

**ESTRATÉGIAS DE COPING NO AMBIENTE
ORGANIZACIONAL: EVIDÊNCIAS DE PROFISSIONAIS
DAS ÁREAS CONTÁBIL E FINANCEIRA DE UMA
EMPRESA VAREJISTA EM MANAUS – AM**

***COPING STRATEGIES IN THE ORGANIZATIONAL
ENVIRONMENT: EVIDENCE FROM ACCOUNTING AND
FINANCE PROFESSIONALS AT A RETAIL COMPANY IN
MANAUS, AMAZONAS, BRAZIL***

DOI: [HTTP://DX.DOI.ORG/10.13059/RACEF.V17I2.1326](http://dx.doi.org/10.13059/RACEF.V17I2.1326)

Nicolles dos Santos Oliveira

ndso.cic21@uea.edu.br

Universidade do Estado do Amazonas

Pedro Victor Leite Borges

pvlb.cic21@uea.edu.br

Universidade do Estado do Amazonas

Nyalle Barboza Matos

nyallematos@hotmail.com

Universidade do Estado do Amazonas

Victor Godeiro de Medeiros Lima

vglima@uea.edu.br

Universidade Federal do Amazonas

Data de envio do artigo: 12 de Dezembro de 2024.

Data de aceite: 14 de Maio de 2026.

Resumo: Em um ambiente organizacional cada vez mais competitivo e exigente, a adaptação dos colaboradores a contextos estressantes torna-se uma necessidade crescente. Este estudo teve como objetivo identificar as estratégias de enfrentamento ao estresse (coping), fundamentadas na teoria de Lazarus e Folkman, utilizadas por profissionais das áreas contábil e financeira de uma empresa varejista localizada em Manaus – AM. A pesquisa adotou abordagem quantitativa descritiva, com aplicação de questionário online adaptado do inventário de coping. A amostra foi não probabilística, por conveniência, composta por 82 respondentes de uma única organização, o que limita a generalização dos resultados. A análise foi realizada no software SPSS, utilizando correlação de Spearman para identificar associações entre características sociodemográficas e estratégias de coping. Os resultados indicaram predominância de estratégias funcionais, como suporte social e autocontrole, em relação às disfuncionais. Observou-se ainda associação entre estratégias adaptativas e fatores como maior escolaridade, renda e experiência profissional. Como implicação prática, o estudo sugere a implementação de programas organizacionais de promoção da saúde mental e desenvolvimento de habilidades adaptativas, especialmente para grupos mais vulneráveis. Do ponto de vista teórico, contribui ao aplicar o modelo de coping em contexto organizacional financeiro interno, ainda pouco explorado na literatura nacional.

Palavras-chave: Coping; Estratégias de Enfrentamento; Estresse; Setor Financeiro.

Abstract: *In an increasingly competitive and demanding organizational environment, the adaptation of employees to stressful contexts becomes a growing necessity. This study aimed to identify the coping strategies used by accounting and finance professionals at a retail company located in Manaus, Amazonas, Brazil, based on the theories of Lazarus and Folkman. The research adopted a descriptive quantitative approach, using an online questionnaire*

adapted from the coping inventory. The sample was non-probabilistic, by convenience, composed of 82 respondents from a single organization, which limits the generalization of the results. The analysis was performed using SPSS software, employing Spearman's correlation to identify associations between sociodemographic characteristics and coping strategies. The results indicated a predominance of functional strategies, such as social support and self-control, in relation to dysfunctional ones. An association was also observed between adaptive strategies and factors such as higher education, income, and professional experience. As a practical implication, the study suggests the implementation of organizational programs to promote mental health and develop adaptive skills, especially for more vulnerable groups. From a theoretical point of view, it contributes by applying the coping model in an internal financial organizational context, which is still little explored in the national literature.

Keywords: Coping; Coping Strategies; Stress; Financial Sector.

1 INTRODUÇÃO

Na contemporaneidade, com as mudanças resultantes da globalização e dos avanços tecnológicos, competitividade e imediatismo se tornaram dois fatores permanentes no cotidiano de qualquer profissão. Isso, por consequência, resultou em uma interferência direta na qualidade de vida dos colaboradores, e é claro que os profissionais da área financeira não conseguiriam fugir dessa realidade.

A própria Política Nacional de Saúde do Trabalhador (Brasil, 2012) afirma que o trabalho é um fator contribuinte para a relação saúde-doença. Goldberg (1986) contribui ao observar que os processos laborais que regularmente apresentam tensão são fortes motivadores para o desenvolvimento de quadros de estresse nos indivíduos operantes, bem como várias outras comorbidades.

Aqueles que trabalham com a área financeira, por sua vez, estão expostos a

constantes alterações e atualizações no ambiente de trabalho (Quick & Henderson, 2016; Rosso, 2015) cumprimento de prazos, atividades complexas a serem executadas, resultados precisos e ágeis para o atendimento legal, de modo a evitar punições aos seus clientes e vários outros exemplos estressantes que levam à sobrecarga do profissional (Peres, 2016).

Tendo em vista esse contexto de fatores de estresse que surgem com as diversas atividades laborais, originaram-se as Estratégias de Enfrentamento, ou Coping, por volta da década de 70, de modo a buscar desenvolver um gerenciamento e entendimento das dimensões do comportamento adotado pelos indivíduos para atuar da melhor forma diante de tais demandas estressoras (Lazarus & Folkman, 1984).

Além do impacto individual na vida do colaborador, o estresse também vai influenciar na qualidade das atividades exercidas, o que torna imperativo a necessidade de uma intervenção preventiva para evitar tal situação (Prado, 2016). Diante disso, levando em consideração a rotina laboriosa e as formas de agir diante dela, levantou-se a seguinte problemática: Qual o padrão de estratégia de enfrentamento de estresse laboral praticado pelo financeiro ao lidar com o estresse na vida profissional?

Para responder ao questionamento, esta pesquisa propôs como objetivo geral identificar as estratégias de enfrentamento adotadas para a manutenção dos serviços financeiros por profissionais sediados na cidade de Manaus - AM. Sua execução se daria pelos seguintes objetivos específicos: (1) dissertar sobre o método de enfrentamento de Lazarus e Folkman e sua relação com o estresse dos colaboradores, (2) realizar a aplicação do questionário nos setores financeiros de uma empresa e (3) apresentar os padrões de perfis de coping encontrados em confronto com as características dos entrevistados.

Embora a literatura sobre estresse ocupacional e estratégias de coping seja ampla, observa-se maior concentração de estudos em áreas como saúde, educação e

atendimento ao público. Em contrapartida, são escassas as investigações empíricas voltadas às áreas financeiras internas de organizações, especialmente em contextos regionais brasileiros e em empresas varejistas. Essa lacuna limita a compreensão de como profissionais responsáveis por atividades financeiras corporativas lidam com pressões relacionadas a prazos, responsabilidades legais e demandas por precisão.

Nesse sentido, a principal contribuição deste estudo consiste em aplicar o modelo teórico de coping de Lazarus e Folkman em um contexto organizacional financeiro interno, identificando padrões de enfrentamento e suas associações com características sociodemográficas, bem como indicando implicações para a gestão de pessoas e promoção da saúde mental no trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A sobrecarga do profissional financeiro

A estrutura do departamento financeiro é dividida em vários setores, como o contábil, fiscal ou tributário, orçamentário, tesouraria, controladoria e outros, de acordo com a atividade da empresa (Corsini, 2024). O devido planejamento e controle dessas áreas é a peça chave para a sustentabilidade de uma organização, ou seja, quanto mais eficiente for a sua performance, maior a possibilidade de sucesso (Nascimento et al. 2019).

Logo, o gestor financeiro é aquele que possui um amplo poder e uma grande atribuição ao trazer uma série de dados que vão contribuir para a tomada de decisões relacionadas à situação financeira da instituição (Fascina et al. 2011).

Independente da área interna de trabalho, um fator comum entre esses profissionais é ser incumbido de bastante responsabilidades, dado que ele detém de grande influência no seu cliente, tornando inevitável a existência do estresse (Silva, 2020). E isso pode impactar diretamente na sua produtividade, tendo em vista que índices estressantes altos podem levar

à falta de eficácia e qualidade nas tarefas, além de cometer erros que podem até levar o cliente à falência (Succar, 2020).

