

## **As causas e efeitos do estresse organizacional: um estudo de caso no setor fiscal de uma organização contábil**

Vanessa Silva do Rosario<sup>1</sup>  
Graduanda em Administração/UFRA  
vanessa.rosario@discente.ufra.edu.br

Sangela Coelho Pontes<sup>2</sup>  
Graduanda em Administração/UFRA  
sangela.pontes@discente.ufra.edu.br

Letícia de Cássia Silva e Silva<sup>3</sup>  
lele\_cassia07@hotmail.com  
Graduanda em Administração/UFRA

Naiara Silva Ferreira<sup>4</sup>  
Doutora em Administração  
naiara.ferreira@ufra.edu.br

Herbert Cristhiano pinheiro de Andrade<sup>5</sup>  
Doutor em Administração  
cienciadavida2100@gmail.com

**Resumo:** O estresse ocupacional tem se tornado um dos principais desafios no ambiente de trabalho contemporâneo, impactando diretamente o comportamento dos indivíduos e o desempenho das organizações. No contexto de um setor fiscal de uma organização contábil localizada em Capanema, no Pará, o problema investigado refere-se à forma como o estresse se manifesta no cotidiano laboral e influencia as relações interpessoais e profissionais dos colaboradores. O objetivo geral foi analisar as causas e efeitos geradas pelo estresse organizacional em um setor fiscal de uma organização contábil. Para tanto, adotou-se um estudo de caso com abordagem mista, de natureza aplicada, utilizando um questionário aplicado aos colaboradores do setor fiscal. Os dados foram organizados em tabelas e gráficos e interpretados por meio de análise descritiva e de conteúdo. Os resultados evidenciaram a presença de fatores estressores associados às demandas excessivas, aos prazos rigorosos e às responsabilidades fiscais, revelando efeitos tanto na produtividade quanto no bem-estar dos colaboradores. A pesquisa mostra-se relevante por oferecer subsídios teóricos e práticos para compreender a influência do estresse no comportamento organizacional e contribuir para o desenvolvimento de estratégias de gestão que favoreçam a saúde ocupacional e a melhoria contínua no ambiente de trabalho.

**Palavras-Chave:** Estresse ocupacional; Comportamento organizacional; Setor fiscal; Gestão de pessoas.

## 1. Introdução

O estresse organizacional é um fenômeno que tem despertado crescente interesse na área de Administração e Ciências Contábeis, especialmente no setor fiscal, de alta responsabilidade. Esse estresse surge quando as demandas organizacionais ultrapassam os recursos individuais, comprometendo saúde, satisfação e desempenho dos trabalhadores. Zonatto *et al.* (2021) apontam que contadores estão expostos a tensões que geram vivências tanto de prazer quanto de sofrimento patogênico, impactando atitudes e comportamentos no ambiente laboral.

No contexto externo, a profissão contábil é marcada por duas forças principais as frequentes alterações legislativas e a intensa competitividade do mercado. As mudanças constantes na legislação tributária exigem atualização contínua, sob risco de multas e penalidades às empresas em caso de falhas (Tomazi; Schneider, 2020). Além disso, a necessidade de entregar resultados cada vez mais ágeis e assertivos intensifica a cobrança sobre os trabalhadores.

Santos Filho e Rech (2023) identificaram que a quantidade de trabalho e a falta de capacitação estão entre os maiores estressores percebidos por contadores, seguidos de fatores como baixa valorização e pouca autonomia. No contexto interno, destacam-se a sobrecarga de atividades, o clima organizacional e as relações interpessoais. Pesquisas indicam que a carga excessiva de trabalho está diretamente associada à redução da satisfação no trabalho e ao aumento do estresse ocupacional entre profissionais de contabilidade (Rosa, 2024).

Carvalho (2024) constatou que 14,3% dos profissionais de escritórios contábeis atuam no setor fiscal, o qual se encontra entre os setores da contabilidade com maiores níveis de percepção de fatores estressores no ambiente de trabalho. Observa-se, contudo, que o tema do estresse em profissionais contábeis, apesar de já consolidado na literatura, ainda carece de análises mais aprofundadas em contextos específicos, como o setor fiscal, onde as exigências e a pressão tendem a ser mais intensas.

Além disso, pesquisas recentes revelam que a profissão contábil está associada a riscos psicossociais mais severos. Sousa *et al.* (2025) verificaram a presença de burnout e transtornos psicológicos, como depressão e ansiedade, em auditores independentes, reforçando que a saúde mental dos profissionais da área está em situação de alerta.

Com isso, a pesquisa foi desenvolvida com um estudo de caso em uma organização contábil de médio porte, localizada no estado do Pará, que atua há mais de uma década no mercado oferecendo serviços de assessoria fiscal, trabalhista e societária.

A empresa é reconhecida por atender principalmente micro e pequenas empresas da região, desempenhando papel fundamental na regularização tributária e na orientação financeira de seus clientes. Ao longo dos anos, consolidou-se como referência no setor contábil local, acompanhando as constantes mudanças na legislação fiscal e ampliando gradativamente sua carteira de clientes.

A pesquisa foi delimitada ao setor fiscal, foco deste estudo, é considerado estratégico dentro da organização, pois concentra grande parte das demandas operacionais e exige alta precisão e cumprimento rigoroso de prazos, características que tornam o ambiente de trabalho desafiador e sujeito a situações de estresse ocupacional.

Diante desse panorama, a pesquisa busca responder o seguinte problema de pesquisa: quais são as principais causas do estresse organizacional no setor fiscal de uma organização contábil e quais efeitos esse fenômeno gera tanto para os colaboradores quanto para a empresa?

Com isso, o objetivo geral da pesquisa foi analisar as causas e efeitos geradas pelo estresse organizacional em um setor fiscal de uma organização contábil.

A relevância deste estudo justifica-se tanto no campo acadêmico, ao contribuir para o aprofundamento do debate sobre o estresse ocupacional e comportamento organizacional, quanto no âmbito prático, por oferecer subsídios à gestão da empresa no desenvolvimento de estratégias que promovam a qualidade de vida no trabalho, a redução dos impactos negativos do estresse e a melhoria contínua do desempenho coletivo.

