

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE - UNICENTRO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (PPGADM)**  
**MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO**

**JOCELETE REPCZUK PADILHA DA ROSA**

**ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE ESTRESSE OCUPACIONAL E A  
QUALIDADE DO SERVIÇO CONTÁBIL: UMA PERSPECTIVA DO  
PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE**

**GUARAPUAVA**

**2024**

**JOCELETE REPCZUK PADILHA DA ROSA**

**ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE ESTRESSE OCUPACIONAL E A  
QUALIDADE DO SERVIÇO CONTÁBIL: UMA PERSPECTIVA DO  
PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE**

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre, no Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGADM) – Mestrado Profissional em Administração, na área de concentração Estratégia, Inovação e Tecnologia, da Universidade Estadual do Centro-Oeste – Unicentro.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Sandra Mara de Andrade.

**GUARAPUAVA**

**2024**

Catálogo na Publicação  
Rede de Bibliotecas da Unicentro

R789a Rosa, Joicelete Repczuk Padilha da  
Análise da relação entre estresse ocupacional e a qualidade do serviço contábil : uma perspectiva do profissional da contabilidade / Joicelete Repczuk Padilha da Rosa. -- Guarapuava, 2024.  
vii, 78 f. : il. ; 28 cm

Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual do Centro-Oeste, Programa de Pós-Graduação em Administração. Área de Concentração: Estratégia, Inovação e Tecnologia, 2024.

Orientadora: Sandra Mara de Andrade  
Banca examinadora: Marcos Roberto Kuhl, Lia Moura

Bibliografia

1. Estresse ocupacional. 2. Profissional contábil. 3. Qualidade de serviços.  
I. Título. II. Programa de Pós-Graduação em Administração.

CDD 657

## **TERMO DE APROVAÇÃO**

JOCELETE REPCZUK PADILHA DA ROSA

### **ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE ESTRESSE OCUPACIONAL E A QUALIDADE DO SERVIÇO CONTÁBIL: UMA PERSPECTIVA DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE**

Dissertação aprovada em 22/07/2024 como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre(a) no curso de Pós-Graduação em Administração, área de concentração em Estratégia, Inovação e Tecnologia, da Universidade Estadual do Centro-Oeste, pela seguinte banca examinadora:

Orientador:	Prof. Dr. <sup>a</sup>	Sandra Mara de Andrade
	Instituição:	PPGADM/UNICENTRO
	Prof. dr.	Marcos Roberto Kuhl
	Instituição:	PPGADM/UNICENTRO
	Prof. Dr. <sup>a</sup>	Lia Moura
	Instituição:	Uniguairá

Guarapuava-PR, 22/07/2024

## **AGRADECIMENTOS**

É com imensa gratidão que expresso meus sinceros agradecimentos a todos que tornaram possível a conclusão deste mestrado, um percurso repleto de desafios acadêmicos e pessoais. O caminho trilhado não foi fácil; as exigências inerentes ao programa de mestrado, que por si só já representam um grande desafio, foram exacerbadas por dificuldades pessoais significativas que afetaram profundamente meu equilíbrio psicológico e emocional.

Não poderia deixar de reconhecer a contribuição inestimável da minha orientadora, cuja empatia e paciência foram fundamentais ao longo de todo o processo de pesquisa. Sua compreensão e acolhimento foram elementos essenciais para enfrentar as adversidades e manter o foco na conclusão deste trabalho acadêmico.

Agradeço profundamente aos meus amigos, Gustavo Dutra e Christian Pedroso. O companheirismo e a amizade que proporcionaram foram cruciais para aliviar a carga do mestrado, transformando desafios em momentos de leveza que transcendem o âmbito acadêmico.

Sou também imensamente grata a Mateus Prestes, Juliana Machado e minha querida psicóloga, que foram um alicerce de apoio e empatia durante o período difícil. Não sou capaz de descrever o acolhimento que me proporcionaram, sempre demonstrando generosidade e empatia que foram minhas fontes de conforto e motivação.

Agradeço imensamente a Universidade Estadual do Centro-Oeste por proporcionar ensino de qualidade, professores capacitados que contribuíram não apenas para o meu desenvolvimento acadêmico, mas principalmente para o meu crescimento pessoal.

Além disso, gostaria de reconhecer a mim mesma pela perseverança e força interior demonstradas ao longo dessa jornada. A todos, meu mais sincero agradecimento. Este trabalho é um reflexo não apenas do esforço individual, mas também do suporte coletivo que recebi.

## RESUMO

ROSA, Jocete Repczuk Padilha. **Análise da relação entre estresse ocupacional e a qualidade do serviço contábil: uma perspectiva do profissional da contabilidade.** 2024. 81 folhas. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Estadual do Centro-Oeste, Guarapuava, 2024.

A pesquisa busca investigar o potencial impacto do estresse ocupacional e a qualidade da entrega do serviço contábil na percepção do profissional contábil. A metodologia adotada foi descritiva com abordagem quantitativa, utilizando como instrumentos a *Job Stress Scale* e o *AccountQual* como instrumentos de pesquisa. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários aplicados presencialmente e eletronicamente, direcionados a contadores de organizações contábeis em Guarapuava-PR. As técnicas de análise incluíram análises descritivas, Alfa Cronbach, Anova e Correlação de Pearson. A análise estatística demonstrou correlações entre os níveis de estresse e a qualidade do serviço prestado pelos dos contadores. Além disso, foi observada uma relação negativa entre a dimensão de “conhecimento do contador” e “demanda”. Significando que a medida que aumenta o grau de conhecimento, diminui-se a percepção de demanda. Os dados coletados também evidenciaram a importância de estratégias de gestão de estresse e de promoção do bem-estar dos profissionais contábeis para garantir a qualidade e a eficiência no desempenho de suas atividades. A pesquisa contribuiu para ampliar o entendimento sobre a relação entre estresse ocupacional e qualidade do serviço contábil, fornecendo subsídios para a implementação de medidas preventivas e de intervenção nas organizações contábeis, visando melhorar as condições de trabalho e a satisfação dos profissionais, bem como a excelência na prestação de serviços contábeis.

**Palavras-Chave:** estresse ocupacional; profissional contábil; qualidade de serviços

## ABSTRACT

The research seeks to investigate the relationship between occupational stress in the quality of accounting service delivery in the perception of the accounting professional. The methodology adopted was descriptive with a quantitative approach, using the *Job Stress Scale* and the *AccountQual* as research instruments. Data collection was carried out through questionnaires applied in person and electronically, directed to accountants of accounting organizations in Guarapuava-PR. Analysis techniques included descriptive analyses, Cronbach's Alpha, ANOVA, and Pearson's Correlation. The statistical analysis showed correlations between the levels of stress and the quality of the service provided by the accountants. In addition, a negative relationship was observed between the dimension of "accountant's knowledge" and "demand". Meaning that as the degree of knowledge increases, the perception of demand decreases, The data collected also showed the importance of stress management strategies and promotion of the well-being of accounting professionals to ensure quality and efficiency in the performance of their activities. The research contributed to broaden the understanding of the relationship between occupational stress and the quality of accounting services, providing subsidies for the implementation of preventive and intervention measures in accounting organizations, aiming to improve working conditions and the satisfaction of professionals, as well as excellence in the provision of accounting services.

**Keywords:** Occupational Stress; Accounting professional; quality of services.

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> - Conceitos de Estresse.....	16
<b>Quadro 2</b> - Perspectivas do estresse .....	21
<b>Quadro 3</b> - Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp .....	31
<b>Quadro 4</b> - Conceitos de serviços.....	32
<b>Quadro 5</b> - Síntese da Metodologia .....	45
<b>Quadro 6</b> - Instrumento <i>Job Stress</i> Versão resumida .....	46
<b>Quadro 7</b> - Questões por dimensão AccountQual .....	48
<b>Quadro 8</b> - Técnicas de Análise .....	50

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> - Estrutura da Dissertação.....	12
<b>Figura 2</b> - Estrutura teórica da pesquisa.....	14
<b>Figura 3</b> - Síntese da Lei Yerkes-Dodson .....	19
<b>Figura 4</b> - Modelo Exigência-Controle de Karasek .....	24
<b>Figura 5</b> - Modelo Controle-Demanda-Suporte de Karasek .....	25
<b>Figura 6</b> - Dimensões AccountQual.....	47
<b>Figura 7</b> - Grupos de respondentes .....	59
<b>Figura 8</b> - Gráfico de agrupamentos de Qualidade.....	62

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> - <i>Alpha de Cronbach</i> .....	51
<b>Tabela 2</b> - Gênero.....	52
<b>Tabela 3</b> - Idade .....	52
<b>Tabela 4</b> - Setor de atuação .....	53
<b>Tabela 5</b> - Tempo de atuação na área.....	54
<b>Tabela 6</b> - Variáveis da dimensão demanda .....	54
<b>Tabela 7</b> - Variáveis da dimensão controle .....	55
<b>Tabela 8</b> - Variáveis da dimensão Suporte .....	56
<b>Tabela 9</b> - Média por Dimensão .....	56
<b>Tabela 10</b> - Dimensão Conhecimento .....	57
<b>Tabela 11</b> - Dimensão Confiança.....	57
<b>Tabela 12</b> - Dimensão Eficiência.....	58
<b>Tabela 13</b> - Dimensão Inovação Tecnológica .....	58
<b>Tabela 14</b> – Perfil dos Agrupamentos.....	61
<b>Tabela 15</b> - Correlação entre as dimensões .....	63

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
1.1	ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO.....	11
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>13</b>
2.1	ESTRESSE CONCEITOS E HISTÓRICO.....	15
2.1.1	MODELO DE KARASEK .....	23
2.1.1	AGENTES ESTRESSORES.....	27
2.1.2	EFEITOS DO ESTRESSE.....	29
2.2	SERVIÇOS CONTÁBEIS .....	32
2.3	QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS .....	38
2.4	ESTRATÉGIAS DE GERENCIAMENTO DO ESTRESSE.....	40
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>44</b>
3.1	SÍNTESE DA METODOLOGIA .....	44
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	45
3.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS E ANÁLISE DE PESQUISA .....	45
3.4	TÉCNICAS DE ANÁLISE .....	49
<b>4</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
4.1	CONFIABILIDADE DA AMOSTRA.....	51
4.2	ANÁLISES DESCRITIVAS .....	51
4.2.1	PERFIL DOS RESPONDENTES .....	52
4.2.2	DIMENSÕES DE ESTRESSE E QUALIDADE DO SERVIÇO CONTÁBIL .....	63
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>66</b>
<b>6.</b>	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>69</b>
	APÊNDICE A .....	77

## 1 INTRODUÇÃO

Em 2021 o Banco Mundial divulgou uma pesquisa realizada pela *Doing Business Subnacional*, que o tempo médio gasto para a transmissão de obrigações acessórias e tributárias no Brasil varia de 1.483 a 1.500 horas por ano. Em comparação com a Argentina, onde o tempo médio gasto é de aproximadamente 311,5 horas por ano. A instituição afirmou que tal variação decorre de “leis complexas, requisitos fiscais complicados e incidência de vários tributos sobre o mesmo fato gerador” (*Doing Business Subnacional Brasil*, 2021).

Devido às constantes alterações de legislação, normas contábeis e obrigatoriedade de novos sistemas, os contadores precisam estar em constante capacitação para atender as demandas dos órgãos fiscalizadores. Tais rotinas demandam uma quantidade considerável de conhecimento técnico, que vão além da mera “apuração de impostos”, como normalmente é percebido pela sociedade.

O contador assume um papel de destaque nas organizações, pois além de deter o conhecimento fiscal, também possui o conhecimento gerencial e de toda a operação das empresas, dessa forma, a automatização contábil possibilita atuar com mais proximidade com o cliente, fornecendo de fato informações para tomada de decisão.

Essa possibilidade de inovação, em vez de otimizar o tempo demandado, trouxe o acúmulo de mais funções e responsabilidades dentro das organizações, participando da abertura, do planejamento estratégico das empresas, monitorando o planejamento tributário e os demonstrativos com a situação patrimonial e financeira das mesmas.

Além de estar presente nos níveis operacionais e estratégicos, a contabilidade é dominada por uma identidade profissional baseada na disponibilidade permanente para as necessidades do cliente, apesar da ilusão de um programa flexível. Desse modo é de extrema importância a qualidade dos serviços contábeis prestados. Porém no cenário de prazos coincidentes, de obrigações acessórias, relatórios para empresas ou setores atendidos, a rotina pode ser estressante, causando danos à saúde dos contadores, de modo que possam influenciar na qualidade do trabalho entregue aos clientes.

A elevada competitividade do mercado corrobora com o aumento do nível de exigências impostas aos trabalhadores. No universo contábil isso não difere das demais áreas, visto que a alta demanda e a velocidade necessária para o processamento de informações empresariais podem ser uma das variáveis para a existência de estresse ocupacional dentro das organizações.

Diariamente contadores lidam com prazos apertados para executar atividades de rotina, como cálculo de folha de pagamento, apuração de tributos, transmissão de obrigações acessórias, bem como elaboração de demonstrativos contábeis. Posteriormente ainda é necessário apresentar as demonstrações aos clientes de forma tempestiva, para que consigam acompanhar o desempenho de seus números, assim como a eficiência de suas estratégias organizacionais.

Controlar e equilibrar todos os prazos estabelecidos pelas autoridades fiscais, assim como os firmados com os clientes, juntamente com metas e indicadores internos estabelecidos, demandam uma estratégia que proporcione a execução com o mínimo de falhas.

Algumas rotinas demandam que o departamento de contabilidade siga a agenda do departamento fiscal e do departamento de recursos humanos para dar continuidade ao processo, o departamento fiscal precisa de informações do departamento de contabilidade e do departamento de recursos humanos para enviar declarações individuais.

Manter todas as engrenagens do escritório funcionando harmoniosamente demanda muita cautela e planejamento, e muitas vezes haverá falhas que irão prejudicar o fluxo de trabalho do setor ou do escritório como um todo, gerando situações de estresse.

Essas falhas podem ser ocasionadas por solicitações de emergência que atrapalham o planejamento diário de entregas, má comunicação entre as equipes, falta de cooperação dos clientes, como falta de envio de documentos e informações necessárias para a execução do trabalho. Também pode ser devido ao mau agrupamento ou distribuição de tarefas ou à falta de conhecimento técnico dos processos ou operações da empresa.

As falhas resultam em retrabalho, o que muitas vezes, pode significar necessidade de horas extras, diminuindo então o tempo de descanso e lazer dos colaboradores. Ainda há períodos de estresse sazonais já esperados, como datas de encerramento de balanço e Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Física.

Durante o período de fechamento, todas as movimentações financeiras e patrimoniais da organização costumam ser revisadas com o gestor, o que exige diversas reuniões diárias incluídas na agenda mensal, coletando documentos dos clientes e garantindo o correto envio. Caso contrário, novas coletas e testes deverão ser realizados além da preparação e entrega da própria declaração.

As atividades esporádicas que demandam adaptação nas rotinas habituais, seja por sazonalidade ou urgência de atendimento, desencadeiam situações de estresse diário, que se prolongado, levam ao quadro de estresse organizacional. O estresse no trabalho tem um impacto

significativo não só na saúde e bem-estar dos indivíduos, mas também no desempenho e na produtividade das organizações. Desse modo, a existência de estresse organizacional dentro dos escritórios contábeis pode afetar a qualidade dos serviços prestados provocando a insatisfação dos clientes.

Portanto, o estresse organizacional nos escritórios de contabilidade pode afetar a qualidade dos serviços prestados, levando à insatisfação dos clientes.

As consequências do impacto do estresse organizacional no desempenho e produtividade dos contadores podem levar a absenteísmos, afastamentos e aumento de despesas assistenciais médicas para as organizações, além de multas ocasionadas por falhas técnicas. Desse modo, pretende-se dar luz a uma nova maneira de analisar a relação entre saúde e trabalho e seus impactos que uma rotina focada em prazos, resultados e processos podem adoecer aqueles que desempenham tais atividades.

Conforme descrito, o estresse é um problema comum de todas as profissões, podendo afetar de forma negativa o desempenho das funções. Porém não há muitas informações sobre o estresse afetar a qualidade do serviço na área contábil. Entender essa possível relação é importante para propor formas de gerenciamento do estresse dentro dos escritórios.

A questão central desta pesquisa visa então compreender como o estresse vivenciado no ambiente de trabalho pode influenciar a percepção e qualidade do profissional na prestação de serviços contábeis.

Diante do apresentado, o objetivo da dissertação é **investigar o potencial impacto do estresse ocupacional e a qualidade da entrega do serviço contábil na percepção do profissional contábil**. Para concluir a proposta, foram delineados objetivos específicos:

- a) Identificar os principais fatores de estresse;
- b) Propor medidas de gerenciamento do estresse;
- c) Analisar a relação entre estresse e qualidade do serviço contábil.

Para a realização da pesquisa serão utilizados dois questionários: o *Job Stress Scale* (Alves *et al.* 2004) e o *AccountQualy* (Azzari *et al.*, 2023), o primeiro foi projetado para medir o nível de estresse de um indivíduo, considerando vários fatores que podem contribuir para o estresse, enquanto o segundo avaliará as dimensões de qualidade do serviço contábil. Foram incluídas perguntas demográficas para caracterizar o perfil dos respondentes.

O público-alvo da pesquisa são os contadores da cidade de Guarapuava-PR e foi escolhido pela acessibilidade de coleta de respostas. As respostas foram coletadas com a utilização do *Google Forms* e presencialmente, para a análise de resultado foram utilizadas

técnicas de análises estatísticas que abordam o grau de confiança da amostra, análises descritivas e de correlação.

Dado o acesso limitado ao tema em pesquisas em de áreas correlacionadas, espera-se contribuir com informações que evidenciem a profundidade do impacto do estresse organizacional aos colaboradores e os seus potenciais reflexos na qualidade do trabalho. Dessa forma a pesquisa pode ampliar o leque de conhecimento sobre estresse em contadores, combinando-o ao trabalho contemporâneo.

Espera-se que esta pesquisa forneça insights relevantes para a área contábil, auxiliando na compreensão dos desafios enfrentados pelos profissionais e na busca por estratégias que melhorem tanto o bem-estar quanto a excelência na prestação de serviços contábeis.

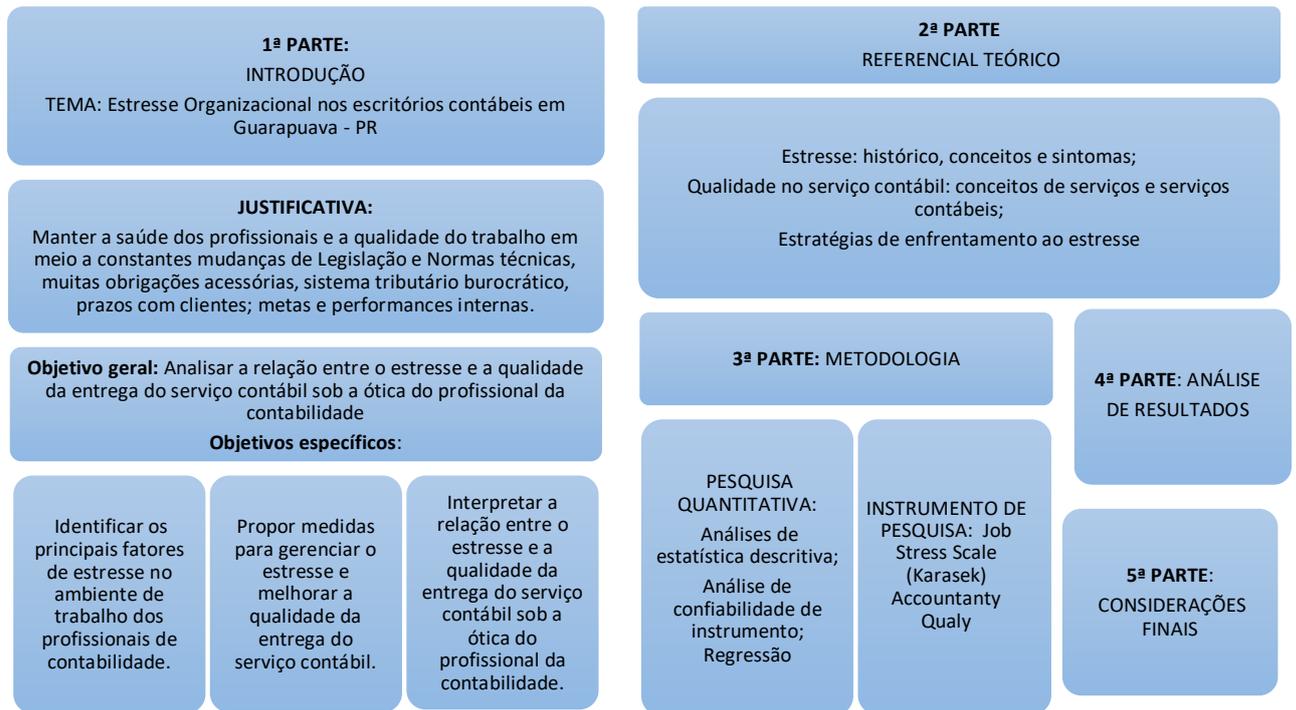
Este estudo propõe uma análise quantitativa do estresse do profissional contábil. Com o ensejo de uma avaliação objetiva e precisa dos dados, facilitando a identificação de padrões e tendências. Pretende-se assim que a pesquisa possa quantificar as dimensões do estresse e da qualidade do serviço contábil prestado.

O trabalho está estruturado em cinco sessões, logo após a Introdução é apresentado o referencial teórico, abordando o histórico do estresse, bem como seus conceitos, também a qualidade do serviço para a satisfação do cliente. Na sequência, a estrutura metodológica, seguida pela descrição e análise dos resultados. Finalizando o texto, são apresentadas as considerações finais e, por fim, as referências.

## 1.1 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

A dissertação está estruturada em Referencial Teórico abordando o estresse com seus conceitos e modelos, qualidade do serviço contábil com, em seguida a metodologia, logo após os resultados encontrados e por fim as referências, conforme demonstrado na Figura 1.

**Figura 1** - Estrutura da Dissertação.



Fonte: elaborado pela autora.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O desenvolvimento teórico da pesquisa se deu a partir de buscas nas bases de dados de Periódicos da Capes e *Scopus* nos últimos dez anos, abrangendo um universo de pesquisa composto por dissertações, teses e artigos, os termos utilizados foram: “*stress accountant*”, “*stress work*”, “estresse trabalho”, “estresse contadores”, “qualidade de serviços contábeis”, “*quality services accountant*”.

