



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

SARAH MARIA RODRIGUES DE VILHENA

ESTRESSE OCUPACIONAL NO CONTEXTO DE TRABALHO DOS AUDITORES
INDEPENDENTES

FORTALEZA – CE

2017

SARAH MARIA RODRIGUES DE VILHENA

ESTRESSE OCUPACIONAL NO CONTEXTO DE TRABALHO DOS AUDITORES
INDEPENDENTES

Monografia apresentada no Curso de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado

FORTALEZA

2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- V758e Vilhena, Sarah Maria Rodrigues de.
Estresse ocupacional no contexto de trabalho dos auditores independentes / Sarah Maria Rodrigues de Vilhena. – 2017.
61 f. : il.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2017.
Orientação: Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado.
1. Estresse ocupacional. 2. Coping ocupacional. 3. Bem-estar no trabalho. 4. Auditores independentes.
I. Título.

CDD 658

SARAH MARIA RODRIGUES DE VILHENA

ESTRESSE OCUPACIONAL NO CONTEXTO DE TRABALHO DOS AUDITORES
INDEPENDENTES

Monografia apresentada no Curso de
Administração da Universidade Federal do
Ceará, como requisito parcial à obtenção do
título de Bacharel em Administração.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. José Carlos Lázaro da Silva Filho
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Ms. Juliana Vieira Corrêa Carneiro
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

À minha mãe, Nice.

Aos meus familiares e amigos.

AGRADECIMENTOS

À minha mãe, Nice, que me proporcionou a base de tudo que sou e de todas as conquistas em minha vida. Obrigada por estar sempre ao meu lado, me apoiando em todas as minhas decisões e vibrando pelo meu sucesso. Além de ser essa mãe tão disponível, que está sempre disposta a me ajudar e não vê barreiras para tal. Agradeço também aos meus tios – Ayla, Josélia, Lêda e Luiz Carlos –, que estiveram ao nosso lado durante toda a jornada.

Ao meu melhor amigo e namorado, Ailson, por todo apoio nos últimos tempos e por ter me cedido o espaço em que escrevi boa parte deste trabalho. Obrigada por todos os conselhos e palavras de tranquilidade que me foram dados nos momentos mais sufocantes, por acreditar em mim do começo ao fim e por todo companheirismo e apoio. Agradeço, ainda, à sua família – Altina, Bia, Dôra e Wilson –, pelo carinho e paciência destinados a mim, além das risadas e dos inúmeros momentos de descontração proporcionados.

Ao corpo docente do curso de Administração da Universidade Federal do Ceará, por todo conhecimento que me foi transferido ao longo dos últimos anos.

À CAPES, que financiou a bolsa de estudos que me proporcionou estudar na Hochschule Bremen por um ano. Esta foi, sem dúvidas, a experiência mais engrandecedora dos últimos anos, em todos os aspectos da minha vida.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado, pela paciência e disponibilidade dedicada à execução deste trabalho e por ter acreditado em mim para que o mesmo fosse finalizado dentro do prazo. Agradeço também pelo exemplo de profissional de excelência que pude ter, através de sua notória dedicação à carreira.

À Prof. Ms. Juliana Vieira e ao Prof. Dr. José Carlos Lázaro, por aceitarem ser parte da minha banca e pelos conhecimentos compartilhados enquanto professora e orientador de iniciação científica, respectivamente.

Aos colegas que fiz durante esta graduação, que se tornaram verdadeiros amigos e tornaram esta caminhada mais leve, compartilhando as alegrias e as angústias do dia a dia.

Aos meus colegas de trabalho, por todo conhecimento proporcionado nos últimos tempos, por acreditarem no meu potencial e por terem sido tão presentes na coleta de dados deste trabalho. Agradeço também pelos laços fortes e verdadeiros de amizade que fiz na EY neste curto espaço de tempo.

Por último, mas não menos importante, aos meus amigos. Que compartilham os melhores e piores momentos da minha vida e que entendem a minha ausência em tempos difíceis, sem nunca me deixar de lado. Vocês são fundamentais para minha vida.

“O objetivo do estresse não é magoá-lo, mas sim alertar que está na hora de voltar ao coração e começar a amar.”

(Sara Paddison)

RESUMO

Esta pesquisa apresenta como foco os profissionais de auditoria externa, que fazem parte do grupo das maiores empresas do mundo no ramo. O trabalho destes profissionais se dá por meio de projetos, com quantidade de horas e data de entrega definidas no ato da contratação por parte do cliente. Neste contexto, observam-se queixas constantes dos auditores acerca do estresse – tanto de seus sintomas, quanto de suas consequências. Assim, esta pesquisa tem como objetivo investigar as características do estresse ocupacional no contexto de trabalho dos auditores independentes. Desta forma, realizou-se uma pesquisa do tipo *survey*, de abordagem quantitativa, utilizando-se de um questionário baseado no Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL), na Escala de *Coping* Ocupacional (ECO) e na Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET), aplicado entre os profissionais de auditoria das filiais das maiores empresas de auditoria do mundo em todo País. Em resumo, podem-se analisar os fatores e níveis do estresse ocupacional em uma amostra de 59 auditores, constituída em sua maioria por profissionais no início da carreira – os resultados da pesquisa indicam que estes são os profissionais que apresentam o maior número de sintomas de estresse e, conseqüentemente, são os mais prejudicados pelas conseqüências geradas por este.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. *Coping* ocupacional. Bem-estar no trabalho. Auditores independentes.

ABSTRACT

This research focuses on external auditors, who are part of the world's biggest companies of this sector. The work of these professionals is given through projects, with number of hours and deadlines defined in the act of contracting the service, with the client. In this context, there are constant complaints from the auditors about stress – both its symptoms and its consequences. Thus, this research has the objective to investigate the characteristics of occupational stress in the work context of independent auditors. Therefore, a survey with quantitative approach was carried out using a questionnaire based on the Lipp Stress Symptom Inventory (LSSI), Occupational Coping Scale (OCS) and Occupational Wellness Scale (OWS), applied among auditors of the Brazilian subsidiaries of the largest group of audit firms in the world. In summary, the factors and levels of occupational stress could be analyzed in a sample of 59 auditors, composed mostly by professionals at the beginning of the career – the results of this research indicate that these professionals have the highest number of stress symptoms and, consequently, are the most affected by the consequences generated by it.

Keywords: Occupational stress. Occupational Coping. Occupational Wellness. Independent auditors.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Fontes potenciais e consequências do estresse	20
Gráfico 1 – Composição da amostra por sexo	34
Gráfico 2 – Distribuição da amostra por cidade	36
Gráfico 3 – Nível de satisfação com a profissão	38
Gráfico 4 – Distribuição das situações consideradas mais estressantes por cargo ..	41
Gráfico 5 – Distribuição dos profissionais por fase de estresse	48

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Fases da SAG	16
Quadro 2 – Componentes dos aspectos compreendidos na resposta ao estressor ...	17
Quadro 3 – Interações entre vulnerabilidades genéticas e práticas parentais	20
Quadro 4 – Principais fontes de estresse no trabalho	21
Quadro 5 – Dimensões da síndrome de <i>Burnout</i>	23

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição da amostra por idade e renda familiar	35
Tabela 2 – Distribuição por cargo e tempo de atuação	35
Tabela 3 – Sentimentos relacionados ao trabalho com maior incidência	37
Tabela 4 – Opiniões relacionadas ao trabalho	37
Tabela 5 – Distribuição da média de satisfação por idade, renda e cargo	39
Tabela 6 – Situações consideradas mais estressantes pelos auditores	40
Tabela 7 – Atitudes de enfrentamento ao estresse no trabalho	42
Tabela 8 – Sintomas da fase de alerta	43
Tabela 9 – Disposição dos respondentes na fase de alerta	44
Tabela 10 – Perfil dos profissionais na fase de alerta	44
Tabela 11 – Sintomas da fase de resistência	45
Tabela 12 – Disposição dos respondentes na fase de resistência	45
Tabela 13 – Perfil dos profissionais na fase de resistência	46
Tabela 14 – Sintomas da fase de exaustão	47
Tabela 15 – Perfil dos profissionais na fase de exaustão	48

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
22	ESTRESSE OCUPACIONAL	15
2.1	Conceitos e características	15
2.2	Causas e consequências	19
2.3	Diagnóstico e tratamento	24
3	O TRABALHO DOS AUDITORES INDEPENDENTES	27
4	METODOLOGIA	31
5	ANÁLISE DOS RESULTADOS	33
5.1	<i>Locus</i> de Pesquisa	33
5.2	Caracterização da Amostra	34
5.3	Relação com o trabalho	36
5.4	Atividades e Estratégias de Enfrentamento	39
5.5	Níveis de Estresse nos Auditores	42
6	CONCLUSÃO	50
	REFERÊNCIAS	52
	APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	57

1 INTRODUÇÃO

O estilo de vida habitual à sociedade urbana está relacionado a um dia a dia agitado e muitas vezes sobrecarregado, com a conciliação das atividades do trabalho com as atividades do lar e até mesmo com a vida universitária. Tal estilo de vida pode acarretar diversas consequências físicas e psicológicas, como disfunções gastrointestinais, dores de cabeça e tensões musculares frequentes, depressão, insônia, ansiedade e dificuldade de concentração, dentre outros. Tais sequelas são todas características do estresse, em seus diferentes níveis, podendo este ser ocupacional ou não.

Pode-se considerar o estresse como um mal inerente à sociedade moderna, que, dentro do sistema econômico do capitalismo, anseia pela acumulação de capital, através do trabalho assalariado. Trabalho este que, em muitos casos, expõe o trabalhador a más condições de trabalho, carga horária excessiva, salários incompatíveis e pressão excessiva para o atingimento de metas – podendo trazer níveis elevados de estresse para os trabalhadores.

É possível observar o aumento das investigações no âmbito do estresse ocupacional a partir do início do século XXI, impulsionado pelo aumento das queixas e abstenções de trabalhadores por motivos relacionados ao estresse.

Diversos tipos de profissionais são expostos a cenários de estresse, como já foi estudado com profissionais de enfermagem (FELIX *et al.*, 2017), da indústria de petróleo (DIAS *et al.*, 2016), de psicologia (ABREU *et al.*, 2002), policiais (ROSSETTI *et al.*, 2008), professores (CANOVA; PORTO, 2010) e bancários (PETARLI *et al.*, 2015).

Outro nicho de profissionais expostos a cenários análogos são os auditores independentes, que lidam frequentemente com situações estressantes, seja na esfera do cliente ou dentro da própria firma. A auditoria independente visa o aumento da confiança dos usuários das demonstrações financeiras – através do parecer do auditor. O parecer de auditoria apresenta a opinião acerca da posição patrimonial e financeira de companhias, podendo ainda opinar sobre os controles internos, avaliando os níveis de governança corporativa.

Em 1976, foi criada a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), através da Lei 6.385/76, uma autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda, visando defender os interesses dos investidores, oferecendo acesso e segurança às informações sobre os valores mobiliários negociados. A CVM trouxe consigo o aumento da responsabilidade e da importância dos auditores independentes perante a sociedade de investidores. Além da CVM, as instituições

financeiras também passaram a exigir relatórios independentes acerca da saúde das empresas, tanto no ato de cessão de crédito, dentre outros serviços.

A partir de então, criou-se um elevado nível de confiança e preferência por algumas empresas, que compõem o grupo das maiores firmas do setor no mundo. Essa preferência trouxe consigo o aumento do trabalho para os auditores deste grupo, que sofrem uma maior pressão para entregar os resultados dentro dos prazos impostos pela CVM e pelas instituições financeiras.

Diante desta temática sobre estresse ocupacional e da rotina de trabalho supracitada, este trabalho propõe integrar-se às demais pesquisas sobre o estresse ocupacional, utilizando como sujeitos de estudo os auditores independentes do grupo das maiores empresas de auditoria do mundo, em diversos estados e filiais do País.

Desta forma, o estudo visa responder à seguinte questão: quais as características do estresse ocupacional no contexto de trabalho dos auditores independentes?

Assim, o objetivo geral deste estudo consiste em investigar as características do estresse ocupacional no contexto de trabalho dos auditores independentes. Para isso, foram delineados os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar as atividades consideradas mais estressantes pelos auditores independentes;
- b) Identificar as principais estratégias de enfrentamento ao estresse ocupacional utilizadas pelos auditores independentes;
- c) Analisar a relação dos auditores independentes, em termos de sentimentos e opiniões, com a organização em que atuam;
- d) Analisar o nível de estresse dos auditores independentes.

Neste âmbito, o estudo utiliza-se de uma abordagem quantitativa, com aplicação de questionário a uma amostra de auditores independentes das maiores firmas de auditoria do mundo, nos estados em que estas estão presentes no País.

Quanto à estrutura, este trabalho foi dividido em cinco seções: introdução, referencial teórico, metodologia, análise dos resultados e conclusão. A primeira seção se trata desta breve introdução a respeito do tema, contendo a questão de pesquisa, a justificativa, os objetivos, a estrutura do trabalho e uma breve apresentação da metodologia. A segunda e a terceira seção se tratam do referencial teórico. Sendo a primeira parte referente ao estresse ocupacional e a segunda ao trabalho dos auditores independentes. Nestas seções são apresentados os principais conceitos e ideias referentes às temáticas citadas. A seção quatro é

composta pelos aspectos metodológicos, elucidando a abordagem, o método e o campo da pesquisa, bem como o método de coleta de dados. A quinta seção apresenta os resultados e sua discussão, utilizando-se da metodologia descrita na seção prévia. A sexta e última seção apresenta as considerações finais e possíveis sugestões para o combate ao estresse em profissionais de auditoria. Ao final, apresentam-se as referências e apêndice.

2 ESTRESSE OCUPACIONAL

Nesta seção, encontram-se as principais opiniões dos autores estudados, conforme referências ao final do trabalho, que foram utilizadas para a estruturação deste referencial teórico e embasaram a análise dos questionários aplicados. Desta forma, a seção se encontra segregada em três partes, sendo elas: conceitos e características do estresse, suas causas e consequências e, por fim, seu diagnóstico e tratamento.

2.1 Conceitos e características

O conceito de estresse é bastante antigo. Na pré-história, o homem deve ter reparado que havia algo em comum na perda de vigor e o sentimento de exaustão que o atingiam após o trabalho árduo, exposição prolongada ao frio ou ao calor ou medo agonizante, por exemplo. Este pode não ter sido consciente da invariabilidade da sua resposta a situações que fossem demais para ele, mas quando este sentimento vinha, ele devia reparar que estava ultrapassando o limite do que ele estava habituado a lidar (SEYLE, 2013).

