



UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO CONTÁBIL E FINANCEIRA



AMANDA XAVIER DE OLIVEIRA

**SÍNDROME DE *BURNOUT* E A QUALIDADE DE VIDA: UM ESTUDO
NA REALIDADE DOS COLABORADORES DE ESCRITÓRIOS
CONTÁBEIS**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

PATO BRANCO

2019

AMANDA XAVIER DE OLIVEIRA

**SÍNDROME DE *BURNOUT* E A QUALIDADE DE VIDA: UM ESTUDO
NA REALIDADE DOS COLABORADORES DE ESCRITÓRIOS
CONTÁBEIS**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista na Pós Graduação em Gestão Contábil e Financeira da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR – *Câmpus* Pato Branco.

Orientador(a): Prof. Dr. Ricardo Adriano Antonelli

PATO BRANCO

2019



Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Câmpus Pato Branco
Curso de Ciências Contábeis
Especialização em Gestão Contábil e Financeira



TERMO DE APROVAÇÃO

Título do Trabalho de Monografia

Síndrome de *Burnout* e a Qualidade de Vida: Um Estudo na Realidade dos Colaboradores de Escritórios Contábeis

Nome do aluno: **Amanda Xavier de Oliveira**

Esta monografia de especialização foi apresentada às nove horas e trinta minutos, no dia 22 de novembro de 2019, como requisito parcial para obtenção do Título de Especialista em Gestão Contábil e Financeira, do Departamento de Ciências Contábeis - DACON, no Curso de Ciências Contábeis da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. A candidata foi arguida pela Banca Examinadora, composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho Aprovado.

Prof. Dr. Ricardo Adriano Antonelli
Orientador

Prof. Dr. Luiz Fernande Casagrande
Avaliador - UTFPR

Prof. Dr. Eliandro Schvirck
Avaliador UTFPR

OBS: O ORIGINAL ENCONTRA-SE ASSINADO NA COORDENAÇÃO DO CURSO

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter me dado saúde, força e coragem para superar os momentos de dificuldades, concedendo-me dom da sabedoria e da inteligência.

Aos meus pais pelo apoio incondicional e pela compreensão nos momentos de ausência dedicados a este trabalho, não medindo esforços para que meu objetivo fosse alcançado.

Aos os professores, por terem me proporcionar o conhecimento, contribuindo diretamente para formação do meu caráter e profissionalismo.

Agradecimento em especial ao meu orientador Prof. Dr. Ricardo Adriano Antonelli que sempre se mostrou interessado em meu trabalho, acompanhando em cada etapa e conduzindo-me com profissionalismo, paciência, dedicação e incentivo nas orientações, tornando possível a conclusão deste trabalho.

A todos que direta ou indiretamente contribuíram para realização desta monografia.

“O sucesso é a soma de pequenos
esforços repetidos dia após dia”.
(ROBERT COLLIER)

RESUMO

OLIVEIRA, Amanda Xavier de. Síndrome de Burnout e a Qualidade de Vida: Um estudo na realidade dos Colaboradores de Escritórios Contábeis. 2019. 63. Monografia (Especialização em Gestão Contábil e Financeira). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2019.

Este trabalho teve como temática a síndrome de *Burnout* e a Qualidade de Vida Profissional nos colaboradores de escritórios contábeis. A síndrome de *Burnout* se desenvolve a partir de um período prolongado de estresse no trabalho, sendo uma resposta à pressão, tensão crônica no trabalho, gerada a partir do contato direto com outras pessoas, atenção concentrada e grande responsabilidade profissional. A Qualidade de Vida no Trabalho é uma forma diferenciada de vida dentro da organização a qual busca o desenvolvimento do colaborador como também a eficiência empresarial. Nesse sentido, este estudo teve como objetivo analisar se existe relação entre a síndrome de *Burnout* e a Qualidade de Vida Profissional (QVP) nos colaboradores de escritórios contábeis. Está pesquisa se classifica como descritiva e possui abordagem quantitativa, se enquadrando como *survey*. Na coleta dos dados para análise, utilizou-se os instrumentos CBI (*Copenhagen Burnout Inventory*) e QVP-35 (Qualidade de Vida Profissional). Em relação ao *Burnout* pessoal 17% da amostra apresentou níveis altos; na dimensão relacionada ao trabalho 21,4% demonstram altos níveis de *Burnout* e em relação a dimensão relacionada ao paciente, 10,6% tiveram nível elevado. Em relação a Qualidade de Vida Profissional, a dimensão que teve pontuação mais alta foi a motivação intrínseca com 6,49 de um total de 10, seguido da Qualidade de Vida no Trabalho (6,5), sendo as demais dimensões Apoio Organizacional e Carga de Trabalho com pontuação 6,28 e 5,38 respectivamente. Ao analisar a correlação entre as variáveis Síndrome de *Burnout* e Qualidade de Vida Profissional, os resultados obtidos demonstraram baixos índices de correlação, ou seja, os constructos de *Burnout* demonstraram correlação moderada significativa positiva entre si, entretanto quando correlacionados estes constructos com as dimensões da QVP, os resultados foram em sua maioria correlação baixa significativa positiva.

Palavras-chave: Síndrome de *Burnout*. Estresse. Qualidade de Vida no Trabalho. Produtividade.

ABSTRACT

OLIVEIRA, Amanda Xavier de. Burnout Syndrome and Quality of Life: A Study in the Reality of Accounting Officers. 2019. 63. Monografia (Especialização em Gestão Contábil e Financeira). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2019.

This work had as its theme the Burnout Syndrome and the Quality of Professional Life in the employees of accounting offices. Burnout syndrome develops from a prolonged period of stress at work, being a response to pressure, chronic tension at work, generated from direct contact with other people, focused attention and great professional responsibility. Quality of Life at Work is a differentiated form of life within the organization that seeks employee development as well as business efficiency. In this sense, this study aimed to analyze whether there is a relationship between Burnout syndrome and the Quality of Professional Life (QVP) in accounting firm employees. This research is classified as descriptive and has a quantitative approach, fitting as a survey. In the collection of data for analysis, we used the instruments CBI (Copenhagen Burnout Inventory) and QVP-35 (Quality of Professional Life). Regarding personal burnout 17% of the sample had high levels; In the work-related dimension, 21.4% showed high levels of burnout and in relation to the patient-related dimension, 10.6% had a high level. Regarding Professional Quality of Life, the dimension with the highest score was intrinsic motivation with 6.49 out of 10, followed by Quality of Life at Work (6.5), with the other dimensions Organizational Support and Workload. with a score of 6.28 and 5.38 respectively. By analyzing the correlation between the variables Burnout Syndrome and Professional Quality of Life, the results showed low correlation indices, that is, the Burnout constructs showed a significant positive positive correlation with each other, however when correlated these constructs with the dimensions of the QVP. , the results were mostly significant positive low correlation.

Keywords: Burnout Syndrome. Stress. Quality of life at work. Productivity.

LISTA DE TABELA

Tabela 1 - Caracterização dos respondentes I.....	38
Tabela 2 - Caracterização dos respondentes II.....	39
Tabela 3- Caracterização dos respondentes III.....	40
Tabela 4 - Inventário de Copenhagen (CBI) – Burnout pessoal.....	41
Tabela 5 - Inventário de Copenhagen (CBI) – <i>Burnout</i> relacionado ao trabalho.....	42
Tabela 6 - Inventário de Copenhagen (CBI) – <i>Burnout</i> relacionado ao cliente	43
Tabela 7 - Níveis baixos versus Níveis altos de <i>Burnout</i>	44
Tabela 8 - Níveis altos e baixos de <i>Burnout</i> de estudos precedentes.....	44
Tabela 9 - Classificação das oito dimensões do QVP-35.....	45
Tabela 10 - Classificação das três dimensões do QVP-35	46
Tabela 11 - Estudos precedentes sobre Qualidade de Vida no Trabalho	47
Tabela 12 - Correlação da Síndrome de <i>Burnout</i> com a Qualidade de Vida Profissional.....	49

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diferenças do estresse X Síndrome de <i>Burnout</i>	16
Quadro 2 - Sintomatologia de <i>Burnout</i>	20
Quadro 3 - Concepções evolutivas da QVT	25
Quadro 4 - Bloco I – Síndrome de <i>Burnout</i>	33
Quadro 5 - Bloco I – Síndrome de <i>Burnout</i>	33
Quadro 6 - Bloco II – Qualidade de Vida.....	36
Quadro 7 - Bloco III – Caracterização do Respondente	36

LISTA DE SIGLAS

CBI	Copenhagen Burnout Inventory
QVP	Qualidade de Vida no Profissional
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho

Sumário

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 CONTEXUALIZAÇÃO E PROBLEMA DE PESQUISA	11
1.2 OBJETIVO GERAL	13
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.4 JUSTIFICATIVA	13
1.5 DELIMITAÇÕES	15
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1 SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> (SB)	16
2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	24
2.3 O PROFISSIONAL DE CONTABILIDADE	27
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA	31
3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO	31
3.2 INSTRUMENTO PARA COLETA DOS DADOS	32
3.3 AMOSTRA DA PESQUISA	36
3.4 PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	37
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	38
4.1 ANÁLISE DA CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES	38
4.2 ANÁLISE DA SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	41
4.3 ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL	45
4.4 CORRELAÇÃO DO <i>BURNOUT</i> COM A QUALIDADE DE VIDA	48
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
REFERÊNCIAS	53
APÊNDICE (S)	57
ANEXOS (S)	62

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho busca compreender se existe relação entre a Síndrome de *Burnout* e a Qualidade de Vida Profissional nos Colaboradores de Escritórios Contábeis do Sudoeste do Paraná. Para isso, inicialmente apresentam-se a contextualização e problema de pesquisa, seguido da justificativa e dos objetivos da pesquisa. Na sequência, apresenta-se o referencial teórico, indicando a base teórica para o desenvolvimento da pesquisa. Posteriormente, descreve-se a metodologia que fora utilizada para a coleta e o tratamento dos dados. Por fim, são apresentados os dados, bem como suas análises, além da conclusão final.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA DE PESQUISA

A profissão contábil passou e vem passando por muitas mudanças nos últimos anos, o que exige do contador a busca contínua de atualização e capacidade de se adaptar as mudanças (ZANARDI, 2012). Segundo Treter (2019), um relato publicado pelo Conselho Federal de Contabilidade, os contadores estão entre os profissionais mais predispostos à depressão e ao estresse, por diversos fatores, como a incessante atenção e concentração exigida, além da alta pressão por cumprimentos dos prazos.

Na mesma linha, Oliveira *et al.* (2015) indicam que a Contabilidade exerce um papel importante dentro das organizações, fornecendo informações indispensáveis para a tomada de decisão. De acordo com o mesmo autor, as atividades contábeis podem provocar estresse naqueles que exercem a profissão contábil, devido às mudanças que ocorrem constantemente, dos curtos prazos para execução de algumas atividades, além da necessidade de que tais profissionais estejam em constante atualização.

O estresse quando se torna crônico é designado de Síndrome de *Burnout*. De acordo com Areias e Comandule (2006), está síndrome se desenvolve a partir de um período prolongado de estresse no trabalho, sendo uma resposta à pressão, tensão crônica no trabalho, gerada a partir do contato direto com outras pessoas,

atenção concentrada e grande responsabilidade profissional. Para Galvão e Galvão (2017), esta síndrome pode levar a perda total da capacidade laboral, e está associada a diversos tipos de disfunções psicológicas e físicas, tornando-se um problema social.

Neste contexto, Carlotto (2014) indica que a síndrome de *Burnout* é uma preocupação mundial e está associada ao estresse no trabalho, diversos estudos vêm sendo realizados para melhor compreender seu conceito, suas causas e consequências, objetivando, conter, lidar e combater sua ocorrência. Segundo Carlotto e Câmara (2008) *Burnout* é um construto de três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização no trabalho.

Ademais, visando o bem estar do trabalhador, além dos estudos de *Burnout*, diversos estudos vêm sendo realizados sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. Soares (2008) salienta que uma melhor Qualidade de Vida do Trabalhador e da organização como um todo, implica em uma melhor qualidade na prestação de serviços, que de tal modo traz benefícios à comunidade. Assim, um trabalhador que se sente insatisfeito com seu trabalho, não prestará um serviço de qualidade, o qual acabará prejudicando não só a si, mais toda a organização e aos clientes que dependem dos seus serviços.

Outrossim, “o trabalho faz parte da natureza humana e, por meio dele, o homem constrói o mundo e se constrói, com identidade e subjetividade próprias” (SOARES, 2008, p.19). Para o mesmo autor, a execução do trabalho poderia ser compreendida previamente, como prazerosa, contudo, em muitas circunstâncias, ainda é sentida como um sacrifício e desencadeadora de sofrimento e adoecimento, não pelo trabalho em si, mais pelo clima emocional e organizacional presente no ambiente do trabalho.

Diante deste contexto, ciente da importância dos temas da Síndrome de *Burnout* e da Qualidade de Vida no Trabalho, especialmente para com os profissionais contábeis, esta pesquisa se propõe a responder a seguinte problema de pesquisa: Existe relação entre a Síndrome de *Burnout* e a Qualidade de Vida Profissional nos Colaboradores de Escritórios Contábeis?

1.2 OBJETIVO GERAL

Como objetivo geral desta pesquisa, busca-se identificar se existe relação da Síndrome de *Burnout* com a Qualidade de Vida Profissional nos Colaboradores dos Escritórios Contábeis do Sudoeste do Paraná.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para alcançar o objetivo geral, será necessário atender os objetivos específicos delineados a seguir:

- ✓ Identificar as características da amostra estudada;
- ✓ Avaliar os níveis de *Burnout* entre os profissionais;
- ✓ Analisar a qualidade de vida entre os profissionais.

1.4 JUSTIFICATIVA

A Síndrome de *Burnout* (SB) pode ser apontada como uns dos maiores problemas no mundo do trabalho, entretanto não deve ser apenas definida como uma problemática individual, mas sim uma reação do ambiente social das organizações, formada pela divergência entre a natureza do trabalho ao reconhecimento do lado humano da atividade laboral (BRITO, 2014).

