
SOBRECARGA E ESTRESSE NO TRABALHO DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19: INFLUÊNCIA NO DESENVOLVIMENTO DE *BURNOUT* EM PROFISSIONAIS CONTÁBEIS

WORK OVERLOAD AND STRESS DURING THE COVID-19 PANDEMIC: INFLUENCE ON ACCOUNTING PROFESSIONALS DEVELOPING BURNOUT

Renata Mendes de Oliveira

Doutora em Contabilidade pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Professora da Faculdade de Administração, Ciências Contábeis, Engenharia de Produção e Serviço Social da Universidade Federal de Uberlândia – FACES/UFU.

Endereço: Universidade Federal de Uberlândia, Campus Pontal - Sala D308, Rua Vinte, 1600, Bairro Tupã, Ituiutaba – MG, CEP 38304-402.

Telefone: (34) 3271-5224.

E-mail: remendes.itba@gmail.com.

Recebido: 18/01/2021 Aprovado: 15/12/2021

Publicado: 30/08/2022

Ilse Maria Beuren

Doutora em Controladoria e Contabilidade pela FEA/USP; Professora do Programa de Pós-Graduação em Contabilidade da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC.

Endereço: Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Reitor João David Ferreira Lima, s/n, Bairro Trindade, Florianópolis – SC, CEP 88040-970.

Telefone: 55(48)3721-3891.

E-mail: ilse.beuren@gmail.com.

RESUMO

Os antecedentes da Síndrome de *Burnout* são mais investigados nas áreas da saúde e da educação, porém outras profissões podem ser acometidas por esta síndrome. Nesta perspectiva, investiga-se a percepção dos profissionais contábeis sobre a influência da sobrecarga de trabalho e do estresse no trabalho no desenvolvimento do *Burnout*, nas dimensões exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal, em tempos de pandemia de Covid-19. Além das relações diretas, analisa-se o efeito mediador do estresse no trabalho na relação entre sobrecarga de trabalho e o *Burnout*. Uma survey foi realizada com profissionais contábeis cadastrados na rede LinkedIn e se obteve uma amostra de 105 respostas válidas. Para testar as hipóteses utilizou-se a modelagem de equações estruturais. Os resultados indicaram relação entre sobrecarga de trabalho e estresse no trabalho, e entre estresse no trabalho e duas dimensões do *Burnout*, exaustão emocional e despersonalização. Entretanto, não se encontrou relação significativa entre sobrecarga de trabalho e as três dimensões do *Burnout*, e nem entre estresse no trabalho e a dimensão baixa realização pessoal do *Burnout*. Por fim, foi constatada mediação total do estresse no trabalho na relação entre sobrecarga de trabalho com exaustão emocional e despersonalização, mas não para a dimensão baixa realização pessoal.

Palavras-chave: Sobrecarga de trabalho; Estresse no trabalho; *Burnout*.

ABSTRACT

The antecedents of Burnout Syndrome are more investigated in the health and education areas, but other professions may also be affected by this syndrome. In this perspective, we investigate the perception of accounting professionals about the influence of work overload and work stress in the development of Burnout, in the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and low personal fulfillment, during the Covid-19 pandemic period. In addition to direct relationships, the mediating effect of stress at work on the relationship between work overload and Burnout is analyzed. A survey was carried out with accounting professionals registered in LinkedIn obtaining a sample of 105 valid responses. Structural equation modeling was used to test the hypotheses. The results indicated a relationship between work overload and work stress, and between work stress and two dimensions of Burnout, emotional exhaustion and depersonalization. However, no significant relationship was found between work overload and the three dimensions of Burnout, neither between work stress and the Burnout dimension of low personal fulfillment. Finally, there was a total mediation of stress at work in the relationship between work overload with emotional exhaustion and depersonalization, but not for the low personal fulfillment dimension.

Keywords: *Work overload; Stress at work; Burnout.*

1 INTRODUÇÃO

A pandemia de Covid-19, provocada pela síndrome respiratória aguda grave coronavírus 2 (SARS-CoV-2) (LI et al., 2020), que se manifestou inicialmente na China em dezembro de 2019 e posteriormente se propagou no mundo todo (DEL RIO; MALANI, 2020), tem se demonstrado avassaladora para a saúde pública e a economia. No Brasil, o primeiro caso de Covid-19 foi confirmado em 26 de fevereiro de 2020 e o número de casos confirmados e de mortes tem crescido de forma exponencial conforme dados do Ministério da Saúde.

Uma preocupação de saúde pública durante a pandemia de Covid-19 é o estresse no trabalho. Diversas são as formas de se manifestar no indivíduo, como sentimentos de tensão, ansiedade, preocupação, angústia dos trabalhadores (GRIFFIN et al., 2010). O estresse no trabalho pode estar relacionado ao ambiente e condições de trabalho, desordem organizacional, mudanças rápidas, entre outros fatores (KARAKAS; SAHIN, 2017). Entre os estressores relacionados ao trabalho apresentados por Dewe, O'Driscoll e Cooper (2010) está a interferência do work home entre trabalho e vida familiar, bem como elevadas demandas de trabalho (VANISHREE, 2014).

O home office dos trabalhadores e a mudança nas demandas de trabalho, provocados pela necessidade de isolamento social e modificações na legislação diante da pandemia, podem levar ao estresse e, em situações de experiências extremas, acometer o indivíduo à Síndrome de *Burnout*. Essa síndrome remete a um estado de esgotamento mental, físico e emocional (JEUNG; KIM; CHANG, 2018). De modo geral, indivíduos que desenvolvem essa síndrome apresentam em seu quadro clínico sintomas relacionados com depressão, ansiedade, irritabilidade e perda de interesse pelo trabalho (SEGAT; DIEFENTHAELER, 2013).

A profissão contábil está entre as mais estressantes (MILLER et al., 1988), em decorrência da alta demanda de trabalho e prazos reduzidos para execução do que é determinado pelos órgãos reguladores (SUCCAR JUNIOR, 2012). Diante da exposição prolongada a fatores estressores, os profissionais contábeis acabam se tornando suscetíveis ao desenvolvimento de *Burnout* (LOPEZ; PETERS, 2012; UTAMI; NAHARTYO, 2013).

Um contexto não planejado como uma pandemia pode intensificar aspectos psicológicos e sobrecargas do trabalho, assim como campos específicos podem ser mais afetados do que outros em suas demandas do trabalho, como dos profissionais contábeis. O cenário da pandemia fez com que

profissionais contábeis tivessem que incluir em sua demanda de trabalho a atenção às novas medidas promulgadas pelo governo, como mudanças nas medidas trabalhistas (Medida Provisória n. 936/2020) e nos prazos para envio das obrigações acessórias (Instrução Normativa RFB n. 1.932/2020).

Face ao exposto, objetiva-se investigar a percepção dos profissionais contábeis sobre a influência da demanda de trabalho e estresse no trabalho no desenvolvimento do *Burnout*, nas dimensões exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal, em tempos de pandemia de Covid-19. Além das relações diretas, analisa-se o efeito mediador do estresse no trabalho na relação entre sobrecarga de trabalho e as dimensões do *Burnout*.