## **2. Fundamentação teórica**

### *2.1 Estresse organizacional*

O conceito de “estresse” tem origem no latim, significando “tencionar, apertar ou comprimir”. Posteriormente, foi incorporado ao inglês para designar situações de opressão, desconforto e adversidade, refletindo o uso atual em contextos relacionados ao trabalho e à vida cotidiana (Ferreira, 2024).

O estresse organizacional pode ser compreendido como a resposta emocional e fisiológica dos indivíduos diante de pressões que excedem sua capacidade de enfrentamento. Em áreas de alta complexidade, como a contabilidade, esse fenômeno é recorrente, visto que os profissionais lidam com responsabilidades críticas e prazos rigorosos (Rosa, 2024).

De acordo com Marques *et al.* (2022), a vivência do estresse nas organizações envolve tanto prazer quanto sofrimento, sendo que a qualidade de vida no trabalho depende de uma reflexão crítica sobre a cultura organizacional. Nesse cenário, o estresse gera impactos negativos para os colaboradores como problemas de saúde e absenteísmo e para as organizações, com queda de produtividade. Assim, a própria cultura organizacional pode favorecer ou minimizar situações de estresse no ambiente laboral.

Compreender o estresse organizacional exige, portanto, analisar as condições de trabalho, os estilos de liderança e a forma como as atividades são estruturadas. Quando ocorre desequilíbrio entre exigências e recursos, o estresse deixa de ser um estímulo produtivo e se transforma em fator de adoecimento, comprometendo a saúde, o desempenho e o clima organizacional (Silva, 2024).

### *2.2 Estressores no setor fiscal contábil*

No âmbito da contabilidade, o setor fiscal destaca-se como uma área de elevada complexidade, que exige precisão constante e atualização contínua frente às mudanças normativas. Trata-se de um segmento que concentra parcela significativa dos profissionais contábeis e se caracteriza por prazos rígidos, elevado volume de tarefas e permanente necessidade de acompanhar alterações legislativas. Tais condições configuram um ambiente propício ao estresse ocupacional, uma vez que intensificam a pressão psicológica, dificultam a

conciliação entre vida pessoal e profissional e favorecem o desgaste físico e emocional dos trabalhadores (Carneiro, 2023).

Evidências empíricas confirmam a relevância desse cenário. Estudos recentes apontam que a maioria dos contadores percebe suas atividades como altamente estressantes: 27% atribuíram nota 8 e 18% nota máxima (10) ao nível de pressão vivenciado, o que revela a intensidade do problema (De Paula; Valdevino; Silva, 2023).

Ademais, foram identificados indícios de sofrimento psíquico relacionados ao ritmo acelerado de trabalho, às cobranças por resultados, à atenção permanente aos prazos e à repetição de tarefas. Esses fatores associam-se tanto ao esgotamento emocional quanto a alterações físicas e comportamentais (Gordiano; Aquino, 2022).

Assim, os efeitos do estresse ocupacional extrapolam a esfera individual, atingindo de maneira sistêmica tanto a saúde física e mental dos profissionais quanto a eficiência das organizações, configurando-se como um problema de elevada relevância social e econômica. No Brasil, esse reconhecimento também se materializa na atualização da Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1), que passou a exigir das empresas a avaliação de riscos psicossociais entre eles o estresse laboral, justamente por seu impacto comprovado sobre afastamentos, produtividade e custos organizacionais (Brasil, 2024).

### *2.3 Efeitos do estresse na saúde e no desempenho*

O estresse ocupacional apresenta repercussões expressivas tanto na saúde dos trabalhadores quanto no desempenho profissional. Em estudo realizado em um escritório de contabilidade do interior de Minas Gerais, foram identificados sintomas recorrentes entre os profissionais, tais como ansiedade, fadiga, dores musculares e nervosismo, fatores que comprometem diretamente a qualidade de vida e a produtividade (Ribeiro; Ramos, 2023).

Ademais, o estresse mental configura-se como um dos principais fatores de risco ambientais para o desenvolvimento de doenças psiquiátricas. Sua persistência em estado prolongado amplia a probabilidade de ocorrência de transtornos como depressão e ansiedade, além de favorecer comportamentos de risco, incluindo o consumo de drogas e álcool (Cruz *et al.*, 2022). Nesse sentido, Lyra e Prado (2023) ressaltam que profissionais da contabilidade apresentam um padrão de mortalidade associado a enfermidades relacionadas ao estresse elevado, como infarto, acidente vascular cerebral (AVC), diabetes e diferentes tipos de câncer.

No âmbito organizacional, os efeitos também se mostram relevantes. O estresse laboral é apontado como uma das principais causas de adoecimento no trabalho, prejudicando a qualidade de vida dos colaboradores e, quando não gerenciado de forma adequada, reduzindo a produtividade e ocasionando prejuízos financeiros às organizações (Cordeiro; Uchôa; Meneguete, 2023).

Nesse sentido, a Organização Mundial da Saúde (2024) ressalta que ambientes de trabalho com cargas excessivas, baixo grau de controle sobre as atividades e insegurança no emprego configuram fatores de risco para a saúde mental.

### *2.4 Estratégias de prevenção e enfrentamento*

O gerenciamento do estresse organizacional envolve tanto ações preventivas quanto corretivas. Estudos recentes evidenciam que práticas como feedback contínuo, políticas de

bem-estar e apoio às equipes mostram-se eficazes para equilibrar as pressões do trabalho, promovendo maior clareza, participação e suporte social nas organizações (Urbancová, 2024).

No entanto, pesquisas indicam que o uso de estratégias de enfrentamento nem sempre assegura uma adaptação adequada, sendo necessário direcionar melhor o esforço psíquico por meio de treinamento, apoio psicológico, autoconhecimento e diálogo entre colegas. Nesse processo, destaca-se o papel do gestor, especialmente no que se refere à distribuição equitativa das demandas e à abertura ao diálogo, elementos que fortalecem a gestão participativa e funcionam como suporte aos profissionais (Nascimento; Garcia Cornacchione, 2021).

