



**FACULDADE VALE DO PAJEÚ
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**DEYSE SARHA DE ASSIS NUNES
MARIA VANESSA SOARES FERREIRA
THAYNAN DE BRITO FREITAS DOS ANJOS**

SAÚDE MENTAL E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE CONTÁBIL

**SÃO JOSÉ DO EGITO - PE
2022**

**DEYSE SARHA DE ASSIS NUNES
MARIA VANESSA SOARES FERREIRA
THAYNAN DE BRITO FREITAS DOS ANJOS**

SAÚDE MENTAL E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE CONTÁBIL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade Vale do Pajeú, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharelado em Contabilidade.

Área de concentração: Artigo Científico

Orientador: Prof. Esp. Rênya de Cássia Melo Freitas Barros

**SÃO JOSÉ DO EGITO - PE
2022**

**DEYSE SARHA DE ASSIS NUNES
MARIA VANESSA SOARES FERREIRA
THAYNAN DE BRITO FREITAS DOS ANJOS**

SAÚDE MENTAL E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE CONTÁBIL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade Vale do Pajeú, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharelado em Contabilidade.

Área de concentração: Artigo Científico

Aprovada em: ____ / _____ / _____.

Prof. Esp. Rênya de Cássia Melo Freitas Barros (Orientadora)
Faculdade Vale do Pajeú (FVP)

Prof. Dr. Érico Vinícius Bezerra Leite
Faculdade Vale do Pajeú (FVP)

Prof. Prof. Esp. Inado Patricio de Freitas Severino
Faculdade Vale do Pajeú (FVP)

AGRADECIMENTOS

Toda honra, glória, louvor e adoração sejam dados a Deus, que por meio do Nosso Senhor Jesus e do Espírito Santo, que nos permitiu chegar até aqui. Por nos ajudar a ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo do curso, e por ter nos proporcionado força e coragem para podermos chegar até aqui.

Aos nossos pais, filho, marido e aos demais familiares, pelo incentivo, pelo o amor e apoio incondicional. Que muitas vezes foram quem nos impulsionaram a não desistir dos nossos sonhos.

Somos gratas pela confiança que nos foi depositada, pela nossa Professora Rênya de Cássia Melo Freitas Barros, orientadora do nosso artigo, que apesar da sua intensa rotina de vida acadêmica, professora, mestrande e orientadora, aceitou nos orientar. As suas valiosas indicações fizeram toda a diferença. Obrigada por nos manter motivados durante todo o processo.

Aos demais professores, Ana Vasconcelos, Érico Vinícius, Inaldo Patrício e Jakellyene Quidute, pelos ensinamentos, que transcendeu a competência do docente para a de um grande incentivador conselheiro, e com a paciência com a qual guiaram nosso percurso.

A esta Instituição, por primeiramente acreditar nos sonhos dos jovens Egipcenses e tornar real o tão sonhado curso superior ser possível. Ao corpo docente, direção e administração que foram essenciais no processo de formação profissional, pela dedicação e por nos proporcionar um satisfatório aprendizado ao longo dos anos cursados.

E por fim, a nós, o Trio, que com muito comprometimento, dedicação e garra, fomos capazes de concluir este capítulo de nossas vidas em equipe, contribuindo ainda mais para termos o sentimento de construção de conquistas, Amigas gratas.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	06
2	REFERENCIAL TEÓRICO	08
2.1	Ética	08
2.1.1	Razão e emoção	09
2.1.2	Inteligência emocional	10
2.1.2.1	Relação com o ambiente de trabalho	11
3	RESULTADOS E DISCUSSÕES	12
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	13
	REFERÊNCIAS	14

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como tema principal a saúde mental e a inteligência emocional no ambiente contábil. Com o auxílio da pesquisa bibliográfica de grandes autores com referência em saúde mental, foi possível compreender a necessidade de cuidar da mente e do desgaste da mesma, demonstrando principalmente a forma como a inteligência emocional pode auxiliar os colaboradores e empregadores a terem condições de trabalho melhores.

A saúde mental no ambiente de trabalho não é um problema que surgiu pela pandemia em 2019, a muito tempo funcionários públicos, de empresas privadas e até autônomos estão sujeitos a terem problemas relacionados ao comportamento e excessos dentro do ambiente de trabalho.

A importância desse tema se dá através das diversas atitudes como a de assédio moral, carga horária de trabalho excessiva e a não valorização dos seus subordinados, isso faz com que o indivíduo se inferiorize, contraindo sentimentos e reações que poderão desencadear grandes consequências no futuro. Segundo o escritor Daniel Goleman (2014, p. 25), a inteligência emocional (QE) “é a capacidade de identificar os próprios sentimentos e dos outros, motivar a gerirmos os impulsos dentro de nós e em nossos relacionamentos”, ou seja, para ele o QE tem maior relevância que o QI (Quociente de Inteligência), pois para o desenvolvimento do ser humano sua atitude como pensante não vai além do que se ver e sim do que se senti.