O *Burnout* está relacionado ao desenvolvimento de atitudes negativas no trabalho, o que pode levar à redução da produtividade, rotatividade, entre outras consequências que podem comprometer a eficácia geral da organização (WRIGHT; BONETT, 1997; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). Nessa perspectiva, os resultados empíricos desta pesquisa podem contribuir de diferentes formas. Conhecer como demandas de trabalho, estresse no trabalho e o *Burnout* afetam os profissionais contábeis pode favorecer a implementação de estratégias que proporcionem melhorias no ambiente laboral, na saúde dos trabalhadores, bem como no desempenho geral da organização. Ademais, esta pesquisa pode contribuir para o arcabouço teórico no campo da compreensão do *Burnout* e seus antecedentes.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Sobrecarga de trabalho e estresse no trabalho

As demandas de trabalho podem apresentar caráter tanto qualitativo quanto quantitativo, sendo que cada tipo apresenta um efeito distinto (JANSSEN, 2001). As demandas de caráter qualitativo observam questões que envolvem fatores como conflito de papéis e ambiguidade no trabalho (MOLINA-SÁNCHEZ et al., 2019). As demandas quantitativas são consideradas quando o trabalhador é induzido a trabalhar mais rápido ou por mais horas em decorrência de prazos apertados ou sobrecarga de trabalho (MOLINA-SÁNCHEZ et al., 2019). A sobrecarga de trabalho possui relação com a percepção quanto à obrigação dos trabalhadores fazerem mais do que está em suas atribuições, considerando, muitas vezes, prazos estritos (TABASSUM; FAROOQ; FATIMA, 2017).

As condições de trabalho no momento em que os trabalhadores não conseguem mais atender a demanda de trabalho que foi imposta, acaba por desencadear situações de estresse no trabalho (TSAUR; TANG, 2012). O estresse pode atuar como uma forma de estímulo, por meio de estressores, dentre os quais estão as ambiguidades e sobrecargas de função, conflitos interpessoais, aspirações de carreira, insuficiência salarial, compromissos externos em conflito com o trabalho (LAMBERT et al., 2005; GRIFFIN et al., 2010; MULLEN et al., 2018).

O estresse no trabalho, decorrente da sobrecarga de trabalho, pode desencadear problemas como baixa capacidade de concentração e redução na capacidade de tomada de decisão (VANISHREE, 2014). Todavia, o autor considera que a organização pode reduzir a sensação de sobrecarga com a implementação de estratégias que possibilitam nova estrutura de trabalho e outras atividades de apoio que promovam condições à redução do estresse.

A literatura apresenta que a sobrecarga de trabalho pode desencadear estresse no trabalho (TRAYAMBAK; KUMAR; JHA, 2012). A relação direta e positiva entre a sobrecarga de trabalho e o estresse no trabalho vem sendo observada em diversas pesquisas (RAMIREZ et al., 1996; SINGH, 1998; HU; CHENG, 2010; VANISHREE, 2014; LEE; SHIN; BAEK, 2017). Face ao exposto, formula-se a seguinte hipótese:

H1: A sobrecarga de trabalho tem relação direta e positiva com o estresse no trabalho.

2.2 Sobrecarga de trabalho e *Burnout*

A percepção quanto à carga de trabalho reflete na capacidade do indivíduo em lidar com a demanda de trabalho (SU et al., 2018), e pode prejudicar drasticamente a eficiência dos trabalhadores, bem como causar sentimentos de exaustão (MOORE, 2000; TABASSUM; FAROOQ; FATIMA, 2017). A sobrecarga de trabalho é um dos preditores mais importantes de *Burnout* (SCHAUFELI; BUUNK, 2003), considerando que pode aumentar o risco de exceder os recursos energéticos e afetivos dos indivíduos (ALARCON, 2011).

Os profissionais contábeis enfrentam pressões sazonais de carga de trabalho, além de experimentarem níveis mais altos de *Burnout* do que os trabalhadores de outras profissões (SWEENEY; SUMMERS, 2002). Tal condição pode se justificar pelo fato de o profissional contábil enfrentar cobranças em relação a prazos, orçamento e sobrecarga de trabalho (HASKINS; BAGLIONI; COOPER, 1990), o que pode levar à redução na qualidade de seu trabalho (LOPEZ; PETERS, 2012), além de *Burnout*, como já mencionado.

A Síndrome de *Burnout* compreende três dimensões: exaustão emocional; despersonalização; e baixa realização no trabalho (MASLACH; LEITER, 1997). A exaustão emocional possui relação com o esgotamento de energia e recursos emocionais, a despersonalização denota o distanciamento dos demais indivíduos no ambiente de trabalho e o sentimento de baixa realização indica declínio da percepção de realização bem-sucedida em relação ao trabalho desempenhado (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Pesquisas prévias observaram relação entre fatores organizacionais, como sobrecarga de trabalho percebida, e o desenvolvimento do *Burnout* (PROSSER et al., 1997; LARSON et al., 2004; SCHAUFELI; BAKKER; VAN RHENEN, 2009; SU et al., 2018). Assim, formulam-se as seguintes hipóteses:

H2: A sobrecarga de trabalho tem relação direta e positiva com o desenvolvimento do *Burnout*, nas dimensões exaustão emocional (H2a), despersonalização (H2b) e baixa realização pessoal (H2c).

2.3 Estresse no trabalho e *Burnout*

O termo estresse é utilizado para se referir às percepções e reações negativas quando há situações de pressão excessiva (KUMAR; BHUKAR, 2013). Embora algumas pesquisas descrevam o estresse no trabalho como sendo o mesmo que *Burnout*, há de se considerar que são conceitos distintos (GRIFFIN et al., 2010). O estresse no trabalho é definido como um sentimento de tensão, ansiedade, frustração, preocupação, exaustão emocional e angústia do trabalhador (VAN VOORHIS et al., 1991; GROSSI; KEIL; VITO, 1996). Já o *Burnout*, termo cunhado na década de 1970 (FREUDENBERGER, 1974), é caracterizado como uma condição ou síndrome de exaustão emocional que provoca o sentimento de redução da capacidade de realização pessoal e despersonalização (FREUDENBERGER, 1974; MASLACH, 2003).

De forma geral, o *Burnout* é visto como o resultado de exposição prolongada ao estresse no trabalho, ou seja, exposições negativas advindas de pressões, questões afetivas ou sociais que ocorrem no ambiente laboral no longo prazo (LINDQUIST; WHITEHEAD, 1986; CORDES; DOUGHERTY, 1993; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001; MASLACH, 2003). O estresse no trabalho é uma das principais causas para a evolução do *Burnout* (WHITEHEAD; LINDQUIST, 1986; PINES; KEINAN, 2005; BIANCHI et al., 2015). Tanto o estresse quanto o *Burnout* provocam condições negativas no trabalho, que levam a insatisfação e maior rotatividade e redução da qualidade do trabalho e do desenvolvimento profissional da equipe (MASLACH, 2003; OZER; BEYCIOGLU, 2010; MULLEN; GUTIERREZ, 2016).

O estresse crônico dos trabalhadores é considerado o principal antecedente do desgaste emocional (HAYES; DOUGLAS; BONNER, 2015). Pesquisas anteriores encontraram associação positiva entre estresse no trabalho e *Burnout* em diversos contextos de trabalho e para diferentes profissões (KEINAN; MALACH-PINES, 2007; GRIFFIN et al., 2010; HAO et al., 2015; CHOI; MOHAMMAD; KIM, 2019). No contexto da contabilidade, foco da presente pesquisa, a relação entre fatores estressores no trabalho e *Burnout* foi observada por Kingori (2016) na pesquisa realizada junto a auditores da Tanzânia, e Al Shbail, Salleh e Nor (2018), que estudaram a percepção de auditores internos de empresas de ações públicas da Jordânia. Nesta perspectiva, formulam-se as seguintes hipóteses:

H3: O estresse no trabalho tem relação direta e positiva com o desenvolvimento do *Burnout*, nas dimensões exaustão emocional (H3a), despersonalização (H3b) e baixa realização pessoal (H3c).

