

ESTRESSE E COPING:

Estudo de caso em uma consultoria do ramo de tecnologia

Maurício Silveira Cardoso (UFRGS) mauricio.cardoso@ufrgs.br

Cláudia Medianeira Cruz Rodrigues (UFRGS) claudia.rodrigues@producao.ufrgs.br

Resumo

Os constantes fluxos de informações e expansões decorrentes de tecnologias imersas em um contexto de globalização fazem com que o cenário de mercado de trabalho precise se adaptar e que as organizações precisem responder a mudanças de maneiras mais ágil. Da mesma forma, essas mudanças muitas vezes podem ocasionar pressões por parte dos colaboradores, podendo desenvolver quadros de estresse ou outros problemas de natureza psíquica. Diante desse contexto, o presente artigo tem como principal objetivo a geração de uma sistemática que possibilite identificar os principais estressores organizacionais e as estratégias de enfrentamento (coping) adotadas pelos colaboradores da organização em questão, visando auxiliar a empresa no reconhecimento de fatores que influenciam a saúde do trabalhador. No total, cinquenta colaboradores responderam aos instrumentos. Para isso, o presente trabalho utilizou, enquanto método de análise, a aplicação de dois instrumentos chamados Escala de Stress no Trabalho (EET) e Escala Toulousiana de Coping (STC). Os resultados demonstram um nível de estresse baixo e que os principais recursos utilizados enquanto estratégias de enfrentamento ao estresse diante deste contexto laboral adotados pelos colaboradores dizem respeito ao controle, na tentativa de não entrar em pânico, enfrentando a situação de frente, e ao suporte social, procurando auxílio e dividindo-se a carga com terceiros. Esses dados permitem à empresa planejar estratégias para a melhoria da saúde do trabalhador, bem como aplicar ações que atendam às demandas latentes de seus colaboradores diante deste contexto de reconfiguração laboral, por conta da adoção da modalidade de trabalho remoto.

Palavras-Chave: Estresse. *Coping*. Trabalho remoto.

1 INTRODUÇÃO

O universo laboral está em constantes mudanças, mobilizadas pelas transformações de origens tecnológicas, econômicas e sociais (GENNARI; ALBUQUERQUE, 2012).

Diante desse cenário, as organizações precisaram se adaptar à realidade expressa de maneira emergencial, mobilizando seus colaboradores à atuação em modelo de trabalho remoto, também denominado *home office*.

O modelo de trabalho remoto, que consiste na execução das atividades laborais no lar, que já vinha sendo adotado por diversas organizações de modo crescente, precisou ser aplicado de maneira emergencial, sem o devido preparo e o estudo prévio da aplicação e dos impactos deste nos diferentes fatores que se relacionam com os diversos *stakeholders* organizacionais. A execução dos trabalhos na modalidade *home office* pode trazer diversos benefícios, o que faz com que 54% dos trabalhadores optem pelo regime de trabalho remoto ou híbrido (GOOGLE, 2022). Porém, Segundo Moraes (2020), este modelo também pode incorrer em prejuízos à saúde dos trabalhadores, acarretando desconfortos de cunho emocional.

As causas que podem afetar o trabalhador que executa suas atividades nessa modalidade são multivariadas, devendo a empresa observar o contexto individual de cada colaborador, como: as mães que devem dividir seu tempo com as atividades do lar e a atenção aos filhos; a impossibilidade de execução das atividades da empresa devido às condições necessárias em casa; a não limitação de tempo de sua jornada de trabalho devido à alta demanda, dentre outros fatores (MORAES, 2020). Nesse sentido, torna-se importante investir em estudos que visem identificar como se encontra o trabalhador em se tratando da questão do estresse e as estratégias de enfrentamento (*coping*) adotadas durante o regime de trabalho remoto ou híbrido.

Cabe salientar que, em pesquisa finalizada no ano de 2018 pela *International Stress Management Association* - ISMA-BR, realizada com profissionais ativos do mercado, constatou-se que 72% dos brasileiros sofrem constantemente algum impacto do estresse e que 32% apresentaram sintomas da *síndrome de burnout*. Tal pesquisa evidencia a relevância do tema e seu poder de impacto sobre os trabalhadores de todas as áreas, possibilitando formas de visualizar-se possíveis oportunidades de melhoria.

Este estudo tem como principal enfoque gerar uma sistemática que possibilite a identificação dos principais estressores organizacionais e das estratégias de enfrentamento (*coping*) adotadas pelos colaboradores de uma empresa de consultoria do ramo de tecnologia, visando auxiliar a empresa a monitorar os fatores que influenciam a saúde do trabalhador. Como objetivos específicos tem-se: (I) identificar o nível de estresse do quadro de colaboradores da

organização; (II) mapear as estratégias adotadas pelos colaboradores e pela organização para minimizar condições e efeitos que visem desconfortos resultantes do estresse; (III) apresentar um panorama geral no que tange aos fatores de estresse e estratégias de enfrentamento por parte dos colaboradores e a indicação de alternativas capazes de auxiliar a organização na melhoria da saúde do trabalhador.