Com uma juventude frágil e com inúmeros conflitos pessoais e sociais, os adultos estão cada vez mais propensos ao adoecimento mental, principalmente no que diz respeito ao ambiente de trabalho, onde a falta de autoconhecimento e empatia fazem com que cada vez mais os adultos tenham maus relacionamentos profissionais, desgaste emocional de uma maneira ou de outra afetará diretamente em sua vida pessoal e pode acarretar até em depressão e doenças relacionadas. Tendo em vista que esse assunto tem décadas de existência, seus conhecimentos vieram se tornar mais evidentes nos tempos atuais e mesmo assim pouco se é discorrido sobre o mesmo.

Diante do exposto e de toda a formação desse entendimento, seria possível melhorar a saúde mental no ambiente de trabalho contábil? Com esse contexto serão abordadas também as relações de comportamento profissional e pessoal, se a forma como os subordinados são tratados terá ligações com distúrbios e doenças adquiridas nesse ambiente. A informalidade também é um assunto muito delicado que pode ser causa para esses distúrbios pois muitas

vezes trabalham de forma integral sem a correta remuneração e com condições de trabalho desfavoráveis.

Segundo a pesquisa os pilares para o alto QE de Goleman podem ajudar na busca do autoconhecimento, autorregulação, automotivação e empatia, sua tese é de que a inteligência emocional promove inúmeros benefícios como: diminuição de ansiedade e estresse; maior empatia pelo próximo; mais equilíbrio emocional; maior clareza quanto aos objetivos de vida; capacidade de tomada de decisão, mediação de conflitos; melhor organização do tempo; aumento de produtividade e de comprometimento com metas; maior autoestima e autoconfiança. Entre outras, defende que essa inteligência pode ser ensinada e desenvolvida, dentro de um exercício cotidiano.

Levando esses conhecimentos para um escritório contábil podemos ver que nem sempre a premissas de saúde mental se dá pelo desgaste oferecido pelos tratamentos errôneos vindos dos patrões ou contratantes, os contadores têm uma carga/responsabilidade muito grande com relação a prazos estabelecidos e valores com que trabalham, e isso pode gerar uma sobrecarga gigantesca por diversos fatores.

Assim, objetivou-se com esse trabalho analisar as formas nas quais os profissionais poderão ser atingidos, mediante as formas que são tratados dentro do seu ambiente de trabalho, e como isso poderá interferir na sua vida pessoal e profissional, bem como nas possíveis formas de prevenção e tratamentos existentes, podendo conduzir o indivíduo a um treinamento para adquirir as habilidades necessárias na hora de identificar e organizar as emoções, razões e ações.

A metodologia adotada foi a de pesquisa bibliográfica, que nos permitiu ver na teoria o que encontramos diariamente na prática, consentindo uma análise mais sucinta e precisa do que realmente são os abusos psicológicos vividos pelos subordinados, como um conhecimento mais aprofundado pode facilitar na elaboração de medidas preventivas e corretivas para com os que são a base de uma instituição.

No desenvolvimento do estudo será possível analisar como o comportamento dentro de um ambiente de trabalho poderá afetar a empresa e a vida pessoal de uma pessoa submetida a diversos tipos de abusos psicológicos. Ao decorrer do texto serão observados três tópicos, abordando os temas: Ética; Razão e emoção; Inteligência Emocional e as suas Relações com o Ambiente de Trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Diante de uma década marcada por uma pandemia que em três anos ainda deixa sequelas a humanidade procura formas para se adequar a um novo normal, que não existia. No decorrer desta pesquisa podemos encontrar obras antes do período pandêmico que já falavam do desgaste emocional, como também veremos o impacto que o mesmo causou na saúde mental das pessoas, pois a maioria que viveu o isolamento, tornou mais difícil a retomada ao trabalho em equipe e sua convivência.

Assim é possível analisar comportamentos, teorias e diretrizes, normas que estabelecem a conduta do profissional contábil, que em sua grande maioria, nos colocam em constante evolução. Não querer ou até mesmo não conseguir pôr em prática boas atitudes que possibilitaria auxiliar o crescimento das organizações, perante os grupos de trabalho é algo muito importante já que contribui muito para que os indivíduos alcancem objetivos semelhantes e em conjunto.