2.4 Papel mediador do estresse no trabalho na relação entre sobrecarga de trabalho e *Burnout*

A literatura oferece suporte para a relação direta entre sobrecarga de trabalho e *Burnout*, bem como entre estresse no trabalho e *Burnout*. A sobrecarga de trabalho está entre as demandas de trabalho que mais contribui para o estresse relacionado ao trabalho (SHEMUELI et al., 2016), além de ser um importante preditor para o *Burnout* (BACHARACH; BAMBERGER; CONLEY, 1991).

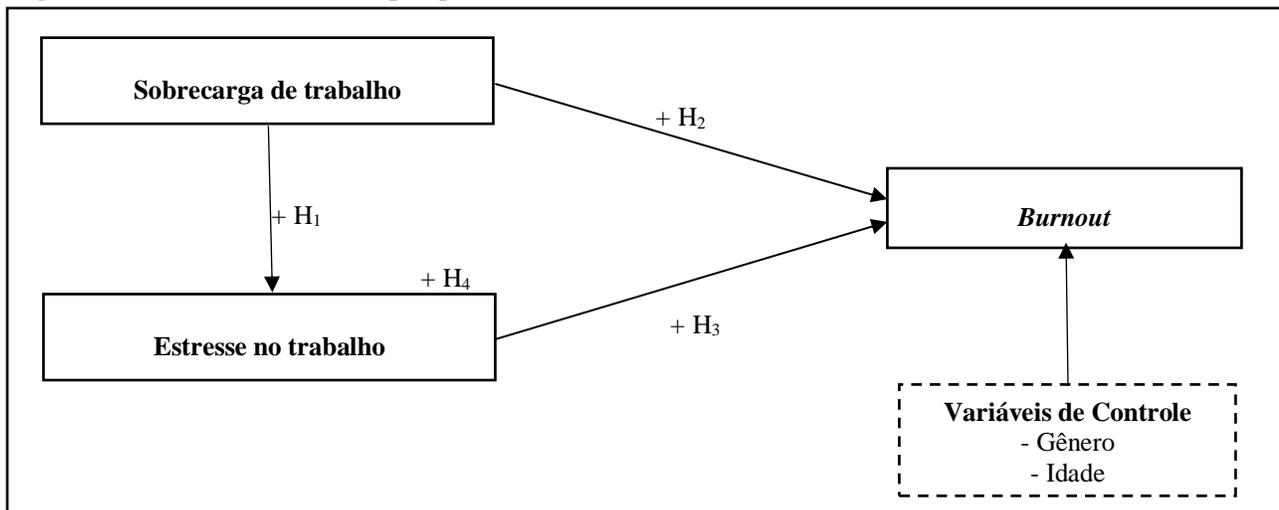
O estresse começa quando os recostos existentes são percebidos como instáveis, que podem acabar a qualquer momento, ou ainda, quando os indivíduos percebem que podem não ter condições para a manutenção ou a obtenção de recursos com os meios disponíveis (HOBFOLL, 2001).

Se as demandas de trabalho excederem o limite esperado, o trabalhador ficará sem recursos adequados para suprir suas obrigações formais, o que elevará a sensação de estresse (TZINER et al., 2015). Ao ficar muito tempo exposto ao estresse, o trabalhador desenvolve *Burnout* (CRAWFORD; LEPINE; RICH, 2010). Diante dessas considerações, formulam-se as seguintes hipóteses

H4: O estresse no trabalho medeia a relação entre sobrecarga de trabalho e *Burnout*, nas dimensões exaustão emocional (H4a), despersonalização (H4b) e baixa realização pessoal (H4c).

Na Figura 1 apresenta-se o modelo teórico da pesquisa e as hipóteses formuladas a partir do referencial teórico.

Figura 1 – Modelo teórico da pesquisa



Fonte: Elaboração própria (2020).

O modelo teórico prevê efeito direto positivo da sobrecarga de trabalho no estresse no trabalho (H₁), bem como no desenvolvimento de *Burnout*, nas dimensões exaustão emocional (H_{2a}), despersonalização (H_{2b}) e baixa realização pessoal (H_{2c}). O efeito direto e positivo entre estresse no trabalho e *Burnout* também é esperado na relação com a exaustão emocional (H_{3a}), despersonalização (H_{3b}) e baixa realização pessoal (H_{3c}). Por fim, prevê-se que o estresse no trabalho medeia a relação entre sobrecarga de trabalho e as dimensões de *Burnout*, exaustão emocional (H_{4a}), despersonalização (H_{4b}) e baixa realização pessoal (H_{4c}).

3 METODOLOGIA

3.1 População e amostra

Esta pesquisa descritiva e de natureza quantitativa foi desenvolvida a partir de uma survey realizada junto aos profissionais contábeis cadastrados na rede *LinkedIn*, com buscas pelos termos “contador”, “contadora” ou “contabilidade”. Nos meses de abril e maio de 2020 foram enviados 1.386 convites aos profissionais contábeis identificados. Aos 516 que aceitaram participar da pesquisa foi encaminhada uma mensagem com breve descrição do propósito da pesquisa e o link de acesso ao questionário, disponibilizado na plataforma *QuestionPro*. Ao final, obteve-se um total de 373 respostas, das quais 268 estavam incompletas, resultando em 105 questionários válidos.

3.2 Mensuração dos construtos e variáveis de controle

O instrumento de pesquisa (Apêndice A) foi elaborado em três blocos, em consonância com os construtos, totalizando 28 assertivas em escala tipo *Likert* de sete pontos. Os enunciados de cada bloco foram redigidos de modo a considerar as assertivas no contexto vivenciado pelos profissionais contábeis no cenário decorrente da pandemia de Covid-19. O primeiro bloco, sobrecarga de trabalho, compreende quatro assertivas adaptadas do instrumento de pesquisa aplicado a professores por Hart et al. (2000). O segundo bloco, estresse no trabalho, compõe-se das oito assertivas do instrumento de pesquisa de Isfianadewi e Noordyani (2020). O terceiro bloco, *Burnout*, constitui-se de dezesseis assertivas, sendo seis de exaustão, quatro de despersonalização e seis de baixa realização pessoal, do instrumento *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS), usado em mais de 90% dos estudos empíricos para mensurar a síndrome (SCHAUFELI; GREENGLASS, 2001), também adotado na pesquisa de Bernd e Beuren (2017) com auditores.

Antes da aplicação do questionário à população da pesquisa, um pré-teste foi realizado com três pesquisadores da área e três profissionais, a fim de verificar inconsistências e a interpretação de cada uma das assertivas. Desse modo, revisões na redação de algumas assertivas foram realizadas antes de disponibilizar o questionário na plataforma *QuestionPro*.

Embora na literatura prevaleça a associação do *Burnout* com variáveis de natureza psicológicas, alguns estudos consideram que o *Burnout* também pode ser associado a variáveis de natureza sociodemográficas (PURVANOVA; MUROS, 2010). Diante disso, optou-se por considerar variáveis de controle sociodemográficas (gênero e idade) no modelo da pesquisa, buscando compreender a relação dessas com o desenvolvimento de *Burnout*. Pesquisas prévias identificaram o gênero como uma variável que exerce influência no desenvolvimento de *Burnout* (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001; PURVANOVA; MUROS, 2010). A idade também é considerada uma variável que possui relação com o *Burnout*, conforme observado na pesquisa de Kiekkas et al. (2010) e de Gómez-Urquiza et al. (2017).