O estudo de Vieira *et al.* (2012) buscou relacionar os sintomas individuais e profissionais com o grau de sintomas dos contadores. Dentro de sua literatura ele abrangeu os conceitos de estresse, fases e sintomas. Em sua metodologia aplicou o modelo proposto por Lipp (2003), realizou a análise descritiva e estatística e seus resultados foram de que 13% dos entrevistados encontravam-se em fase de exaustão, 35% na fase de resistência e 50% dos respondentes não apresentavam estresse.

A pesquisa de Zanardi (2011) buscou examinar o impacto do estresse ocupacional nos contadores atuantes em organizações contábeis no município de Florianópolis. A metodologia adotou abordagem quantitativa com caráter descritivo. O instrumento de coleta de dados abordou aspectos demográficos e profissionais, também agentes estressores, sintomas e estratégias adotadas para reduzir o estresse. Constatou-se que os contadores adotam estratégias que proporcionem a melhoria da qualidade de vida, como alimentação e horas de sono adequadas, prática de atividades físicas e investimentos em lazer e entretenimento.

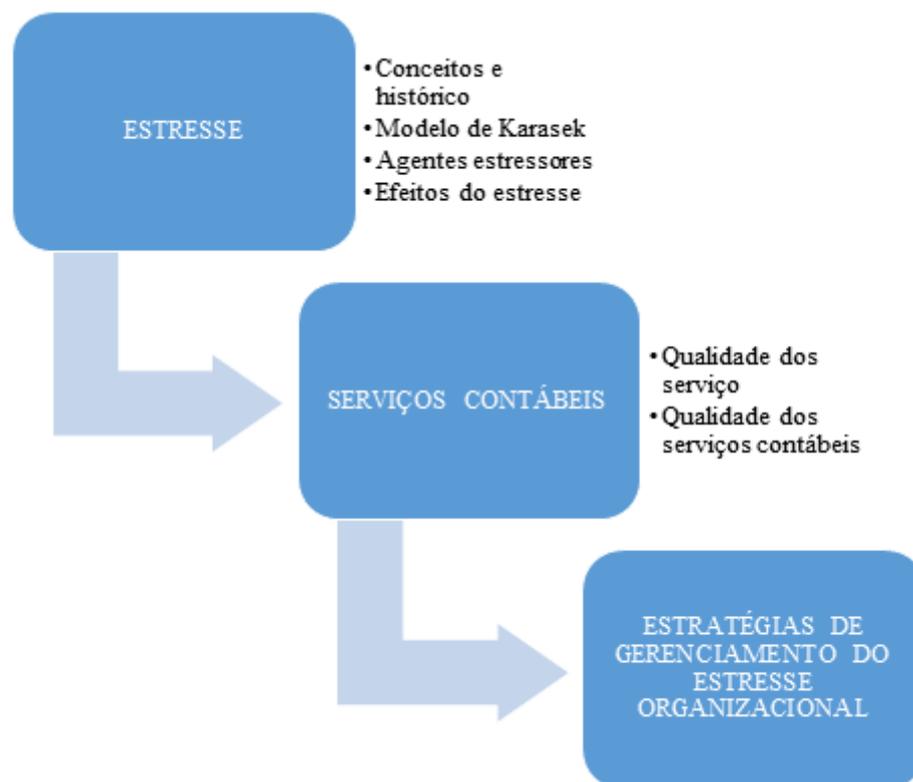
Nos estudos de Oliveira *et al.* (2015) buscou-se analisar a possível existência de estresse ocupacional nos escritórios contábeis da cidade de Ituiutaba em Minas Gerais. O instrumento de coleta de dados foi o questionário elaborado por Moreira (2012) e a análise dos dados se deu via estatística descritiva, a amostra foi composta por escritórios com mais de dez funcionários a partir de dados levantados através do Sindicato dos Contabilistas da cidade.

Os fatores que mais provocam estresse no desempenho das atividades segundo os respondentes envolvem prazos apertados, excesso de informações e mudanças das legislações, acúmulo e má distribuição de tarefas, interrupção de clientes, necessidade de horas extras diárias, solicitações de emergência, falta de envio de informações e documentos por parte dos clientes e atividades repetitivas. Por fim, as situações mais estressantes elencadas são o tempo insuficiente para o volume de trabalho juntamente com favoritismo dentro das organizações contábeis.

No estudo realizado em contadores que atuam em escritórios de contabilidade em Belo Horizonte – MG, os autores Ramon Moreira Peres *et al* (2016) buscaram conhecer os principais fatores geradores de pressão em contadores de Belo Horizonte. A pesquisa foi feita por meio de entrevistas estruturadas conforme o modelo proposto por Cooper e Willians (1998). Os resultados obtidos demonstram que fatores de pressão são intrínsecos ao trabalho, ao papel gerencial, inter-relacionamento, possibilidade de desenvolvimento de carreira e clima organizacional (Peres *et al.*, 2016).

Diante dos estudos apresentados, a Figura 2 demonstra a estrutura teórica da dissertação, abordando no primeiro capítulo o histórico do estresse e seus conceitos, na sequência, a qualidade dos serviços contábeis e finalizando com as estratégias de gerenciamento do estresse.

**Figura 2** - Estrutura teórica da pesquisa



Fonte: elaborado pela autora

Conforme a Figura 2 apresentada, o capítulo aborda inicialmente a percepção dos autores sobre o estresse, desde seus conceitos até modelos de estudo, principais agentes estressores no ambiente organizacional, bem como seus efeitos. Posteriormente o tópico trata sobre qualidade dos serviços contábeis, conceituando qualidade, qualidade de serviços e dimensões da escala

de avaliação da qualidade em serviços. Em seguida são apresentadas estratégias de gerenciamento de estresse organizacional.

## 2.1 ESTRESSE CONCEITOS E HISTÓRICO

No século XIV o estresse expressava desafios, aflição e adversidade, sendo utilizado desde então para descrever situações que geram um conflito interno no indivíduo. No entanto, foi somente no século XIX que o estresse passou a ser entendido como a relação entre a ação e a reação causada por uma força atuando sobre uma superfície específica. Dessa forma, entre os séculos XIV e XIX, o estresse evoluiu para ser visto como um objeto relacionado à exposição a um elemento específico e à capacidade de resistir à sua ação (González, 2001; Selve, 1993).

No século XIX o termo já estava sendo interpretado como más condições de saúde e em 1934 foi utilizado por Walter Cannon para demonstrar que situações de ameaça proporcionaram alterações fisiológicas, sugerindo que tiveram ligação com fatores psicológicos, estudo este que foi fundamental para demonstrar os impactos de agentes que desestabilizam o organismo.

De acordo com o autor supracitado, o corpo possui um sistema de equilíbrio que proporciona adaptação do organismo diante de mudanças externas, que podem ser absorvidas internamente, este sistema foi chamado homeostasia, que é a defesa e manutenção do funcionamento fisiológico (Cannon, 1935).

Um estudo realizado por Lipp *et al* (1996) investigou o nível de estresse entre homens e mulheres na cidade de São Paulo. O estudo contou com a participação de 1.818 pessoas de ambos os sexos, das quais 32% apresentaram sintomas significativos de estresse. Foi encontrada uma diferença significativa entre homens e mulheres, com as mulheres apresentando mais sintomas de estresse do que os homens.

Os resultados mostraram que o estresse estava elevado nessa população, com 8% dos entrevistados apresentando pressão arterial acima de 140 por 90mmHg e 7% dos indivíduos com estresse apresentando pressão elevada. Esse estudo destaca a importância da associação entre o estresse e problemas cardiológicos, seja como fator de risco ou desencadeador.

Posteriormente, experimentos realizados por Hans Selye em 1936 proporcionaram a primeira publicação sob a lente do estresse, *A syndrome produced by diverse noxious agents* (Nature, 1936). Lazarus; Folkman (1984) contribuíram em seus estudos com uma concepção distinta sobre o conceito de estresse, de que o “estresse é um estado dinâmico do organismo que envolve adaptação a exigências” (Limongi-França; Rodrigues, 2002).

O termo estresse é comumente utilizado como descrição negativa relacionado a prejuízos psicológicos e fisiológicos. Mas, a palavra *stress* foi inicialmente utilizada na Física no século XVII para caracterizar o fenômeno de deformação em um objeto exercido por forças internas ou externas (Limongi-França; Rodrigues, 2002).

Nesse contexto, acredita-se que este estudo possa contribuir para a lacuna suscitada, contudo, faz-se necessário uma base teórica adequada, fundamentada nos principais conceitos e abordagens, as quais são expostas no Quadro 1:

O Quadro 1 contempla as principais abordagens, autores e conceitos, os quais servirão de base para o desenvolvimento do referencial teórico, o qual se inicia a seguir com o tópico dos conceitos e histórico.

**Quadro 1** - Conceitos de Estresse.

<b>Autores</b>	<b>Conceitos</b>
Hans Selye (1936)	A resposta inespecífica do organismo a qualquer demanda feita. Também definiu a Síndrome de Adaptação Geral (SGA), entendendo o estresse como uma resposta inespecífica e global do organismo
Walter Cannon (1959)	Estresse sendo uma resposta fisiológica ao ambiente
Robert Karasek (1982)	Estresse sendo resposta a demandas excessivas no trabalho
Lazarus e Folkman (1984)	Estresse como relação individual com o ambiente como excedente de recursos, colocando em risco seu bem-estar
Lipp (1984)	Necessidade do corpo de adaptar-se a situações de pressão e tensão, e com o processo ocorrendo alterações psicológicas e fisiológicas.
Bianchi (1990)	Definiu estresse como uma alteração no ambiente interno ou externo de tal magnitude, qualitativa ou quantitativa, que requer do organismo uma maior adaptação, promovendo uma reação de defesa para manter a vida em homeostase
Lipp e Malagris (1995),	“É uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz”
Limongi-França; Rodrigues, (2002)	Desequilíbrio causado por uma alteração no ambiente interno ou externo de tal magnitude, qualitativa ou quantitativa, que requer do organismo uma maior adaptação, promovendo uma reação de defesa para manter a vida em homeostase

Fonte: elaborado pela autora

Ainda que o estresse seja um conceito de fácil compreensão, não há estudos suficientes a respeito de sua evolução conceitual (Santos, 2010 *apud* Faro *et al.* 2013). Para Faro *et al.* (2013) o estresse está relacionado à capacidade de mudança e adaptação. Ainda que haja aceitação, o conceito de estresse permanece sob discussão nos estudos.

Os resultados demonstraram que animais expostos a fatores estressantes desenvolveram úlceras e aumento da pressão arterial (Limongi-França; Rodrigues, 2002). Desse modo, Selye descreveu pela primeira vez a síndrome que demonstrava a tendência de reação a estímulos nocivos pelo organismo.

Desde sua primeira menção publicada por Selye (1936), o estresse foi tido como objeto de estudo das mais variadas áreas científicas, cada uma focando em particularidades em seus campos, designando assim definições básicas e futuras linhas de investigação.

Em suma, o stress consiste em “um conjunto universal de reações e processos fisiológicos criados por exigências do ambiente, chamadas de agentes estressores” (Carvalho et al., 2004).

Para Lipp (2004) o estresse consiste em um mecanismo de adaptação ao meio externo ou para responderem metas individuais através de uma resposta psicofisiológica necessária para o equilíbrio do organismo. Esse mecanismo é necessário para a manutenção da sobrevivência e manutenção sadia da vida.

Pode-se concluir a linha de pensamento sobre o conceito de estresse se dá a partir das alterações em resposta a estímulos que desequilibram o organismo e que o estudo foi sendo pautado em como o organismo equilibre suas funções diante de agentes estressores e as consequências para essa regulação no organismo (Goldstein, *et al.* 2007).

Para as ciências sociais, o estresse é interpretado a partir do ambiente sócio-histórico, pois há fatores sociais que mudam a capacidade de adaptação dos indivíduos, sendo também possível de existir a incapacidade dessa adaptação, o que resulta em efeitos nocivos sobre a saúde (Aneshensel, 1992 *apud* Faro *et al.* 2013).

Após a Segunda Guerra Mundial passou-se a disseminar que o estresse é um fenômeno inevitável na vida e que respostas diferentes depende da maneira como as pessoas o enfrentam (Lazarus; Folkman, 1984). Em seu estudo os autores assumem que há processos emocionais e de desempenho que intervêm entre os resultados e as exigências impostas pelo ambiente.

Entre as décadas de 40 e 70, houve a predominância da perspectiva baseada em respostas, onde demonstrou que o organismo possui com conjunto de respostas padronizadas diante de situações que alterem seu equilíbrio (homeostase), as quais possuem uma dinâmica de reações gerais para restabelecer o funcionamento neurofisiológico. Selye (1954) apontou quatro aspectos a serem ressaltados, sendo eles “inexistência de resposta específica; existência de um estereótipo de reações fisiológicas; excesso de consumo de energia de adaptação e o surgimento de doenças dessas adaptações”.

Na inespecificidade, Selye (1956) explica que as defesas são ativadas diante de qualquer agente desestabilizador, sendo ele biológico, psicológico ou social, tendo o disparo de reações neurofisiológicas para restabelecer a homeostase. Esse conjunto de reações foi estabelecido como Síndrome de Adaptação Geral (Selve, 1936).

Selye (1956) caracterizou as reações adaptativas como Síndrome da Adaptação Geral (SAG) como um padrão de respostas que surgem em três fases distintas, sendo elas: alarme, resistência e exaustão.

a) Fase de Alarme: consistida pela percepção de emergência de um agente nocivo onde se prepara para a ação, caracterizada pelo mecanismo luta-fuga. Compreende reações como taquicardia, sudorese e tensão muscular. Quando não há a eliminação do agente estressor, o organismo progride para a fase de resistência.

b) Fase de Resistência: caracterizada por esforços defensivos e tentativa de adaptação, quando o reequilíbrio é atingido as reações iniciais desaparecem. Nessa fase as reações mobilizam a capacidade para suportar o estressor por um limitado espaço de tempo, já é perceptível desgaste, dificuldades com memorização, tendo aumento da adrenalina e ulceração gastrointestinal, porém podem não ser identificadas pelo indivíduo por estar exposto a situações excessivamente estressantes.

c) Fase de exaustão, fase em que a adaptação não é mais uma possibilidade pois há o desgaste intenso provocando “doenças de adaptação” devido à alta exposição ao agente estressor. As doenças se evidenciam tanto no nível físico, como hipertensão arterial, diabetes e úlceras, quanto psicológico, com depressão, ansiedade, impossibilidade de tomar decisões. Cabe ressaltar que o estresse não é o fator patogênico do adoecimento, mas um elemento condutor para o enfraquecimento psicológico e somático, de modo que as patologias se manifestam devido ao estado crítico de exaustão (Sadir; Lipp, 2009).

Lipp (2004) acrescenta a fase de “quase exaustão” antes da exaustão proposta por Selye (1956). O autor considera a fase de alerta como uma fase benéfica, onde a adrenalina possibilita a sobrevivência, já na fase de quase exaustão há o início do processo de adoecimento, pois a deterioração já pode ser percebida em órgãos mais vulneráveis. Caso não haja estratégias de enfrentamento ou retirada dos agentes nocivos, chega-se à fase de exaustão.

As constantes exposições a agentes ameaçadores sem respostas adaptativas podem levar a consequências fisiológicas como úlceras, hipertensão, doenças cardíacas; psicológicas, como ansiedade, depressão, *burnout* e comportamentais como absenteísmo, baixa produtividade, redução de amizades, menor participação na comunidade e abuso de álcool, fumo e drogas (Limongi-França; Rodrigues, 2002).

Para a autora, o termo "estresse" neste estudo refere-se a um conjunto de respostas psicofisiológicas e comportamentais complexas. Sua principal função é permitir que o corpo se adapte a situações que representem uma ameaça para a estabilidade interna, isto é, o estresse

não é necessariamente prejudicial. A desordem ocorre quando um indivíduo é confrontado com exigências que excedem sua capacidade de adaptação. Dessa perspectiva, o estresse pode ser considerado como uma resposta essencial para a preservação da vida. (Lipp, 2001)

A Lei de Yerkes-Dodson descoberta em 1908 demonstra que o estresse pode gerar uma melhora de desempenho até um certo nível específico. Quando há a queda ou aumento de um certo ponto, o nível de estresse faz o desempenho cair (Lipp, 1984). Conforme a Figura 3:

**Figura 3** - Síntese da Lei Yerkes-Dodson



Fonte: Limongi-França e Rodrigues (2007)

O termo “eu estresse” representa o estressar-se positivamente, maximiza a motivação e a performance, levando a resultados construtivos (Tamavo; Lima; Silva, 2004).

O estresse positivo não deve atingir um nível muito elevado, desse modo o indivíduo tem a possibilidade de ter o controle da situação, sentindo-se estimulado para desempenhar as suas atividades (Ayres; Nascimento; Macedo, 2016). Andrade *et al.* corroboram:

Um mecanismo normal necessário e benéfico ao organismo, pois faz com que o ser humano fique mais atento e sensível diante de situações de perigo ou de dificuldade. Mesmo situações consideradas positivas e benéficas, como é o caso, por exemplo, das promoções profissionais, casamentos desejados, nascimento de filhos, etc., podem causar estresse. (Selve, 1965, p. 3 *apud* Andrade; Guimarães; Assis, 2010, p. 4)

Ayres (2016) complementa que se houver o contrário, o chamado “*distress*” pode haver prejuízo no rendimento devido ao desconforto em desempenhar as atividades.

As empresas de contabilidade são conhecidas por sua hierarquia e competitividade. Alguns autores argumentam que os gerentes usam intencionalmente o estresse como uma

ferramenta para aumentar a eficiência de seus subordinados. Por exemplo, a pressão do tempo pode aumentar a eficiência dos contadores, especialmente na tomada de decisões.

No entanto, a sobrecarga de trabalho e as pressões do tempo também podem ter efeitos negativos na qualidade do trabalho e no desempenho dos profissionais. A literatura científica identificou tanto efeitos positivos quanto negativos da sobrecarga de trabalho, o que é explicado pela Teoria da Excitação, que sugere uma relação em forma de U invertido entre estresse e desempenho, dadas as características da atividade contábil, como sazonalidade, prazos apertados e aumento da competitividade do setor, eliminar completamente o estresse é uma utopia.

O conceito de estresse baseado em resposta fica limitado a necessidade de reação biológica para determinação de sua origem e sua intensidade de impacto, tornando o estudo inviável (Ursin; Ericken, *apud* Faro *et al.* 2013). No próximo momento surge a segunda linha de perspectiva do estresse, baseada no estímulo, propondo a diferenciação dos eventos externos das reações de estresse.

O foco dos estudos volta-se para a singularidade do estressor, sendo assim uma característica probabilística o estresse nas condições ambientais particulares que incidem sobre a capacidade de adaptação dos indivíduos, pressupondo que os estímulos estressantes incidem sobre os indivíduos provocando a cadeia de resposta do organismo, seguindo o modelo comportamental de Estímulo-Resposta (Faro, *et al.* 2013).

Aprofundando os estudos sobre os fatores desencadeadores do estresse, Dohrenwend (1973) disse que além de estudar as consequências do estresse, as pesquisas também deveriam focar na identificação dos estressores que desencadeiam o estresse. Então as pesquisas concentram-se em estabelecer relações entre o tipo de estressores e as suas relações com as reações fisiológicas, variando de intensidade conforme as características do estressor (Dohrenwend, 1973 *apud* Faro; Pereira 2013).

A proposta de Holmes e Rahe (1967) se tornou o grande marco dessa perspectiva com as medidas denominadas Eventos Vitais Estressores (EVE), que são experiências críticas que podem ser vivenciadas por qualquer pessoa e que lhe são requeridas uma quantidade de esforço específico para a adaptação ao evento. Então, cada EVE propõe um peso da medida de vulnerabilidade ao estresse, o qual exige um certo equilíbrio de energia para manter a saúde se ajustando à situação.

Os autores documentaram situações que ocorreram com os indivíduos e notaram experiências em comum em períodos anteriores ao desenvolvimento de doenças. Os eventos

constatados diferem de acordo com o grau de percepção da gravidade, indo desde com maiores probabilidades de desestruturação, como morte de cônjuge, até situações consideradas menos graves, como mudança de hábitos, perda de objetos, dentre outros.

Percebe-se diferença na variação da gravidade enquanto as situações de maior potencial podem causar doenças de forma isolada, as de menor potencial muitas vezes atuam em conjunto, esgotando a capacidade de adaptação e, no final, igualando seu poder prejudicial ao das situações mais graves (Faro, Peireira, 2013).

Após testes, Holmes e Rahe desenvolveram a Escala de Reajustamento Social (Social Readjustment Rating Scale – SRRS), sendo utilizado até hoje de acordo com Monroe (2008). Nessa escala foram elencados 43 eventos que geram estresse, tentando identificar ocorrências de experiências nocivas na vida do indivíduo, demonstrando o quanto de vulnerabilidade proporciona tais exposições e permite predizer o diagnóstico de estresse. Os autores atribuíram três níveis de corte, se o indivíduo apresentar entre 150 e 199 pontos, a probabilidade de doenças causadas pelo estresse seria de 37%, se fosse de 200 a 300 a probabilidade ficaria em 51% e acima de 300 a probabilidade iria para 79% (Holmes; Rahe, 1967).

Em síntese, a perspectiva baseada no estímulo é fundamentada na distinção do poder dos estressores sobre a variação do estresse. Ela defende que existem situações naturalmente estressantes em qualquer nível considerado e que sua repercussão está ligada às características objetivas do estímulo. Essas são suas principais contribuições para a teoria do estresse.

Dentre as críticas, se destacam a proposta de que a medida dos EVEs falha ao ignorar diferenças individuais (COHEN *et al.* 1983), em desprezar situações corriqueiras do cotidiano que se enquadram como estressantes (ADER; COHEN, 1993; MCEWEN, 2008). Desse modo, os estudos a partir da década de 1980 viram a necessidade de avaliar o evento, pois dependendo da interpretação individual, o estressor produz impactos diferentes nas reações adaptativas.

A Perspectiva cognitiva faz aborda o fato de não estar capacitado para enfrentar determinada situação, não a desenvolvendo de forma satisfatória em sua vida, não se limitando às reações estereotipadas e nem ao evento estressor. De acordo com Cooper e Dewe (2007).

