

**A percepção dos profissionais contábeis em relação a resiliência como auxílio no enfrentamento da Síndrome de Burnout**

**The perception of accounting professionals regarding resilience as an aid in coping with burnout syndrome**

Lígia Maria de Paula<sup>1</sup>  
Rosângela Queiroz Souza Valdevino<sup>2</sup>

**RESUMO**

Considerando o contexto atual, em que os ambientes de trabalho apresentam cada dia mais variáveis estressoras que podem desencadear doenças de ordem físicas e mentais, em que pode-se destacar a Síndrome de Burnout (SB). Para tanto, alguns estudos têm tratado sobre a resiliência humana, a fim de entendê-la como mecanismo de auxílio nesse intuito. Portanto, o presente estudo tem como objetivo analisar a percepção dos profissionais contábeis em relação a resiliência como auxílio no enfrentamento da Síndrome de Burnout. No que se refere ao procedimento metodológico a pesquisa tem caráter quantitativo, de tipologia descritiva, realizada por conveniência, com 22 profissionais contábeis da cidade de Mossoró – RN. Dentre os principais achados destacam-se o alto índice de profissionais com características de resiliência em que 36% dos contadores apresentaram relevantes níveis de percepção positiva quanto à resiliência, em paralelo relacionado a Síndrome, 27% dos contadores se apresentaram com consideráveis níveis de estresse laboral. Diante desse contexto a análise das variáveis interligadas mostraram que a resiliência enquanto mecanismo de defesa frente a Síndrome de Burnout, se apresentou de maneira discreta, pois apesar de apresentarem características resilientes significativas, ainda assim a Síndrome se fez presente. Nesse sentido, o presente estudo contribuiu para fomentar o surgimento de novas perspectivas voltadas para a disseminação do tema de maneira holística, como também fornecer mecanismos base para estudos posteriores relacionados com a temática, por considerar a escassez de estudos nacionais voltados a essa problemática.

**Palavras-chave:** resiliência; síndrome de Burnout; profissionais contábeis.

**ABSTRACT**

Considering the current context, in which work environments present more and more stressful variables that can trigger physical and mental illnesses, in which the Burnout Syndrome (BS) can be highlighted. To this end, some studies have dealt with human resilience, in order to understand it as a mechanism to help with this purpose. Therefore, the present study aims to analyze the perception of accounting professionals in relation to resilience as an aid in coping with Burnout Syndrome. With regard to the methodological procedure, the research has a quantitative character, of descriptive typology, carried out for convenience, with 22 accounting professionals from the city of Mossoró - RN. Among the main findings, the high rate of professionals with resilience characteristics stands out, in which 36% of the accountants presented relevant levels of positive perception regarding resilience, in parallel related to the Syndrome, 27% of the accountants presented with considerable levels of work stress. In this

---

<sup>1</sup> Graduando em Ciências Contábeis na Universidade Estadual do Rio Grande do Norte. E-mail: ligiajpaula@hotmail.com.

<sup>2</sup> Docente do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual do Rio Grande do Norte. Dra. em administração de empresas. E-mail: rosangelavaldevino@uern.br.

context, the analysis of the interconnected variables showed that resilience as a defense mechanism against the Burnout Syndrome, was discreetly presented, because despite having significant resilient characteristics, the Syndrome was still present. In this sense, the present study contributed to foster the emergence of new perspectives aimed at the dissemination of the theme in a holistic way, as well as providing base mechanisms for further studies related to the theme, considering the scarcity of national studies focused on this issue.

**Keywords:** resilience; burnout syndrome; accounting professionals.

## 1 INTRODUÇÃO

A contabilidade enquanto ciência vem passando constantemente por mudanças, pois é comum em todos os ramos da ciência essas mudanças serem vistas, e nesse contexto a contabilidade não é diferente, onde constantemente passa por mudanças e atualizações relacionadas às leis, normas, ao Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPCs), esse ambiente afeta o papel do profissional contábil nas organizações, induzindo o mesmo assumir um papel multifuncional, auxiliando diretamente na tomada de decisão. No intuito de atingir um grau de excelência na realização dos serviços prestados aos seus clientes, muitos profissionais exercem sobre si uma enorme carga de trabalho e exigências exacerbadas, causando adoecimento e transtornos decorrente dessa sobrecarga (MEDEIROS *et al.*, 2019).

Diante desse cenário Santos (2021), relata que de modo genérico, quando se pensa em doenças relacionadas ao desempenho de atividades profissionais considerando os aspectos que dizem respeito a segurança do ambiente de trabalho, as condições psicológicas e emocionais, essas geralmente são deixadas em segundo plano, muito embora o documento criado pelo Ministério da Saúde do Brasil (2001) número 114 das Normas e Manuais Técnicos, listam em torno de doze grupos que tratam de transtornos mentais e de comportamento relacionados ao trabalho. Dentre os transtornos citados está a Síndrome de Esgotamento Profissional (SEP) ou Síndrome de Burnout. A concordar, Andrade e Cardoso (2012) descreve como sendo fruto do estresse crônico, em função da interação pessoal com outras pessoas.

No entendimento de Medeiros *et al.* (2019), a síndrome do esgotamento profissional é uma mudança gradativa e seu desenvolvimento depende do organismo de cada indivíduo, podendo ser acentuada provocando percepções e sensações em que para alguns são tidas como normais e para outros não são, entre elas destaca-se o cansaço, desânimo, esgotamento físico e psicológico extremos. Em concordância Teixeira e Santana (2015), apresentam como alternativa paralela o desenvolvimento da resiliência, por se tratar da capacidade humana de recuperação e adaptação à situações adversas e muitas vezes traumáticas, por isso o tema vem ganhando uma gradual importância no âmbito organizacional. Assim o indivíduo resiliente consegue se sobressair de situações totalmente desfavoráveis e ainda encontrar mecanismos que tragam resolução e controle.

Diante desse cenário, e da relevância dos temas Síndrome de Burnout e resiliência humana, mas especificamente para os profissionais contabilistas, considerando situações e características inerentes a profissão que tendem a facilitar o desenvolvimento da síndrome, este estudo levanta o seguinte questionamento: Qual a percepção dos profissionais contábeis em relação a resiliência como auxílio no enfrentamento da Síndrome de Burnout? Tendo em vista que o objetivo é analisar a percepção dos profissionais contábeis em relação a resiliência como auxílio no enfrentamento da Síndrome de Burnout, tendo a cidade de Mossoró como ambiente demográfico a ser estudado. Nesse sentido a metodologia do trabalho é descritiva, quantitativa, com os profissionais contábeis que atuam na cidade de Mossoró – RN. Nesse contexto o estudo contribui para mostrar como esses profissionais são resilientes e como essa característica influencia para evitar os sintomas da Síndrome de Burnout, nesse sentido é possível entender

também prováveis motivos e o nível de estresse a qual esses profissionais estão expostos e qual a forma de resiliência apresentada por eles.

Nesse sentido, conforme Tian *et al.* (2015) a síndrome do esgotamento profissional (SEP) e a resiliência são temas relevantes no ambiente organizacional e na sociedade de maneira geral. Portanto investigar a relação entre eles, por meio desse estudo, pode trazer uma contribuição significativa para fomentar o surgimento de novas variáveis que auxiliem na disseminação do tema de maneira integrada, bem como fornecer subsídios base para posteriores estudos sobre o tema, considerando a escassez de estudos nacionais voltados a essa problemática (SILVA; D'ANGELO, 2021). Dessa forma o que se justifica a presente pesquisa.

O presente estudo é dividido em introdução que enfatiza o problema de pesquisa, em referencial teórico que aborda a resiliência e Síndrome de Burnout nas profissões, procedimento metodológico, análise e discussão dos resultados e considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção discorre sobre a conceituação e aspectos gerais relacionados à resiliência e a Síndrome de Burnout nas profissões.