No contexto contábil, embora a área seja marcada por rotinas detalhadas e intensa pressão por prazos, algumas organizações têm adotado práticas de gestão mais humanizadas, capazes de gerar um ambiente mais equilibrado e favorável ao bem-estar dos trabalhadores (Silva; Cintra; Salles, 2024).

De forma complementar, Robbins, Judge e Sobral (2019) ressaltam que atitudes positivas e níveis adequados de estresse contribuem diretamente para a eficácia organizacional, enquanto ambientes marcados por insatisfação e pressões excessivas tendem a reduzir a produtividade e o engajamento dos empregados.

### **3. Método de pesquisa**

#### *3.1. Descrição do estudo*

O presente estudo foi desenvolvido em uma organização contábil localizada na cidade de Capanema, no estado do Pará, a qual atua no ramo de assessoria e consultoria empresarial. Para preservar a confidencialidade institucional, o nome da empresa não será mencionado. A investigação concentrou-se especificamente no setor fiscal, que possui papel estratégico no cumprimento das obrigações tributárias e no suporte às demandas dos clientes.

A presente pesquisa trata-se de um estudo de caso, realizado em um setor fiscal de uma organização contábil. De acordo com Yin (2001), o estudo de caso é apropriado quando se busca compreender, em profundidade, fenômenos inseridos em um contexto real específico.

A pesquisa adotou uma abordagem mista, combinando técnicas quantitativas e qualitativas. Segundo Marconi e Lakatos (2003), o uso de métodos mistos possibilita ao pesquisador captar tanto aspectos mensuráveis quanto interpretações subjetivas, permitindo uma visão mais abrangente do objeto de estudo.

A escolha pela abordagem mista justifica-se pela necessidade de compreender não apenas a frequência e intensidade dos indicadores de estresse ocupacional, mas também as percepções, sentimentos e experiências relatadas pelos colaboradores. Esse procedimento está em consonância com Prodanov e Freitas (2013), que ressaltam a relevância de combinar diferentes estratégias metodológicas a fim de enriquecer a análise científica.

#### *3.2. Procedimentos metodológicos*

A pesquisa desenvolvida possui natureza aplicada, uma vez que busca gerar conhecimento voltado à solução de problemas específicos no contexto organizacional, contribuindo para a compreensão e possível intervenção na realidade do setor fiscal estudado. Diferentemente da pesquisa básica, que tem como finalidade ampliar teorias e conceitos sem

aplicação imediata, a pesquisa aplicada está direcionada a responder demandas concretas e práticas. Nesse sentido, Prodanov e Freitas (2013) destacam que a pesquisa aplicada objetiva produzir conhecimentos que atendam a interesses locais, oferecendo subsídios para a melhoria de processos e práticas no ambiente em que é realizada.

Quanto aos objetivos, a pesquisa foi caracterizada como descritiva, pois busca registrar, analisar e correlacionar fatos sem a interferência do pesquisador no fenômeno estudado. Esse tipo de investigação visa descrever as características de uma população ou de um grupo, utilizando técnicas padronizadas de coleta de dados, como questionários e observações sistemáticas. Segundo Prodanov e Freitas (2013, p.52), a pesquisa descritiva “observa, registra, analisa e ordena os dados, sem manipulá-los, procurando descobrir a frequência com que um fenômeno ocorre, sua natureza e características”.

O delineamento metodológico envolveu, inicialmente, a definição do problema e dos objetivos, seguida pela elaboração de um questionário estruturado composto por 11 questões, entre abertas e fechadas. O instrumento foi aplicado de forma online, via *Google Forms*, a um total de 10 colaboradores do setor fiscal, obtendo-se o retorno de nove respostas válidas. Conforme destacam Marconi e Lakatos (2003), o questionário é um recurso eficaz por possibilitar a coleta de dados padronizados e a análise estatística, além de permitir o registro de opiniões e percepções.

As fontes primárias da pesquisa foram constituídas pelas respostas fornecidas pelos colaboradores, enquanto a pesquisa bibliográfica abrangeu artigos, livros e dissertações que fundamentaram a fundamentação teórica. Para Siena *et al.* (2024), a seleção criteriosa de instrumentos e fontes é essencial para garantir a validade dos achados e a consistência científica do estudo.

A análise dos dados ocorreu em duas etapas. Na etapa quantitativa, os dados das perguntas fechadas foram organizados em tabelas de frequência e percentuais, possibilitando a caracterização do perfil dos respondentes e a mensuração de indicadores de estresse. Já na etapa qualitativa, as respostas abertas foram interpretadas por meio de análise de conteúdo, permitindo a identificação de padrões e significados nas falas dos colaboradores. Esse processo segue a recomendação de Marconi e Lakatos (2003), que defendem a análise sistemática como forma de relacionar dados empíricos ao referencial teórico.

Por fim, após a coleta de dados, a amostra foi tabulada e organizada em tabelas pelo *software Microsoft Word* e os gráficos no *software Microsoft Excel*, permitindo melhor visualização e compreensão dos indicadores levantados. Segundo Prodanov e Freitas (2013), a utilização de técnicas descritivas, como tabelas e gráficos, facilita a comunicação dos resultados e amplia a clareza da interpretação.

#### **4. Resultados e discussão**

De forma geral, os resultados apresentados do estresse ocupacional no setor fiscal estão diretamente relacionados ao perfil dos colaboradores, às características da rotina de trabalho com a demanda e sobrecarga de trabalho, aos sintomas físicos e psicológicos apresentados e à percepção dos colaboradores sobre a gestão e o ambiente organizacional. Os dados quantitativos e qualitativos se complementam, revelando como fatores internos e externos contribuem para a intensificação do estresse e seus efeitos no desempenho e bem-estar da equipe.

#### 4.1. Perfil dos Colaboradores do setor fiscal

A pesquisa contou com a participação de nove colaboradores do setor fiscal. Os resultados mostraram uma equipe majoritariamente jovem, com pouca experiência na empresa e distribuição equilibrada entre os sexos, conforme apresentado na Tabela 1. Esse perfil sugere um setor em fase de consolidação, em que a renovação de pessoal e a necessidade de capacitação contínua se apresentam como desafios centrais.