Para Aguiar *et al.* (2017), a definição de estresse apresenta um caráter não específico, o que explica seu uso em diferentes contextos e sua consequente propagação. Nos dias de hoje, a palavra estresse tornou-se uma palavra comum, que popularmente remete a qualquer tipo de angústia ou cansaço físico e mental. Independente da aplicação, as pessoas utilizam o termo estresse para dizer que estão aflitas, cansadas ou irritadas:

A palavra estresse tornou-se de uso corriqueiro, difundida por meio dos diferentes meios de comunicação. Usa-se como sendo a causa ou a explicação para inúmeros acontecimentos que afligem a vida humana moderna. A utilização generalizada, sem maiores reflexões, simplifica o problema e oculta os reais significados de suas implicações para a vida humana como um todo (MUROFUSE; ABRANCHES; NAPOLEÃO, 2005, p. 256).

Segundo Lipp (2015), a palavra estresse, de origem latina, passou a ser utilizada na saúde desde o século XVII. Entretanto, foi somente no século XX que Hans Selye, conhecido como o pai da estressologia, a utilizou para descrever um estado de tensão patogênico do organismo.

Hans Seyle iniciou seus estudos na década de 1930 e o fez até sua morte, em 1982. Seyle inicialmente conceituou o estresse como um estímulo, mas depois, na década de 1950, mudou o conceito para uma resposta feita pelo organismo. Ele foi o primeiro pesquisador a utilizar o termo estressor para se referir ao estímulo, e o termo estresse para se

referir ao processo. Seyle é famoso pela conceitualização do estresse como a Síndrome de Adaptação Geral (SAG), um processo que caracteriza a tentativa do corpo de se defender de agentes estressores em três diferentes fases: alarme, resistência e exaustão (HARDER; WAGNER; RASH, 2014).

As fases do estresse são progressivas. Inicialmente, os indivíduos encontram-se na fase de alarme, em que a ameaça é reconhecida e a defesa do corpo é mobilizada. Caso as respostas do corpo não sejam suficientes para controlar o estresse, este é levado para a segunda fase, a resistência, considerada uma fase de adaptação. Na terceira e última fase, a exaustão, o indivíduo encontra-se sem reservas de energia para responder aos estímulos. Estas fases se encontram detalhadas no Quadro 1, a seguir.

Quadro 1 – Fases da SAG

Fase	Descrição	Caracterização
Alarme	Na primeira fase, a ameaça é reconhecida e a defesa do corpo contra um estressor é mobilizada.	Resulta na ativação do sistema nervoso autônomo e na produção de vários hormônios, como o cortisol. Estas reações físicas são adaptações a situações emergenciais de curto prazo, mas causam problemas quando da exposição prolongada ao estresse. Infelizmente, muitas situações modernas de estresse são prolongadas, incapazes de serem moduladas através de uma resposta física.
Resistência	A segunda fase é caracterizada pela adaptação de um indivíduo ao estressor.	O indivíduo apresenta a aparência externa normal, enquanto a continuação do estresse resulta no funcionamento interno patológico do corpo, caracterizado pela elevada ativação neurológica e hormonal. A duração desta fase depende da gravidade do estressor e da capacidade de reserva de respostas do organismo. Nesta fase, cria-se o desgaste no corpo, de modo que, se o organismo não conseguir superar com sucesso o estressor, a resistência prolongada diminuirá o sistema imunológico do corpo e poderá levar a doenças.
Exaustão	Na última fase, a finita reserva de energia para auxiliar na adaptação ao estresse se encontra esgotada.	O organismo começa a quebrar. O sistema nervoso simpático torna-se sobre ativado e o organismo cai para o esgotamento, a depressão ou até mesmo a morte.

Fonte: baseado em Harder, Wagner e Rash (2014).

Segundo Lipp *et. al.* (2002), o estresse pode ser definido como reações físicas ou psicológicas causadas por alterações psicofisiológicas decorrentes de situações que irrite, amedronte, excite ou confunda o indivíduo, ou até mesmo o faça extraordinariamente feliz – o que significa que o processo bioquímico do estresse independe da origem da tensão. Sendo assim, o fator inicial para o desencadeamento do estresse é a necessidade de adaptação do indivíduo a algum tipo de mudança.

A autora identificou, ainda, uma quarta fase denominada quase-exaustão,

encontrada entre a fase de resistência e a de exaustão. Nesta fase, já não é possível se adaptar ou resistir ao estressor, uma vez que as defesas do organismo começam a ceder, deixando de suportar as tensões e restabelecer a homeostase do organismo. Nota-se o enfraquecimento do indivíduo e o aparecimento de doenças, embora não tão graves como na fase de exaustão (LIPP, 2003 *apud* ROSSETTI *et al.*, 2008).

De acordo Margis *et al.* (2003), a resposta ao estressor engloba aspectos cognitivos, comportamentais e fisiológicos, de diferentes componentes. Tal resposta objetiva melhorar a percepção da situação e o processamento das informações disponíveis, o que facilita a busca de soluções e condutas adequadas, bem como prepara o organismo para agir de maneira rápida e vigorosa. Pode-se observar que na medida em que o organismo continua resistindo ao estressor, mais aspectos se envolvem nesta defesa (QUADRO 2).

Quadro 2 – Componentes dos aspectos compreendidos na resposta ao estressor

Nível	Componentes
Cognitivo	- Avaliação inicial ou automática da situação ou estímulo - Avaliação da demanda da situação ou avaliação primária - Avaliação das capacidades para lidar com a situação estressora ou avaliação secundária - Organização da ação ou seleção de resposta
Comportamental	- Enfrentamento (ataque) - Evitação (fulga) - Passividade (colapso)
Fisiológico	- Aspectos neuroanatômicos - Neurotransmissores

Fonte: baseado em Margis *et al.* (2003).

Segundo Paschoal e Tamayo (2004), observa-se o interesse crescente pelo estudo do estresse no trabalho na literatura dos últimos tempos. Um dos fatores que motivam o aumento de pesquisas sobre o tema consiste no impacto negativo deste na saúde e no bem-estar dos empregados e, conseqüentemente, no funcionamento e na efetividade das organizações.

Para Sadir, Bignotto e Lipp (2010), o estresse ocupacional, dentro da classe de problemas de saúde ocupacional, é visto como uma preocupação, devido às sérias conseqüências que pode acarretar na vida dos indivíduos. Assim, os estudos sobre esta temática são de grande relevância para a literatura, visando o enfoque da prevenção secundária da saúde mental e o auxílio no aumento da produtividade e do bem-estar físico e mental dos indivíduos.

O estresse no trabalho, considerado um assunto complexo para os pesquisadores, não se trata de um novo fenômeno, mas sim um novo campo de estudo. Esta temática vem

ganhando relevância com o passar do tempo, em consequência do aparecimento de doenças que passaram a ser vinculadas ao estresse no trabalho, como por exemplo, hipertensão, úlcera, entre outras (FERNANDES; MEDEIROS; RIBEIRO, 2008).

Rocha *et al.* (2016) afirmam que o trabalho na sociedade capitalista representa uma parte imprescindível da vida dos indivíduos. O emprego auxilia na inserção social e na qualidade das relações, podendo até mesmo contribuir com a estruturação da identidade e o bem-estar dos indivíduos. Contudo, para Paschoal *et al.* (2013), a frequente busca das organizações por resultados de excelência, principalmente no contexto das crises financeiras, afeta tanto as práticas e paradigmas vigentes nesta, quanto o bem-estar e a saúde dos seus colaboradores.

Além disso, a busca por melhorias na qualidade de vida como forma de satisfação profissional vem sendo um dos principais objetivos da sociedade moderna. A pressão por resultados e a estrutura de trabalho são alguns dos aspectos que mais atingem aos indivíduos nesta busca. Estes indivíduos encaram um mercado de trabalho cada vez mais exigente e sobrecarregado, tornando-se ainda mais críticos em relação ao desempenho e eficiência de suas tarefas. Diretamente ligado a estes fatores, o estresse vem se tornando um problema notório nas organizações e na vida de seus funcionários (ALMEIDA *et al.*, 2017).

É importante atentar-se para o fato de que o estresse está intimamente relacionado ao ambiente de trabalho, este aqui entendido como não só os aspectos ergonômicos ou espaciais, mas principalmente como questões relacionadas ao trabalho e às características da organização. Isso porque, no ambiente organizacional, constantemente os trabalhadores estão submetidos a pressões, as quais constituem situações que possibilitam o aparecimento de algum nível de estresse. A identificação das fontes de pressão no trabalho é fundamental para que estas sejam amenizadas, ou, se possível, erradicadas (MARQUES *et al.*, 2003, p. 46).

Para Teixeira, Reisdorfer e Gherardi-Donato (2014), atualmente, o estresse no trabalho propaga-se em uma escala global, sendo considerado um grave problema de saúde, uma vez que afeta os fatores biopsicossociais dos indivíduos e dos grupos em que estão inseridos. O alcance biopsicossocial – biológico, psicológico e social – fundamenta-se no fato de que as atividades laborais podem ocupar uma larga fatia do tempo e do convívio em sociedade dos indivíduos.

O estresse ocupacional se dá quando o homem julga as demandas do trabalho excessivas diante das respostas ao enfrentamento que possui. Não são todas as pessoas que sofrem desgastes por um mesmo estressor – o que define se o estresse irá realmente se instalar é a junção das características do indivíduo com o ambiente de trabalho. Além da diferença nas atividades executadas pelos colaboradores, a reação ao estresse é influenciada por

características pessoais. Por exemplo, indivíduos que já apresentam tendência à depressão podem reagir de maneira mais intensa aos estressores organizacionais, podendo resultar em problemas como disfunções emocionais, baixo desempenho e até mesmo absenteísmo. A instabilidade individual pode afetar o impacto do estressor na estrutura psicofísica de cada um (LAZARUS, 1995 *apud* SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010).

Segundo Jex (1998 *apud* PASCHOAL; TAMAYO, 2004, p. 45-46), as definições de estresse ocupacional se segmentam em três aspectos diferentes, sendo estes:

(1) estímulos estressores: estresse ocupacional refere-se aos estímulos do ambiente de trabalho que exigem respostas adaptativas por parte do empregado e que excedem a sua habilidade de enfrentamento (coping); estes estímulos são comumente chamados de estressores organizacionais; (2) respostas aos eventos estressores: estresse ocupacional refere-se às respostas (psicológicas, fisiológicas e comportamentais) que os indivíduos emitem quando expostos a fatores do trabalho que excedem sua habilidade de enfrentamento; (3) estímulos estressores-respostas: estresse ocupacional refere-se ao processo geral em que demandas do trabalho têm impacto nos empregados.

De acordo com Paschoal e Tamayo (2004), há uma tendência para considerar o estresse ocupacional a partir do processo estressor-resposta, uma vez que se trata de um enfoque mais completo, englobando os outros dois aspectos supracitados. Sendo assim, o estresse ocupacional pode ser considerado como o processo no qual o indivíduo percebe o estressor, que, ao exceder sua capacidade de enfrentamento, provoca nele reações negativas.

Segundo Margis *et al.* (2003), o julgamento negativo do estressor pode estar atrelado a uma vulnerabilidade que não é relacionada ao estressor em si. A variabilidade individual pode se dar por uma sensibilidade genética, podendo influenciar a forma de o indivíduo analisar e responder aos eventos estressores.

2.2 Causas e consequências

Para Silva e Martinez (2005), pode-se associar região, hábitos, crenças e cultura de determinado país como influência na resposta ao estresse. E, ainda, a ocorrência de estresse diferencia-se de acordo com o grau em que o indivíduo foi afetado:

um pouco de stress desencadeia um movimento do organismo para ação, de modo que haja energia para lidar com as situações. Contudo, quando o stress atua por um longo período de tempo, ou é muito intenso, o organismo tem que despende muita energia, provocando um desequilíbrio, podendo assim se tornar vulnerável às doenças (SILVA; MARTINEZ, 2005, p. 55).

De acordo com Lipp (2006), o desenvolvimento do estresse pode estar

relacionado à genética do indivíduo e ao seu passado, que pode ter apresentado situações de constrangimento e abuso, por exemplo. Tais pessoas se tornam mais vulneráveis ao estresse e encontram dificuldades em lidar com a rotina, como se as mesmas fontes de estresse fossem mais frequentes em suas vidas que na de outras pessoas (QUADRO 3).

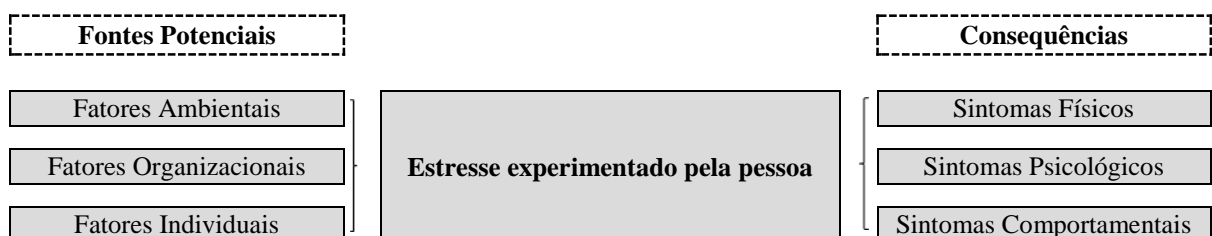
Quadro 3 – Interações entre vulnerabilidades genéticas e práticas parentais

Determinante Genético	Práticas Parentais	Interação genética x Práticas Parentais	Resultado para a pessoa
Suscetível ao estresse (Vulnerável)	Adequadas	Vulnerabilidade é reduzida	Vulnerabilidade pode ou não se manifestar
	Inadequadas	Vulnerabilidade é agravada	Pessoa cronicamente estressada (com estresse recorrente)
Não suscetível ao estresse (Não vulnerável)	Adequadas	Resistência ao estresse fica aumentada	Pessoa quase invulnerável aos desafios
	Inadequadas	Vulnerabilidade pode ser adquirida	A genética pode prevalecer, ou o ambiente

Fonte: Lipp (2006, p. 89).

Segundo Robins, Judge e Sobral (2010 *apud* SILVA; LOPES; SILVA, 2016), há três grupos de fatores que atuam como potenciadores do estresse, são eles: fatores ambientais, fatores organizacionais e fatores individuais (FIGURA 1). Os fatores ambientais estão relacionados às incertezas econômicas, políticas e mudanças tecnológicas. Já os fatores organizacionais estão relacionados ao ambiente de trabalho – são decorrentes das tarefas executadas e do papel exercido, bem como das relações interpessoais. Quanto aos individuais, eles estão relacionados à vida pessoal do indivíduo.