3.3 Procedimentos de análise dos dados

Inicialmente foi realizada a análise fatorial do instrumento de pesquisa por meio do *software* SPSS, para verificação das relações e fatores comuns do construto (FÁVERO; BELFIORE, 2017). As assertivas apresentaram índices de confiabilidade e adequação de amostragens satisfatórios, com a necessidade de remoção de assertivas. Foram excluídas uma assertiva do construto estresse no trabalho e quatro assertivas do construto *Burnout*, sendo duas de exaustão emocional e duas de baixa realização pessoal.

Após as exclusões de assertivas, todos os construtos foram compostos por apenas um componente principal. O construto sobrecarga de trabalho apresentou um alfa de 0,900 e o construto estresse no trabalho um alfa de 0,897. As dimensões exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal, do construto *Burnout*, apresentaram alfas de 0,900, 0,878 e 0,838, respectivamente. Portanto, o modelo apresenta confiabilidade, com alfas de *Cronbach* superiores a 0,70 (HAIR JUNIOR et al., 2016).

Na análise fatorial exploratória, os percentuais dos componentes principais atenderam aos pressupostos de conformidade considerados por Podsakoff, MacKenzie e Podsakoff (2003), com valores superiores a 50%. Sobrecarga de trabalho apresentou variância de 77,10%, estresse no trabalho 61,92%, exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal, do construto *Burnout*, apresentaram variâncias de 77,44%, 73,20% e 67,73%, respectivamente. Os resultados não indicaram diferenças significativas (ao nível de significância de 5%) entre os respondentes, o que indica que não há viés de não respostas.

Para análise da proporção de variâncias consideradas comuns entre as variáveis adotadas foi realizada a estatística *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO), em que recomenda-se valores entre zero e um, sendo que quanto maior, melhor o resultado do construto (FÁVERO; BELFIORE, 2017). Para o construto sobrecarga de trabalho o KMO foi de 0,822, estresse no trabalho apresentou um KMO de 0,859. Por fim, exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal, do construto *Burnout*, apresentaram valores de KMO iguais a 0,812, 0,732 e 0,798, respectivamente. Em relação à adequação global da análise fatorial, ainda foi realizado o teste de esfericidade de Bartlett, que confirmou os resultados do KMO.

Em seguida, para testar as hipóteses da pesquisa aplicou-se a Modelagem de Equações Estruturais - MEE (*Structural Equations Modeling - SEM*), estimada a partir dos Mínimos Quadrados Parciais (*Partial Least Squares - PLS*), com auxílio do *software SmartPLS*. A MEE é uma técnica de análise multivariada, que combina métodos multivariados de análise fatorial e de análise de regressão múltipla, na busca por examinar a estrutura das inter-relações entre os construtos (HAIR JUNIOR et al., 2009). Em consonância com o proposto no modelo da pesquisa empregaram-se procedimentos de *bootstrapping* e *blindfolding*, que auxiliam na avaliação e análise do modelo estrutural.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Modelo de mensuração

A análise da modelagem de equações estruturais iniciou-se pela verificação do modelo de mensuração, para aferir as validades convergente e discriminante dos construtos, além das confiabilidades individual e composta (HAIR JUNIOR et al., 2016). Na Tabela 1 são apresentados os valores para a validade do modelo de mensuração.

Tabela 1 – Validade do modelo de mensuração

	AVE	CR	Alfa	1	2	3	4	5
1. Sobrecarga de trabalho	0,768	0,930	0,900	0,877				
2. Estresse no trabalho	0,619	0,919	0,896	0,510	0,787			
3. Exaustão emocional	0,774	0,932	0,901	0,469	0,766	0,880		
4. Despersonalização	0,729	0,915	0,878	0,201	0,523	0,622	0,854	
5. Baixa realização pessoal	0,643	0,877	0,841	0,087	0,143	0,110	0,346	0,802

Nota: AVE= Validade convergente (>0,50); CR= Confiabilidade composta (>0,70); Alfa de *Chronbach* (>0,70).

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Os valores encontrados conduzem à confirmação da validade convergente, uma vez que atendem ao critério estabelecido por Fornell e Larcker (1981), que consideram que os valores das AVEs devem ser superiores a 0,5 (HAIR JUNIOR et al., 2016). Destacam-se as validades das variáveis exaustão emocional e sobrecarga de trabalho, com cargas de 0,774 e 0,768, respectivamente. A validade discriminante atendeu ao que é recomendado por Fornell e Larcker (1981).

O modelo apresenta confiabilidade e consistência interna, uma vez que as cargas de confiabilidade composta e dos alfas de *Cronbach* foram superiores a 0,7 para todos os construtos (HAIR JUNIOR et al., 2016). Esses indicadores são utilizados para analisar se a amostra apresenta ou não vieses ou se há confiabilidade nas respostas (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014). Na confiabilidade composta, destacam-se as cargas dos construtos exaustão emocional e sobrecarga de trabalho, com cargas de 0,932 e 0,930, respectivamente. Nas cargas dos alfas de *Cronbach*, destacam-se as mesmas variáveis, com cargas de 0,901 e 0,900, respectivamente.

4.2 Análise do modelo estrutural

No *SmartPLS*, foram realizadas verificações em relação à estimação dos coeficientes de caminho do modelo proposto. O *bootstrapping* foi utilizado para verificar se o modelo de mensuração e a significância das relações entre as variáveis latentes estão adequados (HAIR JUNIOR et al., 2016). Pelo *bootstrapping* foram obtidos valores para os coeficientes estruturais, *t-value* e *p-value* de cada relação testada, tamanho do efeito (F^2) e coeficiente de determinação (R^2). O *blindfolding* foi utilizado para identificação da relevância preditiva (Q^2) (HAIR JUNIOR et al., 2016). Na Tabela 2, são apresentados os resultados dos testes das hipóteses da pesquisa.

Tabela 2 – Resultados do modelo estrutural

Hipóteses		Coefficiente estrutural	Desvio padrão	Valor t	Valor f^2	VIF	Valor p	Decisão
H ₁	Sobrecarga de trabalho → Estresse no trabalho	0,510	0,077	6,656	0,351	1,000	0,000	Aceita
H _{2a}	Sobrecarga de trabalho → Exaustão emocional	0,106	0,086	1,222	0,020	1,351	0,222	Não Aceita
H _{2b}	Sobrecarga de trabalho → Despersonalização	-0,089	0,108	0,824	0,008	1,351	0,410	Não Aceita
H _{2c}	Sobrecarga de trabalho → Baixa realização pessoal	0,019	0,153	0,125	0,000	1,351	0,900	Não Aceita
H _{3a}	Estresse no trabalho → Exaustão emocional	0,712	0,060	11,837	0,929	1,351	0,000	Aceita
H _{3b}	Estresse no trabalho → Despersonalização	0,569	0,070	8,104	0,332	1,351	0,000	Aceita
H _{3c}	Estresse no trabalho → Baixa realização pessoal	0,133	0,131	1,017	0,013	1,351	0,309	Não Aceita

Nota: Avaliação do modelo estrutural: R^2 ajustado: Estresse no trabalho = 0,253; Exaustão emocional = 0,588; Despersonalização = 0,265; Baixa realização pessoal = 0,002.

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Na hipótese H₁, que prevê relação direta e positiva entre sobrecarga de trabalho e estresse no trabalho, as evidências estatísticas permitem aceitá-la, com um coeficiente de correlação positivo de 51,0% (p<0,01). Esse achado coaduna com o que foi proposto por Tsaour e Tang (2012), Vanishree (2014) e Lee, Shin e Baek (2017). No entanto, esses resultados não são unânimes, pois pesquisas como de Abbasi (2015), encontraram correlação negativa entre sobrecarga de trabalho e estresse no trabalho ou ainda foram observados resultados insignificantes como observados no estudo de Calisir, Gumussoy e Iskin (2011).