De acordo com Chiavenato (2014), a gestão de pessoas deve considerar aspectos como a retenção de talentos, a capacitação constante e a motivação, especialmente em equipes compostas por profissionais jovens e em início de carreira. Para o autor, a valorização da diversidade e a criação de oportunidades de desenvolvimento são essenciais para reduzir a rotatividade e aumentar o comprometimento dos colaboradores.

Os dados coletados revelam que a equipe é composta majoritariamente por mulheres, representando 55,6% do total, enquanto os homens correspondem a 44,4%. Em relação à faixa etária, observa-se que 77,8% dos colaboradores possuem até 25 anos, ao passo que apenas 22,2% estão entre 26 e 35 anos. Quanto ao tempo de empresa, nota-se que 44,4% possuem menos de um ano de experiência, o mesmo percentual encontra-se entre 1 e 3 anos, e apenas 11,1% apresentam de 4 a 6 anos de atuação na organização conforme a tabela 1.

Tabela 1: perfil dos colabores do setor fiscal

<b>Categoria</b>	<b>Percentual (%)</b>
Sexo – Feminino	55,6%
Sexo - Masculino	44,4%
Faixa etária - Até 25 anos	77,8%
Faixa etária - 26 a 35 anos	22,2%
Tempo de trabalho - < 1 ano	44,4%
Tempo de trabalho - 1 a 3 anos	44,4%
Tempo de trabalho - 4 a 6 anos	11,1%
Total Geral	100%

Fonte: Autores (2025).

Os resultados revelam que o setor fiscal é composto, em sua maioria, por profissionais jovens e recém-contratados, o que confirma os apontamentos de Chiavenato (2014) sobre os desafios de manter colaboradores em início de carreira motivados e produtivos. Embora a juventude favoreça a inovação e o domínio de ferramentas digitais, a baixa proporção de profissionais com mais tempo de empresa pode prejudicar a consolidação de práticas organizacionais e a transferência de conhecimento.

Diante disso, recomenda-se a implementação de estratégias de treinamento, capacitação e retenção de talentos, a fim de transformar o dinamismo da equipe em vantagem competitiva e superar a fragilidade decorrente da falta de experiência acumulada.

#### 4.2. Demandas de Trabalho e Sobrecarga no Setor Fiscal

Conforme evidenciado na Tabela 2, rotina de Trabalho dos Colaboradores do Setor Fiscal, embora a maioria dos participantes perceba sua carga de trabalho como moderada, a elevada incidência de horas extras e a percepção apenas parcial de autonomia demonstram que existem desafios significativos na organização do trabalho. Esse descompasso entre a carga percebida e a carga real reforça a necessidade de revisão nos processos de gestão.

Estudos realizados com profissionais da área contábil demonstram que a sobrecarga de tarefas, prazos curtos e a falta de autonomia contribuem para vivências de sofrimento patogênico, afetando diretamente a saúde mental e o desempenho (Zonatto; *et al.*, 2021).

A análise da Tabela 2 evidencia que 66,7% dos colaboradores classificam sua carga de trabalho como moderada, enquanto 22,2% a consideram pesada e 11,1% muito pesada. Em relação às horas extras, observa-se que 44,4% realizam essa prática às vezes, 33,3% frequentemente, 11,1% sempre e 11,1% raramente, o que demonstra que a extensão da jornada está presente em diferentes intensidades. Já quanto à autonomia, 33,3% relataram sentir autonomia às vezes, 33,3% frequentemente, 22,2% sempre e 11,1% raramente, revelando percepções distintas quanto ao grau de liberdade no desempenho das atividades.

Tabela 2: Rotina de Trabalho dos Colaboradores do Setor Fiscal

<b>Rotina de Trabalho dos Colaboradores do Setor Fiscal</b>	
<b>Pergunta</b>	<b>Resultado</b>
Como você avalia sua carga de trabalho?	66,7% Moderada 22,2% Pesada 11,1% Muito pesada
Você costuma realizar horas extras?	44,4% Às vezes 33,3% Frequentemente 11,1% Sempre 11,1% Raramente
Você sente que tem autonomia suficiente para realizar suas atividades?	33,3% Às vezes 33,3% Frequentemente 22,2% Sempre 11,1% Raramente

Fonte: Autores (2025).

Esses resultados confirmam a literatura ao demonstrar que a sobrecarga de tarefas e a limitação da autonomia figuram entre os principais fatores que comprometem o bem-estar e a satisfação no trabalho. A contradição entre a percepção de carga moderada e a elevada prática de horas extras reforça a existência de uma sobrecarga velada, que tende a gerar desgaste físico e mental. Esse cenário é consistente com os achados de Zonatto *et al.* (2021), segundo os quais profissionais da contabilidade, quando submetidos a pressões constantes, prazos rígidos e baixa autonomia, acabam vivenciando sofrimento patogênico no exercício de suas funções.

Diante desse panorama, torna-se necessário repensar a gestão do setor fiscal, buscando alternativas que conciliem eficiência organizacional e bem-estar dos colaboradores. Entre as estratégias possíveis, destacam-se a redistribuição da carga de trabalho, o investimento em tecnologias de automação contábil e fiscal e a ampliação da autonomia por meio de capacitação e delegação de responsabilidades. Tais medidas podem contribuir para reduzir a sobrecarga, otimizar processos e fortalecer o engajamento, promovendo um ambiente mais saudável e produtivo.

Essa percepção também aparece nos relatos dos colaboradores, que destacam a necessidade de uma gestão mais estruturada e atenta ao equilíbrio entre pressão e valorização das capacidades individuais. Segundo um colaborador entrevistado:

“Uma gestão mais organizada que valoriza as capacidades tanto de aprendizado quanto de ensinamentos para um melhor aproveitamento dos recursos, que destrua esse ambiente de pressão extremamente constante”. (colaborador do setor fiscal).