2.1 ÉTICA

“Liderança não é dominação, mas a arte de persuadir pessoas a trabalharem em prol de um objetivo em comum”. Ao definir o conceito de liderança, Daniel Goleman o associou-se à arte de persuadir pessoas. Entende-se, então, que liderança e persuasão são interligadas e se complementam em diversas vertentes.

Nesse sentido o autocontrole faz parte da inteligência, a forma como se comportar e as necessidades para uma boa convivência, seja no âmbito profissional ou pessoal visando a ética, o respeito, a responsabilidade ou o comprometimento com os funcionários, clientes e demais pessoas.

A ética como diz no próprio código de ética do profissional contábil, é um dos valores primordiais para a organização, demonstrando confiança e transparência como também o sigilo no que é vedado pelo código. Qualidade é outro valor importante que a empresa preza, pois sempre busca a constante excelência na gestão.

A responsabilidade é um valor importante pois a organização pretende sempre entregar o que é prometido de forma eficiente e precisa.

Com o CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE, no exercício de suas atribuições legais e regimentais, com fundamento no disposto na alínea “f” do Art. 6º do

Decreto-Lei n.º 9.295/1946, alterado pela Lei n.º 12.249/2010, faz saber que foi aprovada em seu Plenário a seguinte Norma Brasileira de Contabilidade: NBC PG 01 – CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO CONTADOR.

Trazendo assim para a classe a normatização de suas atividades, com clareza e esclarecimento de forma ampla, como também possíveis punições quando descumprimento das metas. Com seu objetivo fixar a conduta do contador, quando no exercício da sua atividade e nos assuntos relacionados à profissão.

Com essas atribuições, o profissional contábil no poder de suas funções, tem o dever de prestar seus serviços de maneira limpa sendo sujeito a punições se forem descumpridas.

2.1.1 RAZÃO E EMOÇÃO

Com técnicas, Paul Spector (2012, p.236) mostra avaliações de satisfação no trabalho, que podem ajudar na busca de melhores técnicas utilizadas para possíveis comportamentos inadequados, que podem ser de diferentes formas como pesquisas de satisfação onde irá possibilitar a troca de informações sobre satisfação com o salário, o cargo, as condições de trabalho, a comunicação, entre outros. Conhecendo assim a insatisfação é possível otimizar os resultados positivos e modificar os resultados negativos obtidos pela empresa no ambiente corporativo.

Segundo Spector (2012, p 235)

O coletivismo é o contrário; em uma cultura coletivista, as pessoas se veem como interconectadas umas às outras, e tendem a se concentrar menos em si mesmas e mais nos grupos aos quais pertencem. As nações ocidentais como a Austrália, o Canadá, o Reino Unido e os Estados Unidos apresentam um nível elevado de individualismo, enquanto os países asiáticos (China e Coreia) e os países latinos (Equador e Guatemala) tendem a ser mais coletivistas. A masculinidade reflete a extensão na qual as organizações se concentram na realização e no desempenho no trabalho em oposição à saúde e ao bem-estar dos funcionários (SPECTOR, .2012, p.235)

Assim é possível confirmar que as culturas interferem e ao mesmo tempo acrescentam na forma de agir de cada grupo, buscando como base suas próprias identidades, afinal pessoas que têm uma maior facilidade com comunicação e liderança irá executar um melhor trabalho em grupo do que aqueles que só conseguem enxergar como certa a sua visão ou opinião.

O Código de Ética da Contabilidade traz para sua classe um aparato de deveres, vedações, permissões e penalizações que o profissional deve ter como princípio base na execução de suas atividades e alguns deles são:

Exercer a profissão com zelo, diligência, honestidade e capacidade técnica, observando as Normas Brasileiras de Contabilidade e a legislação vigente, resguardando o interesse público, os interesses de seus clientes ou empregadores, sem prejuízo da dignidade e independência profissionais (Lei n.º 12.249/2010, NBC PG 01, 2019).

Tais cumprimentos deveriam ser adotados por todo e qualquer profissional no exercício de suas funções, pois faz parte do moral e do ético. Mas, com a busca incansável da eficiência, a humanidade ultrapassa limites que por ela mesma foram criados.

Goleman (2012, p.51) diz:

As ligações entre a amígdala (e as estruturas límbicas relacionadas) e o neocórtex são o centro das batalhas ou dos tratados de cooperação entre a cabeça e o coração, o pensamento e o sentimento. Esses circuitos explicam por que a emoção é tão crucial para o pensamento efetivo, tanto no que diz respeito a tomar decisões sensatas quanto simplesmente a permitir que pensemos com clareza (GOLEMAN, 2012, p.51).