Figura 1 – Fontes potenciais e consequências do estresse



Fonte: Robins, Judge e Sobral (2010 *apud* SILVA; LOPES; SILVA, 2016, p. 81).

De acordo com Cooper, Dewe e O'Driscoll (2001), no contexto do estresse ocupacional, os estressores estão relacionados tanto às atividades, quanto ao ambiente de trabalho. Estes incluem variáveis como o nível de complexidade do trabalho, a variedade de

tarefas executadas, o nível de controle sobre o ritmo e o tempo de execução das atividades e as características intrínsecas ao ambiente físico de trabalho, como barulho e temperatura.

Para Soares (2010 *apud* AGUIAR *et al.*, 2017), há três principais fontes de estresse no trabalho: na relação com a empresa, na relação com os colegas e na relação com o próprio modo de ser (QUADRO 4).

Quadro 4 – Principais fontes de estresse no trabalho

Estímulo	Características
Empresa	Percepção de responsabilidades excessivas, dificuldade de relacionamento com superiores, falta de estímulo, promoções e planejamento vindos dos gestores.
Colegas	Avaliação de que os colegas não colaboram o necessário para a boa execução das atividades, além de pontos relacionados à falta de união entre os colaboradores.
Modo de ser	Caracterização inerente ao indivíduo, como o grau de auto cobrança e expectativas geradas.

Fonte: baseado em Soares (2010 *apud* AGUIAR *et al.*, 2017).

De acordo com Paula, Heiduke e Marques (2016), a adoção de novas tecnologias e métodos de gerenciamento, que possibilitem o aumento da carga de trabalho, se caracteriza como causa do surgimento de doenças ocupacionais.

Segundo Rocha *et al.* (2016), o estresse no trabalho não constitui uma grave ameaça para a saúde da maioria dos indivíduos, pois ele é breve. Entretanto, para outros, ele pode ser crônico, com consequências danosas e o estresse pode perdurar durante muitos anos.

Como citado na seção anterior, o estresse pode ser considerado um estágio de adaptação a novas situações. Caso o organismo consiga adaptar-se ao estressor e resistir, o processo de estresse é interrompido, sem causar prejuízos para os indivíduos. Caso isso não aconteça, ele avança para estágios mais severos (LIPP, 2003 *apud* SILVA; MARTINEZ, 2005).

Uma vez que esse estágio de adaptação se prolongue, o estresse pode interferir negativamente nas esferas pessoal e profissional dos indivíduos, sobrecarregando a capacidade de enfrentamento e podendo acarretar a vulnerabilidade a problemas psicossociofisiológicos (ROCHA *et al.*, 2016).

A fase de alerta é considerada a fase positiva do stress. O organismo produz adrenalina, que gera energia e vigor na pessoa. Se o stress continuar presente pode-se chegar à fase de resistência, em que a pessoa tenta lidar com os seus estressores de modo a manter sua homeostase interna. A terceira fase (quase-exaustão) é caracterizada pelo enfraquecimento do organismo, que não está mais conseguindo se adaptar ou resistir ao fator estressor. Nesta fase, o processo de adoecimento se inicia e os órgãos que possuem maior vulnerabilidade genética ou adquirida passam a mostrar sinais de deterioração. Na fase de exaustão, a fase final do stress, podem

ocorrer doenças graves (LIPP; MALAGRIS, 1995 *apud* SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010, p. 77).

O Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001 *apud* PAULA; HEIDUKE; MARQUES, 2016), defende que as doenças ocupacionais (e muitas outras doenças relacionadas ao estresse gerado pelo trabalho) surgem quando o indivíduo se depara com riscos físicos e emocionais. Entre os agravantes que afastam os indivíduos do trabalho, destacam-se as doenças ocupacionais, em que as causas diretas são o trabalho e as condições em que o realiza.

A adoção de novas tecnologias e métodos gerenciais facilita a intensificação do trabalho que, aliada à instabilidade no emprego, modifica o perfil de adoecimento e sofrimento dos trabalhadores, expressando-se, entre outros, pelo aumento da prevalência de doenças relacionadas ao trabalho, como as Lesões por Esforços Repetitivos (LER), também denominadas de Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT); o surgimento de novas formas de adoecimento mal caracterizadas, como o estresse e a fadiga física e mental e outras manifestações de sofrimento relacionadas ao trabalho. Configura, portanto, situações que exigem mais pesquisas e conhecimento para que se possa traçar propostas coerentes e efetivas de intervenção (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001, p. 19).

As consequências do estresse ocupacional podem ser notadas por meio de diferentes sintomas, sendo eles físicos, como dores de cabeça e pressão alta, psicológicos, como ansiedade e depressão, ou comportamentais, como produtividade e absenteísmo (SILVA; LOPES; SILVA, 2016).

De acordo com Sadir, Bignotto e Lipp (2010), dentre as consequências do estresse no trabalho nota-se a falta de ânimo, depressão, falta de envolvimento com o trabalho e a organização, faltas e atrasos frequentes, excesso de visitas ao médico e farmacodependência:

percebe-se que os efeitos do *stress* excessivo e contínuo não se limitam ao comprometimento da saúde. O *stress* pode, além de ter um efeito desencadeador do desenvolvimento de inúmeras doenças, propiciar um prejuízo para a qualidade de vida e a produtividade do ser humano, o que gera um grande interesse pelas causas e pelos métodos de redução do *stress* (SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010, p 75).

Segundo Lipp (2005 *apud* SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010), os resultados dos elevados níveis de estresse podem ser percebidos através das licenças médicas e do absenteísmo, bem como queda de produtividade, desmotivação, ansiedade, irritação, impaciência, depressão, doenças físicas variadas, infelicidade nos aspectos pessoais, dificuldades interpessoais, relações afetivas conturbadas e até mesmo divórcios.

O estresse ocupacional pode contribuir para o desencadeamento de várias doenças, como hipertensão arterial, úlceras gastroduodenais, câncer, psoríase, vitiligo e, ainda, modificar a qualidade de vida do indivíduo e das populações, além dos sintomas

psicológicos supracitados (LIPP, 1996 *apud* FURTADO; FALCONE; CLARK, 2003).

Para Paula, Haiduke e Marques (2016), alguns sintomas podem ser inconscientes, passando quase despercebidos ou sendo atribuídos a cansaço e poucas horas de sono, por exemplo. Tais sintomas são exteriorizados em forma de falta de paciência para a realização das tarefas rotineiras, falta disposição ou apatia para o trabalho e podem gerar consequências psicossomáticas, provocando depressão, transtornos de pânico, úlceras gástricas, exaúecas, dentre outras supracitadas. Os autores defendem, que as doenças profissionais podem causar afastamentos temporários, recorrentes e, dependendo da condição do indivíduo, pode causar até mesmo afastamentos definitivos, que neste caso é independente da idade do profissional.

Como consequência do processo contínuo das tentativas de respostas a situações estressantes não moderadas, não mediadas e sem soluções, desencadeia-se a síndrome de *burnout*. Esta, se comparada ao estresse ocupacional, é agravada pelo fator de despersonalização, que tem como consequência a falta de sensibilização em relação às pessoas com quem trabalha, incluindo clientes e a própria organização (ROCHA *et al.*, 2016).

O conceito de Burnout surge pela primeira vez na literatura na década de 1970, introduzido pelo psiquiatra e psicanalista norte-americano Herbert Freudenberg, que, ao estudar muitos profissionais voluntários, constatou que estes apresentavam um desgaste do humor e de motivação. A partir desses estudos, o Burnout passou a ser compreendido como um conjunto de sintomas, tanto biológicos quanto psicossociais, que são consequência de uma exigência excessiva de energia a ser direcionada ao trabalho (GUIMARÃES; CARDOSO, 2004 *apud* AGUIAR *et al.*, 2017, p. 125).

Segundo Moreno *et al.* (2011), a síndrome de *burnout* apresenta seus efeitos tanto para os próprios indivíduos quanto para os clientes e as instituições, conforme suas dimensões (QUADRO 5).

Quadro 5 – Dimensões da síndrome de *Burnout*

Dimensão	Consequências
Exaustão Emocional	Falta de energia e entusiasmo, sensação de esgotamento de recursos, somando-se ao sentimento de frustração e tensão, uma vez que o indivíduo não apresenta condição de despendar mais energia para o atendimento dos demais.
Despersonalização	Desenvolvimento de insensibilidade emocional, acarretando o tratamento de clientes, colegas e organização de maneira desumanizada.
Diminuição da realização profissional	Tendência do indivíduo de autoavaliar-se de maneira negativa, tornando-se infeliz e insatisfeito com seu desenvolvimento profissional, com a consequente queda do sentimento de competência e êxito, assim como da sua capacidade de interagir com os demais.

Fonte: baseado em Moreno *et al.* (2011).

De acordo com Rossi (2009 *apud* ROCHA *et al.*, 2016), os indivíduos normais que não sofreram nenhuma psicopatologia ou doença orgânica identificável anteriormente, podem apresentar sintomas de *burnout*, como tensão muscular, dores de cabeça, distúrbios de sono, transtornos gastrointestinais, episódios de resfriado e até mesmo hipertensão.

2.3 Diagnóstico e tratamento

A avaliação do estresse pode se dar de formas distintas, seja através da autoavaliação, das escalas de eventos de vida, da reatividade fisiológica a um estressor agudo ou das mudanças de desempenho durante um evento estressor que persista (ROCHA *et al.*, 2016).

Segundo Paschoal e Tamayo (2004), um grande problema para os pesquisadores está na medida ou avaliação do estresse ocupacional. Em geral, os instrumentos de avaliação apresentam ao indivíduo uma lista de estressores e de reações independentes aos estressores, que devem ser avaliados numa escala de frequência. Para estes, a revisão da literatura sobre o tema apontou que há dois instrumentos guiando os estudos na área: o OSI (*Occupational Stress Indicator*) e o SWS *Survey* (Questionário de Estresse, Saúde Mental e Trabalho).

O OSI foi desenvolvido por Cooper *et al.* (1988) e se trata de um questionário utilizado para diagnosticar o estresse organizacional no mundo inteiro, envolvendo os aspectos de saúde física e mental, nível de estresse, de tensão, de vulnerabilidade individual e das pressões no trabalho (MARQUES *et al.*, 2003).

O SWS *Survey* se trata de um instrumento de auto-preenchimento, composto por 200 questões em sua versão original, sendo 50 questões sobre saúde mental e 150 sobre aspectos positivos (apoios) e aspectos negativos (estressores) nas dimensões sociais, ocupacionais e pessoais (GUIMARÃES; GRUBITS, 2003).

Como instrumento de avaliação do estresse, pode-se citar também Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp (ISSL), que objetiva detectar a existência do estresse, em qual fase se encontra e os sintomas físicos e psicológicos presentes em cada fase do estresse. O ISSL segrega-se em três quadros diferentes: fase de alerta (sintomas apresentados nas últimas 24 horas), fases de resistência e quase-exaustão (sintomas experimentados na última semana) e fase de exaustão (sintomas apresentados no último mês) (CARVALHO; MALAGRIS, 2007).

INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE STRESS PARA ADULTOS DE LIPP (ISSL) fornece uma medida objetiva da sintomatologia do estresse em jovens acima de 15 anos e adultos. Sua aplicação leva aproximadamente 10 minutos e pode ser realizada individualmente ou em grupos de até 20 pessoas. Não é necessário ser alfabetizado, pois os itens podem ser lidos para a pessoa. O Instrumento é formado por três quadros referentes às fases do estresse. O primeiro quadro, composto de 15 itens refere-se aos sintomas físicos ou psicológicos que a pessoa tenha experimentado nas últimas 24 horas. O segundo, composto de dez sintomas físicos e cinco psicológicos, está relacionado aos sintomas experimentados na última semana. E o terceiro quadro, composto de 12 sintomas físicos e 11 psicológicos, refere-se a sintomas experimentados no último mês. Alguns dos sintomas que aparecem no quadro 1 voltam a aparecer no quadro 3, mas com intensidade diferente. No total, o ISSL apresenta 37 itens de natureza somática e 19 psicológicas, sendo os sintomas muitas vezes repetidos, diferindo somente em sua intensidade e seriedade. A fase 3 (quase-exaustão) é diagnosticada na base da frequência dos itens assinalados na fase de resistência (ROSSETTI *et al.*, 2008, p. 113).

Segundo Chiavenato (1999 *apud* SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010), o estresse ocupacional vem atraindo a atenção tanto de pesquisadores quanto de instituições governamentais. No âmbito das organizações, estas podem auxiliar no combate ao estresse através do estabelecimento de metas realistas, melhorias no ambiente de trabalho e na comunicação, aumento da participação na tomada de decisão, diminuição de ruídos no ambiente laboral, reconhecimento e recompensa dos funcionários e redução de conflitos pessoais.

É importante que sejam desenvolvidas manobras de enfrentamento com a finalidade de atenuar os problemas existentes no ambiente de trabalho, diminuir as dificuldades, dar suporte aos trabalhadores, propiciar-lhes melhores condições de vida dentro e fora da organização e, conseqüentemente, melhorar a qualidade do cuidado prestado ao indivíduo (MORENO *et al.*, 2011, p.141).

Para Frasnquillo (2005), a criação dos conceitos sobre si mesmo, a reformulação cognitiva em relação às exigências do trabalho, a capacidade emocional e as competências utilizadas para lidar com problemas, limitações, responsabilidades, pressão, sobrecarga e até mesmo dor são desenvolvidas melhor em grupos. Tais grupos podem se desenvolver de diversas formas, desde encontros informais entre pares, sem objetivo e regularidade definidos, com ou sem facilitador, até modelos com teorizações claras.

Outro tipo de tratamento do estresse está relacionado ao uso de medicamento, também conhecido como farmacoterapia. Na farmacoterapia, os medicamentos podem ter papéis diferentes, podendo regular a resposta ao estresse, trazendo o indivíduo de volta para a realização de suas tarefas normalmente; permitir melhor resposta ao estressor, em conjunto com a psicoterapia; controlar os sinais de ansiedade generalizada, hiperexcitação e psicoses breves, descontrole dos impulsos e insônia; e evitar as recaídas comórbidas (BERNIK; LARANJEIRAS; CORREGIARI, 2003).

De acordo com Lipp (2006), no tratamento do estresse é essencial identificar qual tipo de pessoa está sujeita ao estresse crônico, a fim de trabalhar com a causa da dificuldade – assim, o tratamento do estresse trata-se de algo individual. A autora sugere que os tratamentos e programas de prevenção ao estresse considerem as fontes do estresse na vida do indivíduo, além do ensinamento das estratégias de enfrentamento, também conhecidas como *coping*, como técnicas de respiração profunda e de relaxamento, que facilitem a reestruturação cognitiva.

