

**FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO**  
**MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO**

**ALCIR RODRIGUES FERREIRA**

**PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DE**  
**EMPREGADOS DE ESCRITÓRIOS DE**  
**CONTABILIDADE EM BELO HORIZONTE/MG.**

**PEDRO LEOPOLDO**  
**AGOSTO/2011**

**FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO**  
**MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO**

**PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DE**  
**EMPREGADOS DE ESCRITÓRIOS DE**  
**CONTABILIDADE EM BELO HORIZONTE/MG.**

Dissertação apresentada ao Curso de  
Mestrado Profissional em Administração  
da Fundação Pedro Leopoldo como  
requisito parcial para obtenção do título  
de Mestre

Mestrando: Alcir Rodrigues Ferreira  
Orientadora: Profa. Íris Barbosa Goulart

PEDRO LEOPOLDO  
AGOSTO/2011

*Dedico esta pesquisa a todos os  
Contadores, administradores e  
profissionais que trabalham em  
escritórios de contabilidade.*

*As pessoas são irracionais, ilógicas e egocêntricas.  
Ame-as mesmo assim*

*Se você tem sucesso em suas realizações, ganhará  
falsos amigos e verdadeiros inimigos.  
Tenha sucesso mesmo assim.*

*O bem que você faz será esquecido amanhã.  
Faça o bem mesmo assim.*

*Aquilo que você levou anos para construir, pode ser  
destruído de um dia para o outro.  
Construa mesmo assim.*

*A honestidade e a franqueza o tornam vulnerável.  
Seja honesto mesmo assim.*

*Se você der ao mundo e aos outros o melhor de si  
mesmo, você corre o risco de se machucar.  
Dê o que você tem de melhor mesmo assim.*

*Madre Tereza de Calcutá*

## **AGRADECIMENTOS**

Com palavras não tenho como verbalizar a satisfação na concretização desta dissertação, entretanto, sem o apoio de algumas pessoas este trabalho não seria possível, por isso deixo registrados os meus sinceros agradecimentos.

A minha filha Lívia, por ser a fonte de motivação e inspiração em tudo de positivo que acontece na minha vida, aproveitando o espaço peço desculpas pela ausência durante o período que fiquei a disposição desta pesquisa.

Aos meus afilhados Ítalo e Larissa, por serem as crianças mais adoráveis, que encantam pela pureza e simplicidade os meus dias.

Aos meus irmãos e familiares em especial ao Adilson que nos faz guiar pela sua inteligência e Ademilson, que é exemplo de persistência e bondade.

Aos meus pais, que mesmo em toda dificuldade sempre se pautaram na honestidade e tolerância.

A minha sempre companheira Edivania que acreditou neste projeto e tantos outros que a vida nos deu oportunidade de trilhar.

A minha orientadora Doutora Iris Barbosa Goulart, porque sem ela a concretização desde trabalho não seria possível.

A todos os empresários contadores que permitiram a minha entrada em suas contabilidades para realizar a pesquisa e os seus empregados pesquisados que nos cederam cinco minutos do seu corrido tempo e atenderam a solicitação.

E principalmente a Deus por toda a benção e graça a mim concedida de maneira incondicional e a Nossa Senhora Aparecida, que quando nas madrugadas solitárias de estudo o sono era inevitável, deixou-me repousar em seus braços.

Muito Obrigado

## RESUMO

Este estudo tem por objetivo investigar as relações entre a organização do trabalho e as vivências de prazer-sofrimento dos trabalhadores em escritórios de contabilidade de Belo Horizonte. A dissertação tem como fundamentação teórica a psicodinâmica do trabalho, ramo do conhecimento que tem como principal representante Cristophe Dejours, iniciador dos estudos na França e que parte do pressuposto que as condições de trabalho aliadas à estrutura psicológica do trabalhador são determinantes do adoecimento psíquico. O tema prazer e sofrimento no trabalho, que é ligado à Psicodinâmica, é abordado no Brasil principalmente por Ana Magnólia Mendes, uma das precursoras dos estudos e responsável pela orientação de diversas pesquisas e publicações. Foi realizada uma pesquisa quantitativa, que usou como instrumento de coleta de dados o Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), que é a terceira versão da proposta desenvolvida e validada por Ferreira e Mendes (2006). O objetivo geral da pesquisa consistiu em analisar os fatores determinantes de prazer e sofrimento de empregados de escritórios de contabilidade que prestam serviços a empresas na capital mineira. Trata-se de um estudo de múltiplos casos, desenvolvido de forma amostral, contemplando a profissionais que atuam nos serviços que envolvem a prática contábil na região de Belo Horizonte. Os resultados colhidos foram submetidos à análise estatística e interpretados à luz da teoria sobre prazer e sofrimento no trabalho. Os resultados encontrados indicam que fatores como relacionamento sócio-profissional, danos psicológicos e físicos e custo afetivo e cognitivo têm maior influência na determinação de situações de prazer e sofrimento no trabalho.

Palavras Chaves: **Escritórios de Contabilidade, profissionais de contabilidade, prazer e sofrimento no trabalho.**

## **ABSTRACT**

The study aims to investigate the relations between the organization of work and the pleasure-pain experiences of workers in accounting offices of Belo Horizonte. The dissertation is a theoretical psychodynamic work, the branch of knowledge that has as its main representative Christopher Dejours, initiator of the studies in France and that assumes that the working conditions coupled with the psychological structure of work, are determinant of psychic illness. The theme of pleasure and pain at work, which is connected to psychotherapy, is discussed mainly in Belo Horizonte by Ana Mendes Magnolia, a precursor of the studies and responsible for directing several research and publications.. We conducted a quantitative survey, which is used as an instrument for collecting data in the inventory of work and risk of illness (ITRA), which is the third version of the proposal developed and validated by Ferreira and Mendes (2006). The aim of the research was to analyze the factors determinates of pleasure and suffering of employees of accounting firms providing business services in Belo Horizonte. It is a multiple case study, developed in a sample, comprising the professionals working in services involving accounting practices in the region of Belo Horizonte. Outcomes were statistically analyzed and interpreted in the light of the theory of pleasure and pain at work. The results indicate that factors such as socio-relations professional, psychological and physical damage and cost are more affective and cognitive influences in determining situations of pleasure and pain at work.

Keywords: account offices, accounting professionals, pleasure and pain at work

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>14</b>
1.1	Problematização .....	17
1.2	Objetivos.....	17
1.3	Justificativa .....	18
1.4	Estrutura do texto .....	19
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1	A CONTABILIDADE: Evolução da Antiguidade aos tempos modernos...	20
2.1.1	A Contabilidade no período antigo.....	20
2.1.2	Contabilidade na Idade Moderna .....	24
2.1.3	Contabilidade no Brasil .....	25
2.1.4	Os escritórios de contabilidade .....	27
2.1.5	Terceirização dos serviços contábeis .....	29
2.1.6	A Contabilidade como um parceiro nas tomadas de decisão .....	31
2.1.7	Qualidade e Satisfação do Cliente .....	32
2.1.8	Preocupação com os empregados .....	32
2.2	Prazer e sofrimento no trabalho .....	33
2.2.1	Conceito e finalidades do trabalho .....	34
2.2.2	Da patologia à psicopatologia do trabalho e daí à Psicodinâmica.....	36
2.2.2.1	Evolução histórica e conceitual da Psicodinâmica .....	39
2.2.3	Alguns trabalhos sobre o tema prazer e sofrimento .....	41
2.2.4	Sufrimento e estratégias de defesa .....	43
2.2.5	Do sofrimento ao prazer; a busca da saúde no trabalho .....	44
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA DA PESQUISA.....</b>	<b>46</b>
3.1	Caracterização da pesquisa .....	46
3.2	Amostra da pesquisa .....	47
3.3	Instrumento de coleta de dados .....	47
3.4	Análise e interpretação dos resultados .....	48
3.5	ITRA –Inventário de trabalho e risco de adoecimento .....	49
3.6	Análises de dados ausentes .....	51
3.7	Testes de normalidade .....	51
3.8	Análises da confiabilidade do questionário .....	52



<b>4</b>	<b>ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>54</b>
4.1	Análises do perfil dos respondentes .....	54
4.2	Análises descritivas dos fatores .....	60
4.2.1	Escala de Avaliação do contexto do Trabalho – EACT .....	60
4.2.2	Escala de Avaliação do custo Humano do Trabalho – EHCT.....	63
4.2.3	Escala de Avaliação- Prazer no Trabalho– EIPST .....	67
4.2.4	Escala de Avaliação- Sofrimento no Trabalho– EIPST .....	69
4.2.5	Escala de Avaliação- Danos relacionados ao trabalho– EADRT.....	77
4.3	Análises da correlação .....	80
4.4	Análises de Regressão Múltipla .....	82
4.4.1	Regressão: variável dependente – Prazer.....	83
4.4.2	Regressão: variável dependente – Sofrimento .....	86
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>88</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>91</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>98</b>

## LISTA DE FIGURAS, QUADROS, E FORMULÁRIOS

FIGURA 01	Tábua de pedra calcária registrando a fundação de um templo em Larsa, na antiga Suméria, em 1820 a.C .....	21
FIGURA 02	Tábua e fichas de barro mesopotâmicas registrando receitas e impostos .....	22
FIGURA 03	Página de livro-diário de 13 de julho de 1709 .....	25
FORMULÁRIO 01	Formulários utilizados para a pesquisa - Adaptação ITRA .....	98

## LISTA DE GRÁFICOS, TABELAS E QUADROS

GRÁFICO 1	Distribuição por faixa etária .....	55
GRÁFICO 2	Distribuição por gênero .....	55
GRÁFICO 3	Distribuição do percentual por escolaridade .....	56
GRÁFICO 4	Distribuição por estado civil .....	57
GRÁFICO 5	Distribuição percentual por tempo tempo de serviço .....	58
GRÁFICO 6	Distribuição percentual por tempo cargo atual .....	59
GRÁFICO 7	Média dos fatores – EACT .....	63
GRÁFICO 8	Média dos fatores – ECHT .....	66
GRÁFICO 9	Média dos fatores – Prazer – Sofrimento (EIPST) .....	70
GRÁFICO 10	Média dos construtos Prazer e Sofrimento em função do gênero	71
GRÁFICO 11	Média dos construtos Prazer e Sofrimento em função da escolaridade .....	72
GRÁFICO 12	Média dos construtos Prazer e Sofrimento em função do estado civil .....	73
GRÁFICO 13	Média dos construtos Prazer e Sofrimento em função setor de atuação .....	74
GRÁFICO 14	Média dos construtos Prazer e Sofrimento em função do tempo de serviço .....	75
GRÁFICO 15	Média dos construtos Prazer e Sofrimento em função do tempo no cargo atual .....	76
GRÁFICO 16	Percentual de respondentes – EADRT .....	49
TABELA 1	Teste de aderência a normalidade de kolmogorov-Smimov .....	52
TABELA 2	Resultador do teste apha de Cronbah .....	53
TABELA 3	Distribuição da faixa etária .....	54
TABELA 4	Distribuição por gênero .....	55
TABELA 5	Distribuição por escolaridade .....	56
TABELA 6	Distribuição percentual por estado civil .....	56
TABELA 7	Distribuição da amostra nos Cargos atuais .....	67
TABELA 8	Distrituição por setor de atuação .....	68
TABELA 9	Distribuição por classe de tempo de serviço .....	68
TABELA 10	Distribuição por classe de tempo de ocupação no cargo atual .....	69

TABELA 11	Afastamento do trabalho por problema de saúde relacionado ao trabalho no ano .....	59
TABELA 12	Estatística descritiva da Escala - EACT .....	61
TABELA 13	Estatística descritiva da Escala - ECHT .....	64
TABELA 14	Critérios de avaliação – Escala positiva de sete pontos – Prazer .	67
TABELA 15	Estatística descritiva Escala – Prazer (EIPST) .....	67
TABELA 16	Estatística descritiva da Escala – Sofrimento (EIPST) .....	69
TABELA 17	Teste de diferença de média PRAZER E SOFRIMENTO .....	71
TABELA 18	Estatística descritiva da Escala – Danos relacionados ao trabalho – EADRT .....	77
TABELA 19	Coeficiente de correlação entre fatores de Prazer e Sofrimento ...	80
TABELA 20	Correlação entre os fatores das escalas .....	82
TABELA 21	ANOVA – Análise de variância aplicada à regressão – PRAZER .	84
TABELA 22	Correlações do modelo .....	84
TABELA 23	Coeficientes da regressão múltipla dependente - PRAZER .....	86
TABELA 24	ANOVA – Análise de variância aplicada à regressão – SOFRIMENTO .....	86
TABELA 25	Coeficientes de correlações e coeficientes de determinações dos modelos .....	87
TABELA 26	Coeficientes de regressão múltipla – Variável Sofrimento .....	87
QUADRO 01	Critérios de avaliação – Escalas negativas – EACT .....	60
QUADRO 02	Classificação da amostra na Escala - EACT .....	63
QUADRO 03	Critérios de avaliação – Escalas negativas – ECHT .....	64
QUADRO 04	Classificação da amostra na Escala - ECHT .....	66
QUADRO 05	Classificação da amostra na Escala – EIPST .....	68
QUADRO 06	Critérios de avaliação – Escala negativa de sete pontos – Sofrimento .....	69
QUADRO 07	Classificação da amostra na Escala EIPST – Sofrimento .....	70
QUADRO 08	Critérios de avaliação – Escala de sete pontos – EADRT.. .....	77
QUADRO 09	Classificação da amostra – EADRT .....	79
QUADRO 10	Tendência de avaliação de setores .....	82

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AIDF	Autorização de Impressão de Documentos Fiscais
CAGED	Cadastro Geral de Admitidos e Desligados
CND	Certidão Negativa de Débito
CRC	Conselho Regional de Contabilidade
CRF	Certidão de Regularidade do Fundo de Garantia
DACON	Demonstrativos de Apurações Sociais
DARF	Documento de Arrecadação Federal
DCTF	Declaração de Créditos e Débitos de Tributos Fiscais
DIMOB	Demonstração de Movimentação Mobiliária
DIPJ	Declaração do Imposto de Renda Pessoa Jurídica
DIRF	Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física
GPS	Guia da Previdência Social
GFIP	Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia de Informações para Previdência Social
GRRF	Guia de Recolhimento Rescisório do Fundo de Garantia
ICMS	Imposto de Circulação de Mercadoria e Serviço
IPI	Imposto sobre Produtos Industrializados
ISSQN	Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
LALUR	Livro de Apuração do Lucro Real
LTCAT	Laudo Técnico das Condições do Ambiente do Trabalho
PIS	Programa de Integração Social
PPP	Perfil Profissiográfico Previdenciário
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais
SINTEGRA	Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e Serviços
SPED	Sistema Público De Escrituração Digital

## 1 - INTRODUÇÃO

Toda empresa, independente do seu porte, necessita legalmente de ter uma pessoa física ou jurídica habilitada junto ao Conselho Regional de Contabilidade - CRC, responsável pela sua escrituração contábil, que além de fornecer informações aos diversos órgãos municipais, estaduais e federais, elabora os relatórios contábeis. O trabalho desenvolvido por esta pessoa tem significativa importância, pois também auxilia nos processos de tomada de decisão.

Com o objetivo de reduzir custo ou por comodidade, as pequenas e médias empresas preferem terceirizar este setor e deixar para os escritórios de contabilidade a responsabilidade da chamada “escrita contábil”. Marion (2008) define como empresa de serviços contábeis toda e qualquer organização contábil constituída por escritórios individuais (firmas ou profissionais autônomos) ou sociedades, sejam de técnicos ou contadores.

A popularidade da terceirização pode ser explicada por constituir alternativa de solução de problemas organizacionais que vão da simples redução de custos até a canalização de uma base de conhecimento especializada para processos que associem maior valor (LEOCÁDIO, 2005).

Marion e Marion (2006) observam que a terceirização dos serviços contábeis é uma tendência comum e crescente nas relações entre a contabilidade e os clientes.

Dentre as rotinas de um escritório de contabilidade esta a de atender o fisco, gerando informações e relatórios e também as empresas que são consideradas clientes da contabilidade, que tanto possuem necessidades fiscais como necessidades administrativas.

Este trabalho exaustivo, marcado por uma série de informações e procedimentos necessários para manter a boa ordem da empresa perante os órgãos fiscais,

contribui na desvalorização do ser humano enquanto pessoa, determinando uma mecanização dos seus comportamentos.

Preocupado com esta situação, o autor deste trabalho propõe um estudo específico sobre o prazer e sofrimento experimentado pelos empregados de escritórios de contabilidade de Belo Horizonte, embasando sua análise no estudo da Psicodinâmica do trabalho.

Minas Gerais conta com 4.182 escritórios de contabilidade, devidamente registrados junto ao Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais – CRC-MG, segundo dados fornecidos pelo CFC – Conselho Federal de Contabilidade em junho de 2010. Em Belo Horizonte verifica-se em torno de 480 escritórios de contabilidade, perfazendo uma média de 2.800 (dois mil e oitocentos) trabalhadores envolvidos diretamente com a contabilidade nestes escritórios, segundo o sindicato dos contabilistas da capital.

Analisando a produção científica sobre o tema, foi possível constatar que o autor desta pesquisa não é o único a ter esta preocupação, pois outros pesquisadores já estudaram esta temática. Entretanto, os trabalhos científicos produzidos estão mais direcionados à satisfação do usuário dos serviços de contabilidade e qualidade da informação contábil do que à qualidade de vida, o prazer e ao sofrimento dos próprios empregados dos escritórios de contabilidade.

Godoy, Calegare, Griebeler (2006), por exemplo, produziram um artigo intitulado; “Diagnóstico para avaliar qualidade em serviços através da satisfação dos clientes, tendo como objetivo mensurar a satisfação dos clientes de um escritório de contabilidade quanto à qualidade de seus serviços”.

Também os autores Aguiar, da Universidade Presbiteriana Mackenzie, Frezatti, da Universidade de São Paulo, e Rezende, da Universidade de São Paulo, publicaram em 2005 na Revista Eletrônica de Administração, um estudo intitulado como “Relação entre atributos do sistema de contabilidade e nível de satisfação dos usuários: uma análise em organizações brasileiras”. O relatório da pesquisa

aborda a relação entre os atributos do sistema de informação de contabilidade gerencial e o nível de satisfação dos usuários desse sistema, atentando que as características qualitativas da informação contábil contribuem para a utilidade da informação contábil gerencial.

Quanto ao tema prazer e sofrimento dos trabalhadores, encontramos alguns trabalhos realizados, muitos deles sob a orientação da pesquisadora da Universidade de Brasília, Ana Magnólia Mendes Bezerra, que é precursora do tema no Brasil.

Facas (2009) escreveu sobre “Estratégias de Mediação do Sofrimento no Trabalho Automatizado: Estudo Exploratório com Pilotos de Trem de Metrô do Distrito Federal”, onde se buscou verificar quais as estratégias de um piloto de trem metrô do Distrito Federal, lançam para mediar o sofrimento no trabalho automatizado.

Ferreira (2007), também tratou o tema “Trabalho, sofrimento e patologias sociais - Estudo com trabalhadores bancários e anistiados políticos de uma empresa pública”, que investigou a influência da organização nas vivências de sofrimento, estratégias de mediação e as patologias sociais de sobrecarga violência e servidão voluntária em bancários e servidores anistiados políticos de uma empresa pública de comunicação.

Vieira (2005), também estudou o tema “Prazer, sofrimento e saúde no trabalho de tele-atendimento”, onde faz uma reflexão sobre o trabalho de prazer e sofrimento dos empregados em tele-atendimento.

Assim, aproveitando a oportunidade de aprofundar o estudo do tema e visando a promover uma reflexão dos administradores sobre questões relacionadas ao prazer e sofrimento e a contabilidade, o autor deste trabalho decidiu trazer uma nova contribuição e, para orientar o trabalho, colocamos a seguir, a questão orientadora de sua pesquisa.



## **1.1 - Problematização**

Numa época em que o discurso empresarial é o de valorização do capital humano, paradoxalmente a terceirização de serviços se amplia cada vez mais. Nesse contexto, algumas atividades são terceirizadas, com o objetivo de reduzir os gastos das empresas; entre essas atividades, a contabilidade é a mais frequentemente terceirizada. Os escritórios têm um contexto complexo, pois neles se misturam trabalhadores com diferentes formações (pessoas com curso técnico, com curso universitário e mesmo com outros cursos não relacionados à contabilidade)

Diante do exposto, o autor do trabalho define como questão geradora deste trabalho:

Quais os fatores que determinam o prazer e o sofrimento no trabalho de empregados de escritórios de contabilidade que prestam serviços a empresas?

## **1.2 - Objetivos**

Para responder ao problema proposto, foram definidos os seguintes objetivos:

1.2.1 – Objetivo Geral: Analisar os fatores determinantes de prazer e de sofrimento de empregados de escritórios de contabilidade que prestam serviços a empresas na capital mineira.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Para atingir o objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Caracterizar os serviços prestados por escritórios de contabilidade.
- Identificar quem são os trabalhadores em escritórios de contabilidade

- Definir as características de trabalhadores que atuam num escritório de contabilidade
- Identificar os indicadores de prazer e de sofrimento dos empregados num escritório de contabilidade

### **1.3 - Justificativa**

Este estudo é relevante porque o principal norteador da prestação de serviço contábil é o nível de prazer (satisfação) do empregado. Deve-se realçar que atender a exigências do fisco não seria por si só um diferencial na contratação de um escritório de contabilidade; torna-se necessário promover uma relação de parceria e não uma simples compra de serviço e, para isto, é fundamental que os trabalhadores estejam envolvidos com o trabalho. Neste sentido, evitar ou atenuar o sofrimento do trabalhador é fundamental para se garantir a qualidade do serviço.

De acordo com Ludícibus (1987), durante anos a contabilidade serviu apenas como um sistema de informações tributárias, e atualmente ela passa a ser vista também como um instrumento gerencial, fornecendo informações necessárias para tomadas de decisões e, para o processo de gestão: planejamento, execução e controle.

Conhecer o nível de prazer e de sofrimento dos empregados e identificar os pontos norteadores da prestação de serviço contábil seria uma forma de contribuir para que os escritórios de contabilidade identificassem os problemas e os pontos positivos do seu exercício profissional.

Seria uma forma também de oferecer aos escritórios de contabilidade subsídios para a melhoria de sua atividade e do atendimento aos empregados, o que certamente resultaria em otimizar sua produtividade.

O autor, em razão da sua prática em escritórios de contabilidade, acredita que a identificação dos fatores determinantes de prazer e de sofrimento no trabalho dos

empregados poderá servir como orientador da conduta dos responsáveis por esses escritórios, garantindo deste modo, o rendimento do trabalho e atendendo de forma efetiva às necessidades dos usuários deste tipo de serviço. Além disso, como profissional que atua na gestão de pessoas, poderá obter subsídios para orientar as melhores práticas a serem desenvolvidas nestes escritórios.

