



Revista de Administração e Contabilidade

Volume 11, número 2

Feira de Santana, maio/agosto 2019, p.19 – 35

ISSN: 2177-8426

Custos Psicológicos na Implantação do ESOCIAL: um Estudo com Profissionais Contábeis

**Débora de Matos Ferreira
Mariana Pereira Bonfim**

RESUMO

A exaustão emocional é considerada como o fator central da Síndrome de *Burnout*. Diversas pesquisas mostram que características do ambiente de trabalho e do trabalhador estão associadas ao desenvolvimento da exaustão profissional. As novas tecnologias têm modificado a forma como as empresas se relacionam não só com seus clientes, como também com o fisco. Dessa forma, o objetivo foi o de analisar os custos psicológicos para os contadores na implantação de um novo sistema informatizado que, no caso, foi o eSocial. Para o alcance do objetivo, foi aplicado um questionário, adaptado de Lopes (2011) para 264 profissionais atuantes na implantação. Os resultados apresentaram que os profissionais estão expostos ao risco de exaustão emocional, despersonalização e falta de realização no trabalho.

Palavras-chave: eSocial. Síndrome de *Burnout*. Exaustão Emocional. Sped.

ABSTRACT

Emotional exhaustion is considered as the central factor of Burnout Syndrome. Several researches show that the characteristics of the work environment and of the worker are associated to the development of the professional exhaustion. New technologies have changed the way companies relate not only to their customers, but also to the tax authorities. Thus, the objective was to analyze the psychological costs to accountants in the implementation of a new computerized system, which, in this case, was eSocial. To reach the objective, a questionnaire, adapted from Lopes (2011), was applied to 264 professionals working in the implementation. The results showed that the professionals are exposed to the risk of emotional exhaustion, depersonalization and lack of accomplishment at work.

Keywords: eSocial. Burnout Syndrome. Emotional Exhaustion. Sped.

1. INTRODUÇÃO

A Era Digital, iniciada nos anos 1980, trouxe consigo muitas ferramentas que se perpetuaram por todos os setores da economia como os cartões magnéticos e mais recentemente o *e-commerce*. As novas tecnologias têm modificado a forma que as organizações se relacionam com um mercado cada vez mais diversificado e competitivo.

O cidadão-consumidor, por sua vez, passou a ter uma maior diversidade de possibilidades de escolhas, podendo realizar os mais diferentes tipos de operações e manter contato com qualquer indivíduo de forma mútua e recíproca. Com esse aumento na velocidade das informações, aumentou também a exposição dos consumidores acerca de suas preferências, de compra, por exemplo, mas também, afastou as pessoas da convivência presencial tornando-as dependentes e passivas de sua utilização.

Para acompanhar esse avanço tecnológico, houve a necessidade de o Governo Federal encontrar meios para agilizar o processo de recepção dessas informações, mantendo a seguridade das mesmas, evitando omissões, duplicidades e coibindo, principalmente, a sonegação de impostos.

Visando atender essa necessidade de informatizar a relação entre o Fisco e o contribuinte, em 2007, foi instituído através do Decreto nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007 e atualizado pelo Decreto nº 7.979, de 8 de abril de 2013, o Sistema Público de Escrituração Digital (Sped) que tem como objetivo

unificar as atividades de recepção, validação, armazenamento e autenticação de livros e documentos que integram a escrituração contábil e fiscal dos empresários e das pessoas jurídicas, inclusive imunes ou isentas, mediante fluxo único, computadorizado, de informações (BRASIL, 2013).

O Sped faz parte do Programa de Aceleração do Crescimento do Governo Federal (PAC 2007-2010) que possui no tópico referente ao Aperfeiçoamento do Sistema Tributário, a implantação do mesmo. Desde a publicação deste Decreto, o Governo Federal vem implementando aos poucos os mais diferentes tipos de programas que vem substituindo gradativamente as obrigações que anteriormente eram cumpridas de forma manual a diferentes órgãos que possuíam regras distintas.

O Sistema começou com 3 grandes subprojetos: Escrituração Contábil Digital (ECD), Escrituração Fiscal Digital (EFD) e Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) e além desses também é possível citar a Nota Fiscal de Serviço Eletrônica (NFS-e), Conhecimento de Transporte Eletrônico (CT-e), Nota Fiscal do Consumidor Eletrônica (NFC-e), Escrituração Contábil Fiscal (ECF) e mais recentemente a Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais (EFD- Reinf) e o Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial) que será objeto desse estudo.

O subprojeto eSocial foi estabelecido pelo Decreto nº 8.373 e está em vigor desde 2015, e até janeiro de 2020, todas as empresas, incluindo órgãos públicos e organizações internacionais, deverão obrigatoriamente se cadastrar e utilizar o sistema. Diante das premissas abordadas, pode-se perceber que além de ser um unificador que proporcionou ao Estado maior poder de gerenciamento e fiscalização, o Sped também padronizou as informações e obrigou as empresas a se adaptarem as novas regras de fiscalização.

Para atender a essas demandas imputadas pelo Governo Federal às empresas, o contador precisa frequentemente se atualizar, buscando conciliar as exigências fiscais, os curtos prazos de adaptação a programas que muitas vezes são incompletos e sofrem constantes atualizações, sob pena de ser responsabilizado por algum erro que possa ser cometido mesmo que involuntariamente.