Com a conclusão desta seção, supõe-se que a apresentação do conteúdo sobre o estresse – segregada em conceitos e características, causas e consequências e, por último, diagnóstico e tratamento – tenha sido elucidada, servindo de base para as próximas etapas deste trabalho, mais especificamente a análise dos resultados. Na próxima seção, será apresentado, ainda, um breve referencial teórico acerca da atividade dos auditores.

3 O TRABALHO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

A auditoria contábil pode ser considerada como um "exame sistemático das demonstrações financeiras e operações com a finalidade de determinar se estão de acordo com os princípios da contabilidade geralmente aceitos" (HOOG; CARLIN, 2009, p. 54).

Para Attie (1998, p. 25), auditoria é “uma especialização contábil voltada a testar a eficiência e a eficácia do controle patrimonial implantado com o objetivo de expressar uma opinião sobre determinando dado”. Já Imoniana (2001, p. 20) define auditoria “como processo de avaliação sistemática dos registros contábeis e das operações correlatas para determinar a aderência aos princípios contábeis, geralmente aceitos, políticas empresariais e os regulamentos que regem as operações das entidades contábeis”.

De acordo com Silva e Almeida Jr. (2014), a necessidade de asseguarção frequente e imediata sobre o gerenciamento dos riscos e do ambiente de controles internos é um ponto crítico nas organizações. Estas estão frequentemente expostas a erros materiais, fraudes e ineficiências que podem gerar a elevação da exposição aos riscos e a consequentes perdas financeiras.

O serviço prestado pela auditoria independente é fundamental para uma maior transparência e confiabilidade dos relatórios financeiros das empresas de capital aberto. As possíveis ameaças à independência e qualidade das suas análises, os custos dos serviços e a relação com os mecanismos de governança corporativa são temas explorados internacionalmente (BORTOLON; SARLO NETO; SANTOS, 2013, p. 27).

A auditoria independente é um dos mecanismos apontados para formentar a clareza na relação entre gestores e investidores. Através de uma análise imparcial munida de capacidade técnica, a finalidade da auditoria é avaliar as demonstrações financeiras, atestando para os *stakeholders* que estes relatórios são precisos e verdadeiros (BORTOLON; SARLO NETO; SANTOS, 2013). Para Firmino, Damascena e Paulo (2010), as informações contábeis influenciam a tomada de decisão dos seus usuários e a consequente eficiência econômica, por meio da alocação dos recursos e o funcionamento dos mercados.

O auditor externo, sujeito ativo na emissão das demonstrações financeiras, realiza um trabalho analítico para gerar um relatório sintético, o usuário externo, sujeito passivo na emissão, busca neste relatório a verificação das demonstrações contábeis relacionadas a este documento e, por fim, o auditado, sujeito oculto na emissão, porém, diretamente envolvido no processo de auditoria, pode ser afetado por conta da decisão dos usuários, influenciada pelo resultado da emissão da opinião da auditoria (DUTRA, 2006).

O investidor precisa estar confiante de que os recursos disponibilizados, na forma de compra de ações de uma empresa, por exemplo, serão investidos com o objetivo de gerar o maior retorno no longo prazo (BARTOLON; SARLO NETO; SANTOS, 2013, p. 28).

O parecer dos auditores, segundo Camargo *et al.* (2011, p. 162), “representa a materialização do único produto gerado pelo trabalho da auditoria externa independente que se torna público, ou seja, de acesso irrestrito aos usuários da informação contábil”. Assim, a emissão do relatório final da auditoria independente é o encerramento das atividades do processo de auditoria externa, de acordo com as normas de contabilidade utilizadas, descritas nas Normas Brasileiras de Contabilidade, e as legislações específicas.

Tal atividade oferece vantagens, como a fiscalização dos controles internos, a contribuição com a obtenção de informações mais fidedignas sobre a situação econômico-financeira das empresas e a asseguarção da veracidade das informações contidas nos relatórios (FRANCO; MARRA, 2001).

Verifica-se, ainda, um consenso do aumento dos benefícios econômicos das informações contábeis auditadas, uma vez que estas estão menos sujeitas a possíveis distorções. Assim, é esperado que estas apresentem um melhor conteúdo de informações, para melhor previsão dos fluxos de caixa, por exemplo, bem como para identificar oportunidades e riscos de negócios (FIRMINO; DAMASCENA; PAULO, 2010).

Para Silva e Almeida Jr. (2014), o processo de auditoria está em fase de transformação. A auditoria, anteriormente, trabalhava com o passado, relatando a história, corrigindo e evitando sua recorrência. Atualmente e no futuro, preza-se pela avaliação de cenários, estratégias, focando nos resultados dos negócios, tornando-se apta para prevenir a ocorrência de falhas e problemas. O processo de globalização trouxe consigo a constante evolução e dependência tecnológica das atividades e dos processos de negócios no mundo corporativo, o aumento de novos produtos, serviços e canais de venda, além do crescimento das transações eletrônicas entre diferentes partes do mundo, o que deu origem à necessidade do desenvolvimento tecnológico no processo de auditoria para apurar as possíveis falhas sistêmicas capazes afetar os controles internos das companhias, influenciando a fidedignidade das informações apuradas:

Adicionalmente, a rigidez das exigências regulamentares, como a Lei americana Sarbanes-Oxley e os princípios de Governança Corporativa que propõem um nível elevado de transparência e um ambiente de controle interno organizado e bem gerenciado, incrementaram a importância da Auditoria, seja ela interna ou externa, nas organizações (SILVA; ALMEIDA JR., 2014, p. 438).

A Lei Sarbanes-Oxley (Sox) estabeleceu um conjunto severo de regras aos principais envolvidos no mundo corporativo. Aos auditores independentes, foram destinadas regras específicas, que incluem a criação do órgão fiscalizador da profissão, a Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB), novas regras de independência e renovadas normas de auditoria. A Sox é considerada a mais importante legislação do mercado de capitais desde a quebra da bolsa de Nova York, em 1929, e dos atos expedidos pela Securities and Exchange Commission (SEC), referente à comissão de valores mobiliários americana, em 1933 e 1934. Essa norma alcança todas as empresas com ações registradas na SEC, sejam elas americanas ou estrangeiras (SILVA; ROBLES JUNIOR, 2008).

Após um destes escândalos, a firma Arthur Andersen desaparece da relação de empresas de auditoria de maior faturamento, sobrando apenas Ernst & Young (EY), PricewaterhouseCoopers (PwC), Deloitte Touche Tohmatsu (Deloitte) e Klynveld Peat Marwick Goerdeler (KPMG), compondo o grupo conhecido por *Big Four* (MARTINEZ, 2010).

Há mais de um século, segundo Ricardino e Carvalho (2004), no Brasil, o balanço da São Paulo Tramway Light & Power Co. foi certificado pela firma de auditoria canadense Clarkson & Cross, atualmente Ernst & Young. A auditoria foi relativa ao período entre junho de 1899 e dezembro de 1902.

Entretanto, foi necessária uma determinação legal para que as companhias, de maneira geral, adotassem tal prática. A Lei no 4.728 de 1965, bem como as nº 6.385 e nº 6.404 de 1976, que tratam, respectivamente, da regulação do Mercado de Capitais, da criação da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e das Sociedades por Ações, foram marcos para a consolidação da auditoria independente no País (CARVALHO; PINHO, 2004).

A Lei nº 4.728 conferiu ao Conselho Monetário Nacional (CMN) a responsabilidade de expedir normas referentes às atividades dos auditores independentes. Já a Lei nº 6.385 determinou a CVM a responsabilidade de emitir tais normas e fiscalizar a conduta e atuação dos auditores. Enquanto a Lei no 6.404, por sua vez, estabeleceu a obrigatoriedade da auditoria independente para os relatórios contábeis das companhias de capital aberto (ALMEIDA; LEMES, 2013).

Em dezembro de 1971, o Instituto dos Auditores Independentes do Brasil (IBRACON) foi instituído, visando cooperar com a convergência das normas brasileiras às Normas Internacionais de Auditoria. Como consequência desse processo, um conjunto de novas diretrizes de auditoria independente, convergentes ao padrão internacional, entrou em

vigor em 2010 (IBRACON, 2011).

Esta convergência das normas desencadeou várias mudanças, tais como o embasamento das normas, que passaram a ser dadas por princípios, o que passou a exigir um maior julgamento dos profissionais na preparação das informações contábeis. Sendo assim, as informações contábeis são relacionadas aos julgamentos dos profissionais, podendo apresentar influências comportamentais (SILVA; LOPES; SILVA, 2016).

A auditoria independente, como intermediária informacional nas relações contratuais entre agente e principal, tem papel fundamental no processo de convergência para as normas internacionais de contabilidade. Os esforços despendidos à adoção das IFRS tornaram-se uma questão de grande amplitude para as Empresas (FIRMINO; DAMASCENA; PAULO, 2010, p. 40).

Para Ricardino e Carvalho (2004), o aumento dos serviços de auditoria foi amplamente relacionado com o comportamento da curva de atividade econômica e o ciclo dos grandes empreendimentos no País.

Com a conclusão do referencial teórico, acredita-se que o conteúdo apresentado aqui seja utilizado como base para as próximas etapas deste trabalho. Na próxima seção, será apresentada a metodologia utilizada neste estudo.

4 METODOLOGIA

Este trabalho trata-se de um levantamento em campo, também conhecido como *survey*. Segundo Gil (2008), este tipo de pesquisa caracteriza-se pela interrogação direta àqueles que se enquadram no grupo cujo comportamento está em análise. Em resumo, são feitos questionamentos referentes ao problema investigado e, posteriormente, através de análises quantitativas são dadas as conclusões. Na pesquisa quantitativa, a análise dos dados pode se dar de maneira estatística, facilitada pelo agrupamento dos dados em tabelas, sendo possível utilizar-se de correlações, bem como outros procedimentos estatísticos.

Como base para a coleta de dados, utilizou-se a Escala de Coping Ocupacional (ECO), de Latack (1986), traduzida por Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003), para a questão 10, a Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET), de Pachoal e Tamayo (2008), para as questões 11 e 12 e o Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL), de Lipp e Guevara (1994), para a questão 13. O questionário final se encontra em apêndice.

Durante a adequação do questionário, selecionou-se o público alvo desta pesquisa. Definiu-se que a coleta de dados abrangeria os profissionais dos cargos de auditor ou assistente, auditor sênior e sênior supervisor. Essa seleção se deu pela afinidade das atividades desenvolvidas por estes. A análise excluiu os profissionais dos cargos de *trainee*, gerente, gerente sênior, diretor e sócio, por apresentarem uma vasta diversidade de atividades e responsabilidades sobre as etapas da auditoria.

Após a adequação do questionário, inicialmente, foi realizado o pré-teste com uma amostra de três auditores, em que o questionário foi aplicado com a finalidade de identificar possíveis falhas e pontos de melhoria em sua aplicação. Após isso, os pontos de melhoria foram identificados e tratados, para o devido início da coleta de dados.

A coleta de dados teve início no dia 18 de setembro de 2017, com uma amostra de nove auditores, que responderam os questionários em vias físicas. Após esta, no dia 16 de setembro de 2017, o questionário foi adaptado para o modelo virtual, através da ferramenta Formulários Google, e teve sua divulgação realizada através de meios de comunicação virtuais entre grupos de auditores de diversos estados do País. A divulgação do questionário se deu até o dia 28 de outubro de 2017, em que teve o envio de respostas foi bloqueado.

Utilizou-se o tipo de amostragem não-probabilística, por acessibilidade, uma vez que não foi possível acessar o tamanho total real da população, considerando-se que as firmas

das maiores empresas do ramo possuem filiais em diferentes estados do País e o sigilo que mantém a confidencialidade de suas informações organizacionais.

Considerando o tamanho reduzido das firmas de auditoria na cidade de Fortaleza e o difícil acesso aos seus funcionários, a maioria das respostas foram coletadas através do formulário virtual. Aproximadamente metade das respostas foram dos auditores da própria cidade de Fortaleza e a outra metade adveio de diversos estados, conforme detalhamento no decorrer da próxima seção.

O início da análise dos dados se deu imediatamente após a conclusão da coleta, no dia 28 de outubro, e se estendeu até o dia 05 de novembro. Para esta análise, os dados foram extraídos da ferramenta Formulários Googles em planilha eletrônica. Após a extração, os dados foram tratados e tabulados na ferramenta MicroSoft Excel – a análise destes dados se deu de maneira descritiva, apoiando-se nas tabelas e nos gráficos confeccionados dentro da própria ferramenta.

Após esta seção, em que a metodologia utilizada no desenvolvimento desta pesquisa foi detalhada, a seção seguinte possui como finalidade apresentar e analisar estes dados coletados, utilizando-se do ISSL, da ECO e da EBET, ferramentas utilizadas para identificação do estresse, dos métodos de enfrentamento e do bem-estar neste estudo.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta os resultados da pesquisa em campo, realizada através de questionário estruturado. A amostra conta um total de 59 auditores, colaboradores das firmas que compõem o grupo das maiores empresas do ramo no mundo, espalhados por diversos estados do País.

5.1 *Lócus* de Pesquisa

A pesquisa em campo destinou-se aos colaboradores do grupo das maiores empresas de auditoria do mundo. Estas empresas geralmente apresentam serviços de auditoria, consultoria organizacional e consultoria tributária. Como já apresentado no decorrer deste trabalho, a linha de serviço utilizada para o desenvolvimento desta pesquisa foi a de auditoria.

A carreira dos auditores geralmente inicia-se pelo cargo de *trainee*, em que os funcionários permanecem em média um ano. Logo após, os colaboradores passam a ser assistentes ou auditores, a nomenclatura varia entre as firmas, em que podem passar até dois anos. Seguindo, os colaboradores assumem o cargo de auditor sênior, em que podem permanecer por até três anos, podendo passar ainda pelo cargo de top sênior ou sênior supervisor, por mais dois anos, para então assumirem cargos de gerência. Tal estimativa pode levar mais ou menos tempo, uma vez que os colaboradores podem ser congelados em um mesmo cargo por mais de um ano ou podem levar dupla promoção.

As empresas que compõem o grupo de empresas em questão estão espalhadas por diversos países do mundo. No Brasil, estas apresentam filiais em diversos estados, como Rio Grande do Sul, Santa Catarina, São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Salvador, Recife e Fortaleza, além de outros estados, incluindo o Distrito Federal.