Sendo assim, visando a diminuição do estresse no trabalho, e assim, impedir o desenvolvimento de *Burnout*, surge a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) que busca atuar de forma mais enfática, na melhoria do ambiente físico, nas tarefas desempenhadas, nas condições de trabalho e nos padrões de relacionamento na organização. A QVT aumenta a probabilidade de se obter qualidade de vida pessoal, social e familiar, desta forma, entende-se que as discussões e avaliações constantes a respeito da qualidade de vida apresentam grande importância e aplicabilidade dentro dos ambientes organizacionais (CONTE, 2003; BRITO, 2014).

A Síndrome de *Burnout* foi recém classificada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como sendo um estresse crônico, derivada da alta pressão emocional sofrida no ambiente de trabalho e que não fora administrada com êxito. A partir de 1º de janeiro de 2022 passa a figurar na Classificação Internacional de Doenças (CID-11), como um agrupamento de sintomas que interfere na saúde do trabalhador (CARASCO, 2019).

De acordo com um levantamento feito pelo ISMA-BR (*International Stress Management Association*) de 2018, 72% dos trabalhadores brasileiros entre 25 e 65 anos, sofrem com o estresse, em maior ou menor grau, entre estes 32% têm *Burnout*. Contudo, por mais que estejam com a síndrome a maioria das pessoas (92%) preferem continuar trabalhando, por medo do desemprego (CARASCO, 2019). De acordo com Sá (2017) a falta de produtividade causada pelo *Burnout*, no Brasil, gerou um prejuízo de 3,5% do PIB (Produto Interno Bruto), conforme cálculos realizados pelo ISMA-BR em 2016. Ou seja, a síndrome não só prejudica a saúde do indivíduo, prejudica também a economia global.

Diante da realidade descrita, justifica-se este estudo face ao estresse ocupacional, que segundo Sá (2017) é uma preocupação mundial e vem aumentando em todo o mundo, causando danos à saúde e a economia. Uma pessoa com *Burnout* sente uma sensação de incapacidade, de alienação, insensibilidade, exaustão. O trabalho não rende, a produtividade cai, aumentam os erros e conseqüentemente cai a eficácia de produção. Ou seja, o *Burnout* incapacita as pessoas de uma forma que ter que sair da cama ser um esforço quase impossível, contudo nos dias de hoje, as pessoas evitam afastar-se do trabalho, entretanto nem sempre isso é possível (SÁ, 2017). Por tanto, é importante um ambiente de trabalho harmônico, que assegure o bem estar do trabalhador e assim aumente a qualidade de vida no trabalho (MAYER 2006).

Na literatura brasileira não foram encontrados estudos que abrangessem Síndrome de *Burnout* (SB) e Qualidade de Vida Profissional (QVP) nos profissionais contábeis em um só tempo, o que torna esta pesquisa importante e inovadora, visto que tais temas tem sido foco de vários estudos (ESTELLA, 2002; MAYER, 2006; BARBOZA e BERESIN, 2007; CARLOTTO, 2014; PAIVA, 2006). Do ponto de vista teórico, os achados desta pesquisa servirão de apoio para toda a comunidade acadêmica, para que a relação da SB e QVP possa ser estudada de forma mais criteriosa e detalhada, especialmente para com os profissionais contábeis.

Em relação às implicações práticas, este estudo tem por intuito alertar os profissionais da área contábil para esta doença que é conhecida por poucos e incentivá-los a procurar ajuda de um profissional especializado, visando o seu bem estar. Também tem por intuito alertar os escritórios contábeis para esta síndrome, que com a utilização das ferramentas corretas, podem melhorar a saúde dos seus colaboradores e do ambiente de trabalho, visando a satisfação no trabalho e aumentando a produtividade. Por conseguinte, visa chamar atenção dos Conselhos Regionais de Classe a visualizarem a importância de desenvolver campanhas que visem o bem-estar da categoria e ajudar aqueles que sofrem com *Burnout*.

1.5 DELIMITAÇÕES

O campo de pesquisa deste estudo tem como referência os Colaboradores dos Escritórios de Contabilidade da região sudoeste do estado do Paraná, no ano de 2019.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 SÍNDROME DE *BURNOUT* (SB)

Burnout é fruto do estresse rigoroso, entretanto não é o mesmo que muito estresse, o estresse em geral envolve muitas pressões que exige muito de você, fisicamente e psicologicamente. Quando os indivíduos estão estressados, ainda podem imaginar que, se puderem controlar tudo, se sentirão melhor (SMITH; SEGAL; SEGAL, 2012). Ou seja, o estresse é algo momentâneo, após o problema resolvido o estresse desaparece.

Burnout, em contrapartida, a pessoa não se sente suficiente. Estar com *Burnout* significa sentir-se vazio, sem sentimentos, sem motivação, as pessoas com esta síndrome não vêem nenhuma esperança de mudança positivas em suas situações, os problemas parecem insuperáveis, tudo parece sombrio sendo difícil juntar energia para cuidar e muito menos fazer algo a respeito da situação. Se o estresse excessivo é como se sufocar de responsabilidades, o *Burnout* é como se tudo estivesse seco (SMITH; SEGAL; SEGAL, 2012).

Como nota-se *Burnout* deriva do estresse, entretanto, as pessoas que estão estressadas ainda têm o controle da situação, diferentemente de uma pessoa com *Burnout*, cujo qual, não tem energia para resolver os problemas que surgem, se sentindo insuficiente, incapaz de fazer algo a respeito da situação. O Quadro 1 ilustra as diferenças de estresse e síndrome de *Burnout*.

Estresse	Síndrome de <i>Burnout</i>
Caracteriza-se pelo excesso de engajamento.	Caracteriza-se pela falta de engajamento.
As emoções são exageradas.	As emoções são atenuadas.
Produz sensação de urgência e hiperatividade.	Produz sensação de falta de amparo e esperança.
Perda de energia.	Perda de motivação, ideais e esperança.
Propicia transtornos de ansiedade.	Propicia o desapego e a depressão.
Dano primário físico.	Dano primário emocional.
Pode ocasionar morte prematura.	Pode tornar a vida insignificante e parecer que não vale a pena viver.

Quadro 1 - Diferenças do estresse X Síndrome de *Burnout*.

Fonte: Smith, Segal e Segal (2012).

Observa-se no Quadro 1, que tanto estresse como *Burnout* se caracterizam pelo excesso de engajamento, comprometimento, contudo as emoções no estresse são exageradas e na síndrome são diminuídas, atenuadas, o estresse produz sensação de urgência e hiperatividade, a pessoa sente perda de energia, tem transtorno de ansiedade, pode sofrer dano primário, podendo ocasionar a morte, por outro lado, a síndrome *Burnout*, produz sensação de falta de apoio e esperança, a pessoa perde a motivação, ideais, esperança, fica propensa ao desapego e a depressão, sofre dano primário emocional, a vida torna-se insignificante levando a pessoa a achar que não vale a pena viver.

O termo “Síndrome de *Burnout*” surgiu na década de setenta nos Estados Unidos, foi Freunderberger, um psicanalista, que desenvolveu. Ele notou que muitos voluntários com os quais trabalhava, apresentavam por vezes um desgaste gradual no nível de humor e da motivação. Este processo perdurava por cerca de um ano, e era acompanhado de sintomas físicos e psíquicos que manifestavam um estado de estar “exausto” (GUIMARÃES; CARDOSO, 2004).

Logo em seguida, a psicóloga social Cristina Maslach, estudou como as pessoas enfrentavam a estimulação emocional no seu ambiente de trabalho, chegando a conclusões semelhantes à de Freunderberger (GUIMARÃES; CARDOSO, 2004). Segundo Barboza e Beresin (2007), *Burnout* deriva do inglês e significa queimar ou destruir-se pelo fogo. É uma síndrome do trabalho, que se caracteriza pela cronificação do estresse no trabalho, quando não tratada traz consigo consequências negativas tanto no nível profissional, individual, social e familiar.

Maslach, Shaufeli e Leiter (2001) salientam que Síndrome de *Burnout* está interligada com a demanda de trabalho, alta carga de trabalho e pressão em relação à quantidade de tempo disponível do trabalhador para a realização das tarefas. De acordo com Maslach, (2009), a síndrome de *Burnout* é um construto de três dimensões:

- **Exaustão Emocional:** caracterizada pela falta de energia e entusiasmo, um sentimento de esgotamento emocional e físico. O trabalhador se sente enfraquecido, exausto, sem fonte de substituição, não tendo energia suficiente para enfrentar um problema ou outro dia

de trabalho, as principais causas deste esgotamento são a sobrecarga de trabalho e conflitos pessoal no trabalho;

- **Despersonalização:** geralmente se desenvolve em resposta ao esgotamento emocional, o trabalhador passa a desenvolver suas atividades como frieza, cinismo, irritabilidade, indiferença desenvolvendo sentimentos e atitudes negativas em relação às pessoas e ao trabalho. Passam a tratar os clientes, colegas e a organização de maneira desumanizada;
- **Baixa realização ou eficácia profissional:** é caracterizada pelo desenvolvimento de sentimentos de incompetência e falta de realização e produtividade no trabalho, o trabalhador tende a auto avaliar-se negativamente, sente-se incapaz de realizar suas tarefas, demonstra insatisfação e frustração com o seu trabalho.

O indivíduo fica suscetível à síndrome quando passa por um longo período de estresse laboral, uma pessoa com *Burnout* sente-se esgotada fisicamente e mentalmente, não tem energia e entusiasmo para realizar suas tarefas do dia a dia, passa a tratar as pessoas e colegas de trabalho com cinismo, indiferença, impaciência, se irrita facilmente, desenvolve sentimentos negativos em relação às pessoas que o cercam, passa a ser menos produtivo e avalia-se de forma negativa, sentindo-se insatisfeito e frustrado com seu trabalho (MASLACH; SHAUFELI; LEITER, 2001, MASLACH, 2009).

Segundo Freudenberger (1975), as pessoas mais dedicadas e comprometidas ao trabalho, estão mais propensas ao *Burnout*. O trabalhador comprometido tende a assumir grandes tarefas para si, por muito tempo e com muita intensidade, sentido pressões de vários os lados, primeiro de si para realizar as tarefas e ter sucesso e segundo da população que ele está tentando atender.

Na perspectiva de Farber (1991) os profissionais mais afetados pela síndrome de *Burnout* são os trabalhadores que têm relações diretas com o usuário. Seu trabalho é definido por dar assistência a pessoas que necessitam de ajuda e que deles exigiam, pois estão doentes, dependentes, sofrem e acabam gerando sentimentos de frustração, impotência ou apego no profissional. Primeiramente foram classificados como população de risco a Síndrome de *Burnout* os professores, dentistas, policiais, médicos, agentes penitenciários entre outros.

Em contrapartida Carlotto e Câmara (2008) citam que o *Burnout* não tem mais se delimitado as profissões ligadas à educação e à saúde, este fenômeno afeta praticamente todas as profissões que possuem algum tipo de contato interpessoal, o qual pode ocorrer na forma de atendimento aos clientes, colegas, supervisores e consumidores.

Ademais, Carlotto e Câmara (2008) complementam que a modalidade de trabalho atual, têm exigido cada vez mais contatos frequentes e intensos, assim nota-se que, pela própria natureza e funcionalidade do cargo, há profissões de risco e de alto risco, tornando-se poucas profissões não propensas a ocorrência do *Burnout*. Diante de tal realidade, Carlotto e Câmara (2008, p.156) citam que “a comunidade científica internacional já desenvolve estudos com advogados, juizes, auditores, vendedores, religiosos, executivos, atletas, músicos, taxistas, dentre outros”.

Em relação ao desenvolvimento da síndrome *Burnout* Carlotto (2002) relata que o processo é individual, seu surgimento é vagaroso, cumulativo, progressivo em severidade, o indivíduo acaba não percebendo em seus estágios iniciais, normalmente se recusa a acreditar que algo está errado. Smith *et al.* (2012) complementam que *Burnout* é um processo gradual que ocorre por um longo período de tempo, ou seja, não acontece de uma noite para outra, os sinais e sintomas são sutis a princípio, mais pioram com o passar do tempo, o que requer que os indivíduos afetados tenham cuidado aos sinais da síndrome e assim que identificados, procurem ajuda.

De acordo com Freudenberger (1975) uma das manifestações de personalidade que surgem com a Síndrome de *Burnout* é a rigidez, a pessoa fica mais teimosa, resistente e inflexível a mudanças, ela lutará contra a mudança e a impedirá de acontecer. Outra manifestação é atitude negativa, qualquer coisa tentada ou sugerida por outros é visto de forma negativa e que não irá dar certo.

Para melhor compreender os sintomas de *Burnout* Benevides-Pereira (2002) os descreve no Quadro 2.

Aspectos	Sintomatologia
	Negligência ou excesso de escrúpulos Irritabilidade Incremento da agressividade

Comportamentais	Incapacidade para relaxar Dificuldade de aceitação de mudanças Perda da iniciativa Aumento do consumo de substâncias Comportamento de alto risco Suicídio
Físicos	Fadiga constante e progressiva Distúrbios do sono Dores musculares e osteomusculares Cefaleias, enxaquecas Perturbações gastrintestinais Imunodeficiências Transtornos cardiovasculares Distúrbios do sistema respiratórios Disfunções sexuais Alterações menstruais nas mulheres
Psíquicos	Falta de atenção e concentração Alterações de memória Lentidão de pensamento Sentimento de alienação Sentimento de solidão Impaciência Sentimento de insuficiência Baixa auto-estima Labilidade emocional Dificuldade de auto-aceitação Astenia, desânimo, disforia, depressão Desconfiança, paranoia
Defensivos	Tendências de isolamento Sentimentos de onipotência Perda do interesse pelo trabalho ou lazer Absentéismo Ironia, cinismo

Quadro 2 - Sintomatologia de *Burnout*
Fonte: Benevides-Pereira (2002, p. 44)

Em suma, é muito importante ficar atento aos sintomas da síndrome, pois se reconhecido os sintomas no início é possível controlar, antes que cause danos na vida das pessoas. Com isto, visando prevenir o aparecimento da síndrome, Freudenberg (1975) elenca algumas dicas para evitar o *Burnout*: praticar exercícios físicos, evitar atividades repetitivas, tirar alguns dias de folga, compartilhar experiências, trabalhar em equipe, evitar horas extras e trabalhos repetitivos.