Do ponto de vista da academia, a pesquisa está trazendo contribuição ao estudo da satisfação do empregado e às situações que determinam seu sofrimento e seria oportunidade de se abordar a temática Contabilidade, sobre a qual existe reduzida produção científica.

#### **1.4 – Estruturas do texto**

Este trabalho está estruturado da seguinte forma: inicia-se com a Introdução, que apresenta a relevância da pesquisa, a problematização, define o objetivo geral e os objetivos específicos e a justificativa da realização do trabalho.

O segundo capítulo apresenta o referencial teórico, abordando duas temáticas: a Contabilidade, sua evolução desde a antiguidade até os tempos modernos e o Prazer e sofrimento no trabalho, marco teórico que sustenta a interpretação dos dados coletados na pesquisa.

No terceiro capítulo aborda-se a metodologia utilizada, caracterizando o tipo de pesquisa, a amostra da pesquisa, apresentando o instrumento de coleta de dados e a técnica de interpretação de resultados.

No quarto capítulo faz-se a apresentação dos resultados, fundamentando-se nas análises estatísticas e buscando uma vinculação com a teoria exposta.

Por fim, no quinto capítulo, são apresentadas as Conclusões e considerações finais do trabalho.

## **2 – REFERENCIAL TEÓRICO**

O referencial teórico deste trabalho cobrirá duas temáticas:

- Serviços de contabilidade – definindo seu conceito, evolução e características atuais, com vista a contextualizar o campo a ser estudado.
- Prazer e sofrimento no trabalho, tema que será utilizado para se fazer a leitura e interpretação dos resultados encontrados.

### **2.1 – A CONTABILIDADE: Evolução da Antiguidade aos tempos modernos**

#### **2.1.1.- A Contabilidade no período antigo**

O homem primitivo já possuía uma maneira de contabilizar (controlar) seus estoques de alimento, já tinha patrimônio, como rebanhos, instrumentos de pesca, que hoje chamamos de ativo permanente. Isso leva a entender que se havia uma preocupação com a riqueza e a propriedade, tal como acontece atualmente.

A partir do momento que as atividades se tornaram mais complexas, a maneira de contabilizar foi se aperfeiçoando, a contabilidade, que tinha como foco principal o controle, posteriormente com a evolução do homem, tornou-se fundamental também para o comércio.

Com a troca de bens a contabilidade continuou sendo quantitativa, apresentando uma evolução lenta, até o aparecimento da moeda. Com a criação de sistemas monetários, a contabilidade deu passos largos em sua evolução.

Estudiosos acreditam que foram os povos Egípcios os primeiros a registrar monetariamente os seus ativos. As escriturações eram feitas em papiros e o sistema contábil tornava-se dinâmico com registros diários, com isso temos que eles deram uma forte contribuição a contabilidade.

FIGURA 01



Tábua de pedra calcária registrando a fundação de um templo em Larsa, na antiga Suméria, em 1820 a.C. Exemplo de escrita cuneiforme.

Fonte: <http://pt.wikibooks.org>.

A atividade de troca e venda dos comerciantes requeria o acompanhamento das variações de seus bens quando cada transação era efetuada. Assim, as trocas de bens e serviços eram seguidas de simples registros ou relatórios sobre o fato. A cobrança de impostos na Babilônia já se fazia com escritas, embora elas fossem bem rudimentares.

FIGURA 02



Tábua e fichas de barro mesopotâmicas registrando receitas e impostos.

Fonte: <http://pt.wikibooks.org>.

Os suméricos e babilônicos, assim como os assírios, faziam os seus registros em peças de argila, retangulares ou ovais, ficando famosas as pequenas tábuas de Uruk, que mediam aproximadamente 2,5 a 4,5 centímetros, tendo faces ligeiramente convexas.

Infere-se, portanto, que a contabilidade, em sua forma mais primitiva, existiu desde a Antiguidade e é até mesmo mencionada em várias citações da Bíblia Sagrada.

Segundo a Sagrada Escritura, no Egito, houve tal acumulação de bens que perderam a conta do que se tinha.

Assim ajuntou José muitíssimo trigo, como a areia do mar, até que cessou de contar; porquanto não havia numeração. (GÊNESIS 41.49).

Também a Bíblia se refere ao fato de que houve um homem muito rico, de nome Jó, cujo patrimônio foi inventariado de forma detalhada e que após perder tudo, ele novamente recupera e faz um novo inventário.

E o seu gado era de sete mil ovelhas, três mil camelos, quinhentas juntas de bois e quinhentas jumentas; eram também muitíssimos os servos a seu serviço, de maneira que este homem era maior do que todos os do oriente. (JÓ, 1.3)

E assim abençoou o SENHOR o último estado de Jó, mais do que o primeiro; pois teve catorze mil ovelhas, e seis mil camelos, e mil juntas de bois, e mil jumentas. (JÓ, 42.12)

Salomão também teve suas rendas e bens inventariados

Era, pois, o provimento de Salomão cada dia, trinta coros de flor de farinha, e sessenta coros de farinha. Dez bois cevados, e vinte bois de pasto, e cem carneiros; afora os veados e as cabras montesas, e os corços, e aves cevadas. Porque dominava sobre tudo quanto havia do lado de cá do rio, Tifsa até Gaza, sobre todos os reis do lado de cá do rio; e tinha paz de todos os lados em redor dele. E Judá e Israel habitavam seguros, cada um debaixo da sua videira, e debaixo da sua figueira, desde Dã até Berseba, todos os dias de Salomão. Tinha também Salomão quarenta mil estrebarias de cavalos para os seus carros, e doze mil cavaleiros. (1º REIS 4.22-26)

Também a previsão de custo (área de estudo da contabilidade) foi vista nas palavras bíblicas, quando um construtor faz contar se a dinheiro suficiente para construir uma torre.

Pois qual de vós, querendo edificar uma torre, não se assenta primeiro a fazer as contas dos gastos, para ver se tem com que a acabar? Para que não aconteça que, depois de haver posto os alicerces, e não a podendo acabar, todos os que a virem comecem a escarnecer dele. Dizendo: Este homem começou a edificar e não pôde acabar. (LUCAS 14-28:33)

A contabilidade, mesmo antes de ser conhecida com este termo, já se fazia presente na vida das pessoas para controles e contagem de suas riquezas, mas foi na idade moderna que se iniciou sua consolidação como veremos a seguir;

### **2.1.2 – Contabilidade na Idade Moderna**

Em 1494, o Frei Franciscano Luca Pacioli, propõe os métodos das partidas dobradas “débito e crédito”, no livro "Summa de Arithmetica, Geometria proportioni et propornaliti", é o sistema padrão usado em empresas e outras organizações para registrar transações financeiras. Sua premissa é de que a condição financeira e os resultados das operações de uma empresa ou organização são melhores representadas por diversas variáveis, chamadas contas, em que cada uma reflete um aspecto em particular do negócio como um valor monetário. Cada transação financeira é registrada na forma de entradas em pelo menos duas contas, nas quais o total de débitos deve ser igual ao total de créditos.

Neste momento a contabilidade começa a se solidificar no processo de decisão, lançamentos e controles das transações de comercio e prestação de serviços.

Segundo Hansen (2002), a origem da contabilidade moderna ocorreu como resposta às necessidades dos mercados italianos dos séculos XII e XIII. O período de 1494 a 1800, conhecido como a era da Estagnação, foi para a contabilidade um período de consolidação. A Revolução Industrial na Inglaterra trouxe uma nova evolução para a contabilidade, em função do crescimento das empresas e da complexidade das operações envolvidas.



FIGURA 03



Página de livro-diário de 13 de julho de 1709

Fonte: <http://pt.wikibooks.org/>

### 2.1.3 – Contabilidade no Brasil

A primeira regulamentação da profissão contábil no Brasil acontece em 1770, quando Dom José, filho de D. João V, sucedeu a seu pai e expediu a carta de lei a todos os domínios, por meio do decreto imperial nº 4475. Assim, ficou reconhecida oficialmente a Associação dos Guarda-Livros da Corte, considerada como a primeira profissão liberal regulamentada no país onde e ficou estabelecida a obrigatoriedade de registro da matrícula de todos os guarda-livros na junta comercial.

Dom João VI, em 1808, quando da vinda da coroa portuguesa para o Brasil, decretou a obrigação de uso do método das partidas dobradas como instrumento

da contabilidade, cujo manuscrito, assim dizia;

Para que o método de escrituração e fórmulas de contabilidade de minha Real Fazenda não fique arbitrário à maneira de pensar de cada um dos contadores gerais, que sou servido criar para o referido Erário: ordeno que a escrituração seja mercantil por partidas dobradas, por ser a única seguida por nações civilizadas, assim pela sua brevidade para o manejo de grandes somas, como por ser mais clara e a que menos lugar dá a erros e subterfúgios, onde se esconde a malícia e a fraude dos prevaricadores.

A contabilidade começou a ser lecionada com as aulas de comércio da Corte brasileira em 1809, logo após a vinda da família real portuguesa para o Brasil e diante da necessidade de se formar tais profissionais. Esta escola em 1856 foi transformada em Instituto Comercial do Rio de Janeiro. A primeira escola especializada no ensino de contabilidade foi a Escola de Comércio Álvares Penteado, criada em 1902, e esses dados demonstram que o Brasil foi um dos primeiros países a ter um estabelecimento de ensino superior de contabilidade. Ainda hoje esta escola é uma das instituições de ensino superior mais bem avaliadas do país.

Em 1946 surgiu o Conselho Federal de Contabilidade com o intuito de orientar, normatizar e fiscalizar o exercício da profissão contábil, por intermédio (nos estados) dos Conselhos Regionais de Contabilidade .

Este breve histórico sugere, portanto, que a profissão de contabilista é bem antiga em nosso país e o órgão responsável pelo controle e orientação dos profissionais existe desde a primeira metade do século XX.

Esta abordagem da história da contabilidade no Brasil teve como objetivo salientar que a profissão do contabilista é bem antiga na história da humanidade e que na atualidade torna-se necessário rever a contribuição que esses profissionais têm dado ao desenvolvimento, devotando-lhes maior respeito e oferecendo-lhes melhores condições de trabalho.

#### **2.1.4 - Os escritórios de contabilidade**

Para explicar o conceito de escritório Figueiredo e Fabri (2000, p. 44) ensina que a Organizações de Serviços Contábeis é aquela que tem como missão prestar serviço de natureza contábil. Nela concentra-se e executam-se as informações patrimoniais de pessoa física ou jurídica, sob sua responsabilidade, que exerce as diversas atividades econômicas.

Para o exercício das atividades contábeis os escritórios poderão ser estruturados na forma de Escritório Individual e em Sociedades, terão que possuir registro junto ao CRC (Conselho Regional de Contabilidade) do estado em que estiver estabelecido.

O Conselho Federal de Contabilidade através da Resolução no. 868 de 1999 em seu artigo 3º, disciplina que;

Art. 3º As organizações contábeis, constituídas sob a forma de sociedade, serão integradas por Contadores e Técnicos em Contabilidade, sendo permitida a associação com profissionais de outras profissões regulamentadas, consideradas afins, desde que as normas expedidas por essas, assegurem a reciprocidade para com os profissionais da contabilidade.

§ 1º Na associação prevista no *caput* deste artigo, será sempre do contabilista a responsabilidade técnica dos serviços que lhes forem privativos, devendo constar do contrato a discriminação das atribuições técnicas de cada um dos sócios.

§ 2º Somente será concedido registro cadastral para a associação prevista no *caput* deste artigo quando:

- I – todos os sócios estiverem devidamente registrados nos respectivos conselhos de fiscalização de profissões regulamentadas;
- II – o objeto principal for atividade contábil; e
- III – o(s) sócio(s) contabilista(s) for(em) detentor(es) da maioria do capital social.

§ 3º A pessoa jurídica poderá participar de sociedade contábil desde que atendidas as condições fixadas nesta Resolução.

Para atender aos anseios das empresas, do fisco e de todos os usuários que necessitam das informações contábeis, os escritórios de contabilidade possuem departamentos específicos, O CRC-RS – Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul identificou no *Manual de Orientação e de procedimentos para organizações contábeis* (2009, p.7), seguintes serviços executados em cada departamento:

- ❖ Departamento de Pessoal: Admissões, rescisões, folhas de pagamento, cálculo e apuração de encargos trabalhistas, obrigações mensais e anuais como CAGED, GPS, GFIP, GRRF, DIRF, RAIS, GRCS, DARF do PIS/ Folha de Pagamento, solicitação de CND e CRF/FGTS, Controle do Quadro de Lotação, Informe de Rendimentos, Férias, Exames Periódicos, PCMSO, PPRA, PPP, LTCAT e outros assuntos previdenciários e trabalhistas.
  
- ❖ Departamento Fiscal: notas fiscais (entrada/saída/serviços), apuração de impostos (federais, estaduais e municipais), registro e escrituração de livros e demais obrigações mensais e anuais do ICMS, IPI, ISSQN, GIA MENSAL do ICMS, GIA MODELO B-ANUAL, SINTEGRA, SPED FISCAL; baixas de inscrições perante as esferas Municipal, Estadual e Federal, solicitação de negativas e outros tributos e obrigações.
  
- ❖ Departamento Contábil:
  - escrituração dos livros Diários e Razão;
  - elaboração do livro LALUR;
  - elaborações de Balancetes de Verificação;
  - elaboração de todas Demonstrações Contábeis exigidas pelas legislações societária e fiscal;
  - análise das Demonstrações Contábeis;
  - controle dos bens do Ativo Permanente;
  - elaboração e entrega da DIPJ, PJSI, DACON, DCTF, DIMOB e DIRF;
  - SPED Contábil.
  
- ❖ Societária e Paralegal: constituições, alterações contratuais, extinção

de empresas, solicitação de certidões (positiva e negativa), cadastros e obtenção de AIDF. Elaboração do contrato de prestação de serviços entre organizações contábeis e seus clientes. Expedição: controle de protocolos de entrada e saída de documentos.

- ❖ Recepção: atendimento ao público – pessoalmente ou por telefone.
- ❖ Assessoria: orientação tributária, contábil, fiscal, trabalhista e atendimento a clientes em geral.
- ❖ Consultoria: dúvidas sobre preenchimento de notas, cálculo de guias em atraso, informação sobre vencimento de impostos e contribuições, dúvidas sobre folha de pagamento, legislação e informações sobre toda rotina operacional vinculada aos serviços contratados com a empresa.

Assim, cada empregado de um escritório de contabilidade, tem uma função importante, sendo que o erro ou atraso de uma informação ou procedimentos pode gerar transtornos aos empresários, como fiscalização, multas e até mesmo paralisação da atividade.

### **2.1.5 - Terceirização dos serviços contábeis**

Entre as práticas do mundo empresarial, a terceirização se destaca como elemento importante da flexibilidade estratégica exigida pelos contextos competitivos.

A popularidade da terceirização pode ser explicada por constituir alternativa de solução de problemas organizacionais que vão da simples redução de custos até a canalização de uma base de conhecimento especializada para processos que associem maior valor (LEOCÁDIO, 2005).

A terceirização no sentido de reduzir custo, e focar na atividade fim da organização, faz com que a maioria das empresas, principalmente aquelas de médio e pequeno porte, passe a deixar para os escritórios de contabilidade a responsabilidade legal nos registros de suas transações. Esses escritórios, além da escrituração contábil, fornecem informações aos diversos órgãos municipais, estaduais e federais, elaborando os relatórios contábeis.

Segundo as Normas Brasileiras de Contabilidade (NBC-T-1), a Ciência Contábil, como ciência social, tem por fim produzir informações verídicas sobre o patrimônio empresarial para os seus demais usuários, os quais possuem interesses naquelas. Tais informações, além de verdadeiras, devem ser íntegras e claras quanto às quantidades e qualidades dos termos físicos e monetários da entidade.

Rocha (2005) ensina que a contabilidade alcança sua finalidade por meio do registro de todos os fatos relacionados com a formação, a movimentação e as variações do patrimônio administrado, vinculado à entidade, com o fim de assegurar seu controle e fornecer a seus administradores as informações necessárias às ações administrativas, bem como a seus titulares e demais pessoas com eles relacionados, as informações sobre o estado patrimonial e o resultado das atividades desenvolvidas pela entidade para alcançar seus fins.

Com essa visão, o profissional contábil tende a tornar-se um aliado para as empresas, já que possuem dados que podem gerar informações pertinentes e relevantes para dar suporte às decisões do dia a dia destas, além de controle e planejamento necessários para a sua sobrevivência.

Sendo assim, as funções de um contador ou escritório de contabilidade não se limitam a apurar os impostos e manter a contabilidade em dia, o contador pode contribuir na gestão das empresas, com o objetivo de oferecer ao empresário as ferramentas necessárias para a preservação do seu patrimônio (MORAES, 2006).

### **2.1.6 – A Contabilidade como um parceiro nas tomadas de decisão**

É a contabilidade que tem o poder de fornecer aos gestores subsídios para tomada de decisões, através das informações que podem ser extraídas dos seus relatórios, como podemos evidenciar citações de alguns autores.

De acordo com Ludícibus (1987), durante anos a contabilidade serviu apenas como um sistema de informações tributárias, e atualmente ela passa a ser vista também como um instrumento gerencial, fornecendo informações necessárias para tomadas de decisões e, para o processo de gestão: planejamento, execução e controle.

Sá (2006) lembra que nem todos os profissionais precisam ser cientistas, mas devemos seguir as linhas que a ciência traça. Orientar o cliente é oferecer a ele modelos de desempenho que possam ser elaborados a partir de bases que só a doutrina contábil pode oferecer. É engano imaginar que conseguimos qualidade limitando-nos apenas a ser informantes e despachantes a serviço do fisco. Este autor ainda ressalta que a maioria dos empresários não sabe o que Contabilidade pode oferecer, mas se espontaneamente recebe benefícios por orientações qualificadas, amplia o valor que dá ao profissional e não se importa de remunerar melhor. A remuneração é um efeito onde utilidade do serviço é a causa.

Barros (2005) considera que os serviços contábeis consistem na simplificação e clareza dos relatórios, e que a sua primordial função contábil é fornecer informações seguras, em tempo hábil, ao processo de gerenciamento das organizações.

Então se pode verificar que a atividade de um escritório de contabilidade é muito ampla, e seus empregados desempenham um importante papel de gerar e transmitir informações para o fisco, fornecer suporte aos empresários para tomada de decisão, e ainda manter os procedimentos rotineiros em termos legais para funcionamento das empresas, assim por consequência este profissional também tem compromisso de subordinação indireta a todos estes usuários.

### **2.1.7 – Qualidade e Satisfação do cliente**

Para ressaltar a devida importância dos serviços de contabilidade na vida empresarial, os pensamentos nos norteiam para a satisfação do cliente, sendo a contabilidade enquadrada como uma empresa de prestação de serviços, onde oferece resultados tangíveis como guias e relatórios e intangíveis como assessoramento e informações.

Segundo Las Casas (1991) serviços constituem uma transação realizada por uma empresa ou por um empresário, cujo objetivo não está associado à transferência de um bem. E ainda, de acordo com o mesmo autor as próprias características dos serviços intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade, são importantes diferenciadores.

Também Kotler & Armstrong (1995) definem serviço como toda atividade intangível que uma parte pode oferecer a outra, que não resulta na posse de um bem.

Para Cobra e Zwarg (1986) o objetivo do serviço deve ser sempre o cliente. É por esta razão, que uma empresa de serviços deve paradoxalmente prestar bons serviços. Ou seja, não basta vender um serviço, é preciso assistir ao cliente ou ao usuário para que ele possa ter satisfação com a venda ou uso do serviço, dependendo do enfoque de distribuição ou de uso respectivamente. Daí não pode perder o foco das pessoas que são o coração destas transações, os empregados.

### **2.1.8 – Preocupação com empregados**

Os escritórios de contabilidade são responsáveis por muitas empresas, em nossa visita deparamos como escritório com 100, 200, 350 e até 1.000 escritas, que por lógica, é fácil identificar que o responsável por estas empresas acaba sendo os próprios empregados da contabilidade que acaba sendo o agente de decisão, e



como nem sempre os clientes têm as mesmas características, o dia a dia acaba tendo situações de muita imprevisão.

Segundo Berti (2002), durante muito tempo o profissional da contabilidade no Brasil, teve em suas atividades a atenção voltada para atender o fisco (federal, estadual e municipal) e comportou-se como um mero funcionário do Estado, fazendo com que esse tivesse como preocupação o registro de fatos contábeis passados. Assim, deixou de lado a sua principal função que é auxiliar na tomada de decisão ou então, ser o agente da decisão.

Então, este profissional tem que ter habilidades técnicas para atender o fisco, como também habilidade gerencial para atender o cliente. Neste emaranhado de peculiaridades, é relevante a preocupação com a pessoa do trabalhador, o que solidifica mais ainda a intenção do autor em estudar os fenômenos relacionados à psicodinâmica do trabalho, abordando o construto prazer e sofrimento.

## **2.2 - Prazer e sofrimento no trabalho**

O segundo tema do referencial teórico deste trabalho trata do prazer e sofrimento no trabalho. Neste sentido, enfatiza-se a contribuição dos autores Cristophe Dejours, iniciador dos estudos sobre a psicodinâmica do trabalho na França e Ana Magnólia Mendes, uma das precursoras dos estudos sobre este tema no Brasil.

De acordo com Mendes & Morrone (2002), a Psicodinâmica do trabalho foi inserida por Dejours a partir dos anos 1980 na França e foi reconhecida e consolidada nos anos 1990 no Brasil. Dejours foi médico do trabalho, psiquiatra e psicanalista, e centrava os estudos nas organizações do trabalho e seus impactos sobre a saúde mental dos trabalhadores. Desse modo, seus estudos permitiram compreender mais claramente os construtos de vivências de prazer e sofrimento dos indivíduos envolvidos com o processo dinâmico do trabalho.

Segundo Dejours, Abdouchelli e Jayet (1994), o sofrimento presente no contexto

organizacional se vincula a dados relativos à história singular de cada indivíduo e aos aspectos referentes à sua situação atual, possuindo então uma dimensão temporal que implica em processos construídos pelo próprio trabalhador no âmbito de sua atividade.

### **2.2.1 – Conceito e finalidades do trabalho**

No vocábulo latino a palavra trabalho vem de “TRIPALIUM” - denominação de um instrumento de tortura formado por três (tri) paus (paliu). Assim, originalmente, "trabalhar" significa ser torturado no *tripaliu*.

O trabalho apresenta finalidades distintas tanto financeiras como social, para elucidar os conceitos de trabalho, buscamos noutras áreas algumas definições.