Para o desenvolvimento desta pesquisa foram distribuídos questionários físicos na cidade de Fortaleza, no estado do Ceará. Além disso, este mesmo questionário foi aplicado virtualmente, atingindo colaboradores das cidades de Recife, Salvador, Brasília, Goiânia, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, Campinas e São Paulo.

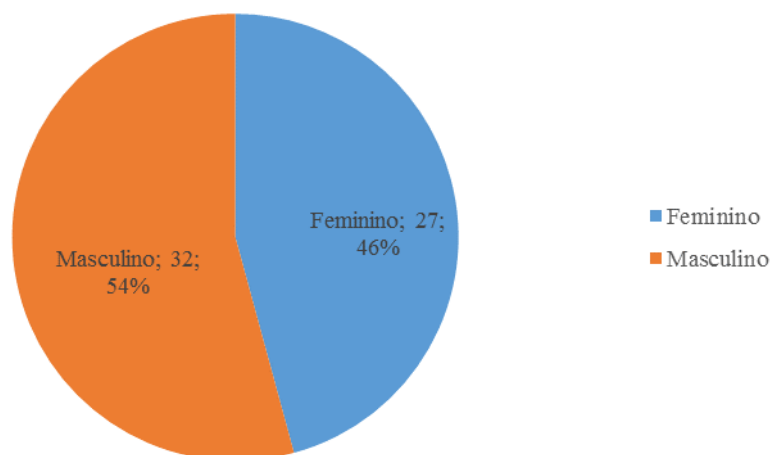
5.2 Caracterização da Amostra

O questionário aplicado segrega-se em quatro partes. A primeira trata do perfil sócio-demográfico, já a segunda trata sobre questões relacionadas ao trabalho e a terceira sobre a relação dos auditores com o seu trabalho. Já a quarta parte trata sobre situações consideradas estressantes e maneiras de enfrentamento e, por fim, a quinta parte apresenta a adaptação do Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL).

Na primeira parte do questionário, foram identificados o sexo, o estado civil, a faixa etária e a renda familiar dos indivíduos. A partir destes questionamentos, foi possível identificar o perfil social dos entrevistados.

Da amostra de 59 auditores, nota-se uma uniformidade entre o sexo dos respondentes – verifica-se uma pequena predominância do sexo masculino sobre o sexo feminino. A quantidade de questionários aplicados com auditores do sexo masculino corresponde a 32 colaboradores, enquanto do sexo feminino corresponde a 27, conforme o Gráfico 1:

Gráfico 1 – Composição da amostra por sexo



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Em relação a fatores como renda e idade, a Tabela 1 permite verificar que a maioria dos profissionais se concentram entre 23 e 26 anos (66%) e com renda familiar entre R\$ 8.880,01 e R\$ 17.600,00 (34%). Em segundo lugar, nota-se a predominância de profissionais na faixa etária de 27 a 30 anos (17%) e de renda familiar entre R\$ 3.720,01 e R\$

8.880,00 (31%). Estes dois grupos abrangem um total de 83% sobre as demais faixas etárias e 64% sobre o restante das faixas de renda. Este quadro permite verificar que a maioria dos auditores da amostra é de jovens e pertencem à classe média.

Tabela 1 – Distribuição da amostra por idade e renda familiar

Idade	Entre R\$ 1.760,01 e R\$ 3.720,00		Entre R\$ 3.720,01 e R\$ 8.880,00		Entre R\$ 8.880,01 e R\$ 17.600,00		Acima de R\$ 17.600,01		Total Geral	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Entre 18 e 22 anos	-	0%	2	3%	3	5%	1	2%	6	10%
Entre 23 e 26 anos	10	17%	13	22%	13	22%	3	5%	39	66%
Entre 27 e 30 anos	4	7%	3	5%	1	2%	2	3%	10	17%
Acima de 30 anos	-	0%	-	0%	3	5%	1	2%	4	7%
Total Geral	14	24%	18	30%	20	34%	7	12%	59	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Na segunda parte do questionário, as perguntas relacionaram-se com o cargo ocupado pelo colaborador, o tempo de atuação na auditoria e o nível de satisfação, além da localização do escritório dos respondentes.

Na Tabela 2, é possível verificar que a maioria dos respondentes está na empresa há no máximo dois anos (64%) e ocupam o cargo de auditor ou assistente (59%). Em seguida, verifica-se a predominância de auditores sênior (29%) e auditores que atuam no ramo entre três e cinco anos (24%).

Tabela 2 – Distribuição por cargo e tempo de atuação

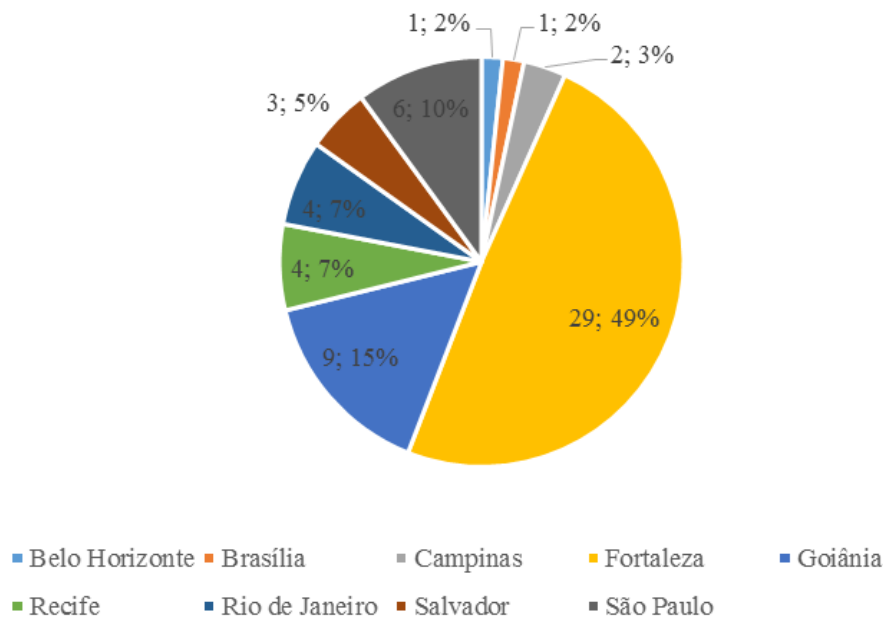
Cargo	Até 2 anos		3 a 5 anos		Acima de 5 anos		Total Geral	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Auditor / Assistente	35	59%	-	0%	-	0%	35	59%
Auditor Sênior	3	5%	13	22%	1	2%	17	29%
Sênior Supervisor	-	0%	1	2%	6	10%	7	12%
Total Geral	38	64%	14	24%	7	12%	59	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Nesta parte também foi possível identificar a divisão da amostra por cidade. Verifica-se a predominância de quase metade dos auditores na cidade de Fortaleza (49,2%), em que foram aplicados os questionários físicos, seguida das cidades Goiânia (15,3%) e São

Paulo (10,2%). O restante da amostra (25,4%) se encontra pulverizada entre as demais cidades que foram atingidas pela divulgação do questionário virtual, conforme mostra o Gráfico 2, a seguir:

Gráfico 2 – Distribuição da amostra por cidade



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

5.3 Relação com o trabalho

Na terceira parte do questionário, encontram-se perguntas ligadas à relação dos auditores com seu trabalho. A segregação desta parte se dá, basicamente, em duas perguntas:

- 1) Como você tem se sentido em relação ao seu trabalho?
- 2) Qual sua opinião em relação ao seu trabalho?

Na primeira questão, são dados 21 opções, sendo elas: alegre, preocupado, disposto, contente, irritado, deprimido, entediado, animado, chateado, impaciente, entusiasmado, ansioso, feliz, frustrado, incomodado, nervoso, empolgado, tenso, orgulhoso, com raiva e tranquilo. Os respondentes tinham cinco opções para cada item: extremamente, bastante, moderadamente, um pouco e nem um pouco.

Para analisar esta questão, foram separados os itens com maior a maior concentração, acima de 50%, de resposta nas opções extremamente e bastante ou um pouco e nem um pouco.

Assim, de acordo com a Tabela 3, verificou-se quais são os principais sentimentos relacionados ao trabalho dos auditores. Observa-se que estes profissionais se sentem muito preocupados e ansiosos (59%) e orgulhosos ao mesmo tempo (53%). Entretanto, estes auditores não se sentem entediados (75%), frustrados (66%), deprimidos (63%), chateados (54%), incomodados e com raiva (53%)

Tabela 3 – Sentimentos relacionados ao trabalho com maior incidência

Sentimento	Extremamente ou bastante		Moderadamente		Um pouco ou nem um pouco	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Preocupado	35	59%	17	29%	7	12%
Ansioso	35	59%	14	24%	10	17%
Orgulhoso	31	53%	21	36%	7	12%
Entediado	4	7%	11	19%	44	75%
Frustrado	9	15%	11	19%	39	66%
Deprimido	9	15%	13	22%	37	63%
Chateado	9	15%	18	31%	32	54%
Incomodado	10	17%	18	31%	31	53%
Com raiva	11	19%	17	29%	31	53%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Na segunda questão, são apresentadas 9 opiniões para serem respondidas através de 5 alternativas: concordo totalmente, concordo um pouco, não discordo e nem concordo, discordo um pouco e discordo totalmente.

Esta questão, por sua vez, apresenta uma redução no número de respostas que discordam com a opinião apresentada. Sendo assim, na Tabela 4, são apresentadas todas as opiniões disponibilizadas e a frequência dos respondentes para as alternativas concordo totalmente e concordo um pouco.

Tabela 4 – Opiniões relacionadas ao trabalho

Qual sua opinião em relação ao seu trabalho?	Qtd.	%
Desenvolvo habilidades que considero importantes	29	48%
Supero desafios	28	48%
Realizo o meu potencial	25	43%
Atinjo resultados que valorizo	25	42%
Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	25	42%
Realizo atividades que expressam minhas capacidades	24	41%
Expresso o que há de melhor em mim	19	31%
Faço o que realmente gosto de fazer	18	31%
Consigo recompensas importantes para mim	17	28%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

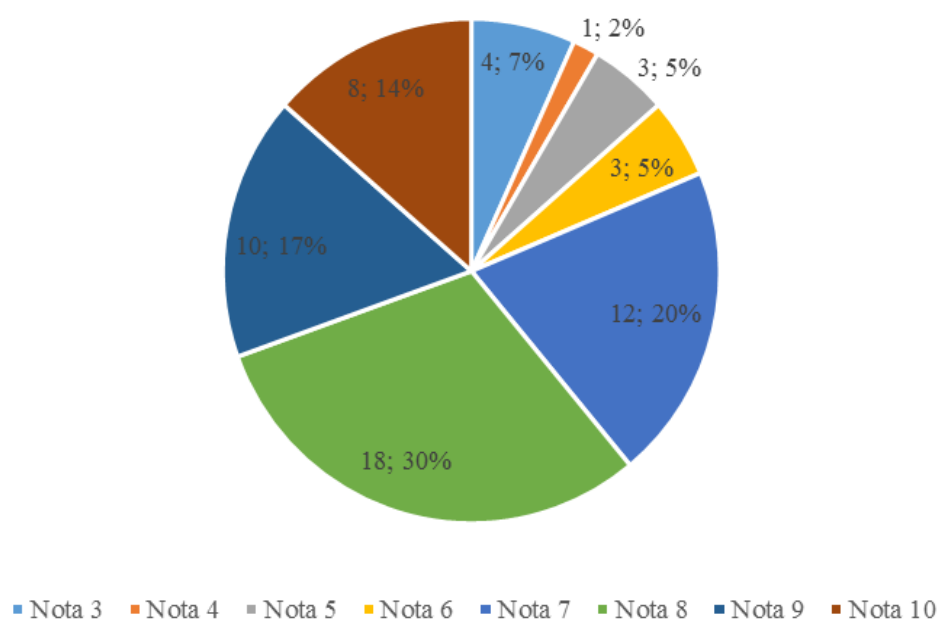
Na Tabela 4, observa-se a maior incidência sobre o desenvolvimento de habilidades importantes (48%), superação de desafios (48%) e realização do potencial (43%), bem como a menor incidência da obtenção de recompensas importantes (28%), expressão do que se tem de melhor (31%), realização do que se gosta de fazer (31%).

Já em relação ao nível de satisfação em relação à profissão, foi dada uma escala progressiva de 0 a 10. Através deste parâmetro, foi possível identificar a nota média de satisfação da amostra respondente. Observa-se aqui uma média de 7,6 no nível de satisfação com a profissão dos auditores.

De acordo com o Gráfico 3, o maior número de respostas concentra-se nas notas 8 (30%), 7 (20%) e 9 (17%). Assim, verifica-se que a maioria dos auditores estão satisfeitos com sua profissão, uma vez que 67% dos respondentes avaliaram sua satisfação com a profissão entre as notas 7 e 9. É possível observar, ainda, que 14% da amostra está 100% satisfeita com sua atividade, através das respostas de nota 10. Observa-se, ainda, a ausência de respondentes das notas 0 e 1. Entretanto, é possível verificar que um total de 19%, ou 11 respondentes, da amostra não está satisfeito com a profissão.

Este nível de satisfação pode estar relacionado a outros fatores além da execução das atividades da profissão. É possível que a satisfação esteja relacionada à idade, ao tempo de atuação e a renda familiar, dentre outros fatores.

Gráfico 3 – Nível de satisfação com a profissão



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

A seguir, na Tabela 5, é possível verificar a relação entre o nível de satisfação com a profissão com outros fatores, como a idade do profissional, a renda familiar e o cargo exercido.

Tabela 5 – Distribuição da média de satisfação por idade, renda e cargo

Nota média de satisfação	Idade	Entre 18 e 22 anos	Entre 23 e 26 anos	Entre 27 e 30 anos	Acima de 30 anos
		7,2	7,6	7,3	9,0
	Renda	Entre R\$ 1.760,01 e R\$ 3.720,00	Entre R\$ 3.720,01 e R\$ 8.880,00	Entre R\$ 8.880,01 e R\$ 17.600,00	Acima de R\$ 17.600,01
		7,1	7,6	8,0	7,3
	Cargo	Auditor / Assistente	Auditor Sênior	Sênior Supervisor	
		7,1	7,8	9,1	

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Verifica-se, a partir da Tabela 5, que, relacionado à idade, a média de satisfação máxima está relacionada aos profissionais acima de 30 anos, mostrando que os profissionais mais maduros se encontram mais satisfeitos com a profissão que exercem.