Smith *et al.* (2012) complementam que se reconhecido os sinais de alerta de *Burnout* e deixar para lá, pode piorar a situação, entretanto se você tomar medidas para equilibrar sua vida, pode impedir que o *Burnout* torne-se um colapso total. Os autores citam algumas medidas preventivas de *Burnout*:

- Adote hábitos saudáveis de alimentação, pratique exercícios físicos tenha uma boa noite de sono, isto contribui para lidar com os problemas do dia a dia;
- Definir limites, não se sobrecarregue, aprenda a dizer não;
- Faça uma pausa diária da tecnologia, defina uma hora no dia para se desconectar, sem celular, computador ou *laptop*;
- Aprenda a gerenciar o estresse, quando a pessoa está no caminho de *Burnout*, pode se sentir desamparado, mais se conseguir controlar o estresse pode voltar ao equilíbrio;
- Comece o dia com um ritual relaxante, faça algo que você goste que te faça relaxar;
- Nutra seu lado criativo, criatividade é um antídoto contra o *Burnout*, tente algo novo, que seja divertido e que não tenha nada haver com o trabalho;
- Seja proativo quando for resolver os problemas do trabalho, assim você se sentirá menos impotente, caso não tenha autoridade ou recurso para resolver o problema comunique seu superior;
- Esclareça as suas funções e responsabilidades no trabalho;
- Evite fazer a mesma coisa sempre, para que o trabalho não se torne chato e cansativo, peça para mudar de setor, tente algo novo, um nível diferente, um território de vendas diferente;
- Tire uma folga, caso o *Burnout* pareça inevitável, faça uma pausa no trabalho, tire férias ou peça uma licença temporária, use este tempo para recarregar as energias.

Diante do exposto, percebe-se que a Síndrome de *Burnout* é uma preocupação social, que está relacionado ao trabalho, afeta as pessoas das mais diversas profissões, se desenvolve através de um longo período de estresse no decorrer das atividades laborais, nem sempre é possível notar nos seus estágios iniciais pode ser por vezes confundido com estresse, pois seus sintomas são sutis, contudo pioram com o passar do tempo. O desenvolvimento da síndrome é gradual e cumulativo, não surge de uma hora para outra, vai se acumulando com o passar dos anos, até chegar uma hora que a pessoa não suporta mais. Por tudo isso, é

muito importante prestar atenção aos sinais e sintomas da síndrome, pois quanto antes a pessoa descobrir, melhor é para a sua saúde.

Ademais, em 1997 na Dinamarca iniciou um estudo denominado PUMA (Projeto sobre *Burnout*, Motivação e Satisfação no Trabalho). O PUMA foi desenvolvido por pesquisadores de NIOH (Instituto Nacional de Saúde Ocupacional, Copenhague), estimulado através de sindicatos que representavam os trabalhadores de serviços humanos, eles notaram um aumento gradativo das licenças de doenças de longa duração e da aposentadoria precoce dos mesmos.

O PUMA foi estabelecido como um estudo de intervenção longitudinal ao longo de 5 anos, o objetivo era estudar, as causas e consequências de *Burnout*, a prevalência e distribuição de *Burnout* e possíveis intervenções para reduzir o desgaste, se necessário. Do ponto de vista do estudo PUMA, a principal característica adicional de *Burnout* é a fadiga e a exaustão em domínios específicos na vida da pessoa, que seriam o trabalho e o trabalho relacionado ao cliente, aliado a uma parte genérica (Kristensen et al., 2005).

- A parte genérica – *Burnout* Pessoal: É o grau de fadiga e exaustão física e psicológica vivenciado pela pessoa independente do status ocupacional (por isso, pode abranger jovens, desempregados, pensionistas, etc.).
- *Burnout* relacionado ao trabalho: É o grau de fadiga e exaustão física e psicológica vivenciado pela pessoa no trabalho. O interesse é saber o como as pessoas relacionam os sinais e sintomas de fadiga e exaustão física ou psicológica com o seu trabalho.
- *Burnout* relacionado ao cliente: É o grau de fadiga e exaustão física e psicológica vivenciado pela pessoa no trabalho com os clientes. O interesse é saber o grau com que as pessoas relacionam os sinais e sintomas de fadiga e exaustão física ou psicológica com o trabalho relacionado ao cliente. Clientes é um conceito amplo que abrange termos como pacientes, crianças, estudantes, residentes, etc.

O desenvolvimento das duas dimensões *Burnout* relacionado ao trabalho e *Burnout* relacionado ao cliente, basearam-se em teorias sobre as maneiras pelas quais as pessoas percebem, entendem e interpretam seus próprios sintomas psicológicos e somáticos. Quando as pessoas experimentam sintomas como dor de cabeça, tosse, náuseas, dor no peito, fadiga prolongada, elas geralmente observam os sintomas sem prestar muita atenção e tentam explicar ou entender seus sintomas à luz de esquemas já existentes, a não ser que estes sintomas alcancem um patamar fora de controle, então é necessário identificar quais são os fatores casuais. Estas questões foram consideradas muito importantes para compreender as causas atribuídas ao surgimento e desenvolvimento da síndrome de *Burnout*. Outro aspecto importante para os pesquisadores do projeto PUMA foi entender como as pessoas convivem com os diferentes níveis de *Burnout* em suas vidas diárias (Kristensen et al., 2005).

Com o projeto PUMA, foi desenvolvido o Copenhagen Burnout Inventory (CBI) ou Inventário de *Burnout* de Copenhagen, o qual contém três dimensões, *Bunout* pessoal, *Burnout* relacionado ao trabalho, *Burnout* relacionado ao cliente. Para validação e confiabilidade, esse instrumento foi aplicado na Dinamarca em 1914 trabalhadores adultos de recursos humanos, dos setores de uma psiquiatria prisional, escritório de assistência social, alas de um hospital somático do condado, uma ala psiquiátrica, instituição para pessoas com deficiência, serviço de assistência domiciliar e serviço de atendimento domiciliar (Kristensen et al., 2005).

Os resultados foram encorajadores, mostrou-se um instrumento confiável e flexível podendo ser utilizado em várias profissões, com uma alpha Cronbach entre 0,85 á 0,87 para as três dimensões. Os autores utilizaram dois tipos de formato de respostas, uma para frequência – “sempre para nunca/quase nunca” e outro para intensidade – “nível muito alto” para um “nível muito baixo”. De acordo com seus autores não existe uma ponto de corte para medir a Síndrome de *Burnout*, pois segundo eles todos os níveis são considerados importantes, pois estes podem variar com o passar do tempo (Kristensen et al., 2005).

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Existe diferença entre os termos Qualidade de Vida Profissional (QVP) e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), entretanto o termo Qualidade de Vida no Trabalho tem sido usualmente utilizado para designar a Qualidade de Vida Profissional (SOARES, 2008). Sendo assim, neste trabalho o termo QVT e QVP serão usados de forma indistintamente na abordagem referencial teórica.

O trabalho, no decorrer dos anos, vem ocupando cada vez mais o tempo do ser humano. Após a Revolução Industrial, o trabalho tornou-se um ponto central da vida do homem. Toda esta pressão por resultados, a concorrência, a dificuldade de ocupar espaço no mercado, leva o homem, a dedicar mais tempo, energia e força para a organização do que com sua própria família e amigos. (CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2006).

As organizações, em contrapartida, têm compreendido a importância de ter um ambiente de trabalho harmônico e respeitoso, que traga bem-estar, conforto, segurança ao trabalhador, cujo qual contribui para uma melhor QVT (CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2006). Zelar pelo bem estar do trabalhador é como zelar pelo crescimento da organização, pois um colaborador satisfeito, feliz com seu trabalho, é mais produtivo, alcança suas metas facilmente o que contribui para o desenvolvimento e crescimento não só de si como profissional, mas de toda a organização.

O surgimento do termo Qualidade de Vida no Trabalho é atribuída a Eric Trist e seus colaboradores, que, no início da década de 1950, desenvolveram pesquisa em termos de uma abordagem sociotécnica, em relação à organização do trabalho, objetivando tornar a vida do trabalhador menos penosa (PAIVA, 2006). Entretanto, de acordo com Schmidt e Dantas (2006), a primeira fase dos estudos sobre a QVT se iniciou em 1960 e prolongou-se até 1974, onde cresceu a preocupação dos empresários, cientistas, líderes sindicais e governantes, com as formas de como influenciar a qualidade das experiências do trabalhador no trabalho.

No entanto, segundo Fernandes (1996) no início da década de 70, devido à crise energética e econômica que atingiu diversos países inclusive os Estados Unidos, as pesquisas sobre QVT sofreram uma estagnação, porém os estudos voltaram com força no final da década de 1979, devido as fortes competições nos

mercados internacionais, com a participação especial do Japão, o qual divulgou técnicas japonesas de gerenciamentos das organizações do ocidente voltadas aos empregados, fazendo com que os americanos questionassem seu modelo de gestão empresarial.

No início dos anos 80, de acordo com Garcia (2010) a QVT voltou novamente a ser uma preocupação mundial, em que existiam várias frentes de estudos voltadas a entender o que ela significava e como poderia ser usada para melhorar as organizações. No Brasil, Fernandes (1996) cita que os estudos são mais tardios, mas também se desenvolvem em função da globalização e competitividade com abertura para importação de produtos estrangeiros.

O Quadro 3 apresenta as concepções evolutivas da QVT ao longo do tempo, na visão de Nadie e Lawler (1983 *apud* RODRIGUES, 1999):

Período	Foco Principal	Definição
1959/1972	Variável	A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às consequências pessoais de experiência do trabalho.
1969/1975	Abordagem	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
1972/1975	Método	A QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e para a execução de maior produtividade e satisfação.
1975/1980	Movimento	A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos 'gerenciamento participativo' e 'democracia industrial' com bastante frequência, invocados como ideias do movimento.
1979/1983	Tudo	A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e de produtividade.
Previsão Futura	Nada	A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes, a QVT nada representará.

Quadro 3 - Concepções evolutivas da QVT

Fonte: Nadler e Lawler (1983 *apud* RODRIGUES, 1999, p. 81).

Ademais, de acordo com Mayer (2006) não há uma definição consensual para QVT, cada autor a conceitua de acordo com os elementos que julga mais importantes para que exista efetividade. De acordo com o mesmo autor, a QVT pode ser contemplada como uma forma de se pensar em respeito das pessoas, trabalho e organização.

De acordo com Cabezas-Peña (1999), a Qualidade de Vida Profissional “é a experiência de bem-estar, secundária à percepção de equilíbrio entre as demandas ou cargas de trabalho e os recursos (psicológicos, organizacionais, e reacionais) disponíveis para enfrentá-las”. Esta é definição que embasa o desenvolvimento do questionário QVP-35, o qual foi utilizado neste estudo.

Fernandez (2002) corrobora, citando que a QVP depende de vários fatores, alguns de natureza familiar (estado civil, apoio familiar), e ou de natureza pessoal (idade, sexo, personalidade), outros estritamente laborais (carreira profissional, remuneração), que por serem comuns em toda a organização, só podem ser modificadas por mudanças que dependem de âmbitos superiores, e por fim, outros fatores relacionados com o reconhecimento profissional estilo de gestão e condições de trabalho, podem ser alterados a curto e médio prazo.

Na perspectiva de Mayer (2006) a QVT é uma forma diferenciada de vida dentro da organização a qual busca o desenvolvimento do colaborador como também a eficiência empresarial. Ou seja, existe QVT quando a organização entende o efeito do trabalho nos colaboradores e busca meios de desenvolver e motivar os seus colaboradores, dando-os abertura para participação de soluções de problemas e para tomada de decisão, o que corrobora para a eficácia da organização.

Na visão de Chiavenato (2014) a QVT é um resultado complexo e multidisciplinar que envolve diversos fatores, como, salário percebido, relacionamento humano, tanto na equipe como na organização, benefícios auferidos, liberdade de atuar e de tomar decisões, ambiente psicológico e físico de trabalho, possibilidade de estar engajando de participar ativamente, reconhecimento por resultados alcançados, possibilidade de futuro na organização.

Ademais, Chiavenato (2014) salienta que para alcançar níveis elevados de produtividade e qualidade as organizações necessitam de pessoas motivadas que participem ativamente do trabalho que executam e que sejam recompensadas de forma justa pelas suas contribuições. O autor enfatiza que a competitividade organizacional a qualidade e a produtividade passam obrigatoriamente pela QVT, ou seja, para atender bem o seu cliente externo a organização precisa antes satisfazer o seu cliente interno, pois as empresas que investem nos seus colaboradores estão investindo no seu cliente.

Por tanto, é de suma importância que as organizações desenvolvam programas que visem a QVT, pois focar no bem-estar do colaborador é como estar se preparando para o futuro, um trabalhador satisfeito com seu trabalho não mede esforços para colaborar com o crescimento da organização, ele cumpre suas tarefas com agilidade, precisão, rapidez, atinge todas as metas com facilidade, trata os colegas e clientes bem. Tudo isto faz com que a organização cresça torne-se conhecida no mercado, competitiva, pois um cliente satisfeito com o atendimento tende a voltar e a divulgar a empresa.

2.3 O PROFISSIONAL DE CONTABILIDADE

De acordo com Marion (2009), denomina-se Contador ou Bacharel em Ciências Contábeis, o profissional que tenha cursado ensino superior em Contabilidade. Chama-se técnico em contabilidade aquele que cursou ensino médio técnico em Contabilidade. Ambos podem ser chamados de contabilistas e também podem ser responsáveis pela contabilidade das empresas, analisando balanços, apurando impostos, fazendo guias, etc.

O exercício da profissão contábil é regulamentada pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), pela resolução CFC nº 1.554/18, que dispõe:

Art. 1º Somente poderá exercer a profissão contábil, em qualquer modalidade de serviço ou atividade, segundo normas vigentes, o contador ou o técnico em contabilidade registrado em CRC.