A Consolidação das Leis de Trabalho - CLT é quem regula de forma legal o tema e consigna o salário como retribuição pelo trabalho, a força e o conhecimento vendido ao empresário.

Art. 3º - Considera-se empregado toda pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário.

Parágrafo único - Não haverá distinções relativas à espécie de emprego e à condição de trabalhador, nem entre o trabalho intelectual, técnico e manual.

Nos textos de Direito, Lobo (2004) delimita o conceito de trabalho enquanto fator de realização humana. Este conceito é bem diverso daquele em que se realça que o trabalho contém em si a carga negativa opressora do *tripalium*. Desse modo, analisando-se origem etimológica da palavra trabalho, verifica-se que o termo, na sua origem semântica, vem associado ao sacrifício que a realização do trabalho implica. Um conceito que atenda aos aspectos positivos e negativos do trabalho nem sempre é colocado de maneira clara e é preciso que se faça a diferenciação

entre os dois aspectos, levando em consideração que, mesmo que venha associado a um certo sofrimento, o trabalho está ligado também a valores fundamentais da pessoa humana.

Na Grécia antiga, o trabalho era tratado como escravidão, sendo a sociedade escravagista o trabalho estava associada aos escravos e a necessidade de sobrevivência (FREITAS, 2000)

Na conotação Cristã, temos duas posições, o trabalho como atividade penosa e punitiva, oriundo da punição dada a Adão no jardim do Éden, quando ele recebeu de Eva e comeu o fruto da árvore sagrada.

No suor do teu rosto comerás o teu pão, até que te tornes à terra; porque dela foste tomado; porquanto és pó e em pó te tornarás (GÊNESIS 21).

Lado outro, o trabalho também é visto como uma dádiva de Deus;

e também que todo homem coma e deveras beba, e veja o que é bom por todo o seu trabalho árduo. É a dádiva de Deus. (ECLESIASTES 3:13)

Na visão sociológica, Marx (2004) diz que só se diferencia o homem dos animais por que somos capazes de produzir nossa vida material. Pelo trabalho, o homem conquista autonomia perante a natureza, sustentando-se como sujeito no mundo.

Numa visão psicológica, infere-se que as pessoas se satisfazem com o trabalho, conforme explicado por Freud (1997); este autor entende que há influência positiva do trabalho na vida do ser humano, e concebe trabalho como fonte de felicidade, de satisfação e bem-estar. E defende que o trabalho quando escolhido gera prazer e satisfação, mas podem ser prejudicado com as interferências de pessoas, geralmente dor e sofrimento.

Freud (1997) ainda explica que o trabalho concede ao homem um lugar seguro na comunidade humana e fornece-lhe um espaço garantido na realidade, sendo

indispensável para preservação e justificação da existência da sociedade.

Tamayo (2004) acredita que o homem é um ser trabalhador, que usa o trabalho para se expressar e afirmar-se de forma psicossocial; através dele, realiza projetos e sonhos, e dessa forma contribui com a sociedade. O autor realça que o vínculo do homem com o trabalho é inevitável.

Mendes (2007) defende o trabalho como atividade ontológica e observa que ele é elemento constituinte da identidade das pessoas humanas e realça que o trabalho tem papel essencial para manutenção da saúde.

Assim, pelos diversos conceitos apresentadas, permite-se concluir que o trabalho dá sentido à vida, sendo um elemento importante para a constituição da subjetividade humana. Por outro lado, a organização do trabalho e as condições sob as quais ele é desenvolvido, podem determinar o sofrimento do trabalhador ou o prazer de realização do trabalho, ou ainda, estas duas forças podem atuar de forma concomitante, fazendo parte do cotidiano do indivíduo trabalhador.

### **2.2.2 – Da patologia à psicopatologia do trabalho e daí à Psicodinâmica**

O estudo das doenças advindas do exercício de atividades laborais é bem antigo no âmbito da Medicina do Trabalho e as primeiras pesquisas estão geralmente relacionadas a doenças físicas, ou seja, àquelas que afetam locomoção, motricidade, a fala, além de órgãos como pulmão, fígado, rins, coração.

A partir de 1945, emergiu na França um movimento denominado Psiquiatria Social e dele participaram vários teóricos que contribuíram para a construção do campo de Saúde Mental e trabalho: Paul Sivadon, François Tosquelles, Sven Follin, Lucien Bonnafé, Claude Veil e Louis Le Guillant. O último desses teóricos vem sendo apresentado como o iniciador da Psicopatologia do Trabalho e infere-se da análise de seu trabalho que ele manifestou uma insatisfação com a psiquiatria de sua época e o desejo de transformar sua prática (LIMA, 2006, p.7).

Buscando compreender os impactos nefastos dos processos de trabalho sobre a saúde mental dos trabalhadores, que proliferavam na França no pós-guerra, Le Guillant trouxe uma contribuição inestimável ao campo de estudos que se consolidou a partir de então. Os resultados de suas pesquisas sobre “fadiga nervosa” se apresentaram cada vez mais claros ao longo dos anos da segunda metade do século XX e foram confirmados pelas investigações relacionadas aos efeitos da globalização da economia sobre a saúde dos assalariados. Além disso, Lê Guillant abordou a questão da reinserção dos pacientes psiquiátricos, o que permitiu o avanço das “terapêuticas ativas”; para este autor, as formas de tratamento utilizadas eram inadequadas e a única forma de tratamento do paciente deveria ser no seu meio de origem (LIMA, 2006, p.8).

Comungando com seus contemporâneos alguns pontos de vista e divergindo deles em vários outros, Le Guillant abriu espaço para a construção do que se denominou em seguida Psicopatologia do Trabalho, campo de estudo que teve como um de seus principais representantes Christophe Dejours, autor que inspirou muitos dos estudos desenvolvidos no Brasil.

O ponto de vista defendido por Dejours é de que a relação do homem com a organização do trabalho é a origem da carga psíquica do trabalho. Assim, uma organização do trabalho que seja autoritária oferece uma saída à energia pulsional e conduz a um aumento da carga psíquica. Assim, é a partir do desejo que se pode construir uma relação psíquica do Sujeito no Trabalho e a Psicopatologia do trabalho é levada a pesquisar em primeiro lugar o que, no trabalho, está dialeticamente oposto ao Desejo.

Pode-se concluir, portanto, que é a organização do trabalho que determina as relações entre Desejo e Motivação. No caso do operário semi-especializado, a organização do trabalho joga a Motivação contra o Desejo e contra o Sujeito. No caso de um alto executivo, a Motivação se coloca a serviço da elaboração de um compromisso entre o Desejo e a Realidade da tarefa.

A Psicopatologia do Trabalho se constrói exatamente a partir da questão: qual é o lugar do Sujeito no trabalho e de que liberdade ele dispõe para elaborar um compromisso nos conflitos que surgem no confronto de sua personalidade e de seu desejo com a Organização do Trabalho?

(DEJOURS; ABDOUCHELLI; JAYET, 1994, p.42 )

Segundo Mendes (2007), atualmente, a psicodinâmica, no seu conjunto teórico e metodológico, evoca uma inversão no modo de estudar a inter-relação trabalho-saúde. Suas bases conceituais são elaboradas a partir da análise da dinâmica inerente a determinados contextos de trabalhos, caracterizada pela atuação de forças, visíveis e invisíveis, objetivas e subjetivas, psíquicas, sociais, políticas e econômicas que podem ou não deteriorar esse contexto, transformando-o em lugar de saúde e/ou de patologias e de adoecimento. Essa inversão implica numa reorganização dos paradigmas até então utilizados.

Também Mendes (2007) explica que a psicodinâmica do trabalho tem como objeto o estudo das relações dinâmicas entre a organização do trabalho e processos de subjetivação, que se manifestam nas vivências de prazer-sofrimento, nas estratégias de ação para mediar contradições da organização do trabalho, nas patologias sociais, na saúde e no adoecimento.

Neste contexto, o trabalhador, sem perceber, constrói mecanismos de defesa para se proteger do sofrimento no âmbito organizacional. Trata-se de uma auto defesa da própria existência, Assim, a relação do trabalhador e organização é foco importante para o estudo da psicodinâmica.

Mendes (2007) diz que os modos de subjetivação no trabalho podem transformar-se em ferramentas úteis, e serem explorados em nome de uma ideologia produtivista, do desempenho, da excelência, levando ao sofrimento, às falhas das mediações e ao desenvolvimento de patologias sociais como a perversão, violência e servidão. Essas características contraditórias do sofrimento podem, ao mesmo tempo, assumir a função de prejuízo à saúde como também significar

obtenção de produtividade.

Segundo Dejours (1993), neste contexto o trabalho não causa sofrimento, é o próprio sofrimento que produz o trabalho. Como na física o atrito é responsável pelo movimento, depreende-se então, pelas teorias de Dejours, que ao sair da zona de conforto provocado pelo sofrimento o trabalhador se direciona ao trabalho.

Mendes (2007) acresce que aquilo que é explorado pela organização do trabalho não é o sofrimento em si mesmo, mas, principalmente, as estratégias de mediação utilizadas contra esse sofrimento, sendo que o sofrimento que faz parte da condição do homem opera como imobilizador dos investimentos para transformação da realidade.

Assim, a psicodinâmica do trabalho caminha para uma abordagem de pesquisa e ação sobre o trabalho, sendo um modo de fazer análise crítica e reconstrução da organização do labor, que é o agente causador do sofrimento, dado o confronto do capital x trabalho.

### **2.2.2.1 – Evolução histórica e conceitual da Psicodinâmica**

De acordo com Mendes (2007) a trajetória da psicodinâmica é marcada por três fases articuladas, complementares, e ao mesmo tempo delimitadas por publicações específicas.

A primeira fase associa-se a publicação da obra *Travail; usure mentale- essai de psychopathologie du travail* em 1980, a qual foi traduzida no Brasil em 1987 como *A loucura do trabalho: estudos de psicologia do trabalho*, graças ao interesse de professores universitários brasileiros que haviam buscado sua formação na França. Nesta fase, era mais comum a denominação *psicopatologia do trabalho*, que era centrada no estudo da origem do sofrimento no confronto do sujeito-trabalhador com a organização do trabalho.

Já na segunda fase na década de 1990, o momento é de criação, construção de uma abordagem particular, pioneira para estudar o trabalho. Cabe destacar duas obras: a primeira é um adendo à décima segunda edição do *Travail; usure mentale- essai de psychopathologie du travail*, que foi publicada em 1993 com o título *De la psychopathologie á la psychodynamique du travail*, traduzida no Brasil em 2004 como *Da psicopatologia a psicodinâmica do trabalho*. A segunda obra é o livro *Le facteur humain*, lançado em 1995 e publicado no Brasil em 1999 com o título *O fator humano*. As duas obras contam com a participação de Dejours.

Nesta fase, o foco recai sobre as vivências de prazer-sofrimento com dialética inerente a todo contexto do trabalho, bem como as estratégias usadas pelos trabalhadores para confrontar a organização do trabalho, para manter a saúde, evitar o adoecimento e assegurar a produtividade. Neste momento considera que para transformar o sofrimento em prazer a organização deve propiciar ao trabalhador maior liberdade, praticar a inteligência e a coletividade.

A terceira fase, que se inicia no final da década de 1990 e se prolonga até os dias atuais, é caracterizada como a consolidação e propagação da Psicodinâmica do trabalho, como abordagem científica capaz de explicar os efeitos do trabalho sobre os processos de subjetivação, as patologias sociopsíquicas e a saúde dos trabalhadores. Aqui se coloca a importância da publicação de três livros; *Souffrance en France*, publicado em 1998, traduzido no Brasil em 1999 como *A banalização da injustiça social*; o prefácio para a décima terceira edição do livro *Travail; usure mentale- essai de psychopathologie du travail* e o *Addendum Nouvelles formes d'organisation du travailte: lésions par effort repetitifs (LER), approche par La psychodynamique du travail*, publicados em 2000; e o livro *L'evaluation du travail á l'épreuve du reel; critique des fondements de l'evaluation*, publicado em 2003.

O momento atual não é mais voltado apenas para o prazer-sofrimento em si, mas no modo como os trabalhadores subjetivam essas vivências, o sentido que elas assumem, o uso de estratégias ocasionadas pelas novas formas de organizações do trabalho, especificamente as defesas coletivas e a cooperação,



### **2.2.3 – Alguns trabalhos sobre o tema prazer e sofrimento**

Para fundamentar este trabalho, realizou-se um levantamento da produção científica sobre o tema, oportunidade o autor verificou que não é o único a se preocupar com a questão, embora os outros estudiosos tenham se detido em profissões ou situações diferentes da que é abordada neste trabalho. Algumas pesquisas merecem destaque e apresentamos a seguir;

Lima (2009) estudou a “vida de artistas comediantes, usando como referencial de a análise a psicodinâmica”. A autora se deteve na análise do prazer e do enfrentamento do sofrimento no trabalho de um grupo de comediantes, com objetivo de contribuir para o desenvolvimento dos estudos sobre a relação identidade e trabalho, o uso do corpo no trabalho, bem como a constituição e os mecanismos de enfrentamento do sofrimento proporcionados pelo coletivo de trabalho, já que seus sujeitos trabalhavam em conjunto.

Santos Júnior (2009) teve seu foco em analisar as relações entre a organização do trabalho, vivências de prazer-sofrimento e as estratégias de mediação do sofrimento em profissionais que atuam em um Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)

Lisboa (1998) analisou o trabalho de profissionais de enfermagem e verificou que o sofrimento se manifesta pela maneira que o trabalho é organizado, pelas relações interpessoais conflituosas, enquanto o prazer aparece associado ao sentido que esta atividade tem para quem a executa.

Sousa (2007) com seu trabalho intitulado “A dinâmica prazer-sofrimento na ocupação de Catadores de material reciclável: Estudo com duas cooperativas do Distrito Federal”<sup>1</sup>, entre outras conclusões apresentou que a vivência do sofrimento aparece relacionada ao não reconhecimento e ao preconceito da sociedade e do estado, provavelmente em virtude do significado da palavra “lixo”, que vem associada a esta profissão.

Barros (2005) abordou a terceirização do trabalho na construção civil no Distrito Federal, verificando a estratégia de mediação de prazer e sofrimento entre dois grupos de trabalhadores, uma de empresa empreiteira e outro de uma cooperativa ambos da construtora.

Silva (2004) tratou o tema, verificando a Profissão de Pastor, realizando uma análise psicodinâmica do trabalho de líderes religiosos neopentecostais e tradicionais, comparando a estrutura organizacional de duas igrejas influenciadas por dogmas específicos, como o objetivo que na psicodinâmica do trabalho, avaliar qual o impacto desde contexto sobre a vivência de prazer e sofrimento no trabalho do líder dessas igrejas e também estudar a estratégia de mediação deste sofrimento.

Resende (2003) realizou um estudo sobre Prazer-sofrimento no trabalho bancário - o impacto dos valores individuais e de variáveis demográficas, onde, procurou-se relacionar as vivências de prazer e sofrimento no trabalho aos valores individuais, com enfoque na representação do valor Trabalho, a fim de verificar se, para o empregado, o trabalho está propiciando identidade e realização ou se tem mais um sentido de sobrevivência, na qual o trabalhador busca manter-se empregado por falta de opção e medo da exclusão.

Rocha (2003) elaborou seu trabalho intitulado “O pior é não ter mais profissão, bate uma tristeza profunda: Sofrimento, distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho e depressão em bancários”, que investiga o processo de adoecimento por Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (Dort) e analisa a depressão desenvolvida em consequência do sofrimento. Os participantes que compuseram a amostra estudada eram bancários afastados do trabalho por acometimento de DORT.

Destaque especial merece o trabalho de Mendes (2004), que tem orientado diversas pesquisas sobre Prazer e sofrimento no trabalho, realizou o estudo intitulado “Prazer e sofrimento no trabalho qualificado: Um estudo com

engenheiros de uma empresa pública de telecomunicações”, teve por objetivo investigar as relações entre a organização do trabalho e a vivência de prazer-sofrimento deste tipo de trabalhador. A autora se deteve em identificar os elementos psicodinâmicos presentes nesta relação e o processo de construção da intersubjetividade nas situações de trabalho.

Como demonstrado, o construto prazer e sofrimento foi tratado sob vários enfoques, tomando como amostras trabalhadores de diferentes setores. Não se identificou, entretanto, nenhum estudo sobre os trabalhadores em escritório de contabilidade, fato que ampliou a motivação do autor deste trabalho para a realização da presente pesquisa.

#### **2.2.4 – Sofrimento e estratégias de defesa**

O sofrimento surge a partir do conflito de interesses (ou na sua ausência) entre o trabalhador e a organização do trabalho, forças que envolvem o desejo de produção e o desejo do trabalhador.

Dejours (1980/1987) define a organização do trabalho como a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa e as relações de poder que envolvem o sistema hierárquico, as modalidades de comando e as questões de responsabilidades.

O sofrimento advém, então, da falta de consenso entre o sujeito e a realidade imposta pelas condições de trabalho, assim considerados os laços humanos originados da organização, como o da chefia, da gerência e também da relação com outros trabalhadores.

O saudável está relacionado ao enfrentamento das imposições e pressões do trabalho que causam a instabilidade psicológica, tendo lugar ao prazer quando as condições geradoras de sofrimento podem ser transformadas. O patológico implica falhas nos modos de enfrentamento do sofrimento e instalam-se quando o desejo da produção vence o desejo dos sujeitos-trabalhadores (MENDES, 2007).

Martins (2006) fala da possibilidade de transgredir regras, não como o anúncio de um caos dentro das organizações, mas sim, de se transformar a rotina de trabalho, com momentos lúdicos através da criatividade de cada trabalhador. Trata-se de resgatar um tempo para si mesmo nas pequenas fugas de uma rotina massacrante

Nassif (2005) afirma que para que haja a adaptação do trabalhador às pressões organizacionais e diminuição da sua percepção destas, é necessário que as estratégias defensivas funcionem como regras, supondo um consenso ou acordo partilhado, de forma que a relação subjetiva com a organização do trabalho seja estabilizada.

Segundo Mendes (2007), ao reconhecer o trabalho ora como meio para construir identidade ora como fonte de alienação, a psicodinâmica direciona o estudo do sofrimento para a inter-relação dos trabalhadores com a organização do trabalho e para estratégias defensivas que esses trabalhadores utilizam para lidar o trabalho.

A preocupação neste momento consiste em saber como os empregados de escritório de contabilidade enfrentam os diferentes anseios dos usuários, as pressões causadas pelas datas de entregas de informações ao fisco, a padronização de comportamento em detrimento a liberdade de produção de algo novo.

#### **2.2.5 – Do sofrimento ao prazer; a busca da saúde no trabalho**

O trabalho é visto face à existência de duas forças que se conflitam, sendo as vivências de prazer e sofrimento, entendidas como o sentido do trabalho, a assim, uma construção única e dialética. Neste contexto, parece inevitável o confronto capital x trabalho e procura-se verificar a possibilidade de o trabalhador ter saúde nesta relação.

De acordo com Dejours (1994) o sofrimento é visto como uma espécie de drama que mobiliza o sujeito no mundo e no trabalho em busca das condições de saúde. Nem o sofrimento, nem as estratégias de defesa individuais e coletivas são patológicos, elas constituem numa saída para a busca da saúde. Nessa perspectiva, intervir na organização do trabalho é uma contribuição para o processo de saúde, que permite aos sujeitos subverter o sofrimento, transformando-o em algo que tem sentido, em inteligibilidade e em ação; Não significa anular o sentimento, mas transformá-lo no prazer da reapropriação do vivido pela ação (DEJOURS, 1994).

Mendes e Morrone (2002) enfatizam que a mobilização subjetiva constitui um processo que se caracteriza pelo uso dos recursos psicológicos do trabalhador e pelo espaço público de discussões sobre o trabalho, permitindo a ressignificação das situações geradoras do sofrimento em situações geradoras de prazer. Acontece a partir do resgate do sentido do trabalho. Este sentido depende da relação entre a subjetividade do trabalhador, do saber fazer e do coletivo de trabalho.

Para que o trabalho seja fonte de saúde, é necessário o reconhecimento daquele que trabalha do seu esforço e investimento da tarefa, uma vez que neste reconhecimento reside a possibilidade de dar sentido ao sofrimento vivenciados pelos trabalhadores (MENDES, 2004).

Assim, este trabalho busca verificar se esse reconhecimento está sendo aplicado ao empregado de contabilidade e quais as ferramentas que ele utiliza para transformar o prazer em sofrimento.

### 3 - METODOLOGIA DA PESQUISA

Este capítulo apresenta a metodologia adotada na pesquisa que fundamenta a presente dissertação.

#### 3.1 – Caracterização da pesquisa

A pesquisa realizada se caracteriza, quanto à abordagem, como uma pesquisa quantitativa, uma vez que pretende avaliar, mediante mensuração, o nível de prazer e sofrimento de empregados de escritórios de contabilidade.

Entre as formas de se classificar uma pesquisa, dois critérios básicos são propostos por Vergara (2000): quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins, este estudo pode ser classificado como descritivo. Na concepção de Gil (2002), as pesquisas descritivas são realizadas pelos pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática; este é o caso do presente projeto.

No que diz respeito à classificação quanto aos meios, Vergara (2000) considera que uma pesquisa pode ser: pesquisa de campo, pesquisa de laboratório, documental, bibliográfica, experimental, *ex post facto*, participante, pesquisa-ação ou estudo de caso. Para esta pesquisa, a melhor classificação entendeu o autor que a pesquisa de campo seria a mais adequada.

A escolha do método pode ser definida a partir do tipo de estudo pretendido. Nesta pesquisa, o método utilizado foi o *survey*, que tem como finalidade obter informações baseadas em questionário aplicado dos participantes, aos quais se fazem diversas perguntas relacionadas à sua satisfação e ao seu sofrimento no exercício profissional.

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p.187), a pesquisa de campo “é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta, ou uma hipótese, que se queira comprovar.” Esse método apresenta diversas vantagens. Em primeiro

lugar, sua aplicação é simples. Em segundo, os dados obtidos tendem a ser confiáveis porque as respostas são limitadas às alternativas mencionadas. Finalmente, a codificação, análise e interpretação dos dados são relativamente simples.

### **3.2 – Amostra da pesquisa**

A pesquisa foi desenvolvida de forma amostral, contemplando a profissionais que atuam nos serviços que envolvem a prática contábil na região de Belo Horizonte. Estima-se que a população é formada por 2.800 (dois mil e oitocentos.) profissionais, isto porque, para evitar contaminação na pesquisa, desconsideramos os trabalhadores que não estivesse ligado diretamente aos serviços contábeis, tais como “Office boys”, pessoal da limpeza, por exemplo, assim, obtivemos 179 (cento e setenta e nove) respostas válidas para o instrumento de coleta de dados, totalizando 6,39 % de respostas. O universo da pesquisa é definido por Marconi e Lakatos (1999) como o conjunto de indivíduos que partilham de pelo menos uma característica em comum.