### 2.1 RESILIÊNCIA NAS PROFISSÕES

A resiliência sob o olhar conceitual da física, é descrita como a capacidade que a matéria possui de absorver energia quando propostos à elevados níveis de pressão e, após o impacto, consegue voltar ao seu estado natural sem alteração na sua forma, em relação ao social conceitua a resiliência como sendo a habilidade humana para transpor situações adversas, sem que estas os atinjam de maneira desfavorável e definitiva, portanto, o indivíduo resiliente detêm a capacidade de transformar situações difíceis em experiências que o tornam pessoas melhores (QUESSA *et al.*, 2017).

No entendimento de Silva e D'Angelo (2021), a resiliência traz uma significativa contribuição, na redução dos impactos resultantes do estresse laboral, aspectos que influenciam diretamente na qualidade de vida e satisfação no trabalho, assim sugere que as organizações invistam e estimulem o aprofundamento da resiliência, para que os indivíduos se capacitem para o enfrentamento das adversidades. Em concordância, Nascimento *et al.* (2022) descrevem a resiliência como sendo um caminho de reflexão para as possibilidades existentes no que diz respeito as dificuldades e atribuindo novos olhares para as situações de conflitos que lhes são impostas no cotidiano.

Conforme o pensamento de Sousa *et al.* (2017), a relação desse construto teórico ao comportamento humano iniciou-se na percepção de que a “resiliência” poderia externar a capacidade de adaptação que o ser humano possui frente a situações adversas e às rotineiras mudanças que enfrenta, assim a Psicologia e a áreas de Gestão se apoderaram do termo, que passou a utilizá-lo para demonstrar a capacidade que os indivíduos detêm de se auto recuperação quando enfrentam situações desfavoráveis. De modo a concordar Sousa (2022) diz que a resiliência não pode ser entendida como uma habilidade nata, e nem que absorve durante o processo de desenvolvimento, mas é inerente ao aprendizado contínuo, ou seja, é resultado da interação do indivíduo com o meio social na qual está inserido.

Outro ponto levantado na visão de Teixeira e Santana (2015), é o conceito de resiliência sob a ótica administrativa, retratado desde o início da década de 70, voltada para as organizações, caracterizando não só pessoas, mas também as empresas como sendo agentes resilientes, isso resulta dos processos motivadores e otimistas que englobam o conjunto da obra. Portanto identificam a resiliência voltada para administração em indivíduos que detêm a capacidade de resolver situações adversas, utilizando-a para inovar e motivar o meio no qual

está inserido e conclui relacionando a resiliência com a capacidade intelectual e a inteligência emocional tão inerentes ao indivíduo social.

No entanto para que se garanta a sobrevivência e a qualidade do desempenho organizacional, considerando fatores externos à organização e ao indivíduo na concepção de Silva *et al.* (2021), isso se dará pelo desenvolvimento da resiliência. Em consenso Cotta (2021) retrata que a resiliência está interligada ao desenvolvimento e a capacidade de aprender do indivíduo, que frente ao momento inoportuno de dificuldade e sem controle aos fatores exógenos a ele consegue superá-los, como também no exercício da profissão contábil.

Diante do contexto supracitado não é diferente falar sobre o profissional contábil, pois também apresentam características resilientes, na visão de Silva e Kiszner (2021) que descreve que as habilidades técnicas e teóricas inerentes ao profissional contabilista, não são suficientes para um desempenho de excelência, esse profissional deve desenvolver algumas competências de cunho comportamental e social, como a resiliência, que contribui para criação de um ambiente com qualidade de vida e com alto nível produtivo, fatores essenciais para sobrevivência em um mercado globalizado e competitivo. Em concordância, Cornélio (2021) relata a relevância da resiliência enquanto qualidade essencial para sobreviver em um ambiente semelhante a esse. O que corrobora com o entendimento de Sousa *et al.* (2017) que apontam a resiliência humana como sendo uma ferramenta protetora a ser utilizada acerca de situações estressoras e contraditórias, pessoal e profissional dentre elas está a Síndrome de Esgotamento Profissional (SEP) ou Síndrome de Burnout.

## 2.2 SÍNDROME DE BURNOUT NOS PROFISSIONAIS

De acordo com Freudenberg (1975), precursor dos estudos voltados a essa síndrome, os indivíduos que apresentam maior grau de comprometimento e dedicação ao desenvolvimento de suas atividades laborativas, são mais inclinadas ao Burnout. Diante disso, o colaborador dedicado está mais propenso a absorção de tarefas mais complexas, duradouras e intensas, gerando pressão ambígua: dele mesmo para satisfação e realização pessoal e profissional e por outro lado da organização que necessita do resultado.

A Síndrome de Burnout descreve a falta de energia e que no trabalho se apresenta por meio da falta de prazer na realização do ócio. A sensação de fadiga, cansaço extremo, alta carga emocional, são frutos do estresse crônico e se apresentam como algumas denominações mais usuais para a síndrome (SANTOS, 2021).

No entendimento de Herber e Rebellato (2020) apontam que o estresse laboral crônico pode causar o desenvolvimento de várias doenças, tais como a síndrome do esgotamento profissional ou a Síndrome de Burnout, relacionada ao esgotamento e a exaustão tanto física quanto emocional. Sua manifestação afeta diretamente a produção laboral e se apresenta geralmente pela falta de interação, pelo absenteísmo e muitas vezes pela despersonalização.

De maneira a concordar Silva *et al.* (2021) falam do desgaste e da fadiga em decorrência do estresse laboral, podendo vir a desenvolver o que chamou de uma das doenças secular: A Síndrome de Burnout e definiu como sendo um modo de tensão emocional e estresse crônico resultado da falta de condicionamento para a realização de tarefas, fazendo com que o trabalhador passe a enxergar o trabalho como um peso, assim o seu desempenho profissional deixe de ser eficaz causando danos a organização.

A síndrome do esgotamento profissional é uma doença que apresenta um desenvolvimento lento e gradual, portanto se torna muito difícil a percepção e o diagnóstico em seu estágio inicial, pois raramente se apresenta de maneira agressiva. Seu ciclo inicial é percebido através de altos níveis de cansaço e estresse (LOPES *et al.*, 2021).

Lima e Fernandes (2021), consideram Burnout como sendo um fenômeno inter-relacionado com o mercado de trabalho e apresenta outra vertente conceitual, voltada para a

associação com as constituições simbólicas culturais, envolvendo indivíduo, organização e governo, cada um a defender seus interesses muitas vezes distintos.

A Síndrome de Burnout (SB) pode ser definida como sendo uma doença de cunho psicológico, resultado da resposta dado pelo organismo quando exposto a um estresse crônico direcionado ao trabalho, considerando a síndrome como sendo um caso de saúde pública devido as intercorrências que afetam tanto a saúde física, quanto a saúde mental do indivíduo. (SANTOS *et al.*, 2021).

Sousa *et al.* (2021) descrevem Burnout a partir de um distúrbio de ordem emocional em decorrência do esgotamento do corpo no desempenho das suas atividades laborais sem condições adequadas, associada à consideráveis níveis de pressão, onde são exigidas capacidades e habilidades complexas, resultando na exaustão e esgotamento do colaborador, essa relação tem se tornado cada vez mais estreita, aumentando o volume do trabalho e a exigência no desempenho das atividades para obtenção de resultados melhores e mais rápidos. Assim, o colaborador passa a dedicar mais tempo ao trabalho em detrimento ao lazer, em função da cobrança gerada para inovação e obtenção dos resultados almejados pelas organizações. No entanto, muitas empresas têm demonstrado preocupação e cuidado no tocante à saúde física e mental do trabalhador, voltando o olhar para o clima e o ambiente organizacional, não focando apenas em resultados isolados, mas também cuidando da motivação de seu funcionário, a fim de proporcionar resultados sustentáveis, entretanto, ainda assim, o esgotamento profissional se faz presente. Diante dos possíveis problemas causados pela S E P, complementa enfatizando o consumo excessivo de álcool e cigarro.