Parágrafo único. Os serviços contábeis dos órgãos e entidades públicas, das entidades sem fins lucrativos, das empresas e das sociedades em geral somente poderão ser executados por meio de profissionais habilitados, terceirizados ou não, independentemente do grau de responsabilidade técnica assumido, cabendo a essas entidades a comprovação dessa habilitação.

Art. 35. É vedada a concessão de Registro Profissional aos portadores de diplomas/certidões de cursos de Gestão com especialização/habilitação em Contabilidade e de cursos de Tecnólogo em Contabilidade.

Segundo Primak (2009) o ofício de Contador, é considerado, como diversas outras, árduo devido as necessidades de controles de inúmeros fatos contábeis, que ocorrem no dia-a-dia das organizações. De acordo com o mesmo autor tal

profissional deve estar ciente das novas tecnologias e formas de utilização destas, utilizando-as a seu favor, não apenas para procedimentos contábeis, mas também em situações que exijam uma análise contábil mais apurada e complexa.

Rocha (2012) salienta que o contador lida com a área financeira, patrimonial e econômica de uma empresa, é responsável pela elaboração das demonstrações contábeis e pelo estudo dos elementos que compõem o patrimônio monetário de uma empresa. Na análise que o contador faz tudo é importante, cada número tem seu significado, pois traduz a representatividade dos negócios de uma empresa. Por isto, o profissional deve estar em constante atualização, para interpretar os dados de forma correta e tomar decisões assertivas para o crescimento da organização.

Rosa e Olinquevitch (2005) destacam que no decorrer do dia-a-dia, o contador passa a atuar como assessor de planejamento, despachante, conselheiro, representante, preposto, conselheiro, psicólogo. Isto tudo sem mencionar um dos pontos mais básicos e principais, ele é chamado a dar consentimento às ações da empresa, perante bancos, acionistas, governo e fornecedores.

Portanto, é necessário que o contador fique atento as mudanças que ocorrem no meio em que atua, se atualizando constantemente, para que possa usar todas estas transformações a seu favor, tornando-se um profissional diferenciado, inovador, afim de obter sucesso em sua carreira e superar a competitividade

Desta forma, Primak (2009) salienta que o contador deve dispor de uma formação humanística e uma visão global, afim de compreender o seu meio social, econômico, cultural e político, tomando decisões em um mundo diversificado, globalizado e independente. Tal profissional precisa de uma formação técnica e científica para que ele consiga desenvolver atividades específicas e inerentes a sua área de atuação, com competência de extrair valores de responsabilidade social sendo ela social, de justiça e ética.

Com o avanço da tecnologia, de acordo com Ludicibus *et al.* (2009), surge uma busca na diversificação e agilização no tratamento de atividades, fazendo com que a tarefa principal do contabilista seja produzir ou gerenciar informações que sejam úteis aos usuários da Contabilidade para a tomada de decisão. Contudo, em alguns segmentos da economia nacional, especialmente nas pequenas empresas, a função do Contador fora distorcida, estando voltada puramente para atender as exigências do fisco.

De acordo com Costa e Cardoso (2019) no início da profissão contábil o contabilista era responsável apenas pela escrituração e registro de bens e obrigações de seu empregador, tal função influenciou para que por vários anos, a profissão contábil fosse relacionada à uma atividade mecânica, burocrática e rotineira.

Nesta perspectiva, Thomé (2001) salienta que o profissional contábil tem sido acusado injustamente de servir mais ao governo do que propriamente os clientes, não obstante, os contadores chegaram a ser classificados como darfistas, isto é, preenchedores de DARF's. O autor enfatiza que a contabilidade vai muito além da espera tributária, pois ela auxilia seus usuários na administração dos negócios, mediante a prestação de serviços diversificados como: escrituração fiscal, auditoria, perícia, assessoria, administração de pessoa, contabilidade, consultoria, expediente ou serviços comerciais.

Na visão de Primak (2009) o Contador, sobretudo, precisa ter competência para entender ações e atitudes verificando criticamente as organizações e acima de tudo, prevendo e divulgando as suas devidas mutações. Dentre as principais características dos profissionais se destacam a flexibilidade, ética, iniciativa, responsabilidade social, comunicação, liderança. Contudo, somente estas características são insuficientes, elas devem ser somadas com criatividade, praticas de aprendizado usando tecnologia on-line, capacidade de atualização constante e visão de futuro.

Costa e Cardoso (2019) complementam que o profissional contábil tem se adaptado a tecnologia para melhorar a qualidade dos serviços prestados e otimizar a disponibilização das informações para o processo decisório. O avanço da tecnologia tem impactado diretamente nas rotinas contábeis, de forma facilitar os processos que antigamente eram mecânicos, reduzindo de forma considerável a repercussão de possíveis erros humanos, por processos mal desenhados ou atividades repetitivas, aliás, a redução do tempo antes gasta com funções mecânicas e rotineiras contribui para um redirecionamento do tempo para análise dos dados, o que leva o contabilista prestar informações mais confiáveis para tomada de decisão.

Diante do exposto, observa-se que a profissão contábil tem sofrido grandes mudanças no decorrer dos anos, de modo que, o contador de hoje é totalmente diferente do contador do passado, com o avanço tecnológico e o aumento da competitividade, as organizações têm exigido profissionais contábeis cada vez mais

qualificados e gerenciais, com visão de futuro que possam auxiliar as empresas nas tomadas de decisões assertivas, levando o profissional a estar em constante atualização para que assim possa fornecer informações confiáveis e fidedignas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

Nesta seção será apresentado o enquadramento metodológico, seguido do instrumento para coleta dos dados e procedimento para coleta e análise dos dados.

3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

O presente estudo caracteriza-se quanto aos objetivos como descritivo, pois buscar descrever a relação da Síndrome de *Burnout* e Qualidade de Vida nos colaboradores de escritórios contábeis. De acordo com Silva (2010), a pesquisa descritiva tem como primordial objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno, determinando a relação entre as variáveis, de modo que, “os dados coletados nesse tipo de pesquisa possuem técnicas padronizadas, como questionários e observação sistemática” (SILVA 2010, p. 59).

Em relação à abordagem da pesquisa é determinada como quantitativa, pois utiliza de métodos estatísticos para análise dos dados. De acordo com Fonseca (2002), os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados, tal pesquisa é centrada na objetividade. De acordo com o mesmo autor a pesquisa quantitativa “recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc.” (FONSECA 2002, p.20).

Quanto aos procedimentos da pesquisa, trata-se de um levantamento de campo (*survey*). Gil (2011) sugere que este tipo de pesquisa se caracteriza pelo questionamento direto das pessoas cujo qual comportamento se quer conhecer, ou seja, solicita a informação a um grupo significativo de pessoas a respeito do problema estudado para assim em seguida, fazer a análise quantitativa para obter as conclusões a cerca dos dados coletados.

3.2 INSTRUMENTO PARA COLETA DOS DADOS

O questionário é composto de três blocos, o primeiro refere-se à síndrome de *Burnout*, o segundo diz respeito à Qualidade de Vida Profissional e o terceiro é referente à caracterização dos respondentes.

No primeiro bloco foi utilizado o *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI) do estudo de Melani (2016), o qual foi traduzido e validado no Brasil por Campos *et al.* (2003), a partir do estudo original chamado de *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI), desenvolvido no Centro Nacional de Pesquisa do Ambiente de Trabalho na Dinamarca por Tage S. Kristensen e Marianne Borritz, vale ressaltar que o questionário CBI é de domínio público.

O CBI tem por objetivo detectar os níveis da síndrome de *Burnout*, o qual é composto por 19 questões, sendo dividido em 3 dimensões. A primeira dimensão, com 6 questões, diz respeito ao *Burnout* pessoal, que refere-se ao grau de exaustão/fadiga física ou psicológica que o indivíduo está experimentando a longo prazo. A segunda dimensão é *Burnout* relacionado ao trabalho, com 7 questões, está ligado ao grau de exaustão/fadiga, física ou psicológica relacionado ao trabalho, o objetivo é saber como as pessoas interligam os sintomas de exaustão/fadiga com a sua atividade ocupacional. E a última dimensão é *Burnout* relacionado ao cliente, com 6 questões, analisa o grau de exaustão/fadiga com o trabalho relacionado ao cliente.

O CBI permite dois tipos de formato de resposta, sendo:

- Uma para frequência com as seguintes opções de resposta: (1) Sempre, (2) Frequentemente, (3) Algumas Vezes, (4) Raramente e (5) Nunca; e
- Outra para intensidade, sendo: (1) Num nível muito alto, (2) Num nível alto, (3) Um pouco, (4) Num nível baixo e (5) Num nível muito baixo.

No Quadro 4 contém as questões referente a frequência, cada questão é respondida de acordo com o grau de concordância ou discordância, por meio de uma escala *Likert*, de 1 a 5.

	Questão	1	2	3	4	5
01	Com que frequência você se sente cansado (a)?					
02	Com que frequência se sente fisicamente exausto (a)?					
03	Com que frequência se sente emocionalmente exausto (a)?					
04	Com que frequência pensa: “eu não aguento mais”?					
05	Com que frequência se sente esgotado (a)?					
06	Com que frequência se sente fraco e susceptível de adoecer?					
07	Você se sente esgotado ao final de um dia de trabalho?					
08	Você se sente exausto pela manhã ao pensar em mais um dia de trabalho pela frente?					
09	Você sente que cada hora de trabalho é cansativa para você?					
10	Você está cansado de trabalhar com clientes/pacientes?					
11	Você às vezes se pergunta por quanto tempo será capaz de trabalhar com clientes/pacientes?					

Quadro 4 - Bloco I – Síndrome de *Burnout*

Fonte: Elaborado pela Autora (2019)

No Quadro 5 são demonstradas as questões referente a intensidade, cada questão é respondida de acordo com o grau de concordância ou discordância, por meio de uma escala *Likert*, de 1 a 5.

	Questão	1	2	3	4	5
01	Você tem energia para a família e amigos durante o seu tempo de lazer?					
02	O seu trabalho é emocionalmente exaustivo?					
03	O seu trabalho lhe causa frustrações?					
04	Você se sente esgotado por causa do trabalho?					
05	Você acha difícil trabalhar com seus clientes/pacientes?					
06	Trabalhar com seus clientes/pacientes esgota a sua energia?					
07	Você acha frustrante trabalhar com seus clientes/pacientes?					
08	Você sente que dá mais do que recebe quando trabalha com seus clientes/pacientes?					

Quadro 5 - Bloco I – Síndrome de *Burnout*

Fonte: Elaborado pela Autora (2019)

A frequência e intensidade de cada sentimento foi avaliada nas três dimensões e pontuada numa escala com cinco opções: ‘sempre’ ou ‘num grau muito elevado’ (100%), ‘frequentemente’ ou ‘num grau elevado’ (75%), ‘algumas vezes’ ou ‘um pouco’ (50%), ‘raramente’ ou ‘num grau muito baixo’ (25%), e ‘nunca’ ou ‘quase nunca’ (0%).

O CBI não define um ponto de corte, pois seus autores consideram que pode ocorrer *Burnout* em um nível muito alto até um nível muito baixo, portanto para fins de análise dos dados, neste estudo, considerou-se agrupar as categorias em:

- Categoria zero (0) para os itens relativos aos escores 0, 25 e 50% respectivamente, considerando esses os níveis mais baixos;
- Categoria um (1) para os itens relativos aos escores 75 e 100%, respectivamente, considerando esses os níveis mais altos.

No segundo bloco foi utilizado o questionário Qualidade de Vida Profissional (QVP – 35) do estudo de Guimarães *et al.* (2014), foi desenvolvido por Cabezas-Peña (1999) e validado para uso no Brasil por Guimarães *et al.* (2004). A validação brasileira apresentou características satisfatórias de confiabilidade ao se obter um Alfa de Cronbach de 0,81 para os domínios e 0,89 para os quesitos. Tal instrumento permite uma medida multidimensional da QVP através de 35 questões fechadas relacionadas à percepção que o trabalhador tem das condições de seu trabalho. A autorização para utilização do questionário consta no Anexo A.

As questões são agrupadas em oito dimensões:

- Desconforto Relacionado ao Trabalho (DRT) (D1, 5 itens);
- Apoio Organizacional (AO) (D2, 10 itens);
- Carga de Trabalho (CT) (D3, 5 itens);
- Recursos Relacionados ao Trabalho (RRT) (D4, 4 itens);
- Apoio Social (AS) (D5, 3 itens);
- Motivação Intrínseca (MI) (D6, 4 itens);
- Capacitação para o Trabalho (CRT) (D7, 3 itens);
- Percepção sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) (D8, 1 item).

Posteriormente, essas dimensões são agrupadas em três dimensões, chamadas de dimensões resumidas de QVT (fatores):

- Apoio Organizacional (AO);
- Carga de Trabalho (CT);
- Motivação Intrínseca (MI).

Existem duas questões que não podem ser incluídas nessas dimensões: Percepção de Qualidade de Vida no Trabalho e Capacidade de Desligar-se do Trabalho.