Ribeiro, Pereira e Caneppele (2020) afirmam que há uma série de agentes estressores na área financeira, destacando-se entre elas “a carga de trabalho excessiva, problemas tecnológicos, jornadas longas, salários inadequados, dificuldade em encontrar tempo para a família e preocupações com tarefas realizadas em casa”. Tais condições podem culminar em consequências prejudiciais para a saúde mental e física dos trabalhadores, impactando de modo negativo na satisfação e desempenho laborais (Nguyen et al., 2020).

Diante de tal contexto, em que o trabalho passa a ser visto como ameaçador por impactar na relação entre o colaborador e a sua atividade, uma consequência é justamente o estresse ocupacional e demais problemas resultantes dele, devido à insuficiência de instrumentos para enfrentar essas circunstâncias (Limongi-França e Rodrigues, 2005). Sendo assim, cabe à organização controlar o ambiente interno para a redução dos fatores estressantes (Agyapong et al., 2019), manter seus colaboradores e assegurar um ambiente laboral apropriado (Staicu & Vasiliuță-Ștefănescu, 2022).

Estudos internacionais apontam que profissionais de auditoria e contabilidade apresentam níveis elevados de burnout durante períodos de alta demanda, conhecidos como busy season, nos quais a intensificação do ritmo de trabalho e a pressão por conformidade regulatória ampliam o estresse ocupacional (Tawiah et al., 2024). Esses períodos evidenciam a natureza cíclica da sobrecarga na área financeira.

No contexto brasileiro, a complexidade do sistema tributário e as frequentes alterações na legislação fiscal aumentam a pressão sobre os profissionais contábeis e financeiros, exigindo constante atualização técnica e elevado grau de precisão nas informações prestadas (Nascimento et al., 2022). A responsabilidade por erros pode implicar penalidades legais e impactos reputacionais para a organização, ampliando a percepção de risco associada ao

exercício da função.

Além disso, o trabalho financeiro é caracterizado por elevada carga cognitiva, uma vez que envolve análise de dados, interpretação normativa e tomada de decisão sob condições de incerteza. A literatura aponta que atividades com alta exigência cognitiva e baixa margem para erro tendem a gerar maior tensão psicológica e fadiga mental (Winkler et al., 2024).

Nesse cenário, a sobrecarga do profissional financeiro não se limita à quantidade de trabalho, mas envolve também complexidade técnica, responsabilidade normativa e pressão organizacional por resultados, configurando ambiente propício ao desenvolvimento de estresse ocupacional. A compreensão dessas características é fundamental para analisar as estratégias de coping adotadas por esses profissionais.

2.2 Estratégias de coping

O coping é um termo que nasceu da língua inglesa e não possui uma tradução exata, por conta disso, pode ser usada a palavra de sua origem ou a expressão enfrentamento. Ela surgiu da necessidade de um instrumento estratégico ao se enfrentar o estresse no cotidiano, possibilitando o ajuste individual conforme o cenário atual ou até mesmo se adaptar de uma maneira mais confortável caso a situação seja recorrente (Ribeiro & Rodrigues, 2004).

Historicamente, há três gerações de pesquisadores que estão estudando as estratégias de coping e suas ações, sendo a primeira a partir do início do século XIX, a segunda a partir da década de 60 e a terceira a partir da década de 90. Foram observadas diferenças entre os estudos e suas construções, sendo elas teóricas e metodológicas, decorrentes de teorias de conhecimento distintas (Suls, David & Harvey, 1996).

Na primeira geração, os pesquisadores que têm algum vínculo com a psicologia do ego têm estudado profundamente sobre o coping, visando as estratégias de mecanismo de defesas, utilizadas contra os conflitos sexuais e agressivos (Vaillant, 1994). Foram incluídos

os eventos externos e ambientais, pois seriam possíveis desencadeadores dessa estratégia, na qual foi rankeado dos mais imaturos aos mais sofisticados em quesito de adaptação (Tapp, 1985).

A segunda geração teve um marco, o trabalho de Richard Lazarus e associados, o qual eles mostraram uma nova linha de raciocínio sobre a estratégia de enfrentamento. Lazarus afirmava que o fenômeno era um processo transacional entre o ambiente e a pessoa, com base na sua personalidade e comportamentos. Os autores que seguiram essa linha de raciocínio observaram que o coping é voltado mais para o processo, e não para o traço pessoal do estudado. Com isso, o esforço passou a focar no processo ao invés do resultado, pois para eles, o coping pode não necessariamente obter o sucesso no fim, mas sempre vai ter o esforço para se obter o resultado esperado (Lazarus, DeLongis, Folkman, & Gruen, 1985).

A terceira geração teve um enfoque maior na relação entre o coping e a personalidade do estudado (Suls et al., 1996). Conforme visto por Somerfield e McRae (2000), na década de 90, as características pessoais dos indivíduos, mais precisamente os traços de personalidade, influenciam fortemente. Com isso, há dois tipos de abordagens: as disposicionais e as situacionais, na qual a disposicional avalia os comportamentos que foram notados e relacionados à teoria do traço de personalidade, focando nas estratégias de coping, que são mais usadas em situações de estresse. Já as situacionais são o inverso, pois tem o objetivo de identificar as estratégias de enfrentamento e como elas mudam diante de situações distintas.

Lazarus e Folkman (1984) foram os pesquisadores com mais influência nesses estudos, tendo criado uma estrutura com o intuito de se aprofundar no ramo do estresse psicológico. O modelo criado aborda o fato de que o estresse é algo conceitual, na qual a relação da pessoa e do ambiente vão sendo moldados com o passar do tempo, e com isso, a afinidade e as estratégias para evitar o estresse vão sendo formadas. Essas estratégias incluem alguns esforços tanto cognitivos quanto

comportamentais, tendo em vista gerenciar, dominar, reduzir ou tolerar as atividades que foram atribuídas perante uma situação estressante.

A priori, a teoria de Folkman e Lazarus sobre o estresse e o coping possibilita ter um modelo que divide a pesquisa de campo em duas categorias: o coping focando na emoção e o outro coping no problema (Antoniazzi et al., 1998). O coping voltado para a emoção tende a regular as emoções ou as angústias, já o coping voltado para o problema tende a achar uma solução e gerir o problema que está afetando o indivíduo (Lazarus & Folkman, 1984).

Portanto, o modelo de estratégia de coping criado por Lazarus e Folkman é um dos que mais geram resultados reais e consolidados pelos pesquisadores da atual época. Ele mostra que o indivíduo acaba fazendo uma correlação entre si e o ambiente (Antoniazzi et al., 1998). Esse modelo mostra também que o indivíduo começa a analisar e a buscar alguma estratégia de enfrentamento quando o pensamento avaliativo para determinada situação é iniciado, fazendo com que ele crie opções e escolha como controlar o evento que possa vir a ser um estresse desgastante (Lazarus et al, 1985).

2.3 Inventário de estratégias de coping de Folkman e Lazarus

O inventário de estratégias de coping é um questionário composto por sessenta e seis formas de agir ou pensar em que os indivíduos adotam diante de determinada situação estressante. As respostas podem ser classificadas em oito diferentes fatores, no qual as avaliações são feitas por meio da escala de frequência (Folkman e Lazarus, 1985).

Os criadores, Folkman e Lazarus, desenvolveram os fatores de modo a serem classificados em duas abordagens diferentes, as funcionais e disfuncionais (Görger, Hiller e Witthöft, 2014). As estratégias funcionais são aquelas voltadas para o problema, pois tendem a enfatizar a resolução do impasse, resultando em alterações no ambiente, pensamento ou na atitude do indivíduo que está passando pelo

conflito (Zhang et al., 2017).

As estratégias disfuncionais, por sua vez, se inclinam mais para a emoção, ou seja, são atitudes que procuram diminuir o impacto emocional prejudicial consequente do cenário de estresse. No entanto, elas acabam se tornando uma distração, pois além de possibilitar o aumento da aflição, não há uma tentativa direta de alteração para a melhoria e/ou resolução do problema (Zellars & Perrewé, 2001).

Segundo Folkman e Lazarus (1984) as respostas funcionais são compostas por autocontrole, quando há o esforço para o controle da emoção originada pelo estresse; suporte social, quando há a busca por outras pessoas para auxiliar na solução do impasse; resolução do problema, quando há o desenvolvimento de planos de ação e outros caminhos visando o fim ou mitigação da adversidade; e a reavaliação positiva, quando há uma mudança de perspectiva sobre o impasse, vendo-o positivamente para diminuir a proporção do obstáculo.