Colaborando com o contexto Fernandes *et al.*(2018) relatam que o Alcoolismo e tabagismo são grandes incentivadores para o agravamento da síndrome, pois o uso abusivo dessas substâncias podem ser uma maneira de externalização de fuga comportamental ou lapsos de esquecimento laboral, assim como a ânsia pelo prazer que não encontram nas atividades laborativas cotidianas, e complementa dizendo que essas situações estressoras contínuas, empurram de certa forma os profissionais a recorrerem a essas substâncias em busca de algo usado para tranquilizar, relaxar, ou até mesmo como uma maneira de fugir dos sintomas.

Em contrapartida o estudo de Soares *et al.* (2019), apresentaram uma incidência relevante de Burnout, em especial nos participantes, policiais militares, classificados com pouca ou nenhuma prática esportiva. Percebeu-se que as variantes referentes a aspectos sociais, econômicos e emotivos provocavam certa influência relacionada ao modo perceptivo de Burnout, bem como constatado através da pesquisa que a recorrência da prática de atividade física demonstram relação direta com os indicadores de Burnout.

Em concordância, Farias *et al.* (2019) mostra em seu trabalho que os sintomas de Burnout se fizeram presentes de maneira bastante relevante onde apresentou-se uma relação direta entre os níveis de prática de atividade física e a percepção dos sintomas, assim os estudantes universitários mais ativos apresentaram índices mais baixos. Assim, Freudemberger (1975), já destacava algumas instruções para prevenção do adoecimento em virtude de Burnout: entre elas estão a prática atividades físicas, a não incidência de atividades cotidianas repetitivas, priorizar o trabalho em equipe e não renunciar ao descanso e lazer em todas as profissões, inclusive na profissão contábil, em virtude da pressão contínua por geração de resultados e auxílio na tomada de decisões.

Na visão de Medeiros *et al.* (2019) outra profissão não diferente das demais e que também está propenso ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout é a profissão contábil, antes conhecida apenas como guarda-livros, agora tem sua relevância reconhecida, sendo o contador sujeito essencial para fornecer informações gerenciais e estratégicas no auxílio para a tomada de decisão nas organizações. Assim sendo se faz necessário que esse profissional se adeque as atualizações e mudanças impostas pelo mercado e pela legislação vigente, pois são corriqueiras, é necessário investimento em qualificação a fim de alcançar os melhores resultados, alinhando

o conhecimento teórico e normativo às práticas contábeis, portanto o profissional contabilista pela pressão e alto grau de exigência no desempenho das suas funções está exposto a Burnout.

### 2.3 ESTUDOS EMPÍRICOS ANTERIORES

Nesta seção são apresentados estudos sobre a Síndrome de Burnout e resiliência em diversas abordagens como mostra o Quadro 1.

Quadro 1. – Estudos empíricos anteriores

Autor (Ano)	Objetivo	Resultados
Sousa <i>et al.</i> (2017)	Analisar a relação entre Burnout e resiliência em docentes de uma universidade pública do estado de Ceará	Os resultados mostraram que as proporções de variância explicada indicaram uma baixa relação entre Burnout e resiliência.
Medeiros <i>et al.</i> (2019)	A presente pesquisa visa beneficiar os indivíduos que não conhecem a síndrome, os que conhecem, mas não levam em consideração os sintomas, que não procuram ajuda, bem como conscientizar e proporcionar uma clareza maior sobre o referido tema.	Por meio a pesquisa realizada, pode-se perceber que os profissionais não tem o devido conhecimento sobre essa doença devido os sintomas serem parecido com o de outras doenças como depressão e estresse.
Herber e Rebelatto (2020)	Medir os níveis de estresse nos acadêmicos, verificar se há presença da síndrome de Burnout e analisar as possíveis causas destes, caso fossem diagnosticados durante o ano letivo de 2019, nos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) – Câmpus Pato Branco	Os resultados obtidos na pesquisa evidenciam a presença de estresse nos estudantes respondentes da pesquisa, indicando que os alunos se encontram mais estressados no 1º e 2º bimestres do ano, apresentando menos sintomas nos demais.
Oliveira <i>et al.</i> (2021)	O estudo teve como objetivo investigar a relação entre a Síndrome de Burnout e a Qualidade de Vida Profissional nos colaboradores de escritórios contábeis.	Os resultados indicaram, em sua maioria, uma baixa correlação significativa negativa, destacando-se as correlações entre as três dimensões de Burnout e os fatores de Qualidade de Vida Profissional “Desconforto Relacionado ao Trabalho” e “Motivação Intrínseca”.
Santos (2021)	A presente pesquisa tem como objetivo investigar a existência de uma predisposição à Síndrome de Burnout relacionada à adaptação que os professores do curso de Ciências Contábeis de Instituições de Ensino Superior de Natal-RN, estão vivenciando diante do cenário de enfrentamento ao COVID-19	Após análise dos resultados obtidos foi constatado que a maioria dos docentes se enquadrava no estágio dois dos quatro existentes de identificação da síndrome, embora dois deles estejam no último estágio, que é o mais preocupante
Silva e D’Angelo, (2021)	Esse estudo examina o efeito mediador da resiliência na relação entre o estresse laboral e a satisfação no trabalho	Os resultados mostram que a resiliência contribui para reduzir os impactos do estresse laboral na satisfação no trabalho, indicando que o desenvolvimento e o aprimoramento da resiliência deveriam ser estimulados nas organizações, para que os funcionários possam enfrentar as adversidades.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Nesse sentido tomando por base os estudos empíricos anteriores foi possível perceber a relevância da temática pois mostram que a resiliência contribui para redução dos impactos trazidos pelo estresse laboral e a insatisfação no trabalho (SILVA; D’ANGELO, 2021). Em contrapartida o estudo de Oliveira *et al.* (2021), mostram em seu estudo, uma baixa correlação significativa negativa, com ênfase nas correlações entre as três dimensões da Síndrome de Burnout e os fatores de Qualidade de Vida Profissional.

### 3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Nesta seção são apresentados os procedimentos metodológicos que foram utilizados para a realização deste estudo. Sendo assim dividido: amostra, tipo da pesquisa, procedimento, instrumento e tratamento de coleta dos dados.

A presente pesquisa terá como objeto de estudo os profissionais contabilistas, que atuam na cidade de Mossoró – RN. Em relação aos objetivos o estudo foi classificado como descritiva, pois busca descrever a percepção dos profissionais contábeis em relação a resiliência como auxílio frente a Síndrome de Burnout, que conforme descreve Gil (2016) diz que a pesquisa descritiva apresenta como intuito essencial descrever características de determinados fenômenos e população, estabelecendo relações entre variáveis e padronizando técnicas no auxílio da coleta de dados, como por exemplo o questionário. Quanto no que se refere à natureza a pesquisa é definida como quantitativa, que de acordo com Malhotra (2012), a pesquisa quantitativa busca a mensuração dos dados, geralmente aplicando análise estática.

Em relação ao procedimento foi utilizado o levantamento de campo, também conhecido como *survey* com amostra não probabilística. De acordo com Kotler e Armstrong (2008) esse tipo de amostragem ocorre quando o pesquisador escolhe quais componentes compor a amostra afim de facilitar a extração das informações. Em relação ao tempo o estudo foi de corte transversal, sem comparação ao longo do tempo, ou seja, de coleta única (MALHOTRA, 2012).