**Quadro 2** - Perspectivas do estresse

Perspectiva	Objetivo	Principais autores		Crítica
Perspectiva de Resposta	Respostas fisiológicas estereotipadas que estimulam a defesa dos órgãos contra o agente estressor de forma contínua. Conjunto de	Selye (1936); Dohrenwend (1973)	Consequências do estresse, sistemas afetados no processo e neurofisiologia do estresse;	Inviável pela necessidade de reação para o estudo

	reações internas que incitam a deterioração ou falência dos órgãos por excesso de defesa.		Necessidade de mensurar os fatores que causam estresse	
<b>Perspectiva do Estímulo</b>	Mensuração dos estressores e que existem situações naturalmente estressantes e que seu impacto está ligado ao seu estímulo e vulnerabilidade individual	Holmes e Rahe (1967)	Eventos Vitais Estressores (EVE) - defende que há distinção dos impactos dos agentes estressores sobre o estresse	Falha em generalizar estressores e propor padrões de impacto, quando o evento pode variar o impacto de acordo com a interpretação individual.
Perspectiva Cognitiva	Percepção e avaliação do estressor, o desenvolvimento de medidas geralmente focaliza o estresse percebido		A Escala de Estresse Percebido (Perceived Stress Scale, PSS), desenvolvida por Cohen, Kamarck e Mermelstein (1983)	

Fonte: adaptado de Cooper e Dewe (2007).

Lazarus e Folkman (1984) investiram em responder o que causa estresse nas pessoas e desenvolveram um modelo de *stress* e  *coping* (enfrentamento). O modelo em questão enfatiza a função cognitiva na percepção, interpretação e reação do indivíduo. O conceito proposto é de que “o estresse é uma relação particular entre a pessoa e o ambiente que é avaliada como ônus ou excedente de recursos e coloca em risco seu bem-estar” (Lazarus; Folkman *apud* Limongi-França; Rodrigues, 2012).

O modelo de análise considera a relação pessoa e ambiente, sendo eles: avaliação primária, avaliação secundária, reavaliação e enfrentamento. Como demonstram Limongi-França e Rodrigues (2012), a avaliação primária examina se o fato é relevante, estressante ou positivo, nessa abordagem pode-se adotar as formas de algum dano ou perda, ameaça ou desafio. Na avaliação secundária é o momento do julgamento para partir para a fase de enfrentamento, que consiste no esforço cognitivo e comportamental do indivíduo para administrar uma situação que exceda seus recursos.

Em 1979 o modelo Exigência-Controle (*Demand-Control*) proposto por Robert Karasek veio ganhando relevância, sendo aplicado em vários estudos voltados para a saúde e docência. O autor se refere que os dois eixos de seu modelo estão relacionados às características psicossociais do trabalho. Sua definição de estresse do trabalho trata suas reações prejudiciais emocionais e físicas como falta de equilíbrio com as capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador (Baker; Karasek, 2000). A conjuntura saudável de trabalho é a alternância entre exigências e descanso para o desenvolvimento do indivíduo (Karasek; Theorell, 2000).

Nos estudos de Antúnez *et al.* (2018) constatou-se que o apoio social, controle sobre o trabalho e suas demandas são os fatores desencadeadores do desgaste da saúde dos contadores. Os resultados mostraram a existência de uma outra variável que exerce influência na saúde do trabalhador, o apoio dos supervisores, demonstrando e proporcionando confiança. Para manter um ambiente saudável o suporte de seus superiores direto tem um maior impacto (Pierce, 2004). Em contrapartida, o controle do trabalho não exerce um efeito significativo.

Os trabalhos de Bakker e Demerouti (2016) contribuíram com análises do modelo *Job Demands-Recurses*, que destaca como os recursos de trabalho podem mitigar os efeitos negativos das demandas de trabalho sobre o *burnout* e o estresse. O modelo sugere que fatores como autonomia, suporte social, qualidade do relacionamento com o supervisor e feedback de desempenho são cruciais para reduzir a exaustão e o cinismo associados ao *burnout*.

O modelo permite análise de desenvolvimento do estresse, bem como satisfação do trabalho e o grau de ativação dos trabalhadores, não se preocupando com traços de personalidade ou estressores externos ao trabalho, pois no entendimento do autor os fatores ambientais são determinantes no estresse, tendo diferença de estratégias de enfrentamento que o diferencial no processo (Limongi-França; Rodrigues, 2012).

### 2.1.1 MODELO DE KARASEK

Com o aumento de pesquisa sobre estresse relacionado ao trabalho, cresceram também modelos metodológicos para sua avaliação e características do fenômeno. Dentre um dos mais utilizados, encontra-se o modelo Exigência-Controle de Robert Karasek, publicado em 1979.

Nesse modelo foram considerados os aspectos de exigência e controle do trabalho. O modelo propõe que as dimensões que possibilitam maiores riscos aos trabalhadores são a sobrecarga de exigências (ou pressões psicológicas) combinada com um baixo controle sobre o trabalho (baixa latitude decisória). (Karasek, 1979).

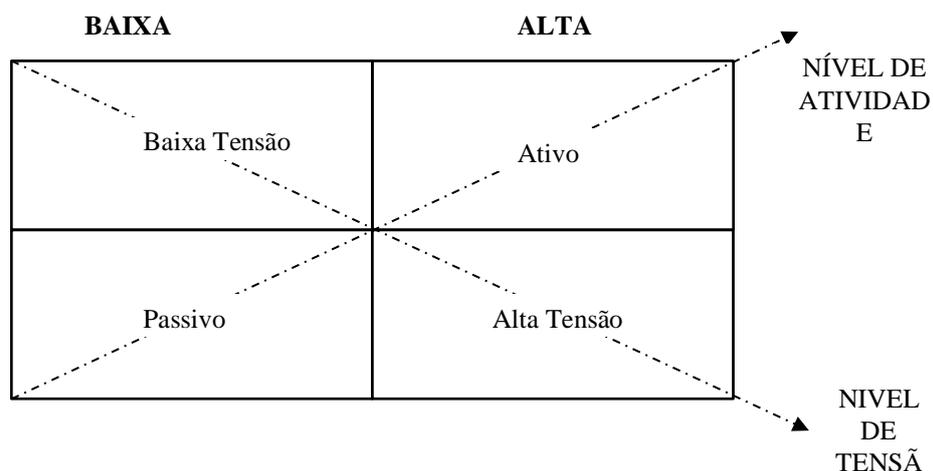
De acordo com Limongi-França e Rodrigues (2007), os trabalhos que envolvem altas demandas e baixo poder de decisão resultam em tensão para o indivíduo, em contrapartida, os trabalhos que combinam altas exigências com alto poder de decisão são chamados ativos, enquanto os que têm menor demanda e menor controle, são conhecidos como passivos. Os trabalhos denominados passivos podem levar a uma redução da capacidade de resolver

problemas, assim como uma desesperança, enquanto os trabalhos vistos como ativos podem criar novos padrões de comportamento.

O estudo de Hackman e Oldham (1976) destaca a importância do controle no trabalho, ou autonomia, como um fator crucial para aumentar o sentimento de responsabilidade pessoal dos empregados pelos resultados do trabalho. A autonomia é associada a uma maior motivação e satisfação no trabalho, pois permite que os empregados se sintam mais responsáveis e engajados com suas tarefas. Além disso, o estudo sugere que a autonomia pode ser um elemento chave no redesenho de sistemas de trabalho para melhorar a qualidade de vida no trabalho e a produtividade.

A visão sobre o grau de controle emerge das características do trabalho, sendo a autonomia para decisão e o nível de habilidades. Dentro da concepção de um trabalho estressante encontra-se a imposição de exigências e restrições ambientais. Na percepção de Karasek (1979), se o indivíduo possui controle sobre o trabalho desempenhado, os agentes estressores atuam como motivação, instigando-o a tomar atitudes, não o adoecendo (Limongi-França; Rodrigues, 2007), conforme demonstrado na Figura 4.

**Figura 4** - Modelo Exigência-Controle de Karasek

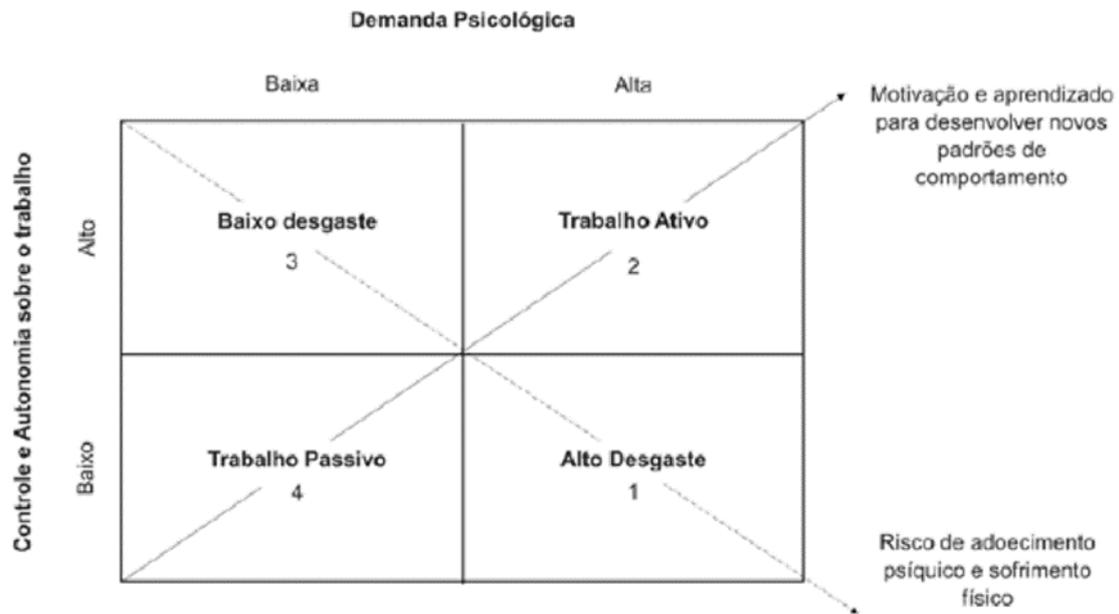


Fonte: Limongi-França e Rodrigues (2007)

Mesmo com a abrangência do modelo, a dimensão individual do trabalhador se estende para além da organização, tendo valores, crenças e fatores pessoais que não são abordados no modelo. Desse modo, as relações sociais foram incorporadas em uma dimensão chamada de

suporte social, abrangendo relações interpessoais, constituindo um fator de proteção diante ao estresse (Baker; Karasek, 1979 *apud* França; Rodrigues, 2007).

**Figura 5** - Modelo Controle-Demanda-Suporte de Karasek



Fonte: Limongi-França e Rodrigues (2007)

Conforme exposto na Figura 4, o modelo demonstra que profissionais que possuem suporte social, têm os fatores estressores amenizados, possibilitando uma sensação de acolhimento e bem-estar (Choi *et al.*, 2011).

Os resultados encontrados na literatura indicam que o suporte social dentro das organizações desempenha um papel crucial na promoção da inovação. Estudos como os de Buschgens *et al.* (2013) e Neiva *et al.* (2017) destacam que uma Cultura de Clã, caracterizada por coesão interna, desenvolvimento pessoal e moral elevada, está positivamente correlacionada com a capacidade de inovação.

Montreuil *et al.* (2021) reforçam essa perspectiva, sugerindo que ambientes organizacionais que incentivam o suporte social tendem a facilitar a troca de ideias, a colaboração e a experimentação, elementos essenciais para processos inovadores. Assim, o suporte social não apenas melhora o bem-estar dos colaboradores, mas também cria um ambiente propício para a inovação contínua e sustentável.

O suporte organizacional percebido tem um impacto significativo no desempenho e na assiduidade dos funcionários. Quando os funcionários sentem que são valorizados e cuidados pela organização, isso está positivamente relacionado à sua consciência no cumprimento das responsabilidades do trabalho, ao envolvimento afetivo com a organização e à inovação em prol da organização, mesmo sem recompensa direta ou reconhecimento pessoal. (Eisenberger; Fasolo; Davis-Lamastro, 1990)

De acordo com os autores supracitados, funcionários com menor percepção de suporte organizacional têm quase o dobro de ausências em comparação com aqueles com maior percepção de suporte.

O estudo de Schaufeli e Bakker (2004) investiga a relação entre demandas e recursos de trabalho com estresse, *burnout* e engajamento. Estresse e *Burnout* é predito por altas demandas e falta de recursos, enquanto engajamento é predito por recursos disponíveis. *Burnout* está relacionado a problemas de saúde e intenção de rotatividade, enquanto engajamento está relacionado apenas à intenção de rotatividade. Diferentes estratégias de intervenção são necessárias para reduzir o *burnout* e aumentar o engajamento.

As demandas podem ter impactos distintos na criatividade e inovação. Pressão excessiva de trabalho tende a ter uma influência negativa na criatividade, enquanto desafios podem ter uma influência positiva. A percepção de pressão de tempo como um meio de controle externo pode minar a criatividade, especialmente se for vista como imposta externamente (Amabile *et al.*, 1996)

Conforme Karasek, a influência do estresse ocupacional varia de acordo com o gênero. Tais variações podem ocorrer devido à natureza do trabalho desempenhado por homens e mulheres, suas capacidades de controle sobre o trabalho e, finalmente, seus distintos papéis sociais:

[...] as mulheres têm maior responsabilidade com os cuidados domésticos e com os filhos e, portanto, enfrentam mais dificuldades para realizar horas extras como os homens. A carga de trabalho total - remunerada e não remunerada - é maior para as mulheres que trabalham. (Karasek; Theorell, 1990).

Matthews *et al.* (1998) investigaram a relação entre gênero, status ocupacional e características psicossociais do trabalho como determinantes de saúde, em um estudo de coorte iniciado em 1958 na Inglaterra, Escócia e País de Gales, envolvendo aproximadamente 17.414 nascimentos acompanhados ao longo de 33 anos. Consideraram o status socioeconômico dos participantes e seu tempo de trabalho.

Nos resultados, as mulheres relataram um número maior (duas ou mais) de características negativas em seus trabalhos (33,4%) do que os homens (20,8%) ( $p < 0,05$ ). Essa predominância de aspectos negativos entre as mulheres deveu-se à falta de oportunidade de aprendizado e aos trabalhos mais monótonos.

Por outro lado, não predominaram em relação ao ritmo de trabalho e à flexibilidade de intervalos. Ao comparar o trabalho remunerado e o trabalho doméstico, concluíram que este último, apesar de ser mais fisicamente desgastante e monótono, oferece maior possibilidade de controle de seu ritmo e menor possibilidade de aprender coisas novas.

Embora a pesquisa sobre estresse ocupacional entre mulheres esteja se desenvolvendo rapidamente em todo o mundo, as teorias e os dados empíricos relacionados aos homens têm sido mais frequentes (Kasarek; Theorell, 1990, p. 133; Matthews *et al.*, 1998). Os estudos na população feminina são mais escassos em relação às repercussões do estresse ocupacional na saúde, em comparação com aqueles realizados entre os homens e têm apresentado resultados menos consistentes.

### 2.1.1 AGENTES ESTRESSORES

As demandas de trabalho podem ser referidas de acordo com os aspectos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais que exijam habilidades ou esforços de natureza contínua, que demandam respectivos custos. De todo modo, se elas requerem muito esforço podem se tornar agentes estressores (Bakker; Demerouti 2007 *apud* Westman; Etzion; Chen 2009).

Os agentes estressores podem ser ocasionados pelo ambiente externo – condições insalubres de trabalho, frio ou calor; pelo ambiente social – contexto familiar, de amigos e trabalho; e pelo ambiente interno – como emoções e pensamentos do indivíduo (Velo; Pimenta, 2004).

O estresse ocupacional tem sido um tema de crescente interesse dentro da profissão contábil, dada a natureza altamente exigente e competitiva deste campo. A seguir são apresentados quatro estudos significativos que exploram diversas facetas do estresse entre contadores, incluindo suas causas, efeitos e estratégias de enfrentamento. Ao fazer isso, busca compreender melhor este fenômeno e suas implicações para a prática contábil.

Embora não haja uma vasta literatura sobre o assunto, o fenômeno do estresse ocupacional entre contadores tem sido um tema de grande interesse na literatura acadêmica

recente, evidenciando-se como uma área de estudo essencial para a compreensão das dinâmicas de trabalho e seus impactos na saúde mental dos profissionais envolvidos. Este ensaio tem como objetivo sintetizar os principais achados de estudos recentes sobre o estresse ocupacional em contadores, destacando as causas, consequências e estratégias de enfrentamento documentadas na literatura.

Silva *et al.* (2015) realizaram um estudo pioneiro que, por meio de uma revisão sistemática, conseguiu mapear os principais fatores estressores no ambiente contábil, entre eles, a pressão decorrente de prazos e demandas dos clientes. Esta descoberta é fundamental para a compreensão do estresse ocupacional na contabilidade, pois aponta para a origem externa de diversas fontes de estresse, sublinhando a importância da gestão eficaz do tempo e das expectativas por parte das empresas de contabilidade.

Aprofundando a compreensão do impacto do estresse, Santos *et al.* (2018) empregaram métodos qualitativos e quantitativos para investigar como o estresse influencia a produtividade e a qualidade do trabalho contábil. Seus achados indicam que o estresse não só é comum entre os profissionais da área, mas também afeta negativamente a performance, comprometendo a precisão e a integridade do trabalho contábil. A importância desse estudo se dá pelo alarmante vínculo entre o estresse e a redução da qualidade profissional, evidenciando necessidades urgentes de intervenções.

Lima *et al.* (2017) exploraram a relação entre o estresse e a satisfação no trabalho, utilizando uma abordagem quantitativa para elucidar esta dinâmica. Os resultados revelaram uma correlação negativa entre altos níveis de estresse e baixa satisfação profissional, argumentando que o estresse não apenas afeta a saúde mental dos contadores, mas também pode levar à insatisfação e, potencialmente, ao *turnover*. Tal conclusão ressalta a necessidade de se abordar o estresse como fator crítico para o engajamento e a retenção de talentos no setor contábil.

Os estudos apresentados evidenciam a complexidade do estresse em contadores, refletindo em problemas pessoais e profissionais. A necessidade de cooperação entre os profissionais, gestores e pesquisados é importante para a criação e implementação de estratégias que visem o gerenciamento do estresse, de forma que torne a rotina mais produtiva e saudável para os profissionais.

O levantamento teórico elencou algumas categorias de agentes estressores, de acordo com os estudos citados, dentre eles destacam-se o impacto dos agentes gerando comportamento disfuncional, bem-estar e satisfação no trabalho.

### 2.1.2 EFEITOS DO ESTRESSE

O estresse demonstra uma série de efeitos negativos na saúde física e mental, especialmente quando é crônico e não é devidamente gerenciado. Estudos demonstram que a manutenção prolongada das condições de estresse tende a ultrapassar a capacidade de tolerância do organismo, resultando em consequências dramáticas.

Entre os sintomas frequentes do estresse, destacam-se a fadiga e o esgotamento profissional, que engloba desgaste físico e emocional, também conhecido como *burnout*. Esses sintomas incluem pessimismo, crescente insatisfação, falhas e ineficiência, sendo que o estresse é responsável por causar angústia pessoal e por gerar despesas anuais de bilhões de dólares relacionadas à produtividade, salários e despesas médicas. Além disso, a fadiga, considerada um desgaste, é um dos fenômenos mais amplamente estudados por psicólogos do trabalho, ergonomistas e psicofisiológicos (Polito; Bergamaschi, 2006).

Para analisar o estresse, é crucial examinar o organismo da pessoa, sua personalidade e seu ambiente social. Isso permite entender o estresse como um fenômeno tridimensional, envolvendo aspectos biológicos, psicológicos e sociais (Samulski *et al.*, 2002).

Os autores Mendes e Leite (2008) esclarecem que quando ocorre uma resposta ao estresse, a glândula suprarrenal libera o hormônio adrenalina, que afeta todos os sistemas do corpo, preparando-o para a luta ou fuga. Essa resposta visa adaptar os sistemas muscular, nervoso e cardiovascular para manter o equilíbrio interno diante de emoções como medo, ansiedade, raiva, aborrecimento ou até felicidade extrema.

Polito e Bergamaschi (2006) categorizam o estresse em diferentes níveis: leve, caracterizado por nervosismo, irritação e ansiedade; moderado, com sintomas leves, como dores musculares, fadiga e dificuldade para dormir; intenso, com sintomas mais acentuados, incluindo depressão, dor no estômago, insônia, falha na memória, falta de concentração e comprometimento; por fim, a fase de estafa, na qual a pessoa torna-se incapaz de produzir e enfrenta crises frequentes.

O estresse pode ser caracterizado como uma resposta que envolve tanto elementos fisiológicos quanto emocionais, e esses aspectos estão interligados, desencadeando um ao outro. Além disso, o estresse não se instala abruptamente; ele se desenvolve gradualmente ao longo do tempo. Esse estresse, somado ao cansaço e à sensação de esgotamento, aumenta a

probabilidade de acidentes e o desenvolvimento de doenças. Quando o estresse é identificado tardiamente, torna-se muito mais desafiador reverter seu processo (Rozenhal, 2004).

Nos estudos de Selye (1954) ele demonstrou as quatro estruturas que sofrem as primeiras transformações geradas pelo estresse sendo a hiperatividade do córtex suprarrenal, alterando hormônios do cortisol e outros e, também, a paralisia de glândulas digestivas, facilitando o aparecimento de infecções, distúrbios hormonais e gastrites. Essa foi a principal contribuição das pesquisas iniciais sobre a facilidade de adoecimento devido à exposição de agentes ou situações nocivas, de acordo com Mc Ewen *et al.* (2003).

De acordo com Selye (1954), as doenças adaptativas surgem quando o agente estressor sobressai a capacidade adaptativa do indivíduo ou atinge vulnerabilidades predispostas. Então, o mesmo estressor pode desenvolver diferentes doenças em diferentes indivíduos. Em 1993 Selye reiterou que as doenças adaptativas não eram decorrentes do estresse, mas das incompatibilidades das reações geradas pelo organismo e o contexto de vida humana, visto que as reações são estereotipadas.

Os efeitos do excesso de estresse na produtividade são diversos e abrangentes. Observa-se uma redução significativa da concentração e da atenção, resultando em um aumento da desatenção e uma diminuição da capacidade de observação.