Como principal resultado esperado pretende-se compreender os principais estressores organizacionais, atuando na identificação dos principais fatores que podem afetar a saúde do trabalhador e, com isso, propor ações efetivas nas condições de trabalhos dos colaboradores da organização. Com os resultados do trabalho, a partir da exposição descritiva do tema exposto, acredita-se que ele poderá servir como suporte para a alta direção da empresa, auxiliando-os na proposição e desenvolvimento de ações que visem aspectos referentes à melhoria da saúde do trabalhador.

A literatura atual carece de estudos práticos que evidenciem aspectos de suporte ao momento vivenciado, período este caracterizado pelo alastramento da Covid-19 e do isolamento social, o que gerou, mundialmente, mudanças na forma com que a humanidade se relaciona com o trabalho. Sendo assim, este estudo visa contribuir com a ampliação de conhecimentos sobre os impactos do isolamento social e das modificações do modelo de trabalho na saúde dos trabalhadores, promovendo a identificação das problemáticas inerentes e a geração de possíveis propostas com enfoque na atuação das causas identificadas.

Para tanto, a metodologia adotada na pesquisa definiu-se por meio do levantamento de referenciais teóricos que auxiliem no conhecimento da temática, visando ampliar-se a discussão sobre o estudo e sobre os instrumentos aplicados que versam sobre estresse e *coping*. Na sequência deste artigo, explora-se, na seção 2, uma ampla revisão bibliográfica referente aos estudos consolidados na área e que auxiliem na concepção e arquitetura desta pesquisa. Na seção 3, apresenta-se a metodologia desenvolvida, que envolveu a aplicação de dois instrumentos junto aos colaboradores da empresa: (I) Escala de Estresse no Trabalho (EET), que avalia a ambiguidade de papéis, a autonomia ou controle no trabalho, o relacionamento interpessoal, a sobrecarga e os fatores de desenvolvimento de carreira; e a (II) Escala Toulousiana de *Coping* (STC), que caracteriza quatro estratégias de enfrentamento, como o controle, o suporte social, o isolamento ou retraimento e a recusa. Na seção 4, são apresentados os resultados obtidos com as pesquisas aplicadas na empresa foco deste estudo e, por fim, na seção 5, as conclusões e limitações do presente estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Na sequência, aborda-se aspectos relacionados à conceituação do estresse, bem como sintomas, causas e consequências, elementos que afetam a saúde do trabalhador e, como consequência desta, a performance organizacional; também se apresenta neste capítulo o estudo das principais estratégias de enfrentamento ao estresse, expresso em diferentes abordagens de pesquisadores.

2.1 COMPREENDENDO O ESTRESSE

Diversos autores abordam o estresse como causador de disfunções laborais que impactam negativamente a vida pessoal bem como a saúde integral dos indivíduos.

Pode-se definir o estresse como uma reação psicológica de influência física, emocional e mental, com potencial de promover agressões ao organismo e atormentar o equilíbrio mental produzindo uma mudança no comportamento físico e no estado emocional do indivíduo (LIPP; ROCHA, 1994; MOLINA, 1996).

Lazarus e Folkman (1984) caracterizam o estresse como uma condição particular de relacionamento indivíduo-ambiente laboral que excede os recursos disponíveis, impactando o bem-estar do trabalhador e, nesse sentido, Moraes et al. (2001) relacionam o estresse como um fenômeno dinâmico que compreende as relações indivíduo-ambiente.

Tais contribuições evidenciam a clareza quanto ao potencial de impacto na saúde do trabalhador, fruto do estresse, podendo-se, de maneira simples, resumir-se este como um período de turbulências emocionais, que originam processos desconfortáveis, acarretando prejuízos à saúde do trabalhador.

Inúmeras causas podem ser levantadas para o aumento do nível de estresse, como: (I) conflito na realização de tarefas ou desqualificação dos colaboradores para a execução; (II) relacionamento interpessoal problemático entre colegas; (III) processos internos da organização; (IV) precarização das condições de trabalho, e outros (PASCHOAL; TAMAYO, 2005).

O estudo realizado por Paschoal e Tamayo (2005) identificou que a interferência família-trabalho pode favorecer o surgimento de estressores organizacionais e, com isso, ampliar o nível de estresse dos colaboradores. Patlán (2013) também relatou que a interação

entre trabalho e família, no que diz respeito aos conflitos gerados nessas duas dimensões, pode ser tratado como um importante impulsionador do estresse.

Robbins (2006) expressa que as consequências do estresse podem ser diversas, manifestando-se de diferentes maneiras, como nos campos de (I) sintomas físicos, como úlceras, pressão alta, perda de apetite; (II) sintomas psicológicos, como ansiedade, tensão, irritabilidade e, por fim; (III) sintomas comportamentais, que abrangem aumento do consumo de drogas, inquietação, aceleração na fala e distúrbios do sono.

E, nesse contexto, Robbins (2006) evidencia que as causas originárias do estresse estão atreladas ao momento que está sendo vivenciado pelo indivíduo, podendo-se dividi-los em três nichos:

(i) Fatores ambientais: conceitua-se na base das incertezas que rondam o indivíduo, sendo elas de origem econômica, política e tecnológica.

(ii) Fatores individuais: evidencia-se pelas problemáticas nos campos familiares, econômicos e de personalidade.