Em seguida, observa-se a linearidade da média de satisfação quando relacionada com a renda, mostrando que a renda não está tão relacionada à satisfação com a profissão, sendo os profissionais com renda familiar entre R\$ 8.880,01 e R\$ 17.600,00 os mais satisfeitos e não os com renda acima de R\$ 17.600,01.

Por fim, em relação ao cargo, verifica-se que os auditores que exercem a função de sênior supervisor apresentam a maior média entre os cargos e entre os demais fatores analisados anteriormente. Neste quesito, observa-se, ainda, uma relação diretamente proporcional entre o aumento da satisfação com a profissão e a progressão na carreira, uma vez que os cargos mais elevados estão relacionados aos profissionais que atuam há mais tempo na área de auditoria.

5.4 Atividades e Estratégias de Enfrentamento

Na quarta parte do questionário, as perguntas relacionam-se com as situações consideradas estressantes na rotina dos auditores e nas medidas tomadas como enfrentamento a esse tipo de situação.

Para identificar quais as são as situações consideradas mais estressantes pelos auditores, foram dadas quinze situações comuns à rotina da auditoria. Os respondentes

classificaram essas situações na seguinte escala: não me estressa, estressa muito pouco, estressa moderadamente, estressa bastante e estressa extremamente.

A partir das respostas coletadas na amostra, considerou-se um totalizador por atividade dos dois últimos níveis de estresse (estressa bastante e extremamente). Por fim, as situações que apresentaram média acima de 40% foram consideradas as mais estressantes da rotina da auditoria, listadas na Tabela 6, a seguir:

Tabela 6 – Situações consideradas mais estressantes pelos auditores

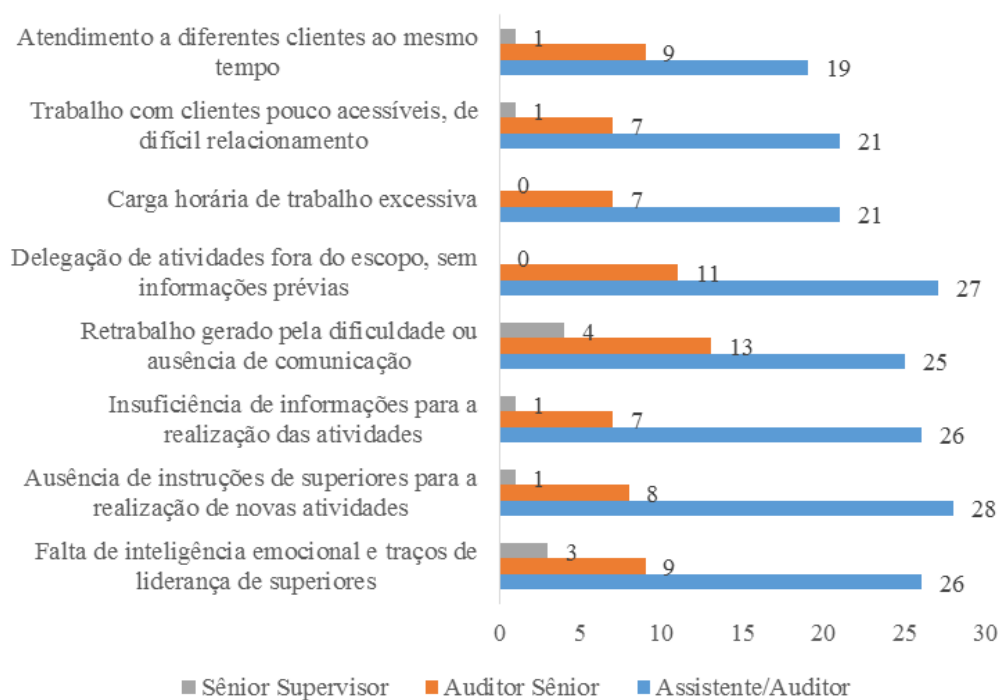
Atividade	Quantidade	%
Retrabalho gerado pela dificuldade ou ausência de comunicação	42	71%
Falta de inteligência emocional e traços de liderança de superiores	38	64%
Delegação de atividades fora do escopo, sem informações prévias	38	64%
Ausência de instruções de superiores para a realização de novas atividades	37	63%
Insuficiência de informações para a realização das atividades	34	58%
Trabalho com clientes pouco acessíveis, de difícil relacionamento	29	49%
Atendimento a diferentes clientes ao mesmo tempo	29	49%
Carga horária de trabalho excessiva	28	47%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Após a identificação das situações consideradas mais estressantes na rotina da auditoria, verificou-se quais os cargos dos profissionais mais afetados por estas. A partir do Gráfico 4, é possível observar que o nível de estresse relacionado a tais situações é inversamente proporcional ao avanço na carreira. Verifica-se que os profissionais em seu início de carreira, como assistente ou auditor, são mais afetados por situações consideradas estressantes. Esse nível de atingimento reduz-se quase pela metade quando comparado aos auditores sênior e torna-se praticamente ausente para os profissionais que assumem o cargo de sênior supervisor.

Ainda de acordo com o Gráfico 4, pode-se levar em consideração que o nível de estresse causado por certas situações está relacionado ao pouco tempo de carreira do profissional. Ou seja, ao longo de sua carreira, os profissionais se familiarizam com as situações, de modo que se tornam mais resistentes a elas e podem, ainda, encontrar ou desenvolver estratégias de enfrentamento a situações estressantes durante o decorrer do tempo.

Gráfico 4 – Distribuição das situações consideradas mais estressantes por cargo



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Para verificar quais as formas de enfrentamento mais utilizadas pelos auditores, foi disponibilizada uma relação com 29 possibilidades, em que os respondentes apresentaram a frequência em que as utilizam (nunca, raramente, às vezes, frequentemente e sempre). A partir destas respostas, foram selecionadas as atitudes que apresentaram respostas acima de 50% para as regularidades frequentemente e sempre. Assim, é possível verificar um total de 12 atitudes de enfrentamento ao estresse mais comuns entre os auditores, listadas na Tabela 7.

Observa-se que estas atitudes são todas voltadas para a execução do trabalho, bem como envolvem as pessoas do trabalho também. As atitudes mais comuns são se esforçar para fazer o que acha que é esperado de si (92%), se envolver ainda mais nas próprias tarefas, se achar que isso pode resolver a questão (85%) e conversar com colegas que também estejam envolvidos no problema (92%). Ou seja, mesmo com as situações de estresse no dia a dia, os auditores buscam manter o foco no desenvolvimento de suas atividades laborais, uma vez que seus prazos são fixos e curtos.

Tabela 7 – Atitudes de enfrentamento ao estresse no trabalho

Atitude	Total Geral	%
Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim.	54	92%
Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão.	50	85%
Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.	47	80%
Tento trabalhar mais rápida e eficientemente.	46	78%
Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer.	46	78%
Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas.	45	76%
Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades.	44	75%
Tento modificar os fatores que causaram a situação.	43	73%
Penso na situação como um desafio.	39	66%
Dou atenção extra ao planejamento.	38	64%
Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa.	31	53%
Procuro a companhia de outras pessoas.	31	53%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

5.5 Níveis de Estresse nos Auditores

Na quinta parte do questionário, encontra-se a adaptação do ISSL. No questionário, o primeiro grupo de perguntas dispõe de quinze sintomas e refere-se à fase de alerta – caso o respondente assinale sete ou mais itens, este se enquadra na fase de alerta. No segundo, os quinze sintomas dispostos referem-se à fase de resistência e o respondente precisa assinalar apenas quatro itens para se enquadrar nesta fase. O terceiro e último grupo é composto por vinte e um sintomas da fase de exaustão e são necessários nove itens para enquadrar-se nesta fase (LIPP; GUEVARA, 1994).

Vale recapitular algumas características das fases do estresse, anteriormente apresentadas no referencial teórico. De acordo com Harder, Wagner e Rash (2014), na fase de alerta, o sistema nervoso autônomo é ativado e são produzidos diversos tipos de hormônios, como adaptação a situações emergenciais de curto prazo. Quando a situação é prolongada, o indivíduo entra na fase de resistência, em que este apresenta uma aparência normal, mas apresenta uma elevada ativação neurológica e hormonal – nesta fase, cria-se o desgarte do corpo, que pode diminuir o sistema imunológico do corpo e pode levar a doenças. Caso o

organismo não consiga superar o estressor, o indivíduo entra na fase de exaustão, em que o organismo começa a quebrar, o sistema nervoso simpático fica sobre ativado e o indivíduo caio para o esgotamento, a depressão ou até mesmo a morte.

Os sintomas referentes à fase de alerta encontram-se dispostos na Tabela 8. Nesta fase, o indivíduo apresentou o sintoma assinalado nas últimas 24 horas da participação do questionário – todos os sintomas foram assinalados por pelo menos um respondente. Foram identificados os cinco sintomas mais comuns aos profissionais, sendo eles tensão muscular (53%), insônia (41%), vontade súbita de iniciar novos projetos (41%), mudança de apetite (36%) e aperto na mandíbula, ranger de dentes ou roer unha ou ponta de caneta (31%). Observa-se, ainda, que os sintomas menos comuns aos respondentes são mãos ou pés frios (2%), hipertensão súbita e passageira (7%) e aumento de sudorese (8%).

Tabela 8 – Sintomas da fase de alerta

Fase de Alerta Sintomas	Quantidade de Respostas	%
Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)	31	53%
Insônia, dificuldade de dormir	24	41%
Vontade súbita de iniciar novos projetos	24	41%
Mudança de apetite (comer bastante ou ter falta de apetite)	21	36%
Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta	19	32%
Taquicardia (batimentos acelerados do coração)	14	24%
Boca seca	13	22%
Nó ou dor no estômago	11	19%
Aumento súbito de motivação	11	19%
Entusiasmo súbito	8	14%
Respiração ofegante, entrecortada	7	12%
Diarreia passageira	6	10%
Aumento de sudorese (muito suor)	5	8%
Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)	4	7%
Mãos e/ou pés frios	1	2%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Nesta parte, verificou-se uma ocorrência de 199 respostas para os itens da fase de alerta. Foi possível identificar, ainda, que um número pequeno de auditores se encontra nesta fase – apenas cinco respondentes assinalaram mais de sete itens. Ou seja, apenas 8% dos respondentes encontram-se na fase de alerta do estresse, segundo o ISSL (TABELA 9).

Tabela 9 – Disposição dos respondentes na fase de alerta

Número de Sintomas	Quantidade de Respondentes	%
1 a 2	25	43%
3 a 4	20	34%
5 a 7	9	15%
Acima de 7	5	8%
Total Geral	59	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

A partir das informações supracitadas, foi possível identificar o perfil dos profissionais que se encontram na fase de alerta, conforme a Tabela 10. Observou-se que estes são profissionais no começo da carreira – 80% destes estão na área há apenas 1 ano. Estes indivíduos ocupam o cargo de auditor ou assistente e estão na faixa etária entre 23 e 26 anos. Observa-se, ainda, que a renda familiar é pouco pulverizada entre estes, uma vez que 60% dos profissionais apresentam renda familiar na faixa de R\$ 1.760,01 e R\$ 3.720,00 e os outros 40% estão na faixa entre R\$ 8.880,01 e R\$ 17.600,00.

Observa-se que o perfil dos profissionais na fase de alerta é composto por jovens, no começo da sua carreira, que estão sendo mais afetados pelo contato com o estressor, pois ainda não conseguiram desenvolver as estratégias necessárias ao enfrentamento de situações deste tipo.

Tabela 10 – Perfil dos profissionais na fase de alerta

Fase de alerta	Perfil dos profissionais		Quantidade	%
	Faixa Etária	Entre 23 e 26 anos	5	100%
	Cargo	Auditor / Assistente	5	100%
	Tempo de atuação	1 ano	4	80%
		2 anos	1	20%
	Renda	Entre R\$ 1.760,01 e R\$ 3.720,00	3	60%
		Entre R\$ 8.880,01 e R\$ 17.600,00	2	40%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

A segunda parte do questionário, como explanado anteriormente, trata sobre a fase de resistência do estresse. Nesta parte, os sintomas assinalados foram apresentados dentro do período de um mês do preenchimento do questionário. Os sintomas listados nesta fase estão dispostos na Tabela 11, bem como sua distribuição por respondente.

Tabela 11 – Sintomas da fase de resistência

Fase de Resistência Sintomas	Quantidade de Respostas	%
Sensação de desgaste físico constante	36	61%
Cansaço Constante	27	46%
Problemas com a memória, esquecimentos	26	44%
Dúvidas quanto a si próprio	24	41%
Irritabilidade excessiva	23	39%
Mudança de apetite	20	34%
Pensamento constante sobre um só assunto	18	31%
Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa	16	27%
Mal-estar generalizado, sem causa específica	12	20%
Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)	12	20%
Tontura, sensação de estar flutuando	8	14%
Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)	8	14%
Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)	7	12%
Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)	6	10%
Hipertensão arterial (pressão alta)	3	5%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Nesta fase, todos os itens também foram assinalados e foi possível observar o aumento do número de sintomas assinalados para 246 itens. Destes, observou-se que os mais comuns aos profissionais são a sensação de desgaste físico constante (61%), o cansaço constante (46%), os problemas com a memória (44%), as dúvidas quanto a si próprio (41%) e a irritabilidade excessiva (39%). Já os sintomas menos comuns são a hipertensão arterial (5%), o formigamento nas extremidades (10%) e o aparecimento de gastrite prolongada (12%).

Em linha com o aumento no número de itens assinalados, observa-se que o número de indivíduos na fase resistência é superior ao número encontrado na fase de alerta. Do total de respondentes, 31 indivíduos encontram-se na fase de resistência do estresse, o que significa que mais da metade (53%) dos profissionais se encontram na fase de resistência (Tabela 12).

Tabela 12 – Disposição dos respondentes na fase de resistência

Número de Sintomas	Quantidade de Respondentes	%
1 a 3	28	47%
4 a 6	18	31%
7 a 9	9	15%
Acima de 10	4	7%
Total Geral	59	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Relacionado ao perfil dos profissionais que se encontram na fase de resistência, foi possível verificar o aumento da heterogeneidade em seus aspectos, embora a predominância permaneça entre os profissionais menos experientes. Na Tabela 13, é possível verificar que a maioria dos profissionais estão na faixa etária entre 23 e 26 anos (77%), ocupam o cargo de auditor ou assistente (77%) e atuam no ramo há no máximo 2 anos (77%). Quanto à renda destes, nota-se uma extrema pulverização entre a faixa de R\$ 1.760,01 e R\$ 17.600,00, o que indica que este não é um fator decisivo para o grupo de profissionais que se encontram nesta fase.