Esse relato encontra respaldo em um estudo realizado por Silva, Cintra e Salles (2024), que identificaram que profissionais da contabilidade que a ausência de práticas de gestão humanizadas contribui para o aumento da pressão, afetando diretamente a motivação e a percepção de equilíbrio no trabalho.

#### *4.3. Sintomas de Estresse e Impactos na Saúde*

Considerando que a rotina do setor fiscal envolve prazos rigorosos, elevado volume de atividades e a necessidade de constante atenção aos detalhes, torna-se relevante compreender de que forma essas condições impactam a saúde dos colaboradores. Para isso, buscou-se identificar os principais sintomas de estresse relatados durante ou após o trabalho. Os resultados estão sintetizados na Tabela 3.

Tabela 3: Os sintomas de estresses mais identificados durante ou após o trabalho

<b>Tipo de sintoma</b>	<b>Resultado</b>
Cansaço extremo	55,6%
Irritabilidade	55,6%
Dificuldades de concentração	55,6%
Ansiedade	55,6%
Dores de cabeça	22,2%
Problemas de sono	44,4%
Nenhum	0%
Outros	0%

Fonte: Autores (2025).

Conforme apresentado na Tabela 3, os sintomas mais recorrentes identificados foram cansaço extremo, irritabilidade, dificuldades de concentração e ansiedade (55,6% cada), além de problemas de sono (44,4%) e dores de cabeça (22,2%). Esses resultados indicam que o estresse no setor fiscal se manifesta de forma simultânea em aspectos físicos e psicológicos,

impactando diretamente a rotina de trabalho. Esse resultado também pode ser observado nos relatos dos colaboradores, que reforçam como tais sintomas se expressam no cotidiano:

“Sinto cansaço fora e dentro do ambiente de trabalho, demandas do dia a dia, dores de cabeça e falta de concentração.” (colaborador do setor fiscal).

O depoimento evidencia a associação entre o estresse e sintomas físicos e cognitivos, corroborando Lipp (2010), ao afirmar que o estresse crônico compromete tanto o equilíbrio físico quanto o mental. A fala também confirma os achados quantitativos da Tabela 3, onde o cansaço, as dores de cabeça e a falta de concentração se destacaram como efeitos frequentes do estresse entre os colaboradores.

De acordo com Lipp (2010), quando o estresse se torna crônico, ele compromete tanto o equilíbrio físico quanto o mental, levando ao surgimento de sintomas como ansiedade, fadiga e distúrbios do sono, que reduzem a capacidade de resposta do trabalhador. A elevada incidência de sintomas físicos (cansaço, dores de cabeça e problemas de sono) em conjunto com sintomas psicológicos (irritabilidade, dificuldade de concentração e ansiedade) demonstra que o estresse não é pontual, mas recorrente e multifatorial. O fato de nenhum colaborador ter indicado ausência de sintomas reforça que o problema atinge toda a equipe em maior ou menor grau.

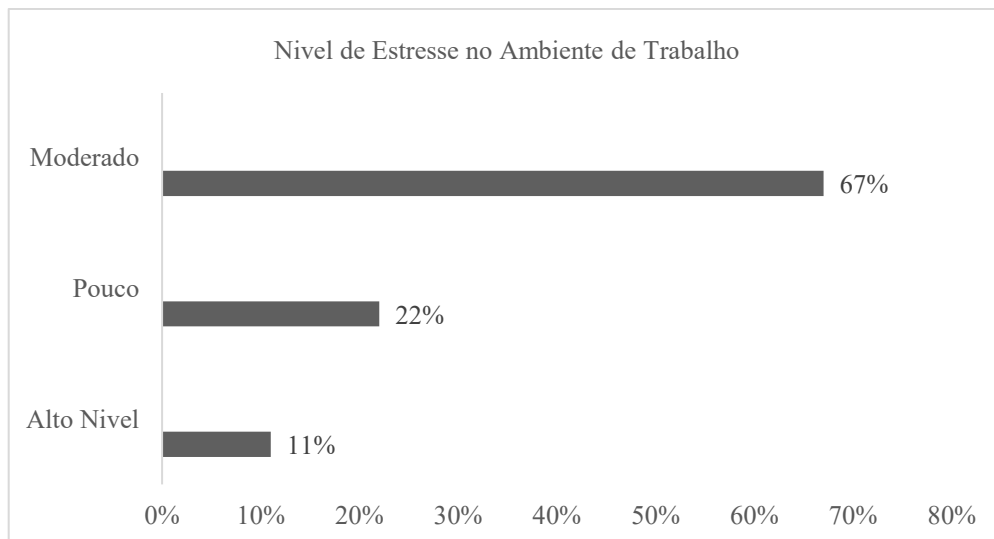
Os dados sugerem que a sobrecarga de tarefas e os prazos apertados funcionam como causas diretas para os sintomas apontados. O cansaço extremo pode ser explicado pela necessidade de lidar com demandas constantes e horas extras, enquanto a irritabilidade e a ansiedade decorrem de um ambiente de pressão contínua. Já a dificuldade de concentração indica que o estresse compromete não apenas o bem-estar, mas também a qualidade do desempenho técnico, que no setor fiscal depende de atenção constante para evitar erros. Ribeiro e Ramos (2023), ao analisarem um escritório de contabilidade em Minas Gerais, também observaram a presença de sintomas como ansiedade, fadiga e nervosismo, confirmando que o estresse laboral impacta diretamente a saúde e compromete a qualidade das entregas profissionais.

Portanto, o estresse vivenciado pelos colaboradores apresenta efeitos claros sobre sua saúde e produtividade. Para amenizar esses impactos, a empresa deve investir em ações preventivas, como a redistribuição de tarefas, pausas estratégicas e programas de apoio psicológico. Essas medidas podem reduzir a incidência dos sintomas e melhorar o equilíbrio entre demanda e capacidade de resposta da equipe.

#### *4.4. Percepção dos colaboradores em relação ao ambiente organizacional e da gestão*

Diante da importância de compreender como os colaboradores percebem o impacto do ambiente de trabalho em seu bem-estar, foi investigada a percepção do nível de estresse vivenciado na rotina do setor fiscal. Os resultados podem ser observados no Gráfico 1.