Lipp desenvolveu o “Treino de Controle do Stress de Lipp”, um modelo que tem como objetivo capacitar as pessoas a gerenciar o estresse de maneira saudável. Este modelo foi aplicado em várias populações e mostrou-se eficaz na redução do estresse.

Em um de seus artigos mais citados, “*Stress in Brazil*”, Lipp analisou a prevalência de estresse, os sintomas percebidos como indicativos de estresse e quais estressores são mais prevalentes na população adulta brasileira. Ela descobriu que 52% dos entrevistados afirmaram estar muito estressados, pontuando entre 8 e 10 em uma escala de 1 (nada estressado) a 10 (extremamente estressado).

Em outro estudo, Lipp avaliou os níveis de qualidade de vida, de estresse ocupacional e suas fontes em policiais do Estado do Mato Grosso. Ela descobriu que 52% dos policiais apresentavam sintomas de estresse e que havia uma associação significativa entre altos níveis de estresse e má qualidade de vida.

No Quadro 3 são apresentados os itens que se referem aos sintomas físicos e psicológicos vivenciados nas últimas 24 horas. A primeira coluna é composta por dez sintomas físicos e psicológicos percebidos no último mês e o último quadro é composto por sintomas mais intensos, ao qual refere-se a última fase do estresse, a exaustão. Ao todo, são 37 itens

distribuídos em sintomas somáticos e psicológicos, alguns repetidos, se diferenciando pela sua intensidade e frequência, conforme apresentado no Quadro 3.

**Quadro 3** - Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp

<b>Fase I (Alerta)</b>	<b>Fase II (Resistência)</b>	<b>Fase III Exaustão</b>
<b>Últimas 24 horas</b>	<b>Último mês</b>	<b>Últimos três meses</b>
Mãos e/ou pés frios; Boca Seca; Nó ou dor no estômago; Aumento de sudorese (muito suor); Tensão muscular (dor muscular); Aperto na mandíbula/ranger de dente; Diarreia passageira; Insônia, dificuldade de dormir; Taquicardia (batimentos acelerados); Respiração ofegante, entrecortada; Hipertensão súbita e passageira; Mudança de apetite (muito ou pouco); Aumento súbito de motivação; Entusiasmo súbito; Vontade súbita de novos projetos	Problemas com a memória, esquecimento; Mal-estar generalizado, sem causa; Formigamento extremidades(pés/mãos); Sensação desgaste físico constante; Mudança de apetite; Surgimento de Probl. dermatológicos (pele); Hipertensão arterial (pressão alta); Cansaço Constante; Gastrite prolongada; queimação, azia; Tontura-sensação de estar flutuando; Sensibilidade emotiva excessiva; Dúvidas quanto a si próprio; Pensamentos sobre um só assunto; Irritabilidade excessiva; Diminuição da libido=desejo sexual	Diarreias frequentes; Dificuldades Sexuais; Formigamento extremidades-mãos/pés; Insônia; Tiques nervosos; Hipertensão arterial confirmada; Problemas dermatológicos prolongado; Mudança extrema de apetite; Taquicardia (batimento acelerado); Tontura frequente; Úlcera; Impossibilidade de Trabalhar; Pesadelos; Sensação incompetência todas áreas; Vontade de fugir de tudo; Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada; Cansaço excessivo; Pensamento constante mesmo assunto; Irritabilidade sem causa aparente; Angústia ou ansiedade diária; Hipersensibilidade emotiva; Perda do senso de humor

Fonte: Lipp (2002)

A partir das respostas obtidas, são identificadas em qual fase de estresse o indivíduo se encontra.

Nos estudos de Ana Maria Rossi, ela adota uma abordagem holística para o estresse, reconhecendo que ele pode ser tanto positivo quanto negativo. Ela acredita que o estresse é uma adaptação necessária, independentemente de ser percebido como negativo ou positivo. Em vez de “combater” o estresse, ela defende o “gerenciamento” do estresse.

A autora supracitada utilizou uma variedade de metodologias em seus trabalhos, incluindo a aplicação de questionários e entrevistas para coletar dados sobre o estresse. Ela também utiliza técnicas de *biofeedback* para ajudar os indivíduos a gerenciar seu estresse, técnica que envolve o uso de equipamentos eletrônicos para ajudar os indivíduos a ganhar consciência e controle sobre seus processos corporais, como frequência cardíaca e tensão muscular.

Além disso, tanto a memória de curto prazo quanto a memória de longo prazo sofrem deterioração, reduzindo sua capacidade e prejudicando o reconhecimento até mesmo de elementos familiares. A velocidade de resposta torna-se imprevisível, levando ao aumento de

erros no desempenho das tarefas. A habilidade de organização e planejamento a longo prazo é comprometida, resultando em dificuldades na gestão do tempo e nas metas estabelecidas.

Desse modo, os níveis de tensão emocional e os distúrbios de pensamento aumentam, provocando mudanças nos traços de personalidade e agravando problemas já existentes. As barreiras morais e emocionais enfraquecem, levando ao surgimento da depressão e da sensação de desamparo.

Tal sensação afeta a autoestima, que tende a diminuir. Além disso, o estresse excessivo pode desencadear ou agravar problemas de comunicação verbal, reduzir o interesse e o entusiasmo pelo trabalho, resultando em um aumento no número de faltas. Os níveis de energia diminuem, os padrões de sono são interrompidos e pode ocorrer o uso de substâncias prejudiciais (Lipp, 2002).

A pressão profissional está em ascensão, com a necessidade de aumentar a produtividade e os resultados para compensar o tempo perdido nos últimos anos. Paralelamente, as empresas buscam profissionais equilibrados e produtivos, mas essa busca por equilíbrio acaba por intensificar a pressão e o estresse.

A insegurança também assombra tanto trabalhadores quanto empresários, com anúncios frequentes de demissões em massa e falências na mídia. Essa instabilidade em relação à manutenção do emprego está gerando um ônus significativo e uma pressão avassaladora, resultando em mais estresse no trabalho e problemas de saúde. (Rossi, 2023)

Por outro lado, algumas empresas e especialistas, de diversas áreas têm se destacado por desenvolver soluções para criar ambientes de trabalho mais saudáveis e, ao mesmo tempo, mais produtivos.

## 2.2 SERVIÇOS CONTÁBEIS

Em 1985, Parasuraman et al. (1985) introduziram o modelo *SERVQUAL*, enfatizando a importância da qualidade percebida pelo cliente em cinco dimensões: confiabilidade, capacidade de resposta, segurança, empatia e tangibilidade. Sua pesquisa envolveu o desenvolvimento de um instrumento de pesquisa para medir a qualidade do serviço e identificou o impacto da qualidade do serviço na satisfação e comportamento do cliente.

**Quadro 4** - Conceitos de serviços

Autor	Conceito
-------	----------

Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985)	Modelo de Qualidade de Serviço SERVQUAL, que destaca a importância da qualidade percebida pelos clientes em cinco dimensões: confiabilidade, capacidade de resposta, segurança, empatia e tangibilidade
Gronroos (1990)	Modelo de Qualidade de Serviço baseado na interação entre cliente e prestador de serviço, destacando a importância da qualidade percebida durante essa interação.
Zeithaml, Bitner (1994)	Modelo de Qualidade de Serviço baseado na gestão da experiência do cliente, enfatizando a importância de superar as expectativas dos clientes para garantir a satisfação e fidelização.
Fitzsimmons, Fitzsimmons (2001)	Abordagem de Gestão de Serviços que destaca a importância da integração de pessoas, processos e tecnologia para a entrega de serviços de qualidade.
Gronroos, Gummesson (2010)	Abordagem de Marketing de Serviços baseada na co-criação de valor entre cliente e empresa, enfatizando a importância da colaboração e personalização dos serviços.

Fonte: elaborado pela autora

Em 1990, Gronroos (1990) apresentou um modelo de qualidade de serviço centrado na interação entre clientes e prestadores de serviços, destacando a importância da qualidade percebida durante essa interação. Esse trabalho enfatizou o papel do cliente na co-criação de valor e destacou a importância da participação do cliente na entrega do serviço.

Zeithaml e Bitner (1994), propuseram um modelo de qualidade de serviço focado na gestão da experiência do cliente e na superação das expectativas do cliente para garantir satisfação e fidelidade. Sua pesquisa enfatizou o papel dos prestadores de serviços em compreender e atender às expectativas do cliente e ressaltou a importância de criar valor por meio da entrega do serviço.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2001), delinearão uma abordagem de gestão de serviços que enfatiza a integração de pessoas, processos e tecnologia para a entrega de serviços de qualidade. Seu trabalho destacou a importância de alinhar as operações de serviço com a estratégia empresarial e de alavancar a tecnologia para aprimorar a entrega de serviços.

Em 2010, Grönroos e Gummesson (2010) apresentaram uma abordagem de marketing de serviços que enfatiza a co-criação de valor entre clientes e empresas. Seu trabalho destacou a importância da colaboração e da personalização de serviços para atender às necessidades individuais dos clientes.

De acordo com Kotler (1994), um serviço é definido como qualquer ato ou desempenho que uma entidade pode proporcionar a outra, caracterizando-se pela sua essencial intangibilidade e pela ausência de resultar em propriedade. A produção de um serviço pode estar, ou não, associada a um produto físico.

Kotler (1998) destaca quatro características distintivas dos serviços que são fundamentais para sua compreensão e gestão eficaz pelas organizações. A primeira característica é a intangibilidade: ao contrário dos produtos, os serviços são intangíveis, ou seja, não podem ser tocados, provados ou sentidos antes da aquisição. Enquanto as empresas de

produtos enfrentam o desafio de agregar elementos abstratos às suas ofertas, as empresas de serviços precisam incorporar elementos físicos e tangíveis para complementar suas ofertas, que são essencialmente abstratas.

A segunda característica é a inseparabilidade. Diferentemente dos bens físicos, que podem ser fabricados, armazenados e distribuídos, os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente. Isso significa que os serviços são inseparáveis de seus fornecedores, tornando o prestador de serviços e o consumidor partes integrantes do processo, como observado por Kotler e Armstrong (1998).

A variabilidade é outra característica crucial dos serviços. Eles são altamente variáveis, pois dependem de quem os fornece e do contexto em que são prestados. O processo de prestação de serviços é influenciado por diversos elementos variáveis, o que resulta em uma inconsistência de padrão. Por isso, os consumidores tendem a buscar informações sobre possíveis prestadores por meio de sugestões, reclamações e comparações, para mitigar a incerteza sobre a qualidade do serviço.

A qualidade do serviço não se limita apenas à presença de instalações e serviços adequados, mas também engloba a garantia de que a experiência total do cliente seja apropriada. A qualidade do serviço é uma avaliação holística do “pacote” completo do serviço, composto por três elementos, conforme destacado por Moreira (1996).

- Bens utilizados: Estes são os objetos físicos e tangíveis que são empregados dentro do sistema de prestação de serviço ou que são removidos pelo cliente.
- Ambiente de serviço: Este é o contexto no qual o serviço é prestado.
- Serviço fornecido: Este é o tratamento dispensado ao cliente ou aos pertences do cliente.

Portanto, a qualidade do serviço é uma avaliação abrangente que leva em consideração todos os aspectos da experiência do cliente.

A satisfação do cliente na área contábil se refere à avaliação positiva que os clientes têm em relação aos serviços contábeis prestados por uma empresa ou profissional contábil. Nesse contexto, a satisfação do cliente é fundamental para a construção de relacionamentos de longo prazo, a fidelização do cliente e a reputação positiva no mercado (Leite, 2020).

Dessa forma, pode-se inferir que a capacidade de compreender as necessidades do cliente é crucial para a finalidade de satisfazê-lo. A confiabilidade está relacionada ao grau de confiança que o cliente deposita no prestador de serviços e à habilidade de cumprir o que foi

acordado. A facilidade de uso implica em oferecer um serviço simples e acessível (Tinoco, 2014).

A credibilidade é um atributo associado à confiabilidade dos serviços. A segurança é a garantia de proporcionar ao cliente uma experiência positiva em relação à entrega do serviço. Por fim, a agilidade na resposta está ligada ao cumprimento pontual dos prazos estabelecidos. Além disso, a satisfação do cliente em relação a esses fatores pode ser transformada em uma vantagem competitiva, tornando-se um elemento estratégico para empresas que oferecem serviços (Rodrigues, 2016)

Desse modo, Parasuraman et al. (2004) afirmam que é necessário compreender que a qualidade emerge como a discrepância entre as necessidades, expectativas e a percepção do consumidor em relação ao serviço fornecido. Além disso, ela serve como o alicerce para satisfazer as demandas associadas a determinados produtos e serviços.

Seguindo para além do cliente, o próprio mercado exige uma busca contínua pela melhoria na qualidade do serviço oferecido. Portanto, cabe ao provedor transformar essa busca em uma vantagem competitiva, uma vez que a qualidade do serviço exerce impacto direto ou indireto no comportamento e na lealdade do cliente (Leite, 2020).

Kotler (1994) destaca possíveis abordagens para aumentar a produtividade dos serviços. Uma delas é “industrializar o serviço” torná-lo mais padronizado com adoção de equipamentos. A quarta refere-se à diminuição da necessidade da criação de um serviço pelo desenvolvimento de um produto. Desenvolver um serviço mais eficaz é a quinta opção. Outra forma trata de passar a responsabilidade de alguma tarefa da empresa para os consumidores, a fim de que estes participem do processo.

Ao proporcionar um serviço de excelência que corresponda às expectativas do cliente, o resultado alcançado pelo prestador se traduz em satisfação e fidelidade por parte do cliente. Essa fidelidade, por sua vez, representa um fator determinante na escolha entre a empresa e seus concorrentes, tornando-se um elemento essencial para o sucesso da entidade. A capacidade de expandir e manter uma base sólida de clientes fiéis está enraizada na qualidade do serviço que a empresa oferece (Tondin, 2018).

As necessidades e aspirações exercem influência direta nas expectativas do cliente. Ao buscar um provedor de serviços, o cliente fundamentalmente espera que suas necessidades sejam atendidas em primeiro lugar (Correa; Caon, 2012).

Nos estudos realizados por Carvalho *et al.* (2008), os autores buscaram identificar a percepção dos gestores do setor de comércio em relação à qualidade dos serviços contábeis que

recebiam. A pesquisa foi aplicada em 147 gestores, a partir da análise fatorial, os resultados obtidos se dividem em Imagem e credibilidade do escritório, em seguida, pontualidade e agilidade nos serviços e o desempenho dos colaboradores.

A mensuração da qualidade dos serviços tem sido objeto de estudo de diversos pesquisadores ao longo do tempo. Um dos primeiros modelos de avaliação foi desenvolvido por Gronoos em 1984.

Os principais estudos foram realizados por Parasuramann, Zeithaml e Berry (1985), onde buscavam desenvolver um modelo adequado para suprir as lacunas deixadas a respeito da percepção dos clientes a respeito da qualidade.

Com base no padrão observado nas percepções dos clientes sobre os fatores pertinentes na entrega de um serviço de alta qualidade, foi possível categorizar esses critérios em dez categorias principais, que os autores denominaram como “determinantes da qualidade do serviço”, são eles: confiabilidade, presteza, competência, cortesia, acesso, comunicação, credibilidade, segurança, conhecimento do cliente e tangibilidade.

Com base nessas dez dimensões da qualidade dos serviços, os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) desenvolveram a escala *SERVQUAL*, uma ferramenta para medir a qualidade percebida pelo consumidor.

Alguns pesquisadores demonstraram que as dimensões da escala estavam genéricas e que aspectos importantes se dividiam em sub-dimensões. Desse modo a escala foi adaptada para identificar a discrepância entre o serviço percebido e o serviço adequado.

Os primeiros pesquisadores a aplicarem a escala *SERVQUAL* para serviços contábeis foram Freeman e Dart (1993). Os autores estudaram a confiabilidade da escala fazendo modificações, propondo sete dimensões para mensuração da qualidade. A readaptação das dimensões proporciona maior confiabilidade da escala sendo aplicada especificamente em serviços contábeis, porém sugerem estudos buscando melhorias para o gap entre a percepção da qualidade e a expectativa da parte dos clientes.

Nesse sentido, competência exclusiva do profissional contábil, devidamente registrado nos conselhos regionais de contabilidade, consiste em executar, elaborar e fornecer informações das entidades por meio das obrigações acessórias exigidas pela legislação vigente.

Assim, estabelece-se uma relação profissional e comercial entre o contador e o cliente, onde este último necessita do contador para cumprir e submeter essas obrigações ao fisco, enquanto o contador depende das informações fornecidas pelo cliente para desempenhar suas funções (Verdinelli et al., 2014).

Essas habilidades e competências contribuem para a eficiência e celeridade nas atividades contábeis, ampliam a oferta de serviços disponibilizados, aprimoram a relação comercial e elevam a qualidade da prestação de serviços, com o intuito último de atender às necessidades da clientela.

A contabilidade é um sistema de informações e avaliação destinado a fornecer aos usuários demonstrações e análises de natureza econômica, financeira, física e produtiva, abrangendo elementos cruciais para o crescimento empresarial e o processo decisório (Da Silva, 2015).

No entanto, a satisfação do cliente em um escritório contábil está intrinsecamente ligada à relação entre a qualidade do serviço prestado e a superação das expectativas. Quando o contador compreende essa relação, ele tem em mãos os fatores que influenciam o comportamento do cliente, o que, por sua vez, contribui para a fidelização da clientela e mitiga os efeitos da concorrência (Tondin, 2018).

A abrangência da Contabilidade se estende para apoiar constantemente a administração empresarial, fornecendo informações cruciais para tomadas de decisão. Esses insights são obtidos por meio dos serviços prestados por escritórios contábeis. As responsabilidades de um escritório contábil não se limitam à mera manutenção da contabilidade e ao cálculo de impostos. O contador deve contribuir para todas as esferas da empresa, com o intuito de equipar o empreendedor com as ferramentas essenciais para proteger seu patrimônio e gerenciar suas atividades (Verdinelli, 2014).

Diante da crescente competitividade enfrentada pelos escritórios, o grande desafio dos prestadores de serviços consiste em atender às expectativas dos clientes, que buscam mais do que a média dos escritórios tradicionalmente oferecidos. Eles buscam eficiência em todas as etapas do serviço, além de qualidade, exclusividade, diferenciação, inovação e profissionais competentes que compreendam suas necessidades particulares (Hollandaise, 2015).

Nesse contexto, é importante fornecer um serviço de alta qualidade, colocando a satisfação do cliente como objetivo primordial da organização. Reconhecendo a necessidade de estabelecer procedimentos internos para elevar a qualidade do serviço e se manter competitivo no mercado, os escritórios contábeis estão buscando inovações para aprimorar a qualidade dos serviços contábeis oferecidos (Tondin, 2018).

Dado o contínuo empenho em alcançar a qualidade, é essencial investir em aperfeiçoamento e qualificação para se destacar entre os demais escritórios. Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende de forma precisa às necessidades do cliente, sendo

confiável, acessível, transparente e entregue no prazo determinado. Isso implica em um trabalho sem falhas, de baixo custo e seguro (Pereira, 2013).

### 2.3 QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS

O instrumento utilizado para avaliar a qualidade do serviço consiste em um questionário específico, adaptado ao serviço em questão. Esse questionário reflete os atributos correspondentes a cada dimensão da qualidade do serviço (por exemplo, confiabilidade, garantia etc.). Esses atributos devem ser coletados previamente a partir de várias fontes, especialmente dos próprios clientes.

O questionário deve medir tanto as expectativas quanto as percepções de cada atributo. Esse questionário fornece insights abrangentes que permitem analisar quais aspectos são mais valorizados pelos clientes e onde se encontram as maiores deficiências. Quando utilizado de maneira apropriada, essa ferramenta pode se revelar uma fonte valiosa para impulsionar as melhorias necessárias, conforme demandado pelos clientes. Além disso, ela permite avaliar se os esforços e recursos investidos pela empresa para a prestação de seus serviços estão alinhados com as expectativas e avaliações dos clientes (Margato, 2014).

A "qualidade da entrega" se refere à avaliação da excelência, precisão e adequação dos produtos ou serviços fornecidos aos clientes. Essa qualidade é um fator crucial para determinar a satisfação do cliente e a percepção positiva em relação à empresa ou ao provedor de serviços. A qualidade da entrega abrange diversos aspectos, como a conformidade com as especificações, a eficácia na resolução de problemas, a pontualidade na entrega e a capacidade de atender às expectativas do cliente de maneira consistente (Fernandes, 2004).

A prestação de serviços contábeis representa um elemento central na gestão empresarial e no funcionamento das economias modernas. O papel do contador vai além de simplesmente lidar com números e registros financeiros; envolve uma interação complexa entre profissionalismo técnico, relacionamento com o cliente, conformidade legal e contribuição para a tomada de decisões estratégicas. Neste contexto, a busca pela satisfação do cliente em serviços contábeis emerge como um tópico de grande relevância, com implicações diretas na qualidade dos serviços prestados, nas relações comerciais e no sucesso das empresas.

A natureza intangível dos serviços, característica que se aplica especialmente ao setor contábil, implica que a satisfação do cliente vá muito além do produto físico. O cliente avalia a

competência, confiabilidade, capacidade de compreender suas necessidades e fornecer soluções eficazes.

A qualidade dos serviços contábeis está intrinsecamente vinculada ao atendimento das normas fiscais e regulamentares, bem como ao cumprimento de prazos rigorosos e à precisão dos registros financeiros. A interação com o cliente, a comunicação transparente e a orientação especializada também desempenham um papel fundamental na formação da satisfação do cliente (Fernandes, 2004).

A busca incessante pela melhoria na qualidade dos serviços contábeis é impulsionada tanto pela demanda dos clientes quanto pelas exigências do mercado. A qualidade não é apenas um indicador de competência profissional, mas também um fator que se transforma em vantagem competitiva para as empresas prestadoras de serviços contábeis. Uma prestação de serviços contábeis de alta qualidade não apenas satisfaz as necessidades do cliente, mas também contribui para a fidelidade do cliente, uma vez que os clientes satisfeitos têm mais probabilidade de retornar e recomendar os serviços a outros (Fedato, 2008).

A relação entre qualidade e satisfação do cliente é multifacetada. Ela se estende desde o cumprimento correto das obrigações fiscais até a capacidade de oferecer insights estratégicos que auxiliam nas decisões empresariais. À medida em que os contadores compreendem as expectativas do cliente e as superam, a qualidade do serviço percebido aumenta, gerando um ciclo virtuoso de satisfação, fidelidade e crescimento do negócio (Marion, 2009).

