os resultados no âmbito da Exaustão Emocional, a média de 23,2% dos participantes da pesquisa respondeu que nunca sentiram os sintomas da exaustão emocional, e 26,3%, respondeu que tem os sintomas algumas vezes ao mês, observamos que dimensão da exaustão emocional se apresenta de forma acentuada nos trabalhadores da área contábil de Panambi-RS.

Quadro 2 – Questões referente a Despersonalização

Despersonalização	0	1	2	3	4	5	6
5.Creio que trato algumas pessoas como se fossem objetos.	72,7%	22,7%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
10.Tenho me tornado mais insensível com as pessoas.	45,5%	13,6%	22,7%	9,1%	4,5%	0,0%	4,5%
11.Preocupa-me o fato de que este trabalho esteja me endurecendo emocionalmente.	54,5%	4,5%	9,1%	4,5%	9,1%	13,6%	4,5%
15.Não me preocupo realmente com o que ocorre às pessoas a que atendo.	72,7%	9,1%	0,0%	9,1%	0,0%	4,5%	4,5%
22.Sinto que as pessoas me culpam de algum modo pelos seus problemas.	45,5%	18,2%	18,2%	9,1%	0,0%	9,1%	0,0%
MÉDIA %	58,2%	13,6%	13,6%	7,1%	6,8%	9,1%	4,5%

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O Quadro 2 refere-se a dimensão da Despersonalização, um dos graves sintomas que as pessoas acometidas pela síndrome de *Burnout* acabam experimentando. Neste quesito nota-se

que mais da metade dos participantes da pesquisa não possuem a tendência a desenvolver esta dimensão da síndrome, pois a média de 58,2% dos entrevistados respondeu que nunca sentiram nenhuma das situações em questão, que tratam diretamente deste âmbito da doença, onde a enfermidade faz com que este profissional não tenha mais sensibilidade para as relações interpessoais e passa a tratar as pessoas como objetos.

Quadro 3 – Questões referente a Realização Profissional

Realização Profissional	0	1	2	3	4	5	6
4.Posso entender com facilidade o que sentem as pessoas.	4,5%	0,0%	9,1%	31,8%	18,2%	18,2%	18,2%
7.Lido eficazmente com o problema das pessoas.	13,6%	9,1%	4,5%	27,3%	13,6%	22,7%	9,1%
9.Sinto que através do meu trabalho influencio positivamente na vida dos outros.	0,0%	0,0%	9,1%	31,8%	13,6%	13,6%	31,8%
12.Sinto-me com muita vitalidade.	13,6%	4,5%	13,6%	22,7%	9,1%	13,6%	22,7%
17.Posso criar facilmente uma atmosfera relaxada para as pessoas.	13,6%	9,1%	13,6%	31,8%	4,5%	9,1%	18,2%
18.Sinto-me estimulado (a) depois de trabalhar em contato com as pessoas.	9,1%	9,1%	9,1%	36,3%	0,0%	13,6%	22,7%
19.Tenho conseguido muitas realizações em minha profissão.	0,0%	13,6%	9,1%	22,7%	9,1%	13,6%	31,8%
21.Sinto que sei tratar de forma adequada os problemas emocionais no meu trabalho.	4,5%	4,5%	27,3%	31,8%	0,0%	9,1%	22,7%
MÉDIA %	9,9%	8,3%	11,9%	29,5%	11,3%	14,2%	22,2%

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

No quadro 3 verifica-se as questões referentes dimensão da Realização Profissional, onde 22,2% dos profissionais que responderam à pesquisa dizem sentir-se motivados e realizados todos os dias, demonstrando-se assim, pela sua maioria, satisfeitos com a sua profissão, considerando os sentimentos expostos nas afirmações do questionário.

De acordo com as 22 questões que compõe o questionário *MBI* que foram respondidas pelos participantes, dentre as três dimensões da Síndrome de *Burnout* a Exaustão Emocional é a que se destaca pelo maior número de profissionais que apresentam os sentimentos expressos nas

perguntas relacionadas a esse quesito, podendo então vir a desenvolver com mais facilidade esta dimensão da patologia. Quanto a Despersonalização, a maioria dos entrevistados não demonstra experimentar nenhum dos sentimentos em questão, e pela sua maioria e também pode-se verificar que estes sentem-se realizados profissionalmente trabalhando na área contábil.