As muitas horas de trabalho diário, em uma exaustiva atividade, interagindo com pessoas, onde há a necessidade de se manter continuamente focado, disciplinado e motivado para exercer a profissão da melhor maneira possível podem levar os profissionais contábeis ao esgotamento profissional. Neste contexto, este trabalho apresenta o seguinte questionamento: **Quanto os profissionais contábeis foram psicologicamente afetados quando do surgimento da implantação do eSocial nas empresas?** O objetivo desta pesquisa é analisar o quão dispendioso psicologicamente é para um profissional da área contábil implantar um novo sistema quando disponibilizado pelo Governo Federal e o quanto isso pode influenciar na vida pessoal e profissional das pessoas.

O presente artigo justifica-se pela relevância de se pontuar possíveis danos psicológicos que a pressão de implantar um novo sistema acarreta sabendo-se dos riscos, auditoria do Governo Federal e multas, podem trazer aos profissionais. Essa pesquisa está estruturada da seguinte maneira, além dessa introdução: no referencial teórico serão expostos conceitos sobre a implantação do eSocial, as novas atribuições da carreira contábil e a síndrome de *Burnout*; no capítulo seguinte, será demonstrada a metodologia utilizada na pesquisa e, em seguida, os resultados encontrados; por fim, as considerações finais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Sistema Público de Escrituração Digital

De maneira geral, a implantação do Sped é uma alternativa das três esferas do Governo Federal diante da explícita necessidade de se modernizar a sistemática de cumprimento das obrigações acessórias, de forma padronizada, racionalizando os custos e a carga de trabalho, possibilitando o intercâmbio e o cruzamento de informações em larga escala, uma vez que os procedimentos seriam uniformes e assim, garantir uma fiscalização mais eficaz.

O Sped faz parte do Projeto de Modernização da Administração Tributária e Aduaneira (PMATA) que consiste na implantação de novos processos apoiados por sistemas de informação integrados, tecnologia da informação e infraestrutura logística adequados (BRASIL, 2013) e é citado no Programa de Aceleração do Crescimento no tópico que trata do Aperfeiçoamento da Administração Tributária.

De acordo com a Receita Federal do Brasil (RFB), como benefícios do Sped são citados:

- Redução do envolvimento involuntário em práticas fraudulentas;
- Aperfeiçoamento do combate à sonegação;
- Redução de custos com a racionalização e simplificação das obrigações acessórias;
- Uniformização das informações que o contribuinte presta às diversas unidades federadas;

Possibilidade de troca de informações entre os próprios contribuintes a partir de um layout padrão (BRASIL, 2013).

O foco deste trabalho será o Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial), um subprojeto do Sped que, simplificada, trata-se de um sistema, através do qual os empregadores deverão comunicar ao Governo Federal, de maneira unificada, todas as informações relacionadas aos trabalhadores de uma determinada empresa (BRASIL, 2014).

Esse canal substituirá 15 obrigações acessórias, são elas: GFIP – Guia de Recolhimento do FGTS e de Informações à Previdência Social; CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados para controlar as admissões e demissões de empregados sob o regime da CLT; RAIS – Relação Anual de Informações Sociais; LRE – Livro de Registro de Empregados; CAT – Comunicação de Acidente de Trabalho; CD – Comunicação de Dispensa; CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social; PPP – Perfil Profissiográfico Previdenciário; DIRF – Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte; DCTF – Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais; QHT – Quadro de Horário de Trabalho; MANAD – Manual Normativo de Arquivos Digitais; Folha de pagamento; GRF – Guia de Recolhimento do FGTS e GPS – Guia da Previdência Social.

Na prática, as empresas alimentarão as informações de forma periódica na plataforma do eSocial respeitando um cronograma de implantação que foi previamente divulgado na Resolução do Comitê Diretivo do eSocial nº 02/2016 publicada em 31/08/2016 e atualizada pela Resolução nº 21, de dezembro de 2018, definindo novos prazos, objetivando um aperfeiçoamento no processo de implantação do Sistema (BRASIL, 2018).

O Projeto promete diversos benefícios tanto para os empregados quanto para os empregadores. Como vantagem para as empresas, pode-se citar: economia de tempo, uma vez que diversas obrigações estarão incluídas no eSocial, integração dos processos, além da disponibilização imediata das informações aos órgãos envolvidos. Das vantagens para o trabalhador, o sistema garante a maior efetivação dos direitos previdenciários e trabalhistas e transparência dos contratos de trabalho. Com esse projeto, o Governo Federal pretende desburocratizar, ou seja, o intuito é simplificar a prestação das informações que se referem às obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias aumentando a transparência no repasse de dados para o Fisco e reduzindo o índice de sonegação (BRASIL, 2018).

Como descrito no Manual de Orientação do eSocial em sua versão 2.5.01, a transmissão de informações será feita de forma agrupada através de eventos e encaminhados em uma sequência lógica, seguindo a dinâmica de contratação de funcionários desde a identificação do empregador, contratações realizadas, a gestão de serviços prestados e tomados, pagamento de remunerações e término de contratos (BRASIL, 2018).