A complexidade do ambiente contábil moderno, caracterizado por mudanças regulatórias frequentes, tecnologias em evolução e demandas crescentes por insights estratégicos, coloca um desafio contínuo para os contadores. A adaptabilidade e a atualização profissional são cruciais para acompanhar essas mudanças e garantir que os serviços prestados continuem sendo relevantes e valiosos para os clientes (Martins, 2013).

Além disso, a mensuração da qualidade dos serviços contábeis é um campo em constante desenvolvimento. A utilização de escalas como o *SERVQUAL* para avaliar a qualidade percebida pelos clientes fornece uma ferramenta valiosa para aprimorar a gestão e alinhar os esforços do contador com as expectativas do cliente. No entanto, adaptar e expandir essas ferramentas para abordar aspectos específicos do setor contábil é uma tarefa que requer contínua pesquisa e desenvolvimento (Lacerda, 2006).

Deve-se evidenciar a importância da qualidade na construção de relacionamentos sólidos e duradouros com os clientes, na diferenciação no mercado e no crescimento sustentável das empresas. Em um mundo em constante evolução, a qualidade em serviços contábeis

permanece como um farol orientador para os contadores que buscam oferecer serviços de alto valor e impacto duradouro (Szuster, 2013).

## 2.4 ESTRATÉGIAS DE GERENCIAMENTO DO ESTRESSE

No contexto contemporâneo, o estresse no ambiente de trabalho é uma preocupação prevalente que afeta tanto a saúde mental quanto o desempenho profissional dos colaboradores. Para mitigar os efeitos adversos do estresse ocupacional, a literatura tem investigado extensivamente as estratégias de enfrentamento, conhecidas como *coping*.

Este capítulo busca estabelecer uma fundamentação teórica sobre o conceito de *coping*, delineando suas principais abordagens e sua relação com o ambiente de trabalho.

O *coping*, termo cunhado por Lazarus e Folkman (1984), refere-se aos esforços cognitivos e comportamentais empregados pelos indivíduos para lidar com demandas estressantes. Este conceito engloba uma variedade de estratégias adaptativas e mal adaptativas que podem influenciar a percepção e a resposta ao estresse.

Latack em 1986 propôs uma teoria de que a estratégia de enfrentamento é transicional entre o indivíduo e o ambiente no momento do condicionamento ao estresse.

No ambiente laboral, as estratégias de *coping* desempenham um papel crucial na adaptação dos trabalhadores às demandas profissionais e na mitigação do impacto do estresse. Estudos têm investigado a eficácia de diferentes formas de *coping*, incluindo o enfrentamento ativo (busca de suporte social, resolução de problemas) e o enfrentamento passivo (denegação, desistência), na promoção do bem-estar e do desempenho no trabalho (Folkman; Lazarus, 1988; Parkes, 1986).

De acordo com Limongi-França e Rodrigues (2007), o enfrentamento consiste em “um conjunto de esforços que o indivíduo desenvolve a fim de lidar com as solicitações internas ou externas, que são avaliadas por ela como excessivas ou acima de suas possibilidades”.

O enfrentamento é uma estratégia individual, que pode nem ser consciente, mas busca obter o máximo de informação sobre o que ocorre e a relação com suas condições psíquicas para o processamento adequado dessas informações, essa ferramenta atua de forma para diminuir o *distress* ajudando a reequilibrar o organismo (França; Rodrigues, 2007).

Após a revisão de modelos elaborados por outros autores, Latack (1984) elaborou três categorias de estratégias de *coping*, sendo elas: controle, ações de evitação e manejo de sintomas. A primeira categoria inclui a reavaliação da situação de forma cognitiva, como por

exemplo conversar com colegas a respeito da situação que estejam envolvidos. A segunda categoria trata-se explicitamente de manter distância da situação, e por último, envolvem-se em atividades que aliviam o estresse, como prática de esportes, atividades físicas, relaxamento e lazer.

De acordo com Colossi *et al.* (2011), o modo como a pessoa lida com as situações de estresse é essencial para entender o processo de saúde e doença. Carver *et al.* (1989) classificam as estratégias de enfrentamento em também três dimensões que divergem na nomenclatura, mas assemelhando-se às dimensões propostas por Latack (1984).

A primeira categoria foca no problema, buscando estratégias para resolver ou minimizar o fator estressante de diferentes formas, sendo a busca por outro emprego, obtendo uma melhor formação que possibilite maiores perspectivas ou maior dedicação no emprego atual.

A segunda categoria foca nas emoções, visando gerenciar o sofrimento emocional trazido pela situação, como por exemplo busca de suporte emocional, expressão das emoções negativas por meio do choro ou grito, e até escape de situações negativas. A terceira categoria parte da premissa dessa última divisão ser funcional ou disfuncional ao indivíduo (CARVER, *et al.*, 1989).

Para reduzir o estresse no trabalho, as organizações podem implementar estratégias como promover o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, investir em programas de bem-estar, incentivar a comunicação aberta e fornecer recursos para lidar com o estresse.

Os indivíduos também podem adotar estratégias de gerenciamento de estresse, buscar apoio quando necessário e definir limites saudáveis entre trabalho e vida pessoal. O equilíbrio entre esses fatores é fundamental para criar um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

A dinâmica da saúde mental no trabalho possui certa complexidade. Pesquisas recentes divulgadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) demonstraram que 10,2% das pessoas com 18 anos ou mais possuem diagnóstico de depressão ou ansiedade.

Há estratégias eficazes para abordar saúde mental no ambiente de trabalho, de forma que proporcione apoio mútuo entre os colegas, demonstrando maior acolhimento. Tais medidas podem resultar em maior engajamento, motivação e produtividade da equipe.

Os impactos da saúde mental no ambiente corporativo são significativos. Dados recentes revelam que a depressão custa às empresas brasileiras R\$300 bilhões em perda de produtividade anualmente. Além disso, 77% das pessoas que trabalham com líderes tóxicos têm probabilidade de deixar o emprego, e 60% são propensas a ter problemas vasculares. Após a

pandemia, 80% dos gestores perceberam que os problemas de saúde mental de suas equipes se tornaram mais evidentes.

Investir em saúde mental é crucial. O relatório de Tendências de Gestão de Pessoas em 2023, desenvolvido pelo GPTW Brasil e *Great People*, destaca a saúde mental como um dos tópicos mais discutidos no mundo corporativo. Dos 1716 respondentes, 96,4% consideram a saúde mental um ponto relevante para a Gestão de Pessoas na empresa.

Programas de saúde mental baseados em evidências científicas apresentam um retorno sobre o investimento (ROI) de \$7 para cada dólar investido. Ambientes emocionalmente equilibrados apresentam quatro vezes menos rotatividade de colaboradores do que ambientes instáveis. Empresas psicologicamente seguras para se trabalhar cresceram, em média, 5.5 vezes mais em comparação a empresas inseguras.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT) divulgaram diretrizes globais e estratégias práticas relativas à saúde mental no trabalho em setembro de 2022. As diretrizes enfatizam a necessidade de enfrentar riscos, como cargas de trabalho pesadas, comportamentos negativos e outros fatores que geram angústia no trabalho.

Algumas das recomendações gerais da OMS para a saúde mental no trabalho incluem a promoção de um ambiente de trabalho saudável, gerenciamento do estresse no trabalho, o combate ao estigma, o acesso a cuidados de saúde mental, a promoção do equilíbrio entre vida pessoal e trabalho, o treinamento, a sensibilização, o monitoramento e a avaliação.

Pode-se alterar a rotina para criar interações com propósito, o propósito não está apenas na natureza do trabalho, mas também nas redes que se formam em torno dele. Alguns pilares podem ajudar a trazer um significado para a sua jornada profissional, incluindo alinhamento com a liderança e cultura organizacional, amigos e comunidade, voluntariado, espiritualidade e família (OMS, 2023)

Dentre os dilemas encontrados por Ortega e Wenceslau (2015), os principais evidenciados tratam do excesso de trabalho e a pressão constante para a entrega de resultados podem intensificar problemas relacionados à saúde mental. A ausência de reconhecimento e de uma estrutura adequada para a realização das atividades são fatores que potencializam problemas de saúde mental.

De acordo com os autores supracitados, os desafios culturais e sociais, onde as organizações acabam desconsiderando a variabilidade cultural na compreensão e nas respostas ao sofrimento mental, além de medicalizar a angústia e ignorar suas causas sociais e econômicas

em países de baixa e média renda. Desse modo, é fundamental realizar treinamentos de alto impacto que aproximem as lideranças do tema da saúde emocional.

Consequentemente, um dos motivos fundamentais que justifica a realização deste estudo é a ampliação do entendimento a respeito da existência de relação do estresse ocupacional com a qualidade da prestação de serviços em escritórios de contabilidade, visto que a qualidade é discernida através da avaliação que o cliente faz do serviço ou produto oferecido. Esse trabalho aspira a contribuir para o avanço dos escritórios de contabilidade, uma vez que existe uma carência de estudos na literatura que abordam as dimensões da qualidade na prestação de serviços utilizando a escala *AccountQualy* (Carvalho; Tomaz, 2010).

Diante do exposto, a seguir é demonstrado os procedimentos metodológicos para o desenvolvimento da pesquisa.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa é classificada em relação à abordagem do problema como quantitativa, pois pode ser traduzida em números, envolve mensuração de fenômenos, coleta e análise de dados numéricos e aplicação de testes estatísticos (Collis; Hussey, 2005).

Sua classificação em relação à realização dos objetivos, ou seja, quanto aos fins, é uma pesquisa descritiva, pois descreve as características de determinado fenômeno e estabelece relações entre variáveis, para Cooper e Schindler (2011) a metodologia quantitativa auxilia na mensuração de comportamentos, opiniões, conhecimentos e atitudes.

A metodologia a seguir descreve o processo de análise quantitativa e as análises estatísticas a serem realizadas no contexto de analisar a relação entre o estresse e a qualidade da entrega do serviço contábil sob a ótica do profissional da contabilidade.

#### 3.1 SÍNTESE DA METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos adotados neste estudo visam investigar a presença de estresse ocupacional entre profissionais atuantes em organizações contábeis com mais de 10 colaboradores, conforme registros disponibilizados pelo Sindicato dos Contabilistas de Guarapuava-PR e o CRC-PR.

Optou-se por uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa, visando coletar dados numéricos para estabelecer padrões de comparação ou associação entre variáveis estudadas. A dimensão temporal do estudo é transversal, concentrando-se no período entre outubro e dezembro de 2023, período este escolhido para permitir a coleta de dados em um quadro temporal específico, possibilitando análises pontuais e relevantes do fenômeno estudado.

Para a coleta de dados, foi utilizado um *survey* estruturado em três blocos: 1) *Job Stress* Versão Resumida, para avaliar o nível de estresse ocupacional; 2) *Accountqualy*, focado na qualidade dos serviços contábeis prestados; e 3) um bloco para a identificação dos respondentes. Esta estrutura multinível do instrumento de pesquisa permite uma análise detalhada das variáveis chave do estudo. A aplicação dos questionários será realizada tanto presencialmente quanto eletronicamente, ampliando o alcance da pesquisa e a diversidade da amostra.

Para a análise dos dados coletados, foi utilizada a técnica de análise descritiva, que facilita a compreensão das características gerais dos dados. Além disso, serão utilizados métodos

estatísticos como o Alfa de *Cronbach* para avaliar a consistência interna do instrumento de pesquisa.

A Correlação de *Pearson* foi aplicada para identificar a existência de correlações entre as variáveis estudadas. Essa abordagem metodológica compreensiva permitiu não apenas identificar a prevalência de estresse ocupacional, mas também perceber possíveis fatores correlacionados, fornecendo uma base sólida para intervenções futuras.

No Quadro 5 está demonstrado a síntese da metodologia de pesquisa:

**Quadro 5** - Síntese da Metodologia

Procedimentos metodológicos	Classificação
Características da pesquisa	Descritiva com abordagem quantitativa
<b>Dimensão do tempo</b>	Transversal: recorte entre outubro e dezembro de 2023.
<b>Público-alvo</b>	Organizações contábeis com mais de 10 colaboradores conforme registro no Sindicato dos Contabilistas de Guarapuava-PR e CRC-PR.
<b>Instrumento de pesquisa</b>	<i>Survey, estruturado em três blocos. 2) Job Stress Versão Resumida; 2) Accountqualy e 3) identificação dos respondentes</i>
Coleta de dados	Aplicação presencial e eletrônica de questionários.
Técnica de análise de dados	Análise Descritiva Alfa Cronbach Correlação de Pearson ANOVA Análise de Cluster

Fonte: elaborado pela autora.

### 3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A pesquisa foi aplicada na cidade de Guarapuava-PR, atualmente a região possui 764 contadores, dentre estes estão também técnicos em contabilidade, e 138 escritórios compostos por sociedades, empresários individuais, MEI e EIRELIs, de acordo com o Sindicato dos Contabilistas da cidade.

A população da pesquisa foi composta através do levantamento junto ao Conselho Regional de Contabilidade do Paraná, pelo Delegado Regional de Guarapuava e ao Sindicato dos Contabilistas de Guarapuava, da relação de escritórios contábeis com mais de dez colaboradores no quadro organizacional.

### 3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS E ANÁLISE DE PESQUISA

O instrumento utilizado é composto por três partes, a primeira parte (Quadro 6) trata dos sintomas de estresse, o *Job Stress Scale* em sua versão resumida, em seguida as questões abordam as variáveis utilizadas para avaliar a qualidade de entrega do serviço contábil, quanto à perspectiva, foi adaptado para o profissional contábil. Será usada a escala Likert de cinco pontos, iniciando com 1 - Discordo Totalmente e 5 - Concordo Totalmente

*Job Stress Scale* (JSS), para a mensuração do estresse ocupacional e do apoio social. A JSS é a versão resumida do *Job Content Questionnaire* (JCQ), um questionário de 49 perguntas desenvolvido por Karasek (1979) para a mensuração dos parâmetros do Modelo Demanda-Controle. Ela foi desenvolvida por Thores Theorell em 1988 e contém 17 itens, sendo 5 sobre demandas, 6 sobre controle e 6 sobre apoio social. Utilizou-se a JSS neste estudo, pois, além de ser mais curta, foi validada no Brasil por Alves (2004), apresentando boa confiabilidade e consistência interna.

**Quadro 6** - Instrumento *Job Stress* Versão resumida

Constructos	Original	Adaptado
Demanda	Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez?	1. As tarefas no trabalho têm que ser feitas com muita rapidez
	Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é, produzir muito em pouco tempo)?	2. É preciso trabalhar intensamente, produzir muito em pouco tempo
	Seu trabalho exige demais de você?	3. O trabalho exige demais de você
	Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?	4. Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas do seu trabalho
	O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes?	5. O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes
Controle	Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?	6. Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho
	Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?	7. Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados
	Seu trabalho exige que você tome iniciativas?	8. Seu trabalho exige que você tome iniciativas
	No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?	9. Você precisa repetir muitas vezes as mesmas tarefas
	Você pode escolher como fazer o seu trabalho?	10. Você pode escolher COMO fazer o seu trabalho
	Você pode escolher O QUE fazer no seu trabalho?	11. Você pode escolher O QUE fazer no seu trabalho
Suporte	Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho.	12. Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho
	No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros.	13. No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros
	Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho.	14. Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho

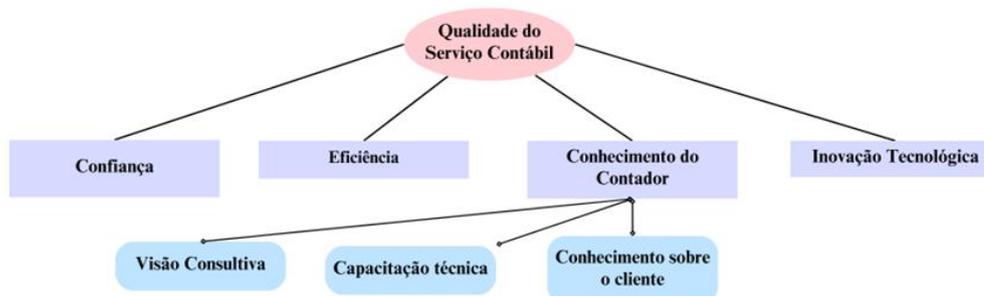
	Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem.	15. Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem
	No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes.	16. No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes
	Eu gosto de trabalhar com meus colegas.	17. Eu gosto de trabalhar com meus colegas

Fonte: Alves, *et al.* (2004).

A segunda parte é composta pelo questionário *Accountqual*, o qual foi elaborado por Azzari, Mainardes e Beiruth (2023) onde os autores investigaram a qualidade em serviços no contexto contábil, em seguida, foram realizadas 20 entrevistas em profundidade para gerar os itens de qualidade do serviço contábil. Posteriormente, foi feita uma pesquisa com 174 clientes de serviços contábeis conduzida para agrupar esses itens em fatores por meio da análise fatorial exploratória. Por fim, outra pesquisa com 330 clientes foi realizada para verificar e validar a escala por meio de uma análise composta confirmatória e modelagem de equações estruturais (Azzari; Mainardes; Beiruth, 2023).

A escala *AccountQual* foi então validada e distribuída entre cinco dimensões, sendo elas: eficiência, confiança, inovação tecnológica e conhecimento contábil, esta última sendo composta por três aspectos: visão consultiva, capacitação técnica e conhecimento sobre os clientes como, representadas na Figura 6:

**Figura 6** - Dimensões AccountQual



Fonte: adaptado de Azzari, Mainardes e Beirute (2023)

Conforme o Quadro 7, o primeiro construto se trata do Conhecimento Contábil, um construto de ordem superior composto por três fatores: visão consultiva, capacitação técnica e

conhecimento sobre os clientes. Esses fatores estão correlacionados e agrupam aspectos relacionados ao conhecimento e atualização do contador. Eles são fundamentais para oferecer uma visão mais estratégica do negócio do cliente e estão alinhados com a necessidade de coprodução com o cliente, busca constante por conhecimento e qualificação do prestador de serviço.

Os outros fatores se mostraram autônomos. O quarto fator incorporou variáveis referentes às ferramentas tecnológicas empregadas pelo contador. Os elementos deste fator estão alinhados com a literatura, que advoga a geração de benefícios ao serviço por meio da adoção de tecnologias que aceleram, simplificam e promovem o progresso das atividades contábeis. Por isso, os autores nomearam o quarto fator como Inovação Tecnológica.

O quinto fator reuniu elementos ligados à precisão, agilidade e velocidade do contador na prestação do serviço. Estas características estão em sintonia com os debates sobre eficiência, sendo a habilidade do contador de ser produtivo, cumprir prazos e entregar o serviço sem falhas. Por isso, este fator foi denominado Eficiência.

Finalmente, o sexto fator juntou as variáveis de relacionamento, resolução de problemas e a confiança que o cliente tem no balcão na troca de informações. Tais elementos são importantes para a prestação do serviço contábil e se encaixam no debate realizado por Moorman *et al.* (1992) sobre os aspectos de credibilidade, relacionamento, competência e honestidade do prestador de serviços. Portanto, denominado fator de Confiança.

**Quadro 7** - Questões por dimensão AccountQual

Dimensões		Questões	Assertivas originais traduzidas para português	Adaptação
Conhecimento do Contador	Visão Consultiva	CVI 01	Interpreta e analisa as informações contábeis dos clientes.	Você interpreta e analisa as informações contábeis dos clientes.
		CVI 02	É proativa na proposição de práticas que gerem benefícios aos clientes.	Você é proativa na proposição de práticas que gerem benefícios aos clientes.
		CVI 03	Participa (ou comenta que participa) constantemente de treinamentos e capacitações	Você Participa (ou comenta que participa) constantemente de treinamentos e capacitações
	Capacitação Técnica	CAPO 1	Demonstra estar atualizado sobre leis e regulamentos.	Você Demonstra estar atualizado sobre leis e regulamentos.
		CAPO 2	Possui flexibilidade para atender diferentes tipos de demandas.	Você possui flexibilidade para atender diferentes tipos de demandas.
		CAPO 3	Tem uma visão clara dos produtos e serviços dos clientes.	Você tem uma visão clara dos produtos e serviços dos clientes.
	Conhecimento	CLT	Adapta-se às demandas	Você adapta-se às demandas dos

	Sobre o Cliente	01	dos clientes, principalmente aquelas que estão fora do comum	clientes, principalmente aquelas que estão fora do comum
		CLT 02	Compreende as especificidades dos clientes.	Você compreende as especificidades dos clientes.
		CLT 03	Possui conhecimento do ramo de atuação do cliente.	Você possui conhecimento do ramo de atuação do cliente.
Confiança		TRU 01	Trata os clientes com respeito e cordialidade.	Você trata os clientes com respeito e cordialidade.
		TRU 02	Oferece segurança na troca de informações com os clientes (por meios digitais e físicos)	Você Oferece segurança na troca de informações com os clientes (por meios digitais e físicos)
		TRU 03	Resolve os problemas dos clientes através de conversas	Você resolve os problemas dos clientes através de conversas
Eficiência		EFF 01	Presta seus serviços sem erros.	Seus serviços são prestados com precisão e atenção aos detalhes
		EFF 02	Demonstra agilidade na prestação de serviços.	Você demonstra agilidade na prestação de serviços.
		EFF 03	Permite um contato rápido e fácil com o cliente	Você permite um contato rápido e fácil com o cliente
Inovação tecnológica		TEC 01	Agrega o uso de ferramentas tecnológicas em sua prestação de serviços.	Você agrega o uso de ferramentas tecnológicas em sua prestação de serviços.
		TEC 02	Tem a capacidade de trocar informações com clientes por meios digitais.	A comunicação com seus clientes pode ser realizada por meios digitais
		TEC 03	Possibilita que os clientes acessem informações contábeis em tempo real.	Você possibilita que os clientes acessem informações contábeis em tempo real.
		TEC 04	Facilita através de meios tecnológicos uma aproximação aos clientes.	Você facilita através de meios tecnológicos uma aproximação aos clientes.

Fonte: adaptado de Azzari, Mainardes e Beiruth (2023)

Por fim, a terceira parte busca respostas para caracterizar o perfil dos respondentes, como idade, gênero, tempo de atuação na área e setor em que atua.