### **3.3 – Instrumento de coleta de dados**

Gil (2002) considera que o questionário é uma técnica de pesquisa na qual as respostas a cada questão são categorizadas, oferecendo, a partir de percentagens, informações sobre a frequência de determinados fenômenos na população pesquisada.

O questionário foi submetido a um pré-teste, verificando sua validade, já que constituiu uma forma reduzida. A finalidade do pré-teste é evitar as ausências de respostas em razão de perguntas ambíguas, solicitação de informações desconhecidas para grande parte dos respondentes e outras fontes de erro. Após esse processo, será possível obter um questionário com mais confiabilidade das perguntas, o que indica que as respostas terão mais credibilidade.

Segundo Malhotra (2001, p. 179), os questionários podem ser apresentados de quatro maneiras principais: “entrevistas telefônicas; entrevistas pessoais; entrevistas eletrônicas; e entrevistas pelo correio.” Neste caso, a coleta de dados será feita mediante envio de questionários eletrônicos enviados às empresas que contratam serviços de contabilidade. Pretende-se enviar um número superior ao da amostra, contando, antecipadamente, com a possibilidade de algumas empresas não enviarem a resposta.

### **3.4 – Análise e interpretação dos dados coletados**

A análise de dados foi quantitativa e, segundo autores como Malhotra (2001), Mattar (2001), entre outros, esta abordagem se caracteriza pelo emprego de quantificação, tanto nas modalidades de coleta quanto no tratamento das informações por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples, como percentual, média, desvio-padrão, até as mais complexas, como coeficiente de correlação, entre outras. Os estudos quantitativos caracterizam-se, ainda, pela intenção de garantir precisão nos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, assim, maior margem de segurança quanto às inferências a serem feitas por conta dos estudos que serão realizados.

Na análise e interpretação dos dados foram utilizados os procedimentos de avaliação dos dados ausentes, o teste de normalidade da distribuição dos dados nas respectivas escalas, com o propósito de assegurar os pressupostos da aplicação de métodos estatísticos inferenciais, e também o teste de confiabilidade do instrumento de medida em cada escala. Na sequência foi analisado o perfil da amostra identificado pelas frequências absolutas e percentuais. A interpretação dos fatores foi retratada, pelas médias aritméticas e desvios-padrão, frequências absolutas, correlações entre os fatores das escalas e o modelo de regressão, com o propósito de identificar quais os fatores que influenciam nos construtos prazer e sofrimento. Com estes procedimentos, entende-se que se possa alcançar os objetivos específicos desse estudo, que são:



- Caracterizar os serviços prestados por escritórios de contabilidade.
- Identificar quem são os trabalhadores em escritórios de contabilidade
- Definir as características de trabalhadores que atuam num escritório de contabilidade
- Definir os itens indicadores de prazer e sofrimento dos empregados num escritório de contabilidade

A tabulação foi feita por meio da utilização do *software Statistical Package for The Social Sciences* (SPSS), versão 13.0. Para a análise dos dados, foram feitos alguns cruzamentos entre as variáveis, com o objetivo de levantar respostas para o problema da pesquisa.

### **3.5 – ITRA – Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento**

O instrumento de coleta de dados utilizado na presente pesquisa foi o Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), que é a terceira versão da proposta desenvolvida e validada por Ferreira e Mendes (2006). Segundo Mendes (2006, p114), o ITRA tem como propósito mensurar distintas e interdependentes modalidades de representação dos respondentes, relativas ao mundo do trabalho. Essas representações estão feitas em quatro fases através das escalas:

Primeira, EACT - Escala Avaliação do Contexto do Trabalho que aborda três fatores:

- 1) Precariedade das condições de trabalho (falta de qualidade no ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e materiais disponibilizados para a execução do trabalho);
- 2) Falta de apoio nas relações sócio-profissionais (dificuldades na gestão do trabalho e na comunicação e falta de apoio profissional das chefias e colegas);
- 3) Rigidez da organização do trabalho (rigidez na divisão das tarefas, nas normas, controles e ritmos de trabalho).

Segunda, ECHT - Escala de Custo Humano do Trabalho que também aborda três fatores:

- 1) Custo emocional (dispêndio sob a forma de reações afetivas, sentimentos e estado de humor);
- 2) Custo cognitivo (dispêndio mental sob a forma de aprendizagem necessária, resolução de problemas e tomada de decisão);
- 3) Custo físico (dispêndios fisiológico e biomecânico sob a forma de posturas, gestos, deslocamentos e emprego de força física).

Terceira, EIPST - Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho que aborda quatro fatores:

- 1) Esgotamento emocional - Vivência de frustração, insegurança, inutilidade e desqualificação diante das expectativas de desempenho, gerando esgotamento emocional, desgaste, estresse, insatisfação, frustração, Inutilidade;
- 2) Realização profissional - Vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que faz gerando satisfação, prazer, motivação, orgulho, bem-estar, realização profissional, identificação com as tarefas que realiza;
- 3) Liberdade de expressão - Vivência de liberdade para pensar, organizar e falar sobre o seu trabalho gerando liberdade para usar o estilo pessoal, liberdade para falar sobre o trabalho com os colegas, solidariedade com os colegas, confiança nos colegas, liberdade para dizer o que pensa no local de trabalho;
- 4) Falta de reconhecimento - Vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do seu trabalho gerando desvalorização, indignação, injustiça;

Por último, a quarta escala analisa os Sintomas Relacionados ao Trabalho (ESRT), com abordagem de três fatores:

- 1) Sintomas psicológicos (percepção negativa de si mesmo, da vida em geral e alterações de humor);
- 2) Sintomas sociais (isolamento e dificuldades nas relações familiares e sociais);
- 3) Sintomas físicos (dores no corpo e distúrbios biológicos).

A validação foi realizada com 3385 trabalhadores de empresas públicas federais do DF, com o seguinte perfil: sexo feminino (64,2%), masculino (35,1%), ensino médio completo (38%), superior (61%), idade média de 36 anos, exercendo cargos técnicos (71,1%) e administrativos (38,3%), com até 5 anos de tempo de serviço (46,3%) e com mais de 5 anos (51,6%). Cada escala foi submetida á análise fatorial método PAF rotação oblímim no aplicativo SPSS - Statistical Package for the Social Sciences for Windows, versão 12.0. Após análise fatorial, as escalas apresentam uma estrutura fatorial satisfatória com eigenvalue acima de 1 para todos os fatores propostos, itens com carga superior a 0,30, KMO acima de 0,91, variância acumulada em torno de 43,95.

O ITRA permite um melhor conhecimento das manifestações de prazer e sofrimento, através da pesquisa de diferentes categorias no que se refere à saúde e da qualidade de vida no trabalho.

### **3.6 - Análises de dados ausentes**

Esta análise tem por objetivo verificar os efeitos da ausência dos dados e se esta ocorre de forma aleatória, sendo assim, possível estimar os valores ausentes. A ocorrência dos dados ausentes na pesquisa, segundo Hair (2005, p. 57), “é proveniente de qualquer evento sistemático externo ao respondente (como erros de entrada de dados ou problema de coleta de dados) ou ação por parte do respondente (recusa a responder) que conduz a valores perdidos.” Percebe-se que nesta pesquisa a não ocorrência de ausência dos dados.

### **3.7 - Testes de normalidade**

A análise da normalidade foi realizada através do teste de Kolmogorov-Smirnov, Tabela 1, que conforme os resultados, todas as variáveis apresentaram um teste K-S significativo ao nível de 5%, isto é, não há evidências para aceitar a hipótese de normalidade da distribuição dos fatores analisados. A princípio, este resultado

sugere aplicação de testes não paramétricos no estudo. Entretanto, segundo Magalhães (2002), apud Ramalho (2006, p.172), quando as amostras são maiores que 30 ( $n > 30$ ) a distribuição amostral das médias tende para a normal, segundo o teorema central do limite, desta forma em casos de testes de médias, aplica-se o teste paramétrico teste *t de Student*, p.ex., admitindo-se que o teste é robusto em relação a violações da normalidade (Malhotra, 2001).

Tabela 1 – Teste de aderência à normalidade de Kolmogorov-Smirnov

Fatores	Kolmogorov-Smirnov (Z)	Sig.
Organização do trabalho	0,956	0,320
Relações sócio-profissionais	1,067	0,205
Condições de trabalho	1,819	0,003*
Custo afetivo	1,292	0,071
Custo cognitivo	1,106	0,173
Custo Físico	0,998	0,273
PRAZER - Liberdade de expressão	1,549	0,017*
PRAZER - Realização profissional	1,420	0,035*
SOFRIMENTO- Esgotamento profissional	0,780	0,577
SOFRIMENTO - Falta de reconhecimento	1,993	0,001*
Danos físicos	1,226	0,099
Danos Sociais	2,156	0,000*
Danos psicológicos	2,156	0,000*

Fonte: Dados da pesquisa – (\*) Fatores que não apresentam distribuídos normalmente ao nível de 5%.

### 3.8. Análises da confiabilidade do questionário

Para avaliar a confiabilidade do questionário neste estudo, utilizou-se o coeficiente Alpha de Cronbach, que mede a consistência interna do instrumento de análise. Define a confiabilidade como a representação do grau em que uma escala produz resultados consistentes entre medidas repetidas ou equivalentes de um mesmo objeto ou pessoa, revelando a ausência de erro aleatório. É um modelo de consistência interna baseada na correlação média entre os itens (CORRAR, 2007,p64).

Segundo Bisquerra (2004, p.216), “sem que se possam oferecer normas concretas, a título de orientação considera-se que coeficientes de alfa, superiores a 0,75 já são considerados altos”. De acordo com Hair (2005, p.112), nas pesquisas exploratórias, aceita-se o valor mínimo de 0,60 para esse coeficientes. Um entendimento para este coeficiente, segundo Pereira (2004, p87), “ seria considerá-lo como um coeficiente de correlação ao quadrado; assim por exemplo, quando um estudo tiver um alfa igual a 0,75%, estaríamos medindo 75% do impacto real das variáveis”. Desta forma, em função dos resultados do coeficiente estão apresentados na tabela 4 é possível admitir que o instrumento utilizado apresenta bom nível de confiabilidade para os fatores avaliados.

Tabela 2 - Resultados do teste Alpha de Cronbah

<b>Construtos</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>Nº de Itens</b>
<b>EACT - ESCALA AVALIAÇÃO DO CONTEXTO DO TRABALHO -</b>	0,912	30
EACT - Organização do trabalho	0,760	11
EACT - Relações Sócio-profissionais	0,864	10
EACT - Condições de trabalho	0,871	9
<b>ECHT- ESCALA DE CUSTO HUMANO DO TRABALHO -</b>	<b>0,895</b>	<b>32</b>
ECHT - <b>Custo afetivo</b>	0,827	12
ECHT – Custo Cognitivo	0,869	10
ECHT – Custo Físico	0,768	10
<b>EIPST - ESCALA DE INDICADORES DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO</b>	0,808	31
EIPST 1 - Prazer- liberdade de expressão	0,855	7
EIPST 2 – Prazer - Realização profissional	0,919	9
EIPST 3 - Sofrimento - Esgotamento profissional	0,893	7
EIPST 4 – Sofrimento - Falta de reconhecimento	0,915	8
<b>EADRT - ESCALA DE AVALIAÇÃO DOS DANOS RELACIONADOS AO TRABALHO</b>	<b>0,946</b>	<b>26</b>
EADRT 1 - Danos físicos	0,872	9
EADRT2 - Danos Sociais	0,872	7
EADRT3 - Danos Psicológicos	0,941	10

Fonte: dados da pesquisa

Os coeficientes de alfa, em todos os fatores do ITRA, apresentaram um resultado muito bom, todos foram superiores a 0,75.

## 4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 - Análise do perfil dos respondentes

A amostra dos 179 entrevistados tem a predominância da faixa etária, tabela 3, entre 25 e 32 anos, representando 36,9 % dos entrevistados, sendo que abaixo desta faixa etária concentram-se 66,6% da amostra (gráfico1). O sexo feminino, tabela 4, apresenta-se com 72,1% dos respondentes (gráfico 2). Quanto ao nível de escolaridade, dos que atuam na área de serviços contábeis, 44,1% são formados ou estudam contabilidade, conforme dados na tabela 5 (gráfico 3 ). O estado civil predominante é solteiro (a), 63,1% , tabela 6 e gráfico 4.

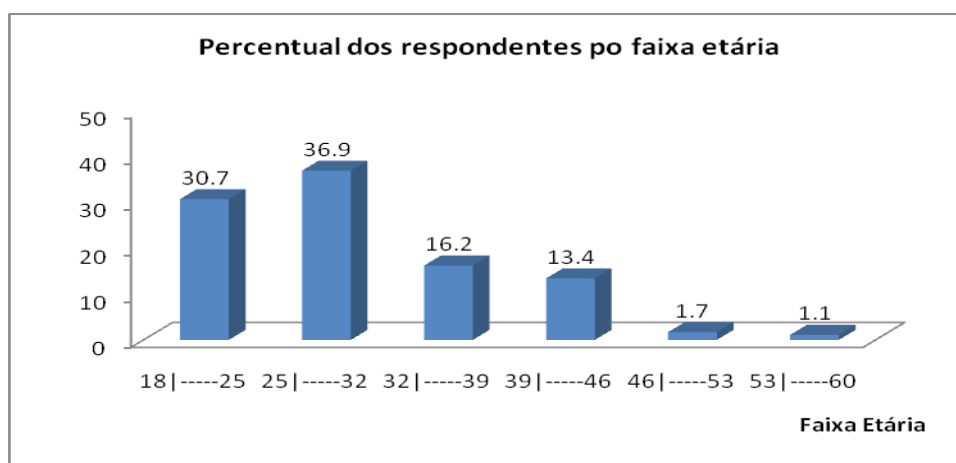
Quanto ao tempo de serviço, conforme tabela 9, verifica-se que 78,8%.tem menos de 5 anos de serviço (gráfico 5) e que também, 78,8%, tabela 10, estão no cargo atual a menos de 5 anos (gráfico 6). Em relação a afastamentos, tabela 11, 91,8% dos respondentes não se ausentaram por motivos de doenças relacionadas ao trabalho executado no último ano.

Tabela 3 - Distribuição da Faixa etária

Faixa etária	Freqüência	Percentual
18 ----25	55	30.7
25 ----32	66	36.9
32 ----39	29	16.2
39 ----46	24	13.4
46 ----53	3	1.7
53 ----60	2	1.1
Total	179	100.0

Fonte: dados da pesquisa

Gráfico 1- Distribuição por faixa etária



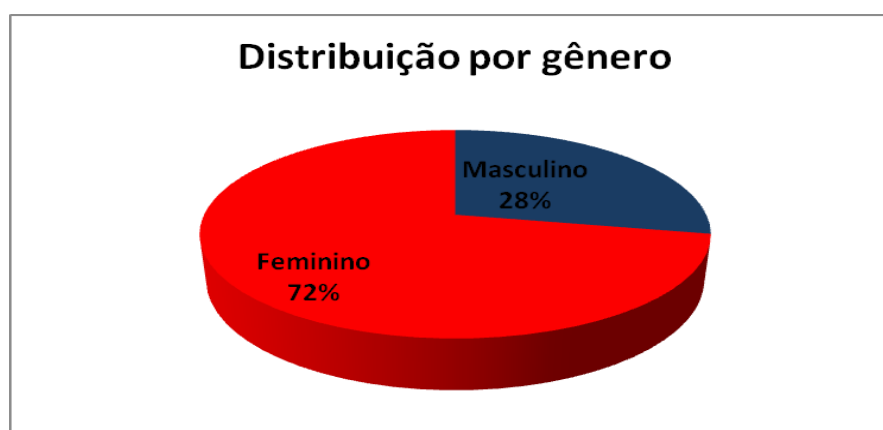
Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 4 - Distribuição por gênero

Gênero	Freqüência	Percentual
Masculino	50	27.9
Feminino	129	72.1
Total	179	100.0

Fonte: dados da pesquisa

Gráfico 2- Distribuição por gênero



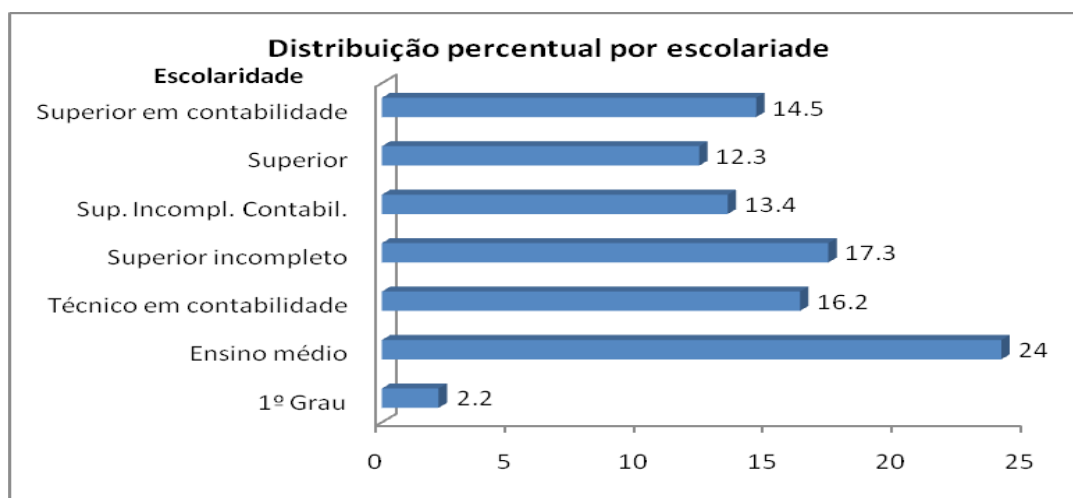
Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 5 – Distribuição por escolaridade

Nível de Escolaridade	Freqüência	Percentual
1º Grau	4	2.2
Ensino médio	43	24.0
Técnico em contabilidade	29	16.2
Superior incompleto	31	17.3
Superior incompleto em contabilidade	24	13.4
Superior	22	12.3
Superior em contabilidade	26	14.5
Total	179	100.0

Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 3 – Distribuição do percentual por escolaridade



Fonte: dados da pesquisa

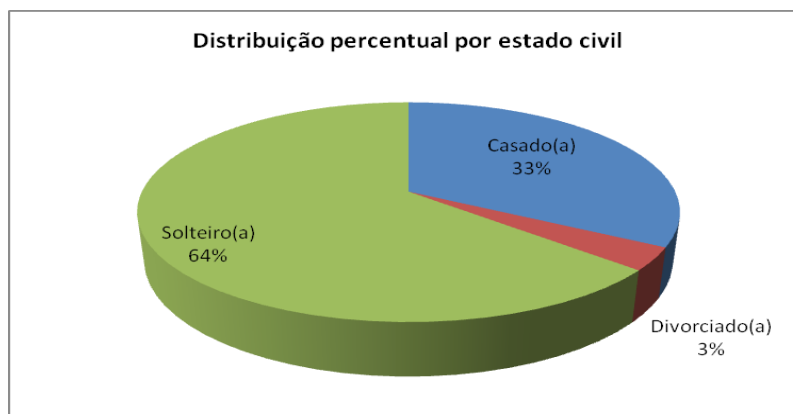
Tabela 6 - Distribuição percentual por Estado Civil

Estado Civil	Freqüência	Percentual
Casado(a)	59	33,0
Divorciado(a)	6	3,4
Solteiro(a)	114	63,1
Total	179	100,0

Fonte: dados da pesquisa



Gráfico 4 – Distribuição por estado civil



Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 7 – Distribuição da amostra nos Cargos atuais

Cargo atual	Frequência	Percentual	Cargo atual	Frequência	Percentual
Analista contábil	3	1,7	Consultor tributário	1	0,6
Analista de pessoal	1	0,6	Contador	5	2,8
Analista de sistema	1	0,6	Coord contábil	1	0,6
Analista fiscal	2	1,1	Coord. Fiscal	1	0,6
Arquivista	5	2,8	Coordenador adm	1	0,6
Assistente administrativo	1	0,6	Coordenador de pessoal	1	0,6
Assistente de processos	2	1,1	Enc. Contábil	1	0,6
Assistente financeiro	3	1,7	Enc. Pessoal	3	1,7
Assistente fiscal	23	12,8	Encarregada fiscal	4	2,2
Aux. De legalização	3	1,7	Encarregado expedição	1	0,6
Aux. Fiscal	4	2,2	Encarregado de pessoal	3	1,7
Auxiliar administrativo	3	1,7	Gerente	2	1,1
Auxiliar de contabilidade	31	17,3	Gerente administrativo	1	0,6
Auxiliar de escritório	22	12,3	Gerente contábil	1	0,6
Auxiliar Admin. de pessoal	1	0,6	Gerente fiscal	1	0,6
Auxiliar de pessoal	22	12,3	Gerente pessoal	1	0,6
Auxiliar de processos	1	0,6	Legalizador	1	0,6
Auxiliar fiscal	8	4,5	Recepcionista	1	0,6
Chefe departamento	1	0,6	Sub chefe	1	0,6
Chefe pessoal	3	1,7	Sub chefe contábil	1	0,6
Classificador	2	1,1	Supervisora	1	0,6
Conciliador	2	1,1	Téc. em informática	1	0,6
Consultor tributário	1	0,6	Téc. em contabilidade	1	0,6
			<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100,0</b>

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 8 – Distribuição por Setor de atuação

Setor	Frequência	Percentual
Administração	10	6.6
Departamento de pessoal	43	24.0
Departamento Fiscal	52	29.1
Departamento Contábil	52	29.1
Regularização de empresa	11	6.1
Outros	11	6.1
Total	179	100.0