Na hipótese H₂, que prevê relação direta e positiva entre sobrecarga de trabalho e *Burnout*, pautado na literatura apresentada acerca do assunto, optou-se pela segregação da hipótese, prevendo para a H_{2a} relação entre sobrecarga de trabalho e exaustão emocional, H_{2b} relação entre sobrecarga de trabalho e despersonalização e H_{2c} relação entre sobrecarga de trabalho e baixa realização pessoal. Os coeficientes dos testes das hipóteses forneceram evidências que não permitem aceitá-las. Na H_{2b}, além de não se observar significância estatística, a relação encontrada foi negativa, sinal contrário do esperado.

Na mesma linha, optou-se pela segregação da hipótese H₃, prevendo para a H_{3a} relação direta e positiva entre estresse no trabalho e exaustão emocional, H_{3b} relação direta e positiva entre estresse no trabalho e despersonalização e H_{3c} relação direta e positiva entre estresse de trabalho e baixa realização pessoal. Com exceção da H_{3c}, as demais hipóteses foram aceitas, com um coeficiente de correlação positivo de 71,2% (p<0,01) para a H_{3a} e um coeficiente de correlação positivo de 56,9% (p<0,01) para a H_{3b}.

Em síntese, as evidências estatísticas apresentadas levaram à aceitação da hipótese H₁. Também suportam aceitar as hipóteses H_{3a} e H_{3b}, o que se coaduna com os achados de pesquisas como de Schaufeli, Bakker e Van Rhenen (2009) e Su et al. (2018), de que o estresse afeta de modo positivo e significativo no desenvolvimento de *Burnout*. Embora os riscos à saúde mental decorrentes da pandemia de Covid-19 ainda não sejam conhecidos, pesquisas anteriores sugerem que pandemias e epidemias podem gerar traumas psicológicos e aumentar o nível de medo, ansiedade e estresse (BOYRAZ; LEGROS, 2020). Para os autores, esses problemas podem advir, dentre outros fatores, de situações relacionadas às responsabilidades com o trabalho, mesmo para aqueles que conseguem trabalhar de forma remota.

Por outro lado, a falta de evidências para aceitação das hipóteses H_{2a}, H_{2b}, H_{2c} e H_{3c}, pode decorrer da forma diferente como os profissionais lidam com questões relacionadas a sobrecarga de trabalho e o estresse no trabalho, antecedentes relevantes no desenvolvimento de *Burnout*. Nessa linha, Burdorf, Porru e Rugulies (2020) argumentam que a pandemia de Covid-19 é um grande desafio para a saúde ocupacional, que leva as organizações à necessidade de lidar com consequências psicossociais e psicológicas, dentre as quais está o estresse e o *Burnout*. Ademais, esses antecedentes podem não ser os únicos responsáveis por comportamentos negativos no ambiente de trabalho, ou ainda, os indivíduos podem aprender a lidar com as situações adversas como na pandemia de Covid-19, ou no caso de sobrecarga de trabalho como foi observado na pesquisa de Kingori (2016) com auditores contábeis.

No entanto, a organização pode não conseguir controlar ou eliminar condições que desencadeiam alta demanda de trabalho e estresse no trabalho e incorrer no desenvolvimento da síndrome de *Burnout*, o que leva à necessidade de adoção de medidas para mitigar os efeitos desta síndrome (YIP; ROWLINSON; SIU, 2008). A pandemia de Covid-19, por exemplo, alterou a forma de trabalho de muitos trabalhadores e, no caso dos profissionais de contabilidade, esses se depararam adicionalmente neste período com alterações tributárias estabelecidas pelo governo, sem ter um período prévio de preparação dos sistemas e de treinamento para atendimento das demandas dos clientes.

Pela análise da *Variance Inflation Factors* (VIF) foi possível verificar a ausência de multicolinearidade no modelo (HAIR JUNIOR et al., 2016). Para esses autores, um valor de VIF superior a cinco indica a necessidade de se considerar excluir ou agrupar os preditores. Com base nos resultados, pode-se inferir que o modelo possui validade e está adequado para prosseguir nas análises, já que não

houve nenhum valor de VIF superior a cinco. Por fim, foi realizada a análise do coeficiente de determinação (R^2). Para as ciências sociais e comportamentais aceita-se que um R^2 de 2% caracteriza um efeito pequeno, 13% um efeito médio e 26% um efeito grande (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014). Todas as variáveis do modelo apresentaram coeficientes de determinação no nível de efeito considerado grande.

Na hipótese H_4 também segregou-se o construto *Burnout*. Assim previa-se para a H_{4a} , mediação do estresse no trabalho na relação entre sobrecarga de trabalho e exaustão emocional, H_{4b} mediação do estresse no trabalho na relação entre sobrecarga de trabalho e despersonalização, e H_{4c} mediação do estresse no trabalho na relação entre sobrecarga de trabalho e baixa realização pessoal. Os valores de verificação da mediação são apresentados na Tabela 3.

Tabela 3 – Efeitos da mediação

Hipóteses		Efeito Indireto	Tipo de mediação
H_{4a}	Sobrecarga de trabalho → Estresse no trabalho → Exaustão emocional	0,363***	Mediação total
H_{4b}	Sobrecarga de trabalho → Estresse no trabalho → Despersonalização	0,290***	Mediação total
H_{4c}	Sobrecarga de trabalho → Estresse no trabalho → Baixa realização pessoal	0,068	Não há mediação

Nota: * $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$.

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Para verificar a mediação, foram observadas as recomendações de Bido e Silva (2019) que consideram: (i) quando o efeito direto é não significativo e o indireto é significativo, há mediação total; (ii) quando os efeitos diretos e indiretos não são significativos não há mediação; e (iii) a existência da mediação parcial ocorre quando há significância tanto para a relação direta, quanto para a indireta. Nesta pesquisa, foram encontradas mediações totais para H_{4a} e H_{4b} . Em ambas as hipóteses a variável independente não apresentou relação direta e significativa com a variável dependente (sobrecarga de trabalho→exaustão emocional; sobrecarga de trabalho→despersonalização), uma vez que as hipóteses H_{2a} e H_{2b} não foram aceitas. Por outro lado, quando se observou o efeito indireto entre as variáveis, considerando a mediação pelo estresse no trabalho, foram encontradas relações positivas e significativas ($p < 0,01$). Para a hipótese H_{3c} os resultados não indicaram mediação, pois além de não haver relação direta e significativa entre as variáveis direta e indireta (sobrecarga de trabalho→baixa realização pessoal), não foi observada significância na relação indireta de tais variáveis, mediadas pelo estresse no trabalho.

4.3 Análise das variáveis de controle

A análise do modelo foi complementada com a inclusão de variáveis de controle (gênero e idade). Para gênero foram considerados dois grupos de análise, indivíduos do gênero masculino ($n=59$) e do gênero feminino ($n=46$). Ao controlar a idade também foi feita a segregação dos indivíduos em dois grupos, indivíduos com até 35 anos de idade ($n=47$) e com mais de 35 anos ($n=58$). Na Tabela 4 evidencia-se a análise com as variáveis de controle.