### 3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE

No Quadro 8 descreve-se análises estatísticas e serem realizadas:

**Quadro 8** - Técnicas de Análise

Técnica	Objetivo da Técnica	Objetivo relacionado	Variáveis utilizadas
Alfa de Cronbach	Atender requisitos estatísticos. Resultados superior a 0,70 geralmente indica uma boa confiabilidade	Checagem de confiabilidade do instrumento	1 a 37
Análise de Cluster	Técnica estatística usada para agrupar um conjunto de objetos ou variáveis em clusters ou grupos baseados em suas similaridades.	Identificar a existência de grupos entre os respondentes	1 a 37
Análise da Variância (ANOVA)	Avalia a variabilidade entre grupos em relação à variabilidade dentro de cada grupo para determinar se as diferenças observadas nas médias são maiores do que o esperado por acaso.		1 a 37
Análise de Correlação de Pearson	Utiliza o coeficiente de correlação de Pearson (r) para indicar se um aumento em uma variável está associado a um aumento ou diminuição em outra variável, e o grau de associação entre elas.	Avaliar o impacto das variáveis de estresse nas variáveis de qualidade	1 a 37
Análise Descritiva	Esta é a primeira etapa da análise e envolve o cálculo de medidas de tendência central (média, mediana, moda) e medidas de dispersão (desvio padrão, variância).	Descrever as principais características dos respondentes.	1 a 37

Fonte: Elaborado pela autora

A confiabilidade de instrumentos de medida é essencial, pois impactam diretamente na validade dos dados coletados. Tradicionalmente, a confiabilidade tem sido medida pelo coeficiente alfa de Cronbach, desenvolvido por Cronbach (1951), o qual avalia a consistência interna dos itens de um questionário.

## 4 RESULTADOS

### 4.1 CONFIABILIDADE DA AMOSTRA

Inicialmente foi calculado o *Alpha de Cronbach* para avaliação da confiabilidade das três dimensões da Escala de Stress e das quatro dimensões da Escala de Qualidade de Serviço Contável. O valor mínimo aceitável para se considerar um questionário confiável é 0,7.

Conforme apresentado na Tabela 1, onde demonstra que as dimensões relacionadas ao Estresse apresentam valores de *Alpha de Cronbach* em níveis moderados, com exceção da dimensão de Suporte, sugerindo que são razoavelmente confiáveis, mas com espaço para melhorias. Em contraste, as dimensões da Qualidade do Serviço Contábil apresentam melhores índices de confiabilidade, especialmente a dimensão “Conhecimento do contador”, que demonstra excelente consistência interna.

**Tabela 1** - *Alpha de Cronbach*

Escala	Dimensões	<i>Alpha de Cronbach</i>
Stress	Demanda	0.436
	Controle	0.472
	Suporte	0.271
Qualidade do serviço contável	Conhecimento do contador	0.872
	Confiança	0.631
	Eficiência	0.635
	Inovação tecnológica	0.627

Fonte: Dados da pesquisa (2023) (2023)

Posteriormente foram realizadas análises descritivas (média, desvio padrão, mínimo e máximo), as quais serão descritas no próximo tópico, das três dimensões e do escore geral da Escala de Stress e das quatro dimensões e do escore geral da Escala de Qualidade do Serviço Contábil.

### 4.2 ANÁLISES DESCRITIVAS

Compreendendo a diversidade de características e experiências no perfil dos respondentes do questionário, observa-se uma variação em termos de idade, gênero, setor que atua e tempo de experiência na área. Esta variação proporciona uma amostra rica de perspectivas.

A idade dos respondentes, por exemplo, abrange desde jovens adultos até idosos, permitindo uma compreensão das diferenças geracionais. Além disso, foram realizadas análises de Correlação de *Pearson*. Nos tópicos adiante é apresentado o perfil dos respondentes e as conclusões a respeito das análises de regressão aplicadas.

#### 4.2.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Foram obtidas 110 respostas, destas 71 são do gênero feminino, representando 64,5% da amostra total. O restante da amostra, 39 indivíduos, do gênero masculino, representando 35,5% da amostra total, conforme apresentado na Tabela 2.

**Tabela 2 - Gênero**

		<b>Frequência</b>	<b>Porcentual</b>	<b>Porcentagem acumulativa</b>
Válido	Feminino	71	64,5%	64,5%
	Masculino	39	35,5%	100,0%
	Total	110	100,0%	

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A Tabela 3 mostra a distribuição de frequência das idades dos participantes do estudo. A faixa etária mais representada na amostra é a de 24 a 27 anos, com 40 indivíduos, representando 36,4% da amostra total. A porcentagem acumulada até essa faixa etária é de 64,5%, o que significa que 64,5% dos indivíduos na amostra têm até 27 anos de idade, demonstrando que grande parte dos respondentes são jovens.

**Tabela 3 - Idade**

	<b>Frequência</b>	<b>Porcentual</b>	<b>Porcentagem acumulativa</b>
De 18 a 23 anos	31	28,2%	28,2%
De 24 a 27 anos	40	36,4%	64,5%
De 28 a 30 anos	14	12,7%	77,3%
De 31 a 68 anos	25	22,7%	100,0%
Total	110	100,0%	

Média de idade 28 anos

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A faixa etária de 18 a 23 anos é a segunda mais representada, com 31 indivíduos, ou 28,2% da amostra. A faixa etária de 28 a 30 anos é a menos representada, com 14 indivíduos, ou 12,7% da amostra. A faixa etária de 31 a 68 anos tem 25 indivíduos, representando 22,7% da amostra, conforme demonstrado na Tabela 3

A respeito do setor de atuação, quase metade da amostra (46,4% ou 51 indivíduos) atua no Setor Contábil. O segundo maior grupo é o Departamento Pessoal, com 23 indivíduos, representando 20,9% da amostra. O Setor Fiscal é o terceiro maior grupo, com 21 indivíduos, representando 19,1% da amostra.

Os setores de Área Pública, Contabilidade/Controladoria, Controladoria e Legalização são menos representados na amostra, cada um com 3 indivíduos (2,7% da amostra) para os três primeiros e 6 indivíduos (5,5% da amostra) para o último, conforme dados da Tabela 4.

**Tabela 4** - Setor de atuação

	Frequência	Porcentual	Porcentagem acumulativa
Área pública	3	2,7%	2,7%
Contabilidade/Controladoria	3	2,7%	5,5%
Controladoria	3	2,7%	8,2%
Departamento Pessoal	23	20,9%	29,1%
Legalização	6	5,5%	34,5%
Setor Contábil	51	46,4%	80,9%
Setor Fiscal	21	19,1%	100,0%
Total	110	100,0%	

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Os resultados apresentados na Tabela 5 demonstram que grande parte dos indivíduos possuem (41,8% ou 46 indivíduos) tem entre 0 e 2 anos de atuação na área. O segundo maior grupo é o de indivíduos com 8 a 55 anos de atuação na área, com 27 indivíduos, representando 24,5% da amostra. Os indivíduos com 5 a 7 anos de atuação na área representam 19,1% da amostra, com 21 indivíduos. O grupo com o menor número de indivíduos é o de 3 a 4 anos de atuação na área, com 16 indivíduos, representando 14,5% da amostra.

Combinando esses dados com as tabelas anteriores, pode-se inferir que a amostra é diversificada em termos de gênero (64,5% feminino e 35,5% masculino), setor de atuação (com uma predominância do Setor Contábil), e tempo de atuação na área (com uma predominância de indivíduos com 0 a 2 anos de atuação).

**Tabela 5** - Tempo de atuação na área

	De 0 a 2 anos	Porcentual	Porcentagem acumulativa
De 3 a 4 anos	46	41,8%	41,8%
De 5 a 7 anos	16	14,5%	56,4%
De 8 a 55 anos	21	19,1%	75,5%
Total	27	24,5%	100,0%

Tempo médio de atuação no mercado 5,22 anos

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A etapa seguinte das análises consiste em apresentar a estatística descritiva contendo os construtos e variáveis, iniciando com as dimensões da versão resumida da escala *Job Stress*, conforme apresentado na Tabela 6.

A declaração “O trabalho exige demais de você” (ESTRES3) obteve a maior média (4,17), indicando uma alta demanda percebida no trabalho. Isso está alinhado com a Teoria da Demanda-Controle de Karasek (1979), que postula que a alta demanda no trabalho pode levar ao estresse e à insatisfação no trabalho.

Analisando a dimensão demanda (Tabela 6), a média relativamente alta, de 3,42, sugere que os trabalhadores percebem um nível significativo de demanda em suas funções. Isso está em consonância com a Teoria da Demanda-Controle de Karasek (1979), que postula que a alta demanda no trabalho pode levar ao estresse e à insatisfação no trabalho.

**Tabela 6** - Variáveis da dimensão demanda

Variáveis	Afirmações	Média	Desvio padrão
ESTRES1	1. As tarefas no trabalho têm que ser feitas com muita rapidez	3,50	1,131
ESTRES2	2. É preciso trabalhar intensamente, produzir muito em pouco tempo	3,73	1,108
ESTRES3	<b>3. O trabalho exige demais de você</b>	<b>4,17</b>	<b>0,927</b>
ESTRES4	4. Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas do seu trabalho	2,49	1,217
ESTRES5	5. O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes	3,19	1,324
	<b>TOTAL</b>	<b>3,42</b>	<b>0,637</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Analisando a Tabela 7, a declaração “Você precisa repetir muitas vezes as mesmas tarefas” (ESTRES9) teve a maior média (4,49), sugerindo uma baixa percepção de controle. Isso também está em consonância com a Teoria da Demanda-Controle de Karasek (1979), que sugere que o controle no trabalho pode atenuar os efeitos negativos da alta demanda no trabalho.

Na dimensão de “Controle”, a afirmativa com maior média é “Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados”, com uma média de 4,39 e desvio padrão de

0,847, indicando que os trabalhadores percebem que seu trabalho exige de fato tais habilidades, para manter e melhorar tal afirmativa, poderiam ser oferecidos novos cursos pertinentes à função.

Sobre a dimensão de Controle, percebe-se que os profissionais têm um grau razoável de controle sobre suas tarefas, devido sua média ser a mais alta dentre as dimensões, sendo 3,70 e 0,568 de desvio padrão. De acordo com Karasek (1979) a sensação de controle do trabalho pode diminuir os efeitos negativos que a alta demanda pode proporcionar.

Tabela 7 - Variáveis da dimensão controle

Variáveis	Afirmações	Média	Desvio padrão
ESTRES6	6. Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho	4,18	1,143
ESTRES7	7. Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados	4,39	0,847
ESTRES8	8. Seu trabalho exige que você tome iniciativas	4,32	0,741
ESTRES9	<b>9. Você precisa repetir muitas vezes as mesmas tarefas</b>	<b>4,49</b>	<b>0,832</b>
ESTRES10	10. Você pode escolher COMO fazer o seu trabalho	2,85	1,452
ESTRES11	11. Você pode escolher O QUE fazer no seu trabalho	1,97	1,295
	<b>TOTAL</b>	<b>3,70</b>	<b>0,568</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Conforme a Tabela 8, a declaração “No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes” (ESTRES16) teve a maior média (4,24), indicando um alto nível de suporte percebido. Isso está alinhado com a pesquisa de House (1981), que sugere que o suporte social no trabalho pode atenuar o estresse ocupacional.

Analisando as variáveis que compõe a dimensão, a variável ESTRES12 (Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho) possui uma média de 2,42 com um desvio padrão de 1,078. Isso sugere que a percepção de um ambiente de trabalho calmo e agradável é relativamente baixa. Uma possível sugestão seria implantar práticas de bem-estar no local de trabalho, como espaços de descanso, atividades de *team building* e programas de gestão do estresse, pode ser benéfica.

Já a variável ESTRES13 com a afirmação “No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros” apresenta uma média de 3,58 com um desvio padrão de 1,207. O resultado indica que a relação entre os colegas de trabalho é percebida como relativamente boa. Para melhorar ainda mais, poderiam ser organizadas atividades de *team building* ou eventos sociais para fortalecer as relações interpessoais.

A afirmativa “Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho” (ESTRESS14) demonstra uma média de 3,77 com um desvio padrão de 1,106. Isso sugere que

os trabalhadores sentem que podem contar com o apoio de seus colegas. Para reforçar esse aspecto, poderia ser útil promover uma cultura de colaboração e apoio mútuo.

A variável ESTRES15 (Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem) possui uma média de 3,40 com um desvio padrão de 1,243. Isso indica que há uma percepção moderada de empatia entre os colegas. Para melhorar, poderiam ser promovidas formações sobre inteligência emocional e empatia no local de trabalho.

A penúltima variável ESTRES16 “No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes” mostra uma média de 4,24 com um desvio padrão de 0,812. Tal resultado sugere que a relação com os chefes é percebida como muito boa. Para manter esse nível, é importante que os chefes continuem a promover uma comunicação aberta e eficaz.

A última variável da dimensão de “Suporte” é ESTRES17 com a afirmação “Eu gosto de trabalhar com meus colegas”. Sua média é 4,09 com um desvio padrão de 0,963 demonstrando que os trabalhadores gostam de trabalhar com seus colegas. Para manter esse sentimento positivo, é importante continuar a promover um ambiente de trabalho positivo e colaborativo. Conforme dados da Tabela 8.

**Tabela 8** - Variáveis da dimensão Suporte

Variáveis	Afirmações	Média	Desvio padrão
ESTRES12	12. Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho	2,42	1,078
ESTRES13	13. No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros	3,58	1,207
ESTRES14	14. Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho	3,77	1,106
ESTRES15	15. Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem	3,40	1,243
ESTRES16	<b>16. No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes</b>	<b>4,24</b>	<b>0,812</b>
ESTRES17	17. Eu gosto de trabalhar com meus colegas	4,09	0,963
	<b>TOTAL</b>	<b>3,58</b>	<b>0,500</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Finalmente, a média para o suporte, que é de 3,58 com um desvio padrão de 0,500, sugere que os trabalhadores sentem um nível moderado de suporte em suas funções. Isso é crucial, pois a pesquisa de House (1981) sugere que o suporte social no trabalho pode atenuar o estresse ocupacional. A próxima parte do questionário trata da qualidade do serviço contábil.

**Tabela 9** - Média por Dimensão

	Média	Desvio padrão	Alpha de Cronbach
Demanda	3,42	0,637	0.436
Controle	3,70	0,568	0.472
Suporte	3,58	0,500	0.271

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A próxima parte da estatística descritiva apresenta as variáveis e as dimensões da *AccountQual*.

Conforme apresentado na Tabela 10, indicando que os contadores têm a percepção de possuir bom nível de conhecimento e competência em suas funções, dado resultado de sua maior média de 4,15. O desvio padrão demonstra que há uma homogeneidade entre a percepção dos contadores.

**Tabela 10** - Dimensão Conhecimento

Variáveis	Afirmações	Média	Desvio padrão
QUALI1	Você Interpreta e analisa as informações contábeis dos clientes.	3,77	1,254
QUALI2	<b>Você é proativa na proposição de práticas que gerem benefícios aos clientes.</b>	<b>4,15</b>	<b>0,866</b>
QUALI3	Você Participa (ou comenta que participa) constantemente de treinamentos e capacitações	2,77	1,412
QUALI4	Você Demonstra estar atualizado sobre leis e regulamentos.	3,34	1,214
QUALI5	Você Possui flexibilidade para atender diferentes tipos de demandas.	3,13	1,250
QUALI6	Você Tem uma visão clara dos produtos e serviços dos clientes.	3,12	1,194
QUALI7	Você Adapta-se às demandas dos clientes, principalmente aquelas que estão fora do comum	3,22	1,168
QUALI8	Você Compreende as especificidades dos clientes.	3,62	1,100
QUALI9	Você Possui conhecimento do ramo de atuação do cliente.	3,25	1,182
	<b>TOTAL</b>	<b>3,36</b>	<b>0,935</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A média de 4,79 da dimensão de “Confiança” sugere que os contadores se percebem como confiáveis, o baixo índice do desvio padrão demonstra que há alto grau de concordância entre os respondentes (Tabela 11).

**Tabela 11** - Dimensão Confiança

Variáveis	Afirmações	Média	Desvio padrão
QUALI10	<b>Você Trata os clientes com respeito e cordialidade.</b>	<b>4,79</b>	<b>0,451</b>
QUALI11	Você Oferece segurança na troca de informações com os clientes (por meios digitais e físicos)	4,66	0,512
QUALI12	Você Resolve os problemas dos clientes através de conversas	4,32	0,777
	<b>TOTAL</b>	<b>3,37</b>	<b>0,837</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Sobre a dimensão de “Eficiência” (Tabela 12) pode-se notar que os profissionais se percebem eficientes em seu trabalho devido a sua maior média ser 4,43, no entanto há um certo grau de variação entre os profissionais a respeito de sua percepção eficiente. A menor média obtida, 4,24 trata de agilidade nos serviços, significando que no quesito “eficiência” não se

consideram tão ágeis, porém o desvio padrão demonstra um certo grau de discordância entre os respondentes.

**Tabela 12** - Dimensão Eficiência

Variáveis	Afirmações	Média	Desvio padrão
QUALI13	Você Presta seus serviços sem erros.	4,28	0,959
QUALI14	Você Demonstra agilidade na prestação de serviços.	4,24	0,753
QUALI15	<b>Você Permite um contato rápido e fácil com o cliente</b>	<b>4,43</b>	<b>0,627</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>4,62</b>	<b>0,356</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Tratando de “Inovação Tecnológica” (Tabela 13), os contadores percebem-se capazes de incorporar inovações tecnológicas em seu trabalho, pois foi a variável de maior média entre as demais, 4,52. O desvio padrão de 0,67 demonstra que há uma certa discordância entre as percepções, porém não tanto quanto nas outras dimensões.

**Tabela 13** - Dimensão Inovação Tecnológica

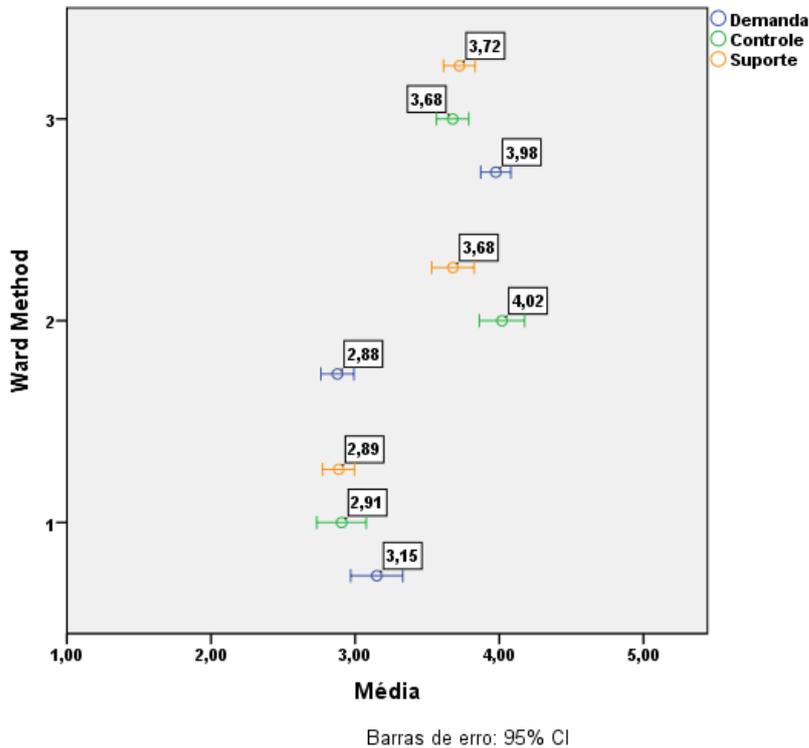
Variáveis	Afirmações	Média	Desvio padrão
QUALI16	<b>Você Agrega o uso de ferramentas tecnológicas em sua prestação de serviços.</b>	<b>4,52</b>	<b>0,674</b>
QUALI17	Você Tem a capacidade de trocar informações com clientes por meios digitais.	4,51	0,821
QUALI18	Você Possibilita que os clientes acessem informações contábeis em tempo real.	2,93	1,399
QUALI19	Você Facilita através de meios tecnológicos uma aproximação aos clientes.	4,14	0,962
	<b>TOTAL</b>	<b>4,02</b>	<b>0,688</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Na sequência os respondentes foram agrupados a partir das dimensões da escala *Job Stress* por meio da Análise de Cluster, utilizando-se do Método de *Ward* para agrupamento e da distância euclidiana quadrada como medida de intervalo. A análise de cluster resultou em 3 agrupamentos, conforme apresentado na Figura 7.

No primeiro grupo representando Demanda, Controle e Suporte apresentam as médias próximas entre si, enquanto o segundo grupo apresenta um certo distanciamento entre as médias e o terceiro grupo apresenta variáveis isoladas das médias encontradas.

**Figura 7** - Grupos de respondentes



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

O primeiro agrupamento ficou composto por 16 respondentes, o segundo agrupamento por 44 respondentes e o terceiro agrupamento por 50 respondentes.

Verificou-se a diferença das médias entre os agrupamentos por meio da Análise da Variância (ANOVA). Assim, as dimensões demanda e controle têm as médias estatisticamente diferentes nos três agrupamentos. Já na dimensão suporte apenas o agrupamento 1 é estatisticamente diferente dos outros dois.

A partir dos agrupamentos foi possível comparar como estes agrupamentos se comportam frente as dimensões da *AccountQual*, como pode ser observado na Figura 8.

O segundo grupo corresponde a 40% da amostra, sendo 44 respondentes que apresentaram estresse no trabalho, enquanto o maior grupo, correspondendo 45,5% da amostra, com 50 indevidos, o maior até então, que percebem situações estressoras relacionadas a demanda, controle e suporte.

O gráfico mostra as médias de três variáveis (Demanda, Controle e Suporte) em três grupos diferentes, identificados pelo "Ward Method" 1, 2 e 3. As barras de erro representam o intervalo de confiança de 95% para cada média.

O Grupo 1 tem o Suporte como a variável mais alta, mas controle e demanda são relativamente baixos. O Grupo 2 destaca-se por ter o maior controle e um suporte elevado, mas

com a menor demanda entre os três grupos. Enquanto o Grupo 3 é caracterizado por ter a maior demanda, com controle e suporte equilibrados e ambos altos.

Na Tabela 14 detalha-se as características de cada agrupamento, conforme as variáveis observadas e as médias obtidas pelo método de *Ward*, relacionando-os com as variáveis de perfil dos respondentes, assim como as médias obtidas nas dimensões de "Demanda", "Controle" e "Suporte".