4.3 Análise dos resultados do questionário sobre a Pandemia Covid – 19

Estas perguntas foram elaboradas pela autora da pesquisa, onde se utilizou do mesmo método de avaliação do Questionário sobre a Síndrome de *Burnout* para mensurar os resultados a escala *Likert* de pontuação. Sendo assim os participantes também tinham como possibilidade de resposta 0 a 6, onde: 0 – representa nunca, 1 – uma vez no ano ou menos, 2- uma vez no mês ou menos, 3 – algumas vezes ao mês, 4 – uma vez por semana, 5 – algumas vezes por semana e 6 – onde experimentavam dos sentimentos todos os dias. A única particularidade alterada é que neste questionário, os dados foram analisados pergunta a pergunta, sem fazer uma média entre o conjunto de questões que compõe o questionário.

Quadro 4 – Questões referentes a pandemia da Covid – 19

Covid – 19	0	1	2	3	4	5	6
1.Senti dificuldade de exercer minha função após o surgimento do vírus	36,4%	4,5%	22,7%	4,5%	9,1%	13,6%	9,1%
2.Após o aumento de casos senti medo de ir trabalhar	13,6%	9,1%	13,6%	13,6%	22,7%	9,1%	18,2%
3.Meu rendimento diminuiu com o surgimento da pandemia	59,1%	4,5%	22,7%	9,1%	0,0%	4,5%	0,0%
4.A falta de contato presencial com os clientes prejudicou minha rotina de trabalho	68,2%	13,6%	9,1%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%
5.Tenho dificuldade de concentração em virtude da preocupação com minha saúde e de meus familiares	40,9%	4,5%	27,3%	9,1%	9,1%	9,1%	0,0%
6.Passei a sentir sintomas de ansiedade quando estou no ambiente de trabalho	31,8%	22,7%	13,6%	22,7%	0,0%	0,0%	9,1%
7.Me adaptei bem a modalidade <i>home office</i>	59,1%	13,6%	4,5%	0,0%	4,5%	0,0%	18,2%
8.As precauções para evitar contaminação influenciaram negativamente minha rotina de trabalho	50,0%	18,2%	18,2%	0,0%	4,5%	4,5%	4,5%

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

No quadro 4 podemos observar os números que dizem respeito ao enfrentamento da pandemia pelos trabalhadores entrevistados. A maioria, 34,4%, não sentiu dificuldade de exercer

a suas funções após o surgimento da pandemia, porém, 18,18% dos participantes sentiram medo de ir trabalhar todos os dias. Segundo as respostas, 59,1% destes profissionais não teve uma baixa no rendimento profissional, e a falta do contato presencial com os clientes não influenciou na rotina de trabalho. Mas 22,7% dos respondentes passaram a sentir sintomas de ansiedade no trabalho e 59,1% dos respondentes não se adaptaram a modalidade de trabalho *Home Office*.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada analisou se há indícios da presença da síndrome de *Burnout* em trabalhadores da área contábil na cidade de Panambi – RS. A fim de identificar as dimensões da doença foi utilizado o questionário de MBI, este foi aplicado para os participantes de forma integral e após a coleta dos dados separado em três partes de acordo com as dimensões da síndrome em questão: exaustão emocional, despersonalização e realização profissional.

Tendo em vista que este trabalho trata da saúde mental destes profissionais, tornou-se indispensável abordarmos o assunto da pandemia da Covid – 19, pois esta doença viral tornou o ano de 2020 um período de desafios e incertezas.

A fim de avaliar os efeitos da pandemia no estudo realizado, elaborou-se um questionário com 8 perguntas relacionadas ao enfrentamento da pandemia no dia a dia destes trabalhadores, onde também foi utilizado a escala *Likert* como método de pontuação que pode ser vista no primeiro questionário aplicado, para que assim, fosse possível identificar se houve, ou não, uma modificação na rotina destes funcionários neste período de

A pesquisa foi realizada com o público 100% feminino, o que pode evidenciar que as mulheres estão cada vez mais inseridas no setor contábil. A pesquisa também mostrou que 41% dos respondentes tem entre 25 e 31 anos, e que mesmo considerados jovens pela sua idade, demonstram sintomas de desgaste emocional.