(iii) Fatores organizacionais: dizem respeito à gestão ineficiente de demandas interpessoais de papéis, tarefas e interpessoais, inadequação da estrutura organizacional, liderança organizacional e o estágio da vida da organização.

Diversos estudos têm sido desenvolvidos com relação à identificação dos impactos do estresse no ambiente profissional, sendo tal temática abordada em diferentes áreas de atuação como, por exemplo, o estudo realizado em bancários de uma instituição financeira, elaborado pelas autoras Guimarães e Moreira (2017), que abrangeu uma pesquisa executada com 17 colaboradores e forneceu informações relevantes com potencial de auxiliar na assimilação da realidade organizacional; o estudo realizado por Alves e Oliveira (2008), que debruça-se sobre a análise, tratando de estresse e *coping*, de 100 professores, concluindo-se que ambos os grupos estudados apresentaram elevados níveis de estresse devido a tensões socioemocionais com os familiares e a sociedade; e o estudo elaborado por Fraga (2004) com 32 médicos, onde foi possível identificar, com alto nível de significância, que o estresse desses profissionais está associado à realização da atividade laboral em outros espaços que não apenas ao do objeto do estudo.

Diante das diversas consequências e impactos do estresse, surgem diversos estudos, na tentativa de se criar mecanismos que possibilitem o mapeamento do nível de estresse no campo laboral, dentre eles, destaca-se o instrumento elaborado pelos autores Paschoal e Tamayo (2004), com base nos modelos de Swan, Morales e Cooper (1993) e Rizzo, House e Lirtzman (1970), que propuseram uma ferramenta de avaliação do nível de estresse, fundamentada na

literatura sobre estressores organizacionais de viés psicossocial e reações psicológicas ao estresse. A ferramenta foi validada em uma amostra de 437 trabalhadores (249 homens e 188 mulheres) de variadas ocupações, concluindo-se que é uma alternativa satisfatória para empregar-se nas organizações a fim de se orientar tomadas de decisões que visem a qualidade de vida dos trabalhadores.

A Escala de Estresse no Trabalho, elaborada por Paschoal e Tamayo (2004), propõe cinco eixos avaliativos: (I) Ambiguidade de papéis – ocorre quando há uma indefinição ou falta de clareza na execução dos papéis executados pelos trabalhadores; (II) Autonomia/Controle no trabalho – avalia o nível de autonomia dos colaboradores, bem como a imposição de controle sobre as atividades; (III) Relacionamento interpessoal – qualifica o nível de relacionamento entre as pessoas; (IV) Sobrecarga de trabalho – visa a identificação do excesso de demanda e exigências por parte da organização; (V) Fatores de desenvolvimento de carreira – visa a visualização de oportunidades e possibilidades de ascensão profissional.

O instrumento foi aplicado em outros estudos, validando sua efetividade em diferentes áreas de aplicação, como o estudo realizado com professores do ensino médio, proposto por Canova e Porto (2010), que desenvolveram uma pesquisa com 321 professores, auxiliando na identificação dos principais valores organizacionais sobre o nível de estresse. Silva e Yamada (2008) utilizaram a escala com 59 profissionais de uma unidade de internação de adultos, demonstrando um resultado alto nas dimensões de sobrecarga de trabalho e controle.

De acordo com os elementos apresentados acima, pode-se verificar que o estresse e seus impactos estão atrelados a uma série de fatores de diferentes níveis de entendimento e complexidades de causas, sendo extremamente importante sua análise e verificação de possibilidades e oportunidades com enfoque na minimização das problemáticas, remetendo a importância do olhar sensível e reflexivo dos diversos encadeamentos com relação ao estresse.

Além da conceituação e identificação direta do estresse e do seu nível nos colaboradores, surge a necessidade de identificar como estes mobilizam-se diante de determinados acontecimentos estressores, criando subterfúgios de minimização do estresse, competindo a este estudo também aportar o olhar às estratégias de enfrentamento ao estresse.

2.2 COMPREENDENDO AS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO AO ESTRESSE (*COPING*)

Diante de determinados acontecimentos e desafios que ocorrem em situações do cotidiano, o ser humano se adapta e se posiciona de forma a minimizar os impactos percebidos,

adotando práticas que visem sua preservação. As posturas adotadas diante de determinado ocorrido variam de acordo com diversas variáveis dentre as principais a personalidade de cada pessoa (LIPP et al., 1996).

De acordo com Maria (2008), tais estratégias evidenciam-se como um processo no qual o indivíduo administra os componentes emocionais, pessoais e ambientais de forma a reduzir o nível de estresse vivenciado nesses eixos. Perante circunstâncias estressantes, o colaborador avalia o cenário a fim de que seu organismo possa agir adequadamente ao estressor, buscando sua solução ou amenização.

De acordo com Folkman e Lazarus (1984) estratégias de adaptação a períodos estressantes, também denominada *coping*, remete à forma como os indivíduos tentam minimizar os efeitos de circunstâncias estressantes ou de estressores, visando a redução dos desconfortos causados. Diante dos elementos estressores presentes e das características individuais da personalidade do indivíduo, ele pode tomar para si uma série de posturas com o viés, muitas vezes inconsciente, de minimizar tais desconfortos.