Tabela 4 – Análise das variáveis de controle

Hipóteses	Gênero Masculino		Gênero Feminino		Idade (Até 35 anos)		Idade (Mais de 35 anos)	
	Coefficiente estrutural	Valor p						
H ₁	0,696	0,000	0,114	0,632	0,530	0,000	0,470	0,000
H _{2a}	0,627	0,000	-0,108	0,551	0,300	0,000	0,083	0,537
H _{2b}	0,286	0,100	-0,423	0,094	-0,159	0,152	-0,028	0,871
H _{2c}	0,210	0,017	-0,274	0,269	-0,271	0,220	0,073	0,735
H _{3a}	0,009	0,917	0,696	0,000	0,684	0,000	0,658	0,000
H _{3b}	-0,080	0,617	0,357	0,009	0,612	0,000	0,525	0,000
H _{3c}	0,549	0,000	-0,091	0,562	0,226	0,135	0,116	0,590

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Quanto ao gênero, observam-se poucas relações significativas e divergências nas dimensões de *Burnout*, influenciadas pelo gênero masculino e pelo gênero feminino. Os resultados sugerem que indivíduos do gênero masculino estão suscetíveis a desenvolver exaustão emocional e baixa realização pessoal, quando observada a relação com a sobrecarga de trabalho (H_{2a} - p<0,01; H_{2c} - p<0,05), e com baixa realização pessoal, quando se observa a relação com o estresse no trabalho (H_{3c} - p<0,01). Em relação ao gênero feminino, nota-se que há maior influência negativa em relação à despersonalização (H_{2b} - p<0,10) e exaustão emocional e despersonalização (H_{3a} - p<0,01; H_{3b} - p<0,05).

Os resultados aqui obtidos não evidenciaram diferenças significativas entre a probabilidade de ocorrência de *Burnout*, quando comparados os respondentes do gênero masculino e do gênero feminino. Geralmente o estresse e o *Burnout* são mais frequentes entre as mulheres (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). Entretanto, indivíduos dos dois gêneros podem sofrer *Burnout*, com diferença na maneira como esse ocorre, se mais direcionado à exaustão emocional, despersonalização ou baixa realização pessoal (PURVANOVA; MUROS, 2010). Na presente pesquisa, observa-se que indivíduos do gênero masculino estão mais propensos ao desenvolvimento de exaustão emocional e baixa realização pessoal, enquanto do gênero feminino apresentam propensão para exaustão emocional e despersonalização.

No que concerne à idade e as dimensões de *Burnout*, observa-se que indivíduos mais jovens, ou seja, aqueles com idade até 35 anos, apresentam maior probabilidade de desenvolvimento de condições de baixa realização pessoal (H_{2a} - p<0,01). Verifica-se ainda que tanto os indivíduos mais jovens (até 35 anos), quanto os mais velhos (mais de 35 anos), podem apresentar exaustão emocional e despersonalização (H_{3a} - p<0,01; H_{3b} - p<0,01), quando considerada a relação com o estresse no trabalho.

A literatura não é conclusiva sobre como a idade está relacionada ao *Burnout*. Akkuş et al. (2010) constataram que o nível de *Burnout* reduz à medida que os indivíduos vão ficando mais velhos. Já Kiekkas et al. (2010) apresentaram evidências de que não há diferença significativa no desenvolvimento de *Burnout* quando se considera indivíduos de diferentes faixas etárias. A análise separada das dimensões de *Burnout*, na presente pesquisa, pode contribuir para explicar as contradições encontradas na literatura.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo investigou a percepção dos profissionais contábeis sobre a influência da demanda de trabalho e do estresse no trabalho no desenvolvimento de *Burnout*, nas dimensões exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal, em tempos de pandemia de Covid-19. Além das relações diretas investigou-se o efeito mediador do estresse no trabalho na relação entre sobrecarga de trabalho e o *Burnout*.

Os resultados dos testes das hipóteses mostraram convergência com resultados encontrados em estudos anteriores e confirmaram a relação esperada entre sobrecarga de trabalho e estresse no trabalho, bem como do estresse no trabalho e as dimensões de *Burnout*, nas dimensões exaustão emocional e

despersonalização. Ainda foi possível confirmar a mediação do estresse no trabalho na relação da sobrecarga de trabalho com exaustão emocional e despersonalização. Por outro lado, a sobrecarga de trabalho não influenciou no desenvolvimento de nenhuma das dimensões de *Burnout*, nem do estresse no trabalho com a baixa realização pessoal. Tais constatações contribuíram para a não constatação de mediação do estresse no trabalho na relação entre sobrecarga de trabalho e baixa realização pessoal.

Os resultados da pesquisa contribuem para a literatura existente, visto que a maioria das pesquisas que abordam sobre *Burnout*, demandas de trabalho e estresse no trabalho analisam profissões das áreas de humanas, como docentes (ÖZER; BEYCIOGLU, 2010), e da saúde, como enfermeiros (LIM; LEE, 2017). Entretanto, o *Burnout* não é um conceito desconhecido na área de negócios e da contabilidade, como observado nos estudos de Lopez e Peters (2012), Kingori (2016), Bernd e Beuren (2017) e Smith, Emerson e Everly Júnior (2017).

Destaca-se ainda a contribuição do estudo para a prática vivenciada pelos profissionais contábeis, visto a importância de se compreender os antecedentes que podem desencadear o *Burnout*, com o intuito de mitigar os efeitos negativos que essa síndrome pode causar na vida dos indivíduos e nos resultados da organização. As mudanças causadas pela pandemia da Covid-19 no trabalho e na vida das pessoas são recentes e, por conseguinte, seus efeitos quase desconhecidos, o que instiga mais pesquisas sobre essa experiência e a resiliência requerida.

Os resultados da pesquisa levam a recomendar que pesquisas futuras considerem outros antecedentes para os construtos estresse no trabalho e *Burnout*, como os conflitos entre trabalho e família, ou ainda, observar impactos de comportamentos advindos desses no desempenho ou satisfação no trabalho. Como a escolha das variáveis para cada construto implicou desconsiderar assertivas utilizadas em estudos correlatos, recomenda-se que futuras pesquisas observem aspectos relativos, por exemplo, aos fatores organizacionais que podem provocar o aumento de sobrecarga de trabalho, estresse no trabalho e *Burnout*. Recomenda-se ainda a realização de estudos que adotem outras abordagens metodológicas, bem como estudos que segrem os profissionais contábeis em diferentes áreas de atuação.

REFERÊNCIAS

ABBASI, Tajmal Farooq. Impact of Work Overload on Stress, Job Satisfaction and Turnover Intentions with Moderating Role of Islamic Work Ethics. **Management Studies and Economic Systems**, v. 54, n. 2518, p. 1-11, 2015.

AKKUŞ, Yeliz et al. Determination of *Burnout* levels of nurses working in stem cell transplantation units in Turkey. **Nursing & Health Sciences**, v. 12, n. 4, p. 444-449, 2010.

ALARCON, Gene M. A meta-analysis of *Burnout* with job demands, resources, and attitudes. **Journal of Vocational Behavior**, v. 79, n. 2, p. 549-562, 2011.

AL SHBAIL, Mohannad Obeid; SALLEH, Zalailah; NOR, Mohd Nazli Mohd. The effect of ethical tension and time pressure on job *Burnout* and premature sign-off. **Journal of Business and Retail Management Research**, v. 12, n. 4, p. 43-53, 2018.

BACHARACH, Samuel B.; BAMBERGER, Peter; CONLEY, Sharon. Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on *Burnout* and satisfaction at work. **Journal of organizational Behavior**, v. 12, n. 1, p. 39-53, 1991.

BERND, Daniele Cristina; BEUREN, Ilse Maria. A síndrome de *Burnout* está associada ao trabalho dos auditores internos?. **Gestão & Regionalidade**, v. 33, n. 99, p. 146-169, 2017.

BIANCHI, R. et al. Chronic occupational stress does not discriminate *Burnout* from depression. **European Psychiatry**, v. 30, p. 28-31, 2015.