Cada questão é respondida de acordo com o grau de concordância ou discordância, por meio de uma escala tipo *Likert*, de 1 a 10 que abrange as categorias: Nada (valores 1-2), Pouco (3-4-5), Bastante (6-7-8) e Muito (9-10). As questões são demonstradas no Quadro 5:

	Questão	Nada		Pouco			Bastante			Muito	
01	Interrupções incômodas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
02	Consequências negativas para a saúde	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
03	Falta de tempo para a vida pessoal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
04	Desconforto físico no trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
05	Conflitos com outras pessoas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
06	Trabalho diversificado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
07	Possibilidade de expressar o que penso e preciso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
08	Apoio de meus superiores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
09	Possibilidade de que minhas propostas sejam ouvidas e aplicadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Satisfação com o salário	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Possibilidade de ser criativo(a)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	A empresa se preocupa em melhorar a minha qualidade de vida	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Reconhecimento de meu esforço	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Recebo informações sobre os resultados do meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Possibilidade de promoção	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Quantidade de trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Estresse (esforço emocional)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	Rapidez e "afobação"	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	Pressão recebida para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	Pressão recebida para manter a qualidade do trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21	Meu trabalho é importante para a vida de outras pessoas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22	Carga de responsabilidade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23	O que tenho que fazer fica claro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24	Autonomia ou liberdade de decisão	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25	Apoio de minha família	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26	Apoio de meus colegas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27	Apoio de meus subordinados (só para coordenadores)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28	Vontade de ser criativo(a)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29	Orgulho do trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30	Motivação (vontade de melhorar no trabalho)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31	Satisfação com o trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32	Estou capacitado(a) para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33	Exige-se capacitação para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
34	Desligo-me ao final da jornada de trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

35	Percepção sobre a qualidade de vida no Trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Quadro 6 - Bloco II – Qualidade de Vida

Fonte: Guimarães *et al.* (2014)

O terceiro e último bloco é composto por 15 questões referente a caracterização dos respondentes. As perguntas relativas a este bloco estão no Quadro 6 a seguir:

1. Qual seu sexo:	Masculino; Feminino
2. Qual sua idade:	Várias.
3. Qual o seu estado civil:	Solteiro(a) ; Casado(a); Divorciado(a)/ Separado(a); Viúvo(a); Outro, especifique: ____
4. Qual o seu nível de formação?	Ensino Superior Incompleto; Ensino Superior Completo; Pós Graduação no nível Especialização; Pós Graduação no nível Mestrado; Outro, especifique: ____
5. Você possui outra graduação (curso de nível superior) já concluída?	Não; Sim, Qual? ____
6. Você possui filhos?	Sim; Não.
7. Qual sua carga horária de trabalho?	Até 20 horas semanais; De 20 a 40 horas semanais; Acima de 40 horas semanais.
8. Tempo de trabalho na atual empresa?	Vários.
9. Qual área de atuação você trabalha:	Várias.
10. Qual o seu cargo:	Vários.
11. O seu tempo de experiência profissional em anos completos é:	Vários.
12. Há quanto tempo você tirou suas últimas férias?	Vários.
13. Você pratica atividade física regularmente?	Sim; Não.
14. Você já pensou em mudar de emprego?	Sim; Não.
15. Você se sente capacitado para o exercício da profissão:	Sim; Não.

Quadro 7 - Bloco III – Caracterização do Respondente

Fonte: Elaborado pela autora (2019)

3.3 AMOSTRA DA PESQUISA

A amostra desta pesquisa foi selecionada por conveniência, sendo composta por contabilistas que atuam em escritórios contábeis na região Sudoeste do Estado do Paraná. Para a coleta dos dados, foi aplicado um questionário, presencialmente nos escritórios de contabilidade.

3.4 PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Para coleta dos dados, primeiramente, foi entrado em contato com os proprietários dos escritórios contábeis, via telefone e-mail e Messenger®, para marcar uma data para aplicação do questionário. Assim, a aplicação do questionário foi realizada durante os meses de agosto e setembro do ano de 2019.

A aplicação foi individualmente no local de trabalho dos colaboradores, mediante a apresentação de um Termo de livre Consentimento e Esclarecimento (APÊNDICIE A), com a finalidade de autorizar a utilização dos dados na referida pesquisa. Após a autorização os respondentes responderam o questionário CBI, QVP-35 e o questionário sociodemográfico (APÊNDICIE B).

Após os questionários respondidos pelos colaboradores dos escritórios de contabilidade, procedeu-se a tabulação dos dados, com propósito inicial de verificar os questionários válidos. Dos 100 questionários respondidos, 93 foram considerados válidos para a análise. Feito isto, foi calculado a média e desvio-padrão para cada questão, este último a fim de verificar o grau de dispersão das respostas.

Para análise da síndrome de *Burnout* as questões foram separadas em uma escala de 100%, 75%, 50%, 25% e 0%, após isto somou-se as escalas 100% e 75%, para descobrir o nível mais alto de *Burnout* e para descobrir o percentual do nível mais baixo de *Burnout* somou-se as escalas 50%, 25% e 0%.

Para análise da Qualidade de Vida Profissional, foi somada a pontuação referente a cada questão, chegando a um número total de pontos, este valor foi dividido pelo número de questões de cada dimensão a fim de descobrir a média, a média é o escore da dimensão. Assim foi possível saber a classificação de cada dimensão.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISE DA CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

Com o intuito de caracterizar os respondentes da amostra, foram coletas informações por meio do questionário elencado no item 3.2. Com perguntas, tais como, sexo; idade; estado civil; graduação; possui filhos; carga de trabalho; tempo de trabalho, cargo, área de atuação, entre outras, os resultados são demonstrados a seguir.

Tabela 1 - Caracterização dos respondentes I

Variável	Categorias	N	%
Gênero	Masculino	23	25%
	Feminino	70	75%
Idade	16 a 22 anos	25	27%
	23 a 27 anos	24	26%
	28 a 36 anos	23	25%
	37 a 64 anos	21	23%
Estado Civil	Solteiro(a)	49	53%
	Casado (a)	39	42%
	Amasiado (a)	2	2%
	União Estável	1	1%
	Divorciado/Separado(a)	2	2%
Possui Filhos	Sim	37	40%
	Não	56	60%
Nível de Formação	Ensino Superior Incompleto	33	35%
	Ensino Superior Completo	31	33%
	Pós-graduação no nível Especialização	26	28%
	Pós-graduação no nível Mestrado	1	1%
	Ensino Médio Completo	1	1%
	Cursando Ensino Médio	1	1%
Possui Graduação outra	Não	87	94%
	Sim	6	6%
TOTAL		93	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2019)

Observa-se na Tabela 1 que do total de respondentes 75% pertence ao sexo feminino, à idade varia de 16 a 64 anos, 53% dos respondentes são solteiros e 42% casados, apenas 40% da amostra possui filhos. Em relação a formação, 35% possuem Ensino Superior Incompleto e 28% Pós Graduação no Nível Especialização, 94% dos respondentes não possuem outra formação.

Na Tabela 2 são apresentados os dados referente, carga horária de trabalho, tempo de atuação na atual empresa, área de atuação e cargo.

Tabela 2 - Caracterização dos respondentes II

Variável	Categorias	N	%
Carga Horária de Trabalho	Até 20 horas semanais	4	4%
	De 20 a 40 horas semanais	31	33%
	Acima de 40 horas semanais	58	62%
Tempo de Trabalho na Atual empresa	De 1 a 5 anos	50	54%
	De 6 a 10 anos	22	24%
	De 11 a 15 anos	8	9%
	De 16 a 20 anos	4	4%
	De 21 a 25 anos	5	5%
	De 26 a 30 anos	1	1%
	De 31 a 35 anos	1	1%
	Acima de 36 anos	1	1%
	Não Respondeu	1	1%
Área de Atuação	Dep. Contábil	22	24%
	Dep. Contábil e Fiscal	40	43%
	Dep. Financeiro	5	5%
	Dep. Fiscal	4	4%
	Dep. Pessoal	13	14%
	Dep. Pessoal/Contábil/Fiscal	2	2%
	Outras	7	8%
Cargo	Aux. Contábil	44	47%
	Aux. de Escritório	14	15%
	Assistente Dep. Pessoal	7	8%
	Aux. Fiscal	4	4%
	Contador	4	4%
	Outros	20	22%
TOTAL		93	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2019)

Pode-se observar na Tabela 2 que a maioria dos respondentes 62% trabalha acima de 40 horas semanais, sobre o tempo de trabalho na atual empresa o que

mais prevalece é de 1 a 5 anos 54%, em relação à área de trabalho em sua maioria 43% atua na área contábil e fiscal, com o cargo de auxiliar contábil 47%.

A Tabela 3 apresenta informações como tempo de experiência, últimas férias, pratica atividade física regularmente, mudança de emprego, capacitação para o exercício da profissão.

Tabela 3- Caracterização dos respondentes III

Variável	Categorias	N	%
Tempo de experiência profissional	1 a 3 anos	27	29%
	4 a 7 anos	25	27%
	8 a 15 anos	19	20%
	16 a 55 anos	22	24%
Tempo das últimas férias em meses	0 a 2 meses	32	34%
	3 a 5 meses	16	17%
	6 a 9 meses	28	30%
	10 a 60 meses	17	18%
Pratica de atividade física regularmente	Sim	47	51%
	Não	46	49%
Já pensou em mudar de emprego	Sim	61	66%
	Não	31	33%
	Não Respondeu	1	1%
Sente-se capacitado para o exercício da profissão	Sim	85	91%
	Não	8	9%
TOTAL		93	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2019)

Nota-se na Tabela 3, que tempo de experiência profissional da amostra varia entre 1 a 55 anos, contudo as respostas que mais prevalecem estão entre 1 a 3 anos 29%, em relação a últimas férias 34% tiraram nos últimos dois meses, 51 % dos respondentes pratica regularmente atividades físicas, 66% já pensaram em mudar de emprego e 91% sentem-se capacitados para o exercício da profissão.

4.2 ANALÍSE DA SÍNDROME DE *BURNOUT*

Na Tabela 4 são apresentados os resultados do questionário CBI do constructo *Burnout* pessoal. A dimensão *Burnout* pessoal é definida como o grau de fadiga e exaustão física e psicológica vivenciado pela pessoa (Kristensen *et al.*, 2005).

Tabela 4 - Inventário de Copenhague (CBI) – Burnout pessoal

Score da categoria de resposta 0	Sempre ^a ou num nível muito alto ^b 100%	Frequente-mente ^a ou num nível alto ^b 75%	Algumas vezes ^a ou um pouco ^b 50%	Raramente ^a ou num nível baixo ^b 25%	Nunca ^a ou num nível muito baixo ^b 0%
<i>Burnout</i> Pessoal					
1 - Com que frequência você se sente cansado (a)? ^a	4,30%	28,00%	58,10%	9,70%	0,00%
2 - Com que frequência se sente fisicamente exausto (a)? ^a	2,20%	12,90%	60,20%	23,70%	1,10%
3 - Com que frequência se sente emocionalmente exausto (a)? ^a	1,10%	25,80%	44,10%	21,50%	7,50%
4 - Com que frequência pensa: “eu não aguento mais”? ^a	1,10%	8,60%	30,10%	43,00%	17,20%
5 - Com que frequência se sente esgotado (a)? ^a	1,10%	12,90%	43,00%	38,70%	4,30%
6 - Com que frequência se sente fraco e susceptível de adoecer? ^a	0,00%	4,30%	30,10%	50,50%	15,10%
Média	1,60%	15,40%	44,30%	31,20%	7,50%

Fonte: Elaborada pela autora (2019)

Observa-se na Tabela 4 que a maioria das respostas, média de 44,3% prevalece no escore 50% (algumas vezes ou um pouco), o qual neste estudo é considerado uns dos níveis baixos de *Burnout*. Em relação as perguntas a que teve maior frequência de respostas nos escore 50 %, foi a pergunta dois com 60,20% seguido da pergunta hum 58,10%.

A Tabela 5 diz respeito ao *Burnout* relacionado ao trabalho, o qual é definido como o grau de fadiga e exaustão física e psicológica vivenciado no trabalho (Kristensen *et al.*, 2005).

Tabela 5 - Inventário de Copenhagen (CBI) – *Burnout* relacionado ao trabalho

Escore da categoria de resposta 0	Sempre ^a ou num nível muito alto ^b 100%	Frequente-mente ^a ou num nível alto ^b 75%	Algumas vezes ^a ou um pouco ^b 50%	Raramente ^a ou num nível baixo ^b 25%	Nunca ^a ou num nível muito baixo ^b 0%
<i>Burnout</i> relacionado ao trabalho					
7 - Você se sente esgotado ao final de um dia de trabalho? ^a	7,50%	17,20%	50,50%	21,50%	3,20%
8 - Você se sente exausto pela manhã ao pensar em mais um dia de trabalho pela frente? ^a	1,10%	11,80%	31,20%	39,80%	16,10%
9 - Você sente que cada hora de trabalho é cansativa para você? ^a	0,00%	7,50%	30,10%	45,20%	17,20%
10 - Você tem energia para a família e amigos durante o seu tempo de lazer? ^b	16,10%	48,40%	23,70%	10,80%	1,10%
11 - O seu trabalho é emocionalmente exaustivo? ^b	3,20%	17,20%	49,50%	19,40%	10,80%
12 - O seu trabalho lhe causa frustrações? ^b	2,20%	4,30%	53,80%	21,50%	18,30%
13 - Você se sente esgotado por causa do trabalho? ^b	1,10%	11,80%	40,90%	30,10%	16,10%
Média	4,50%	16,90%	39,90%	26,90%	11,80%

Fonte: Elaborada pela autora (2019)

Na Tabela 5 observa-se que a maioria das respostas 39,90% se centrou no escore 50%. Dentre as perguntas que ficaram com maior percentual no score 50% a que mais se destaca foi a número doze onde 53,8% das pessoas dizem que o seu trabalho lhe causa um pouco de frustrações, logo em seguida vem a questão número sete onde 50,50% das pessoas dizem que algumas vezes se sentem esgotados ao final de um dia de trabalho.

Por fim a Tabela 6 apresenta os resultados encontrados na dimensão *Burnout* relacionado ao cliente. O qual é definido como o grau de fadiga e exaustão

física e psicológica percebida pela pessoa em seu trabalho com os clientes (Kristensen *et al.*, 2005).

Tabela 6 - Inventário de Copenhague (CBI) – *Burnout* relacionado ao cliente

Score da categoria de resposta 0	Sempre ^a ou num nível muito alto ^b 100%	Frequente-mente ^a ou num nível alto ^b 75%	Algumas vezes ^a ou um pouco ^b 50%	Raramente ^a ou num nível baixo ^b 25%	Nunca ^a ou num nível muito baixo ^b 0%
Burnout relacionado ao cliente					
14. Você acha difícil trabalhar com seus clientes/pacientes? ^b	3,20%	3,20%	46,20%	26,90%	20,40%
15. Trabalhar com seus clientes/pacientes esgota a sua energia? ^b	1,10%	10,80%	26,90%	36,60%	24,70%
16. Você acha frustrante trabalhar com seus clientes/pacientes? ^b	0,00%	4,30%	22,60%	40,90%	32,30%
17. Você sente que dá mais do que recebe quando trabalha com seus clientes/pacientes? ^b	8,60%	15,10%	36,60%	20,40%	19,40%
18. Você está cansado de trabalhar com clientes/pacientes? ^a	2,20%	5,40%	29,00%	32,30%	31,20%
19. Você às vezes se pergunta por quanto tempo será capaz de trabalhar com clientes/pacientes? ^a	3,20%	6,50%	25,80%	32,30%	32,30%
Média	3,00%	7,50%	31,20%	31,50%	26,70%

Fonte: Elaborada pela autora (2019)

Percebe-se na Tabela 6 que a maioria das respostas 31,50% estão no escores 25%. Ao verificar as perguntas, nota-se que em relação a pergunta quatorze 46,20% das pessoas acham um pouco difícil trabalhar com seus clientes e 40,90% acham, em um nível baixo, frustrante trabalhar com seus clientes.