Ainda com os autores supracitados, as respostas disfuncionais são formadas pelo confronto, quando há uma perspectiva desafiadora do estresse ao avaliar as possíveis trajetórias de resolução e seus efeitos; afastamento, quando se nega as emoções negativas advindas do impasse, optando pelo distanciamento, esquecimento ou negação da realidade; aceitação, quando admite-se a culpa sem nenhuma ação, pois acredita-se não haver solvência; e a fuga-esquiva, quando há a tentativa de desfocar e invalidar a situação ao recorrer a outras distrações.

Savoia et al. (1996) afirmam que ao estudar e analisar os dois autores anteriormente citados, encontrou-se a relação entre as perguntas do inventário, e os oito fatores, conforme abaixo:

Fator 1 - confronto (itens 46, 7, 17, 28, 34 e 6); Fator 2 - afastamento (itens 44, 13, 41, 21, 15 e 12); Fator 3 - autocontrole (itens 14, 43, 10, 35, 54, 62 e 63); Fator 4 - suporte social (itens 8, 31, 42, 45, 18 e 22); Fator 5 - aceitação de responsabilidade (itens 9, 29, 51 e 25); Fator 6 - fuga-esquiva

(itens 58, 11, 59, 33, 40, 50, 47 e 16); Fator 7 - resolução de problemas (itens 49, 26, 1, 39, 48 e 52); Fator 8 - reavaliação positiva (itens 23, 30, 36, 38, 60, 56 e 20) (Savoia et al., 1996, p. 185).

A compreensão aprofundada dessas dimensões é fundamental para a análise das estratégias adotadas no contexto organizacional financeiro, uma vez que cada fator pode assumir implicações distintas conforme o ambiente de trabalho e as demandas profissionais. A fim de sistematizar essa relação, apresenta-se a Tabela 1, que sintetiza os fatores do Inventário de Coping, sua classificação geral e possíveis manifestações no contexto das áreas contábil e financeira.

Tabela 1 – Classificações e possíveis manifestações de coping

Fator	Definição Teórica	Manifestação no Ambiente Financeiro	Implicações Organizacionais
Confronto	Esforços ativos e assertivos para modificar a situação estressora	Negociação de prazos, enfrentamento de inconsistências contábeis	Pode favorecer resolução rápida, mas gerar conflitos se excessiva
Afastamento	Distanciamento psicológico do problema	Evitar envolvimento emocional em períodos críticos	Pode proteger emocionalmente no curto prazo, mas reduzir engajamento
Autocontrole	Regulação consciente das emoções	Controle emocional diante de auditorias e pressão por resultados	Mantém estabilidade sob alta responsabilidade técnica
Suporte social	Busca de apoio instrumental ou emocional	Consulta a colegas e supervisores para resolução de demandas	Atua como fator protetivo contra desgaste
Aceitação de responsabilidade	Reconhecimento do próprio papel na situação	Assumir erros ou falhas em processos financeiros	Pode gerar aprendizagem ou autocrítica excessiva
Fuga-esquiva	Evitação ativa do enfrentamento	Procrastinação de tarefas críticas ou negação de falhas	Associada a maior risco de erro e desgaste emocional
Resolução de problemas	Planejamento ativo para eliminar o estressor	Organização de fluxos, planejamento de fechamentos contábeis	Relacionada a melhor desempenho e menor estresse
Reavaliação positiva	Reinterpretação construtiva da situação	Encarar auditorias como oportunidade de melhoria	Favorece resiliência organizacional

Fonte: Autoria própria, com base nos autores citados.

Observa-se que, embora o modelo teórico classifique determinadas estratégias como predominantemente adaptativas ou desadaptativas, sua funcionalidade depende do contexto organizacional e da frequência de utilização. No ambiente financeiro, caracterizado por elevada pressão normativa, prazos rígidos e alta responsabilidade técnica, estratégias como resolução de problemas e autocontrole tendem a assumir papel central na manutenção do desempenho profissional. Por outro lado, o uso recorrente de fuga-esquiva pode comprometer tanto a saúde do trabalhador quanto a segurança organizacional.

Com a versão traduzida em 1996, o uso de forma adaptada da tradução passou a ser aplicada em várias pesquisas no Brasil, bem como várias internacionais de igual contribuição, de acordo com as dimensões vistas como necessárias e adequadas pelos próprios autores, como pode-se verificar no tabela a seguir.

Tabela 2 - Resumo da revisão de literatura sobre o tema

Autores (ano)	Método	Objetivo	Principais conclusões
Alkhaldeh et al. (2023)	Survey com aplicação do Student Stress Inventory (SSI) e do Coping Strategy Indicator (CSI)	Analisar nível de estresse e estratégias de coping em universitários	Estresse moderado; rede de apoio associada a estratégias funcionais
Cholankeril, Xiang e Badr (2023)	Questionário estruturado sobre estratégias de coping durante a pandemia	Examinar diferenças de gênero nas estratégias de enfrentamento	Homens focam mais na resolução de problemas; mulheres utilizam mais estratégias emocionais
Garg (2017)	Escala Likert de cinco pontos para mensuração de estresse ocupacional e desempenho	Avaliar relação entre função, estresse e coping	Sobrecarga e conflitos hierárquicos elevam o estresse organizacional
Lopes et al. (2020)	Survey com aplicação de questionário sobre frequência de estratégias de coping acadêmico	Relacionar perfil sociodemográfico e coping acadêmico	Predomínio de estratégias disfuncionais (distração e evasão)
Murakami et al. (2024)	Aplicação do Brief COPE e do Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL)	Verificar estresse e coping em estudantes da saúde	Gênero feminino e menor renda associados a maior vulnerabilidade
Nascimento et al. (2022)	Aplicação do Teacher Stress Inventory (TSI) e do Brief COPE Inventory	Analisar coping em docentes contábeis	Presença simultânea de estratégias funcionais e disfuncionais
Nepomuceno (2020)	Aplicação do Inventário de Precarização Laboral (IPREL) e da Escala de Coping Ocupacional (ECO)	Relacionar precarização laboral e coping ocupacional	Estratégia de controle predominante; esquiva menos utilizada
Neves Couto et al. (2022)	Questionário misto (itens fechados e questão aberta) sobre estratégias de enfrentamento	Identificar coping em profissionais da saúde na pandemia	Suporte social e espiritualidade como fatores protetivos
Yang, Zou e Arshad (2025)	Modelagem quantitativa com análise de variáveis organizacionais e burnout	Examinar relação entre comunicação interna e burnout	Comunicação e suporte reduzem burnout; IA atua como moderador
Zhao, Li e Wei (2025)	Monitoramento biométrico longitudinal com análise de marcadores fisiológicos de estresse	Investigar relação entre variações intra-semana e estresse fisiológico	Intensificação das demandas semanais eleva marcadores fisiológicos

Fonte: Autoria própria, com base nos autores citados, 2024.

Os estudos sintetizados na Tabela 1 evidenciam que o estresse ocupacional em profissionais das áreas contábil e financeira tem sido abordado predominantemente sob a perspectiva das demandas organizacionais elevadas e da insuficiência de recursos institucionais para amortecer seus efeitos. Pesquisas internacionais recentes, como as de Yang, Zou e Arshad (2025) e Tawiah et al. (2024), demonstram que fatores internos, como comunicação organizacional, suporte de colegas e autonomia, exercem papel moderador sobre o burnout, reforçando a centralidade do modelo

Job Demands–Resources na explicação do desgaste profissional. De forma complementar, estudos que analisam marcadores fisiológicos de estresse no setor financeiro (Zhao, Li e Wei, 2025) revelam que a dinâmica organizacional ao longo da semana influencia diretamente os níveis de estresse, indicando que a sobrecarga não é apenas individual, mas estrutural. No contexto da profissão contábil, análises bibliométricas recentes apontam escassez de investigações empíricas voltadas a ambientes organizacionais específicos, especialmente fora dos grandes centros econômicos, o que evidencia lacuna relevante na literatura (Rodrigues et al., 2022).