O instrumento de coleta dos dados da pesquisa se deu por meio da aplicação de questionários elaborado pela ferramenta do google *forms* e que serviu de subsídio para avaliação da possível incidência de fatores que levam a Burnout e características de resiliência. A realização do presente estudo teve duração de 8 meses e se deu por conveniência. Para Malhotra (2012), o questionário busca uma visão homogênea no que diz respeito a coleta de dados, possui uma sistemática direta, formal e pré-estabelecidas, tornando o objetivo mais transparente. O questionário de pesquisa foi adaptado de acordo com o estudo de Sousa (2017), foi composto por 37 questões, dividido em três módulos. O primeiro tem como objetivo levantar informações voltadas para a caracterização dos respondentes (12), o segundo módulo tratou de aspectos referente à resiliência humana e o último módulo teve como objetivo avaliar o indivíduo e a incidência da Síndrome de Burnout. Ainda de acordo com Sousa (2017) foi considerado o agrupamento de fatores para a resiliência – autossuficiência (4), sentido de vida (2), perseverança (2) e equanimidade (4), como também para o inventário de Burnout com as seguintes denominações: exaustão emocional (4), baixa realização profissional (6) e despersonalização (3). É necessário também ressaltar que as escalas seguiram o modelo *Likert*, com pontuação entre 1 a 5, com a seguinte descrição: 1 = discordo totalmente, 2 = discordo pouco, 3 = não tenho opinião a respeito, 4 = concordo pouco, e 5 = concordo totalmente. Ao Final foi inserida uma questão que buscou sintetizar a percepção dos entrevistados acerca dos conceitos trabalhados em que puderam atribuir um valor de 1 a 10 para mensurar sua percepção acerca da síndrome de burnout e da resiliência humana. O procedimento de coleta de dados foi realizado pela disponibilização dos questionários por meio de e-mail e via *whatsapp*, em que se obteve 22 respondentes.

Quanto ao tratamento dos dados foi utilizado uma estatística simples, por meio do Excel, versão 2016, considerando a frequência absoluta e a frequência relativa percentual (%) para mensuração dos resultados.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Nesta seção são discutidos acerca da caracterização dos respondentes, medição da resiliência e do inventário da Síndrome de Burnout.

### **4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES**

Os resultados alcançados apresentados a seguir demonstram a percepção dos profissionais contábeis do município de Mossoró-RN, quanto à utilização da resiliência como auxílio no enfrentamento da Síndrome de Burnout. A seguir são apresentados os dados a cerca da caracterização dos respondentes em relação ao gênero e faixa etária conforme mostra a Tabela 1.

Tabela 1- Gênero e faixa etária

<b>GÊNERO E FAIXA ETÁRIA</b>	<b>FREQUÊNCIA ABSOLUTA</b>	<b>FREQUÊNCIA RELATIVA (%)</b>
FEMININO	3	13%
MASCULINO	19	87%
ATÉ 25 ANOS	0	0%
ENTRE 26 E 30 ANOS	6	27%
ENTRE 31 E 40 ANOS	10	46%
ENTRE 41 A 50 ANOS	4	18%
ACIMA DE 50 ANOS	2	9%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Quanto a caracterização dos respondentes, a pesquisa mostra que a maioria são do gênero masculino (87%), demonstrando assim uma relevante disparidade na distribuição. Em relação a faixa etária dos profissionais 46% declararam ter entre 31 e 40 anos, assim pode-se concluir que trata-se de um público majoritariamente jovem.

No que concerne ao nível de escolaridade, a situação dos respondentes está demonstrada na Tabela 2, que segue.

Tabela 2 - Nível de escolaridade

<b>NÍVEL DE ESCOLARIDADE</b>	<b>FREQUÊNCIA ABSOLUTA</b>	<b>FREQUÊNCIA RELATIVA (%)</b>
GRADUAÇÃO	9	41%
ESPECIALIZAÇÃO	6	27%
MESTRADO	6	27%
DOCTORADO	1	5%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Percebe-se que a maioria dos contadores que responderam à pesquisa possui apenas a graduação (41%). Assim percebe-se que a maioria possui escolaridade mínima para o desempenho das funções. Para Medeiros *et al.* (2019) é necessário investimento em qualificação desses profissionais para melhor adequação as atualizações e mudanças, em busca dos melhores resultados.

Quanto ao estado civil e quantidade de filhos dos respondentes, a Tabela 3 apresenta os resultados.

Tabela 3 - Estado Civil e Total de Filhos

<b>ESTADO CIVIL E TOTAL DE FILHOS</b>	<b>FREQUÊNCIA ABSOLUTA</b>	<b>FREQUÊNCIA RELATIVA (%)</b>
SOLTEIRO	5	23%
CASADO	11	50%
UNIÃO ESTÁVEL	5	23%
DIVORCIADO	1	4%
NENHUM FILHO	9	41%
ENTRE 1 E 2	13	59%



ENTRE 3 E 4	0	0%
ACIMA DE 4	0	0%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Pode-se observar que a metade dos contadores que participaram da pesquisa enquadrar-se no estado civil casado (50%). Em relação ao número de filhos conforme descrita na tabela acima verifica-se que os pesquisados não possuem famílias numerosas tendo em vista que a maioria dos respondentes dizem ter entre 1 e 2 filhos (59%).

Com relação à renda familiar, o perfil dos respondentes pode ser visto na Tabela 4, abaixo.

Tabela 4 - Renda Familiar

RENDA FAMILIAR	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
ATÉ 5 SALÁRIOS MÍNIMOS	10	45%
ENTRE 5 E 10 SALÁRIOS	7	32%
ENTRE 10 E 15 SALÁRIOS	4	18%
ACIMA DE 15 SALÁRIOS	1	5%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Verifica-se então que a faixa de renda familiar que atinge o maior número de respondentes apresentam valores de até 5 salários-mínimos (45%).

A Tabela 5 demonstra as respostas acerca da prática de atividade física e o consumo de álcool e cigarro dos pesquisados.

Tabela 5 - Prática de Atividade física versus Consumo de Álcool e Tabaco

PRÁTICA DE ATIVIDADE FÍSICA E CONSUMO DE ALCOOL E TABACO	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
SIM	16	73%
NÃO	6	27%
SIM	12	54%
NÃO	10	46%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Assim pode-se perceber uma disparidade no que diz respeito a prática de atividade física em que a maioria respondeu praticar atividade física regular (73%), em contrapartida quando foi perguntado sobre consumo de álcool e cigarro houve um equilíbrio nas respostas, muito embora 54% dos pesquisados responderam consumir álcool e cigarro. De acordo com Freudenberg (1975), é necessário enfatizar algumas diretrizes para prevenir o adoecimento em função de Burnout: entre elas destacou a prática atividades físicas, a não incidência de atividade cotidianas repetitivas, priorizar o trabalho em equipe e não renunciar ao descanso e lazer em todas as profissões, inclusive na profissão contábil. Em concordância, Farias *et al.* (2019) descreveu em sua pesquisa que os sintomas de Burnout se apresentaram de maneira relevante, demonstrando uma relação direta entre os níveis de prática de atividade física e a percepção dos sintomas, assim os respondentes mais ativos, com a prática de atividade física regular apresentaram índices menos significativos.

Consta da Tabela 6, apresentada na sequência, a categorização dos respondentes considerando o tempo de atuação na profissão contábil.

Tabela 6 - Tempo de atuação na profissão contábil

<b>TEMPO DE ATUAÇÃO NA PROFISSÃO CONTÁBIL</b>	<b>FREQUÊNCIA ABSOLUTA</b>	<b>FREQUÊNCIA RELATIVA (%)</b>
ENTRE 1 E 5 ANOS	6	27%
ENTRE 6 E 10 ANOS	4	18%
ENTRE 11 E 15 ANOS	6	27%
ENTRE 16 E 20 ANOS	2	10%
ACIMA DE 20 ANOS	4	18%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Acerca do tempo de atuação em que os entrevistados trabalham em escritório, tomando por base a tabela acima pode-se ver que mais da metade dos respondentes possuem mais de 10 anos de experiência.

Também foi perguntado se os contadores possuem algum vínculo empregatício extra escritório conforme mostra a Tabela 7.