As empresas que não se adequarem ao eSocial, em um primeiro momento, não serão multadas, porém, a longo prazo, o processamento e quitação das obrigações junto a Administração Fiscal se tornarão inviáveis.

2.2. Contador e o Fisco

A profissão contábil é regulamentada pelo Decreto nº 9.295/46 com suas atribuições definidas na Resolução nº 560/83, do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) que também

dispõe sobre os interesses da classe e o Código de Ética Profissional onde fica estabelecido os deveres e as proibições ao contador. A contabilidade faz parte da evolução e do desenvolvimento social. Ela surge diante da necessidade do homem de acompanhar e controlar a evolução do seu patrimônio. No Brasil, a principal influenciadora foi a escola italiana e sua evolução se deu em torno da legislação fiscal pois, devido a inoperância das associações de contadores, o Governo Federal tomou a iniciativa (IUDÍCIBUS, 2000).

Inicialmente, a função do contador era apenas de cunho burocrático: atender ao fisco. O chamado “guarda-livro” que se envolvia basicamente com a escrituração e manutenção dos livros que registravam as operações comerciais das empresas foi modificando suas funções, especialmente devido aos avanços tecnológicos na década de 90, que impulsionaram a globalização, proporcionando uma melhora substancial nos sistemas de comunicação do mundo inteiro, interferindo diretamente na economia e nas finanças dos países (ANTUNES, 2004).

Esse contexto de evolução, proporcionou novas formas de planejamento e realização de negócios otimizando as práticas organizacionais e a forma como as empresas passaram a transacionar e se comunicar com o mundo, aumentando o fluxo de informações, transformando a sociedade contemporânea na denominada Sociedade da Informação e do Conhecimento (KOUPEK, 2017).

O Sistema Público de Escrituração Digital é uma das respostas do Governo Federal frente a necessidade de criar mecanismos fiscalizadores mais ágeis, com informações padronizadas que facilitarão o cruzamento desses dados com outras obrigações enviadas, evitando manobras do contribuinte e identificando a evasão, sonegação e fraude (AZEVEDO; MARIANO, 2009). O aumento da complexidade das informações, aliadas a competitividade e novas necessidades do mercado também tornou essencial o desenvolvimento da prática contábil a fim de conseguir retratar o patrimônio e os fenômenos que provocam suas variações de forma que os usuários entendessem o que era evidenciado. O aumento do grau de automação, através do uso de sistemas integrados e a internet são, segundo Padoveze (2000), reflexos do desenvolvimento tecnológico na contabilidade.

Para atender a essas demandas expostas, o novo perfil do contador exige que o profissional deva ser informado e possua amplo conhecimento de operações, registros e informações (MARION, 2009). Além disso, deve ser produtivo, amplo conhecedor de tecnologia e preparado para enfrentar desafios (FONSECA *et al.*, 2014). Segundo Tobias e Nascimento (2010), as empresas preferem profissionais dedicados à profissão, com facilidade de leitura e relacionamentos profissionais, capazes de manter comunicação eficaz e que entenda o contexto da profissão, mantendo um contínuo aperfeiçoamento pessoal em se tratando de capacitação profissional, técnica e acadêmica (SOUZA; VERGILINO, 2012). Dos valores e atitudes espera-se responsabilidade, honestidade, ética nas questões pessoais e profissionais, busca de conhecimento e inovação nas relações de trabalho e estudos.

A contabilidade está mudando e o profissional contábil, para manter a empregabilidade, precisa acompanhar esse movimento. Está claro que não há mais espaço para o “guarda-livros”: a função do contador nos dias atuais tem papel muito mais estratégico devido ao avanço da tecnologia e globalização.

2.3. Síndrome de *Burnout*

Conhecido no Brasil como Esgotamento Profissional ou Estresse Crônico, a Síndrome de *Burnout* é um processo de estresse ocupacional mal administrado que desencadeia diversas consequências negativas profissionais, sociais, familiares e individuais.

Essa síndrome atinge principalmente a qualidade de vida no trabalho com sintomas e graus que podem variar de pessoa para pessoa, porém, geralmente causam absenteísmo, agressividade, isolamento, mudanças bruscas de humor, irritabilidade, dificuldade de concentração, lapsos de memória, ansiedade, depressão, pessimismo e baixo estima. Também podem ocorrer algumas manifestações físicas relacionadas a síndrome como dor de cabeça, cansaço, sudorese, palpitação, pressão alta, dores musculares, insônia, crises de asma, distúrbios gastrointestinais podendo alcançar, em estágios avançados, a uma sensação contínua de estar à beira de um colapso (BOSQUED, 2008).

Para Maslach, Jackson e Leiter (1986), *Burnout* é definido como uma síndrome psicológica composta por uma avassaladora exaustão, sentimento de cinismo e distanciamento do trabalho, uma sensação de ineficácia e falta de realização. Os referidos autores entendem a exaustão como a falta ou carência de energia aliado a um profundo esgotamento emocional e a sensação de incapacidade de manter um nível psicológico; a sensação de ineficácia e a falta de realização leva os profissionais afetados pela síndrome a avaliarem-se negativamente reduzindo seus níveis de sentimento de competência em relação aos ganhos pessoais; já com a instalação do sentimento de cinismo e distanciamento do trabalho, os profissionais passam a realizar suas atividades de forma mecânica.