Como citado no capítulo 3.2 o CBI não tem um ponto de corte, pois segundo seus idealizadores o *Burnout* pode ocorrer de um nível muito baixo até um nível muito alto, portanto neste estudo para fins de análise dos dados optou-se em agrupar as categorias conforme tabela 7.

Tabela 7 - Níveis baixos versus Níveis altos de *Burnout*

	Categoria 0 - respostas 0%, 25% e 50%	Categoria 1 - respostas 75% e 100%
<i>Burnout</i> Pessoal (BP)	83,0%	17,0%
<i>Burnout</i> relacionado ao trabalho (BT)	78,6%	21,4%
<i>Burnout</i> relacionado ao paciente/cliente (BC)	89,4%	10,6%

Fonte: Elaborada pela autora (2019)

Ao analisar a Tabela 7, verifica-se que nos profissionais de escritórios de contabilidade 17,0% estão com um nível elevado de *Burnout* a nível pessoal, em relação ao *Burnout* associado ao trabalho 21,40% dos profissionais apresentam um nível elevado, já na dimensão relacionado ao cliente 10,60% estão com um nível elevado.

Com intuito de comprar os níveis baixos versus níveis altos de *Burnout* dessa pesquisa com estudos antecedentes sobre o tema, que utilizaram o questionário CBI para avaliar a síndrome de *Burnout* nos trabalhadores de serviços humanos, elaborou-se a tabela 8, onde consta a separação dos níveis elevados e baixos de cada pesquisa.

Tabela 8 - Níveis altos e baixos de *Burnout* de estudos precedentes

	Nível Baixo	Nível Alto
<i>Burnout</i> Pessoal		
Fonte (2011)	68,90%	31,10%
Freitas <i>et al.</i> (2015)	66,50%	32,50%
Fernandes (2016)	44,40%	55,60%
Dados da pesquisa	83,00%	17,00%
<i>Burnout</i> relacionado ao trabalho		
Fonte (2011)	57,50%	42,50%
Freitas <i>et al.</i> (2015)	70,00%	30,00%
Fernandes (2016)	45,40%	54,60%
Dados da pesquisa	78,60%	21,40%
<i>Burnout</i> relacionado cliente		
Fonte (2011)	68,40%	31,60%
Freitas <i>et al.</i> (2015)	87,50%	12,50%
Fernandes (2016)	68,50%	31,50%
Dados da pesquisa	89,40%	10,60%

Fonte: Elaborada pela autora (2019)

Ao comparar os dados desta pesquisa com estudos precedentes de Silva (2016), Fernandes (2016) e Freitas (2015), verificou-se os menores níveis de *Burnout* no constructo de *Burnout* relacionado ao cliente. Já o estudo de Fonte (2011), o menor nível ficou no constructo *Burnout* pessoal. Ao comprar os níveis mais elevados de *Burnout* observa-se que nos estudos de Silva (2016) e Fontes (2011) o percentual mais elevado está no constructo *Burnout* relacionado ao trabalho com 13% e 42,5% respectivamente. No estudo de Fernandes (2016) e Freitas (2015), o constructo com nível mais elevado de *Burnout* é o *Burnout* pessoal com 55,6% e 32,5% respectivamente.

Portanto ao analisar os estudos anteriores referentes aos níveis de *Burnout*, pode-se dizer que os resultados encontrados são condizentes com esta pesquisa, o nível mais baixo encontrado está no constructo *Bunout* relacionado ao cliente e o mais elevado está no *Burnout* relacionado ao trabalho seguido do *Burnout* pessoal.

4.3 ANALÍSE DA QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL

A Qualidade de Vida Profissional depende de diversos fatores, alguns de natureza familiar ou pessoal como estado civil, apoio familiar, idade, sexo, outros estritamente laborais como remuneração e carreira profissional (FERNANDEZ, 2002). Para analisar a Qualidade de Vida Profissional foi aplicado o questionário QVP-35 nos profissionais contábeis, a seguir a Tabela 9 evidencia as classificações das oito dimensões do QVP-35 com suas médias e desvio-padrão.

Tabela 9 - Classificação das oito dimensões do QVP-35

	DRT	AO	CT	RRT	AS	MI	CRT	QVT
Média	3,9	6,1	6,2	7,5	8,2	7,6	7,4	6,5
Classificação	Pouco	Muito	Muito	Muito	Muito	Muito	Muito	Muito
DP	0,67	0,76	0,66	0,55	0,52	0,52	0,94	1,90

Fonte: Elaborada pela autora (2019)

Legenda: Desconforto Relacionado ao Trabalho (DRT); Apoio Organizacional (AO); Carga de Trabalho (CT); Recursos Relacionados ao Trabalho (RRT); Apoio Social (AS); Motivação Intrínseca (MI); Capacitação para Trabalho (CRT); Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Analisando a Tabela 9, percebe-se que a amostra estuda demonstra que tem muita Qualidade de Vida no Trabalho, média de 6,5 de um total de 10, isto significa que os profissionais estudados percebem o seu trabalho como um meio de se obter satisfação. Este resultado se dá pelos achados na dimensão Motivação Intrínseca, 7,6 e Apoio Organizacional 6,1, ambos classificados como “muito”, pois pessoas motivadas e que sentem apoio da organização, tendem a terem uma melhor qualidade vida no trabalho. De acordo com Martínez (2007), a satisfação dos colaboradores em seu trabalho é uma das variáveis mais importantes relacionadas com o comportamento organizacional e a qualidade de vida.

Na Tabela 10 consta a classificação das 3 dimensões do QVP-35 mais a dimensão da QVT (Qualidade de Vida no Trabalho).

Tabela 10 - Classificação das três dimensões do QVP-35

	AO	MI	CT	QVT
Média	6,28	6,49	5,38	6,5
Desvio-Padrão	0,87	0,52	1,55	1,90
Classificação	Muito	Muito	Pouco	Muito

Fonte: Elaborada pela autora (2019)

Legenda: Apoio Organizacional (AO); Motivação Intrínseca (MI); Carga de Trabalho (CT).

Ao analisar a Tabela 10, percebe-se a dimensão que teve maior pontuação foi a Qualidade de vida no trabalho 6,5 classificado como “muito”, ao analisar as 3 dimensões do QVP-35, nota-se que o Apoio organizacional e a Motivação Intrínseca estão classificadas como “muito”, ou seja quanto maior o apoio organizacional e a motivação intrínseca maior será a qualidade de vida no trabalho, o que corrobora com o desenvolvimento da organização, pois trabalhadores motivados, que têm liberdade para tomara decisões, tendem a ter uma motivação intrínseca alta, o que leva o trabalhador ser mais produtivo e a prestar um serviço de qualidade, que contribui para a satisfação e fidelização do cliente.

Com o intuito de comparar os achados desta pesquisa com os resultados de estudos precedentes que utilizaram o questionário QVP-35 para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho, os dados estão apresentados a seguir na Tabela 11.

Tabela 11 - Estudos precedentes sobre Qualidade de Vida no Trabalho

		Média	Classificação	
		AO		
3 dimensões	Soares (2008)	5	Pouco	
	Mayer (2006)	5,3	Pouco	
	Junior (2013)	5,12	Pouco	
	Dados da pesquisa (2019)	6,28	Muito	
	MI			
	Soares (2008)	7,4	Muito	
	Mayer (2006)	7,26	Muito	
	Junior (2013)	7,93	Muito	
	Dados da pesquisa (2019)	6,49	Muito	
	CT			
	Soares (2008)	5,2	Pouco	
	Mayer (2006)	5,3	Pouco	
Junior (2013)	5,99	Pouco		
Dados da pesquisa (2019)	5,38	Pouco		
QVT				
QVT	Soares (2008)	6,1	Muito	
	Mayer (2006)	7	Muito	
	Junior (2013)	6,38	Muito	
	Dados da pesquisa (2019)	6,47	Muito	

Fonte: Elaborada pela autora (2019)

Legenda: Apoio Organizacional (AO); Motivação Intrínseca (MI); Carga de Trabalho (CT).

Ao analisar a Tabela 11, referente aos estudos precedentes percebe-se que os trabalhadores possuem muita motivação intrínseca e os resultados se assemelham com os resultados obtidos nesta pesquisa. Em relação ao apoio organizacional os achados dos estudos precedentes evidenciam que os trabalhadores têm pouco apoio organizacional, diferentemente dos achados nesta pesquisa a qual a média do apoio organizacional é de 6,28 classificado como “muito”.

Já referente à carga de trabalho em ambos os estudos ficou classificado como pouco, e os resultados encontrados se assemelham ao desta pesquisa. Por fim em relação a qualidade de vida no trabalho, percebe-se nos estudos anteriores que a classificação foi “muito”, ou seja, por mais que o apoio organizacional seja pouco, os trabalhadores têm motivação para trabalhar e pouca carga de trabalho, isto contribuiu para que a classificação da qualidade de vida no trabalho fosse alta.

Por tanto, ao analisar este estudo com estudos precedentes que utilizaram o questionário QVP-35, percebe-se que os achados se assemelham com os achados nesta pesquisa, a única dimensão que ficou uma classificação diferente das pesquisas precedentes foi o apoio organizacional o qual foi classificado nesta

pesquisa como “muito” e nas pesquisas precedentes a classificação foi “pouco”. Isto pode ter ocorrido pelo fato de cada organização ter uma metodologia diferente de gestão, algumas dão mais apoio aos colaboradores e outras não.

4.4 CORRELAÇÃO DO *BURNOUT* COM A QUALIDADE DE VIDA

Para que fosse possível analisar as correlações entre as dimensões da síndrome de *Burnout* com as do instrumento da Qualidade de Vida Profissional (QVP), primeiramente foi necessário verificar a normalidade dos dados. Para isso, aplicou-se o teste de *Kolmogorov-Smirnov* (KS) nas variáveis EP (*Burnout* Pessoal); ET (*Burnout* Relacionado ao Trabalho); EC (*Burnout* Relacionado ao Cliente); DRT (Desconforto Relacionado ao Trabalho); AO (Apoio Organizacional); CT (Carga de Trabalho); RRT (Recursos Relacionados ao Trabalho); AS (Apoio Social); (MI) Motivação Intrínseca; CRT (Capacitação para o Trabalho); e Percepção sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Para as variáveis EP, ET, AS, MI e QVT, o teste KS indicou a não normalidade dos dados, em um nível de significância de 5%. Com isso, foi utilizado o teste de Spearman, não paramétrico, para avaliar a correlação entre as dimensões da síndrome de *Burnout* com as do instrumento da Qualidade de Vida Profissional (QVP).

Dessa forma, foi realizado o Teste de Correlação de *Spearman*, em um nível de significância de 5%, em que os resultados indicam que existe uma relação significativa entre as variáveis, contudo, com base no coeficiente de correlação obtido (0,666), nota-se que a intensidade da maior correlação obtida é moderada e positiva. Segundo Pett, Lackey e Sullivan (2003) considera-se correlação moderada quando o coeficiente obtido for entre 0,50 e 0,69.

Os dados obtidos com a pesquisa permitem afirmar que existe em sua maioria correlação significativa positiva baixa em relação à *Burnout* e a Qualidade de Vida Profissional, ou seja, neste estudo a Síndrome de *Burnout* não interfere de forma intensa na Qualidade de Vida no Trabalho. A seguir na Tabela 12 consta os resultados da correlação entre as duas variáveis.

Tabela 12 - Correlação da Síndrome de *Burnout* com a Qualidade de Vida Profissional

Instrumentos e Itens	BURNOUT			QUALIDADE DE VIDAPROFISSIONAL						
	EP	ET	EC	DRT	AO	CT	RRT	AS	MI	CRT
<i>Burnout</i> pessoal										
Sig. (2 extremidades)										
<i>Burnout</i> Relacionado ao Trabalho	0,654									
Sig. (2 extremidades)	,000									
<i>Burnout</i> relacionado ao Cliente	0,532	0,647								
Sig. (2 extremidades)	,000	,000								
Desconforto relacionado com o trabalho	-0,337	-0,436	-0,488							
Sig. (2 extremidades)	,001	,000	,000							
Apoio organizacional	0,323	0,361	0,228	-,174						
Sig. (2 extremidades)	,002	,000	,028	,095						
Carga de Trabalho	-0,276	-0,385	-0,329	0,533	,066					
Sig. (2 extremidades)	,007	,000	,001	,000	,529					
Recursos relacionados ao trabalho	,165	,108	,116	-,118	0,497	0,275				
Sig. (2 extremidades)	,115	,301	,268	,260	,000	,008				
Apoio social	0,232	0,244	,111	-,182	0,346	,046	0,411			
Sig. (2 extremidades)	,025	,018	,291	,081	,001	,661	,000			
Motivação intrínseca	0,436	0,412	0,427	-0,297	0,665	-,043	0,633	0,456		
Sig. (2 extremidades)	,000	,000	,000	,004	,000	,683	,000	,000		
Capacitação relacionado ao Trabalho	,163	,195	,170	-,049	0,322	,185	0,446	0,354	0,393	
Sig. (2 extremidades)	,118	,062	,102	,643	,002	,076	,000	,001	,000	
Qualidade de Vida no Trabalho	0,361	0,339	0,295	-0,204	0,551	-,130	0,291	0,37	0,482	0,501
Sig. (2 extremidades)	,000	,001	,004	,050	,000	,215	,005	,000	,000	,000

Fonte: Elaborada pela autora (2019)

Ao analisar a correlação das três dimensões de *Burnout* entre si na Tabela 12, percebe-se uma correlação significativa positiva moderada. O que quer dizer é que se um aumenta o outro tende a aumentar também.