Observa-se que a fase de resistência não atinge apenas os profissionais jovens, no início da carreira, como na fase de alerta. É possível observar que os profissionais dos outros níveis também estão sendo afetados – verifica-se a presença de profissionais de idades e cargos mais elevados, de todos os níveis presentes na amostra. Logo, não se pode atribuir as causas do estresse à imaturidade profissional e a ausência de estratégias de enfrentamento.

Tabela 13 – Perfil dos profissionais na fase de resistência

Fase de Resistência	Perfil dos Profissionais		Quantidade	%
	Idade	Entre 18 e 22 anos		3
Entre 23 e 26 anos		24	77%	
Entre 27 e 30 anos		4	13%	
Renda	Entre R\$ 1.760,01 e R\$ 3.720,00		10	32%
	Entre R\$ 3.720,01 e R\$ 8.880,00		9	29%
	Entre R\$ 8.880,01 e R\$ 17.600,00		10	32%
	Acima de R\$ 17.600,01		2	7%
Cargo	Auditor / Assistente		23	74%
	Auditor Sênior		7	23%
	Sênior Supervisor		1	3%
Tempo	Até 2 anos		24	77%
	3 a 5 anos		7	23%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Nesta etapa, foi possível verificar uma ligação entre as fases de alerta e resistência. Observou-se que todos os profissionais enquadrados na fase de alerta também se enquadram na fase de resistência, ao mesmo tempo.

Na terceira e última parte do questionário, são listados os sintomas da fase de exaustão, sintomas estes vivenciados nos últimos três meses da vida profissional. Os sintomas listados nesta fase estão dispostos na Tabela 14, bem como sua distribuição por respondente.

Tabela 14 – Sintomas da fase de exaustão

Fase de Exaustão Sintomas	Quantidade de Respostas	%
Cansaço excessivo	30	51%
Insônia	26	44%
Angústia ou ansiedade diária	25	42%
Perda do senso de humor	22	37%
Vontade de fugir de tudo	21	36%
Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	19	32%
Sensação de incompetência em todas as áreas	18	31%
Pensamento constante sobre um mesmo assunto	18	31%
Irritabilidade sem causa aparente	17	29%
Tiques nervosos	13	22%
Pesadelos	13	22%
Mudança extrema de apetite	12	20%
Problemas dermatológicos prolongados (pele)	11	19%
Taquicardia (batimento acelerado do coração)	9	15%
Hipersensibilidade emotiva	8	14%
Impossibilidade de Trabalhar	7	12%
Dificuldades Sexuais	6	10%
Formigamento nas extremidades (mãos e pés)	6	10%
Tontura frequente	6	10%
Diarreias frequentes	5	8%
Hipertensão arterial confirmada	2	3%
Úlcera	0	0%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Nesta fase, foi possível verificar o aumento no número de sintomas assinalados, com um total de 294 incidências. Esse aumento se dá pelo aumento no número de opções (15 nas duas outras fases e 25 nesta), uma vez que, nesta etapa, observa-se uma redução no número de profissionais – apenas 10 respondentes se enquadram nesta fase, ou seja, 17%.

Observa-se, ainda, que os sintomas mais comuns são o cansaço excessivo (51%), a insônia (44%) e a angústia ou a ansiedade diária (42%). Já os menos comuns são a úlcera (0%), a hipertensão arterial confirmada (3%) e as diarreias frequentes (8%).

O perfil dos profissionais na fase de exaustão permanece sem muitas variações: jovens entre 23 e 26 anos (90%), com até dois anos de carreira (70%) e ocupando o cargo de auditor ou assistente (60%). Observa-se também certa heterogeneidade na renda destes profissionais (Tabela 15).

Tabela 15 – Perfil dos profissionais na fase de exaustão

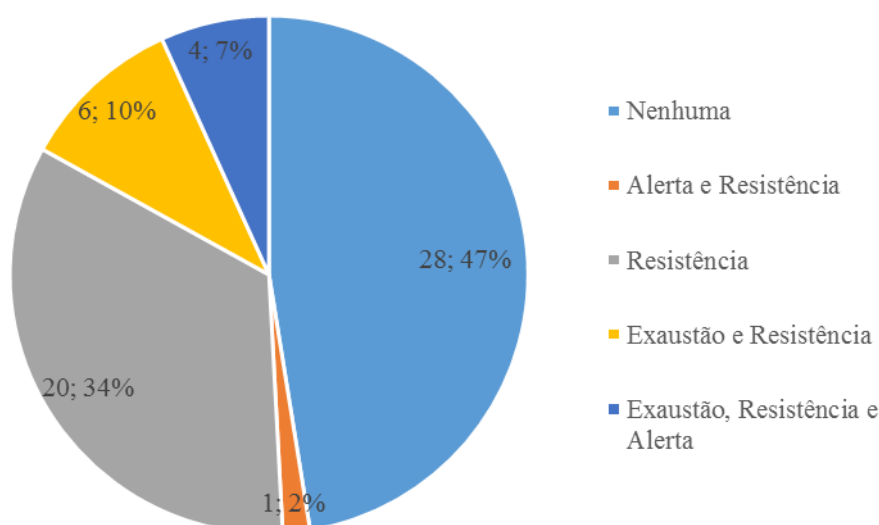
Fase de Exaustão	Perfil dos Profissionais		Quantidade	%
	Idade	Entre 18 e 22 anos		1
Entre 23 e 26 anos		9	90%	
Renda	Entre R\$ 1.760,01 e R\$ 3.720,00		2	20%
	Entre R\$ 3.720,01 e R\$ 8.880,00		4	40%
	Entre R\$ 8.880,01 e R\$ 17.600,00		4	40%
Cargo	Auditor / Assistente		6	60%
	Auditor Sênior		4	40%
Tempo	Até 2 anos		7	70%
	3 a 5 anos		3	30%

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Relacionando às etapas anteriores, foi possível observar que todos os profissionais que se encontram na fase de exaustão se encontram ao mesmo tempo na fase de resistência. Observa-se, ainda, que quatro dos cinco (80%) profissionais identificados na fase de alerta se encontram na fase de resistência também, ou seja, se enquadram em todas as fases ao mesmo.

A partir do Gráfico 5, é possível observar a distribuição da amostra pela fase que em que cada auditor se encontra. Inicialmente, verifica-se que mais da metade (53%) apresenta pelo menos uma das fases do estresse. É possível observar que a fase mais predominante é a de resistência (34%), que engloba diferentes tipos de profissionais, tanto relacionado à idade e ao tempo de atuação, quando à renda. Em seguida, verifica-se um grupo de auditores (10%) nas fases de exaustão e resistência, seguido do grupo de profissionais (7%) nas fases de exaustão, resistência e alerta.

Gráfico 5 – Distribuição dos profissionais por fase de estresse



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Nesta seção, inicialmente, pôde-se observar o perfil da amostra de 59 auditores coletada. Em seguida, foi possível analisar a relação destes com o trabalho, bem como identificar as principais situações que causam o estresse e as estratégias de enfrentamento para lidar com este tipo de situação. Por fim, foi possível analisar as fases do estresse e os perfis dos profissionais de auditoria em cada uma delas. Na próxima seção, é dada a conclusão do trabalho, verificando se o problema e os objetivos foram alcançados, além da contribuição e dos futuros estudos relacionados a esta pesquisa.

6 CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo geral investigar as características do estresse ocupacional no contexto de trabalho dos auditores independentes, tendo como objeto de estudo os auditores que fazem parte do grupo das maiores empresas de auditoria do mundo, utilizando-se do Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL), da Escala de *Coping* Ocupacional (ECO) e da Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET).

Inicialmente, apresentaram-se os principais aspectos conceituais referentes ao estresse ocupacional – conceitos e características, causas e consequências e diagnóstico e tratamento. Logo após, apresentou-se um breve referencial acerca da profissão dos auditores independentes, a fim contextualizar a sua atuação no mercado de trabalho. Em seguida, foi possível analisar os dados coletados através do questionário aplicado com uma amostra de 59 auditores.

Desta forma, considera-se que foi possível atingir o objetivo de investigar as características do estresse ocupacional no contexto de trabalho dos auditores independentes, utilizando-se do ISSL, da ECO e da EBET.

Observa-se aqui um nível elevado de estresse entre os respondentes do questionário, uma vez que 53% da amostra apresenta alguma das fases do estresse – o que é extremamente preocupante. É possível verificar que 7% da amostra apresenta as três fases do estresse (alerta, resistência e exaustão) e outros 12% apresentam duas fases – 2% nas fases de alerta e resistência e 10% nas fases de resistência e exaustão. Observa-se que estes profissionais se encontram no começo de sua carreira, ocupando o cargo de assistente ou auditor e na faixa etária entre 23 e 26 anos. Verifica-se, ainda, um número de 20 respondentes, ou 34%, que se encontram na fase de resistência. Estes, por sua vez, estão pulverizados em todos os níveis, faixas etárias e rendas familiares.

É possível observar que a fase mais predominante é a de resistência (34%), que engloba diferentes tipos de profissionais, tanto relacionado à idade e ao tempo de atuação, quando à renda. Em seguida, verifica-se um grupo de auditores (10%) nas fases de exaustão e resistência, seguido do grupo de profissionais (7%) nas fases de exaustão, resistência e alerta.

Além do objetivo supracitado, este estudo também busca servir de alerta aos profissionais em questão, para que os mesmos criem consciência e tomem os devidos cuidados em relação ao seu estado de saúde psicológico, que pode, ainda, avançar para o estado físico. E, ademais, que sirva de base para as empresas do grupo em questão, para que

estas tomem as devidas providências referentes à prevenção e redução dos níveis de estresse em seus colaboradores.

Em linhas gerais, a pesquisa desenvolvida pôde proporcionar um maior aprendizado a respeito do estresse ocupacional – até mesmo para os auditores que responderam ao questionário, uma vez que estes demonstraram a criação do interesse acerca do tema. Foi possível, ainda, identificar os pontos críticos da profissão dos auditores e verificar como estes costumam reagir.

Neste estudo, foi encontrada uma limitação relacionada ao acesso da população total, de modo que foi necessária a utilização da amostragem não probabilística. Além disso, inicialmente a coleta se deu apenas para as cidades de Fortaleza, Recife e Salvador, mas, devido ao baixo número de resposta, estendeu-se para as demais cidades do País.

Sugere-se, para futuros estudos sobre o estresse ocupacional, que sejam estudadas as outras linhas de serviços do grupo das maiores empresas de auditoria do mundo, consultoria e consultoria tributária, uma vez que estas empresas são conhecidas pelo alto nível de pressão e cobrança aos funcionários. Desta forma, é possível identificar as necessidades das diferentes linhas e, então, estudar alternativas que ajudem a todos os profissionais, de maneira unificada, visando facilitar este processo.

REFERÊNCIAS

ABREU, Klayne Leite de *et al.* Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 22-29, June 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932002000200004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 03 Set. 2017.

AGUIAR, C. V. N. *et al.* Cultura organizacional e adoecimento no trabalho: uma revisão sobre as relações de cultura, *burnout* e estresse ocupacional. **Revista Psicologia, Diversidade e Saúde**. P. 121-131, mai. 2017.

ALMEIDA, Damiana M. de. *et al.* Análise de cenário envolvendo satisfação no trabalho e estresse ocupacional por meio da dinâmica de sistemas. **Future Studies Research Journal**. São Paulo, V.9, n.1, p. 78-94, jan./abr. 2017.

ALMEIDA, Neirilaine Silva de; LEMES, Sirlei. Evidências do entendimento de quatro pronunciamentos contábeis por auditores independentes do Brasil. **Rev. adm. contemp.**, Curitiba, v. 17, n. 1, p. 83-105, Feb. 2013

ATTIE, William. **Auditoria: conceitos e aplicações**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

BENIK, M; LARANJEIRAS, M; CORREGIARI, F. Tratamento farmacológico do transtorno de estresse pós-traumático. **Revista Brasileira de Psiquiatria**. P.46-50, 2003.

BORTOLON, Patricia Maria; SARLO NETO, Alfredo; SANTOS, Thaís Barreto. Custos de auditoria e governança corporativa. **Rev. contab. finanç.**, São Paulo, v. 24, n. 61, p. 27-36, Apr. 2013.

CAMARGO, Rafael. V. W.; DUTRA, Marcelo. H.; PEPINELLI, Rita. C. C.; ALBERTON, Luiz. Parecer dos auditores independentes: uma análise da produção científica nacional desenvolvida entre os anos de 1987 e 2010. **Advances in Scientific and Applied Accounting**, v. 4, n. 2, p. 162-183, 2011.

CANOVA, Karla Rejane; PORTO, Juliana Barreiros. O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores de ensino médio. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie (Online)**, São Paulo, v. 11, n. 5, p. 4-31, Oct. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-69712010000500002&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 03 Set.. 2017.

CARVALHO, L; MALAGRIS, L. E. N. Avaliação do nível de *stress* em profissionais da saúde. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**. Rio de Janeiro, v.7, n.3, p.570-582, dez. 2007.

CARVALHO, L. Nelson; PINHO, Ruth Carvalho de Santana. Auditoria: independência, estratégias mercadológicas e satisfação do cliente - um estudo exploratório sobre a região Nordeste. **Rev. contab. finanç.**, São Paulo, v. 15, n. 34, p. 23-33, Apr. 2004.

COOPER, C. L.; DEWE, P. J.; O'DRISCOLL, M. P. *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. California: Sage Publications Inc, 2001. 270 p.

DIAS, Fernanda Monteiro *et al* . O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (burnout) em trabalhadores da indústria do petróleo: uma revisão sistemática. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo , v. 41, e11, 2016 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572016000100401&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 03 Set. 2017.

DUTRA, M. H. **A aderência às exigências normativas dos pareceres da auditoria independente emitidos às empresas do setor elétrico brasileiro**. 2006. 91 f. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Contabilidade). Programa de Pós-graduação em Contabilidade. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

FELIX, D. B.; MACHADO, D. Q.; SOUSA, E. F.; CARNEIRO, J. V. C. Análise dos níveis de estresse no ambiente hospitalar: um estudo com profissionais da área de Enfermagem. **Revista de Carreiras e Pessoas de São Paulo**. São Paulo, v.7, n.2, p. 530-543, mai./jun./jul./ago.2017.

FERNANDES, S. M. B. A; MEDEIROS, S. M; RIBEIRO, L. M. Estresse ocupacional e o mundo do trabalho atual: repercussão na vida cotidiana das enfermeiras. **Revista Eletrônica de Enfermagem**. Goiânia, p. 414- 427, 2008.