De modo geral, esses estudos convergem ao indicar que o estresse em profissionais financeiros decorre de altas demandas cognitivas, pressão por conformidade normativa e ciclos intensos de trabalho, enquanto estratégias de coping e recursos organizacionais atuam como fatores mitigadores. Nesse cenário, o presente estudo dialoga com essa produção ao investigar empiricamente as estratégias de enfrentamento adotadas em um contexto organizacional brasileiro específico, contribuindo para ampliar a compreensão do fenômeno em realidades ainda pouco exploradas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa quantitativa, de natureza descritiva e delineamento transversal, conduzida por meio de survey. A escolha dessa abordagem decorre do objetivo de identificar e analisar as estratégias de coping utilizadas por profissionais das áreas contábil e financeira de uma empresa varejista localizada no município de Manaus – AM, bem como examinar associações entre tais estratégias e variáveis sociodemográficas.

A população investigada foi composta por colaboradores das áreas mencionadas, sendo adotada amostragem não probabilística por conveniência. A opção por esse tipo de amostragem justifica-se pelo acesso institucional restrito a uma única organização, cuja autorização foi obtida para realização do estudo, além do caráter aplicado e contextual

da pesquisa. O objetivo central não foi produzir inferência estatística para a população geral de profissionais financeiros, mas compreender o fenômeno no ambiente específico analisado. A amostra final foi composta por 82 respondentes válidos. Reconhece-se que a ausência de aleatorização limita a validade externa dos resultados, os quais devem ser interpretados como evidências situadas.

A coleta de dados foi realizada por meio de questionário estruturado, adaptado do Inventário de Estratégias de Coping de Folkman e Lazarus. A adaptação buscou preservar as dimensões teóricas centrais do modelo — especialmente as estratégias focadas no problema e focadas na emoção — ao mesmo tempo em que promoveu adequações linguísticas e contextuais ao ambiente organizacional estudado. A redução do número de itens teve como finalidade minimizar a fadiga do respondente, mantendo coerência conceitual com o construto investigado.

A validade de conteúdo foi assegurada por meio do alinhamento teórico entre os itens selecionados e as categorias clássicas do modelo de coping, conforme descrito na literatura consolidada. Buscou-se garantir correspondência semântica entre os itens e as práticas efetivamente observáveis no contexto organizacional financeiro. Embora o tamanho da amostra não tenha permitido a realização de análise fatorial confirmatória, a estrutura dimensional do instrumento foi mantida conforme o referencial teórico.

A escolha do âmbito financeiro foi muito em função de ser uma área que pode ser exercida por formados em contabilidade, como o próprio Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRCMG) bem discorre em seu site, a qual é a graduação dos presentes pesquisadores, além de possibilitar um número maior de população e amostra em comparação a apenas o setor contábil, uma vez que o estudo tem como objeto uma única empresa e essa esfera engloba uma série de departamentos, viabilizando um número superior de respondentes e, conseqüentemente, uma maior consistência estatística para a pesquisa.

O questionário foi aplicado nos

colaboradores desse setor de forma anônima, mediante assinatura do termo de anuência pela gerente da área e realização de um pré-teste com dois docentes do curso. Tais medidas são para não apenas obter a autorização, mas também atender às exigências éticas, de modo a preservar as identidades e evitar a possibilidade de suggestionar as respostas dadas, visando o desenvolvimento de um material verdadeiro. Eles compõem a amostra do estudo dentre a totalidade de profissionais financeiros residentes da cidade de Manaus-AM, o qual seria a população desta pesquisa.

A primeira parte contempla a confirmação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para dar seguimento à pesquisa e as características descritivas do entrevistado, a segunda, por sua vez, compreende de fato o questionário sobre as estratégias de coping. Para uma melhor compreensão e detalhamento da elaboração do questionário, desenvolveu-se o quadro abaixo:

Tabela 3 - Dimensões e o instrumento de pesquisa

Dimensão	Itens	Descrição	Estilo de questionário
Sociodemográficos	1. Gênero 2. Faixa etária 3. Moradia 4. Filhos 5. Rede de apoio 6. Renda familiar 7. Escolaridade 8. Área de graduação 9. Setor em que trabalha 10. Tempo exercido na área 11. Cargo	Questionários acerca do perfil dos entrevistados, permitindo a relação entre tais características e as análises da pesquisa, usando como base os estudos de Nepomuceno (2020) e Oliveira, Moura e Barbosa (2015).	Perguntas fechadas, com opção aberta apenas nas que contém "outro".
Questionários sobre as estratégias de <i>coping</i>			Nível de concordância:
Resolução de problemas	12. Tracei um plano de ação e o apliquei. 13. Tomei uma decisão sobre a melhor saída e dividi as atividades entre cada um da equipe.	Para a sua elaboração fez-se uso principalmente do inventário traduzido de Lazarus e Folkman (Savoia <i>et al.</i> , 1996), manteve-se as suas dimensões com o mesmo sentido do anteriormente descrito, acrescidos de algumas adaptações da tradução das Estratégias de <i>Coping</i> Ocupacional (ECO) por Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003) e da aplicação do questionário de Lopes, Meurer e Colauto (2020).	0 1 2 3
Suporte social	14. Perguntei às pessoas que passaram por situações similares sobre como elas resolveram o problema. 15. Busquei o conselho de meus amigos e/ou parentes.		
Autocontrole	16. Analisei a situação para melhor compreendê-la. 17. Procurei não fazer nada por impulso, controlando meus sentimentos diante do cenário.		

Continua na próxima página.

Continuação da Tabela 3

Confronto	18. Deixei claro para os outros quem foi o responsável pela origem daquele problema. 19. Encontrei o responsável pelo impasse e o confrontei.		
Fuga-esquiva	20. Fiz uma ação mais agradável para pensar menos na situação. 21. Fantasiei que um milagre acontecia e tudo se resolvia.		
Afastamento	22. Ignorei o problema como se ele não existisse. 23. Me afastei completamente da situação e das pessoas envolvidas.		
Em aberto	24. Tem alguma forma de enfrentamento que você usa bastante e não estava nas opções acima? Se sim, qual?	Usou-se como exemplo a pesquisa de Neves Couto <i>et al.</i> (2022) ao permitir que o próprio entrevistado trouxesse a estratégia adotada.	Pergunta aberta não obrigatória.

Fonte: Autoria própria, 2024.

Sua aplicação ocorreu a partir do dia 05/10/2024, enviado por meio do grupo de mensagem que reúne todos os colaboradores dos diferentes departamentos financeiros. Ele foi disponibilizado para resposta durante o período de 20 dias, ou seja, até 25/10/2024. Após finalizada a execução desta etapa, se iniciou o tratamento e análise das informações obtidas.

Sendo assim, para processar os dados recebidos pelo formulário, elegeu-se o software estatístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences - pacote estatístico para as ciências sociais) como a ferramenta para correlacionar as características sociodemográficas dos interrogados ao perfil de enfrentamento obtido, de modo a identificar os padrões de comportamentos adotados e realizar os demais apontamentos. Para examinar associações entre variáveis sociodemográficas e estratégias de coping, foi empregado o coeficiente de correlação de Spearman. A escolha por teste não paramétrico justifica-se pelo caráter ordinal das variáveis mensuradas em escala Likert e pela ausência de pressuposto de normalidade na distribuição dos dados. Testes não paramétricos são indicados quando não se pode assumir distribuição normal ou quando se trabalha com escalas ordinais, sendo adequados para identificar associações monotônicas entre variáveis sem pressupor linearidade ou causalidade.

Foi utilizada sua versão gratuita, da qual pode-se fazer a inclusão de um arquivo em planilha das respostas, considerando cada pergunta presente nas colunas uma variável. Dentro do sistema será classificada cada questão de acordo com sua medida, se for em escala, ordinal ou nominal. Essa caracterização será de demasiada importância no momento de correlacionar as variáveis, já que auxiliará na questão de periodicidade.

A análise utiliza a Correlação de Spearman, por conta da não normalidade dos dados verificados, e das médias das respostas, gerando tabelas que serão analisadas para discorrer sobre os resultados obtidos e sua relação com o que está presente na literatura. Ainda, a última questão, por ser aberta, será analisada de uma forma geral em quais dimensões elas se aplicam, para emitir uma interpretação a parte das estratégias, uma vez que é uma questão não obrigatória.

As respostas foram mensuradas por meio de escala do tipo Likert de quatro pontos, variando de 0 (“não utilizei”) a 3 (“utilizei muito”). A escolha dessa escala, sem ponto neutro, buscou reduzir a tendência à centralização das respostas e incentivar posicionamento mais definido dos participantes. Além disso, escalas Likert são amplamente utilizadas em pesquisas comportamentais e mostram-se adequadas para mensuração da frequência percebida de comportamentos e estratégias cognitivas.