Gráfico 1: Percepção do nível de estresse dos colaboradores sobre o ambiente de trabalho



Fonte: Autores (2025).

A percepção global sobre o estresse, sintetizada no Gráfico 1, mostra que 67% dos colaboradores o consideram moderado, 22% elevado e 11% pouco significativo. Essa constatação confirma que o estresse está disseminado entre os profissionais, embora em intensidades diferentes.

De acordo com De Paula, Valdevino e Silva (2023), o fenômeno é comum na área contábil e pode evoluir para quadros mais graves, como a Síndrome de Burnout. Assim, a percepção apresentada no gráfico reforça que o estresse no setor fiscal não se restringe a manifestações individuais, mas reflete uma realidade coletiva que impacta tanto a saúde quanto o desempenho da equipe. Portanto, a adoção de políticas de qualidade de vida no trabalho e programas de apoio torna-se fundamental.

Por fim, a Tabela 4 evidencia nuances sobre demandas, recursos e ambiente organizacional do setor fiscal. Nota-se que, embora exista um nível significativo de cooperação entre colegas e suporte da liderança, persistem desafios estruturais relacionados à clareza das atribuições, à gestão do tempo e à oferta de feedback sistemático.

Segundo Santos filho e Rech (2023), o mercado de trabalho em contabilidade tem se tornado cada vez mais exigente, impondo aos profissionais não apenas competências técnicas, mas também capacidade de adaptação, atualização constante e habilidades de gestão. Essa realidade intensifica a pressão sobre os colaboradores, sobretudo quando o ambiente interno não garante feedback claro nem responsabilidades bem definidas.

Tabela 4: Percepção dos colaboradores sobre demandas, recursos e ambiente de trabalho

Pergunta	Respostas
Tenho prazos que considero apertados com frequência.	33,3% Nem discordo / nem concordo 33,3% Concordo

Pergunta	Respostas
Preciso realizar horas extras com frequência para dar conta das tarefas.	44,4% Discordo 22,2% Nem discordo / nem concordo 22,2% Concordo totalmente
Minhas tarefas exigem alta concentração por longos períodos.	44,4% Nem discordo / nem concordo 33,3% Discordo
Recebo apoio (orientação/ajuda) da minha chefia quando necessário.	55,5% Concordo totalmente
Posso contar com meus colegas quando surgem dificuldades.	44,4% Concordo totalmente 22,2% Concordo
Recebo feedback claro sobre meu desempenho.	44,4% Discordo 22,2% Discordo totalmente
As minhas responsabilidades estão bem definidas.	33,3% Discordo totalmente
Há conflitos frequentes de atribuição/responsabilidade no setor.	33,3% Discordo 33,3% Nem discordo / nem concordo

Fonte: Autores (2025).

As evidências empíricas reforçam esse diagnóstico. Entre os participantes, 44,4% declararam não receber feedback adequado sobre seu desempenho e 22,2% afirmaram discordar totalmente dessa afirmação. Além disso, 33,3% relataram que suas responsabilidades não estão bem definidas, 33,3% percebem prazos apertados e 22,2% confirmaram a necessidade de realizar horas extras, o que sinaliza uma sobrecarga de demandas.

Em contrapartida, a pesquisa também evidenciou aspectos positivos, como o suporte da chefia, apontado por 55,5% dos respondentes, e a colaboração entre colegas, destacada por 44,4% que concordaram totalmente e 22,2% que concordaram, fatores que configuram um capital social relevante para a manutenção do engajamento.

A análise dos dados evidencia que o apoio percebido da chefia e dos colegas funciona como um fator de proteção parcial contra o estresse, mas não compensa a ausência de mecanismos formais de gestão, como definição clara de responsabilidades e feedback contínuo. Essa discrepância gera um ambiente de apoio emocional, mas de insegurança operacional, em que os colaboradores se sentem acolhidos, porém inseguros sobre expectativas e prioridades. Urbancová (2024) ressalta que o feedback contínuo e estruturado é um dos instrumentos mais eficazes para reduzir a insegurança e fortalecer o engajamento, sendo considerado fator essencial para a retenção e estabilização dos profissionais dentro das organizações.

Portanto, ao relacionar teoria e prática, conclui-se que a principal fragilidade do setor reside na ausência de mecanismos formais de alinhamento e acompanhamento do desempenho. Para superar tais lacunas, recomenda-se a adoção de um sistema regular de feedback, a definição clara de responsabilidades e a oferta de capacitação contínua, medidas capazes de reduzir conflitos, elevar o desempenho e fortalecer o engajamento da equipe.

## 5. Conclusões

A pesquisa realizada permitiu responder à questão central proposta, que buscava investigar as principais causas do estresse organizacional no setor fiscal de uma organização

contábil. Estas causas estão relacionadas à sobrecarga de tarefas, prazos excessivamente curtos, necessidade recorrente de horas extras e limitada autonomia no desempenho das atividades, tais fatores são agravados pelo perfil da equipe, que é majoritariamente jovem e com pouca experiência.

Quanto aos efeitos desse cenário, há a materialização de sintomas físicos e psicológicos recorrentes, como cansaço extremo, irritabilidade, ansiedade, problemas de sono e dificuldades de concentração, dos quais comprometem não apenas a saúde dos colaboradores, mas também a qualidade técnica das entregas e a eficiência organizacional. O estudo revela uma contradição importante, embora exista apoio interpessoal da chefia e dos colegas, esse suporte não é suficiente para compensar as falhas da gestão formal.

Essa dualidade aponta para o risco de naturalização do estresse como parte integrante da rotina, sem o devido questionamento sobre a responsabilidade institucional em preveni-lo e mitigá-lo. Desse modo, é possível afirmar que o estresse observado não pode ser entendido apenas como um efeito inevitável da profissão contábil, marcada por rigor legislativo e prazos rígidos. Mas deve também ser interpretado como um produto da própria gestão organizacional, que, ao não estruturar mecanismos formais de feedback, de definição clara de responsabilidades e de valorização contínua, reforça a percepção de insegurança e amplia a sobrecarga emocional.