O Agrupamento 1 é composto majoritariamente por jovens, A maioria dos indivíduos tem entre 18 e 23 anos (32,26%) e 28 a 30 anos (21,43%). Destes 17,95% são do gênero masculino, enquanto 12,68% são do gênero feminino. Neste agrupamento, 100% atuam na Controladoria, 50% trabalham na Legalização e 19,61% no setor contábil. Tratando do Tempo de atuação, 15,22% possuem entre 0 a 2 anos de experiência, e 22,22% entre 8 a 55 anos.

O Agrupamento 1 tem as médias mais baixas nas três dimensões (Demanda: 2,88; Controle: 2,91 e Suporte: 3,15), o que sugere que os indivíduos deste grupo percebem níveis mais baixos de demanda, controle e suporte no ambiente de trabalho. Esse perfil pode indicar uma percepção de baixa pressão (baixa demanda) e suporte moderado, característico de profissionais mais jovens ou em início de carreira, com menos responsabilidades e expectativas mais baixas sobre o controle que têm em suas funções.

O Agrupamento 2 é composto por Idade: 48,39% dos indivíduos têm entre 18 e 23 anos, e 45% estão na faixa de 24 a 27 anos. Destes, 38,46% são homens e 40,85% mulheres. O setor de atuação apresenta uma variedade, 100% trabalham no Departamento Pessoal, 50% em Legalização, e 41,18% no Setor Contábil. Analisando o tempo de atuação na área, 58,70% possuem entre 0 a 2 anos de experiência e 37,50% entre 3 a 4 anos.

No Agrupamento 2, observa-se uma percepção alta de controle (4,02) e suporte (3,68), além de uma demanda considerável (3,68). Isso pode sugerir que os profissionais deste grupo têm uma carga de trabalho elevada, mas também possuem uma autonomia maior e suporte no ambiente de trabalho, o que poderia ajudar a equilibrar as demandas percebidas.

O último agrupamento, Agrupamento 3, é formado majoritariamente por indivíduos entre 24 e 27 anos (47,50%) e 28 a 30 anos (78,57%), sendo 43,59% são masculinos e 46,48% femininos. A maior parte trabalha no Setor Fiscal (71,43%) e no Departamento Pessoal (26,09%). Analisando o tempo de atuação na área, 62,50% têm entre 3 a 4 anos de experiência, enquanto 61,90% possuem entre 5 a 7 anos.

O Agrupamento 3 também apresenta altos níveis de demanda (3,72) e suporte (3,98), o que indica que esses profissionais enfrentam grandes expectativas e pressão no ambiente de

trabalho. No entanto, o suporte percebido pode ajudar a equilibrar a carga de trabalho. Os altos valores indicam que este grupo pode estar mais bem preparado para lidar com as demandas devido ao suporte organizacional e controle que possuem em suas tarefas.

Os três agrupamentos demonstram perfis distintos em termos de percepção de demanda, controle e suporte. O Agrupamento 1 apresenta os níveis mais baixos em todas as dimensões, sugerindo que seus membros são, em sua maioria, jovens profissionais com menos experiência e percepção de baixa exigência. O Agrupamento 2, com níveis moderadamente altos de controle e suporte, indica uma relação equilibrada entre a pressão do trabalho e a autonomia percebida. Por fim, o Agrupamento 3 reflete indivíduos que experimentam alta demanda, mas com suporte suficiente para gerenciar essas pressões.

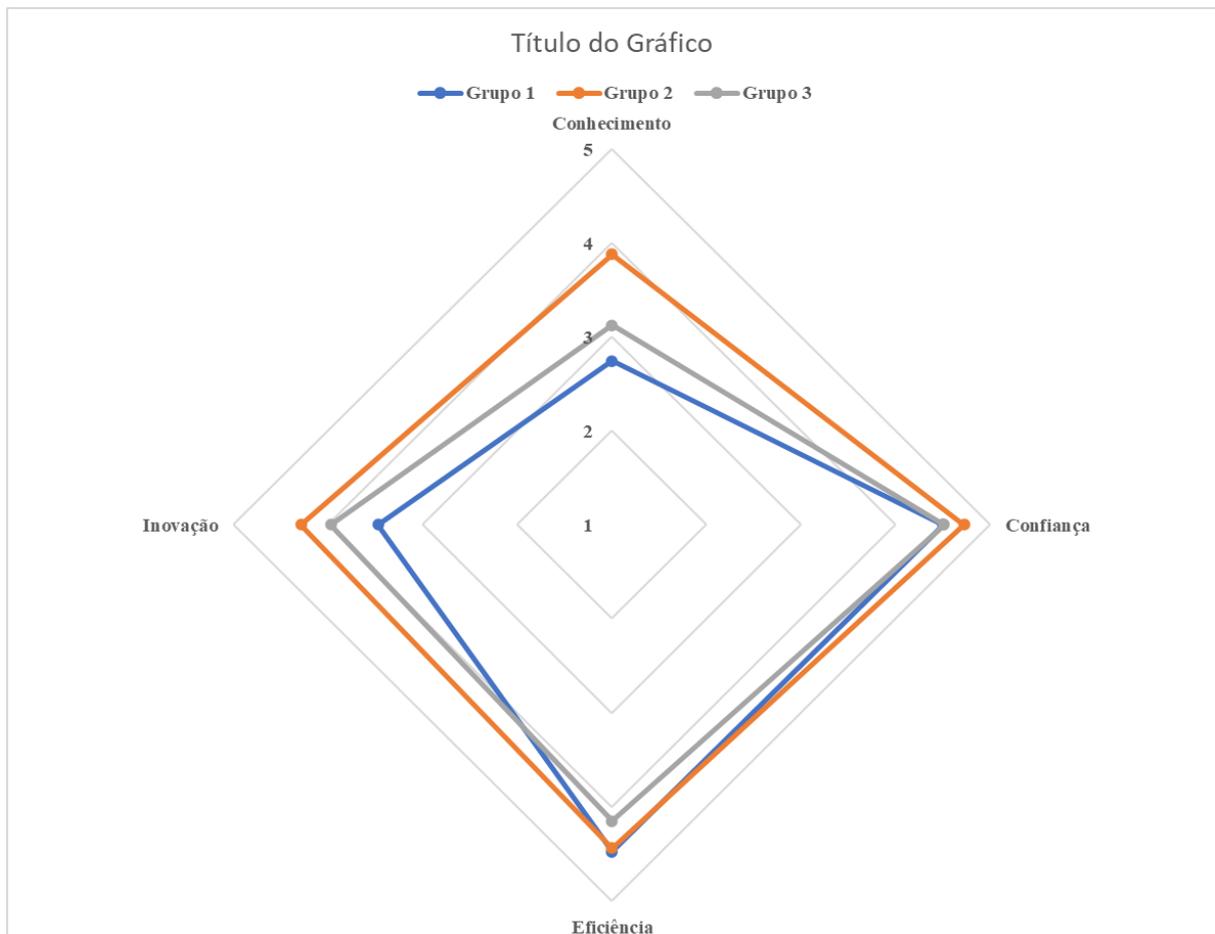
Tabela 14 – Perfil dos Agrupamentos

Perfil Dos Respondentes		Agrupamentos		
		1	2	3
<b>Idade</b>	De 18 a 23 anos	32,26%	48,39%	19,35%
	De 24 a 27 anos	7,50%	45,00%	47,50%
	De 28 a 30 anos	21,43%		78,57%
	De 31 a 68 anos		44,00%	56,00%
		<b>14,55%</b>	<b>40,00%</b>	<b>45,45%</b>
<b>Gênero</b>	Masculino	17,95%	38,46%	43,59%
	Feminino	12,68%	40,85%	46,48%
		<b>14,55%</b>	<b>40,00%</b>	<b>45,45%</b>
<b>Setor em que atua</b>	Área pública			100,00%
	Contabilidade/Controladoria			100,00%
	Controladoria	100,00%		
	Departamento Pessoal		73,91%	26,09%
	Legalização	50,00%		50,00%
	Setor Contábil	19,61%	41,18%	39,22%
	Setor Fiscal		28,57%	71,43%
		<b>14,55%</b>	<b>40,00%</b>	<b>45,45%</b>
<b>Há quanto tempo atua na área? (em anos)</b>	De 0 a 2 anos	15,22%	58,70%	26,09%
	De 3 a 4 anos		37,50%	62,50%
	De 5 a 7 anos	14,29%	23,81%	61,90%
	De 8 a 55 anos	22,22%	22,22%	55,56%
			<b>14,55%</b>	<b>40,00%</b>
<b>Média por dimensão</b>	Demanda	2,88	3,68	3,72
	Controle	2,91	4,02	3,98
	Suporte	3,15	3,68	3,68

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

De acordo com Figura 8, sobre a percepção de qualidade nos serviços contábeis não há diferença entre os grupos na Eficiência e na Confiança.

**Figura 8** - Gráfico de agrupamentos de Qualidade



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Neste caso as médias também foram comparadas estatisticamente e os resultados apontam que não existe diferença entre os três agrupamentos. No caso do conhecimento a diferença está no agrupamento 2 em relação aos outros dois. No caso da dimensão inovação a diferença está no agrupamento 1 em relação aos outros dois. No caso da confiança a diferença está entre os agrupamentos 1 e 2.

A análise dos dados revela que o Grupo 2 se destaca em Confiança, Inovação e Conhecimento, embora apresente nível moderado de Eficiência. O Grupo 1 é caracterizado por alta Eficiência e baixo Conhecimento, mas apresenta níveis moderados nas demais variáveis. Por outro lado, o Grupo 3 mostra os menores níveis em quase todas as variáveis, exceto Conhecimento, onde apresenta o maior nível.

A Tabela 14 detalha as características dos agrupamentos, relacionando-as com variáveis de perfil dos respondentes e médias das dimensões estudadas. O Agrupamento 1 é composto

majoritariamente por jovens (18-23 anos), com baixos níveis de demanda, controle e suporte. O Agrupamento 2, com indivíduos entre 18-27 anos, apresenta alta percepção de controle e suporte, além de uma demanda considerável. O Agrupamento 3, formado por indivíduos entre 24-30 anos, mostra altos níveis de demanda e suporte, indicando grandes expectativas e pressão no ambiente de trabalho.

No próximo tópico é abordada a relação de estresse e qualidade no serviço contábil.

#### 4.2.2 DIMENSÕES DE ESTRESSE E QUALIDADE DO SERVIÇO CONTÁBIL

O passo seguinte consiste na verificação da relação entre as dimensões (Tabela 15), mais especificamente a relação entre as dimensões da escala *Job Stress* e as dimensões da *Accountqual*. Para tanto utilizou-se da Análise de Correlação de Pearson, visto que os dados foram verificados em relação a tendência a normalidade e nenhuma das dimensões apresentou valores de assimetria fora dos parâmetros de -1 a +1 e dos parâmetros de curtose de -3 e +3.

Tabela 15 - Correlação entre as dimensões

		<b>Demanda</b>	<b>Controle</b>	<b>Suporte</b>
Conhecimento geral	Coeficiente	-0,344**	0,556**	0,135
	Sig. (2 extremidades)	0,000	0,000	0,159
Confiança	Coeficiente	-0,244*	0,261**	0,053
	Sig. (2 extremidades)	0,010	0,006	0,583
Eficiência	Coeficiente	-0,127	0,301**	-0,130
	Sig. (2 extremidades)	0,187	0,001	0,175
Inovação	Coeficiente	-0,358**	0,240*	0,367**
	Sig. (2 extremidades)	0,000	0,012	0,000

\*\* Significância ao nível de 0,01 \* Significância ao nível de 0,05

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Percebe-se uma relação mais significativa e positiva entre o controle e todas as dimensões da *Accountqual*. Com relação ao “Conhecimento Geral”, o coeficiente de correlação 0,556, sugere uma correlação positiva moderada a forte entre controle e conhecimento geral. Portanto, um aumento no controle está associado a um aumento no conhecimento geral. Karasek e Theorell (1990) propuseram que o controle no trabalho pode reduzir o estresse e melhorar o desempenho cognitivo.

Com relação a dimensão de “Confiança”, o coeficiente de correlação é 0,261, indicando uma correlação positiva fraca entre controle e confiança. Assim, um aumento no controle está levemente associado a um aumento na confiança.

Tratando-se da dimensão de “eficiência” O coeficiente de correlação é 0,301, com significância estatística ( $p = 0,001$ ). Isso sugere uma correlação positiva moderada entre controle e eficiência. Portanto, um aumento no controle está associado a um aumento na eficiência. Hackman e Oldham (1976) propuseram que o controle no trabalho pode aumentar a motivação e a eficiência.

Sobre a dimensão de inovação, o coeficiente de correlação é 0,240, indicando uma correlação positiva fraca entre controle e inovação. Assim, um aumento no controle está levemente associado a um aumento na inovação.

Já a demanda apresenta coeficiente estatisticamente significativo em três dimensões da qualidade, mas de forma negativa. O coeficiente de correlação é -0,344, com significância estatística ( $p < 0,001$ ). O resultado indica uma correlação negativa moderada entre demanda e conhecimento geral. Em outras palavras, um aumento no conhecimento geral está associado a uma diminuição na demanda. Este resultado é consistente com os achados de Bakker e Demerouti (2016), os autores destacam que a ter conhecimento adequado e controle sobre as tarefas pode reduzir a sensação de sobrecarga e aumentar a capacidade de lidar com as demandas, diminuindo assim o risco de estresse e *burnout*. Além disso, esses fatores podem melhorar a motivação e o bem-estar geral dos funcionários.

Com relação a dimensão de “confiança”, o coeficiente de correlação é -0,244, sugerindo uma correlação negativa fraca entre demanda e confiança. Assim, um aumento na confiança está levemente associado a uma diminuição na demanda. Johnson e Lee (2021) observaram que altos níveis de demanda podem impactar negativamente a confiança dos funcionários. Schaufeli e Bakker (2004) também sugerem que a alta demanda pode diminuir a confiança e aumentar o esgotamento.

Se tratando da dimensão de “eficiência”, o coeficiente de correlação é -0,127, sem significância estatística ( $p = 0,187$ ). Portanto, não há evidência suficiente para afirmar que um aumento na eficiência está associado a uma diminuição na demanda.

Por fim, a dimensão de “inovação”, o coeficiente de correlação é -0,358, com significância estatística ( $p < 0,001$ ). Isso indica uma correlação negativa moderada entre demanda e inovação. Assim, um aumento na inovação está associado a uma diminuição na demanda. Amabile *et al.* (1996) relataram que a alta demanda pode inibir a criatividade e a inovação.

No caso da dimensão suporte houve apenas significância com a dimensão inovação. O coeficiente de correlação é 0,367, com significância estatística ( $p < 0,001$ ). O resultado

demonstra uma correlação positiva moderada entre suporte e inovação. Portanto, um aumento no suporte está associado a um aumento na inovação. Vargas-Halabi e Yague-Perales (2024) também observaram uma correlação positiva entre suporte organizacional e inovação. Eisenberger et al. (1990) sugerem que o suporte organizacional pode aumentar a criatividade e a inovação.

Em suma, um aumento no conhecimento geral está associado a uma diminuição na demanda, e a um aumento no controle. Um aumento na confiança está levemente associado a uma diminuição na demanda e a um aumento no controle. Não há evidência suficiente para afirmar que um aumento na eficiência está associado a uma diminuição na demanda ou a uma correlação com suporte. No entanto, um aumento no controle está associado a uma maior eficiência. Um aumento na inovação está associado a uma diminuição na demanda e a um aumento no controle e suporte.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo analisar a relação entre o estresse ocupacional e a percepção de qualidade dos serviços contábeis, considerando dimensões como demanda, controle, suporte e fatores relacionados à prestação de serviços. Através das análises realizadas, foram identificados perfis distintos de profissionais contábeis, suas percepções acerca do ambiente de trabalho e os impactos do estresse no desempenho de suas atividades.

Os achados desta pesquisa contribuem significativamente para a literatura, fornecendo uma análise detalhada da correlação entre estresse e qualidade nos serviços contábeis, sustentada por teorias consagradas, como a Teoria da Demanda-Controle de Karasek (1979). A aplicação de instrumentos como a escala *Job Stress* e o *Accountqual* permitiu identificar que o estresse, resultante de alta demanda e baixa percepção de controle, influencia diretamente a eficiência, a confiança e a inovação percebida nos serviços contábeis.

A análise gráfica a partir da ANOVA mostrou que os respondentes se dividiram em 3 grupos. O Grupo 1 demonstrou ter baixa demanda, mas baixos controle e um suporte maior. Os dados coincidem com o perfil de respondente sendo majoritariamente jovem e com pouco tempo de atuação no mercado. O Grupo 2 possui apresentou maior controle e demanda e suporte equilibrados, um dos fatores explicativos é quase 60% deles atuarem a, no máximo, dois anos na área, necessitando de treinamento e supervisão em suas atividades. O Grupo 3 apresentou que mais de 60% dos respondentes atuam na área a mais de 4 anos, explicando maior média de demanda percebida.

Em relação às dimensões do estresse, verificou-se que altos índices em itens como "O trabalho exige demais de você" (4,17) e "É preciso trabalhar intensamente e produzir muito em pouco tempo" (3,73) indicam que os profissionais sentem uma pressão significativa para cumprir suas tarefas rapidamente, o que contribui para o aumento do estresse, especialmente quando há a percepção de falta de tempo suficiente para a conclusão das tarefas (média de 2,49).

A partir desses resultados, torna-se imperativa a adoção de estratégias voltadas para a redução e controle do estresse no ambiente de trabalho. Medidas como ajustes no ambiente físico, com o objetivo de reduzir desconfortos e lesões, e a criação de espaços de descanso e interação podem promover um ambiente mais saudável. Adicionalmente, o suporte social se mostrou relevante; a baixa média em "Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho" (2,42) sugere a necessidade de fomentar um clima organizacional mais acolhedor, com o apoio

de programas externos, como parcerias com instituições que ofereçam atividades físicas e culturais.

A autonomia no trabalho também se revelou um fator determinante. Embora os profissionais percebam que seu trabalho exige habilidades especializadas (4,39) e iniciativa (4,32), a baixa média em "Você pode escolher o que fazer no seu trabalho" (1,97) aponta para uma falta de controle que contribui para o aumento do estresse. Para mitigar esse fator, as organizações podem redistribuir responsabilidades e proporcionar maior autonomia aos funcionários, permitindo que eles exerçam mais controle sobre suas tarefas.

No que tange às relações interpessoais, uma boa relação com colegas (3,58) e chefes (4,24), além da percepção de apoio mútuo (3,77), demonstraram ser aspectos positivos para a diminuição do estresse.

A análise das relações entre estresse e qualidade dos serviços contábeis, por meio da correlação de Pearson, evidenciou que o aumento do conhecimento técnico dos contadores tende a reduzir a percepção de demandas. Esse achado sugere que treinamentos e capacitações não apenas melhoram a qualidade do serviço prestado, mas também diminuem o estresse relacionado às demandas excessivas. Entretanto, é necessário pensar em formas organizacionais que equilibrem a carga de trabalho e permitam tempo para o aperfeiçoamento profissional, sem comprometer o bem-estar dos colaboradores.

Sob a perspectiva dos contadores, o estudo destacou a importância do suporte organizacional e do controle no ambiente de trabalho, fatores que influenciam diretamente a eficiência e a precisão dos serviços contábeis. Ao longo da pesquisa, ficou claro que a exposição prolongada ao estresse pode prejudicar a agilidade e a eficácia dos profissionais. Por outro lado, quando experimentado em períodos controlados, o estresse pode aumentar a motivação e proporcionar oportunidades de crescimento.

Os resultados deste estudo reforçam a necessidade de políticas organizacionais voltadas para o bem-estar mental dos profissionais de contabilidade. É essencial que as empresas criem um ambiente de trabalho que promova o desenvolvimento profissional, a saúde mental e o apoio social. Essas ações, além de preservar valiosos membros da equipe, transmitem os valores da organização, demonstrando que o bem-estar dos colaboradores é uma prioridade.

As contribuições práticas deste estudo são evidentes. Ao identificar os principais fatores de estresse e suas correlações com a qualidade dos serviços, as empresas podem adotar medidas proativas para melhorar tanto a satisfação dos profissionais quanto a percepção dos clientes. Estratégias como o aumento da autonomia, o desenvolvimento de capacitações contínuas e a

inovação tecnológica podem resultar em maior eficiência e competitividade no mercado contábil.

Apesar das contribuições relevantes, esta pesquisa apresenta algumas limitações. A amostra utilizada pode não ser representativa de todos os profissionais da contabilidade, o que restringe a generalização dos resultados. Além disso, o estudo se baseou em dados autorrelatados, o que pode introduzir vieses e comprometer a precisão das conclusões. Fatores externos, como a situação econômica e mudanças nas regulamentações contábeis, também não foram considerados, o que limita a compreensão completa das fontes de estresse.

Futuras pesquisas poderiam ampliar a amostra e utilizar métodos variados de coleta de dados, como observações diretas e entrevistas, a fim de reduzir possíveis vieses e complementar os dados relatados. Além disso, seria benéfico investigar a influência de fatores externos sobre o estresse e a qualidade dos serviços contábeis, bem como avaliar a eficácia das estratégias de gerenciamento do estresse propostas em diferentes contextos.