Por fim, destacam-se como limitações metodológicas a amostragem não probabilística, a realização do estudo em única organização e o uso de instrumento adaptado. Tais aspectos foram considerados na interpretação dos resultados, que devem ser compreendidos como evidências exploratórias e contextualmente delimitadas.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

A aplicação do questionário se deu por compartilhamento via grupo informal de conversas, nele havia um total de 62 pessoas, no entanto, como não abrangia toda a população que trabalha na área financeira, houve demais compartilhamentos individuais para abranger o máximo de pessoas que se adequassem ao objeto de análise deste artigo.

Estando aberto por um período de vinte dias, entre 5 e 25 de outubro, a pesquisa obteve um total de 88 respostas, sendo apenas 82 válidas para a análise, dado que uma selecionou a opção de discordar do TCLE e não dar continuidade à pesquisa, mas continuou, e os cinco demais apesar de estarem inseridos no setor financeiro, trabalham com a parte tecnológica dele, não sendo o foco deste estudo.

No momento de tratamento de dados, como as questões de área de graduação e setor permitiam a opção de incluírem respostas diferentes, tornou os subgrupos bastante pulverizados. Assim, nas áreas de estudo agrupou-se as formações de acordo com os ramos de ciência, e no setor, como a varejista também trabalha com empréstimos e investimentos, os diferentes departamentos referentes a eles foram agrupados no departamento financeiro.

Deste modo, obteve-se o seguinte perfil de amostra:

Tabela 4 – Perfil de amostra gerado pelo SPSS

Gênero	F	%	Especialização	23	28,05
Feminino	48	58,54	Graduação	F	%
Masculino	34	41,46	Administração	14	17,07
Idade	F	%	Contabilidade	32	39,02
14 a 25	16	19,51	Economia	9	10,98
26 a 35	48	58,54	Engenharia	2	2,44
36 a 45	16	19,51	Humanas	3	3,66
Acima de 45 anos	2	2,44	Saúde	2	2,44

Continua na próxima página.

Continuação da Tabela 4

Moradia	F	%	Sociais Aplicadas	13	15,85
Mora sozinho	6	7,32	Tecnologia	7	8,54
Mora com o cônjuge	39	47,56	Setor	F	%
Mora com os pais	27	32,93	Controladoria	1	1,22
Mora com outras pessoas	10	12,20	Departamento Contábil	15	18,29
Filhos	F	%	Financeiro	52	63,41
Sim	28	34,15	Fiscal/Tributário	13	15,85
Não	54	65,85	Consultoria/Assessoria	1	1,22
Rede de apoio	F	%	Tempo na área	F	%
Sim	42	51,22	Menos de um ano	13	15,85
Não	40	48,78	Entre 1 e 5 anos	55	67,07
Renda Familiar	F	%	Entre 6 e 10 anos	4	4,88
De 1 a 3 salários mínimos	37	45,12	Entre 11 e 15 anos	6	7,32
De 3 a 5 salários mínimos	24	29,27	Acima de 15 anos	4	4,88
De 5 a 10 salários mínimos	15	18,29	Cargo	F	%
Acima de 10 salários mínimos	6	7,32	Aprendiz/Estagiário	-	-
Escolaridade	F	%	Assistente/Auxiliar	36	43,90
Ensino Superior Incompleto	23	28,05	Trainee/Analista	34	41,46

Nota: f = Frequência; % = percentual.

Fonte: Autoria própria, 2024.

De acordo com a Tabela 03, percebe-se que as respostas são compostas predominantemente por pessoas que se identificam pelo gênero feminino (58%), numa faixa etária de 26 a 35 anos (58,54%), que moram com o cônjuge (47,56%), sem filhos (65,85%), com rede de apoio (51,22%), uma renda familiar de até 3 salários mínimos (45,12%), superior completo (43,90%) na área de contabilidade (39,02%), em setores financeiros (63,41%), experiência entre 1 e 5 anos (67,07%) e ocupando cargos de assistência (43,90%).

Seguindo para uma análise descritiva, segue a relação das adoções de cada estratégia na próxima página.

Tabela 5 – Estatística Descritiva emitida pelo SPSS

Estratégias Funcionais	ME	MD	MO	Erro Desvio	Estratégias Disfuncionais	ME	MD	MO	Erro Desvio
12. Tracei um plano de ação e o apliquei.	1,93	2,00	2,00	0,94	18. Deixei claro para os outros quem foi o responsável pela origem daquele problema.	1,61	2,00	2,00	1,03
13. Tomei uma decisão sobre a melhor saída e dividi as atividades entre cada um da equipe.	1,84	2,00	2,00	0,92	19. Encontrei o responsável pelo impasse e o confrontei.	0,96	1,00	1,00	0,92
14. Perguntei às pessoas que passaram por situações similares sobre como elas resolveram o problema.	2,17	2,00	3,00	0,83	20. Fiz uma ação mais agradável para pensar menos na situação.	1,61	2,00	2,00	0,91
15. Busquei o conselho de meus amigos e/ou parentes.	1,96	2,00	2,00	0,95	21. Fantasiei que um milagre acontecia e tudo se resolvia.	0,76	-	-	1,13
16. Analisei a situação para melhor compreendê-la.	2,65	3,00	3,00	0,67	22. Ignorei o problema como se ele não existisse.	0,61	-	-	0,90
17. Procurei não fazer nada por impulso, controlando meus sentimentos diante do cenário.	2,28	3,00	3,00	0,92	23. Me afastei completamente da situação e das pessoas envolvidas.	0,95	1,00	-	1,09

Nota: ME = Média; MD = Mediana; MO = Moda.

Fonte: Autoria própria, 2024.

Na tabela 04, por sua vez, percebe-se que por meio das médias houve uma maior adoção de estratégias funcionais em comparação às disfuncionais, em específico as questões 14, 16 e 17, referentes às dimensões de suporte social e autocontrole, com uma mediana e moda predominantes na de “usei bastante”. Quanto ao erro padrão, há uma variação entre 0,67 e 0,95, sugerindo uma oscilação contida.

Já nas disfuncionais houve um destaque na 18 e 20, pertencentes aos fatores de confronto e fuga-esquiva, quanto à mediana e a moda nota-se uma maior dispersão, tendo respostas que vão desde a ausência de uso daquela estratégia até o moderado. Logo, o erro padrão se mostrou mais elevado, indicando uma variação maior. Sendo assim, o grupo de uma forma geral já mostra uma preferência por ações mais favoráveis.

A interpretação desses resultados exige articulação direta com o modelo teórico de coping. Conforme sistematizado no Quadro 1, as estratégias identificadas como predominantes na amostra correspondem, majoritariamente, a categorias classificadas como adaptativas, especialmente aquelas relacionadas à resolução de problemas, autocontrole e suporte social. À luz da teoria de Lazarus e Folkman, tais estratégias indicam esforços cognitivos e comportamentais orientados à modificação da situação estressora ou à regulação emocional funcional, sugerindo padrão de enfrentamento mais estruturado diante das demandas ocupacionais.

No contexto das áreas contábil e financeira, caracterizadas por elevada responsabilidade normativa, pressão por prazos e necessidade de precisão técnica, a predominância de estratégias focadas na resolução de problemas pode ser interpretada como resposta adaptativa às exigências estruturais do cargo. Estudos brasileiros apontam que profissionais dessas áreas desenvolvem repertórios cognitivos voltados à análise e planejamento como forma de mitigar riscos operacionais e regulatórios (Nascimento et al., 2022; Ribeiro, Pereira e Caneppele, 2020). Assim, o padrão observado na amostra parece coerente com a literatura nacional sobre estresse ocupacional em funções de alta exigência técnica.

Para fazer a devida análise estatística, conforme mencionado anteriormente nos procedimentos metodológicos, optou-se pela correlação de Spearman para as variáveis independentes ordinais e nominais (próxima página).