FIRMINO, J. E; DAMASCENA, L. G; PAULO, E. Qualidade da auditoria no Brasil: um estudo sobre a atuação das auditorias independentes denominadas *big four*. **Sociedade, Contabilidade e Gestão**. Rio de Janeiro, v.5, n. Especial, p.40-50, 2010.

FRANCO, Hilário; MARRA, Ernesto. **Auditoria Contábil: Normas de Auditoria, Procedimentos e Papéis de Trabalho, Programas de Auditoria, Relatórios de Auditoria**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

FRASQUILHO, M. A. Medicina, uma jornada de 24 horas? *Stress* e burnout em médicos: prevenção e tratamento. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*. V.23, n.2, jul./dez. 2005.

FURTADO, E. S; FALCONE, E. M. O; CLARK, C. Avaliação do estresse e das habilidades sociais na experiência acadêmica de estudantes de medicina de uma Universidade do Rio de Janeiro. **Interação em Psicologia**. P. 43-51, 2003

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6ª edição. São Paulo: Editora Atlas, 2008. 216 p.

GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. *Série saúde mental e trabalho*. 3ª edição. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. 276 p.

HARDER, H. G.; WAGNER, S. L.; RASH, J. A. *Mental Illness in the Workplace: Psychological Disability Management*. Farnham: Gower Publishing Limited, 2014. 406 p.

HOOG, W. A. Z., & CARLIN, E. L. B. **Manual de auditoria contábil: teoria e prática**. 5. ed. Curitiba: Juruá, 2012.

IMONIANA, Joshua Oneme. **Auditoria: abordagem contemporânea**. São Paulo: Associação de Ensino de Itapetinga, 2001.

Instituto dos Auditores Independentes do Brasil. (2011). Ibracon: quatro décadas a serviço da auditoria. *Revista Transparência*, 1(4), 1-52. Recuperado de <<http://www.ibracon.com.br/ibracon/Portugues/detRevistaTransparencia.php?cod=7>>

LATAACK, J. C. Coping with job stress: measures and future directions for scale development. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, n. 3, p. 377-385, 1986.

LIPP, M. E. N. *et al.* O estresse em escolares. **Psicologia Escolar e Educaional**. V.6, n.1, p.51-56, 2002.

LIPP, M. E. N. Teoria de temas de vida do *stress* recorrente e crônico. **Boletim Academia Paulista de Psicologia**. set./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94626311>>

LIPP, M. N. *O Stress está dentro de você*. 8ª edição. São Paulo: Editora Contexto, 2015. 199 p.

LIPP, M. E. N.; GUEVARA, A. J. H. Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress. **Estudos de Psicologia**, v. 11, n. 3, p. 43-49, 1994.

MARGIS, R. Relação entre estressore, estresse e ansiedade. **Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul**. Porto Alegre, p. 65-74, abr. 2003.

MARQUES, A. L. *et al.* Implicações do treinamento e desenvolvimento de pessoal na qualidade de vida e estresse no trabalho. **Revista de Psicologia: Saúde Mental e Segurança Pública**. Belo Horizonte, v.3, p. 43-52. Jan./dez. 2003.

MARTINEZ, A. L. Quando o conselho de administração e a auditoria evitam o gerenciamento de resultados? Evidências empíricas para empresas brasileiras. **Revista de Informação Contábil**. Recife, v.4, n.1, p. 76-93, jan./mar. 2010.

MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE NO BRASIL. Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde . (Elizabeth Costa Dias, org. ; colaboradores Idelberto Muniz Almeida *et al.*) Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001.

MORENO, F. N. *et al.* Estratégia e intervenções no enfrentamento da síndrome de *burnout*. **Revista Enfermagem UERJ**. Rio de Janeiro, p. 140-145, jan/mar. 2011.

MUROFUSE, N. T; SOLDATI ABRANCHES, S; ALVES NAPOLEÃO, A. Reflexões sobre estresse e *burnout* e a relação com a enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. São Paulo, v.13, n.2, p.255-261, mar/abr. 2005.

PASCHOAL, T. *et al.* Bem-estar no trabalho: cenário dos estudos brasileiros publicados na primeira década do novo milênio. **Tourism & Management Studies**. Faro, v.2, p. 383-395, 2013.

PASCHOAL, T; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. 2004. Disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf> >. Acesso em: 12. out. 2017.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Construção e validação da Escala de Bem-Estar no Trabalho. **Avaliação Psicológica**, v. 7, n. 1, p. 11-22, 2008.

PAULA, A; HAIDUKE, I. F; MARQUES, I. A. A. Ergonomia e gestão: complementaridade para a redução dos afastamentos e do *stress*, visando melhoria da qualidade de vida do trabalhador. **Revista Conbrand**. Maringá, v.1, n.1, p.121-136, 2016.

PETARLI, Glenda Blaser *et al.* Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória – ES, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, [s.l.], v. 20, n. 12, p.3925-3934, dez. 2015. FapUNIFESP (SciELO).

PINHEIRO, F. A.; TRÓCCOLI, B. T.; TAMAYO, M. R. Mensuração de coping no ambiente ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 19, n. 2, p. 153-158, 2003.

RICARDINO, Álvaro; CARVALHO, L. Nelson. Breve retrospectiva do desenvolvimento das atividades de auditoria no Brasil. **Rev. contab. finanç.**, São Paulo, v. 15, n. 35, p. 22-34, Aug. 2004.

ROCHA, I. da S. *et al.* Estresse ocupacional na docência: revisão da literatura. **Id online Revista Multidisciplinar de Psicologia**. v. 10, n. 30, jul. 2016.

ROSSETTI, Milena O. *et al.* O inventário de sistemas de *stress* para adultos de lipp (ISSL) em servidores da Polícia Federal de São Paulo. **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**. São Paulo, v.4, n.2, p. 108- 119, 2008.

SADIR, M. A; BIGNOTTO, M. M., LIPP, M. E. N. *Stress* e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. **Paidéia**. São Paulo, v.20, n.45, p. 73-81, jan./abr. 2010.

SEYLE, H. *Stress in health and disease*. 1ª edição. Boston: Butterworth-Heinemann, 2013. 1300 p.

SILVA, E. A. T; MARTINEZ, A. Diferença em nível de *stress* em duas amostras: capital e interior do estado de São Paulo. 2005. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2005000100007>. Acesso em: 12. out. 2017.

SILVA, M. D. O. P; LOPES, C. C. V. M; SILVA, J. D. G. Estresse ocupacional na preparação das demonstrações contábeis: a percepção dos empresários e funcionários de escritórios contábeis em Pernambuco. **Revista Brasileira de Contabilidade**. N.221. p.79-89, set./out. 2016.

SILVA, Washington Lopes da; ALMEIDA JR., Jorge Rady de. Auditoria contínua de dados como instrumento de automação do controle empresarial. **JISTEM J.Inf.Syst. Technol**.

Manag., São Paulo, v. 11, n. 2, p. 437-460, Aug. 2014.

SILVA, Adriano Gomes da; ROBLES JUNIOR, Antônio. Os impactos na atividade de auditoria independente com a introdução da lei Sarbanes-Oxley. **Rev. contab. finanç.**, São Paulo, v. 19, n. 48, p. 112-127, Dec. 2008.

TEXEIRA, C. A. B; REISDORFER, E; GHERARDI-DONATO, E. C. S. Estresse ocupacional e coping: reflexão acerca dos conceitos e a prática da enfermagem hospitalar. **Journal of Nursing UFPE on line**. Recife, jul. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Guia de normalização de trabalhos acadêmicos da Universidade Federal do Ceará**. Fortaleza, 2013.

APÊNDICE – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUESTIONÁRIO – Estresse Ocupacional em Auditores Independentes

O questionário a seguir faz parte de um Trabalho de Conclusão de Curso da Universidade Federal do Ceará. O questionário tem como público alvo os auditores independentes das maiores empresas do ramo no mundo e trata sobre as atividades e os níveis de estresse referentes ao dia a dia destes.

Todas as respostas são anônimas e não serão divulgadas sob hipótese alguma, sendo utilizadas apenas para fins acadêmicos. Sua participação é muito importante para a conclusão deste trabalho!

1. Gênero

- Masculino
 Feminino

2. Estado civil

- Solteiro
 Casado
 Divorciado / Viúvo

3. Faixa Etária

- Entre 18 e 22 anos
 Entre 23 e 26 anos
 Entre 27 e 30 anos
 Acima de 30 anos

4. Renda da Família

- Até R\$ 1.760,01
 Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01
 Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00
 Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00

5. Qual cargo ocupa na firma?

- Trainee
 Auditor / Assistente
 Auditor Sênior
 Sênior Supervisor

6. Em qual cidade se localiza seu escritório?

- Fortaleza
 Recife
 Salvador
 Outra: _____

7. Há quanto tempo exerce a função de auditor?

Há _____ anos.

8. Numa escala progressiva de zero a dez, qual seu nível de satisfação com a profissão?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. O quanto as suas atividades o(a) deixam mais estressado(a)?

1	2	3	4	5
Não me estressa	Estressa muito pouco	Estressa moderadamente	Estressa bastante	Estressa extremamente

Relação de atividades		1	2	3	4	5
1	Cobrança de superiores					
2	Cobrança a subordinados					
3	Falta de inteligência emocional e traços de liderança de superiores					
4	Ausência de instruções de superiores para a realização de novas atividades					
5	Insuficiência de informações para a realização das atividades					
6	Retrabalho gerado pela dificuldade ou ausência de comunicação					
7	Delegação de atividades fora do escopo, sem informações prévias					
8	Mudanças inesperadas de programação					
9	Viagens frequentes para visita em clientes de outros estados					
10	Carga horária de trabalho excessiva					
11	Más condições físicas do ambiente de trabalho					
12	Trabalho com clientes pouco acessíveis, de difícil relacionamento					
13	Atendimento de diferentes clientes ao mesmo tempo					
14	Discussão de ajustes com o cliente					
15	Cobrança de documentação pendente junto ao cliente					

10. Com que frequência você utiliza as estratégias abaixo para lidar com o estresse gerado pelo trabalho?

1	2	3	4	5
Nunca faço	Raramente	Às vezes faço	Frequentemente faço	Sempre faço

Quando tenho um problema no trabalho, eu...		1	2	3	4	5
1	Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.					
2	Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades.					
3	Dou atenção extra ao planejamento.					
4	Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa.					
5	Penso na situação como um desafio.					
6	Tento trabalhar mais rápida e eficientemente.					
7	Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas.					
8	Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim.					
9	Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer.					
10	Tento modificar os fatores que causaram a situação.					
11	Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão.					
12	Evito a situação, se possível.					
13	Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza.					
14	Tento manter distância da situação.					

15	Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida.					
16	Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior.					
17	Delego minhas tarefas a outras pessoas.					
18	Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação.					
19	Tento não me preocupar com a situação.					
20	Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto.					
21	Pratico mais exercícios físicos.					
22	Uso algum tipo de técnica de relaxamento.					
23	Procuo a companhia de outras pessoas.					
24	Mudo os meus hábitos alimentares.					
25	Procuo me envolver em mais atividades de lazer.					
26	Compro alguma coisa.					
27	Tiro alguns dias para descansar.					
28	Faço uma viagem.					
29	Me torno mais sonhador(a).					

11. Como você tem se sentido em relação ao seu trabalho?

1	2	3	4	5
Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente

<i>O trabalho tem me deixado...</i>	1	2	3	4	5
1 Alegre					
2 Preocupado					
3 Disposto					
4 Contente					
5 Irritado					
6 Deprimido					
7 Entediado					
8 Animado					
9 Chateado					
10 Impaciente					
11 Entusiasmado					

<i>O trabalho tem me deixado...</i>	1	2	3	4	5
12 Ansioso					
13 Feliz					
14 Frustrado					
15 Incomodado					
16 Nervoso					
17 Empolgado					
18 Tenso					
19 Orgulhoso					
20 Com raiva					
21 Tranquilo					
22 Outro: _____					

12. Qual a sua opinião em relação ao seu trabalho?

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo um pouco	Não discordo nem concordo	Concordo um pouco	Concordo totalmente

<i>Neste trabalho...</i>	1	2	3	4	5
1 Realizo o meu potencial					
2 Desenvolvo habilidades que considero importantes					
3 Realizo atividades que expressam minhas capacidades					
4 Consigo recompensas importantes para mim					
5 Supero desafios					
6 Atinjo resultados que valorizo					
7 Avanço nas metas que estabeleci para minha vida					
8 Faço o que realmente gosto de fazer					

9	Expresso o que há de melhor em mim						
---	------------------------------------	--	--	--	--	--	--

13. Você tem sentido algum desses sintomas? Marque um X caso tenha sentido o sintoma.

Sintoma		Marque em caso positivo
Sintomas que tem experimentado nas ÚLTIMAS 24 HORAS		
1	Mãos e/ou pés frios	
2	Boca Seca	
3	Nó ou dor no estômago	
4	Aumento de sudorese (muito suor)	
5	Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)	
6	Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta	
7	Diarreia passageira	
8	Insônia, dificuldade de dormir	
9	Taquicardia (batimentos acelerados do coração)	
10	Respiração ofegante, entrecortada	
11	Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)	
12	Mudança de apetite (comer bastante ou Ter falta de apetite)	
13	Aumento súbito de motivação	
14	Entusiasmo súbito	
15	Vontade súbita de iniciar novos projetos	

Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO MÊS		
16	Problemas com a memória, esquecimentos	
17	Mal-estar generalizado, sem causa específica	
18	Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)	
19	Sensação de desgaste físico constante	
20	Mudança de apetite	
21	Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)	
22	Hipertensão arterial (pressão alta)	
23	Cansaço Constante	
24	Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)	
25	Tontura, sensação de estar flutuando	
26	Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa	
27	Dúvidas quanto a si próprio	
28	Pensamento constante sobre um só assunto	
29	Irritabilidade excessiva	
30	Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)	

Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO TRÊS MESES		
31	Diarreias frequentes	
32	Dificuldades Sexuais	
33	Formigamento nas extremidades (mãos e pés)	
34	Insônia	
35	Tiques nervosos	
36	Hipertensão arterial confirmada	

37	Problemas dermatológicos prolongados (pele)	
38	Mudança extrema de apetite	
39	Taquicardia (batimento acelerado do coração)	
40	Tontura frequente	
41	Úlcera	
42	Impossibilidade de Trabalhar	
43	Pesadelos	
44	Sensação de incompetência em todas as áreas	
45	Vontade de fugir de tudo	
46	Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	
47	Cansaço excessivo	
48	Pensamento constante sobre um mesmo assunto	
49	Irritabilidade sem causa aparente	
50	Angústia ou ansiedade diária	
51	Hipersensibilidade emotiva	
52	Perda do senso de humor	

Obrigada por seu tempo e cooperação! ☺