Tabela 7 - Vínculo empregatício fora do escritório

<b>VÍNCULO EMPREGATÍCIO FORA DO ESCRITÓRIO</b>	<b>FREQUÊNCIA ABSOLUTA</b>	<b>FREQUÊNCIA RELATIVA (%)</b>
SIM	12	54%
NÃO	10	46%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Conforme demonstrado acima, 54% responderam ter outra atividade laboral, o que significa que a maioria possui jornada dupla de trabalho.

A Tabela 8 trata o tempo de dedicação a atividade laboral e qual a avaliação do entrevistado em relação ao desempenho da atividade extra escritório.

Tabela 8 - Carga horária Semanal versus Avaliação da Atividade Extra

<b>CARGA HORÁRIA SEMANAL</b>	<b>FREQUÊNCIA ABSOLUTA</b>	<b>FREQUÊNCIA RELATIVA (%)</b>
20 HORAS	6	27%
40 HORAS	4	18%
MAIS DE 40 HORAS	6	27%
TRANQUILO	4	33%
CANSATIVO	8	67%
EXAUSTIVO	0	0%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

No que tange a carga horária semanal dos entrevistados houve um empate entre os que responderam trabalhar até 20 horas, com os que atingem mais de 40 horas semanais com 27% cada alternativa. Já os que possuem atividade extra a maioria considerou o desempenho das funções cansativo (67%), e nenhum contador considerou exaustivo. Corroborando com o estudo de Medeiros *et al.* (2019), que relatam a necessidade de adequação desses profissionais as mudanças e atualizações que o mercado e a legislação vigente exigem, sendo necessário investir em aperfeiçoamento para obtenção dos melhores resultados, assim pela constante pressão e alto grau de exigência no desempenho das suas funções esses profissionais estão expostos ao desenvolvimento de Burnout.

## 2.1 MEDIÇÃO DA RESILIÊNCIA

Para a Resiliência, foi considerado alguns fatores inerentes e relevantes a literatura que são: autossuficiência, sentido de vida, perseverança e equanimidade. No presente caso,

consideram-se que as variáveis se agruparam em quatro fatores com interpretação à luz do suporte teórico do estudo de Sousa (2017), com as seguintes denominações que segue.

No primeiro fator denominado Autossuficiência (AS), foram agrupadas quatro variáveis que segue: eu costumo alcançar meus objetivos, de uma forma ou de outra; eu posso lidar com muitas coisas ao mesmo tempo; eu posso passar por tempos difíceis, porque eu já enfrentei dificuldades antes; quando eu estou em uma situação difícil, eu geralmente consigo encontrar uma saída. Conforme demonstrado na Tabela 9 que segue:

Tabela 9 – Autossuficiência  
Alcançar meus objetivos, de uma forma ou de outra

RESILIÊNCIA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	1	5%
DISCORDO POUCO	1	5%
NÃO TENHO OPINIÃO	6	27%
CONCORDO POUCO	10	45%
CONCORDO TOTALMENTE	4	18%

Posso lidar com muitas coisas ao mesmo tempo

RESILIÊNCIA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	0	0%
DISCORDO POUCO	4	18%
NÃO TENHO OPINIÃO	3	14%
CONCORDO POUCO	7	32%
CONCORDO TOTALMENTE	8	36%

Posso passar por tempos difíceis, porque já enfrentei dificuldades antes

RESILIÊNCIA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	0	0%
DISCORDO POUCO	0	0%
NÃO TENHO OPINIÃO	4	18%
CONCORDO POUCO	9	41%
CONCORDO TOTALMENTE	9	41%

Quando estou em uma situação difícil, geralmente consigo encontrar uma saída

RESILIÊNCIA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	0	0%
DISCORDO POUCO	0	0%
NÃO TENHO OPINIÃO	5	23%
CONCORDO POUCO	6	27%
CONCORDO TOTALMENTE	11	50%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Observou-se que quando perguntado aos respondentes se costumam alcançar seus objetivos de uma forma ou de outra a maioria respondeu concordar pouco (45%), ou seja apresentaram característica de adaptação. No que se refere a capacidade de lidar com muitas coisas ao mesmo tempo, relativa à confiança do profissional e sua pro atividade 36% disse concordar totalmente. Quanto ao enfrentamento de tempos difíceis a maioria concordou pouco e totalmente empatados com 41%, em relação a resolução de uma situação difícil em que geralmente encontra uma saída, metade dos entrevistados concordou totalmente (50%). Dessa forma no que se refere a autossuficiência que trata da autoconfiança, reconhecimento do seu potencial, e dos seus limites, pode-se assim considerar que os respondentes se declararam autossuficientes, com traços de resiliência, o que concorda com Quesa *et al.* (2017) que

descrevem a resiliência como a capacidade do indivíduo de ultrapassar situações desfavoráveis à ele, sem que seja atingido de forma definitiva, assim o indivíduo resiliente possui a capacidade de redefinir situações adversas em experiências que os transformem em sujeitos melhores.

Já o segundo grupo absorveu as seguintes variáveis: eu raramente me pergunto qual é a razão de tudo; eu mantenho meu interesse nas coisas. Para este grupo optou-se pela descrição - Sentido de Vida (SV), conforme descrito nas Tabela 10.

Tabela 10 – Sentido de Vida  
Raramente me pergunto qual é a razão de tudo

RESILIÊNCIA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	4	18%
DISCORDO POUCO	3	13%
NÃO TENHO OPINIÃO	5	23%
CONCORDO POUCO	5	23%
CONCORDO TOTALMENTE	5	23%

Mantenho meu interesse nas coisas

RESILIÊNCIA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	0	0%
DISCORDO POUCO	2	9%
NÃO TENHO OPINIÃO	3	14%
CONCORDO POUCO	8	36%
CONCORDO TOTALMENTE	9	41%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Em relação a Tabela 10, quanto questionado ao respondente se raramente buscava saber a razão de tudo houve um equilíbrio entre não ter opinião, concordo pouco e concordo totalmente com 23% para cada opção, em relação ao interesse contínuo nas coisas a maioria respondeu concordar totalmente com 41%. Assim pode-se perceber que os respondentes detêm a percepção do próxito e sentido da vida assim concordam com Nascimento *et al.* (2022), que na sua pesquisa apresentam a resiliência como sendo um instrumento de reflexão para as possibilidades cotidianas relacionadas as dificuldades e apresentando novos horizontes para as situações de conflitos que lhes são impostas.

As variáveis: quando eu faço planos eu os sigo até o final; às vezes eu me obrigo a fazer coisas, querendo ou não, formaram o terceiro conjunto de variáveis, que recebeu a denominação Perseverança – que envolve a capacidade de seguir em frente, que o indivíduo possui e não desmotivar-se diante das adversidades, que foram quantificadas na Tabela 11 conforme segue:

Tabela 11 – Perseverança  
Quando faço planos, sigo até o final

RESILIÊNCIA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	1	4%
DISCORDO POUCO	2	9%
NÃO TENHO OPINIÃO	2	9%
CONCORDO POUCO	10	46%
CONCORDO TOTALMENTE	7	32%

Às vezes me obrigo a fazer coisas, querendo ou não

RESILIÊNCIA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	0	0%
DISCORDO POUCO	2	9%

NÃO TENHO OPINIÃO	2	9%
CONCORDO POUCO	12	55%
CONCORDO TOTALMENTE	6	27%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

No que tange a Tabela 11, na tratativa de seguir planos até o final, ou seja ao alcance de objetivos, a maioria com 46% respondeu concordar pouco e quando perguntado quando a obrigação de realizar tarefas querendo ou não, mais da metade respondeu concordar pouco (55%), o que pode-se observar a presença da perseverança pois foi possível identificar a capacidade e o compromisso que esses indivíduos possuem de seguir planos para obtenção dos objetivos e não desmotivar-se frente às adversidades o que vai ao encontro do pensamento de Sousa *et al.* (2017), onde descrevem que o melhoramento do comportamento individual deu-se início no instante em que se percebeu que a resiliência poderia expor a capacidade que o ser humano possui de se adaptar-se frente a situações difíceis e por vezes cotidianas que enfrentam.