BIDO, Diógenes de Souza.; SILVA, Dirceu da. SmartPLS 3: especificação, estimação, avaliação e relato. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 20, n. 2, p. 1-31, 2019.

BOYRAZ, Güler; LEGROS, Dominique N. Coronavirus Disease (COVID-19) and Traumatic Stress: Probable Risk Factors and Correlates of Posttraumatic Stress Disorder. **Journal of Loss and Trauma**, p. 1-20, 2020.

BURDORF, A.; PORRU, F.; RUGULIES, R. The COVID-19 (Coronavirus) pandemic: consequences for occupational health. **Scandinavian Journal of Work, Environment & Health**, v. 46, n. 3, p. 229-230, 2020.

CALISIR, Fethi; GUMUSSOY, Cigdem A.; ISKIN, Ibrahim. Factors affecting intention to quit among IT professionals in Turkey. **Personnel Review**, v. 40, n. 4, p. 514-533, 2011.

CHOI, Hyung-Min; MOHAMMAD, Abuelkassem AA; KIM, Woo Gon. Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and *Burnout*. **International Journal of Hospitality Management**, v. 82, p. 199-208, 2019.

CORDES, Cynthia L.; DOUGHERTY, Thomas W. A review and an integration of research on job *Burnout*. **Academy of Management Review**, v. 18, n. 4, p. 621-656, 1993.

CRAWFORD, Eean R.; LEPINE, Jeffery A.; RICH, Bruce Louis. Linking job demands and resources to employee engagement and *Burnout*: a theoretical extension and meta-analytic test. **Journal of Applied Psychology**, v. 95, n. 5, p. 834-848, 2010.

DEL RIO, Carlos; MALANI, Preeti N. COVID-19—new insights on a rapidly changing epidemic. **Jama**, v. 323, n. 14, p. 1339-1340, 2020.

DEWE, Philip J.; O'DRISCOLL, Michael P.; COOPER, Cary. **Coping with work stress: A review and critique**. John Wiley & Sons, 2010.

FÁVERO, Luiz Paulo; BELFIORE, Patrícia. **Manual de análise de dados: estatística e modelagem multivariada com Excel®, SPSS® e Stata®**. Rio de Janeiro: Elsevier Brasil, 2017.

FREUDENBERGER, Herbert J. Staff burn-out. **Journal of Social Issues**, v. 30, n. 1, p. 159-165, 1974.
GÓMEZ-URQUIZA, José L. et al. Age as a risk factor for *Burnout* syndrome in nursing professionals: a meta-analytic study. **Research in Nursing & Health**, v. 40, n. 2, p. 99-110, 2017.

GRIFFIN, Marie L. et al. Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the *Burnout* of correctional staff. **Criminal Justice and Behavior**, v. 37, n. 2, p. 239-255, 2010.

GROSSI, Elizabeth L.; KEIL, Thomas J.; VITO, Gennaro F. Surviving “the joint”: Mitigating factors of correctional officer stress. **Journal of Crime and Justice**, v. 19, n. 2, p. 103-120, 1996.

HAIR JUNIOR, Joseph F. et al. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman Editora, 2009.

HAIR JUNIOR, Joseph F. et al. **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**. Los Angeles: Sage Publications, 2016.

HAO, Shuwei et al. Relationship between resilience, stress and *Burnout* among civil servants in Beijing, China: Mediating and moderating effect analysis. **Personality and Individual Differences**, v. 83, p. 65-71, 2015.

HART, Peter M. et al. Development of the School Organisational Health Questionnaire: A measure for assessing teacher morale and school organisational climate. **British Journal of Educational Psychology**, v. 70, n. 2, p. 211-228, 2000.

HASKINS, Mark E.; BAGLIONI JUNIOR, A. J.; COOPER, Cary L. An investigation of the sources, moderators, and psychological symptoms of stress among audit seniors. **Contemporary Accounting Research**, v. 6, n. 2, p. 361-385, 1990.

HAYES, Bronwyn; DOUGLAS, Clint; BONNER, Ann. Work environment, job satisfaction, stress and *Burnout* among haemodialysis nurses. **Journal of Nursing Management**, v. 23, n. 5, p. 588-598, 2015.

HOBFOLL, Stevan E. The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. **Applied Psychology**, v. 50, n. 3, p. 337-421, 2001.

HU, Hsin-Hui; CHENG, Chien-Wei. Job stress, coping strategies, and *Burnout* among hotel industry supervisors in Taiwan. **The International Journal of Human Resource Management**, v. 21, n. 8, p. 1337-1350, 2010.

ISFIANADEWI, Dessy; NOORDYANI, Alikea. Implementation of Coping Strategy in Work-Family Conflict on Job Stress and Job Satisfaction: Social Support as Moderation Variable. **Review of Integrative Business and Economics Research**, v. 9, p. 223-239, 2020.

JANSSEN, Onne. Fairness perceptions as a moderator in the curvilinear relationships between job demands, and job performance and job satisfaction. **Academy of Management Journal**, v. 44, n. 5, p. 1039-1050, 2001.

JEUNG, Da-Yee; KIM, Changsoo; CHANG, Sei-Jin. Emotional labor and *Burnout*: A review of the literature. **Yonsei Medical Journal**, v. 59, n. 2, p. 187-193, 2018.

KARAKAŞ, Ayhan; ŞAHİN, Nilüfer. The relation between work family conflict and employee performance: a research on hotel employee. **Sosyoekonomi**, v. 25, n. 32, p. 51-69, 2017.

- KEINAN, Giora; MALACH-PINES, Ayala. Stress and *Burnout* among prison personnel: Sources, outcomes, and intervention strategies. **Criminal Justice and Behavior**, v. 34, n. 3, p. 380-398, 2007.
- KIEKKAS, Panagiotis et al. Level and correlates of *Burnout* among orthopaedic nurses in Greece. **Orthopaedic Nursing**, v. 29, n. 3, p. 203-209, 2010.
- KING'ORI, Judika. *Burnout* and auditor work behaviours in Tanzanian public accounting firms. **Business Management Review**, v. 11, n. 1, p. 65-97, 2016.
- KUMAR, Sanjeev; BHUKAR, J. P. Stress level and coping strategies of college students. **Journal of Physical Education and Sports Management**, v. 4, n. 1, p. 5-11, 2013.
- LAMBERT, Eric G. et al. The impact of role stressors on job stress, job satisfaction, and organizational commitment among private prison staff. **Security Journal**, v. 18, n. 4, p. 33-50, 2005.
- LARSON, Linda Lee et al. Concepts and consequences of internal auditor job stress. **Journal of Accounting & Finance Research**, v. 12, n. 6, p. 35-46, 2004.
- LEE, Sang-Hoon; SHIN, Yuhjung; BAEK, Seung Ik. The impact of job demands and resources on job crafting. **Journal of Applied Business Research**, v. 33, n. 4, p. 829-842, 2017.
- LI, Ruiyun et al. Substantial undocumented infection facilitates the rapid dissemination of novel coronavirus (SARS-CoV-2). **Science**, v. 368, n. 6490, p. 489-493, 2020.
- LIM, Eun Jin; LEE, Yun Mi. Influence of the job stress, resilience, and professional identity on *Burnout* in operation room nurses. **Journal Korean Crit Care Nurs**, v. 10, n. 1, p. 31-40, 2017.
- LINDQUIST, Charles A.; WHITEHEAD, John T. *Burnout*, job stress and job satisfaction among southern correctional officers: Perceptions and causal factors. **Journal of Offender Counseling Services Rehabilitation**, v. 10, n. 4, p. 5-26, 1986.
- LÓPEZ, Dennis M.; PETERS, Gary F. The effect of workload compression on audit quality. **Auditing: A Journal of Practice & Theory**, v. 31, n. 4, p. 139-165, 2012.
- MASLACH, Christina. ***Burnout: The cost of caring***. Cambridge, MA: Malor Books, 2003.
- MASLACH, Christina; JACKSON, Susan E.; LEITER, Michael P. **Maslach *Burnout* inventory: test manual**. 3. ed. Palo Alto: Consulting Psychologists, 1996.
- MASLACH, Christina; LEITER, Michael P. **The truth about *Burnout*: how organizations cause personal stress and what to do about it**. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.
- MASLACH, Christina; SCHAUFELI, Wilmar B.; LEITER, Michael P. Job *Burnout*. **Annual Review of Psychology**, v. 52, n. 1, p. 397-422, 2001.
- MILLER, Annetta et al. Stress on the job. **Newsweek**, v. 25, n. 1, p. 40-45, 1988.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Painel Coronavírus**. Brasília, DF, 2020. Disponível em: <<https://covid.saude.gov.br/>>. Acesso em: 20 maio 2020.