As consequências causadas pela síndrome de *Burnout* são danosas e envolvem tanto os profissionais quanto clientes e instituições, tornando-se imprescindível a atenuação desses problemas no ambiente de trabalho, dando suporte ao trabalhador e oferecendo boa qualidade de vida dentro e fora da organização (MORENO *et al.*, 2011). A exaustão profissional não está relacionada a características pessoais e sim aos ambientes de trabalho muitas vezes hostis, frios e exigentes que afetam a rotina e a vida em família.

Segundo Freudenberger (1975), o precursor dos estudos sobre a patologia, a Síndrome se materializa com o tempo: quanto mais a pessoa trabalha, mais exausta se sente, mais cínico é seu comportamento e menos efetiva no que quer conquistar, o que pode acarretar desesperança e alto potencial de abandono da profissão.

Menegol (2017) fez um estudo que objetivou analisar a possibilidade de se reconhecer o Estresse Crônico como uma das patologias descritas no Decreto nº 3.048/99, que regulamenta a Lei de Benefícios Previdenciários 8.231/99, como acidente do trabalho ou situação equiparada. A autora conclui que, se definida que a causalidade da patologia se deve ao fato da mesma ter se desencadeado em ambiente laboral, a mesma poderia ser enquadrada como acidente de trabalho, garantindo assim, ao beneficiário o auxílio-doença acidentário e não o auxílio-doença previdenciário, como ocorre na maioria dos casos.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), a nova Revisão da Classificação Internacional de Doenças (CID-11), publicada em 2018 e que entrará em vigor em 2020, descreve a Síndrome de *Burnout* como “resultante do estresse crônico no local de trabalho que não foi gerenciado com sucesso”, caracterizada, basicamente, por três elementos: “sensação de esgotamento, cinismo ou sentimentos negativos relacionados a seu trabalho e eficácia profissional reduzida” (OPAS, 2019). A CID-11 traz melhores detalhamentos sobre a síndrome do que a CID-10 e pontua que a mesma não é uma condição médica, mas sim um fenômeno ligado ao ambiente de trabalho. Futuramente, a OMS pretende desenvolver diretrizes a respeito do bem-estar no ambiente laboral.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o alcance do objetivo proposto, foi realizada uma pesquisa descritiva que tem como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno, bem como estabelecer as relações entre variáveis e fatos (MARTINS, 2002). A abordagem da pesquisa é qualitativa, através da aplicação de um questionário, com o intuito de identificar como os entrevistados pensavam ou se sentiam com relação à implantação do eSocial em suas empresas e também foram dispostas algumas perguntas abertas a fim de facilitar a identificação de alguns resultados.

O questionário foi uma adaptação do realizado por Lopes (2011), adequando-o ao contexto da pesquisa. O mesmo é dividido em 4 partes: a) identificação dos respondentes, onde busca-se informações pessoais como o gênero, a idade e a escolaridade; b) o comportamento dos profissionais em relação ao eSocial, buscando encontrar possíveis dificuldades quando da implementação e funcionamento do programa; c) os custos psicológicos dos profissionais, a fim de compreender os sentimentos presentes na elaboração e entrega da obrigação acessória; d) os custos psicológicos do Sistema Fiscal Brasileiro, no qual são realizadas perguntas sobre os sentimentos presentes nos respondentes quanto a complexidade do Sistema Fiscal Brasileiro. Além disso, foi deixado um campo ao final para que os entrevistados pudessem fazer considerações a respeito da implantação do eSocial nas instituições em que trabalham.

Para a coleta dos dados criou-se um banco de dados com algumas páginas de discussão do assunto “eSocial” através de pesquisas realizadas no *Facebook* e *WhatsApp*. Na segunda etapa, foram contatados os donos das páginas solicitando autorização para que o instrumento de coleta pudesse ser disponibilizado nesses canais.

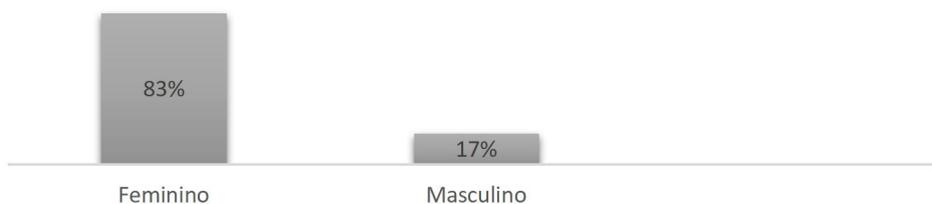
Feito isso, hospedou-se o formulário na plataforma *Google Docs*, e posteriormente, o *link* foi encaminhado aos grupos convidando os participantes a respondê-lo. Gall, Borg e Gall (1996) afirmam que um grande problema no uso de questionários para captação de dados é a baixa taxa de retorno das respostas. Dos 266 questionários respondidos por contadores e contabilistas, 265 foram considerados válidos, pois 1 não foi completamente preenchido. O período de coleta dos dados foi de 03 de outubro de 2018 até o dia 04 de abril de 2019. Os dados foram compilados na plataforma Excel para posterior análise.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

O perfil dos entrevistados dessa pesquisa é o de mulheres, casadas, com idade superior a 30 anos, com ensino superior completo e um tempo de profissão variando entre 5 e 15 anos de profissão.