É importante salientar que o estudo realizado foi feito por meio de um questionário, respondido pelos próprios participantes. Este é o passo inicial para podemos identificar possíveis agentes estressores que venham a causar a síndrome de *Burnout*. Mas para que se tenha uma análise efetiva do nível de probabilidade do desenvolvimento da patologia e uma identificação desta doença, além do questionário aplicado, é preciso que seja feita uma análise clínica por um profissional competente ligado a área da saúde.

Através deste trabalho foi possível verificar as dimensões da síndrome de *Burnout* e também a incidência desta nos participantes. Deste modo podemos concluir que os trabalhadores da área contábil possuem uma tendência acentuada para o desenvolvimento da síndrome, pois

eles partilham dos sentimentos e sintomas pertencentes aos quadros da patologia, em detrimento da sua rotina de trabalho.

Referente ao questionário sobre a pandemia da Covid – 19, concluiu-se que houve grandes mudanças na rotina dos trabalhadores em estudo, dentre as principais dificuldades enfrentadas por eles a que se destaca é ir trabalhar e ser exposto ao vírus. A preocupação com a família afetou negativamente a rotina de trabalho e a maioria não conseguiu se adaptar a modalidade de trabalho remota.

A maior dificuldade encontrada para realizar esta pesquisa foi a colaboração dos escritórios contábeis em aceitar participar desta pesquisa. Em função da pandemia da Covid-19 e também em função do assunto saúde mental ainda ser considerado um “tabu” em meio aos profissionais da área, eles mostraram-se resistentes em aceitar que os seus funcionários de seus escritórios respondessem a pesquisa. Considerando isso propõe-se estudos que venham a abordar temas sobre a saúde mental dos profissionais da contabilidade, onde se tenha a possibilidade de uma maior amostra de participantes, podendo comprovar ou negar os resultados deste estudo.

A pesquisa realizada permite que os profissionais da área contábil venham a se inteirar sobre a síndrome, vindo a se prevenir do surgimento desta doença, tendo uma maior preocupação com a saúde mental, adotando medidas de diminuição dos riscos que estes estão expostos para que não venham a desenvolver a síndrome de *Burnout*.

Para aqueles que são donos das empresas, os ditos, empregadores, este estudo também possibilita o conhecimento mais aprofundado desta enfermidade, fazendo com que gere uma consciência de preservação dos seus trabalhadores, podendo oferecer uma melhora no clima organizacional, também identificando e amparando aqueles que estão sofrendo com o desgaste emocional, evitando assim que seus colaboradores venham a ser acometidos pela síndrome e conseqüentemente tenham que se afastar das suas atividades laborativas.

REFERÊNCIAS

ANDREWS, Susan. Stress a seu favor: como gerenciar a sua vida em tempos de crise. São Paulo: Ágora, 2003.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70. 2011.

BENDASSOLLI, Pedro F. **Mal-estar no trabalho: do sofrimento ao poder de agir**. Revista Subjetividades, v. 11, n. 1, p. 65-99, 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Brasília. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br>. Acesso em: 24 jun. 2020.

CONTABILIDADE, Conselho Federal. CFC – **Consulta Cadastral**. Disponível em: <https://www3.cfc.org.br/SPw/ConsultaNacional/ConsultaCadastralCFC.aspx> Acesso em: 28 nov. 2020.

CORTELLA, Mario Sergio. **Por que fazemos o que fazemos? aflições vitais sobre trabalho, carreira e realização**. – 1. Ed – São Paulo: Planeta, 2016.

COOPER, D.; SCHINDLER, P. **Métodos de pesquisa em administração 12th edição**. 12.ed. Porto Alegre: AMGH - VitalSource Bookshelf Online, 2016.

DE SOUSA, Ivone Félix et al. **Estresse ocupacional, coping e burnout**. Revista EVS-Revista de Ciências Ambientais e Saúde, v. 36, n. 1, p. 57-74, 2009.

HOLANDA, Aurélio Buarque de. **Dicionário Aurélio da língua portuguesa**. Curitiba: Positivo, 2010. Edição digital autorizada à POSITIVO SOLUÇÕES DIDÁTICAS LTDA.