O quarto fator denominado de Equanimidade (EQ) - que está relacionado com a capacidade de flexibilização frente aos acontecimentos cotidianos da vida, agrupou quatro variáveis que segue: eu costumo fazer as coisas com calma; eu vivo um dia de cada vez; eu geralmente posso examinar uma situação por vários ângulos; eu não me ocupo com coisas sobre as quais eu não posso fazer nada – como segue demonstrados nas Tabela 12.

Tabela 12 - Equanimidade  
Costumo fazer as coisas com calma

RESILIÊNCIA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	1	5%
DISCORDO POUCO	5	23%
NÃO TENHO OPINIÃO	4	18%
CONCORDO POUCO	8	36%
CONCORDO TOTALMENTE	4	18%

Vivo um dia de cada vez

RESILIÊNCIA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	3	13%
DISCORDO POUCO	4	18%
NÃO TENHO OPINIÃO	5	23%
CONCORDO POUCO	5	23%
CONCORDO TOTALMENTE	5	23%

Em geral posso examinar uma situação por vários ângulos

RESILIÊNCIA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	0	0%
DISCORDO POUCO	1	5%
NÃO TENHO OPINIÃO	4	18%
CONCORDO POUCO	11	50%
CONCORDO TOTALMENTE	6	27%

Não me ocupo com coisas sobre as quais não posso fazer nada

RESILIÊNCIA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	1	5%
DISCORDO POUCO	6	27%
NÃO TENHO OPINIÃO	3	14%
CONCORDO POUCO	8	36%
CONCORDO TOTALMENTE	4	18%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Conforme demonstrado na Tabela acima, no que concerne a calma na realização das tarefas 36% concordam pouco, o que se pode observar uma fragilidade ou insegurança nesse grupo de respondentes, em relação a viver um dia de cada vez houve um empate entre os que não esboçaram opinião, os que concordam pouco e concordam totalmente com 23% a corroborando de alguma forma com a anterior. Já quando perguntado pela capacidade holística frente a várias situações metade, ou seja, 50% concordaram pouco, no tocante a ocupação dos respondentes em relação a situação as quais não possuem controle se manteve a concordar com as demais assertivas, onde a maioria também concorda pouco com 36%. Assim no tocante a equanimidade os contadores não demonstraram muita confiança na sua capacidade de flexibilização e sua adaptação em virtude do tempo, frente às adversidades cotidianas. Indo de encontro com o estudo de Nascimento *et al.* (2022), onde falam que a resiliência é um caminho de reflexão para identificar e analisar as possibilidades existentes relacionadas com as dificuldades e adquirindo uma visão holística para resolução de situações conflituosas impostas no cotidiano do indivíduo.

Para tanto segue a Tabela 13 que demonstra em uma escala de 1 a 10, sendo 1 a menor carga e 10 valor máximo, no que se refere o quanto os contadores se consideram, indivíduos e/ou profissionais com características resilientes.

Tabela 13 - Quanto se considera resiliente

RESILIÊNCIA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	1	5%
7	3	14%
8	8	36%
9	4	18%
10	6	27%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Conforme demonstrado acima 36% consideraram a escala 8 e 27% responderam com o nível máximo de resiliência. Considerando por base o que registraram os entrevistados, constatou-se que 95% deles apresentam altos níveis de resiliência. Assim pode-se perceber que 100% dos contadores que participaram desse estudo apresentam-se como indivíduos resilientes, assim, pessoas com habilidades de superar e enfrentar situações adversas. O que vai ao encontro do estudo de Silva e D'Angelo (2021), onde os resultados apresentados mostraram a contribuição da resiliência na redução dos impactos do estresse laboral na satisfação no trabalho, sugerindo estimular o desenvolvimento e o aprimoramento da resiliência nas organizações, colaborando para que os funcionários enfrentem melhor adversidades.

#### 4.3 INVENTÁRIO DE SÍNDROME DE BURNOUT

O Aporte teórico consultado para construção desse estudo sugere o agrupamento das variáveis usadas para identificar e mensurar a síndrome de Burnout considerando três fatores assim denominados: exaustão emocional, baixa realização profissional e despersonalização. A exaustão emocional - considerou as seguintes variáveis: sinto-me esgotado emocionalmente por

meu trabalho; sinto-me cansado ao final de um dia de trabalho; meu trabalho deixa-me exausto; sinto que atingi o limite das minhas possibilidades, descritas na Tabela 14, que segue:

Tabela 14 – Exaustão Emocional  
Sinto-me esgotado emocionalmente por meu trabalho

SÍNDROME DE BURNOUT	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	1	5%
DISCORDO POUCO	7	32%
NÃO TENHO OPINIÃO	4	18%
CONCORDO POUCO	7	32%
CONCORDO TOTALMENTE	3	13%

Sinto-me cansado ao final de um dia de trabalho

SÍNDROME DE BURNOUT	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	0	0%
DISCORDO POUCO	7	32%
NÃO TENHO OPINIÃO	3	13%
CONCORDO POUCO	8	37%
CONCORDO TOTALMENTE	4	18%

Meu trabalho deixa-me exausto

SÍNDROME DE BURNOUT	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	3	14%
DISCORDO POUCO	4	18%
NÃO TENHO OPINIÃO	6	27%
CONCORDO POUCO	4	18%
CONCORDO TOTALMENTE	5	23%

Limite das possibilidades

SÍNDROME DE BURNOUT	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	8	36%
DISCORDO POUCO	4	18%
NÃO TENHO OPINIÃO	5	23%
CONCORDO POUCO	3	14%
CONCORDO TOTALMENTE	2	9%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

A Tabela 14 acima relacionadas com a exaustão emocional em se tratando do esgotamento emocional em virtude da atividade laboral 32% respondeu discordar pouco empatado com os que concordam pouco, o que pode indicar que parte sente-se desgastado e parte se sente com vigor, em relação ao cansaço físico ao final da jornada de trabalho 37% respondeu concordar pouco, aprofundando o questionamento quando perguntado se o trabalho traz exaustão 27% não esboçou opinião, enquanto 23% concordou totalmente, complementando foi perguntado aos contadores quanto ao limite de suas possibilidades em que 36% discordou totalmente. Assim os resultados vão ao encontro do pensamento de Lopes *et al.* (2021), que retratam a síndrome do esgotamento profissional (SEP), como uma doença de desenvolvimento lento e gradual, dificultando a sua percepção e o diagnóstico precoce, pois raramente se apresenta de maneira agressiva. Que corrobora com Santos (2021), que complementa descrevendo que o cansaço excessivo, forte carga emocional, são resultados desse estresse crônico.

A Tabela 15 descreve sobre as variáveis do grupo de baixa realização profissional com as seguintes denominações: posso entender com facilidade o que sentem meus clientes; lido de

forma eficaz com os problemas dos clientes; sinto que influencio positivamente a vida de outros através de meu trabalho; sinto-me com muita vitalidade; tenho conseguido muitas realizações em minha profissão; sinto que sei tratar de forma adequada os problemas emocionais no meu trabalho.