MOLINA-SÁNCHEZ, Horacio et al. The Subjective Well-Being Challenge in the Accounting Profession: The Role of Job Resources. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 16, n. 17, p. 3073-3089, 2019.

MOORE, Jo Ellen. One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals. **MIS Quarterly**, p. 141-168, 2000.

MULLEN, Patrick R.; GUTIERREZ, Daniel. *Burnout*, Stress and Direct Student Services among School Counselors. **Professional Counselor**, v. 6, n. 4, p. 344-359, 2016.

MULLEN, Patrick R. et al. Job stress, *Burnout*, job satisfaction, and turnover intention among student affairs professionals. **College Student Affairs Journal**, v. 36, n. 1, p. 94-108, 2018.

ÖZER, Niyazi; BEYCIOGLU, Kadir. The relationship between teacher professional development and *Burnout*. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 2, n. 2, p. 4928-4932, 2010.

PINES, Ayala Malach; KEINAN, Giora. Stress and *Burnout*: The significant difference. **Personality and individual differences**, v. 39, n. 3, p. 625-635, 2005.

PODSAKOFF, Philip M. et al. Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. **Journal of Applied Psychology**, v. 88, n. 5, p. 879-903, 2003.

PROSSER, David et al. Perceived sources of work stress and satisfaction among hospital and community mental health staff, and their relation to mental health, *Burnout* and job satisfaction. **Journal of psychosomatic research**, v. 43, n. 1, p. 51-59, 1997.

PURVANOVA, Radostina K.; MUROS, John P. Gender differences in *Burnout*: A meta-analysis. **Journal of Vocational Behavior**, v. 77, n. 2, p. 168-185, 2010.

RAMIREZ, Amanda J. et al. Mental health of hospital consultants: the effects of stress and satisfaction at work. **The Lancet**, v. 347, n. 9003, p. 724-728, 1996.

RINGLE, Christian M.; DA SILVA, Dirceu; BIDO, Diógenes de Souza. Modelagem de equações estruturais com utilização do SmartPLS. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 13, n. 2, p. 56-73, 2014.

SCHAUFELI, Wilmar B.; BAKKER, Arnold B.; VAN RHENEN, Willem. How changes in job demands and resources predict *Burnout*, work engagement, and sickness absenteeism. **Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior**, v. 30, n. 7, p. 893-917, 2009.

SCHAUFELI, Wilmar B.; BUUNK, Bram P. *Burnout*: An overview of 25 years of research and theorizing. **The Handbook of Work and Health Psychology**, v. 2, n. 1, p. 282-424, 2003.

SCHAUFELI, Wilmar B.; GREENGLASS, Esther R. Introduction to special issue on *Burnout* and health. **Psychology & health**, v. 16, n. 5, p. 501-510, 2001.

SEGAT, Elisandra; DIEFENTHAELER, Helissara Silveira. Uso de medicamentos antidepressivos por professores de escolas de diferentes redes de ensino em um município do norte do Rio Grande do Sul. **Revista Perspectiva**, v. 37, n. 137, p. 45-54, 2013.

SHEMUELI, Rachel Gael et al. *Burnout* and engagement as mediators in the relationship between work characteristics and turnover intentions across two Ibero-American nations. **Stress and Health**, v. 32, n. 5, p. 597-606, 2016.

SINGH, Jagdip. Striking a balance in boundary-spanning positions: An investigation of some unconventional influences of role stressors and job characteristics on job outcomes of salespeople. **Journal of Marketing**, v. 62, n. 3, p. 69-86, 1998.

SMITH, Kenneth J.; EMERSON, David J.; EVERLY JR, George S. Stress arousal and *Burnout* as mediators of role stress in public accounting. **Advances in Accounting Behavioral Research**, v. 20, p. 79-116, 2017.

Succar Junior, Farid. Níveis de estresse dos contabilistas do estado do Rio de Janeiro (Dissertação de Mestrado), Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 2012.

SU, Fangguo et al. A Mediated Moderation Model of Work Overload and Mental Health of Professional Service Staff. In: **2018 15th International Conference on Service Systems and Service Management (ICSSSM)**. IEEE, 2018. p. 1-5.

SWEENEY, John T.; SUMMERS, Scott L. The effect of the busy season workload on public accountants' job *Burnout*. **Behavioral Research in Accounting**, v. 14, n. 1, p. 223-245, 2002.

TABASSUM, Hira; FAROOQ, Zaema; FATIMA, Iram. Work family conflict, perceived work overload and work exhaustion in employees of banking sector. **Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences**, v. 11, n. 1, p. 340-352, 2017.

TRAYAMBAK, Shruti; KUMAR, Pranab; JHA, A. N. A conceptual study on role stressors, their impact and strategies to manage role stressors. **IOSR Journal of Business and Management**, v. 4, n. 1, p. 44-48, 2012.

TSAUR, Sheng-Hshiang; TANG, Ya-Yun. Job stress and well-being of female employees in hospitality: The role of regulatory leisure coping styles. **International Journal of Hospitality Management**, v. 31, n. 4, p. 1038-1044, 2012.

TZINER, Aharon et al. Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of *Burnout* and work satisfaction. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, v. 31, n. 3, p. 207-213, 2015.

UTAMI, Intiyas; NAHARTYO, Ertambang. The effect of Type A personality on auditor *Burnout*: Evidence from Indonesia. **Global Journal of Business Research**, v. 5, n. 2, p. 89-102, 2013.

VANISHREE, Pabalkar. Impact of role ambiguity, role conflict and role overload on job stress in small and medium scale industries. **Research Journal of Management Sciences**, v. 3, p. 10-13, 2014.

VAN VOORHIS, Patricia et al. The impact of race and gender on correctional officers' orientation to the integrated environment. **Journal of Research in Crime and Delinquency**, v. 28, n. 4, p. 472-500, 1991.

WHITEHEAD, John T.; LINDQUIST, Charles A. Correctional officer job *Burnout*: A path model. **Journal of Research in Crime and Delinquency**, v. 23, n. 1, p. 23-42, 1986.

WRIGHT, Thomas A.; BONETT, Douglas G. The contribution of *Burnout* to work performance. **Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior**, v. 18, n. 5, p. 491-499, 1997.

YIP, Brenda; ROWLINSON, Steve; SIU, Oi Ling. Coping strategies as moderators in the relationship between role overload and *Burnout*. **Construction Management and Economics**, v. 26, n. 8, p. 871-882, 2008.