A predominância de mulheres na profissão contábil vem sendo monitorado pelo CFC desde 1996 quando a participação das mulheres na profissão era de 27,45% e essa porcentagem saltou para 42,79% em 22 anos (CFC, 2019). Segundo Benevides-Pereira (2002), em um estudo realizado, as mulheres apresentaram um maior número de exaustão profissional e despersonalização em relação aos homens, fato esse que para Garcia e Benevides-Pereira (2003) pode ser explicado pelo desempenho de diversas jornadas de trabalho.

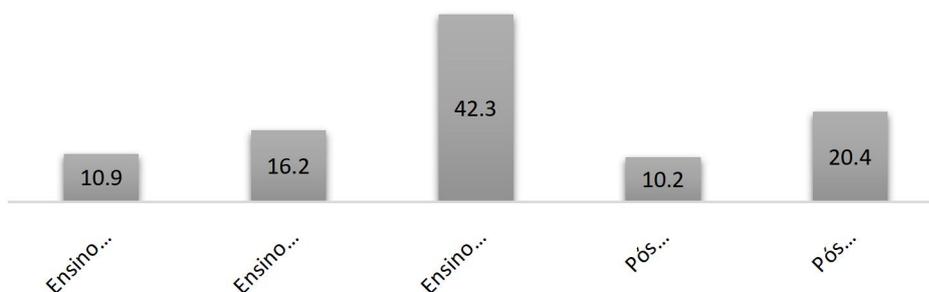
Gráfico 1 – Gênero dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa.

O número de profissionais graduados que responderam a essa pesquisa foi de 42,3% o que pode ser explicado pelo fato de em 01º julho de 2015, no parágrafo 2º do artigo 12 do Decreto Lei n.º 9.295/46, incluído pela Lei n.º 12.249/10, foi extinto o registro profissional para novos Técnicos em Contabilidade o que contribuiu para que os profissionais interessados em atuar na área recorressem as Instituições de Ensino Superior.

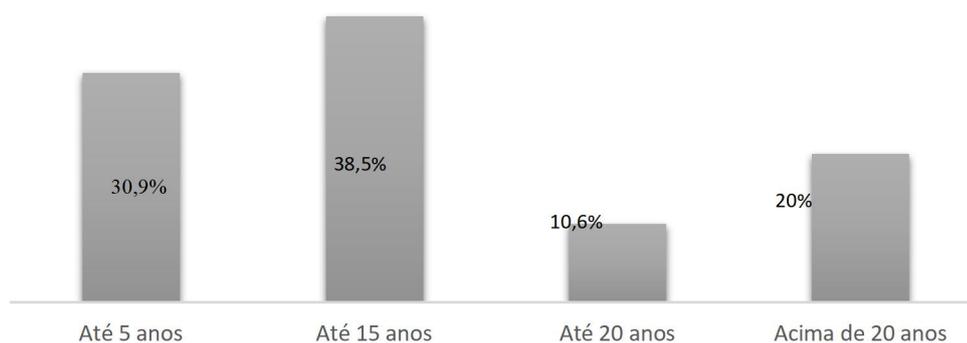
Gráfico 2 – Grau de escolaridade dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa.

O tempo de exposição ao estresse ocupacional também está associado a síndrome, podendo elevar os níveis de exaustão emocional, a despersonalização ou contribuir para o desenvolvimento de atitudes negativas e a falta de realização profissional. Neste estudo, os profissionais que possuíam entre 5 e 15 anos de profissão eram 38,5% da amostra.

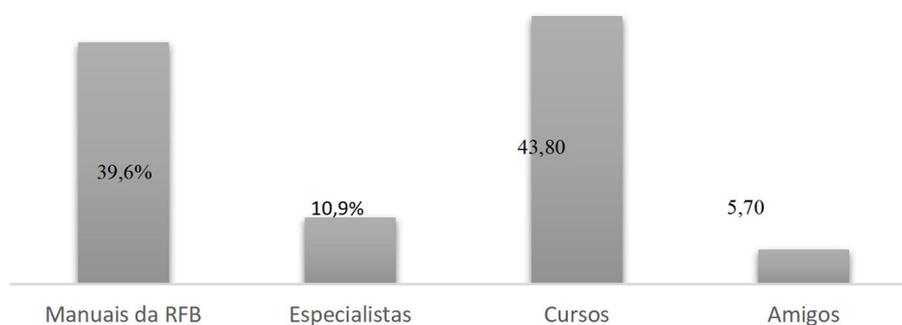
Gráfico 3 – Tempo de profissão dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa.

A pesquisa ainda procurou entender como os profissionais lidam com o surgimento de uma nova declaração: os entrevistados declararam que recorrem a cursos (43%) e aos manuais disponibilizados pela Receita Federal do Brasil (39,6%) e mesmo assim, relataram recorrer a outros meios no ato da entrega, por ainda não possuírem o completo entendimento do que está sendo solicitado. Para Ballone (2002) a falta de suporte no ambiente de trabalho pode afetar diretamente o sentimento de realização pessoal do trabalhador, afetando a sua eficiência e habilidade de realização de suas tarefas.