As principais adaptações ao estresse consistem no mecanismo de retraimento, social ou emocional, isolando-se de outros, de forma a não mostrar suas vulnerabilidades para os demais; a estratégia de recusa, que se caracteriza pela procura constante do indivíduo no desenvolvimento de outras atividades, como forma de distrair-se e esquecer os problemas; a estratégia de controle, que visa agir prontamente sobre a situação, pensando em estratégias para resolução; e por fim, a estratégia de suporte social, que implica no pedido de auxílio, conselhos e aporte afetivo de terceiros, demonstrando suas fraquezas e necessidade de suporte emocional (TAP; VASCONCELOS, 2004; STROEBE; STROEBE, 1999).

Diversos estudos, ao longo do tempo, têm sido levantados referente a identificação de *coping* em diferentes áreas, como o estudo elaborado por Panzine (2007), que levantou aspectos referente ao *coping* religioso, ou seja, a utilização da religião como estratégia de enfrentamento ao estresse. Camara e Carloto (2007) avaliou, em sua pesquisa, o *coping* no período da adolescência, segregando esse estudo por gênero, verificando se a polaridade sexual interfere na adoção de estratégias de enfrentamento, e Costa e Leal (2006) realizaram um estudo de *coping* com estudantes universitários, apurando quais são as estratégias mais utilizadas por eles. Simonetti e Ferreira (2008) debruçaram-se sobre o estudo do *coping* em cuidadores de idosos portadores de doenças crônicas, com o propósito de compreender as principais estratégias empregadas pelos trabalhadores.

Assim como demonstrado anteriormente, o *coping* também vem sendo estudado no ambiente laboral, justificando-se pela necessidade e urgência de tais estudos, com a necessidade de promover ações que visem minimizar os desconfortos.

Pode-se citar estudos como o elaborado por Pinheiro, Troccoli e Tamayo (2006), que mensuraram o *coping* no ambiente ocupacional, investigando características psicométricas como suporte social, sobrecarga de trabalho e exaustão emocional. Tamayo e Trócoli (2002) elaboraram uma pesquisa que teve como enfoque as estratégias organizacionais e o *coping* adotado pelos colaboradores, dentre outros estudos. Alves e Oliveira (2008) estabeleceram um olhar atento às estratégias de *coping* adotadas por professores do 2º ciclo.

Chamon (2006) propõem um estudo das estratégias de enfrentamento ao estresse adotadas por uma amostra de um grupo de bancários da região do vale da Paraíba Paulista, SP, e a segunda uma empresa do setor metalmeccânico, formulado a partir do modelo proposto pelos autores Folkman e Lazarus (1985), que define as estratégias em quatro grandes grupos:

I. Retraimento: consiste no afastamento do convívio social, mantendo-se um processo comportamental de isolamento como tentativa de esquecer-se dos fatores estressantes e, dessa forma, reduzir, mesmo que momentaneamente, os anseios e aflições gerados pelas estressores.

II. Suporte Social: prevê a identificação dos problemas e a solicitação de auxílio a um terceiro como forma de ampliar a possibilidade de se visualizar possíveis desfechos por meio de apoio emocional para o caso. Esse auxílio é procurado em amigos, familiares, profissionais especializados, dentre outros.

III. Controle: evidencia a postura de identificação dos problemas e atuação direta no seu contorno, como forma de enfrentamento e atuação na resolução ou minimização das suas consequências, planejando e agindo de maneira proativa sobre os componentes estressores.

IV. Recusa: percebe-se como a incapacidade de percepção e aceitação do problema, fazendo com que o indivíduo naturalize ou visibilize parcialmente o processo, fazendo com que, mesmo que inconscientemente, procure outras atividades como forma de distração e esquecimento.

Além de promover um olhar atento as questões originárias do estresse e das estratégias de enfrentamento, o presente artigo poderá fornecer à organização elementos que auxiliem na concepção do panorama sobre o clima organizacional, que se traduz, segundo Chiavenato (2004), como meio de influência sobre o ambiente no que se refere à motivação dos membros. Já Knapik (2006) evidencia o clima organizacional como um ambiente psicológico que existe

dentro de determinado setor da empresa, condição percebida pelas pessoas e que age como influente no comportamento humano.

3 METODOLOGIA

Na sequência deste estudo, descreve-se brevemente os procedimentos metodológicos empregados, com a identificação do objeto da pesquisa, bem como sua caracterização, os instrumentos utilizados na avaliação do estresse e estratégias de enfrentamento e, por fim, o tratamento dos dados.

3.1 OBJETO DA PESQUISA

A organização foco deste estudo, possui mais de 25 anos de atuação no Brasil e tem sua matriz situada na região de São Paulo e dispõe de diversas unidades regionais, dispostas por todo o território nacional, fazendo com que cada uma das respectivas unidades atue de maneira autônoma e individualizada, de acordo com os direcionadores estratégicos da matriz.