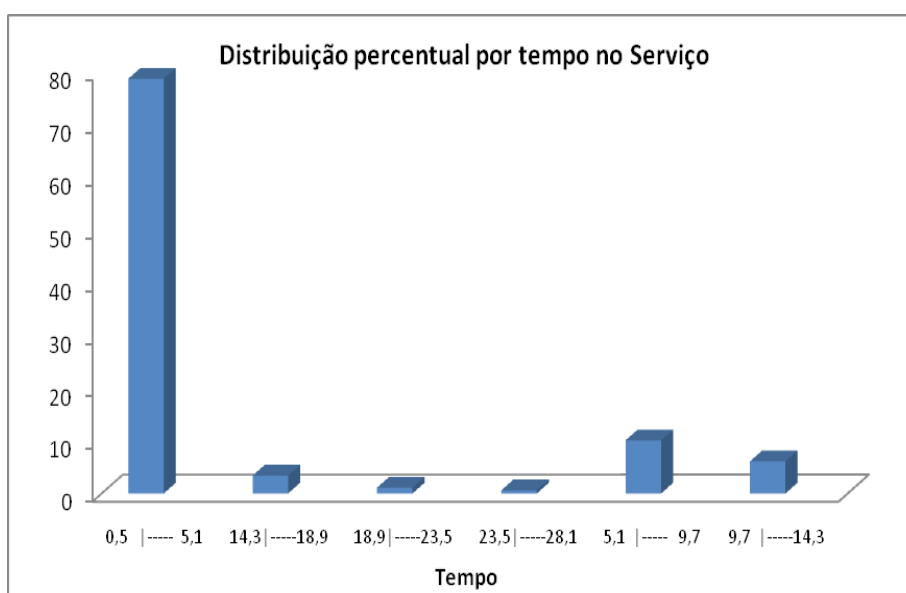
Fonte: dados da pesquisa

Tabela 9 – Distribuição por classe de tempo de serviço

Tempo no Serviço (anos)	Frequência	Percentual
0,5  ---- 5,1	141	78,8
14,3 ----18,9	6	3,4
18,9 ----23,5	2	1,1
23,5 ----28,1	1	0,6
5,1  ---- 9,7	18	10,1
9,7  ----14,3	11	6,1
Total	179	100,0

Fonte: dados da pesquisa

Gráfico 5 – Distribuição percentual por tempo de serviço



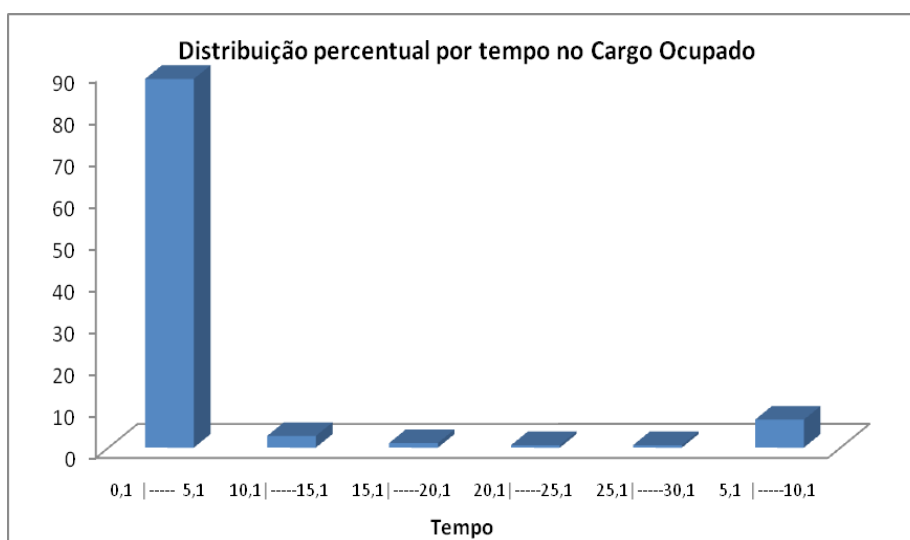
Fonte: dados da pesquisa

Tabela 10 – Distribuição por classe de tempo de ocupação no Cargo atual

Tempo no Cargo Ocupado (anos)	Freqüência	Percentual
0,1  ---- 5,1	158	88,3
10,1 ----15,1	5	2,8
15,1 ----20,1	2	1,1
20,1 ----25,1	1	0,6
25,1 ----30,1	1	0,6
5,1  ----10,1	12	6,7
Total	179	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico- 6 – Distribuição percentual por tempo no cargo ocupado



Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 11 - Afastamento do trabalho por problema de saúde relacionado ao trabalho no ano

Quantidade de afastamentos	Freqüência	Percentual
Nenhuma	164	91.6
Entre 1 e 3 vezes	15	8.4
Total	179	100.0

Fonte: dados da pesquisa

## 4.2 - Análises Descritivas dos fatores

Os dados foram analisados segundo os critérios de classificação por médias de pontos conforme sugerem Ferreira e Mendes (2007, p.116);

a interpretação dos resultados deve ser feita com base nas médias gerais dos fatores e percentual de respondentes nos intervalos das médias, ou seja, o número absoluto de trabalhadores, considerando que o inventário diagnostica riscos de adoecimento e um único trabalhador com riscos de saúde deve ser cuidado, assim esta recomendação é mais qualitativa do que quantitativa.

Em função das recomendações citadas, a análise e interpretação dos resultados foram realizadas em cada escala, utilizando os critérios de classificação, propostos por Mendes e Ferreira (2007), na sua terceira versão da aplicação do ITRA.

### 4.2.1- Escala de avaliação do contexto do Trabalho – EACT

A tabela 12 apresenta os critérios de avaliação a serem utilizados para classificação dos resultados com a aplicação do ITRA, e a tabela 13 estão apresentadas as médias obtidas nas respostas na amostra pesquisada.

QUADRO 01 - Critérios de avaliação - Escalas negativas - EACT

<b>Resultados médios</b>	<b>Classificação da avaliação</b>
Abaixo de 2,29	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
de 2,30 a 3,69	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
Acima de 3,70	Avaliação negativa, GRAVE

Fonte: Ferreira e Mendes (2007)

Em função dos critérios apresentados na tabela 12, os escores alcançados na amostra estudada, tabela 13, foram classificados e sintetizados nos respectivos fatores do EACT, apresentados na tabela 14, a exemplo, o fator Organização do

trabalho obteve média de 2,6, tabela 13, então este fator será avaliado como um fator de avaliação mais moderada, CRÍTICO segundo o intervalo para classificação apresentado na tabela 12.

Este procedimento foi aplicado nas demais escalas, conforme resultados apresentados nas tabelas seguintes.

Tabela 12 - Estatística descritiva da Escala – EACT

<b>Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)</b>	<b>Médi a</b>	<b>Classificação</b>
<b>ORGANIZAÇÃO TRABALHO</b>	<b>2,6</b>	<b>Avaliação mais moderada, CRÍTICO</b>
EACT1- O ritmo de trabalho é acelerado	3.8	Avaliação negativa, GRAVE
EACT2- As tarefas são cumpridas com pressão temporal	4.1	Avaliação negativa, GRAVE
EACT3- Existe forte cobrança por resultados	3.9	Avaliação negativa, GRAVE
EACT4- As normas para execução das tarefas são rígidas	3.5	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
EACT5- Existe fiscalização do desempenho	3.2	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
EACT6- O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas	2.7	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
EACT7- Os resultados esperados estão fora da realidade	3.1	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
EACT8- Existe divisão entre quem planeja e quem executa	4.1	Avaliação negativa, GRAVE Avaliação mais moderada, CRÍTICO
EACT9- As tarefas são repetitivas	3.2	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
EACT10- Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho	2.8	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
EACT11- As tarefas executadas sofrem descontinuidade	2.2	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
<b>RELAÇÕES PROFISSIONAIS</b>	<b>2.4</b>	<b>Avaliação mais moderada, CRÍTICO</b>
EACT12- As tarefas não estão claramente definidas	2.8	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
EACT13- A autonomia é inexistente	2.5	Avaliação mais moderada, CRÍTICO

EACT14- A distribuição das tarefas é injusta	3.1	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
EACT15- Os funcionários são excluídos das decisões	2.2	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
EACT16- Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados	2.5	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
EACT17- Existem disputas profissionais no local de trabalho	2.5	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
EACT18- Falta integração no ambiente de trabalho	2.6	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
EACT19- A comunicação entre funcionários é insatisfatória	2.4	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
EACT20- Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	2.1	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
EACT21- As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	1.7	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
<b>CONDIÇÕES DE TRABALHO</b>	<b>1.8</b>	<b>Avaliação positiva, SATISFATÓRIO</b>
EACT22- As condições de trabalho são precárias	1.8	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
EACT23- O ambiente físico é desconfortável	2.6	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
EACT24- Existe muito barulho no ambiente de trabalho	1.9	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
EACT25- O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	2.0	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
EACT26- O posto/estação de trabalho é inadequado para realização das tarefas	1.7	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
EACT27- Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários	1.7	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
EACT28- O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	1.7	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
EACT29- As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas	1.4	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
EACT30- O material de consumo é insuficiente	1.8	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO

Fonte: dados da pesquisa

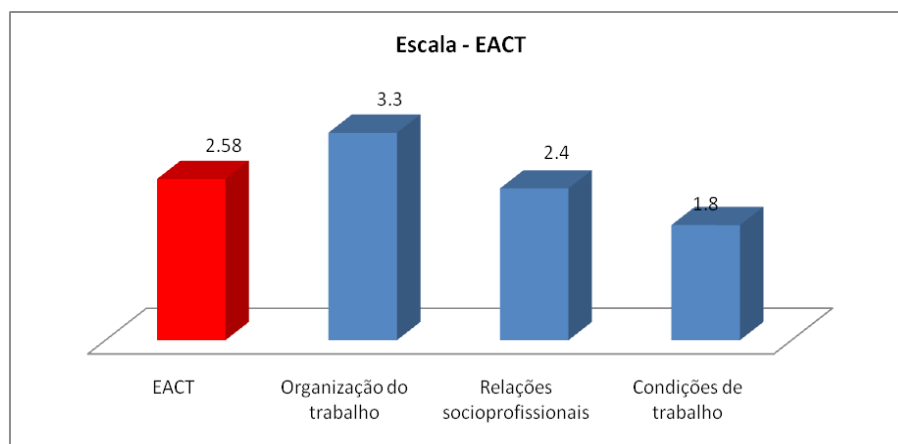
QUADRO 02 – Classificação da amostra na Escala EACT

Descrição	Classificação
<b>EACT</b>	<b>Avaliação mais moderada, CRÍTICO</b>
<b>Organização do trabalho (OT)</b>	<b>Avaliação mais moderada, CRÍTICO</b>
<b>Relações sócio-profissionais</b>	<b>Avaliação mais moderada, CRÍTICO</b>
<b>Condições de trabalho (CT)</b>	<b>Avaliação positiva, SATISFATÓRIO</b>

Fonte: Dados da pesquisa

No gráfico 7 destacam –se as médias obtidas em cada fator da escala EACT, comparada com a média (2,58) obtida neste construto .

Gráfico 7 – Média dos fatores - EACT



Fonte: Dados da pesquisa

#### 4.2.2- Escala de Avaliação do Custo Humano do Trabalho – ECHT

Esta é uma escala negativa, ou seja, quanto menor o escore atribuído, melhor é a avaliação do construto, assim na tabela 15, estão apresentados os critérios de classificação segundo os escores médios alcançados.

QUADRO 03- Critérios de avaliação - Escalas negativas - ECHT

<b>Resultados médios</b>	<b>Classificação da avaliação</b>
Abaixo de 2,29	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
de 2,30 a 3,69	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
Acima de 3,70	Avaliação negativa, GRAVE

Fonte: Ferreira e Mendes (2007)

Na tabela 16, estão os resultados médios relativos a aplicação dessa escala na amostra estudada, com as respectivas classificações em função dos critérios da tabela 15. A síntese desses resultados estão na tabela 17 e no gráfico 2 , onde é destacada a média da EHCT.

Tabela 13 - Estatística descritiva da Escala – ECHT

Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT);	<b>Média</b>	<b>Classificação</b>
<b>CUSTO AFETIVO</b>	<b>2.3</b>	<b>Avaliação positiva, SATISFATÓRIO</b>
ECHT1- Ter controle das emoções	3.3	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
ECHT2- Ter que lidar com ordens contraditórias	2.9	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
ECHT3- Ter custo emocional	2.6	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
ECHT4- Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros	2.4	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
ECHT5- Disfarçar os sentimentos	2.5	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
ECHT6- Ser obrigado a elogiar as pessoas	1.4	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
ECHT7- Ser obrigado a ter bom humor	2.1	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
ECHT8- Ser obrigado a cuidar da aparência física	2.6	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
ECHT9- Ser bonzinho com os outros	2.1	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
ECHT10- Transgredir valores éticos	2.2	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
ECHT11- Ser submetido a constrangimentos	1.4	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
ECHT12- Ser obrigado a sorrir	1.6	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
<b>CUSTO COGNITIVO</b>	<b>3.6</b>	<b>Avaliação mais moderada, CRÍTICO</b>



ECHT13- Desenvolver macetes	2.3	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
ECHT14- Ter que resolver problemas	3.9	Avaliação negativa, GRAVE
ECHT15- Ser obrigado a lidar com imprevistos	3.9	Avaliação negativa, GRAVE
ECHT16- Fazer previsão de acontecimentos	3.0	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
ECHT17- Usar a visão de forma continua	3.5	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
ECHT18- Usar a memória	4.2	Avaliação negativa, GRAVE
ECHT19- Ter desafios intelectuais	3.5	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
ECHT20- Fazer esforço mental	4.0	Avaliação negativa, GRAVE
ECHT21- Ter concentração mental	4.3	Avaliação negativa, GRAVE
ECHT22- Usar a criatividade	3.5	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
<b>CUSTO FÍSICO</b>	<b>2.0</b>	<b>Avaliação positiva, SATISFATÓRIO</b>
ECHT23- Usar a força física	1.7	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
ECHT24- Usar os braços de forma continua	3.0	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
ECHT25- Ficar em posição curvada	2.6	Avaliação mais moderada, CRÍTICO
ECHT26- Caminhar	1.8	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
ECHT27- Ser obrigado a ficar em pé	1.3	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
ECHT28- Ter que manusear objetos pesados	1.4	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
ECHT29- Fazer esforço físico	1.5	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
ECHT30- Usar as pernas de forma continua	1.4	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO
ECHT31- Usar as mãos de forma repetida	3.8	Avaliação negativa, GRAVE
ECHT32- Subir e descer escadas	1.9	Avaliação positiva, SATISFATÓRIO

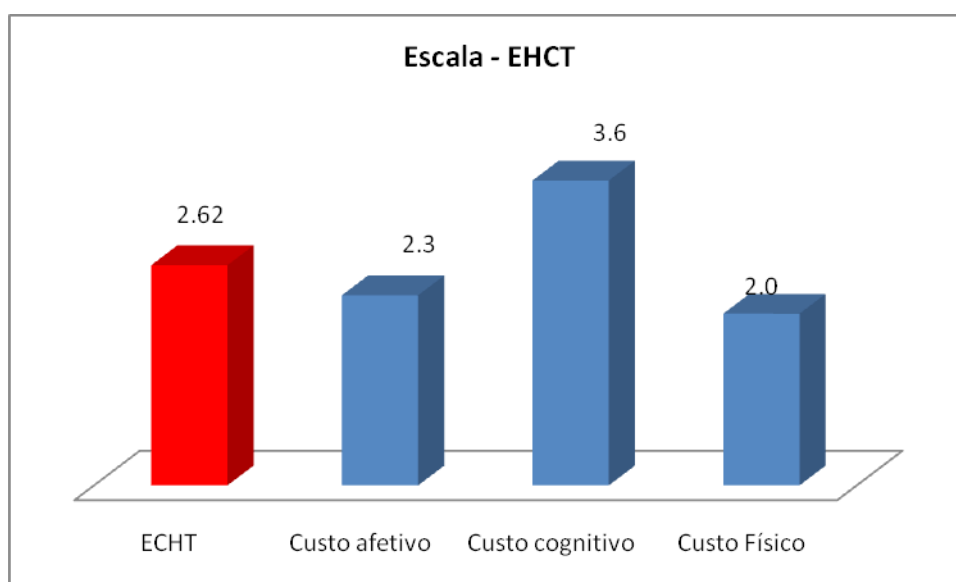
Fonte: dados da pesquisa

QUADRO 04 – Classificação da amostra na Escala ECHT

Descrição	Classificação
<b>ECHT</b>	<b>Avaliação mais moderada, CRÍTICO</b>
<b>Custo afetivo – (CA)</b>	<b>Avaliação positiva, SATISFATÓRIO</b>
<b>Custo cognitivo – (CC)</b>	<b>Avaliação mais moderada, CRÍTICO</b>
<b>Custo físico – (CF)</b>	<b>Avaliação positiva, SATISFATÓRIO</b>

Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 8 - Média dos fatores – ECHT



Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se na escala Custo Humano no Trabalho uma resultante mais moderada, CRÍTICO, influenciada pelo custo cognitivo, o que traduz em uma exigência deste fator na realização das atividades profissionais.

#### 4.2.3- Escala de avaliação - Prazer no trabalho – EIPST

Nesta escala, as pontuações variam de 0 a 6, diferentemente das anteriores, que tem como intervalo 1 a 5. Esta escala se subdivide em PRAZER e SOFRIMENTO, sendo positiva na escala prazer e negativa na escala sofrimento. Na tabela 18 estão apresentados os critérios de classificação do PRAZER, seguida da tabela 19 que apresenta as médias das pontuações obtidas na amostra estudada. A síntese do construto está apresentada na tabela 20, onde se tem uma avaliação mais positiva SATISFATÓRIA para o construto “prazer no trabalho”.

Tabela 14 – Critérios de avaliação - Escala positiva de sete pontos – PRAZER

<b>Resultados médios</b>	<b>Classificação da avaliação</b>
Abaixo de 2,0	Avaliação para raramente, GRAVE
de 2,1 a 3,9	Avaliação moderada, CRÍTICO
Acima de 4,0	Avaliação mais positiva, SATISFATÓRIO

Fonte: Ferreira e Mendes (2007)

Tabela 15 - Estatística descritiva da Escala – Prazer (EIPST)

<b>Escala de Indicadores de Prazer no Trabalho (EIPST)</b>	<b>Média</b>	<b>Classificação</b>
<b>PRAZER – Liberdade de expressão</b>	<b>4.0</b>	<b>Avaliação mais positiva, SATISFATÓRIO</b>
EIPST1- Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	3.5	Avaliação moderada, CRÍTICO
EIPST2- Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	4.4	Avaliação mais positiva, SATISFATÓRIO
EIPST3- Solidariedade entre colegas	4.5	Avaliação mais positiva, SATISFATÓRIO
EIPST4- Confiança entre colegas	...	
EIPST5- Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho	4.0	Avaliação mais positiva, SATISFATÓRIO

EIPST6- Liberdade para usar a minha criatividade	3.8	Avaliação moderada, CRÍTICO
EIPST7- Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias	3.6	Avaliação moderada, CRÍTICO
EIPST8- Cooperação entre os colegas	4.3	Avaliação mais positiva, SATISFATÓRIO
<b>PRAZER – Realização profissional</b>	<b>4.0</b>	<b>Avaliação mais positiva, SATISFATÓRIO</b>
EIPST9- Satisfação	4.1	Avaliação mais positiva, SATISFATÓRIO
EIPST10- Motivação	3.8	Avaliação moderada, CRÍTICO
EIPST11- Orgulho pelo que faço	5.0	Avaliação mais positiva, SATISFATÓRIO
EIPST12- Bem-estar	4.5	Avaliação mais positiva, SATISFATÓRIO
EIPST13- Realização profissional	4.1	Avaliação mais positiva, SATISFATÓRIO
EIPST14- Valorização	3.4	Avaliação moderada, CRÍTICO
EIPST15- Reconhecimento	3.3	Avaliação moderada, CRÍTICO
EIPST16- Identificação com as minhas tarefas	4.6	Avaliação mais positiva, SATISFATÓRIO
EIPST17- Gratificação pessoal com as minhas atividades	3.6	Avaliação moderada, CRÍTICO

Fonte: dados da pesquisa

#### QUADRO 05 – Classificação da amostra na Escala EIPST

Fatores do EIPST – Prazer	Classificação
<b>Prazer</b>	<b>Avaliação mais positiva,</b>
<b>Liberdade de expressão - (LE)</b>	<b>Avaliação mais positiva,</b>
<b>Realização profissional – (RP)</b>	<b>Avaliação mais positiva,</b>

Fonte: Dados da pesquisa

Os fatores que compõem o construto “prazer no trabalho”, Liberdade de expressão e realização profissional, apresentaram a mesma classificação “Avaliação mais positiva, SATISFATÓRIO”.

#### 4.2.4- Escala de avaliação - Sofrimento no trabalho – EIPST

Neste construto, que tem uma escala negativa, tabela 22, observou-se na amostra um resultado predominante “Avaliação moderada, CRÍTICO”, com exceção ao fator falta de reconhecimento, que se manteve numa “avaliação menos negativa, SATISFATÓRIO”, conforme apresentação na tabela 23 e a síntese na tabela 24.