Em relação à correlação da síndrome de *Burnout* com a Qualidade de Vida Profissional em uma análise geral os resultados demonstram uma correlação significativa em sua maioria positiva baixa, isto quer dizer que o *Burnout* não interfere de forma acentuada na Qualidade de Vida Profissional. Da correlação SB e QVP a dimensão e constructo que demonstrou maior correlação significativa negativa baixa foi “*Burnout* Cliente” e “Desconforto Relacionado ao Trabalho”

(0,488). A dimensão e constructo que demonstrou maior correlação significativa positiva baixa entre si foi “Burnout Pessoal” e “Motivação Intrínseca” (-0,436).

No que diz respeito a correlação entre as oito dimensões da Qualidade de Vida Profissional, a dimensão “Desconforto Relacionado ao Trabalho”, demonstrou uma baixa correlação significativa negativa com a “Motivação Intrínseca” (-0,297) e a “Qualidade de Vida no Trabalho” (-0,204), assim, quanto maior o “Desconforto Relacionado ao Trabalho”, menor é a “Motivação Intrínseca” e a “Qualidade de Vida no Trabalho”.

A “Carga de Trabalho” demonstrou uma correlação moderada significativa positiva com o “Desconforto Relacionado ao Trabalho” (0,533), isto significa que, quanto maior a “Carga de Trabalho”, maior o “Desconforto Relacionado ao Trabalho”. O “Apoio Organizacional” demonstrou uma moderada correlação significativa positiva com a “Motivação Intrínseca” (0,665), assim, quanto o “Apoio Organizacional”, maior é a “Motivação Intrínseca”.

Em relação a “Carga de Trabalho” está demonstrou uma baixa correlação significativa positiva com os “Recursos Relacionados ao Trabalho” (0,275), ou seja, quanto maior a “Carga de Trabalho”, maior os “Recursos Relacionados ao Trabalho”. No que diz respeito os

Os “Recursos Relacionados ao Trabalho” demonstrou uma moderada correlação significativa com a “Motivação Intrínseca” (0,633), assim, quanto maior os “Recursos Relacionados ao Trabalho” maior é a “Motivação Intrínseca”. O “Apoio Social” demonstrou uma baixa correlação positiva com a “Motivação Intrínseca” (0,456), desse modo, quanto maior o “Apoio Social”, maior é a “Motivação Intrínseca”.

A “Motivação Intrínseca” demonstrou baixa correlação significativa positiva com a “Qualidade de Vida no Trabalho” (0,482), deste modo, quanto maior a “Motivação Intrínseca”, maior é a “Qualidade de Vida no Trabalho”. A “Capacitação Relacionado ao Trabalho” demonstra uma moderada correlação positiva com a “Qualidade de Vida no Trabalho” (0,501), dessa maneira, quanto maior a “Capacitação Relacionado ao Trabalho”, maior é a “Qualidade de Vida no Trabalho”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo objetivou-se analisar a existência de relação entre a síndrome de *Burnout* e a Qualidade de Vida Profissional nos colaboradores de escritórios contábeis. Assim, foi necessário analisar os níveis de *Burnout* e de Qualidade de Vida Profissional na amostra definida. Neste sentido fez-se necessário a revisão da literatura a respeito dos temas a serem analisados.

Para a coleta dos dados, foi aplicado um questionário, presencialmente em escritórios de contabilidade das cidades de Pato Branco e Coronel Vivida, a amostra selecionada foi por conveniência. Obteve-se 100 questionários respondidos, deste número apenas 93 eram aptos para análise, portanto 7% da amostra foi inválida por respostas incompletas.

Após a coleta dos dados, os mesmos foram tabulados em planilha de eletrônica, para fins de análise, a qual foi feita por meio de técnicas matemáticas e estatísticas, como média, desvio-padrão e percentual. Complementarmente, para realizar a comparação de médias e identificar suas respectivas significâncias estatísticas, foram utilizados os testes estatísticos não paramétricos de *Kolmogorov-Smirnov* (KS), além do teste de correlação de Spearman.

Desta forma, os resultados obtidos demonstraram baixos índices de correlação entre as variáveis pesquisadas, Síndrome de *Burnout* e Qualidade de Vida Profissional, conforme critérios sugeridos na literatura consultada. Ou seja, os constructos de *Burnout* demonstraram correlação moderada significativa positiva entre si, entretanto quando correlacionado estes constructos com as dimensões da QVP, os resultados foram em sua maioria correlação baixa significativa positiva.

Uma possível justificativa para este resultado seria que por mais que a pessoa tenha uma percepção de QVP alta, ou seja, possui alto apoio organizacional, alta motivação intrínseca, mesmo assim ela pode desenvolver a síndrome de *Burnout*, pois de acordo com Freudenberger (1975) as pessoas mais motivadas e dedicadas ao trabalho estão mais propensas a desenvolver *Burnout*, pelo fato não só ter a pressão interna mais também externa para cumprimento de seus objetivos.

Vale ressaltar que o desenvolvimento da síndrome de *Burnout* é vagaroso e cumulativo, ou seja, vai acumulando com o passar do tempo, portando nem sempre o individuo percebe em seus estágios iniciais (CARLOTTO, 2002). Em relação a

Qualidade de Vida Profissional, Fernandes (2002) cita que a QVP depende de vários fatores, alguns de natureza familiar/pessoal, outros estritamente laborais, estes por serem comuns em toda a organização, só podem ser modificadas por mudanças que dependem de âmbitos superiores.

Para pesquisas futuras, sugere-se fazer a correlação da síndrome de *Burnout*, com a Qualidade de Vida no Trabalho e os dados sócios demográficos. Tais pesquisas poderão contribuir para melhor compreender a relação ou não relação de *Burnout* com a Qualidade de Vida. Ressalta-se a escassez de estudos nesta área de pesquisa, portanto não foi possível fazer a comparação com estudos anteriores que abrangessem síndrome de *Burnout* e Qualidade de Vida no Trabalho nos profissionais contábeis. Em vista disto, sugere-se a realização de estudos que busquem melhor compreender a síndrome de *Burnout* e a QVP nos profissionais da contabilidade.

REFERÊNCIAS

AREIAS, MARIA ELENICE QUELHO; COMANDULE, ALEXANDRE QUELHO. Qualidade de vida, estresse no trabalho e síndrome de burnout. **Qualidade de vida e fadiga institucional**. Campinas: IPES Editorial, 2006.

BARBOZA, J. I. R. A.; BERESIN, Ruth. A síndrome de burnout em graduandos de enfermagem. **Einstein**, v. 5, n. 3, p. 225-30, 2007.

BENEVIDES-PEREIRA, Ana Maria T. Burnout: o processo de adoecer pelo trabalho. **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo, p. 21-91, 2002.

BRITO, Lucas Charao. Síndrome de Burnout e abordagem biopsicossocial de qualidade de vida no trabalho: um estudo na região Sul do Brasil. **XV Semead, Anais-outubro de**, 2014

CABEZAS-PEÑA, C. Síndrome de desgaste profissional, estrés laboral y calidad de vida profesional. **Formación Médica Continuada**, v. 5, p. 491-492, 1999.

CARASCO, Daniela. **Profissão: Perigo**. Ago.2019. Disponível em: <<http://www.ismabrasil.com.br/img/estresse141.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2019.

CARDOSO, Barbara Gidzinski, COSTA, Simone de. A Mudança na Carreira do Profissional Contábil. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS, **XIII ANPCONT**, 2019, São Paulo. Disponível em: <http://www.anpcont.org.br/pdf/2019_EPC107.pdf>. Acesso em: 24 set. 2019.

CARLOTTO, Mary Sandra. A síndrome de burnout e o trabalho docente. **Psicologia em estudo**, v. 7, n. 1, p. 21-29, 2002.

CARLOTTO, M. S.; Prevenção da síndrome de Burnout em professores: um relato de experiência. **Mudanças- Psicologia da Saúde**, 22 (1), jan-jun, 2014, 31-39p, 2014.

CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil. **Psico**, v. 39, n. 2, p. 14, 2008.

CAVASSANI, Amarildo Pereira; CAVASSANI, Edlene Barbieri; BIAZIN, Celestina Crocetta. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. **XIII SIMPEP**, p. 41-47, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Manole, 2014.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Resolução CFC 1.554/18**, de 20 de dezembro de 2018. Dispõe sobre o Registro Profissional dos Contadores. Disponível em: <http://www2.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=2018/001554&arquivo=Res_1554.doc>. Acesso em: 05 set. 2019.

CONTE, Antonio Lazáro. Qualidade de vida no trabalho: Funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. **Revista FAE Business**, n. 7, p. 32-34, 2003.

DE IUDICIBUS, Sergio; MARION, José Carlos; DE FARIA, Ana Cristina. **Introdução à teoria da contabilidade: para o nível de graduação**. Atlas, 2009.

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)**. ISSN 2237-1427, v. 7, n. 3, 2017.

ESTELLA, F. Gonçalves et al. Síndrome de Burnout en el médico general. **Medicina General**, v. 43, p. 278-83, 2002.

FARBER, Barry A. **Crisis in education: Stress and burnout in the American teacher**. Jossey-Bass, 1991.

FERNÁNDEZ, M. Alonso; CARBAJO, Al Iglesias; VIDAL, A. Franco. Percepción de la calidad de vida profesional en un área sanitaria de Asturias. **Atención primaria**, v. 30, n. 8, p. 483-489, 2002.

FERNANDES, Catarina Freixo. **Síndrome de Burnout nos ortopedistas portugueses: estudo transversal**. 2016. Tese de Doutorado.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila. **SILVEIRA, DT; CÓRDOVA, FP A pesquisa científica**. Cap, v. 2, p. 31-42, 2016.

FONTE, Cesaltino Manuel Silveira da. **Adaptação e validação para português do questionário de Copenhagen Burnout Inventory (CBI)**. 2011. Dissertação de Mestrado.

FREITAS, Joana Rodrigues et al. síndrome de Burnout em internos de anestesiologia. **Revista da Sociedade Portuguesa de Anestesiologia**, v. 24, n. 3, p. 61-65, 2015.

FREUDENBERGER, Herbert. J. The staff burn-out syndrome in alternative institutions. **Psychotherapy: theory, research and practice**, v. 12, p. 73-82, 1975.

GARCIA, Edilene de Oliveira Pereira. O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 1, n. 1, p. 76-94, 2010.

GIL, A. C. **Metodologia do ensino superior**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011

GUIMARÃES, Liliana Andolpho Magalhães; CARDOSO, W. L. C. D. Atualizações sobre a Síndrome de Burnout. **Saúde mental e trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

GUIMARÃES, Liliana Andolpho Magalhães et al. Síndrome de Bournout e qualidade de vida de policiais militares e civis. **Revista Sul-Americana de Psicologia**, v. 2, n. 1, p. 98-122, 2014.

JUNIOR, Carlos Ernesto Abreu Pereira. **Avaliação da qualidade de vida profissional nos médicos da especialidade de Medicina Geral e Familiar na Beira Interior**. 2013. Tese de Doutorado. Universidade da Beira Interior.

KRISTENSEN, Tage S.; BORRITZ, Marianne; VILLADSEN, Ebb; CHRISTENSEN, Karl B. The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of Burnout. **Work and Stress**, v. 19, n. 3, p. 192-207, 2005.

MARION, José Carlos. **Contabilidade básica**. Atlas, 2009.

MARTÍNEZ, Odile Fernández et al. Calidad de vida profesional de los médicos residentes. **Archivos de Medicina**, v. 3, n. 1, 2007.

MASLACH, Christina. Comprendiendo el burnout. **Ciencia & Trabajo**, v. 11, n. 32, p. 37-43, 2009.

MASLACH, Christina; SCHAUFELI, Wilmar B.; LEITER, Michael P. Job burnout. **Annual review of psychology**, v. 52, n. 1, p. 397-422, 2001.

MAYER, VÂNIA MARIA. Síndrome de burnout e qualidade de vida profissional em policiais militares de Campo Grande-MS. **Campo Grande**, 2006.

MELANI, Andréa Carla Franchini. **Contribuição ao estudo da Síndrome de Burnout em Odontologia**. 2016. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

OLINQUEVITVH, José Leônidas; ROSA, José Antonio. De contador a consultor. **São Paulo: Thompson-IOB**, 2005.

OLIVEIRA, Carlos Eduardo de et al. Um estudo sobre o estresse na atividade profissional do contador de escritórios de contabilidade do município de Ituiutaba/MG. **Revista Mineira de Contabilidade**, v. 16, n. 1, p. 50-59, 2015.

PAIVA, Simone Bastos. UM ESTUDO SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DO PROFISSIONAL CONTÁBIL DA CIDADE DE JOÃO PESSOA-PB. **Revista de Contabilidade do mestrado em ciências contábeis da UERJ**, v. 11, n. 2, 2006.

PETT, Marjorie A.; LACKEY, Nancy R.; SULLIVAN, John J. Making Sense of Factor Analysis: The Use of Factor Analysis for Instrument Development in Health Care Research. **SAGE Publications**, 2003.

PRIMAK, Fábio Vinícius. **Infortabilidade-A contabilidade na era da informática**. Fabio Vinicius Primak, 2009.

ROCHA, José Dias. **O contador**. Julho 2012. Disponível em: <https://www.contabeis.com.br/artigos/827/o-contador/>. Acesso em: 23 set. 2019.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 6. ed. Petropolis: Vozes, 1999

SÁ, Fabiane de. **Burnout**: Mais próximo do setor da saúde do que se imagina. Maio 2019. Disponível em: <<http://www.ismabrasil.com.br/img/estresse105.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2019.

SCHMIDT, Denise Rodrigues Costa; DANTAS, Rosana Aparecida Spadoti. Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 14, n. 1, p. 54-60, 2006.

SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da Pesquisa Aplicada a Contabilidade**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SMITH, Melinda; SEGAL, Jeanne; SEGAL, Robert. Preventing burnout: Signs, symptoms, causes, and coping strategies. **J Soc Sci**, v. 32, n. 3, p. 295-309, 2012.

Silva, Juliana Marisa Fernandes. **Burnout em Cuidadores Formais**. 2016. Dissertação de Mestrado

SOARES, ADELZIRA SOUSA. Mobbing: relações com a síndrome de burnout e a qualidade de vida dos trabalhadores de uma instituição universitária de Campo Grande, MS. **Campo Grande: Universidade Católica de Dom Bosco**, 2008.

THOMÉ, Irineu. **Empresas de serviços contábeis: estrutura e funcionamento**. Editora Atlas SA, 2001.

TRETER, Jaciara; DE MOURA LINN, Aline Cristiane. Saúde emocional do profissional da contabilidade: mitos ou verdades?. **Revista Brasileira de Contabilidade**, n. 235, p. 36-49, 2019.

ZANARDI, Gean Carlos et al. O estresse ocupacional e sua influência na saúde e qualidade de vida dos contabilistas de Florianópolis. 2012

APÊNDICE (S)

APÊNDICE A – Termo de Consentimento dos respondentes



Ministério da Educação

Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Câmpus Pato Branco

Especialização em Gestão Contábil e Financeira

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

A acadêmica AMANDA XAVIER DE OLIVEIRA, regularmente matriculada no Curso de Especialização em Gestão Contábil e Financeira, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR Câmpus Pato Branco, está em fase de elaboração de seu projeto de pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso, sob orientação do Prof. Dr. Ricardo A. Antonelli, intitulado “SÍNDROME DE BURNOUT E QUALIDADE DE VIDA NOS COLABORADORES DOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS”, e para isso, está realizando a coleta de dados de sua pesquisa de campo, a qual consiste em obter dados por meio de questionário.

Sua colaboração na coleta de dados será de suma importância para o desenvolvimento do referido estudo. Por isso, solicito a sua participação e autorização para a realização de coleta de dados atinentes à referida atividade por meio do fornecimento de informações neste questionário. Suas informações serão utilizadas apenas para as finalidades da confecção do Trabalho de Conclusão de Curso e não serão objeto de avaliação pessoal no sentido de verificação de acerto ou erro.

A participação não envolve risco físico, tampouco constrangimento de qualquer natureza. A identidade dos envolvidos será preservada e os mesmos terão pleno direito de censura sobre os conteúdos que fornecerem individualmente.

Sua participação é voluntária e você poderá recusar ou interromper sua participação a qualquer momento. Seu anonimato está garantido, de modo que, a análise dos resultados será feita e divulgada de forma agregada.

TERMO DE CONSENTIMENTO

Eu, _____, declaro que fui devidamente esclarecido(a) sobre a atividade de pesquisa e concordo em participar da mesma autorizando e fornecendo informações através de questionários.

Local _____, ____/____/____.

Assinatura

APÊNDICE B – Questionário de Pesquisa

TEMA DA PESQUISA: Síndrome de *Burnout* e Qualidade de Vida nos Escritórios de Contabilidade

A presente pesquisa tem como objetivo analisar a relação entre a Síndrome de *Burnout* e a Qualidade de Vida nos colaboradores dos escritórios contábeis. Para melhor entendimento das proposições a serem respondidas, definem-se os termos:

Síndrome de *Burnout*: é um estado de estresse crônico, esgotamento físico, mental e emocional, está relacionada à demanda de atividades, grande carga de trabalho e pressão em relação a quantidade de tempo disponível ao indivíduo para a realização dos compromissos.

Qualidade de Vida no Trabalho: é o conjunto de ações que uma empresa implanta de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho.

BLOCO I – SÍNDROME DE BURNOUT

Por favor, informe seu grau de concordância ou discordância sobre as assertivas abaixo, considerando as seguintes escalas:

1ª Escala - Descrição				
1	2	3	4	5
Sempre	Frequentemente	Algumas Veze	Raramente	Nunca

	Questão	1	2	3	4	5
01	Com que frequência você se sente cansado (a)?					
02	Com que frequência se sente fisicamente exausto (a)?					
03	Com que frequência se sente emocionalmente exausto (a)?					
04	Com que frequência pensa: “eu não aguento mais”?					
05	Com que frequência se sente esgotado (a)?					
06	Com que frequência se sente fraco e susceptível de adoecer?					
07	Você se sente esgotado ao final de um dia de trabalho?					
08	Você se sente exausto pela manhã ao pensar em mais um dia de trabalho pela frente?					
09	Você sente que cada hora de trabalho é cansativa para você?					
10	Você está cansado de trabalhar com clientes/pacientes?					
11	Você às vezes se pergunta por quanto tempo será capaz de trabalhar com clientes/pacientes?					

2ª Escala - Descrição				
1	2	3	4	5

Num nível muito alto	Num nível alto	Um pouco	Num nível baixo	Num nível muito baixo
----------------------	----------------	----------	-----------------	-----------------------

	Questão	1	2	3	4	5
01	Você tem energia para a família e amigos durante o seu tempo de lazer?					
02	O seu trabalho é emocionalmente exaustivo?					
03	O seu trabalho lhe causa frustrações?					
04	Você se sente esgotado por causa do trabalho?					
05	Você acha difícil trabalhar com seus clientes/pacientes?					
06	Trabalhar com seus clientes/pacientes esgota a sua energia?					
07	Você acha frustrante trabalhar com seus clientes/pacientes?					
08	Você sente que dá mais do que recebe quando trabalha com seus clientes/pacientes?					

BLOCO II – QUALIDADE DE VIDA

Neste segundo bloco, assinale com um X o valor de **1 (nada) a 10 (muito)** que melhor **indique a ocorrência relacionada à sua vida no trabalho nos últimos 6 meses**, considerando a escala a seguir:

Escala - Descrição			
1-2	3-4-5	6-7-8	9-10
Nada	Pouco	Bastante	Muito

	Questão	Nada		Pouco			Bastante			Muito	
01	Interrupções incômodas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
02	Consequências negativas para a saúde	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
03	Falta de tempo para a vida pessoal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
04	Desconforto físico no trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
05	Conflitos com outras pessoas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
06	Trabalho diversificado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
07	Possibilidade de expressar o que penso e preciso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
08	Apoio de meus superiores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
09	Possibilidade de que minhas propostas sejam ouvidas e aplicadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Satisfação com o salário	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Possibilidade de ser criativo(a)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	A empresa se preocupa em melhorar a minha qualidade de vida	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Reconhecimento de meu esforço	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Recebo informações sobre os resultados do meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Possibilidade de promoção	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Quantidade de trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Estresse (esforço emocional)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

18	Rapidez e "afobação"	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	Pressão recebida para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	Pressão recebida para manter a qualidade do trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21	Meu trabalho é importante para a vida de outras pessoas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22	Carga de responsabilidade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23	O que tenho que fazer fica claro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24	Autonomia ou liberdade de decisão	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25	Apoio de minha família	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26	Apoio de meus colegas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27	Apoio de meus subordinados (só para coordenadores)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28	Vontade de ser criativo(a)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29	Orgulho do trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30	Motivação (vontade de melhorar no trabalho)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31	Satisfação com o trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32	Estou capacitado(a) para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33	Exige-se capacitação para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
34	Desligo-me ao final da jornada de trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35	Percepção sobre a qualidade de vida no Trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

BLOCO III – CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE


1. Qual seu sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino	2. Qual sua idade: _____anos completos.
3. Qual o seu estado civil: <input type="checkbox"/> Solteiro(a) <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Divorciado(a)/ Separado(a) <input type="checkbox"/> Viúvo(a) <input type="checkbox"/> Outro, especifique: _____	4. Qual o seu nível de formação? <input type="checkbox"/> Ensino Superior Incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Superior Completo <input type="checkbox"/> Pós Graduação no nível Especialização <input type="checkbox"/> Pós Graduação no nível Mestrado <input type="checkbox"/> Outro, especifique: _____
5. Você possui outra graduação (curso de nível superior) já concluída? <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, Qual? _____	6. Você possui filhos? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

<p>7. Qual sua carga horária de trabalho?</p> <p><input type="checkbox"/> Até 20 horas semanais <input type="checkbox"/> De 20 a 40 horas semanais <input type="checkbox"/> Acima de 40 horas semanais</p>	<p>8. Tempo de trabalho na atual empresa?</p> <p><input type="checkbox"/> De 1 a 5 anos <input type="checkbox"/> De 6 a 10 anos <input type="checkbox"/> De 11 a 15 anos <input type="checkbox"/> De 16 a 20 anos <input type="checkbox"/> De 21 a 25 anos <input type="checkbox"/> De 26 a 30 anos <input type="checkbox"/> De 31 a 35 anos <input type="checkbox"/> Acima de 36 anos</p>
<p>9. Qual área de atuação você trabalha:</p> <p>_____</p>	<p>10. Qual o seu cargo:</p> <p>_____</p>
<p>11. O seu tempo de experiência profissional em anos completos é:</p> <p>_____</p>	<p>12. Há quanto tempo você tirou suas últimas férias?</p> <p>_____ meses.</p>
<p>13. Você pratica atividade física regularmente?</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p>	<p>14. Você já pensou em mudar de emprego?</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p>
<p>15. Você se sente capacitado para o exercício da profissão:</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p>	

ANEXOS (S)

ANEXO A – Autorização aplicação questionário QVP – 35

Questionário QVP-35

 Amanda Xavier
 Qua, 24/07/2019 23:29
 lguimaraes@mpc.com.br ✉

Olá Profa. Dra. Liliانا A. M. Guimarães,


Sou Amanda Xavier de Oliveira, estudante do curso de Pós Graduação Lato Sensu, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR. Estou desenvolvendo uma pesquisa sobre Síndrome de Burnout e QVT nos escritórios de contabilidade. Lhe enviei um e-mail dia 08/07/2019, solicitando autorização para a aplicação do questionário QVP-35 em minha pesquisa. Gostaria de saber se estou autorizada a utilizar o questionário?

Desde já, agradeço.

Cordialmente,

Re: Autorização de Uso do MBI e QVP-35 em uma pesquisa de de Pós Graduação.

🕒 Você respondeu em Qua, 10/07/2019 01:27

 Lguimaraes@mpc.com.br
 Ter, 09/07/2019 10:55
 Você ✉

Prezada Amanda

Sou responsável apenas pelo QVP-35.
 Preciso saber o desenho de pesquisa, tamanho da amostra, método, para enviar ao autor.
 Feito isso, está autorizado.
 Grata pelo interesse em nosso teste.

Att,
 Liliانا A > M. Guimarães, PhD.

UCDB/MS
 USP:SP

Re: Autorização de Uso do MBI e QVP-35 em uma pesquisa de de Pós Graduação.

Ok, Amanda

A amostra será aleatoria ou por conveniência?

No aguardo

Liliانا A.M. Guimarães, PhD.

Qua, Julho 10, 2019 12:27 am, Amanda Xavier escreveu:
 > Prezada Profa. Dra. Liliانا A. M. Guimarães
 >
 > Minha questão de pesquisa é: Qual a relação da Síndrome de Burnout e
 > Qualidade de Vida dos Profissionais Contábeis?
 > Trata-se de uma pesquisa descritiva-exploratória. Será realizada com os
 > profissionais de escritórios contábeis do sudoeste do Paraná, mais
 > especificamente nas cidades de Pato Branco e Coronel Vivida. Pretendemos
 > aplicar os questionários em aproximadamente 80 profissionais.
 >
 > Desde já, grata pela atenção.
 >

Re: Autorização de Uso do MBI e QVP-35 em uma pesquisa de de Pós Graduação.

Obter o [Outlook para Android](#)

From: lguimaraes@mpc.com.br <lguimaraes@mpc.com.br>
Sent: Wednesday, July 10, 2019 10:54:19 AM
To: Amanda Xavier
Subject: Re: Autorização de Uso do MBI e QVP-35 em uma pesquisa de de Pós Graduação.

Ok, Amanda

Ficamos no aguardo dos resultados, que esperamos nos envie, quando concluir.
 Bom trabalho!

Liliانا A.M. Guimaraes PhD

Em Qua, Julho 10, 2019 10:28 am, Amanda Xavier escreveu:
 > Bom dia,
 >
 > A amostra será por conveniência.
 >
 > Atenciosamente,
 >
 > Obter o Outlook para Android <<https://aka.ms/ghei36>>
 >
 >

ANEXO (B) – Questionário Qualidade de Vida Profissional (QVP-35)

QUESTIONÁRIO DE QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL(QVP-35) (Cabezas-Peña, 1999) - Validação brasileira (Guimarães *et al.*, 2004)Assinale com X o valor de **1 (nada) a 10 (muito)** que melhor indique a **ocorrência relacionada à sua vida no trabalho nos últimos 6 meses**

Questões	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Interrupções incômodas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Consequências negativas para a saúde	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Falta de tempo para a vida pessoal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Desconforto físico no trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Conflitos com outras pessoas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Trabalho diversificado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Possibilidade de expressar o que penso e preciso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Apoio de meus superiores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Possibilidade de que minhas propostas sejam ouvidas e aplicadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Satisfação com o salário	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. Possibilidade de ser criativo(a)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. A empresa se preocupa em melhorar a minha qualidade de vida	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. Reconhecimento de meu esforço	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Recebo informações sobre os resultados do meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. Possibilidade de promoção	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. Quantidade de trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. Estresse (esforço emocional)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. Rapidez e "afobação"	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. Pressão recebida para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Pressão recebida para manter a qualidade do trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. Meu trabalho é importante para a vida de outras pessoas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. Carga de responsabilidade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23. O que tenho que fazer fica claro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. Autonomia ou liberdade de decisão	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25. Apoio de minha família	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26. Apoio de meus colegas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27. Apoio de meus subordinados (só para coordenadores)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28. Vontade de ser criativo(a)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29. Orgulho do trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30. Motivação (vontade de melhorar no trabalho)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31. Satisfação com o trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32. Estou capacitado(a) para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33. Exige-se capacitação para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
34. Desligo-me ao final da jornada de trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35. Percepção sobre a qualidade de vida no Trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10