Tabela 15 – Baixa Realização Profissional  
Posso entender com facilidade o que sentem meus clientes

SÍNDROME DE BURNOUT	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	0	0%
DISCORDO POUCO	3	14%
NÃO TENHO OPINIÃO	7	32%
CONCORDO POUCO	7	32%
CONCORDO TOTALMENTE	5	22%

Lido de forma eficaz com os problemas dos clientes

SÍNDROME DE BURNOUT	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	0	0%
DISCORDO POUCO	1	4%
NÃO TENHO OPINIÃO	6	27%
CONCORDO POUCO	10	46%
CONCORDO TOTALMENTE	5	23%

Influencia positivamente a vida de outros através de meu trabalho

SÍNDROME DE BURNOUT	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	1	4%
DISCORDO POUCO	0	0%
NÃO TENHO OPINIÃO	3	14%
CONCORDO POUCO	11	50%
CONCORDO TOTALMENTE	7	32%

Sinto-me com muita vitalidade

SÍNDROME DE BURNOUT	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	0	0%
DISCORDO POUCO	3	14%
NÃO TENHO OPINIÃO	6	27%
CONCORDO POUCO	9	41%
CONCORDO TOTALMENTE	4	18%

Realizações Profissionais

SÍNDROME DE BURNOUT	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	2	9%
DISCORDO POUCO	4	18%
NÃO TENHO OPINIÃO	1	5%
CONCORDO POUCO	9	41%
CONCORDO TOTALMENTE	6	27%

Tratamento adequado aos problemas emocionais no meu trabalho

SÍNDROME DE BURNOUT	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
DISCORDO TOTALMENTE	1	4%
DISCORDO POUCO	4	18%
NÃO TENHO OPINIÃO	5	23%
CONCORDO POUCO	9	41%
CONCORDO TOTALMENTE	3	14%



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Ao analisar os dados demonstrados na Tabela 15, em relação a facilidade que os entrevistados têm de entender os sentimentos dos clientes 32% não expressaram nenhuma opinião, empatada com os contadores que disseram concordar pouco, no que diz respeito a eficácia na resolução dos problemas dos clientes a maioria concordou pouco (46%). Já quando perguntado sobre a influência exercida nas vidas das pessoas através do seu trabalho metade dos respondentes concorda pouco e 32% concordam totalmente, relacionado a vitalidade os dados são os seguintes: 41% concordam pouco, ou seja, tem alguma vitalidade e 27% não tinham opinião a respeito. Quando se perguntou acerca da percepção do sentimento de realização profissional 41% concordou pouco e 27% concordaram totalmente e para conclusão do bloco foi perguntado se há tratamento adequado aos problemas emocionais no trabalho 41% declarou concordar pouco e 23% não tinha opinião a respeito. Esse conjunto de fatores relacionados a baixa realização profissional que busca evidenciar a tendência de queda no rendimento laboral, afetando as habilidades e a interação desse modo os resultados mostram que há uma fragilidade nesse sentido, o que corrobora com o estudo de Sousa *et al.* (2021) onde destacam o fator emocional em detrimento da exaustão do corpo na realização de suas atividades laborais, com altos níveis de pressão, exigindo capacidades e habilidades complexas, trazendo cansaço excessivo e esgotamento do indivíduo.

Em relação ao terceiro bloco de fatores agrupados, relacionados com a despersonalização buscando identificar traços que demonstrem impessoalidade ou insensibilidade frente aos problemas alheios, assim segue as afirmações: creio que trato alguns clientes como se fossem objetos impessoais; trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço; trabalhar diretamente com pessoas causa-me estresse. Como mostra a Tabela 16.

Tabela 16 - Despersonalização  
Creio que trato alguns clientes como se fossem objetos impessoais

<b>DESPERSONALIZAÇÃO</b>	<b>FREQUÊNCIA ABSOLUTA</b>	<b>FREQUÊNCIA RELATIVA (%)</b>
DISCORDO TOTALMENTE	11	50%
DISCORDO POUCO	1	4%
NÃO TENHO OPINIÃO	5	23%
CONCORDO POUCO	5	23%
CONCORDO TOTALMENTE	0	0%

Trabalhar com pessoas o dia todo exige um grande esforço

<b>DESPERSONALIZAÇÃO</b>	<b>FREQUÊNCIA ABSOLUTA</b>	<b>FREQUÊNCIA RELATIVA (%)</b>
DISCORDO TOTALMENTE	1	4%
DISCORDO POUCO	5	23%
NÃO TENHO OPINIÃO	5	23%
CONCORDO POUCO	6	27%
CONCORDO TOTALMENTE	5	23%

Trabalhar diretamente com pessoas causa-me estresse

<b>DESPERSONALIZAÇÃO</b>	<b>FREQUÊNCIA ABSOLUTA</b>	<b>FREQUÊNCIA RELATIVA (%)</b>
DISCORDO TOTALMENTE	3	14%
DISCORDO POUCO	8	36%
NÃO TENHO OPINIÃO	5	23%
CONCORDO POUCO	4	18%
CONCORDO TOTALMENTE	2	9%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Ao observar a Tabela 16, quando perguntado se os respondentes quanto ao tratamento dos clientes como objetos impessoais metade discordou totalmente (50%), já em relação ao esforço exigido para se trabalhar com pessoas 27% concordou pouco e 23% concordou totalmente, complementando foi perguntado se trabalhar com pessoas causam estresse 36% discordou pouco o que pode indicar que esses profissionais apresentam algum traço de impessoalidade, insensibilidade e endurecimento emocional, assim indo ao encontro ao pensamento de Herber e Rebellato (2020) que definem que o estresse laboral crônico tem sido estudado como o causador de várias doenças, em especial Síndrome de Burnout, que está diretamente ligada à exaustão física e mental, afetando diretamente o desempenho das atividades laborais, apresentando-se principalmente pela falta de interação, e algumas vezes pela despersonalização. O que corrobora com o estudo de Lopes *et al.* (2021) que complementa alertando para o desenvolvimento da SEP, por apresentar um desenvolvimento vagaroso e contínuo, tornando sua percepção e o diagnóstico precoce muito difícil, mas alerta para percepção de altos níveis de cansaço, fadiga e estresse.

Para tanto segue a Tabela 17 que demonstra em uma escala de 1 a 10, sendo 1 a menor carga e 10 valor máximo atribuído ao estresse no desenvolvimento de suas atividades laborais.

Tabela 17 - Quanto considera seu trabalho estressante

SÍNDROME DE BURNOUT	FREQUÊNCIA ABSOLUTA	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
1	0	0%
2	1	5%
3	1	5%
4	2	9%
5	3	13%
6	3	13%
7	1	5%
8	6	27%
9	1	5%
10	4	18%

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Tomando por base os dados acima apresentados, pode-se perceber que de maneira geral os contadores consideraram o desenvolvimento das suas atividades laborais estressante, tendo em vista que a maioria (27%), optou pela escala 8, seguido pelo valor máximo(10) inferido na Tabela acima com 18%, o que pode indicar a existência de fortes indícios dos respondentes estarem propensos ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout, em estágios distintos da doença. De maneira a concordar Silva *et al.* (2021) tratam a SEP como uma das doenças do século e relacionam diretamente com o desgaste e a fadiga em função do estresse oriundo da carga laboral e segue conceituando como um modo de tensão física e emocional resultado da realização inadequadas de tarefas, transformando o olhar sobre o trabalho passando a enxergá-lo como um peso, podendo causar danos à instituição pra qual trabalha.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo geral analisar a percepção dos profissionais contábeis em relação a resiliência como auxílio no enfrentamento da Síndrome de Burnout, com base nos resultados encontrados no desenvolvimento da pesquisa, pode-se indicar que o objetivo almejado foi alcançado.

Diante do contexto e tomando por base os principais achados desse estudo em relação a resiliência a análise mostrou que considerando o agrupamento de fatores relevantes como o

conjunto das variáveis denominados de autossuficiência, sentido de vida, perseverança, e equanimidade e a Tabela que considerava o nível de percepção do contador quanto à resiliência os resultados se apresentaram de maneira positiva, o que se pode inferir alto índice de percepção, tendo em vista que 36% se declaram indivíduos resilientes conforme demonstraram os resultados.