Gráfico 4 – Formas de atualização quanto às novas declarações



Fonte: Dados da pesquisa.

No terceiro bloco da pesquisa, procurou-se identificar os sentimentos dos profissionais na implantação do eSocial. Na pergunta 13 *“Quanto você gostaria de receber em troca, para compensar a ansiedade quando da entrega da declaração?”*, os entrevistados relataram valores monetários diversos chegando a R\$75 mil, porém, para muitos outros, os valores monetários são irrisórios diante do estresse sofrido e os pedidos foram os mais diversos:

Quadro 1 – Resposta dos entrevistados sobre salário

Entrevistados	Declaração dos Entrevistados
1	Reconhecimento profissional
2	Menos cobrança e mais colaboração
3	Aposentadoria
4	Um ótimo salário pelo tanto que está sendo investido em cursos de aperfeiçoamento e horas de sono sem dormir!
5	Não em espécie, mas clareza nos processos, e reconhecimento pelo árdua e difícil processo.
6	Olha no atual momento não, está compensando nada... Mas um aumento de salário tipo o triplo seria muito bem-vindo... para finalizar, só quero descansar.
7	Reconhecimento moral por parte da empresa.
8	Gostaria de receber pelo menos a compreensão e comprometimento da diretoria, do dono da empresa, a respeito da seriedade e da complexidade do assunto. Se houvesse um aumento na remuneração seria bem-vindo.
9	Valor em dinheiro não se compara ao desgaste físico/psicológico causado.
10	Não é questão de valor. É questão de otimização de trabalho. O Governo Federal deveria trazer otimização, e não complicação nas entregas.

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados acima encontrados foram pontuados por diversos autores. Para o Ministério da Saúde (2018), *Burnout* pode acontecer quando o profissional planeja ou é pautado para situações que julga, por algum motivo, não ter capacidades para cumpri-las. Pines (1993) definiu como um estado de fadiga ou frustração que ocorre quando o indivíduo se dedica a uma causa, e sente que falhou em obter a recompensa esperada. Benevides-Pereira (2002) apresenta algumas características de personalidade que influenciam no desenvolvimento da síndrome: sujeitos inseguros, excessivamente preocupados, que tem dificuldades em delegar funções ou de trabalhar em grupo estão mais propensos. As declarações acima reforçam os resultados encontrados na escala *Likert*, onde os sentimentos de ansiedade/stress, frustração, revolta e insegurança sentidos pelos profissionais alcançaram a pontuação máxima (5 aumenta consideravelmente).

Tabela 1 – Escala *Likert* dos sentimentos

Sentimento	Discorda Totalmente (%)	Discord a (%)	Indeciso (%)	Concord a (%)	Concorda Totalmente (%)
Ansiedade/Estresse	5,3	1,9	9,8	20	63
Frustração	8,7	8,7	20,8	22,6	39,2
Indiferença	38,1	9,4	25,7	10,2	16,6
Insegurança	16,2	12,5	14,3	18,1	38,9
Revolta	16,2	12,5	14,3	18,1	38,9

Fonte: Dados da pesquisa.

Na próxima seção, quando questionados sobre o entendimento do sistema do eSocial, 56,2% afirmaram ter dificuldades. Para eles, o sistema é complexo e trabalhoso, apresenta muitos erros e constantes atualizações, as informações não estão claras ou faltam informações. Segundo eles, os superiores não dão importância e nem aplicam as normas do eSocial e as multas são uma preocupação de muitos deles.

Dos entrevistados, 67,2% negaram confiar na administração fiscal e 89,4% sentem que seu estado de espírito é influenciado pelo Governo Federal. Quando na época de entrega da declaração, 86,8% dos respondentes declararam se sentir mais ansiosos do que de costume.

Na última pergunta nesta seção, foi solicitado aos respondentes que fizessem considerações a respeito à implantação do eSocial na empresa em que trabalham. Alguns respondentes foram positivos em suas opiniões e outros desacreditam do subprojeto:

Quadro 2: Opinião dos entrevistados

Entrevistado	Opinião dos Entrevistados
1	Acredito que é um programa que não tem funcionalidade nenhuma. Ele atrasa e atrapalha a vida das pessoas que trabalham na área. Serviu apenas para fazermos o serviço que o Governo Federal deveria fazer, que é fiscalizar, convocar as pessoas para regularizarem as informações delas na receita. Isso não é papel da empresa.
2	Que o E-social não veio para ajudar, e sim dificultar ainda mais a vida das contabilidades.
3	Estou frustrada devido as novas exigências na falta de interesse dos meus superiores e o não reconhecimento pelo meu esforço
4	Demanda muito tempo e é o que me falta devido à grande quantidade de trabalho que tenho.
5	Tínhamos que ter mais tempo hábil e mais suporte da receita federal.
6	Cumprimento de prazos e multas é o que mais nos deixa apreensivos. Muito complexo.
7	Falta de investimento nos funcionários e a desvalorizam exige muito e pouco reconhecimento.
8	Os gerentes não aplicam as normas do eSocial, mas ninguém vai querer pagar as multas.
9	Sistema não era o que eu esperava
10	Todo começo é difícil, mas acredito no projeto eSocial. Depois de implantado será um grande avanço para os brasileiros.