A empresa atua com a aplicação e desenvolvimento de produtos tecnológicos com enfoque no clima organizacional, bem como o treinamento e desenvolvimento de lideranças, premiando empresas referências em se tratando de clima organizacional. A empresa conta atualmente com 54 colaboradores, distribuídos em diferentes áreas da empresa, muitos deles desenvolvem múltiplas funções no campo laboral e executam, devido a pandemia da Covid-19, suas atividades em regime de trabalho remoto.

A pesquisa foi realizada entre os dias 14 de janeiro a 17 de março de 2022, via formulário eletrônico do *Google Forms*, que consiste em uma planilha eletrônica que possibilita a coleta e tabulação das respostas, tendo sido enviado a todos os colaboradores da organização via e-mail corporativo.

Em paralelo a aplicação dos instrumentos definidos, foi-se entrevistado o time de gestão de pessoas da organização, com o principal objetivo de compreender as principais práticas organizacionais com enfoque na saúde mental dos colaboradores.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Quanto à natureza, este estudo caracteriza-se como uma pesquisa aplicada, visto o uso dos resultados como forma de solucionar problemas reais da organização analisada (MORESI, 2003).

No que tange à metodologia ou à abordagem pode-se atribuir a este estudo o caráter quantitativo, tendo em vista a utilização de ferramentas matemáticas e estatísticas, bem como escalas padronizadas e estatísticas que possibilitam a comparação e a análise dos dados (NASCIMENTO, 2002).

Em relação aos objetivos, pode-se atribuir o caráter descritivo, conforme ilustrado por Gil (2002), como sendo responsável por descrever características de determinada população ou a relação entre variáveis.

E, por fim, quanto aos procedimentos, este artigo se configura um levantamento, tendo em vista o direcionamento das perguntas de maneira direta aos indivíduos cujo comportamento se deseja conhecer (NASCIMENTO, 2002).

3.3 INSTRUMENTOS DA PESQUISA

Para esta pesquisa aplicada, utilizou-se dois instrumentos de avaliação: a Escala de Estresse no Trabalho – EET e a Escala Toulousiana de *Coping* – STC, descritas na sequência. Os instrumentos encontram-se em anexo.

3.3.1 Escala de Estresse no Trabalho (EET)

Utilizou-se, com o objetivo de identificar o nível de estresse dos colaboradores, a Escala de Estresse no Trabalho (EET), proposto pelos autores Paschoal e Tamayo (2004). A EET é composta por 21 itens ($\alpha = 0,91$) em sua versão completa, porém, conforme ilustram os autores, a retirada de 8 itens da escala não incorreu em prejuízos nos resultados, acarretando a formulação da versão econômica do instrumento, composta por 13 itens ($\alpha = 0,85$).

As 21 afirmativas ou 13 na sua versão econômica, compõem 5 grupos avaliativos: (I) Ambiguidade de papéis (questões 2, 3 e 9); (II) Autonomia/Controle no trabalho (questões 1, 4, 10 e 11); (III) Relacionamento interpessoal (questões 6 e 8); (IV) Sobrecarga de trabalho (questões 5 e 7); (V) Fatores de desenvolvimento de carreira (questões 12 e 13).

Os itens da escala são distribuídos aleatoriamente, cabendo ao colaborador responder cada item de acordo com a escala de *Likert* de cinco pontos: 1 (nunca), 2 (raramente), 3 (às vezes), 4 (frequentemente) e 5 (sempre).

A partir do cálculo das médias é possível identificar o nível, de cada afirmativa ou dimensão, em que se encontra o colaborador ou a organização no que se refere ao estresse, conforme sinalizado por Tabosa e Cordeiro (2018, p.12, apud PASCHOAL; TAMAYO, 2004)), conforme pode-se visualizar na tabela 1.

Tabela 1: Escala Nível de Percepção do Estresse

Média obtida	Nível Percebido
Abaixo de 2,5	Baixo
Iguais a 2,5	Médio/Considerável
Acima de 2,5	Alto

Fonte: Tabosa e Cordeiro (2018, p. 12, apud Paschoal e Tamayo, 2004)

Para este estudo, utilizou-se a versão mais rápida e econômica, com 13 itens, com o intuito de possibilitar a coleta do maior número de respondentes e poder aplicar junto ao instrumento de verificação das práticas de enfrentamento ao estresse adotados pelos colaboradores da organização.

3.3.2 Escala Toulousiana de *Coping* (Stc)

Para a análise das estratégias de enfrentamento ao estresse, utilizou-se o modelo proposto pelos autores Folkman e Lazarus (1985). O modelo prevê os seguintes constructos: (I) controle (questões 1, 8, 9, 11, 13, 16, 17, 19, 26, 28, 29, 37, 41, 44, 46, 47 e 49); (II) suporte social (questões 2, 4, 18, 20, 24, 35, 36, 38, 40, 52, 53, 54); (III) isolamento ou retraimento (questões 3, 6, 7, 12, 14, 15, 21, 23, 25, 33, 39, 43, 45, 48 e 51); e (IV) recusa (questões 5, 10, 22, 27, 30, 31, 32, 34, 42 e 50).

Os itens do instrumento foram dispostos de forma aleatória, sendo necessário, por parte do respondente, assinalar o item que mais lhe representa, de acordo com a escala de *Likert* de cinco pontos: 1 (discordo totalmente), 2 (discordo), 3 (concordo em parte), 4 (concordo) e 5 (concordo totalmente).