Tabela 6 – Correlação de Spearman gerado pelo SPSS

Variáveis		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Gênero	Correlação	0,10	0,22	0,09	-0,02	-0,10	0,06	0,23	0,15	-0,02	0,00	0,04	-0,13
Gênero	Sig.	0,39	0,05	0,40	0,90	0,36	0,59	0,04	0,17	0,88	0,99	0,72	0,23
Idade	Correlação	-0,04	-0,04	-0,25	-0,15	-0,14	-0,12	-0,05	0,10	-0,17	-0,04	0,02	0,06
Idade	Sig.	0,73	0,70	0,02	0,19	0,21	0,27	0,65	0,38	0,12	0,69	0,87	0,62
Moradia	Correlação	-0,02	-0,10	0,08	-0,13	-0,13	-0,04	-0,07	0,10	0,15	0,29	0,12	0,04
Moradia	Sig.	0,88	0,38	0,45	0,24	0,25	0,73	0,53	0,40	0,19	0,01	0,28	0,69
Filhos	Correlação	-0,15	-0,01	0,11	0,06	0,00	-0,03	0,12	0,14	0,08	0,12	0,16	0,05
Filhos	Sig.	0,18	0,95	0,31	0,58	0,98	0,82	0,27	0,20	0,46	0,30	0,16	0,64
Rede de apoio	Correlação	-0,03	-0,14	0,03	-0,11	-0,15	-0,18	0,01	0,14	-0,29	-0,03	0,15	0,01
Rede de apoio	Sig.	0,81	0,21	0,76	0,35	0,19	0,11	0,94	0,22	0,01	0,81	0,17	0,95
Renda Familiar	Correlação	0,31	0,24	-0,14	-0,12	0,11	0,10	-0,11	-0,08	0,02	-0,20	-0,22	-0,21
Renda Familiar	Sig.	0,01	0,03	0,23	0,28	0,33	0,38	0,31	0,47	0,84	0,08	0,05	0,05
Escolaridade	Correlação	0,21	0,33	0,16	0,02	0,19	0,05	0,05	-0,04	0,09	-0,07	-0,07	-0,14
Escolaridade	Sig.	0,06	0,00	0,16	0,87	0,09	0,66	0,67	0,70	0,43	0,52	0,54	0,22
Graduação	Correlação	-0,03	-0,07	-0,08	-0,10	-0,07	0,07	-0,03	-0,12	-0,06	-0,11	0,06	0,20
Graduação	Sig.	0,80	0,52	0,50	0,35	0,55	0,53	0,79	0,30	0,57	0,32	0,61	0,07
Setor	Correlação	0,06	0,09	0,14	0,20	0,32	0,06	0,06	-0,09	-0,01	0,11	-0,15	-0,11
Setor	Sig.	0,60	0,41	0,20	0,07	0,00	0,57	0,57	0,43	0,92	0,32	0,19	0,34
Tempo na área	Correlação	0,30	0,16	0,04	-0,01	0,09	-0,06	0,09	0,19	0,02	0,01	-0,05	-0,06
Tempo na área	Sig.	0,01	0,16	0,72	0,96	0,41	0,57	0,40	0,09	0,84	0,92	0,63	0,62
Cargo	Correlação	0,31	0,22	0,00	-0,05	0,25	0,16	0,03	-0,06	-0,08	-0,26	-0,24	-0,09
Cargo	Sig.	0,01	0,05	1,00	0,66	0,02	0,16	0,79	0,62	0,46	0,02	0,03	0,41

Fonte: Autoria própria, 2024.

Ainda, pensando em mais uma fonte de dados para subsidiar algumas interpretações do teste anterior, emitiu-se uma base contendo a média de cada subgrupo das variáveis independentes nominais em relação às variáveis dependentes de escala. Contudo, a predominância de estratégias adaptativas não deve ser interpretada como evidência de ausência de sobrecarga ou de ambiente organizacional isento de estressores. A literatura brasileira destaca que o uso frequente de estratégias funcionais pode representar mecanismo contínuo de adaptação a contextos estruturalmente pressionadores, especialmente em ambientes marcados por exigências normativas complexas e instabilidade econômica. Nesse sentido, a adoção de estratégias como autocontrole e resolução de problemas pode indicar capacidade adaptativa, mas também sinalizar necessidade constante de autorregulação diante de demandas persistentes.

Tabela 7 – Médias das variáveis independentes nominais geradas pelo SPSS

Variáveis	Grupos	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Gênero	Feminino	1,85	1,67	2,08	1,96	2,67	2,29	1,42	0,81	1,60	0,71	0,56	1,08
	Masculino	2,03	2,09	2,29	1,97	2,62	2,26	1,88	1,18	1,62	0,82	0,68	0,76
Moradia	Mora sozinho	2,00	2,17	2,17	2,00	2,50	2,50	2,00	1,17	1,50	0,17	0,33	1,33
	Mora com o cônjuge	1,92	1,85	2,08	2,05	2,77	2,31	1,59	0,79	1,49	0,54	0,56	0,85
	Mora com os pais	1,96	1,85	2,33	1,96	2,70	2,26	1,59	1,04	1,78	0,96	0,67	0,93
	Mora com outras pessoas	1,80	1,60	2,10	1,60	2,10	2,10	1,50	1,30	1,70	1,40	0,80	1,20
Filhos	Sim	2,11	1,86	2,04	1,86	2,61	2,32	1,43	0,82	1,54	0,54	0,46	0,89
	Não	1,83	1,83	2,24	2,02	2,67	2,26	1,70	1,04	1,65	0,87	0,69	0,98
Rede de apoio	Sim	1,93	1,95	2,14	2,05	2,71	2,40	1,60	0,83	1,86	0,81	0,48	0,98
	Não	1,93	1,73	2,20	1,88	2,58	2,15	1,63	1,10	1,35	0,70	0,75	0,93
Graduação	Administração	1,93	1,64	2,14	2,36	2,86	2,14	1,86	1,21	1,71	1,00	0,64	0,64
	Contabilidade	2,00	2,09	2,25	1,88	2,56	2,22	1,50	1,00	1,56	0,75	0,56	0,78
	Economia	2,00	1,78	2,33	2,33	2,89	2,89	1,67	0,56	1,56	1,11	0,67	1,11
	Engenharia	2,00	1,00	2,00	1,00	3,00	2,50	1,50	-	3,00	-	0,50	1,50
	Humanas	1,33	1,33	1,67	1,33	1,67	1,00	1,33	0,67	1,00	0,67	0,67	1,33
	Saúde	1,50	1,50	1,50	1,50	2,50	2,50	2,00	2,00	2,50	1,50	0,50	1,50
	Sociais Aplicadas	1,69	1,77	2,15	1,77	2,54	2,31	1,38	1,08	1,54	0,31	0,77	1,54
	Tecnologia	2,29	1,86	2,14	2,14	2,86	2,43	2,00	0,71	1,43	0,71	0,43	0,57
Setor	Controladoria	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	1,00	-	-	-
	Departamento Contábil	1,73	1,80	2,13	1,73	2,40	2,13	1,47	1,13	1,47	0,80	0,87	0,93
	Financeiro	1,94	1,79	2,13	1,92	2,67	2,27	1,62	0,96	1,73	0,71	0,63	1,12
	Fiscal/Tributário	1,92	2,00	2,38	2,31	2,85	2,38	1,62	0,77	1,38	0,92	0,23	0,38
	Consultoria/Assessoria	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

Fonte: Autoria própria, 2024.

Começando pela análise de gênero, percebe-se que há correlação nas questões 13 e 18, ambas com significância, apontando que um dos gêneros possui um maior uso de métodos de resolução de problema e de confronto. Quando se verifica a tabela de médias, percebe-se que são os homens quem se destacam nesses dois fatores, enquanto as mulheres se evidenciam apenas nas dimensões de autocontrole e de afastamento.

Indo para a questão de idade, percebe-se que a única variável dependente com correlação significativa foi a da pergunta 14. Como se trata de um valor negativo, se classifica como uma correlação inversa, sugestão de que à medida que as pessoas ficam mais velhas, a adoção de ações de suporte social vai diminuindo, provavelmente atrelado a uma questão de já possuir experiências passadas com as situações.

Examinando as variáveis moradia, filhos e rede de apoio de forma unida, observa-se que não houve nenhum impacto no suporte social, porém houve correlação negativa na questão 20 para rede de apoio e positiva na 21 para moradia, com significância em ambas, demonstrando que ter filhos não afeta estatisticamente, mas aqueles que moram e possuem alguém com quem contar

estão mais inclinados a adotar estratégias de fuga-esquiva.

Partindo para a renda familiar, notou-se correlação positiva significativa nas questões 12 e 13 de resolução de problemas, além de correlação negativa com significância marginal na 21, 22 e 23, de fuga-esquiva e afastamento. Esses dados demonstram que quanto maior os recursos financeiros da família, maior a tendência a estratégias de adaptação, por outro lado, quanto menor essa renda familiar, há um maior uso das não adaptáveis.