Fonte: Dados da pesquisa.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como objetivo analisar como a implantação de uma nova obrigação acessória disponibilizada pelo Governo Federal pode influenciar psicologicamente os profissionais que interagem diretamente com o sistema e como esses sentimentos

podem convergir para a Síndrome de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e realização profissional).

Conforme levantamento bibliográfico, a exaustão emocional, é um grave problema de saúde pública que compromete o desempenho de profissionais, organizações e sociedade como um todo. Um breve diagnóstico pode minimizar ou extirpar suas consequências.

Este estudo evidenciou que os profissionais contábeis atuantes na implantação do eSocial apresentaram níveis elevados nos fatores de exaustão emocional e baixos em realização profissional, vivenciados no ambiente de trabalho, o que reforça a necessidade da implantação de mudanças no contexto organizacional a fim de prevenir o estresse crônico.

Os resultados desta pesquisa dizem respeito a uma população específica e o objetivo foi identificar os danos psicológicos desses profissionais e os sintomas relatados coincidiram com a exaustão emocional podendo também ser comum a outras síndromes. Futuros estudos podem ampliar o escopo dessa pesquisa através da verificação dos sentimentos dos contadores quanto à implantação de outros programas da RFB, bem como verificar se houve melhora ou piora nos níveis de stress após a utilização do eSocial.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. **A desertificação neo liberal no Brasil**. São Paulo: Editores Associados, 2004.

AZEVEDO, O. R.; MARIANO, P. A. **SPED – Sistema Público de Escrituração Digital**. 1. ed. São Paulo: IOB, 2009.

BALLONE, G. J. Síndrome de burnout. **Psiquweb Psiquiatria Geral**, 2002.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. (Org.) **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

BOSQUED, M. **Quemados: El síndrome del Burnout:¿ Qué es y cómo superarlo?**. Grupo Planeta (GBS), 2008.

BRASIL. **Decreto nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007**. Institui o Sistema Público de Escrituração Digital - Sped. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2007/decreto/d6022.htm. Acesso em: 23 set. 2018.

BRASIL. **Decreto nº 7.979, de 08 de abril de 2013. Altera o Decreto no 6.022, de 22 de janeiro de 2007**. Altera o Decreto no 6.022, de 22 de janeiro de 2007, que instituiu o Sistema Público de Escrituração Digital - Sped. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2013/decreto/d7979.htm. Acesso em: 23 set. 2018.

BRASIL. **Lei nº 12.249, de 11 de junho de 2010**. Institui o Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento de Infraestrutura da Indústria Petrolífera nas Regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste - REPENEC; cria o Programa Um Computador por Aluno - PROUCA e institui o Regime Especial de Aquisição de Computadores para Uso Educacional - RECOMPE; prorroga benefícios fiscais; constitui fonte de recursos adicional aos agentes financeiros do Fundo da Marinha Mercante - FMM para financiamentos de projetos aprovados pelo Conselho Diretor do Fundo da Marinha Mercante - CDFMM; institui o Regime Especial para a Indústria Aeronáutica Brasileira - RETAERO; dispõe sobre a Letra Financeira e o Certificado de Operações Estruturadas; ajusta o Programa Minha Casa Minha Vida - PMCMV; altera as Leis nos 8.248, de 23 de outubro de 1991, 8.387, de 30 de dezembro de 1991, 11.196, de 21 de novembro de 2005, 10.865, de 30 de abril de 2004, 11.484, de 31 de maio de 2007, 11.488, de 15 de junho de 2007, 9.718, de 27 de novembro de 1998, 9.430, de 27 de dezembro de 1996, 11.948, de 16 de junho de 2009, 11.977, de 7 de julho de 2009, 11.326, de 24 de julho de 2006, 11.941, de 27 de maio de 2009, 5.615, de 13 de outubro de 1970, 9.126, de 10 de novembro de 1995, 11.110, de 25 de abril de 2005, 7.940, de 20 de dezembro de 1989, 9.469, de 10 de julho de 1997, 12.029, de 15 de setembro de 2009, 12.189, de 12 de janeiro de 2010, 11.442, de 5 de janeiro de 2007, 11.775, de 17 de setembro de 2008, os Decretos-Leis nos 9.295, de 27 de maio de 1946, 1.040, de 21 de outubro de 1969, e a Medida Provisória no 2.158-35, de 24 de agosto de 2001; revoga as Leis nos 7.944, de 20 de dezembro de 1989, 10.829, de 23 de dezembro de 2003, o Decreto-Lei no 423, de 21 de

janeiro de 1969; revoga dispositivos das Leis nos 8.003, de 14 de março de 1990, 8.981, de 20 de janeiro de 1995, 5.025, de 10 de junho de 1966, 6.704, de 26 de outubro de 1979, 9.503, de 23 de setembro de 1997; e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2007-2010/2010/Lei/L12249.htm. Acesso em: 10 jun. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 8.373, de 11 de dezembro de 2014**. Institui o Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas - eSocial e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ ato2011-2014/2014/decreto/d8373.htm. Acesso em: 23 set. 2018.