Por meio da aplicação do instrumento foi possível identificar as principais estratégias de adaptação a situações de estresse, podendo-se verificar quais são os principais recursos

utilizados pelos colaboradores como forma de reduzir os desconfortos emocionais oriundos de situações advindas das atividades do âmbito laboral.

3.4 TRATAMENTO DOS DADOS

De posse dos dados coletados via formulário eletrônico, fez-se a tabulação dos dados no programa Microsoft Excel e sua depuração no software estatístico SPSS, versão 2021, oportunizando análises de cunho descritivo estatístico, como análise das médias e aplicação do teste não paramétrico de *Mann-Whitney* para verificação se há diferenças representativas entre dois grupos analisados.

4 RESULTADOS

A pesquisa contou com 50 (92,59%) respondentes, de um total de 54 colaboradores da organização, possuindo 37 (74%) colaboradores na modalidade de trabalho remoto e 13 (26%) colaboradores na modalidade de trabalho híbrido, sendo 33 (66%) respondentes do gênero feminino, 16 do gênero masculino (32%) e 1 (2%) colaborador não binário, além disso, 9 (18%) colaboradores exercem funções de liderança, sendo 7 (77,78%) líderes pertencentes ao gênero feminino e 2 (22,23%) líderes pertencentes ao gênero masculino e, do total do público respondente, 9 (18%) colaboradores possuem filhos e 41 (82%) não possuem filhos, dos colaboradores com filhos, 5 (55,56%) pertencem ao gênero feminino e 4 (44,45%) ao gênero masculino. Na sequência, são apresentados os resultados obtidos pelos instrumentos definidos para este estudo, Escala de Estresse no trabalho (EET), que obteve uma confiabilidade de 77% (Alfa de Cronbach = .77) e Escala Toulousiana de *Coping* (ETC), com confiabilidade de 87% (Alfa de Cronbach = .87), considerando a escala de *likert* de cinco pontos para o cálculo das médias.

4.1 ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO (EET)

Com o objetivo de compreender a dinâmica dos colaboradores no que diz respeito ao estresse, avaliou-se, por meio da comparação das médias, com base nas respostas dos

colaboradores oriundas da Escala de Estresse no Trabalho, o nível de estresse dos respondentes, compondo-se a Tabela 2.

Os três estressores organizacionais que apresentaram a maior média são os itens: (1) Insuficiência de tempo para a realização das demandas de trabalho; (2) Poucas perspectivas de crescimento na carreira; e (3) A falta de compreensão sobre as responsabilidades no trabalho. Tais elementos fazem parte dos constructos Autonomia/Controle, Crescimento e valorização e Ambiguidade de papéis.

Diante da análise dos elementos descritos identificou-se que a organização, de maneira geral, encontra-se em um nível baixo de estresse percebido (média geral = 2,08), o que pode-se inferir que a organização tem um bom ambiente organizacional em se tratando de estresse.

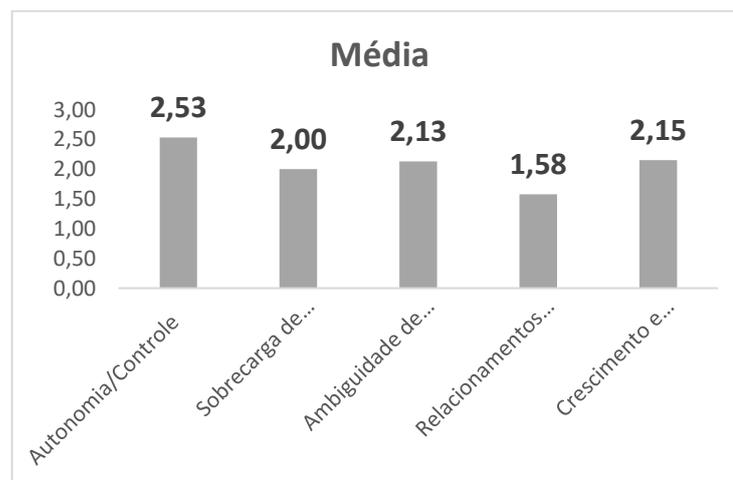
Tabela 2: Média da Escala de Estresse no Trabalho (EET)

Escala de Estresse no Trabalho (EET)	
Autonomia/Controle	Médias
10. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho me deixa nervoso.	4,24
11. Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.	1,85
1. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso.	2,36
4. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante.	1,67
Média do grupo	2,53
Ambiguidade de papéis	Médias
3. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem me causado irritação.	2,36
2. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.	2,31
9. Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade.	1,72
Média do grupo	2,13
Sobrecarga de trabalho	Médias
7. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores.	2,04
5. Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho.	1,96
Média do grupo	2,00
Relacionamentos interpessoais	Médias
6. Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.	1,63
8. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.	1,53
Média do grupo	1,58
Crescimento e Valorização	Médias
12. As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado.	2,48

13. Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade.	1,83
Média do grupo	2,15
Média geral	2,08

Analisando-se os constructos da escala, pode-se perceber que apenas a Autonomia/Controle apresentou valor maior que 2,5 (média = 2,53), acima do ponto médio da escala, enquadrando-se na percepção do nível de estresse alto, o que pode evidenciar a necessidade prioritária de ações que visem a redução de tais estressores organizacionais. Os eixos crescimento e valorização (média = 2,15), ambiguidade de papéis (média = 2,13), sobrecarga de trabalho (média = 2,00) e relacionamentos interpessoais (média = 1,58) apresentaram valores inferiores a 2,5, enquadrando-se em um nível de estresse baixo, conforme pode-se visualizar no Gráfico 1.