DOS SANTOS GALVÃO, Nadielli Maria; DOS SANTOS GALVÃO, Nédia Maria Bizarria. **Síndrome De Burnout e o Profissional Contábil: Quando trabalhar se torna pesado**. Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe), v. 7, n. 3, 2017.

FRANÇA T.L.B.; OLIVEIRA; A.C.B.L.; LIMA; L.F.; MELO; J.K.F.; SILVA; R.A.R. **Síndrome de Burnout: Características, Diagnóstico, Fatores de Risco e Prevenção**. Revista de Enfermagem da UFPE, Recife, v.8, n.10, p. 3539-3546, 2014.

FREUDENBERGER, H.J. “**Staff bbur-out**”. J. Soc. Issues, New York. V. 30, n.1, p. 159 – 165, Mar. 1974.

JACKSON FILHO, José Marçal et al. **A saúde do trabalhador e o enfrentamento da COVID-19**. Rev bras saúde ocup, v. 45, p. e14, 2020.

LEVIN, J. **Estatística aplicada a ciências humanas**. 2. ed. São Paulo: Editora Harbra, 1987.

LEVINE, D. M. et al. **Estatística - Teoria e Aplicações usando MS Excel em Português**. Tradução Teresa Cristina Padilha Souza. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2015.

LHUILIER, Dominique. **O agir em psicossociologia do Trabalho**. Psicol. Soc., Belo Horizonte, v. 25, n. 3, p. 483-492, 2013.

LIKERT, R. **A technique for the measurement of attitudes**. Archives in Psychology, 140, p. 1- 55, 1932.

MAGALHÃES, Luana Cristina de Lima. **Área contábil concentra profissionais com idade superior a 30 anos**. São Paulo (SP) 2009. Disponível em: <https://administradores.com.br/noticias/area-contabil-concentra-profissionais-com-idade-superior-a-30-anos> Acesso em: 28 de nov. 2020.

MASLASH, C. SCHAUFELI, W & MAREK, T. **Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research**. Taylor & Francis, Cap. 1, p 2-6. 1993.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O Desafio do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde**. 10. ed. São Paulo: Hucitec, 406 p. 2007.

MOHAMED, E. K.; LASHINE, S. H. **Accounting know ledge and skills and challenges of a global business environment**. Revista Contabilidade e Finanças. V. 29, p. 3-16,2003.

MORENO; F.N.; GIL; G.P.; HADDAD; M.C.L.; VANNUCHI; M.T.O. **Estratégias e Intervenções no Enfrentamento da Síndrome de Burnout**. Revista de Enfermagem da UERJ, Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 140-145, janeiro a março de 2011.

OLIVEIRA, L. M. T.; ARRUDA ,J. A. **O perfil do profissional contábil de Unaí – MG**. Revista de Administração e Contabilidade. Faculdade de Unaí/MG. V. 2, p. 43-47,2004.

OLIVEIRA, João Regis. **A síndrome de Burnout nos cirurgiões-dentistas de Porto Alegre, RS**. 2001.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID 11)**. Disponível em: <https://www.who.int/standards/classifications/classification-of-diseases/groups-that-were-involved-in-icd-11-revision-process>. Acesso em: 20 de nov. 2020.

REDE JORNAL CONTÁBIL. **Síndrome de Burnout: doença do esgotamento profissional dá direito a estabilidade e benefícios do INSS**. São Paulo, 14 de junho de 2019. Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/sindrome-de-burnout-doenca-do-esgotamento-profissional-da-direito-a-estabilidade-e-beneficios-do-inss/>. Acesso em 26 de nov. 2020.

SCHLINDWEIN, MANOEL. **Busca por saúde mental cresce na pandemia**. São Paulo, 13 de Julho de 2020. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/blog/radar/busca-por-saude-mental-tem-crescimento-expressivo-na-pandemia/>. Acesso em 25 de nov. 2020.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. 4.ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

ZILLE, L. P.; BRAGA, C. D. **Estresse Ocupacional e a Função Gerencial em Foco: Estudo Comparativo de Casos com Profissionais do Setor Bancário**. ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓSGRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, v. 31, 2007.