QUADRO 06 – Critérios de avaliação - Escala negativa de sete pontos – Sofrimento

Escores médios	Classificação da avaliação
<b>Abaixo de 2,0</b>	<b>Avaliação menos negativa, SATISFATÓRIO</b>
<b>de 2,1 a 3,9</b>	<b>Avaliação moderada, CRÍTICO</b>
<b>Acima de 4,0</b>	<b>Avaliação mais negativa, GRAVE</b>

Fonte: Ferreira e Mendes (2007)

Tabela 16 - Estatística descritiva da Escala – Sofrimento (EIPST)

Escala de Indicadores de <b>Sofrimento</b> no Trabalho (EIPST)	Média	Classificação
<b>SOFRIMENTO - Esgotamento profissional</b>	<b>2.8</b>	<b>Avaliação moderada, CRÍTICO</b>
EIPST18- Esgotamento emocional	3.3	Avaliação moderada, CRÍTICO
EIPST19- Estresse	3.6	Avaliação moderada, CRÍTICO
EIPST20- Insatisfação	2.5	Avaliação moderada, CRÍTICO
EIPST21- Sobrecarga	3.4	Avaliação moderada, CRÍTICO
EIPST22- Frustração	2.5	Avaliação moderada, CRÍTICO
EIPST23- Insegurança	2.2	Avaliação moderada, CRÍTICO
EIPST24- Medo	1.9	Avaliação menos negativa, SATISFATÓRIO
<b>SOFRIMENTO - Falta de reconhecimento</b>	<b>1.6</b>	<b>Avaliação menos negativa, SATISFATÓRIO</b>

EIPST25- Falta de reconhecimento do meu esforço	2.4	Avaliação moderada, CRÍTICO
EIPST26- Falta de reconhecimento do meu desempenho	2.3	Avaliação moderada, CRÍTICO
EIPST27- Desvalorização	1.8	Avaliação menos negativa, SATISFATÓRIO
EIPST28- Indignação	1.9	Avaliação menos negativa, SATISFATÓRIO
EIPST29- Inutilidade	1.1	Avaliação menos negativa, SATISFATÓRIO
EIPST30- Desqualificação	1.0	Avaliação menos negativa, SATISFATÓRIO
EIPST31- Injustiça	1.7	Avaliação menos negativa, SATISFATÓRIO
EIPST32- Discriminação	0.6	Avaliação menos negativa, SATISFATÓRIO

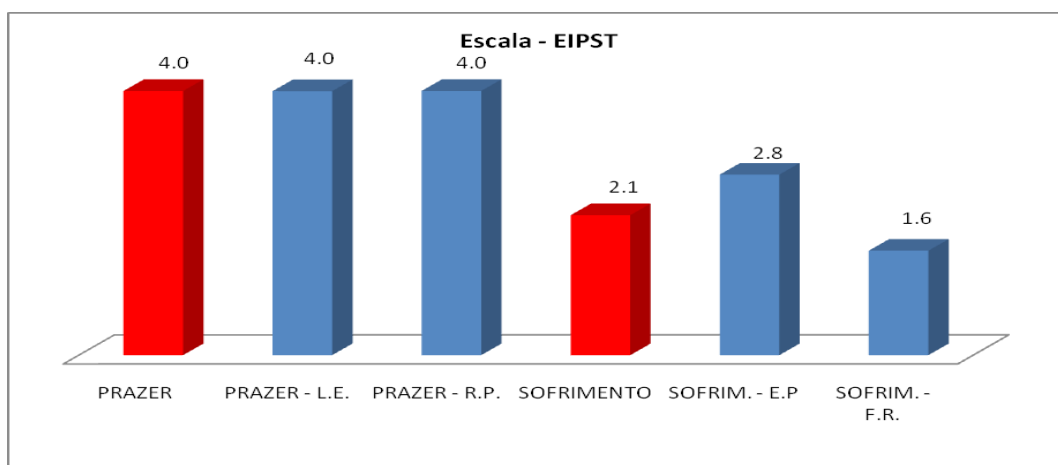
Fonte: dados da pesquisa

#### QUADRO 07 – Classificação da amostra na Escala EIPST - Sofrimento

Fatores do EIPST – Sofrimento	Classificação
<b>SOFRIMENTO</b> <b>Esgotamento profissional (EP)</b> <b>Falta de reconhecimento (FR)</b>	<b>Avaliação moderada, CRÍTICO</b> <b>Avaliação moderada, CRÍTICO</b> <b>Avaliação menos negativa, SATISFATÓRIO</b>

Fonte: Dados da pesquisa

#### Gráfico 9 – Média dos fatores – Prazer - Sofrimento (EIPST )



Fonte: Dados da pesquisa

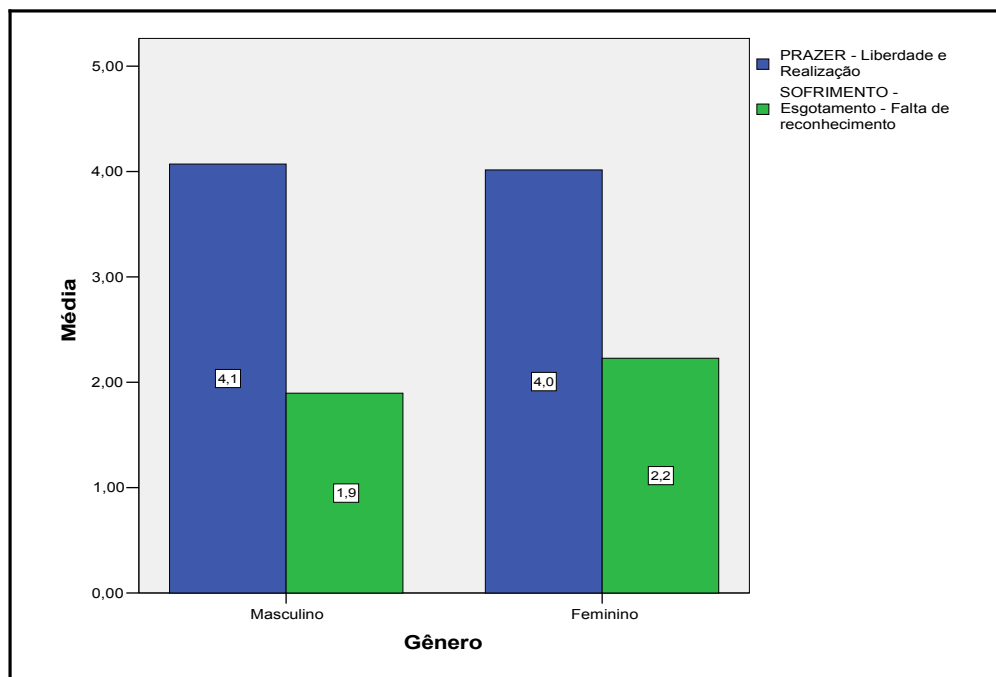
No gráfico 9, evidencia-se a diferença das pontuações obtidas nestes fatores, que são significativamente diferentes, conforme resultado do teste t Student, teste de igualdade de médias, com valor de sig = 0,000 <5% , não há evidência para aceitar a igualdade das médias. (tabela 25).

Tabela 17 – Teste de diferença de média PRAZER E SOFRIMENTO

CONSTRUTO	Test Value = 2.13					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
PRAZER - Liberdade e Realização	19.785	178	.000	1.89938	1.7099	2.0888

Analisando os resultados em função do perfil estudado, os gráficos 5, 6, 7, 8, 9, e10 reforçam o comportamento desta diferença.

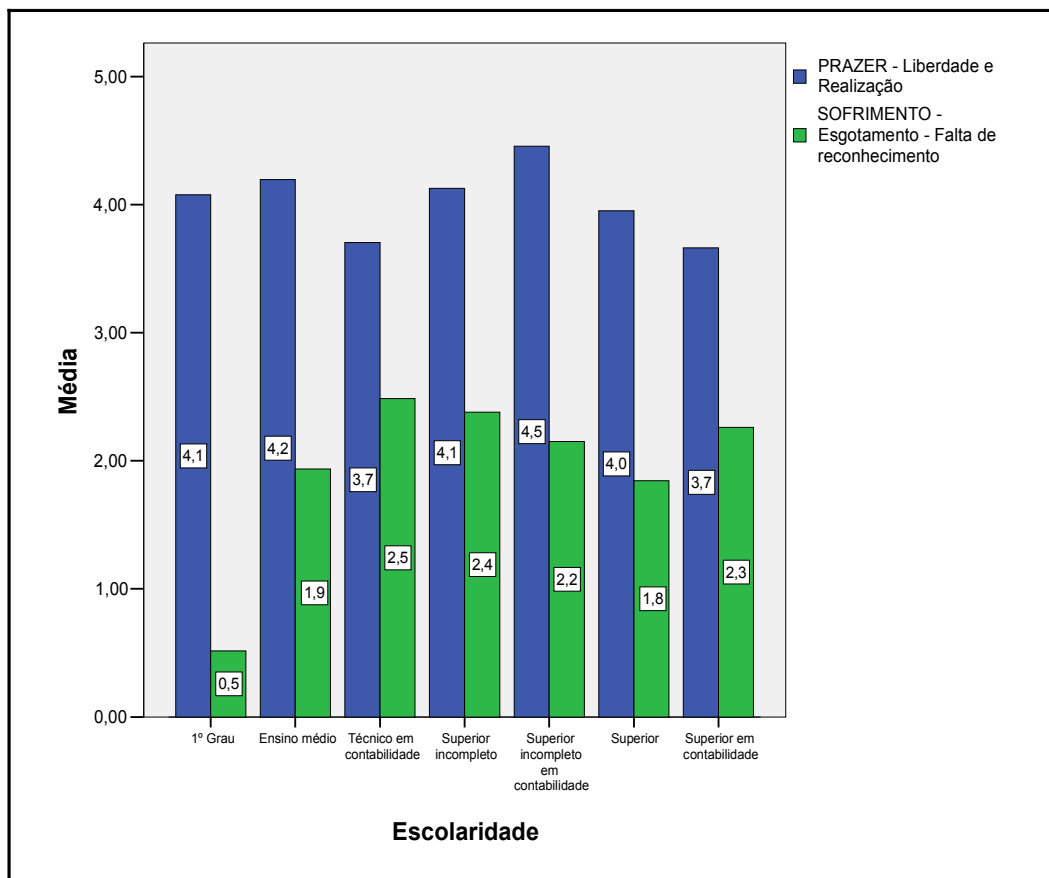
Gráfico 10 – Média dos construtos Prazer e sofrimento em função do gênero



Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico indica que as mulheres trabalhadoras em escritório de contabilidade sentem mais o efeito questão de sofrimento pela falta de reconhecimento que os homens.

Gráfico 11 – Médias os construtos Prazer e sofrimento, em função da escolaridade

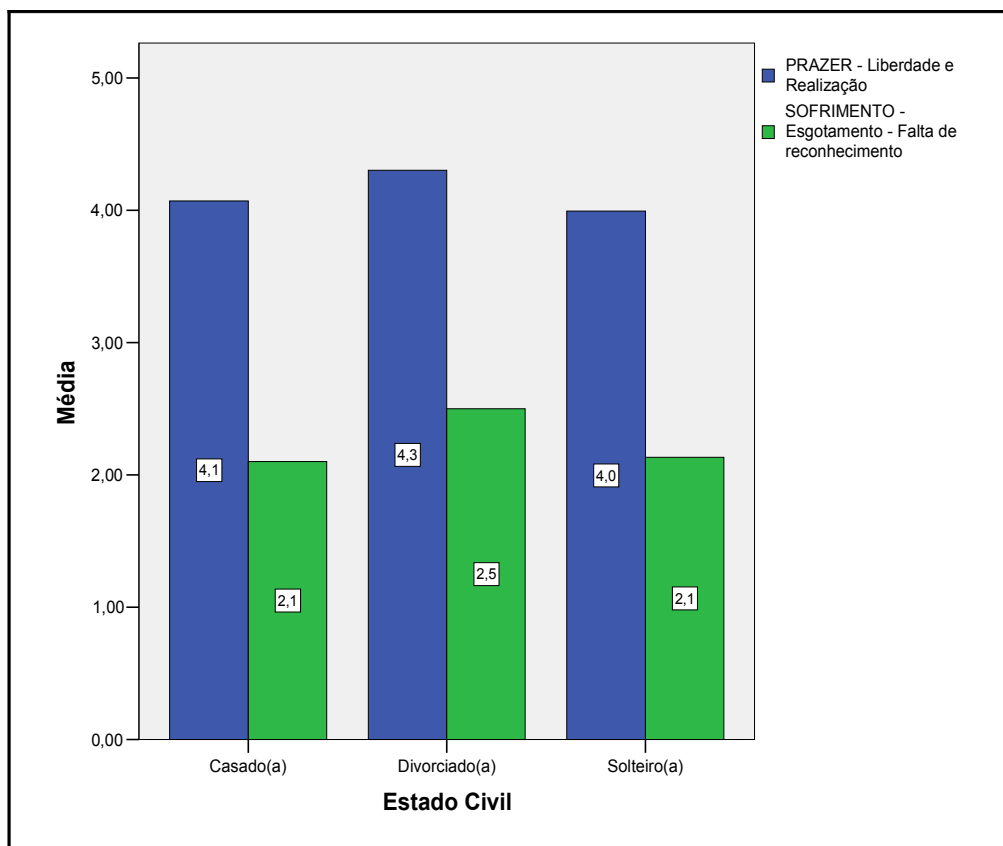


Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico indica que os empregados com escolaridades de 1º grau sentem menos a questão da desvalorização pela falta de reconhecimento.



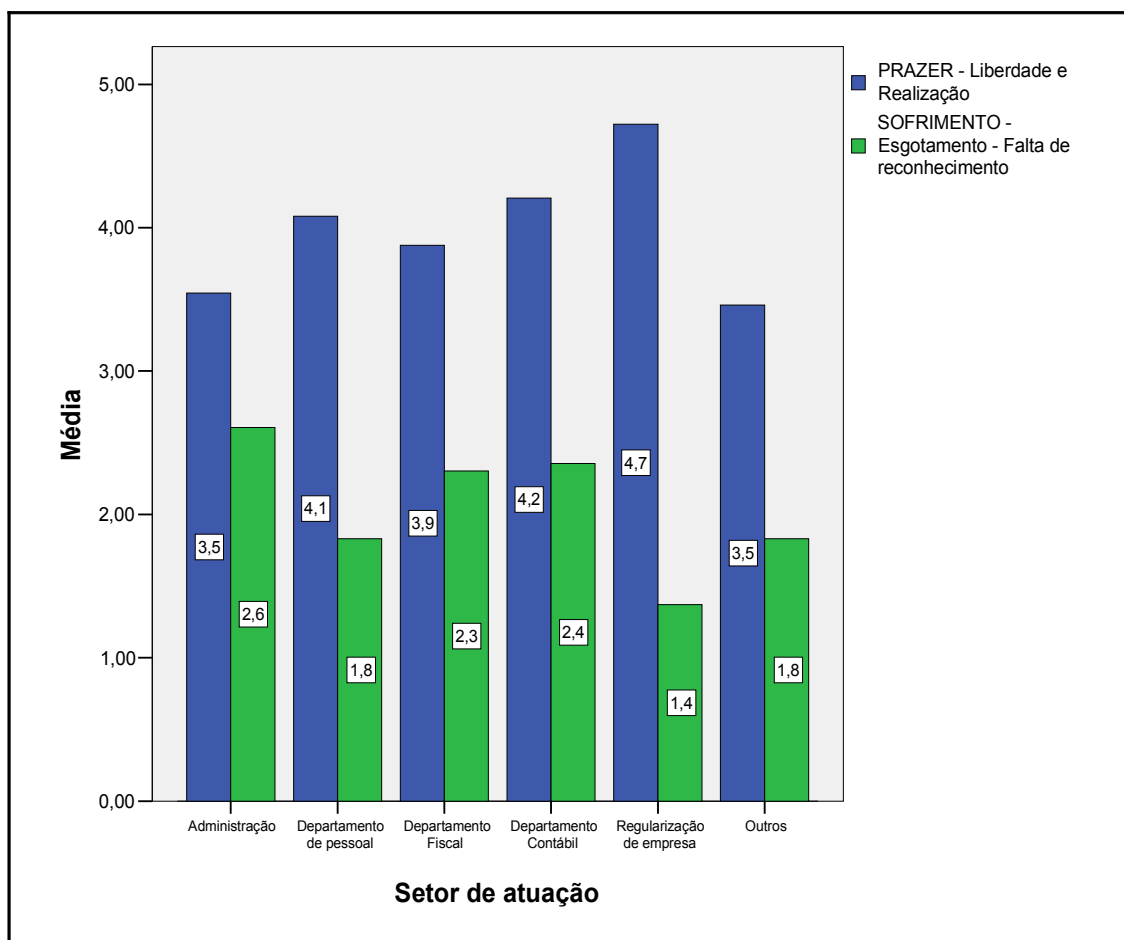
Gráfico 12 – Média dos construtos prazer e sofrimento em função do estado civil



Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico indica que os empregados divorciados tanto sentem mais a questão da desvalorização pela falta de reconhecimento, como também tem mais altos os níveis de prazer em relação à liberdade e realização.

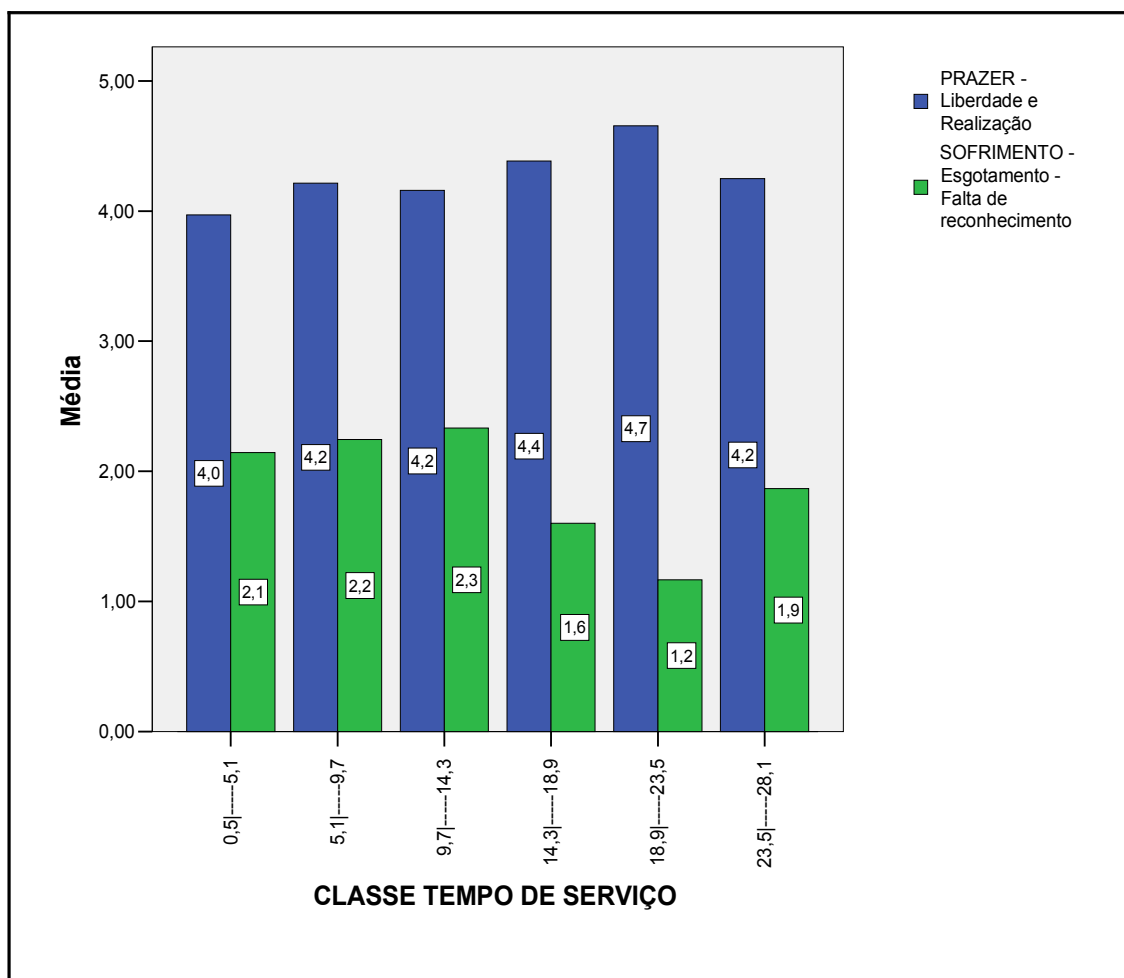
Gráfico 13 – Média dos construtos prazer e sofrimento em função do setor de atuação



Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico indica que os empregados no setor de regularização de empresa sentem menos a questão da desvalorização pela falta de reconhecimento, e tem mais altos os níveis de prazer em relação à liberdade e realização.

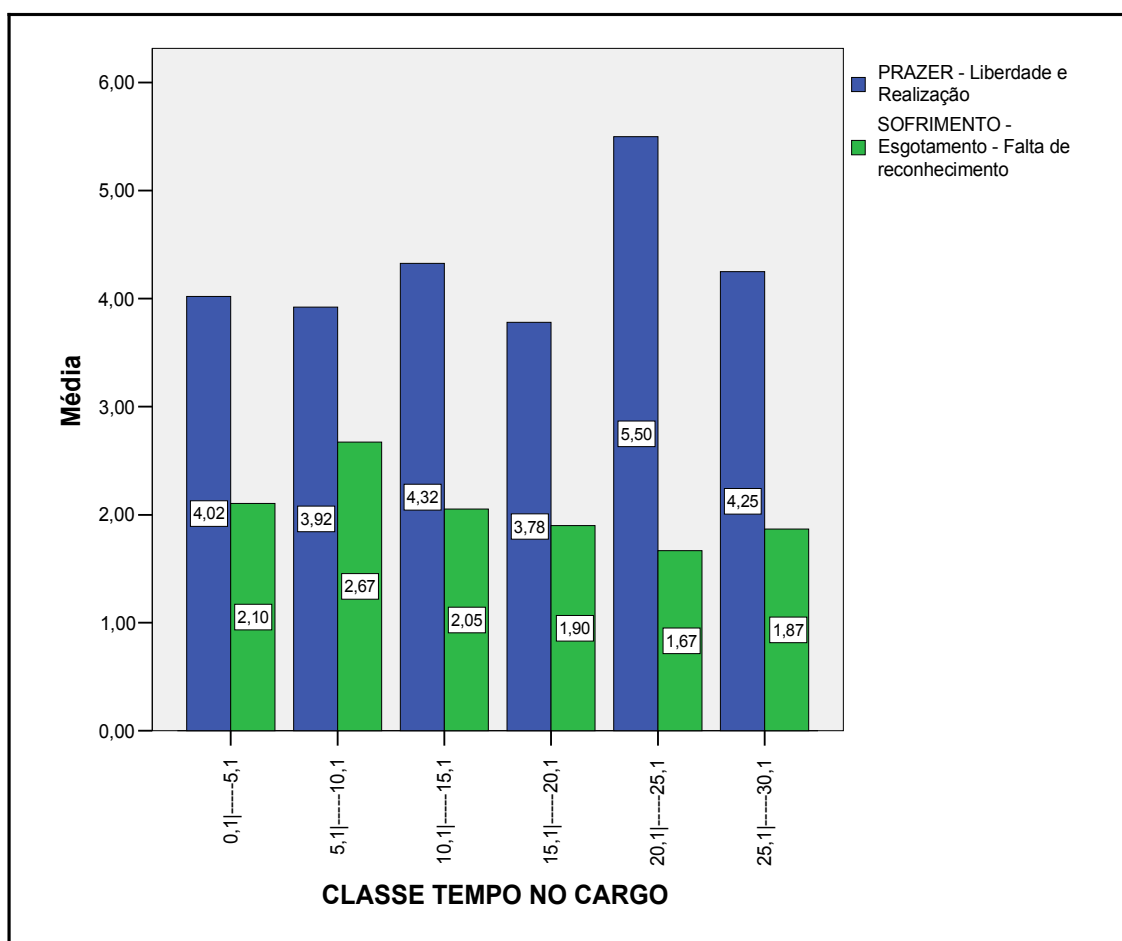
Gráfico 14 – média dos construtos prazer e sofrimento em função do tempo de serviço



Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico indica que quanto maior o tempo de trabalho na área de contabilidade, mais as pessoas tem um pequeno acréscimo da sensação de prazer no sentido de liberdade e realização, com também um pequeno acréscimo na questão de sofrimento pela falta de reconhecimento.

Gráfico 15 – média dos construtos prazer e sofrimento em função do tempo no atual cargo



Fonte: Dados da pesquisa

Da mesma forma, quanto mais tempo no cargo, observa pequeno crescimento do prazer pela liberdade e realização, porém com decréscimo no que toca ao reconhecimento.