Gráfico 1: Média Constructos Escala de Estresse no Trabalho (EET)

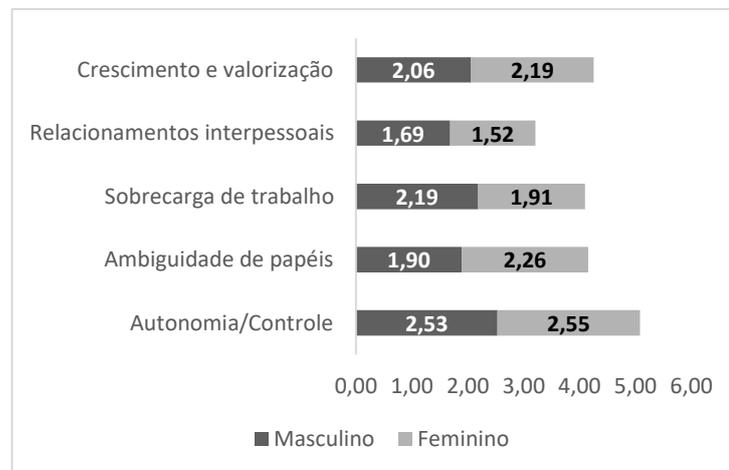


Buscando-se avaliar se há diferenças entre os indivíduos do gênero masculino em comparação aos indivíduos gênero feminino, aplicou-se o teste não paramétrico de Mann-Whitney, para os constructos da Escala de Estresse no Trabalho, podendo-se verificar que não há diferenças significativas entre os gêneros em nenhuma das dimensões analisadas ($p > 0,05$), conforme pode-se visualizar na Tabela 3.

Tabela 3: Resultado teste Mann-Whitney por gênero (EET).

Estatísticas de teste ^a					
	Autonomia/Controle	Ambiguidade de papéis	Sobrecarga de trabalho	Relacionamentos interpessoais	Crescimento e valorização
U de Mann-Whitney	262,000	225,500	211,500	223,000	264,000
Wilcoxon W	398,000	361,500	772,500	784,000	825,000
Z	-,043	-,828	-,151	-,924	,000
Significância Sig. (2 extremidades)	,966	,408	,250	,356	1,000

Calculando-se as médias por constructos para cada um dos grupos. Pode-se verificar que a estratégia de Autonomia/Controle é a de maior relevância para ambos os grupos. Já o segundo grupo de maior média, para os indivíduos do sexo masculino, foi a Sobrecarga de trabalho, e para o público feminino ambiguidade de papéis, como podemos verificar no Gráfico 2.

Gráfico 23: Média Constructos por gênero (EET).

4.2 ESCALA TOULOUSIANA DE *COPING* (ETC)

Com o objetivo de identificar as principais estratégias de enfrentamento ao estresse, aplicou-se a Escala Toulousiana de *Coping*, onde inicialmente buscou-se a identificação dos itens dos instrumentos com as maiores médias, configurando-se a Tabela 4.

Os dados da tabela demonstraram que as principais estratégias adotadas pelos colaboradores frente ao estresse são: (1) Tento não entrar em pânico; (2) Ajudo os outros como

gostaria que me ajudassem; (3) Reflito sobre as estratégias que poderia utilizar para melhor resolver o problema; (4) Para acalmar a ansiedade procuro a ajuda dos meus amigos; (5) Trabalho em cooperação com outras pessoas para me motivar; (6) Enfrento a situação; (7) Analiso a situação para a compreender melhor. Todas as afirmações listadas têm médias superior a 3, o que evidencia sua utilização de maneira bastante consistente e recorrente; dos itens que obtiveram as maiores médias, quatro compõem o grupo de fatores de enfrentamento denominado suporte social, seguido pelos itens que compõem a estratégia controle, o que repercute na liderança global destas dimensões em comparação às demais.

Tabela 4: Média da Escala Toulousiana de *Coping* (ETC)