Esse trecho diz muito sobre como é possível acontecer as tomadas de decisões catastróficas dentro de qualquer meio, principalmente de trabalho, onde o nível de cobrança deixa o indivíduo agir pelas emoções, trazendo muitas das vezes desvantagens e prejuízos para o mesmo.

2.1.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Falando sobre inteligência, podemos perceber a capacidade de interpretar emoções diante de situações cotidianas, principalmente quando se trata da convivência dentro de um escritório contábil. Ao convivermos muito tempo com pessoas, acabamos nos acostumando com seu modo de pensar e agir, e com isso podemos notar qualquer mudança de humor.

O hipocampo e a amígdala eram duas partes importantes do primitivo “nariz cerebral” que, na evolução, deu origem ao córtex e depois ao neocórtex. Até hoje, essas estruturas límbicas são responsáveis por grande parte da aprendizagem e da memória do cérebro; a amígdala cortical é especialista em questões emocionais. Se for retirada do cérebro, o resultado é uma impressionante incapacidade de avaliar o significado emocional dos fatos; esse mal é às vezes chamado de “cegueira afetiva”. (GOLEMAN, 2012, p.45)

Assim podemos perceber que para se conquistar uma boa inteligência emocional precisamos de algo que vai além do conhecimento, a fisiologia e as emoções estão na maioria das vezes interligadas, e qualquer alteração pode afetar drasticamente o agir das pessoas.

O lobo pré-frontal esquerdo, em suma, parece fazer parte de um circuito neural que pode desligar, ou pelo menos amortecer, quase todos os impulsos negativos mais fortes da emoção. Se a amígdala muitas vezes age como um disparador de emergência, o lobo pré-frontal esquerdo faz parte da chave de “desligar” a emoção perturbadora: a amígdala propõe, o lobo pré-frontal dispõe. Essas ligações pré-frontal-límbicas são cruciais na vida mental muito além do simples refinamento da emoção; são essenciais para fazer-nos navegar em meio às decisões mais importantes na vida. (GOLEMAN, 2012, p.57)

Muitas das vezes, quando estamos com raiva, falamos coisas sem pensar o famoso “agir por impulso”, a tendência desse sentimento são sempre falas absurdas que podem provocar mágoa e ressentimento nas pessoas, porém a sábia ação desses impulsos podem evitar um grande desgaste emocional.

A relação que temos entre o nosso corpo e nossas emoções são muitas vezes tratadas como desequilíbrio ou falta de empatia sem levar em conta as razões físicas que o corpo pode estar sofrendo de forma "silenciosa". O corpo humano pode nos mostrar sinais que nem sempre conseguimos interpretar, sinais na qual a mente não está bem e tratamos como normal, porém que significam um pedido de ajuda.

2.1.2.1 RELAÇÃO COM O AMBIENTE DE TRABALHO

Dentro do ambiente contábil existe uma pressão gerada pelos prazos que precisam ser seguidos para que não haja penalidades ou multas, além de estar gerenciando o patrimônio de um terceiro.

Confusos acerca de seus próprios sentimentos, os alexitímicos ficam igualmente perplexos quando outras pessoas falam do que estão sentindo. Essa incapacidade de registrar os sentimentos de outrem significa que existe um grande déficit de inteligência emocional e uma trágica falha no entendimento do que significa ser humano. Pois todo relacionamento, que é a raiz do envolvimento, vem de uma sintonia emocional, da capacidade de empatia (GOLEMAN, 2012, p.133)

A forma como os funcionários são tratados dentro da empresa influencia muito em como se dará o andamento do trabalho. Muitas vezes os padrões não têm muito conhecimento e acabam tratando os funcionários de maneira errada, às vezes até como os membros da família.

Deveres, vedações e previsibilidades:(k) renunciar às funções que exerce, logo que se positive falta de confiança por parte do cliente ou empregador e vice-versa, a quem deve notificar por escrito, respeitando os prazos estabelecidos em contrato; (NORMA BRASILEIRA DE CONTABILIDADE, NBC PG 01, DE 7 DE FEVEREIRO DE 2019)

Através dos deveres, as vedações e as permisibilidades de um profissional contábil, podem ser aplicadas sanções e penalidades ao contador, que venha desrespeitar qualquer um dos artigos do NBC PG 01. O código de ética para o contador é de extrema importância, ele tem a função de servir como base para sua atuação, priorizando sua honestidade e transparência, assim, possibilitando ajudar o profissional a reduzir as chances de ser penalizado em suas funções. Em decorrência disso o profissional contábil pode acumular frustrações por não receber o devido valor pelos seus esforços, e com a sobrecarga dos clientes, que na maioria das vezes querem pender para um lado ilegal e pagarem menos impostos acabam tendo um desgaste emocional.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Diante da grande importância que se é solicitado na sociedade, para que se tenha mais empatia, em um século marcado por grandes fraquezas e avanços tecnológicos, o autoconhecimento se faz necessário como o próprio GOLEMAN propõe que sejam ensinado nas escolas o QE, para que o relacionamento em qualquer das esferas sociais, atualmente, não importa quantos graus de formação e de qualificações uma pessoa tenha, se ela não tem qualidades emocionais, dificilmente alcançará o sucesso pleno.