#### 4.2.5- Escala de avaliação - Danos relacionados ao trabalho – EADRT

QUADRO 08 - Critérios de avaliação - Escala negativa de sete pontos - EADRT

Resultados médios	Classificação da avaliação
Abaixo de 1,9	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL
de 2,0 a 3,0	Avaliação moderada, CRÍTICO
de 3,1 a 4,0	Avaliação moderada para freqüente, GRAVE
	Avaliação mais negativa, PRESENÇA DE DOENÇAS
Acima de 4,1	OCUPACINAIS

Fonte: Ferreira e Mendes (2007)

Tabela 18 - Estatística descritiva da Escala – Danos relacionados ao trabalho (EADRT)

Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT)	Média	Classificação
<b>Danos físicos</b>	<b>2.1</b>	<b>Avaliação moderada, CRÍTICO</b>
EADRT1- Dores no corpo	3.2	Avaliação moderada para freqüente, GRAVE
EADRT2- Dores no braço	2.9	Avaliação moderada, CRÍTICO
EADRT3- Dor de cabeça	4.0	Avaliação moderada para freqüente, GRAVE
EADRT4- Distúrbios respiratórios	0.8	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL
EADRT5- Distúrbios digestivos	...	
EADRT6- Dores nas costas	...	
EADRT7- Distúrbios auditivos	...	
EADRT8- Alterações do apetite	1.5	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL
EADRT9- Distúrbios na visão	0.8	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL
EADRT10- Alterações do sono	2.7	Avaliação moderada, CRÍTICO
EADRT11- Dores nas pernas	2.2	Avaliação moderada, CRÍTICO
EADRT12- Distúrbios circulatórios	1.1	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL
<b>Danos Sociais</b>	<b>1.4</b>	<b>Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL</b>

EADRT13- Insensibilidade em relação aos colegas	1.3	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL
EADRT14- Dificuldades nas relações fora do trabalho	1.0	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL
EADRT15- Vontade de ficar sozinho	2.2	Avaliação moderada, CRÍTICO
EADRT16- Conflitos nas relações familiares	1.2	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL
EADRT17- Agressividade com os outros	1.2	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL
EADRT18- Dificuldade com os amigos	0.8	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL
EADRT19- Impaciência com as pessoas em geral	2.1	Avaliação moderada, CRÍTICO
<b>Danos psicológicos</b>	<b>1.6</b>	<b>Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL</b>
EADRT20- Amargura	0.9	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL
EADRT21- Sensação de vazio	1.3	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL
EADRT22- Sentimento de desamparo	1.2	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL
EADRT23- Mau-humor	2.2	Avaliação moderada, CRÍTICO
EADRT24- Vontade de desistir de tudo	2.1	Avaliação moderada, CRÍTICO
EADRT25- Tristeza	1.9	Avaliação moderada, CRÍTICO
EADRT26- Irritação com tudo	2.2	Avaliação moderada, CRÍTICO
EADRT27- Sensação de abandono	1.2	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL
EADRT28- Duvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	1.9	Avaliação moderada, CRÍTICO
EADRT29- Solidão	1.2	Avaliação mais positiva, SUPORTÁVEL

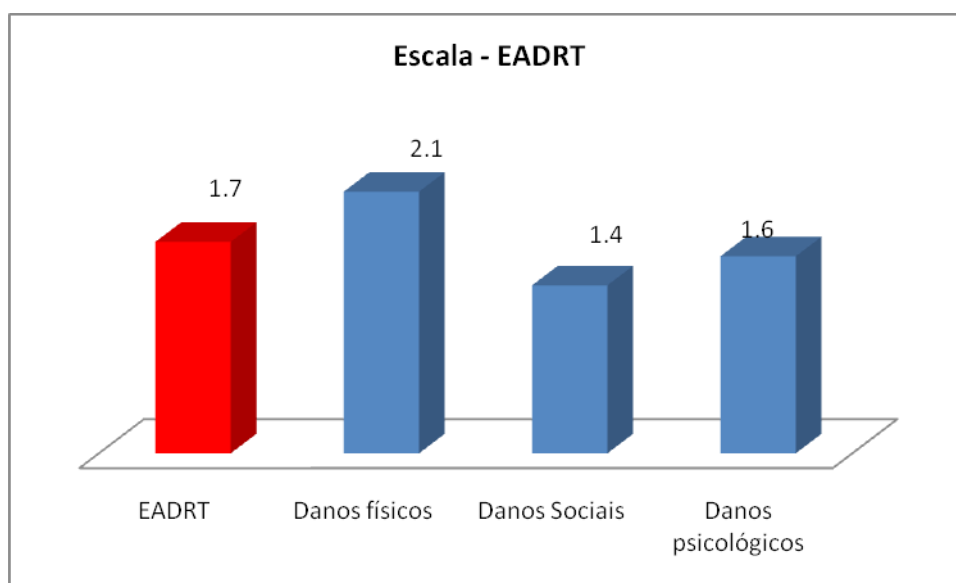
Fonte: dados da pesquisa

QUADRO 09 – Classificação da amostra na Escala (EADRT)

Fatores do EADRT	Classificação
<b>EADRT</b>	<b>Avaliação mais positiva,</b>
<b>Danos físicos - (DF)</b>	<b>Avaliação moderada, CRÍTICO</b>
<b>Danos Sociais – (DS)</b>	<b>Avaliação mais positiva,</b>
<b>Danos psicológicos (DP)</b>	<b>SUPPORTÁVEL</b>
	<b>Avaliação mais positiva,</b>
	<b>SUPPORTÁVEL</b>

Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 16 - Percentual de respondentes – (EADRT)



Fonte: Dados da pesquisa

Na análise desta escala observa-se a predominância de respondentes na avaliação mais positiva suportável, tabela 28, enquanto que o fator Danos físicos apresentou um resultado classificado como crítico.

### 4.3- Análises da correlação

O coeficiente de correlação é um valor adimensional que varia no intervalo de -1 a +1, significando que quanto mais próximo destes extremos, maior é a relação linear entre as variáveis. Na tabela 28, estão apresentadas as correlações existentes entre os fatores com a escala EIPST, tratando separadamente nos fatores Prazer e Sofrimento no trabalho. A tabela 29 encontra-se as correlações entre os fatores.

Tabela 19 – Coeficiente de correlação entre fatores e Indicador de Prazer e Sofrimento

FATORES	PRAZER		SOFRIMENTO	
	Correlação	p -valor	Correlação	p –valor
PRAZER			-0.377(**)	0.000
Organização do trabalho	-0,226(**)	0,002	0,530(**)	0,000
Relações sócio-profissionais	-0,494(**)	0,000	0,568(**)	0,000
Condições de trabalho	-0,401(**)	0,000	0,380(**)	0,000
Custo afetivo	-0,1290	0,086	0,456(**)	0,000
Custo cognitivo	0,0820	0,276	0,244(**)	0,001
Custo Físico	-0,0820	0,277	0,296(**)	0,000
Danos físicos	-0,227(**)	0,002	0,515(**)	0,000
Danos Sociais	-0,154(*)	0,040	0,530(**)	0,000
Danos psicológicos	-0,334(**)	0,000	0,574(**)	0,000

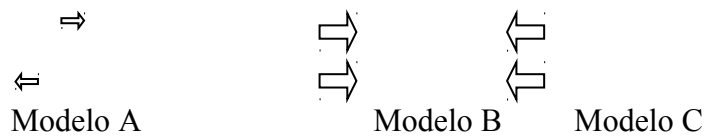
Fonte: Dados da pesquisa

(\*\*) As correlações são significativas quando (p-valor) é menor que 5%

(\*)As correlações são significativas quando (p-valor) é menor que 1%

Antes de proceder a análise dos resultados da correlação, é interessante analisar as escalas de avaliação do ITRA. Na tabela 29, estão listadas as tendências das combinações de resultados esperados. Conforme as setas abaixo, a interpretação dos resultados dos fatores será:





Assim se os fatores tiverem a sinalização do modelo A, apresentam sentidos contrários, correlação negativa, o aumento na escala de um fatores, implica teoricamente na redução na escala de outro fator.

No modelo B ou C, os fatores têm teoricamente o mesmo sentido de variação. Desta forma entende-se que as correlações deverão ser negativas quando comparadas todos os outros fatores com o fator prazer e correlações positivas ocorrerão quando as correlações forem obtidas com todos os fatores e o construto sofrimento. Observa-se que então a correlação entre os construtos prazer e sofrimento apresentam-se de forma invertida.

Dentre os resultados apresentados na tabela 28, os fatores do construto ECHT, apresentaram valores no mesmo sentido que o construto prazer, o que era de se esperar o contrário, porém esses não são significativos, ou sejam sig > 5% nos fatores o que implique não serem correlacionados. Entretanto, ao se comparar com o construto sofrimento, apresentam-se, conforme se espera, de forma positiva, por apresentarem a mesma tendência e também significativos, sig < 5%.

Ao comparar os resultados entre os construtos prazer e sofrimento, se verifica que os resultados são negativos e também significativo p-valor < 0,000, percebendo-se que ao aumentar o prazer no trabalho, evidencia-se redução dos escores médios da escala sofrimento no trabalho.

QUADRO 10 – Tendências de avaliações dos fatores

Fatores/Construtos	PRAZER ⇒	SOFRIMENTO ⇒
PRAZER		⇐
Organização do trabalho (OT)	⇐	⇒
Relações socioprofissionais (RS)	⇐	⇒
Condições de trabalho (CT)	⇐	⇒
Custo afetivo (CA)	⇐	⇒
Custo cognitivo (CC)	⇐	⇒
Custo Físico (CF)	⇐	⇒
Danos físicos (DF)	⇐	⇒
Danos Sociais (DS)	⇐	⇒
Danos psicológicos (DP)	⇐	⇒

Fonte: Dados da pesquisa

Com o propósito de avaliar as relações entre os fatores, na tabela 30, estão apresentadas as respectivas correlações.

Tabela 20 - Correlação entre os fatores das escalas -

Fatores	OT	RS	CT	CA	CC	CF	DF	DS
RS	0,568(**)							
CT	0,393(**)	0,689(**)						
CA	0,351(**)	0,321(**)	0,327(**)					
CC	0,279(**)	<b>0,1320</b>	<b>0,0130</b>	0,560(**)				
CF	0,197(**)	0,239(**)	0,224(**)	0,287(**)	0,394(**)			
DF	0,393(**)	0,336(**)	0,227(**)	0,293(**)	0,196(**)	0,279(**)		
DS	0,278(**)	0,243(**)	<b>0,1350</b>	0,427(**)	0,243(**)	0,233(**)	0,499(**)	
DP	0,397(**)	0,304(**)	0,203(**)	0,392(**)	0,161(*)	0,188(*)	0,556(**)	0,764(**)

Fonte: Dados da pesquisa

(\*) Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

OT-Organização do trabalho; RS-Relações socioprofissionais; CT-Condições de trabalho; CA-Custo afetivo; CC-Custo cognitivo; CF-Custo Físico; LE-PRAZER - Liberdade de expressão; RP-PRAZER - Realização profissional; EP-SOFRIMENTO- Esgotamento

profissional; FR-SOFRIMENTO - Falta de reconhecimento; DF-Danos físicos; DS-Danos Sociais; DP-Danos psicológicos

Ao analisar os resultados na tabela 29, observa-se que as correlações foram significativamente diferentes de zero, obtendo-se duas altas correlações, entre danos psicológicos e danos sociais, (0,764) e Organização do trabalho e Relações sócio-profissionais.

Em função das relações evidenciadas entre os construtos e os fatores, observados na tabela 28, utilizou-se a técnica de regressão com o intuito de verificar quais os fatores e como eles impactam nos escores médios dos construtos analisados.

#### **4.4 - Análises de Regressão Múltipla**

Na Análise de Regressão Múltipla aplicou o método de estimação Stepwise para seleção de variáveis, que segundo Hair(2005, p156), "...este método permite ao pesquisador examinar a contribuição de cada variável independente, para o modelo de regressão. A primeira variável utilizada no modelo é a que apresenta maior correlação com a variável dependente. Em seguida é avaliada a correlação parcial para encontrar a variável adicional que explique a maior parte estatisticamente significativa do erro remanescente da primeira variável independente na equação de regressão". Cabe ressaltar que a correlação parcial é uma medida de variação da variável dependente (Y), não explicada pelas variáveis dependentes selecionadas anteriormente na equação, que pode ser explicada pela variável adicional, representando um valor que mede a força da relação entre Prazer ou Sofrimento e uma variável – fatores das escalas – quando os efeitos das demais variáveis (fatores) são mantidos constantes.

##### **4.4.1 - Regressão: Variável dependente -> PRAZER**

Os resultados apresentados na tabela 30, indicam que a análise de regressão linear é adequado (valor-p da ANOVA = 0,000 com R<sup>2</sup> ajustado = 0,282 (tabela 31), ou seja, é capaz de explicar 28,2% da variância do construto Prazer.

Tabela 21 – ANOVA - Análise de variância aplicada à regressão – Prazer

Modelo	Variações	Soma de quadrados	Graus de liberdade (gl)	Média dos quadrados	F-Snedecor	p-valor
1	Regressão	71.821	1	71.821	57.308	.000(a)
	Residual	221.823	177	1.253		
	Total	293.645	178			
2	Regressão	79.350	2	39.675	32.585	.000(b)
	Residual	214.295	176	1.218		
	Total	293.645	178			
3	Regressão	86.367	3	28.789	24.306	.000(c)
	Residual	207.278	175	1.184		
	Total	293.645	178			

Fonte: Dados da pesquisa

a Preditores: (Constant), Relações sócio-profissionais

b Preditores: (Constant), Relações sócio-profissionais, Danos psicológicos

c Preditores: (Constant), Relações sócio-profissionais, Danos psicológicos, Custo cognitivo

d Variável dependente: PRAZER - Liberdade e Realização

Tabela 22 - Correlações do modelo

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Erro padrão de Estimativa
1	.495(a)	.245	.240	1.11948
2	.520(b)	.270	.262	1.10344
3	.542(c)	.294	.282	1.08832

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 23 - Coeficientes da regressão múltipla – variável dependente - PRAZER

Modelo		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constante)	6.003	.274		21.923	.000
	Relações sócio-profissionais	-.812	.107	-.495	-7.570	.000
2	(Constante)	6.009	.270		22.264	.000
	Relações sócio-profissionais	-.726	.111	-.442	-6.531	.000
	Danos psicológicos	-.133	.053	-.168	-2.487	.014
3	(Constante)	5.181	.432		11.995	.000
	Relações sócio-profissionais	-.754	.110	-.459	-6.838	.000
	Danos psicológicos	-.151	.053	-.191	-2.829	.005
	Custo cognitivo	.255	.105	.158	2.434	.016

Fonte: Dados da pesquisa

a Dependente Variable: PRAZER - Liberdade e Realização

Através do método Stepwise foram encontradas, três variáveis dependentes significativamente explicativas para a variável Prazer, Relações Sócio-profissionais, Danos psicológicos e Custo cognitivo, conforme resultados na tabela 33.

Os resultados negativos para os coeficientes de regressão indicam que quanto maiores as pontuações referentes aos itens dos grupos de variáveis componentes das Relações Sócio-profissional e Danos psicológicos menor é o índice referente ao Prazer no Trabalho.

Assim o modelo da equação para este modelo é:

$$\text{Prazer (Y)} = 5,181 - 0,754 \text{ RS} - 0,151 \text{ DP} + 0,255 \text{ CC}$$

Onde:

Preditores no modelo : Constante = 5,181 ; RS- Relações Sócio-profissionais; DF- Danos físicos; CC – Custo Cognitivo e Variável Dependente (Y) = Prazer.

O modelo utilizado tem com pretensão, conforme dito anteriormente, verificar as relações entre os fatores e o construto prazer, que nesta amostra interpreta-se em relação aos fatores:

Relacionamento sócio-profissional (RS), que tem um coeficiente de -0,754, indica que para uma unidade de variação do RS, a média do construto Prazer reduz em 0,754;

Danos físicos (DF), que tem um coeficiente de -0,151, indica que para uma unidade de variação no (DF), a média dos construto prazer reduz em 0,151;

No entanto, com relação ao fator Custo Cognitivo (CC) que tem uma escala negativa, nesta amostra comportou-se de forma inversa, ou seja, com um coeficiente positivo 0,255 o que indica que para cada uma unidade de variação no (CC), implica em um acréscimo de 0,255 no construto prazer.

#### 4.4.2 - Regressão: Variável dependente -> SOFRIMENTO -

Os resultados apresentados na tabela 34, indicam que a análise de regressão linear é adequado (valor-p da ANOVA = 0,000) com  $R^2$  ajustado = 0,436, ou seja, é capaz de explicar 43,6% da variância do Sofrimento.

Tabela 24 – ANOVA – Análise de variância aplica à regressão - Sofrimento

**ANOVA(e)**

Modelo	Variações	Soma de quadrados	Graus de liberdade (gl)	Média dos quadrados	F-Snedecor	p-valor
1	Regressão	115.792	1	115.792	77.833	.000(a)
	Residual	263.323	177	1.488		
	Total	379.115	178			
2	Regressão	174.025	2	87.013	74.671	.000(b)
	Residual	205.090	176	1.165		
	Total	379.115	178			
3	Regressão	183.438	3	61.146	54.685	.000(c)
	Residual	195.677	175	1.118		
	Total	379.115	178			
4	Regressão	190.764	4	47.691	44.057	.000(d)
	Residual	188.351	174	1.082		
	Total	379.115	178			

Fonte: Dados da pesquisa

a Predictors: (Constant), Relações sócio-profissionais

b Predictors: (Constant), Relações sócio-profissionais, Danos psicológicos

c Predictors: (Constant), Relações sócio-profissionais, Danos psicológicos, Danos físicos

d Predictors: (Constant), Relações sócio-profissionais, Danos psicológicos, Danos físicos, Custo afetivo

e Dependent Variable: SOFRIMENTO - Esgotamento - Falta de reconhecimento

Tabela 25 - Coeficientes de correlações e coeficientes de determinação dos modelo

Modelo	R	$R^2$	$R^2$ ajustado	Erro padrão de Estimativa
1	.553(a)	.305	.302	1.21971
2	.678(b)	.459	.453	1.07948
3	.696(c)	.484	.475	1.05743
4	.709(d)	.503	.492	1.04042

Fonte: Dados da pesquisa

a Predictors: (Constant), Relações sócio-profissionais

b Predictors: (Constant), Relações sócio-profissionais, Danos psicológicos

c Predictors: (Constant), Relações sócio-profissionais, Danos psicológicos, Danos físicos

d Predictors: (Constant), Relações sócio-profissionais, Danos psicológicos, Danos físicos, Custo afetivo

e Dependent Variable: SOFRIMENTO - Esgotamento - Falta de reconhecimento

Tabela 26 - Coeficientes da regressão múltipla – Variável Sofrimento

Modelo		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constante)	-.371	.298		-1.244	.215
	Relações sócio-profissionais	1.031	.117	.553	8.822	.000
2	(Constante)	-.388	.264		-1.471	.143
	Relações sócio-profissionais	.792	.109	.425	7.286	.000
	Danos psicológicos	.370	.052	.412	7.069	.000
3	(Constante)	-.552	.265		-2.085	.039
	Relações sócio-profissionais	.731	.109	.392	6.728	.000
	Danos psicológicos	.267	.062	.298	4.289	.000
	Danos físicos	.224	.077	.203	2.901	.004
4	(Constante)	-1.023	.317		-3.225	.002
	Relações sócio-profissionais (RS)	.653	.111	.350	5.886	.000
	Danos psicológicos(DP)	.230	.063	.256	3.656	.000
	Danos físicos(DF)	.216	.076	.196	2.843	.005
	Custo afetivo(CA)	.325	.125	.156	2.602	.010

Fonte: Dados da pesquisa

a Dependent Variable: SOFRIMENTO - Esgotamento - Falta de reconhecimento

Através do método Stepwise foram encontradas, quatro variáveis dependentes significativamente explicativas para o construto Sofrimento. Os resultados dos coeficientes de regressão foram positivos, que significam que quanto maiores as pontuações referentes aos grupos de variáveis referentes às variáveis independentes (RS); (DP); (DF) e (CA), maior é a média do referente ao Sofrimento no Trabalho.

Assim o modelo da equação para este modelo é:

$$\text{Sofrimento (Y)} = -1,023 + 0,653\text{RS} + 0,230\text{DP} + 0,216 \text{DF} + 0,325\text{CA}$$

Onde:

Preditores no modelo : Constante = -1,023 ; Relacionamento Sócio-profissional (RS) ; Danos psicológicos (DP); Danos físicos; Custo afetivo (CA) e Variável Dependente (Y) = Sofrimento.

## 5 – CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Contabilidade é uma atividade importante para as empresas, e seu histórico data da Antiguidade, tendo ganhado características diferenciadas ao longo dos anos. Atualmente, uma das características da prestação de serviços contábeis é a terceirização, uma vez que grande número de empresas, tanto de pequeno quanto de médio ou grande porte, adotam a contratação de escritórios de contabilidade. Por este motivo, os trabalhadores nesses escritórios enfrentam uma sobrecarga de trabalho e o autor deste trabalho, que está neste campo profissional, resolveu analisar tal contexto.

Esta dissertação teve como objetivo principal analisar os fatores determinantes de prazer e sofrimento de empregados de escritórios de contabilidade em Belo Horizonte. Para isto, realizou-se uma pesquisa de abordagem quantitativa, que constituiu um estudo de multicasos, tomando como amostra escritórios de contabilidade que funcionam na capital mineira.

Para atingir o objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Caracterizar os serviços prestados por escritórios de contabilidade.
- b) Identificar quem são os trabalhadores em escritórios de contabilidade
- c) Definir as características de trabalhadores que atuam num escritório de contabilidade
- d) Identificar os indicadores de prazer e sofrimento dos empregados num escritório de contabilidade

No tocante ao primeiro objetivo específico, verificou-se que são muitos os procedimentos e serviços efetuados pelos profissionais que trabalham em escritórios de contabilidade. Foi possível inferir também que são muito relevantes as informações e os conhecimentos por eles transmitidos, tanto ao fisco como aos diversos usuários que necessitam das informações contábeis no seu dia a dia.



No tocante ao segundo e terceiro objetivos específicos, foi possível concluir que há homens e mulheres que trabalham em tais escritórios e constatou-se que as mulheres são maioria 72,1%, contra 27,9% de homens; em questão de estado civil 63,1% são solteiros e 33% são casados e a predominância de idade é abaixo de 32 anos, o que é representado pelo fato de que 120 dos 179 participantes da pesquisa são deste nível etário. Observou-se, também, que a maioria dos entrevistados (56%), não tem formação específica da área de contabilidade seja no nível técnico ou superior. Apesar de não ser este o foco do presente trabalho, acredita-se que tal informação pode interferir na identificação do trabalhador com a sua atividade.