Nesse sentido, o estresse organizacional revela-se como um fenômeno estrutural, enraizado tanto em demandas externas da profissão quanto em práticas internas que falham em promover equilíbrio entre exigência e suporte. Com base no pressuposto, a pesquisa reforça que enfrentar o estresse organizacional no setor fiscal exige mais do que iniciativas pontuais de bem-estar e uma revisão estrutural da gestão de pessoas e do desenho organizacional, como também é indispensável avançar em práticas que conciliem produtividade e qualidade de vida no trabalho.

Práticas essas que podem ser desenvolvidas por meio de estratégias como redistribuição da carga de trabalho, capacitação contínua, mecanismos de feedback e reconhecimento, assegurando tanto a sustentabilidade da organização quanto a preservação da saúde dos trabalhadores.

Diante do exposto, foram geradas duas hipóteses: a primeira, o aumento da autonomia percebida pelo trabalhador para a realização de suas atividades deveria reduzir o estresse, mas quando essa autonomia ocorre em um ambiente onde os recursos e capacidades não são condizentes com as metas e objetivos definidos, o ambiente de trabalho se torna mais estressante; a segunda o aumento do recebimento de apoio da chefia deveria reduzir os problemas de sono, mas quanto mais problemas de sono o trabalhador enfrenta, mas ele solicita e percebe a presença da chefia como apoio.

Portanto, o estudo conclui que a eficácia organizacional não pode ser alcançada à custa do adoecimento dos profissionais e que mitigar o estresse requer mudanças estruturais na gestão do trabalho, conciliando eficiência organizacional com preservação da saúde e qualidade de vida dos colaboradores.

## 6. Referências

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Empresas brasileiras terão que avaliar riscos psicossociais a partir de 2025**. Brasília, DF: Ministério do Trabalho e Emprego, 29 nov. 2024. Disponível em: [https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/noticias-e-conteudo/2024/Novembro/empresas-brasileiras-terao-que-avaliar-riscos-psicossociais-a-partir-de-2025?utm\\_source](https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/noticias-e-conteudo/2024/Novembro/empresas-brasileiras-terao-que-avaliar-riscos-psicossociais-a-partir-de-2025?utm_source). Acesso em: 10 set. 2025.

CARNEIRO, Lígia de Souza. **Síndrome de Burnout e qualidade de vida profissional: estudo em escritórios de contabilidade de Vitória da Conquista – Bahia**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Vitória da Conquista, 2023. Orientador: Prof. Dr. Manoel Antônio Oliveira Araújo. Disponível em: <https://www2.uesb.br/curso/cienciascontabeis/wp-content/uploads/2023/12/LIGIA-DE-SOUZA-CARNEIRO-TCC.pdf>. Acesso em: 12 set. 2025.

CARVALHO, Ana Flávia Coelho de. **Fatores estressores em escritórios contábeis de João Pessoa: causas e estratégias de enfrentamento**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Campus João Pessoa, João Pessoa, PB, 2024. Orientadora: Profa. Dra. Emmanuelle Arnaud Almeida. Disponível em: <https://repositorio.ifpb.edu.br/handle/177683/3963>. Acesso em: 11 set.2025.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014. *Ebook*. Disponível em: <https://biblioteca.unisced.edu.mz/bitstream/123456789/2347/1/Idalberto-Chiavenato-Gestao-de-Pessoas-o-Novo-Papel.pdf>. Acesso em: 11 set. 2025.

CRUZ, Leticia Tristão Sotto *et al.* Síndrome de Burnout, transtornos mentais e suicídio em médicos: uma revisão de literatura. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 15, n. 5, p. e10218-e10218, 2022. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/10218>. Acesso em; 11 set.025.

CORDEIRO, Leticia da cruz; FIGLIUOLO UCHÔA, Antônio Giovanni; MENEGUETE VIDES DA SILVA, Fabiula. O Impacto do Estresse Laboral no Desenvolvimento Profissional: Uma Revisão Integrativa. **Revista FSA**, v. 20, n. 12, 2023. Disponível em: [https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Aagd%3A7%3A13178071/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Aagd%3A174675723&crl=c&link\\_origin=scholar.google.com.br](https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Aagd%3A7%3A13178071/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Aagd%3A174675723&crl=c&link_origin=scholar.google.com.br). Acesso em 09 set.2025

DE PAULA, Ligia Maria; VALDEVINO, Rosângela Queiroz Souza; SILVA, Pablo Marlon Medeiros da. A percepção dos profissionais contábeis em relação a resiliência como auxílio no enfrentamento da Síndrome de Burnout. **Revista de Administração e Contabilidade da UNIFAT**, v. 15, n. 1, 2023. Disponível em: <https://reacfat.com.br/reac/article/view/290>. Acesso em: 11 set.2025.

FERREIRA, Natalia da Costa. **Estresse organizacional e saúde mental do trabalhador: uma revisão teórica**. Açailândia-MA: Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL, 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração). Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Esp. Diêgna da Cruz Silva. 24 f. Disponível em: <https://repositorio.uemasul.edu.br/server/api/core/bitstreams/029c2d93-3a36-4c32-aa89-9783eede57f6/content>. Acesso em 09 set.2025.

GORDIANO, Carlos Adriano Santos gomes; AQUINO, Cássio Adriano Braz de. Evidências de sofrimento psíquico entre profissionais de contabilidade na Grande Fortaleza. **Anais do 22º USP Internacional**, 2021. Disponível em: <https://congressosp.fipecafi.org/anais/22uspinternational/ArtigosDownload/4012.pdf>. Acesso em: 09 set. 2025.

LIPP, Marilda Novaes. **Stress na atualidade**: qualidade de vida na família e no trabalho. 2010. Disponível em: <https://psicoterapiaepsicologia.webnode.com.br/products/stress-na-atualidade-qualidade-de-vida-na-familia-e-no-trabalho/>. Acesso em: 11 set. 2025.