À medida que as empresas evoluem e dão espaço para novas tecnologias, aumenta a necessidade de profissionais que se adaptem a essa realidade. Por isso muitas pessoas se sentem desmotivadas, por se acharem incapazes de atualizar-se, e preferem viverem para sempre na mesmice, sendo assim podemos observar quão grande é a importância de ter uma boa relação dos empresários com os colaboradores, como é colocado na didática de SPECTOR, pois a partir disso será possível a implementação de recursos necessários para uma empresa mais qualificada.

Nesse contexto, essas qualidades estão se tornando cada vez mais importantes mediante os interesses das empresas nas tomadas de decisões. Sem dúvida, elas influenciam bastante na hora de escolher um funcionário, principalmente para ocupar cargos de liderança, pois se os

mesmos não passarem confiança, que é a base da NBC, como eles se enquadrarão na principal pergunta que é feita: Em que essa pessoa irá agregar na empresa?!

Com a contribuição do Código de Ética do Profissional Contabilista, que foi fundamental para abarcamos os diversos pontos relacionados à rotina de um contador, vimos que o código se faz de uma série de regras, leis e boas práticas, as quais reforçam a transparência, facilitando a relação do profissional com os clientes. Conhecer o código de ética faz o profissional automaticamente valorizar a sua profissão e delegar a seu trabalho suas principais características,

Acreditar, portanto, no seu próprio potencial e aumentar sua autoconfiança são critérios que ajudam a trabalhar sua inteligência emocional. Aumentar a sua capacidade para vencer obstáculos, controlar os impulsos e manter a calma em momentos de crise são quesitos que devem compor o perfil do profissional do futuro defendido por GOLEMAN é mostrado na NBC, onde podemos correlacionar essas duas obras. Dentro de um escritório contábil, essas premissas são de fundamental importância, pois a todo momento são pressionados com datas apertadas, alta demanda de clientes (dependendo do porte da empresa), frustrações da convivência com os clientes e principalmente com os funcionários dos clientes.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante fatos abordados no texto, podemos perceber que a inteligência emocional dentro de um ambiente de trabalho pode interferir direta ou indiretamente na forma de trabalho que se é oferecida. Porém há diversas formas de se evitar/reverter essas situações, como é tratado no texto acima. Podemos observar também que a problematização da conquista de bons métodos de conduta pode ser, de certa forma, algo distante da realidade de muitas empresas, por se tratarem de organizações que só visam o lucro e não o bem estar dos funcionários.

Dessa forma, as análises apresentadas permitiram uma boa compreensão do assunto e abertura para novos caminhos de estudo, buscando a evolução do conhecimento e novas práticas comportamentais, como o estudo do QE, que traz um grande avanço para esse assunto. Além de mostrar como é importante a conscientização das pessoas com determinados comportamentos tão relevantes para as organizações. Diante do discutido para alcançar a conscientização em massa da importância desse assunto e demonstrar como ele poderá

interferir de maneira positiva nos resultados da empresa e das pessoas é preciso uma boa organização e disciplina. Trazendo resultados positivos e melhorias para o futuro tanto nas empresas como na saúde emocional dos colaboradores.

Tendo isso em mente, as empresas e demais colaborações poderiam ser mais preocupadas com o bem estar dos funcionários e de seus colaboradores, contribuindo para uma melhor condição de trabalho e conseqüentemente de vida. Com mudanças na forma de agir e de pensar, pois uma empresa com colaboradores satisfeitos é uma empresa que gera satisfação.

REFERÊNCIAS

BELLUNO. Inteligência Emocional: Tudo O Que Você Precisa Saber Sobre Ela.

BELLUNO, Caçapava do sul, 28 de julho,2018

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Código de Ética do Profissional Contabilista. Resolução 803/96 de 10 de outubro de 1999. FORTES, José Carlos.

GOLEMAN, D. Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. 2ª ed. Rio de Janeiro: Objetiva,2012, 384 p,1995

SPECTOR, P. E. Psicologia nas Organizações. Tradução Cristina Yamagami - 4.ed. São Paulo: Saraiva, 2012.