Ainda que com menor predominância, a presença de estratégias como fuga-esquiva e afastamento merece atenção analítica. A literatura aponta que, quando utilizadas de forma recorrente, tais estratégias estão associadas a maiores níveis de desgaste emocional e menor desempenho ocupacional. No ambiente financeiro, caracterizado por baixa margem para erro, a evitação prolongada de problemas pode gerar riscos organizacionais relevantes. Assim, mesmo que minoritárias, essas estratégias indicam a necessidade de atenção gerencial voltada à prevenção do estresse crônico.

Verificando a variável de escolaridade, obteve-se correlação significativa positiva na questão 13, além de uma correlação positiva não forte, mas com quase significância ou marginal nas perguntas 12 e 16, apontando que quanto maior a especialização do entrevistado, maior a inclinação às estratégias que envolvam uma ação mais ativa na resolução dos problemas, acompanhada de uma maior análise do cenário. A associação entre maior escolaridade e maior utilização de estratégias focadas na resolução de problemas reforça evidências da literatura que relacionam capital educacional a repertórios de enfrentamento mais estruturados. Estudos nacionais indicam que indivíduos com maior formação tendem a apresentar maior percepção de controle e capacidade analítica diante de situações estressoras, o que favorece respostas orientadas à ação (Nascimento et al., 2022). De modo semelhante, o tempo de experiência profissional pode contribuir para o desenvolvimento de competências socioemocionais que ampliam a eficácia das

estratégias de coping.

Direcionando para a área de graduação, não houve nenhuma correlação significativa, apenas uma quase significância com correlação fraca positiva na questão 23, o que pode dar sinais de que uma das áreas adota mais ações de afastamento em comparação às demais, mas não há nenhuma comprovação estatística. Conferindo as médias, percebe-se que provavelmente se trata da área de sociais aplicadas, mas não cabe afirmações.

Inspecionando o setor, encontrou-se correlação significativa na questão 16, além de correlação fraca com quase significância na 15, ambas positivas. Quando se verifica a média, desconsiderando consultoria/assessoria, por ter sido respondido por apenas uma pessoa, o departamento com mais respondentes e maior média seria o fiscal/tributário, inferindo que aqueles que pertencem a ele são mais analíticos que os demais.

Seguindo para o tempo de experiência, percebe-se uma correlação positiva significativa na 12, sugerindo que os com mais vivências na área possuem uma maior tendência a ações de resolução de problemas. Ainda, identificou-se uma quase significância positiva na 19, dando sinais de que talvez haja uma maior inclinação a ações de confronto aos responsáveis pelos problemas por parte dos mais experientes.

Averiguando o cargo, observou-se correlação positiva significativa nas questões 12 e 16, e negativa significativa na 21 e 22. Isso sugere que quanto maior a hierarquia do cargo, maior a tendência a adotar ações mais analíticas e de planejamento, referente a resolução de problema e autocontrole, bem como uma maior renúncia de estratégias envolvendo fantasias e negação, relativas a fuga e afastamento.

Quando se compara aos demais estudos da área, percebeu-se convergências com Cholanteril, Xiang e Badrum (2023) quanto aos homens serem mais diretos na resolução de problemas, e as mulheres tendem mais ao suporte social e autocontrole; com Nepomuceno (2020) ao afirmar que os mais velhos lidam de forma melhor com o estresse; e com Murakami et al. (2024) ao identificar que aqueles que

passam por uma dificuldade financeira adotam medidas mais disfuncionais.

Ainda com Nepomuceno (2020), convergiu ao afirmar que quanto maior a escolaridade, mais presentes as estratégias funcionais; com Nascimento et al. (2022) ao concluir que os mais experientes na área adotaram ações mais adaptativas; e com Garg (2017) ao atestar que aqueles que ocupavam cargos de liderança adotam mais estratégias de resolução de problema, reavaliação positiva e suporte social, enquanto os de menor hierarquia optam pelo de afastamento, confronto e aceitação de responsabilidade.

O único ponto divergente foi de fato a questão da moradia e rede de apoio, pois segundo a pesquisa de Alkhaldeh et al. (2023), que ao levar em consideração os estudantes que moram com outras pessoas e possuem suporte, concluiu que aqueles que recebem esse apoio social adotam bem mais ações funcionais para lidar com o estresse em comparação aos disfuncionais, o que vai contra o resultado do teste do presente estudo, ao identificar tendências mais disfuncionais por quem possui, em especial as ações de fuga-esquiva.

De forma geral, apesar de não haver uma correlação significativa em todas as análises, percebe-se que algumas características se destacam. Assim, em matéria de estratégias funcionais, há uma maior presença de pessoas mais velhas, com uma renda familiar e escolaridade superior, experientes na área e ocupando cargos de liderança. Já para as disfuncionais, nota-se os mais jovens, com baixos recursos e escolaridade, ocupando cargos menores hierarquicamente e com pouco tempo de experiência.

O gênero foi relativo, identificando alguns sobressaltos por ambos, tanto para as eficientes quanto para as ineficientes. Os homens se evidenciaram em confronto e resolução de problemas, e as mulheres em suporte social e afastamento. Ainda, a área de graduação não demonstrou valores estatisticamente significativos, mas o setor sim, o que apresentou uns insights interessantes em relação à área fiscal, se mostrando como a mais analítica,

provavelmente pela natureza das atividades do departamento.

Por fim, quanto às perguntas abertas que foram colocadas no questionário, a fim de que os voluntários respondessem sobre quais estratégias não haviam sido mencionadas, percebeu-se que há uma acentuada adoção na questão do autocontrole, tentando resolver por meio do diálogo com o setor ou pessoa responsável pelo processo, a fim de que não haja mais estresse além do existente, acrescentados de exercícios físicos, visando o bem-estar corporal e mental. Há também os indivíduos que optam pelo suporte social, para lidar melhor com as situações de estresse, buscando por conselhos de colegas de trabalho ou profissionais de saúde mental.

Importa destacar que as associações identificadas possuem natureza correlacional e não permitem inferências causais entre variáveis sociodemográficas e estratégias de coping. A interpretação dos resultados deve considerar as limitações metodológicas do estudo, especialmente o delineamento transversal e a amostragem por conveniência. Ainda assim, os achados oferecem indícios relevantes sobre padrões de enfrentamento em contexto organizacional específico, contribuindo para o debate sobre estresse ocupacional em áreas financeiras.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como objetivo mapear as estratégias de coping utilizadas por profissionais das áreas contábil e financeira de uma organização específica localizada em Manaus–AM para lidar com demandas percebidas como estressoras no cotidiano de trabalho. Para tanto, o estudo foi estruturado a partir do referencial transacional de Lazarus e Folkman, buscando compreender o enfrentamento como um processo dinâmico, situado e dependente da avaliação que o indivíduo faz das demandas e dos recursos disponíveis. Em seguida, aplicou-se um questionário adaptado e reduzido a partir do inventário de coping, com adequações ao contexto organizacional investigado, e os dados foram analisados de modo a descrever

tendências e associações entre características sociodemográficas e padrões de enfrentamento observados na amostra.

Os resultados sugerem predominância de estratégias classificadas como mais adaptativas, especialmente aquelas relacionadas à resolução de problemas, autocontrole e suporte social, em comparação com respostas potencialmente desadaptativas, como afastamento e fuga-esquiva. Tal padrão é coerente com evidências internacionais que indicam que estratégias focadas no problema e no suporte tendem a estar associadas a melhores indicadores de bem-estar ocupacional, ao passo que estratégias evitativas se relacionam com maior risco de desgaste psicológico em contextos de alta exigência cognitiva e responsabilidade técnica. Contudo, essa predominância não deve ser interpretada como sinônimo de ambiente saudável: estudos recentes também alertam que o uso frequente de estratégias adaptativas pode expressar necessidade contínua de autorregulação diante de demandas estruturais persistentes, funcionando como mecanismo de manutenção do desempenho sob pressão, e não necessariamente como ausência de sobrecarga. Desse modo, o achado principal aponta tanto para recursos de enfrentamento presentes na amostra quanto para a existência de subgrupos mais vulneráveis, nos quais estratégias evitativas aparecem com maior frequência, demandando atenção organizacional.