LYRA, Lucas Teixeira; PRADO, Alexsandro Gonçalves da Silva. **Análise de mortalidade dos profissionais de contabilidade no Brasil: um estudo descritivo**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade Federal Rural do Semi-Árido, Mossoró, 2023. Orientador: Prof. Dr. José Dionísio Gomes da Silva. Disponível em: <https://repositorio.ufersa.edu.br/server/api/core/bitstreams/cc43b473-31c8-439d-89e3-09b8f09a89fd/content>. Acesso em: 10 set. 2025.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

Marques, W. R.; Coelho *et al.* (2022). **Estresse e cultura organizacional**: o papel do psicólogo na prevenção e tratamento da Síndrome de Burnout. *Conjecturas*, 22(1), 193-207. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Walter-Rodrigues-Marques/publication/357729593\\_Estresse\\_e\\_cultura\\_organizacional\\_o\\_papel\\_do\\_psicologo\\_na\\_prevencao\\_e\\_tratamento\\_da\\_Sindrome\\_de\\_Burnout/links/61e044265779d35951a620b3/Estresse-e-cultura-organizacional-o-papel-do-psicologo-na-prevencao-e-tratamento-da-Sindrome-de-Burnout.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Walter-Rodrigues-Marques/publication/357729593_Estresse_e_cultura_organizacional_o_papel_do_psicologo_na_prevencao_e_tratamento_da_Sindrome_de_Burnout/links/61e044265779d35951a620b3/Estresse-e-cultura-organizacional-o-papel-do-psicologo-na-prevencao-e-tratamento-da-Sindrome-de-Burnout.pdf). Acesso em 10 set.2025.

NASCIMENTO, Eduardo Mendes; GARCIA, Marcia Carvalho; CORNACCHIONE, Edgard. Saúde mental dos professores de ciências contábeis: o uso de estratégias de enfrentamento do estresse. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 33, p. 150-166, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rcf/a/yGrBpk5wNy7K64NsYFCmQkh/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 10 set.2025.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Mental health at work: fact sheet**. Genebra: OMS, 2 set. 2024. Disponível em: [https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work?utm\\_source](https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work?utm_source). Acesso em: 11 set. 2025.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. E-book. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=zUDsAQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=ptBR#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 2 set. 2025.

RIBEIRO, Eduarda Silva; RAMOS, Ana Paula Lara de Vasconcelos. Análise do Estresse Ocupacional e Sua Influência em um Escritório de Contabilidade do Interior de Minas Gerais. **Anais do COMINE**, v. 3, 2023. Disponível em: <https://anais.unipam.edu.br/index.php/comine/article/view/4337>. Acesso em 16 set.2025.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 18. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2019

ROSA, Jocete Repczuk Padilha da. **Análise da relação entre estresse ocupacional e a qualidade do serviço contábil: uma perspectiva do profissional da contabilidade**. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) — Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGADM), Universidade Estadual do Centro-Oeste (Unicentro), Guarapuava, 2024. Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Sandra Mara de Andrade. 78 .Disponível em: <https://tede.unicentro.br/jspui/bitstream/jspui/2373/2/Disserta%c3%a7%c3%a3o%20Jocete%20Repczuk%20Padilha%20da%20Rosa.pdf#page=12.10>. Acesso em: 09 set.2025.

SANTOS FILHO, Manoel Francelino dos; RECH, Ilírio José. Fontes do estresse ocupacional na atuação dos profissionais contábeis no setor público. **Revista Paraense de Contabilidade**, v. 8, n. 1, p. e97-e97, 2023. Disponível em: <https://crcpa.org.br/revistaparaense/index.php/crcpa>. Acesso em: 11 set 2025.

SIENA, Osmar *et al.* **Metodologia da pesquisa científica e elementos para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos**. Belo Horizonte: Editora Poisson, 2024. DOI: 10.36229/978-65-5866-411-6. Disponível em: [https://poisson.com.br/livros/individuais/Manual\\_de\\_Trabalho/Manual\\_de\\_Trabalho.pdf](https://poisson.com.br/livros/individuais/Manual_de_Trabalho/Manual_de_Trabalho.pdf). Acesso em: 06 ago. 2025

SILVA, Karina de Jesus Guimarães; CINTRA, Maria Laura Alves; SALLES, Taciana Lucas de Afonseca. Qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre a percepção dos profissionais de contabilidade. **EduFatec**, franca, v. 7, n. 1, janeiro-julho 2024. Disponível em: <https://revistaedufatec.fatecfranca.edu.br/wp-content/uploads/2024/10/edufatec-n07v1a01.pdf>. Acesso em: 10 set. 2025.

SILVA, Paloma Comassetto da. **Análise dos níveis de estresse dos profissionais contábeis no estado do Rio Grande do Sul**. 2024. 65 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Administração, Porto Alegre, 2024. Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Maria Beatriz Rodrigues. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/295132/001291204.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=50.08>. Acesso em 10 set 2025.

SOUSA, T. da S. *et al.* 2025. Síndrome de burnout e transtornos psicológicos em auditores independentes no Brasil: Burnout syndrome and psychological disorders in independent auditors in Brazil. **Revista Visão: Gestão Organizacional**. 14, 1 (abr. 2025), e3736-e3736. Disponível em: DOI:<https://doi.org/10.33362/visao.v14i1.3736>. Acesso em 11 set. 2025.

TOMAZI, Jane; SCHNEIDER, Milton. Desafios E Perspectivas Da Profissão Contábil Na Percepção Dos Profissionais De Contabilidade Da Região Do Vale Do Rio Pardo. **Revista de Contabilidade Dom Alberto**, v. 9, n. 17, p. 154-181, 2020. Disponível em: <https://revista.domalberto.edu.br/revistadecontabilidadefda/article/download/736/686>. Acesso em: 11 set.2025.

URBANCOVÁ, Hana. **Feedback from employees as a tool for their stabilisation**. *Heliyon*, v. 10, n. 2, p. e26384, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e26384>. Disponível em: [https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844024043184?utm\\_source](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844024043184?utm_source). Acesso em: 11 set. 2025.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Zonatto, Vinícius Costa da Silva, *et al.* **Efeitos das vivências de prazer e sofrimento patogênico no trabalho de profissionais da área de contabilidade**. (2021). Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/60340>. Acesso em: 11 set.2025.