BRASIL. **Resolução nº 21, de 28 de dezembro de 2018**. Aprova a versão 2.5.01 do Manual de Orientação do eSocial. Disponível em http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/59433263. Acesso em: 05 jun. 2019.

CFC – CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Profissionais Ativos nos Conselhos Regionais de Contabilidade agrupados por Gênero**. 2019. Disponível em: <http://www3.cfc.org.br/spw/crcs/ConsultaPorRegiao.aspx?Tipo=0>. Acesso em: 10 jun. 2019.

FONSECA, R. A.; TAROCO, J. S.; NAZARETH, L. G. C.; FERREIRA, R. N. A importância do Contador nas organizações. In: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 11, Resende/RJ. **Anais...** Rio de Janeiro: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2014.

FREUDENBERGER, H. J. The staff burn-out syndrome in alternative institutions. **Psychotherapy: Theory, Research & Practice**, v. 12, n. 1, p. 73, 1975.

GALL, M. D.; BORG, W. R.; GALL, J. P. **Educational research: An introduction**. Longman Publishing, 1996.

GARCIA, L. P.; BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. Investigando o Burnout em professores universitários. **Rev. Eletrônica InterAção Psy**, n. 1, p. 76-89, 2003.

IUDÍCUBUS, S. **Teoria da Contabilidade**. São Paulo, 2000.

KOUPAK, K. Governo Eletrônico: possibilidade e desafios. In: Congresso Internacional de Administração, 2017, Ponta Grossa/PR. **Anais...** Paraná: Congresso Internacional de Administração, 2017.

LOPES, A. F. Atitudes e Comportamentos dos Contribuintes Individuais em Relação ao Sistema Fiscal Português: o caso dos custos psicológicos da tributação. 2011. 128f. **Dissertação** (Mestrado em Contabilidade e Finanças) – Faculdade de Economia, Universidade de Coimbra, Coimbra, 2011.

MARION, J. C. **Contabilidade básica**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTINS, G. A. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. São Paulo. 3. ed. Atlas. 2002.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E.; LEITER, M. P. **Maslach Burnout Inventory**. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.

MENEGOL, A. A síndrome de Burnout como doença ocupacional e a concessão do benefício (b91) pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). 2017. **Revista Jus Navigandi**. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/59240/a-sindrome-de-burnout-como-doenca-ocupacional-e-a-concessao-do-beneficio-b91-pelo-instituto-nacional-do-seguro-social-inss>. Acesso em: 05 jun. 2019.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Síndrome de Burnout: causas, sintomas, tratamentos, diagnóstico e prevenção**. 2018. Disponível em: <http://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/saude-mental/sindrome-de-burnout>. Acesso em: 13 jun. 2019.

MORENO; F. N.; GIL; G. P.; HADDAD; M. C. L.; VANNUCHI; M. T. O. Estratégias e Intervenções no Enfrentamento da Síndrome de Burnout. **Revista de Enfermagem da UERJ**, v. 19, n. 1, p. 140-145, jan./ mar., 2011.

OPAS – ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE. **CID: burnout é um fenômeno ocupacional**. 2019. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=5949:cid-burnout-e-um-fenomeno-ocupacional&Itemid=875. Acesso em: 10 jun. 2019.

PADOVEZE, C. L. **Sistemas de informações contábeis**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PINES, A. M. **Stress ocupacional do professor**. In LIPP, M. E. N. (Org). Pesquisa sobre stress no Brasil. São Paulo: Papirus, 1993.

SOUZA, M. A.; VERGILINO, C. S. Um perfil do profissional contábil na atualidade: estudo comparativo entre conteúdo de ensino e exigências de mercado. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 13, n. 1, p. 195-236, 2012.

TOBIAS, L. M. M.; NASCIMENTO, C. L. **O perfil do profissional de Contabilidade à luz das demandas de mercado**. In: **Encontro Anual de Inscrição Científica**, 19., 2010, Guarapuava/PR. **Anais...** Guarapuava: Encontro Anual de Inscrição Científica, 2010.

Sim Não

12. Considera que houve um aumento de trabalho com a implantação do eSocial?

Sim Não

13. Quanto gostaria de receber em troca, para compensar a ansiedade quando da entrega da declaração?

R\$ _____

14. Esse valor é MAIOR do que o que você recebe atualmente na empresa em que trabalha?

Sim Não

PARTE IV – Os Custos Psicológicos do Sistema Fiscal brasileiro

15. Encontrou dificuldades para entender o funcionamento do eSocial?

Sim Não Em implantação

16. Quando costumam entregar o eSocial?

No início do prazo No final do prazo

16.1. Se entrega no início, qual razão?

Monetária É menos uma preocupação Gosto de cumprir antecipadamente

16.2. Se entrega no fim, qual a razão?

Falta de tempo Processo moroso e complexo É uma tarefa que não gosto de cumprir.

17. Confia na Administração fiscal?

Sim Não

18. Considera que a complexidade do Sistema Fiscal brasileiro influenciam no seu estado de espírito?

Sim Não

19. Considera-se mais ansioso/deprimido na época da entrega do eSocial do que de costume?

Sim Não

20. Gostaria de fazer alguma consideração a respeito da implantação do eSocial na sua empresa?