O estudo fornece evidências empíricas sobre coping em um recorte organizacional específico (áreas contábil e financeira internas), ainda pouco explorado em comparação com setores tradicionalmente investigados. Ao mesmo tempo, os resultados devem ser lidos à luz de limites metodológicos que afetam seu alcance interpretativo. Em primeiro lugar, a pesquisa foi realizada em uma única empresa, com amostragem por conveniência, o que restringe a possibilidade de generalização para outros contextos institucionais, regiões ou configurações de trabalho. Em segundo lugar, o instrumento empregado foi adaptado e reduzido em relação à versão completa do inventário, de modo que as conclusões se restringem às

REFERÊNCIAS

- AGYAPONG, V. I. O. et al. Burnout and stress among healthcare professionals. **Journal of Affective Disorders**, v. 245, p. 123–130, 2019. DOI: 10.1016/j.jad.2018.11.023.
- ALKHAWALDEH, M. et al. Stress and coping strategies among university students. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 20, n. 3, 2023. DOI: 10.3390/ijerph20032045.
- ANTONIAZZI, A. S.; DELL’AGLIO, D. D.; BANDEIRA, D. R. O conceito de coping: uma revisão teórica. **Estudos de Psicologia**, v. 3, n. 2, p. 273–294, 1998. DOI: 10.1590/S1413-294X1998000200006.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.823, de 23 de agosto de 2012. Institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora. Diário Oficial da União, Brasília, 2012.
- CHOLANKERIL, R.; XIANG, X.; BADR, H. Gender differences in coping during COVID-19. **Journal of Mental Health**, v. 32, 2023. DOI: 10.1080/09638237.2022.2034072.
- CORSINI, M. S. Estrutura do departamento financeiro nas organizações. São Paulo: Atlas, 2024.
- FASCINA, M. et al. A importância da gestão financeira nas organizações. **Revista de Administração e Contabilidade**, v. 5, n. 2, 2011.
- FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S. If it changes it must be a process: study of emotion and coping. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 48, n. 1, p. 150–170, 1985. DOI: 10.1037/0022-3514.48.1.150.
- FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S. Stress, appraisal and coping. New York: Springer, 1984.
- GARG, P. Work stress and coping strategies. **International Journal of Research in Management**, v. 7, 2017.
- GOLDBERG, D. Identifying psychiatric illness among general medical patients. **BMJ**, v. 292, 1986. DOI: 10.1136/bmj.292.6514.1018.
- GÖRGEN, S. M.; HILLER, W.; WITTHÖFT, M. Coping strategies in stress research. **Journal of Behavioral Medicine**, v. 37, 2014. DOI: 10.1007/s10865-013-9534-7.
- LAZARUS, R. S.; DELONGIS, A.; FOLKMAN, S.; GRUEN, R. Stress and coping in middle-aged adults. **American Psychologist**, v. 40, 1985. DOI: 10.1037/0003-066X.40.7.770.
- LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. Stress, appraisal, and coping. New York: Springer, 1984.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. *Stress e trabalho*. São Paulo: Atlas, 2005.
- LOPES, I.; MEURER, A. M.; COLAUTO, R. D. Estratégias de coping em discentes de Ciências Contábeis. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 31, 2020. DOI: 10.1590/1808-057x201909240.
- MURAKAMI, F. et al. Estresse e coping em estudantes da área da saúde. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 48, 2024. DOI: 10.1590/1981-5271v48.1-2023-0123.

NASCIMENTO, L. et al. Gestão financeira organizacional. **Revista de Administração Pública**, v. 53, 2019. DOI: 10.1590/0034-761220180159.

NASCIMENTO, L. et al. Estratégias de coping em docentes contábeis. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**, v. 16, 2022. DOI: 10.17524/repec.v16i2.3184.

NEPOMUCENO, V. M. Estratégias de coping ocupacional. 2020. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal..., 2020.

NEVES COUTO, M. et al. Estratégias de coping na pandemia da COVID-19. **Revista de Saúde Pública**, v. 56, 2022. DOI: 10.11606/s1518-8787.2022056003817.

NGUYEN, T. et al. Occupational stress and mental health. **Journal of Occupational Health**, v. 62, 2020. DOI: 10.1002/1348-9585.12126.

OLIVEIRA, N.; MOURA, R.; BARBOSA, S. Perfil sociodemográfico e estratégias de enfrentamento. **Revista Psicologia em Pesquisa**, v. 9, 2015. DOI: 10.24879/2015009000100105.

PERES, M. Pressões e responsabilidades na área financeira. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 13, 2016. DOI: 10.5007/2175-8069.2016v13n28p45.

PINHEIRO, F. A.; TRÓCCOLI, B. T.; TAMAYO, A. Escala de coping ocupacional (ECO). **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 19, 2003. DOI: 10.1590/S0102-37722003000100006.

PRADO, C. Estresse ocupacional e desempenho. **Revista Psicologia Organizacional e do Trabalho**, v. 16, 2016.

QUICK, J. C.; HENDERSON, D. F. Occupational stress. **Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior**, v. 3, 2016. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-041015-062649.

RIBEIRO, J. L. P.; RODRIGUES, A. Coping e saúde. **Psicologia, Saúde & Doenças**, v. 5, 2004.

RIBEIRO, L.; PEREIRA, R.; CANEPPELE, F. Estressores ocupacionais na área financeira. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 22, 2020. DOI: 10.7819/rbgn.v22i3.4072.

RODRIGUES, A. et al. Occupational stress in accounting research: bibliometric analysis. **Accounting Research Journal**, v. 35, 2022. DOI: 10.1108/ARJ-03-2021-0094.

ROSSO, B. D. Meaningful work and occupational stress. **Research in Organizational Behavior**, v. 35, p. 91–107, 2015. DOI: 10.1016/j.riob.2015.10.001.

SAVOIA, M. G.; SANTANA, P. R.; MEJIAS, N. P. Adaptação do Inventário de Estratégias de Coping. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 12, 1996. DOI: 10.1590/S0102-37721996000200009.

SILVA, M. Estresse e produtividade no setor financeiro. *Revista Gestão & Tecnologia*, v. 20, 2020. DOI: 10.20397/2177-6652/2020.v20i1.1765.

SOMERFIELD, M. R.; MCCRAE, R. R. Stress and coping research. **Annual Review of Psychology**, v. 51,

2000. DOI: 10.1146/annurev.psych.51.1.413.

STAIKU, A.; VASILUȚĂ-ȘTEFĂNESCU, M. Occupational stress management. **Management & Marketing**, v. 17, 2022. DOI: 10.2478/mmcks-2022-0006.

SUCCAR, P. Estresse ocupacional e risco financeiro. **Revista Contábil & Empresarial**, v. 10, 2020.

SULS, J.; DAVID, J. P.; HARVEY, J. H. Personality and coping. **Journal of Personality**, v. 64, 1996. DOI: 10.1111/j.1467-6494.1996.tb00817.x.

TAWIAH, V. et al. Burnout in accounting professionals during busy season. **Accounting, Auditing & Accountability Journal**, v. 37, 2024. DOI: 10.1108/AAAJ-01-2024-6312.

TAPP, J. Coping and adaptation. **Journal of Personality Assessment**, v. 49, 1985. DOI: 10.1207/s15327752jpa4904_12.

VAILLANT, G. E. Ego mechanisms of defense and coping. **American Journal of Psychiatry**, v. 151, 1994. DOI: 10.1176/ajp.151.10.1438.

WINKLER, R.; MIDDLETON, C.; REMES, O. Work-related stress and coping: a comparative analysis of on-site and office-based workers. **Healthcare**, v. 12, n. 21, 2024. DOI: 10.3390/healthcare12212117.

YANG, Y.; ZOU, X.; ARSHAD, A. Navigating stress in high-pressure environments. **Acta Psychologica**, v. 260, 2025. DOI: 10.1016/j.actpsy.2025.105643.

ZELLARS, K. L.; PERREWÉ, P. L. Affective personality and the content of emotional social support: coping in organizations. **Journal of Applied Psychology**, v. 86, n. 3, p. 459–467, jun. 2001. DOI: 10.1037/0021-9010.86.3.459.

ZHANG, Y. et al. Adaptive coping strategies in occupational contexts. **Journal of Organizational Behavior**, v. 38, 2017. DOI: 10.1002/job.2181.

ZHAO, Y.; LI, C.; WEI, J. TTTday window: intra-week work stress in financial employees' cardiovascular biomarker trajectories. 2025. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/398648781>. Acesso em: 02 dez. 2025.