## 6. REFERÊNCIAS

- ADER, R.; COHEN, N. Psychoneuroimmunology: Conditioning and stress. **Annual review of psychology**, v. 44, n. 1, p. 53–85, 1993. Disponível em: <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.44.020193.000413>
- ALVES, M. G. M.; CHOR, D.; FAERSTEIN, E.; LOPES, C. S.; WERNECK, G. L. Versão resumida da “*Job Stress Scale*”: adaptação para o português. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 38, n. 2, p. 164-171, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/55vCVJNvKpJcsGNjhpq5W4r/>.
- AMABILE, T. M. et al. *Assessing the work environment for creativity*. **Academy of Management journal**, v. 39, n. 5, p. 1154–1184, 1996.
- ANDRADE, C. R. de; GUIMARÃES, L. V. M.; ASSIS, L. B. de. Análise Crítica das Pesquisas em Estresse Ocupacional da Anpad: Afinal, cadê o Sujeito? XXXIV **EnANPAD**. Rio de Janeiro, setembro de 2010.
- AYRES, R. M.; NASCIMENTO, J. C. H. B. do; MACEDO, M. Á. da. Satisfação do profissional de contabilidade do estado do Rio de Janeiro quanto à Qualidade de Vida no Trabalho QVT (2014-2015): uma análise por PLS-SEM com base no Modelo Dimensional de Walton. **Revista Pensar Contábil**, v. 18, n. 67, p. 5–14, 2016.
- AZZARI, V., MAINARDES, E.W. AND BEIRUTH, A.X. (2023), "ACCOUNTQUAL: a scale for measuring accounting service quality", **Journal of Accounting & Organizational Change**, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JAOC-07-2022-0112>
- BAKKER, A. B.; DEMEROUTI, E. Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. **Journal of occupational health psychology**, v. 22, n. 3, p. 273–285, 2017.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. Considerações sobre a síndrome de *burnout* e seu impacto no ensino. **Boletim de psicologia**, v. 62, n. 137, p. 155–168, 2012.
- CARVALHO, D. V.; LIMA, F. C. de A.; COSTA, T. M. P. F.; LIMA, E. D. R. de P. Enfermagem em setor fechado: estresse ocupacional. **REME-Revista Mineira de Enfermagem**, [S. l.], v. 8, n. 2, 2004. DOI: 10.35699/reme.v8i2.50890. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reme/article/view/50890>. Acesso em: 15 set. 2022.
- CARVALHO, J. R. M. de, NÓBREGA DE ALMEIDA, K. K., ABRANTES DA SILVA, J. A., & Nóbrega, D. M. da. (2009). **Requisitos de Qualidade em Serviços Contábeis no Setor de Comércio. Contabilidade Gestão E Governança**, 11(1-2). Disponível em: <https://revistacgg.org/index.php/contabil/article/view/6>.
- CARVER, C. S., SCHEIER, M. F., & WEINTRAUB, J. K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. **Journal of Personality and Social Psychology**, 56(2), 267. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-3514.56.2.267>.
- CHOI B., OSTERGREN, P., CANIVET, C., MOHGAHDASSI, M., LINDEBERG, S., KARASEK, R., & ISACSSON, S. (2011). Synergistic interaction effect between job control and social support at work on general psychological distress. **International Archives of**

**Occupational and Environmental Health**, 84(1), 77-89. Doi: 10.1007/s00420-010-0554-y

COHEN, Sheldon *et al.* A Global Measure of Perceived Stress. **Journal of Health and Social**.

COLOSSI, E. G., CALESSO MOREIRA, M., & PIZZINATO, A. (2011). Estratégias de enfrentamento utilizadas pela equipe de enfermagem de um CTI adulto perante situações de estresse. **Ciência & Saúde**, 4(1), 14-21. <https://doi.org/10.15448/1983-652X.2011.1.7167>

COOPER, D.; SCHINDLER, P. **Métodos de pesquisa em administração**. 7ª edição. Porto Alegre: Artmed, 2003.

CORREA, H; CAON, M. **Gestão de Serviços: Lucratividade por meio de Operações e de Satisfação dos Clientes**. São Paulo: Editora Atlas 2012.

CRCPR - Conselho Regional de Contabilidade do Paraná. [online]. Disponível em: <<https://www3.crcpr.org.br/crcpr/portal/quantos-somos.php>>. Acesso em 25 jul 2022.

DA SILVA, L.C. **Gestão e Melhoria de Processos: Conceitos, técnicas e ferramentas**. Brasport, 2015

DA SILVA, R. M. C. **Qualidade de serviço e satisfação dos clientes: Um estudo empírico**. 2015. Tese de Doutorado. Universidade de Coimbra (Portugal).

DE CARVALHO, J. R. M.; TOMAZ, F. A. S. **Qualidade em Serviços Contábeis: um estudo nas empresas do setor de comércio varejista de material de construção**. Revista Alcance, v. 17, n. 2 (Abr-Jun), p. 091-113, 2010.

**Doing Business Subnacional Brasil 2021**. Disponível em: <[https://subnational.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Subnational/DB2021\\_SNDB\\_Brazil\\_Full-report\\_Portuguese.pdf](https://subnational.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Subnational/DB2021_SNDB_Brazil_Full-report_Portuguese.pdf)>.

EISENBERGER, R.; FASOLO, P.; DAVIS-LAMASTRO, V. Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. **The Journal of applied psychology**, v. 75, n. 1, p. 51–59, 1990. <https://doi/10.1037/0021-9010.75.1.51>

ENDLER, NS, PARKER, JD, BAGBY, RM, & Cox, BJ (1991). Multidimensionalidade da ansiedade estado e traço: Estrutura fatorial das Escalas Multidimensionais de Ansiedade Endler. **Jornal de Personalidade e Psicologia Social**, 60 (6), 919–926. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.60.6.919>.

ENDLER, N. S., & PARKER, J. D. A. (1990). Coping Inventory for Stressful Situations (CISS): Manual. Multi-Health Systems.

FARO, A.; MARCOS, Emanuel Pereira. Estresse: Revisão Narrativa da Evolução Conceitual, Perspetivas Teóricas e Metodológicas. **Isidore.science**, mar. 2013.

FEDATO, G; GOULART, C; OLIVEIRA, L. **Contabilidade para pequenas empresas: a utilização da contabilidade como instrumento de auxílio às micro e pequenas empresas**. Revista Contabilidade & Amazônia. Tangará da Serra, v. 1, n. 1, p. 1-8, 2008.

FERNANDES, D. R. **Uma contribuição sobre a construção de indicadores e sua importância para a gestão empresarial.** Revista da FAE, v. 7, n. 1. 2004

FERREIRA, A. R. **Prazer e sofrimento no trabalho de empregados de escritórios de contabilidade em Belo Horizonte/MG.** 2011. Disponível em: <  
[http://www.fpl.edu.br/2013/media/pdfs/mestrado/dissertacoes\\_2011/dissertacao\\_alcir\\_rodrigues\\_ferreira\\_2011.pdf](http://www.fpl.edu.br/2013/media/pdfs/mestrado/dissertacoes_2011/dissertacao_alcir_rodrigues_ferreira_2011.pdf).

FERRONATO, A J.. **Gestão Contábil – Financeira de Micro e Pequenas Empresas: sobrevivência e sustentabilidade.** São Paulo: Atlas S.A, 2011.

FITZSIMMONS, J. A., & FITZSIMMONS, M. J. (2004). Service management: Operations, strategy, and information technology (5th Ed.). McGraw-Hill/Irwin.

FOLKMAN, S. (1984). *Personal control and stress and coping processes: a theoretical analysis.* *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 839-852. Doi: 10.1037/0022-3514.46.4.839

FOLKMAN, S., & LAZARUS, R. (1980). *An analysis of coping in a middle-aged community sample.* *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), 219-239.

FOLKMAN, S., & LAZARUS, R. S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(3), 466–475.

GALVAN, J.; SANTI, D. G. **Pesquisa de Satisfação dos Associados em uma Cooperativa de Crédito Baseado no Modelo Servqual.** IN: I Congresso Brasileiro de Ciências Contábeis “Estratégias em Tempo de Crise”. Anais. 2018

GARCIA, Á. L et al. Estresse ocupacional na mídia impressa: uma perspectiva de Christophe Dejours. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 18, 2019.

GARRISON, R.H. **Contabilidade Gerencial.**14. ed. Porto Alegre: 2013

GRONROOS, C. (1990). Service management and marketing: managing the moments of truth in service competition. **Lexington Books.**

GRONROOS, C., & GUMMESSON, E. (2014). The service revolution and the transformation of marketing. *Journal of service management*, 25(3), 327-332. (2014). The service revolution and the transformation of marketing. **Journal of service management**, 25(3), 327-332.

HOLLANDAISE, Restaurante. **Pesquisa de Satisfação dos Clientes do.** 2015. Tese de Doutorado. PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO

KARASEK, R. A., JR. THEORELL, T. (1990). **Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life.** New York: Basic Books.

KARASEK, R., A., JR. (1979). Job demand, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. doi: 10.2307/2392498

KARASEK, R. & THEORELL, T. 1990. *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. **Basic Books, Inc.**, Publishers. New York. 381 pp.

KOTLER, F. *Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle*. São Paulo. Atlas, 1994.

KOTLER, F. ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1998

KOTLER, P; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. Disponível em: <https://ucs.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788581430003/pages/-28> Acesso em: julho de 2023.

LACERDA, J. B. A contabilidade como ferramenta gerencial na gestão financeira dos micros, pequenas e médias empresas (MPMEs): necessidade e aplicabilidade. **Revista brasileira de contabilidade**, n. 160, p. 38-53, 2006.

LACERDA, J. B. A Contabilidade como ferramenta gerencial na gestão financeira dos micros, pequenas e médias empresas (MPMES): necessidade e aplicabilidade. **Revista Brasileira de Contabilidade (RBC)**. Ano XXXV nº 160, Julho/Agosto 2006, p.46.

LAZARUS, R. S., & FOLKMAN, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company.

LAZARUS, R., FOLKMAN, S. (1984). **Stress, appraisal and coping**. New York: Sringer.

LEITE, R. S; GONÇALVES FILHO, C. **Um estudo empírico da aplicação do Índice Europeu de Satisfação de Clientes (ECSI)** no Brasil. RAM. Revista de Administração Mackenzie, v. 8, p. 178-200, 2020.

LIMA, R. et al. *Relação entre estresse e satisfação no trabalho de contadores*. 2017.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. P. P.-S. P. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. Atlas, 2007.

LIPP, M. E. N. (org.) *O Stress está dentro de você*. São Paulo: Contexto, 2000.

LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. E. N. O stress emocional e seu tratamento. In: B. Rangé (Org). **Psicoterapias cognitivo-comportamentais: um diálogo com a psiquiatria** (p. 475-490). Porto Alegre: Artmed, 2001.

LIPP, M. M.; ROCHA, J. C. **Stress, hipertensão arterial e qualidade de vida: um guia de tratamento para o hipertenso**. 2. ed. Campinas: Papirus, 1996.

LIPP, M. N.; LIPP, L. M. N. **Proposal for a Four-Phase Stress Model**. *Psychology*, v. 10, n. 11, p. 1435–1443, 2019.

LIPP, M.E.N., PEREIRA, I.C., FLOKSZTRUMPF, C., MUNIZ, F., & ISMAEL, S.C. (1996). Incidência de stress e hipertensão na população de São Paulo. Anais do simpósio sobre stress e suas implicações: um encontro internacional (p.123). Campinas.

LIPP, M. E. N.; TANGANELLI, M. **Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: diferenças entre homens e mulheres.** *Psicologia: reflexão e crítica*, v. 15, p. 537-548, 2002.

LIPP, M. E. N. **Estresse emocional: a contribuição de estressores internos e externos.** *Rev. psiquiatria. Clín. (São Paulo)*, p. 347-349, 2001

LUNKES, R. J. **Manual do orçamento.** 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009

MARCELINO, J. A.; LIMA GONÇALVES, Bárbara Diany. Responsabilidade do Contador Público: um estudo sobre o conhecimento dos Contadores Públicos da microrregião de Cornélio Procópio sobre as suas responsabilidades durante a liquidação da despesa. **Revista Controladoria e Gestão**, [S. l.], v. 2, n. 1, p. 277–292, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/rcg/article/view/14448>. Acesso em: 15 set. 2023.

MARGATO, K. C. A.. **A Qualidade de Serviço:** Um estudo sobre a satisfação do cliente do intermarché de Cantanhede. 2014. Dissertação de Mestrado.

MARION, J. C. **Contabilidade Básica.** 10 ed. São Paulo, 2009

MARTINS, E; GELBCKE, E. R. **Manual de Contabilidade das Sociedades por Ações: aplicável às demais sociedades.** FIPECAFI. 6. Ed. Ver. E atual. – 8. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, E; GELBCKE, E. R.; SANTOS, A.; IUDÍCIBUS, S.; FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISAS CONTÁBEIS, ATUARIAIS E FINANCEIRAS – FEA/USP. **Manual de Contabilidade Societária: aplicável a todas as sociedades: de acordo com as normas internacionais e do CPC.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2013

MATTHEWS, SHARON; HERTZMAN, CLYDE; OSTRY, A. & P., C. 1998. Gender, Work Roles and Psychosocial Work Characteristics as Determinants of Health. **Social Science Medicine**, 46 (11): 1417 – 24.

MCEWEN, B. S. Central effects of stress hormones in health and disease: Understanding the protective and damaging effects of stress and stress mediators. **European journal of pharmacology**, v. 583, n. 2–3, p. 174–185, 2008.

MENDES, A. M; FERREIRA, M. C. Inventário sobre trabalho e riscos de adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In: MENDES, A. M. (Org). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, R.A.; LEITE, N. **Ginástica Laboral: Princípios e aplicações práticas.** Barueri, SP, Editora Manole, 2ªed, 2008

MENDOZA-SILVA, A. Innovation capability: a systematic literature review. **European journal of innovation management**, v. 24, n. 3, p. 707–734, 2021. <https://doi.org/10.1016/j.socnet.2020.08.004>

MONTREUIL, V.-L.; LAUZIER, M.; GAGNON, S. A closer look at determinants of organizational capability to innovate (OCI): A dynamic capabilities perspective. **European**

**journal of innovation management**, v. 24, n. 3, p. 820–847, 2021.  
<https://doi.org/10.1108/EJIM-05-2019-0127>

MOORMAN, C., ZALTMAN, G. E DESHPANDE, R. (1992). Relationship between Providers and Users of Market Research: **The Dynamics of Trust within & Between Organizations**. *Journal of Marketing Research*, 29, 314-328

MOREIRA, D. A. Dimensões do desempenho em manufatura e serviços. São Paulo: Pioneira, 1996.

OLIVEIRA, A. et al. Estratégias de enfrentamento do estresse no ambiente contábil. 2020.

OLIVEIRA, C. E.; MOURA, T. F.; BARBOSA, J. S.; SAVI, M. S. 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.

OMS: empresas devem promover saúde mental de funcionários no ambiente trabalho. Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/77852-oms-empresas-devem-promover-sa%C3%BAde-mental-de-funcion%C3%A1rios-no-ambiente-trabalho>>. Acesso em: 16 fev. 2024.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., & BERRY, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, 49(4), 41-50.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V., BERRY, L. SERVQUAL: A Multiple-item Scale for mensuring Consumer perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**. vol. 64, number 1, 12-40, New York Universitu, spring, 1998.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; BERRY, L. L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.;BERRY, L. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”. **Journal of Marketing**, v. 49, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.e e BERRY, L. “Alternatives scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria”. *Journal of Retailing*. v.70, n.3, p.201-230, 1994.

PARKES, K. R. (1986). Coping in stressful episodes: The role of individual differences, environmental factors, and situational characteristics. **Journal of Personality and Social Psychology**, 51(6), 1277–1292.

PASCHOAL T.TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Revista Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004.

PEREIRA, V. R.; CARVALHO, M. M; ROTONDARO, R. G. **Um estudo bibliométrico sobre a evolução da pesquisa da qualidade em serviço**. *Production*, v. 23, p. 312-328, 2013.

POLITO, E.; BERGAMASCHI, E.C. **Ginástica laboral: teoria e prática**. Rio de Janeiro, Editora Sprint, 3ª ed., 2006

PORTELLA, C. P. **A aplicabilidade da contabilidade gerencial no comércio de produtos agrícolas terra verde**. 2011. 114 f. TCC (Bacharel em Ciências Contábeis) - DECON – Departamento de Economia e Contabilidade,

RODRIGUES, M. V. **Ações para a qualidade: Gestão Estratégica e Integrada para a Melhoria dos Processos na Busca da Qualidade e Competitividade**. 5ª edição. Rio de Janeiro: Editora Qualitymark, 2016.

ROSSI, A. M.; MEURS, J. A.; PERREWÉ, P. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho: Encontrando significado no luto e no sofrimento**. Vetor Editora, 2023.

ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S L. **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. In: Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional. 2010. p. xxii, 197-xxii, 197.

ROZENTHAL M. E. Aspectos neuropsicológicos da depressão. **Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul** [Internet]. 2004 [acessado em 09 set 2023]; v. 26, n. 2; 204-212. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-81082004000200010>.

SÁ, A. L. **Princípios Fundamentais de Contabilidade**. 3ª edição, São Paulo: ed. Atlas, 2000.

SADIR, M. A.; LIPP, M. E. N. As Fontes de Stress no Trabalho. **Revista de Psicologia da IMED**, v. 1, n. 1, p. 114–126, 2009.

SAMULSKI, D.M.; NOCE, F. CHAGAS, M.H. Psicologia do esporte: **manual para educação física, psicologia e fisioterapia**. Editora Manole, São Paulo, p.157-196, 2002

SANTOS, M. et al. Impacto do estresse no desempenho dos contadores. 2018.

SCHAUFELI, W. B.; BAKKER, A. B. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. **Journal of organizational behavior**, v. 25, n. 3, p. 293–315, 2004. <https://doi.org/10.1002/job.248>

**Secretaria Nacional da Família Saúde Mental Boletim Fatos e Números**. [s.l: s.n.]. Disponível em: <<https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/observatorio-nacional-da-familia/fatos-e-numeros/5.SADEMENTAL28.12.22.pdf>>.

SELYE, H.. A syndrome produced by diverse nocuous agents. **Nature**, v. 138, p. 32, 1936.

SELYE, H. **Stress Without distress**, Philadelphia: Lippincott 1974.

SELYE, H. **Stress in health and disease**. Reading, Mass: Butterworth's, 1976.

SHIGUNOV, T. R. Z.; SHIGUNOV, A. R. A qualidade dos serviços contábeis como ferramenta de gestão para os escritórios de contabilidade. **RECADM: Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 2, n. 1, p. 1-23, 2003.

SILVA, A. C.; MARION, J. C. **Manual de contabilidade para pequenas e médias empresas**. São Paulo: Atlas, 2013.

SILVA, G. N. (Re) conhecendo o estresse no trabalho: uma visão crítica. **Gerais, Rev. Interinst. Psicol.**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 51-61, jun. 2019. disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-82202019000100005&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-82202019000100005&lng=pt&nrm=iso)>. Acessos em 09 set. 2023. <http://dx.doi.org/10.36298/gerais2019120105>.

SILVA, J. et al. Estresse ocupacional em contadores: uma revisão sistemática. 2015.

SZUSTER N; CARDOSO, R. L; SZUSTER, F. R; SZUSTER, F. R; SZUSTER, F. R. **Contabilidade geral: introdução à Contabilidade Societária**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

TINOCO, M. A. C.; RIBEIRO, J. L. D. **Modelagem robusta para a satisfação de clientes de serviços**. Production, v. 24, p. 104-117, 2014.

TONDIN, E. I. M. **Qualidade dos serviços prestados em escritórios de contabilidade: um estudo sobre a satisfação de clientes**. 2018.

VARGAS-HALABI, T.; YAGUE-PERALES, R. M. Organizational culture and innovation: exploring the “black box”. **European journal of management and business economics**, v. 33, n. 2, p. 174–194, 2024.

VEIGA, R. T. **Um exame empírico do modelo de consequências comportamentais da qualidade de serviços** Belo Horizonte, 2000. Tese (Doutorado) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais.

VELOSO, H. M.; PIMENTA, S. M. Fontes de Pressão e as Novas Configurações do Trabalho: Uma discussão sobre os Modelos de Análise Estresse Ocupacional Frente à Realidade Bancária. **EnANPAD**, 2004

VERDINELLI, M. A; LIZOTE, S. A; NASCIMENTO, S. **Comprometimento organizacional e satisfação no trabalho: um estudo em empresas prestadoras de serviços contábeis**. Anais do Seminário de Administração da USP, v. 17, 2014.

VIEIRA, S. S. da C. et. al. **Análise do nível de estresse do profissional de Contabilidade**. 2012. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.507/2175-8069.2012v9n18p103>>. Acesso em: 15 jun 2022.

WILLIAMS, S.; COOPER, C. L. Measuring occupational stress: Development of the Pressure Management Indicator. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 3, n. 4, p. 306–321, 1998.

ZANARDI, G. C. **O estresse ocupacional e sua influência na saúde e qualidade de vida dos contabilistas de Florianópolis**. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2012.

ZEITHAML, V. A., & BITNER, M. J. (1996). **Services marketing**. McGraw-Hill.

## APÊNDICE A

### MODELO DO QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Questionário *Job Stress scale* – Versão resumida e *Accountqual*

- 1 – Concordo Totalmente
- 2 – Concordo
- 3 – Não concordo nem discordo
- 4 – Discordo
- 5 – Discordo Totalmente

Sobre o dia-a-dia do seu trabalho:

- 1. As tarefas no trabalho têm que ser feitas com muita rapidez
- 2. É preciso trabalhar intensamente, produzir muito em pouco tempo
- 3. O trabalho exige demais de você
- 4. Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas do seu trabalho
- 5. O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes
- 6. Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho
- 7. Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados
- 8. Seu trabalho exige que você tome iniciativas
- 9. Você precisa repetir muitas vezes as mesmas tarefas
- 10. Você pode escolher COMO fazer o seu trabalho
- 11. Você pode escolher O QUE fazer no seu trabalho
- 12. Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho
- 13. No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros
- 14. Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho
- 15. Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem
- 16. No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes
- 17. Eu gosto de trabalhar com meus colegas

Agora sobre a qualidade dos serviços contábeis entregue:

18. Você interpreta e analisa as informações contábeis dos clientes.
19. Você é proativo na proposição de práticas que gerem benefícios aos clientes.
20. Você Participa (ou comenta que participa) constantemente de treinamentos e capacitações
21. Você demonstra estar atualizado sobre leis e regulamentos.
22. Você possui flexibilidade para atender diferentes tipos de demandas.
23. Você tem uma visão clara dos produtos e serviços dos clientes.
24. Você Adapta-se às demandas dos clientes, principalmente aquelas que estão fora do comum
25. Você compreende as especificidades dos clientes.
26. Você possui conhecimento do ramo de atuação do cliente.
27. Você trata os clientes com respeito e cordialidade.
28. Você Oferece segurança na troca de informações com os clientes (por meios digitais e físicos)
29. Você Resolve os problemas dos clientes através de conversas
30. Você presta seus serviços sem erros.
31. Você Demonstra agilidade na prestação de serviços.
32. Você Permite um contato rápido e fácil com o cliente
33. Você Agrega o uso de ferramentas tecnológicas em sua prestação de serviços.
34. Você tem a capacidade de trocar informações com clientes por meios digitais.
35. Você possibilita que os clientes acessem informações contábeis em tempo real.
36. Você Facilita através de meios tecnológicos uma aproximação aos clientes.
37. Perfil do respondente
38. Idade
39. Gênero
40. Setor que atua
41. Quanto tempo atua na área