A seguir, o quarto objetivo específico direciona a análise agora para o objeto da pesquisa, fazendo uma análise por escalas, mediante utilização de um instrumento de coleta de dados proposto por Mendes (2007) e já devidamente validado.

A aplicação da EACT - Escala Avaliação do Contexto do Trabalho teve a validação pelos pesquisados como mais moderado, CRÍTICO, no que toca à organização do trabalho (rigidez na divisão das tarefas, nas normas, controles e ritmos de trabalho) e às relações profissionais (dificuldades na gestão do trabalho e na comunicação e falta de apoio profissional das chefias e colegas). No que concerne às condições de trabalho (falta de qualidade no ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e materiais disponibilizados para a execução do trabalho), os pesquisados consideraram positiva SATISFATÓRIA a situação.

Quanto à ECHT - Escala de Custo Humano do Trabalho, o Custo Afetivo (dispêndio sob a forma de reações emocionais, sentimentos e estado de humor), e o Custo físico (dispêndios fisiológico e biomecânico sob a forma de posturas, gestos, deslocamentos e emprego de força física), foram considerados positivos, SATISFATÓRIOS. Entretanto, o Custo cognitivo (dispêndio mental sob a forma de aprendizagem necessária, resolução de problemas e tomada de decisão) teve avaliação como moderado, CRÍTICO.

O EIPST - Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho, teve conceito positivo SATISFATÓRIO (PRAZER) nos fatores Liberdade de expressão e Realização profissional, e de avaliação moderada CRÍTICA (SOFRIMENTO) no tocante ao esgotamento emocional (estresse, insatisfação, sobrecarga, insegurança, etc). Já o fator falta de reconhecimento teve avaliação menos negativa, SATISFATÓRIA.

A última escala da pesquisa analisa os Sintomas Relacionados ao Trabalho, teve avaliação moderada CRÍTICA, no que toca a Sintomas físicos, com atenção especial ao item dor de cabeça (que teve média 4.0), considerada grave, avaliação crítica SUPORTÁVEL, para os danos sociais e psicológicos.

Numa análise geral conclui-se que os profissionais que trabalham em escritórios de serviços contábeis de Belo Horizonte, percebem que o Prazer, segundo a escala ITRA, é influenciado significativamente pelos fatores de Relações Sócio-profissionais, danos psicológicos e custo cognitivo, tendo este último apresentado no grupo pesquisado um resultado não satisfatório em relação ao que se espera teoricamente. Quanto ao construto Sofrimento, os fatores que mais explicam suas variações provêm das Relações sócio-profissionais, danos psicológicos, danos físicos e custo afetivo. Estes resultados indicam que os fatores como relacionamento sócio-profissional, danos psicológicos e físicos e custo afetivo e cognitivo tem maiores influências na identificação do prazer e sofrimento através da escala ITRA.

A análise quantitativa, utilizada nesta pesquisa consegue abranger uma grande quantidade de pessoas e atende ao propósito pré-estabelecido, porém, a modalidade de estudo de casos impede uma generalização mais ampla. Sugere-se, pois, que outros pesquisadores invistam na realização de outros estudos de casos em grupos de trabalhadores de escritórios de contabilidade de outras localidades ou de formatos diferentes daqueles que foram usados neste trabalho, com o objetivo de comparação de resultados.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Andson Braga de, FREZATTI, Fábio; REZENDE Amaury José, Relação entre Atributos do Sistema de Contabilidade e Nível de Satisfação dos Usuários: Uma Análise em Organizações Brasileiras,

ANDERSON, DAVID R.; SWEENEY, DENNIS J.; WILLIAMS, THOMAS A. Estatística Aplicada à Administração e Economia 2ª edição ed. São Paulo: Pioneira Thonsom Learning, 2003.

BARROS, Paloma Castro da Rocha. Prazer e sofrimento dos trabalhadores terceirizados da construção civil do Distrito Federal. 2005. 179 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília. Orientador: Ana Magnólia Bezerra Mendes.

BARROS, Vaine de Magalhães. O novo e o velho enfoque da informação contábil. Revista de Contabilidade & Finanças – USP, São Paulo, n. 38, p. 102-112, Mai/Ago. 2005.

BERTI, Anélio. O profissional da Contabilidade frente à tomada de decisão. Revista do Conselho Federal de Contabilidade, ano XXX, nº 127, jan/fev 2001.

BISQUERRA, R.; SARRIERA, J. C.; MARTÍNEZ, F. Introdução à estatística: enfoque informático com o pacote estatístico SPSS. Porto Alegre: Artmed, 2004.

BRUNI, Adriano Leal. Estatística Aplicada a Gestão Empresarial – São Paulo: Atlas 2007

CALEGARE, Leandra; GRIELELER, Deizi ; GODOY, Leoni Pentiado Diagnóstico para avaliar qualidade em serviços através da satisfação do clientes.

CASTRO-SILVA, Leonardo Monteiro. Casos de afastamento por LER/DORT e retorno ao trabalho bancário: Uma análise psicodinâmica. 2006. 99 f. Dissertação

(Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília. Orientador: Ana Magnólia Bezerra Mendes.

COBRA, Marcos; ZWARG, Flávio Arnaldo. Marketing de Serviços: Conceitos e Estratégias. São Paulo: McGraw-Hill, 1986.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Aprova a NBC T 1 – Das características da informação contábil. Resolução n. 785, de 28 de julho de 1995. Coletânea dos Princípios Fundamentais de Contabilidade e Normas Brasileiras de Contabilidade, Porto Alegre, p.73-77, junho 2005

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE –RS - Manual de Orientação e de procedimentos para organizações contábeis (2009, p.7).

Consolidação das Leis do Trabalho – CLT - 1943

CORRAR, Luiz j. Paulo, Edilson.José Maria Dias Filho. Análise Multivariada para Cursos de Administração, Ciências Contábeis e Economia- São Paulo Ed Atlas 2007

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELLI, Elizabeth; JAYET, Christian. Psicodinâmica do trabalho; contribuições da Escola Dejouriana à Análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo, Atlas, 1994

FABRI, Pedro Ernesto; FIGUEIREDO, Sandra. Gestão de empresas contábeis. São Paulo:Atlas, 2000.

FACAS, Emílio Peres. Estratégias de Mediação do Sofrimento no Trabalho Automatizado: Estudo Exploratório com Pilotos de Trem de Metrô do Distrito Federal . 2009. 116 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) - Universidade de Brasília. Orientador: Ana Magnólia Bezerra Mendes.

FERREIRA, João Batista. Trabalho, sofrimento e patologias sociais - Estudo com trabalhadores bancários e anistiados políticos de uma empresa pública. 2007. 159 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília. Orientador: Ana Magnólia Bezerra Mendes.

FREUD, S. O mal estar na civilização Obras completas. Rio de Janeiro: Imago, 1997.

GIL, A.C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HAIR, Joseph F. et al. Análise Multivariada de Dados 5. ed- Porto Alegre: Bookman, 2005

HANSEN, Jens Erik. A evolução da Contabilidade: da Idade Média à regulamentação americana. Revista Brasileira de Contabilidade. Brasília. Ano XXXI. n.134. p.78-90. mar/abr-2002.

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Contabilidade> acesso em 23/02/2011

IUDÍCIBUS, Sérgio de. et al. Contabilidade: Aspectos relevantes da epopéia de sua evolução. Revista Contabilidade e Finanças, ano XVI, v. 2, n. 38, mai/ago. 2005.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. Teoria da contabilidade. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1987.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. Teoria da Contabilidade. São Paulo: Atlas, 2004.

KOTLER, P. Administração de marketing: a edição do milênio. 10 ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2000.

KOTLER, Philip & ARMSTRONG, Gary. Princípios de Marketing. 7ª Ed. Rio de Janeiro: PrenticeHall do Brasil, 1995.

LAS CASAS, A. L. Marketing de Serviços. São Paulo: Atlas, 1991.

LAS CASAS, A. L. Qualidade Total em Serviços: Conceitos, Exercícios, Casos Práticos. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LEOCÁDIO, Leonardo C. S. Decisões de terceirização e as práticas em gestão do fator humano: análise nas grandes indústrias cearenses de confecção. 2005. 214 p. Dissertação. (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade. Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 2005.

LIMA, Maria Elizabeth Antunes. Organização e apresentação do livro Escritos de Louis Lê Guillant; da ergoterapia à psicopatologia do trabalho. Petrópolis, Editora Vozes, 2006.

LIMA, Vinícius Sena de. Vida de Artista: Análise Psicodinâmica do Prazer e do Enfrentamento do Sofrimento no Trabalho em Grupo de Comediantes. 2009. 117 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) - Universidade de Brasília. Orientador: Ana Magnólia Bezerra Mendes.

LISBOA, M. T. As representações sociais do sofrimento e do prazer da enfermeira assistencial no seu cotidiano de trabalho. Tese (Doutorado em Psicologia). Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 1998.

LOBO, Paulo Luiz Netto. Direito ao estado de filiação e direito à origem genética: uma distinção necessária. In: Afeto, ética, família e o novo código civil. Belo Horizonte, Del Rey, 2004, p. 505-530.

MALHOTRA, Naresh K. Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada 4 ed- Porto Alegre Bookman, 2001

MARCONI, M. De A. & LAKATOS, E. V. Técnicas de Pesquisa. São Paulo. Atlas, 2003

MARION, J. C.; MARION, M. M. C. A importância da pesquisa no ensino da contabilidade. Disponível em <[http://www.fipecafi.com.br/public\\_artigos/marion/import.pdf](http://www.fipecafi.com.br/public_artigos/marion/import.pdf) , Acesso em 10 fevereiro 2011.

MARION, José Carlos. Contabilidade Básica. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARX, KARL / LAFARGUE O capital extrato por Lafargue. São Paulo. Conrad Editora, 2004

MENDES, Ana Magnólia. Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo 2007

MENDES. A.M., MORRONE. C.F. (2002). Vivências de Prazer – Sofrimento e Saúde Psíquica no Trabalho: Trajetória Conceitual e Empírica: IN: MENDES, A.M., BORGES, L.O., FERREIRA, M.C. Trabalho em transição, Saúde em risco. (pp. 27-42). Brasília: UnB.

MENDES, Ana Magnólia Bezerra. Prazer e sofrimento no trabalho qualificado: Um estudo com engenheiros de uma empresa pública de telecomunicações. 1994. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília. Orientador: Julia Issy Abrahão

MENDES, Ana M.; FERREIRA, Mario C. Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In: MENDES, Ana M.(org). Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MORAES, Diego Antonio Augusto Ribeiro de. A Importância da Contabilidade Gerencial para as Micros e Pequenas Empresas. 2006; 48p. Trabalho de conclusão de curso - Administração – ASMEC, Ouro Fino, 2002. Disponível em <http://www.administradores.com.br/informe-se/producao-academica/a-importancia->

dacontabilidade-gerencial-para-micro-e-pequena-empresa/179. Acesso em 18 março 2011

NASI, A.C. A Terceirização dos Serviços Contábeis: aspectos mercadológicos. Revista Brasileira de Contabilidade. n.97. Janeiro/Fevereiro, 1996.

PEREIRA, Janice Aparecida de Souza. Prazer-sofrimento na atividade gerencial de uma empresa estratégica: impacto dos valores organizacionais. 2003. 135 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília. Orientador: Ana Magnólia Bezerra Mendes.

RESENDE, Sônia. Prazer-sofrimento no trabalho bancário: impacto dos valores individuais e de variáveis demográficas. 2003. 130 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília. Orientador: Ana Magnólia Bezerra Mendes.

ROCHA, José Carlos Fortes. Manual do contabilista: Uma abordagem teórico - pratica da profissão contábil. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005, p. 99 - 262.

SÁ, Antonio Lopes. O mercado de trabalho de um profissional está atado à qualidade dos serviços. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <http://www.alloscontabilidade.com.br/contgerencial>. Acesso em: 20/10/2010.

SANTOS JÚNIOR, Adalberto Vital dos. Prazer e estratégias de mediação do sofrimento no trabalho em saúde mental em um centro de atenção psicossocial do Distrito Federal . 2009. 179 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) - Universidade de Brasília. Orientador: Ana Maria Magnólia Bezerra

SILVA, Rogério Rodrigues da. Profissão pastor: Prazer e sofrimento. Uma análise psicodinâmica do trabalho de líderes religiosos neopentecostais e tradicionais. 2004. 190 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília. Orientador: Ana Magnólia Bezerra Mendes.



SIQUEIRA, Mirlene M. Matias, Tamayo, Álvaro et. al. Medidas do comportamento Organizacional- Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão. Porto Alegre . Artmed, 2008.

SOUSA, Cleide Maria. A dinâmica prazer-sofrimento na ocupação de Catadores de material reciclável: Estudo com duas cooperativas do Distrito Federal. 2007. 116 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília. Orientador: Ana Maria Magnólia Bezerra.

TAMAYO, A. Cultura e saúde nas organizações. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TRIOLA, M. F. Introdução à estatística. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos, 2005. 656 p.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VIEIRA, Adriana Pinho. Prazer, sofrimento e saúde no trabalho de teleatendimento. 2005. 171 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília. Orientador: Ana Magnólia Bezerra Mendes.

## APÊNDICE 1

### Formulário 1 – Formulário utilizado para a pesquisa – Adaptação ITRA

Prezados amigos

Meu nome é Alcir Rodrigues Ferreira, sou contador e mestrando em administração, cujo objeto da minha pesquisa é o **PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DE EMPREGADOS DE ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE EM BELO HORIZONTE/MG**, assim peço sua contribuição em responder este questionário. - **Inventário de Trabalho e Riscos de adoecimento – ITRA**

Esta pesquisa tem um duplo objetivo: (a) coletar informações sobre as dimensões do trabalho que constituem fatores de riscos para a saúde e qualidade de vida no trabalho e (b) subsidiar o planejamento de ações institucionais nos campos das condições, da organização e relações sócio-profissionais de trabalho.

As **informações prestadas** por vocês são **sigilosas** e serão analisadas em conjunto com as informações fornecidas por seus colegas.

É um questionário composto de quatro instrumentos e algumas questões abertas.

Ao responder ao questionário, fique atento para as instruções de resposta.

**Sua participação é fundamental.**

Obrigado

Alcir Rodrigues Ferreira

Leia os itens abaixo e escolha a alternativa que melhor corresponde à **avaliação** que você faz do seu **contexto de trabalho**.

1 Nunca	2 Raramente	3 À vezes	4 Freqüentemente	5 Sempre
------------	----------------	--------------	---------------------	-------------

O ritmo de trabalho é excessivo	1	2	3	4	5
As tarefas são cumpridas com pressão de prazos	1	2	3	4	5
Existe forte cobrança por resultados	1	2	3	4	5
Existe fiscalização do desempenho	1	2	3	4	5
O numero de pessoas é insuficiente para realizar as tarefas	1	2	3	4	5
Os resultados esperados estão fora da realizada	1	2	3	4	5
Existe divisão entre o que planeja e o que executa	1	2	3	4	5
As tarefas são repetitivas	1	2	3	4	5
Falta tempo para realizar pausa de descanso no trabalho	1	2	3	4	5
As tarefas realizadas sofrem descontinuidade	1	2	3	4	5
As tarefas não estão claramente definidas	1	2	3	4	5
A autonomia é inexistente	1	2	3	4	5
A distribuição de tarefas é injusta	1	2	3	4	5
Os funcionários são excluídos das decisões	1	2	3	4	5
Existe dificuldade na comunicação entre chefia e subordinados	1	2	3	4	5
Existem disputa profissional no local de trabalho	1	2	3	4	5
Falta integração no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
A comunicação entre funcionários e insatisfatória	1	2	3	4	5
Falta apoio das chefias para meu desenvolvimento profissional	1	2	3	4	5
As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	1	2	3	4	5
As condições de trabalhos são precárias	1	2	3	4	5
O ambiente físico é desconfortável	1	2	3	4	5
Existe muito barulho no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	1	2	3	4	5
O posta/estação de trabalho é inadequado para realizar as tarefas	1	2	3	4	5
Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários	1	2	3	4	5
O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas	1	2	3	4	5
O material de consumo é insuficiente	1	2	3	4	5

Agora escolha a alternativa que melhor corresponde à **avaliação** que você faz das **exigências decorrentes do seu contexto de trabalho**

1 Nada exigido	2 Pouco exigido	3 Mais ou menos exigido	4 Bastante exigidos	5 Totalmente exigido	
Ter controle das emoções	1	2	3	4	5
Ter que lidar com ordens contraditórias	1	2	3	4	5
Ter custo emocional	1	2	3	4	5
Ser obrigado a lidar com agressividade dos outros	1	2	3	4	5
Disfarçar sentimentos	1	2	3	4	5
Ser obrigado a elogiar as pessoas	1	2	3	4	5
Ser obrigado a ter bom humor	1	2	3	4	5
Ser obrigado a cuidar da aparência física	1	2	3	4	5
Ser bonzinho com os outros	1	2	3	4	5
Transgredir valores éticos	1	2	3	4	5
Ser submetido a constrangimentos	1	2	3	4	5
Ser obrigado a sorrir	1	2	3	4	5
Desenvolver macetes	1	2	3	4	5
Ter que resolver problemas	1	2	3	4	5
Ser obrigado a lidar com imprevistos	1	2	3	4	5
Fazer previsão de acontecimentos	1	2	3	4	5
Usar a visão de forma contínua	1	2	3	4	5
Usar a memória	1	2	3	4	5
Ter desafios intelectuais	1	2	3	4	5
Fazer esforço mental	1	2	3	4	5
Ter concentração mental	1	2	3	4	5
Usar a criatividade	1	2	3	4	5
Usar a força física	1	2	3	4	5
Usar os braços de forma contínua	1	2	3	4	5
Ficar em posição curvada	1	2	3	4	5
Caminhar	1	2	3	4	5
Ser obrigado a ficar de pé	1	2	3	4	5
Ter que manusear objetos pesados	1	2	3	4	5
Fazer esforço físico	1	2	3	4	5
Usar as pernas de forma contínua	1	2	3	4	5
Usar as mãos de forma repetitiva	1	2	3	4	5
Subir e descer escadas	1	2	3	4	5

**Avaliando o seu trabalho** nos últimos seis meses, marque o número de vezes que ocorrem **vivências positivas e negativas**

0	1	2	3	4	5	6
Nenhuma vez	Uma vez	Duas vezes	Três vezes	Quatro vezes	Cinco vezes	Seis ou mais vezes

Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar do meu trabalho com os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Solidariedade entre colegas	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para expressar minha opinião no local de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para usar minha criatividade	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com a chefia	0	1	2	3	4	5	6
Cooperação entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Satisfação	0	1	2	3	4	5	6
Motivação	0	1	2	3	4	5	6
Orgulho pelo que eu faço	0	1	2	3	4	5	6
Bem estar	0	1	2	3	4	5	6
Realização profissional	0	1	2	3	4	5	6
Valorização	0	1	2	3	4	5	6
Reconhecimento	0	1	2	3	4	5	6
Identificação com as minhas tarefas	0	1	2	3	4	5	6
Gratificação pessoal com as minhas atividades	0	1	2	3	4	5	6
Esgotamento emocional	0	1	2	3	4	5	6
Estresse	0	1	2	3	4	5	6
Insatisfação	0	1	2	3	4	5	6
Sobrecarga	0	1	2	3	4	5	6
Frustração	0	1	2	3	4	5	6
Insegurança	0	1	2	3	4	5	6
Medo	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento do meu esforço	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento do meu desempenho	0	1	2	3	4	5	6
Desvalorização	0	1	2	3	4	5	6
Indignação	0	1	2	3	4	5	6
Inutilidade	0	1	2	3	4	5	6
Desqualificação	0	1	2	3	4	5	6
Injustiça	0	1	2	3	4	5	6
Discriminação	0	1	2	3	4	5	6

Os itens a seguir tratam dos tipos de **problemas físicos, psicológicos e sociais que você avalia como causados, essencialmente, pelo seu trabalho**. Marque o número que melhor corresponde à frequência com a qual eles estiveram presentes na sua vida nos **últimos seis meses**

0	1	2	3	4	5	6
Nenhuma vez	Uma vez	Duas vezes	Três vezes	Quatro vezes	Cinco vezes	Seis vezes

Dores no corpo	0	1	2	3	4	5	6
Dores nos braços	0	1	2	3	4	5	6
Dor de cabeça	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios respiratórios	0	1	2	3	4	5	6
Alteração do apetite	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios da função	0	1	2	3	4	5	6
Alteração do sono	0	1	2	3	4	5	6
Dores nas pernas	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios circulatórios	0	1	2	3	4	5	6
Insensibilidade em relação aos colegas	0	1	2	3	4	5	6
Dificuldades na relação fora do trabalho	0	1	2	3	4	5	6
Vontade de ficar sozinho	0	1	2	3	4	5	6
Conflitos nas relações familiares	0	1	2	3	4	5	6
Agressividade com os outros	0	1	2	3	4	5	6
Dificuldade como os amigos	0	1	2	3	4	5	6
Impaciência com as pessoas em geral	0	1	2	3	4	5	6
Amargura	0	1	2	3	4	5	6
Sensação de vazio	0	1	2	3	4	5	6
Sentimento de desamparo	0	1	2	3	4	5	6
Mau humor	0	1	2	3	4	5	6
Vontade de desistir de tudo	0	1	2	3	4	5	6
Tristeza	0	1	2	3	4	5	6
Irritação com tudo	0	1	2	3	4	5	6
Sensação de abandono	0	1	2	3	4	5	6
Dúvidas sobre a capacidade de fazer as tarefas	0	1	2	3	4	5	6
Solidão	0	1	2	3	4	5	6

Para Finalizar, preencha os seguintes dados Complementares:

Idade: \_\_\_\_\_ anos

Gênero: ( ) Masculino ( ) Feminino

Escolaridade:

( ) 1º Grau ( ) Ensino médio ( ) Técnico em contabilidade

( ) Superior incompleto ( ) Superior incompleto em contabilidade

( ) Superior ( ) Superior em contabilidade

Estado civil: \_\_\_\_\_

Cargo atual: \_\_\_\_\_

Setor: ( ) Administração ( ) Departamento de pessoal ( ) Departamento

Fiscal ( ) Departamento Contábil ( ) Regularização de empresa ( ) Outros

Tempo de serviço na instituição: \_\_\_\_\_ anos

Tempo de serviço no cargo: \_\_\_\_\_ anos

Participou do último exame médico: ( ) SIM ( ) NÃO

Afastamento do trabalho por problema de saúde relacionado ao trabalho no ano ?

Nenhum ( )

Entre 1 e 3 ( )

Mais de 3 ( )

Obrigado pela sua participação.