Em relação a Síndrome de Burnout a análise também se deu por meio de blocos e evidenciou que diferentemente da resiliência não houve homogeneidade entre os blocos, em que a exaustão emocional se apresentou de maneira negativa em que grande parte dos entrevistados consideraram a carga de trabalho de modo geral tranquila, onde os contadores concordavam pouco com a maioria das assertivas que tratavam essa variável. O segundo fator denominado de baixa realização profissional que busca relatar o bom desenvolvimento das atividades e a interação de maneira geral, e que traz satisfação na atuação profissional mostrou que a maioria dos contadores também concordaram pouco com as assertivas. Já o último conjunto de fatores ligados a despersonalização observou-se por meio das Tabelas que descrevem características de impessoalidade, insensibilidade e endurecimento emocional, mostraram que os entrevistados discordavam totalmente, quanto ao esforço e estresse laboral houve divergência apresentando valores de concordância como também de discordância, o que pode indicar estágios distintos de desenvolvimento da Síndrome de Burnout, o que vai ao encontro dos resultados da Tabela de inferência ao nível total de estresse laboral, em que 27% dos entrevistados possuíam alto grau de estresse físico e psicológico. Mas quando se analisa as variáveis resiliência e Burnout em conjunto, pode-se perceber que a resiliência se apresentou de maneira positiva no enfrentamento da síndrome, tendo em vista que os traços decorrentes da doença se apresentaram de maneira discreta.

O presente artigo contribuiu para a geração de conhecimento cumulativo sobre a temática abordada, trazendo *insights* para que o meio empresarial utilize sugestões para o desenvolvimento da resiliência frente às adversidades impostas pelo desenvolvimento das atividades laborais e o estresse crônico que levam a Síndrome de Burnout.

Este estudo apresenta algumas limitações. Primeiro, o campo restrito de atuação dos profissionais. Em segundo lugar a generalização entre estágios distintos dos sintomas da síndrome.

Por isso, para estudos futuros, recomenda-se a ampliação do escopo para outro campo de atuação dos contadores, como também comparar grupos em estágios distintos de estresse crônico para entender a mediação da resiliência frente à Síndrome de Burnout.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, P. S.; CARDOSO, T. A. O. Prazer e Dor na Docência: revisão bibliográfica contábeis de IES Privadas: pesquisa na cidade de São Paulo. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**, v. 11, n. 1, 2017. Disponível em: <http://www.redalyc.org/pdf/4416/441650118003.pdf>. Acesso em: 27 jul. 2022.

COTTA, V. A. **Ensino da Narrativa no 5º ano do ensino fundamental:** Caminhos para a resiliência, cuidado de si e do outro, superação de conflitos e acesso à vida social. 2021. Dissertação (Mestrado em área de concentração em Linguagens e Letramento) – Centro de Educação, comunicação e Artes, Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Cascavel, 2021.

FARIAS, G. O. *et al.* Relação entre atividade física e síndrome de burnout em estudantes universitários: revisão sistemática. **Pensar a Prática**, Goiânia, v. 22, n. 52184 , p.1-15 DOI: 10.5216/rpp, 2019.

FERNANDES, L. S. *et al.* Associação entre Síndrome de burnout, uso prejudicial de álcool e tabagismo na Enfermagem nas UTIs de um hospital universitário. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro – RJ. V.23, n.1, p. 203-214 DOI: 10.1590/1413-81232018231.05612015, 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

HERBER, E. T.; REBELATTO, F. D. C. **Estresse e síndrome de burnout em acadêmicos do curso de ciências contábeis**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em ciências contábeis) - Departamento de ciências contábeis, Universidade tecnológica federal do paraná, Pato Branco, 2020.

LIMA, B. R.; FERNANDES; J. M. F. Síndrome de Burnout no Brasil: o que dizem as pesquisas disponíveis na base Spell. **Revista da FAE**, Curitiba, v. 24, 2021 – e 691.

LOPES, Beatriz Gonçalves. RIBEIRO, Geovana Araujo. KAROLINE, Geovanna Camilly Fernandes Santos. SILVA, Cristina Gomes da. **Impactos da síndrome de burnout em tempos de home office**, 2021. Trabalho de conclusão de curso (Curso Técnico em Recursos Humanos) - Escola Técnica Estadual ETEC de Cidade Tiradentes (Cidade Tiradentes - São Paulo), São Paulo, 2021.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MEDEIROS, A. L. *et al.* A síndrome de burnout e os profissionais da contabilidade. **Revista Paraense de Contabilidade – RPC**, Belém – Pa. V.4, n.3, p.39-51 DOI: 10.36562/rpc.v4i3.37.g33 Setembro/Dezembro 2019.

NASCIMENTO, M. B. G. *et al.* Resiliência dos profissionais de saúde no enfrentamento do novo coronavírus- uma revisão teórica. **Rev Enferm Atual In Derme** v. 96, n. 37, 2022.

OLIVEIRA, X. *et al.* Síndrome de burnout e qualidade de vida profissional: um estudo em escritórios contábeis do sudoeste do paraná. **Revista Alcance**, vol. 28, núm. 2, 2021, Maio-, pp. 242-257 Universidade do Vale do Itajaí Brasil, 2021.

PELEIAS, I. R. *et al.* A síndrome de Burnout em estudantes de ciências sobre a Síndrome de Burnout. **Saúde Soc**. São Paulo, v.21, n.1, p.129-140, 2012.

QUESSA, B.; FISCHER, J.; PUGENS, J.; CORNELIUS, R. A. A importância da resiliência na administração. *IN* 13. **Encitec** – Criar inovar empreender. p.1-26, 2017.

SANTOS, Sabrina Cunha. **SÍNDROME DE BURNOUT: Um estudo da predisposição dos docentes de Ciências Contábeis diante do cenário de aulas remotas em virtude do COVID-19**. 2021. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) - Centro De Ciências Sociais Aplicadas Departamento De Ciências Contábeis, Universidade Federal Do Rio Grande Do Norte, Natal, 2021.

SILVA, A. L. *et al.* Estudo de caso sobre qualidade de vida no trabalho em um escritório de contabilidade. **Inova+ Cadernos de Graduação da Faculdade da Indústria** – No 2/ V.1, p. 239-262 – Fev/2021.

SILVA, K. M. N.; D'ANGELO, M. J. O papel da resiliência na relação entre o estresse e a satisfação no trabalho. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v.21 n.2 p.373-398 Maio-Ago 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.21529/RECADM.2022014>. Acesso em:

SILVA, L. R.; KISZNER, S. F. B. **Negócios com sentido de êxito redefinido: empresas do movimento b - um novo desafio aos profissionais contábeis**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em ciências contábeis) - Faculdades Integradas de Taquara – Faccat, Taquara, 2021.

SOARES, D. S. *et al.* Influência da atividade física no burnout em policiais militares. **J. Phys. Educ.** Belo Horizonte, v. 30, n.e3059, p. 1-13, 2019.

SOUSA, Juliana Carvalho de. **Relação entre síndrome de burnout e resiliência na atividade docente superior**. 2017. 128 f. Dissertação (Mestrado Acadêmico ou Profissional em 2017) - Universidade Estadual do Ceará, 2017.

SOUSA, L. F. **Práticas Informacionais Terapêuticas e a Resiliência Informacional**. 2022. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Centro de ciências sociais aplicadas programa de pós-graduação em ciência da informação, Universidade Federal Da Paraíba, João Pessoa, 2022.

SOUZA, B. R. O. *et al.* Síndrome de burnout. **Caderno de resumos de práticas administrativas padi univr 2021 – 1. 17**, p. 45-61, 2021.

TEIXEIRA, L. F. L.; SANTANA, L. C. Um olhar sobre a resiliência na visão de gestores e colaboradores. **Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu**. jan 2015, Vol 02, n° 01, p. 14-32, ISSN 2258-11, 2015.

TIAN, X.; LIU, C.; ZOU, G.; LI, G.; KONG, L.; LI, P. Positive resources for combating job burnout among chinese telephone operators: resilience and psychological empowerment. **Psychiatry Research**, v.228, p.411–415, 2015.