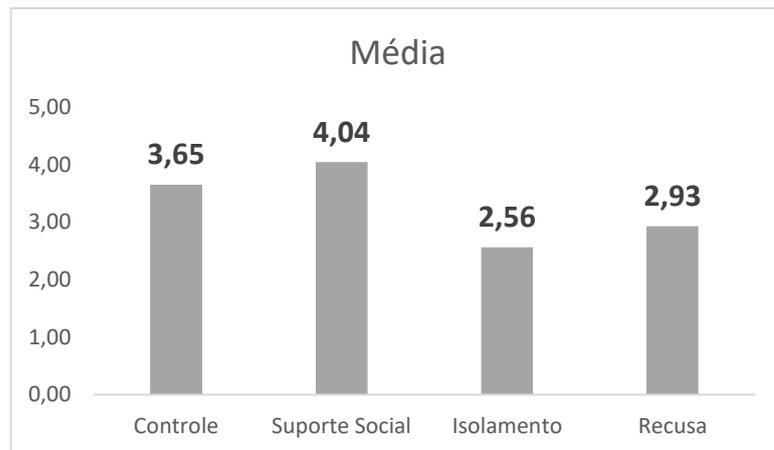
Escala Toulousiana de <i>Coping</i> (ETC)	
Controle	Média
17. Analiso a situação para compreendê-la melhor	4,24
47. Procuro objetivos a atingir	4,15
44. Aceito a ideia de que tenho que resolver o problema	3,49
11. Faço um plano de ação e o sigo	3,74
49. Retenho-me para não agir muito rapidamente	2,96
16. Faço algo mais agradável	4,04
1. Enfrento a situação	4,24
8. Aceito o problema, se é inevitável.	3,72
9. Tento não entrar em pânico	4,55
29. Sei o que devo fazer, por isso redobro esforços para conseguir	3,79
19. Ataco o problema de frente	3,68
13. Só penso nos problemas quando eles se apresentam	2,09
37. Vou diretamente ao problema	3,21
26. Aprendo a viver com o problema	3,26
46. Modifico as minhas ações em função do problema	3,32
28. Mudo o meu comportamento	3,36
41. Tento a todo custo pensar em outra coisa	4,17
Média do grupo	3,65
Suporte social	Média
53. Reflito sobre as estratégias que poderia utilizar para melhor resolver o problema	4,45
35. Para fazer face a situação, penso nas experiências suscetíveis a me ajudar	4,23
40. Ajudo os outros como gostaria que me ajudassem	4,47
38. Peço ajuda a pessoas que tiveram uma experiência parecida com a minha	3,62
52. Foco em outras atividades para me distrair	3,93
4. Trabalho em cooperação com outras pessoas para me motivar	4,27
24. Procuro encontrar uma filosofia de vida para lutar contra o que me acontece	2,65
54. Procuro a simpatia e o encorajamento dos outros	4,22

20. Discuto o problema com minha família e meus amigos	4,09
36. Para acalmar a ansiedade, procuro a ajuda dos meus amigos	4,32
2. Peço conselhos a profissionais (professores, médicos, psicólogos...)	4,21
18. Tenho necessidade de partilhar com os mais próximos o que sinto	4,06
Média do grupo	4,04
Isolamento	
	Média
45. Guardo pra mim os meus sentimentos	2,74
25. Às vezes não faço o que tinha planejado	3,48
33. Sinto-me culpado (a)	3,47
43. Face aos outros, me retraio	2,43
48. As minhas emoções desaparecem tão depressa como aparecem	1,89
3. Tento me sentir melhor comendo	3,54
6. Peço a Deus para me ajudar	4,00
51. Liberto as minhas emoções	3,35
12. É difícil encontrar palavras para descrever o que eu sinto	2,00
14. Recuso-me a admitir o problema	2,17
7. Evito me encontrar com as pessoas	1,74
23. Refugio-me no imaginário ou no sonho	1,74
15. Sou agressivo com outras pessoas	1,64
21. Esqueço os problemas tomando medicamentos	1,91
39. Uso drogas ou fumo para acalmar a angústia	2,32
Média do grupo	2,56
Recusa	
	Média
27. Controlo as minhas emoções	3,15
31. Resisto ao desejo de agir até que a situação me permita	2,57
42. Brinco com a situação em que me encontro	3,53
5. Tento não pensar no problema	3,04
22. Procuro atividades coletivas para me manter ocupado (a)	3,60
10. Mudo a minha maneira de viver	3,38
34. Para pensar menos no problema, vou ao cinema ou vejo televisão	3,80
50. Digo a mim mesmo/a que esse problema não tem qualquer importância	2,36
32. Atuo como se o problema não existisse	2,08
30. Quando as dificuldades aparecem, acontece de eu não sentir nada	1,77
Média do grupo	2,93
Média geral	3,28

Analisando os constructos, pode-se inferir que os mecanismos mais utilizados pelos colaboradores frente ao estresse, conforme ilustrado na Tabela 4, dizem respeito à dimensão Suporte social (média = 4,04) trazendo a percepção de abertura dos colaboradores na procura de divisão de suas angústias e dificuldades com terceiros, até mesmo buscando auxílio profissional quando necessário. Com relação à segunda estratégia com maior média geral, pode-

se constatar que o Controle é uma das estratégias mais utilizadas (média = 3,65), evidenciando a postura proativa e direta de enfrentamento ao problema, que procura conhecer o problema, de maneira analista, e atuar para sua resolução. As dimensões Isolamento ou retraimento (média = 2,56) e Recusa (média = 2,93) obtiveram as menores médias, demonstrando que, mesmo diante dos estressores organizacionais, os colaboradores preferem enfrentar a situação, muitas vezes solicitando auxílio do que adotar uma postura introspectiva, isolando-se dos demais.

Gráfico 3: Média Constructos Escala Toulousiana de *Coping* (ETC)

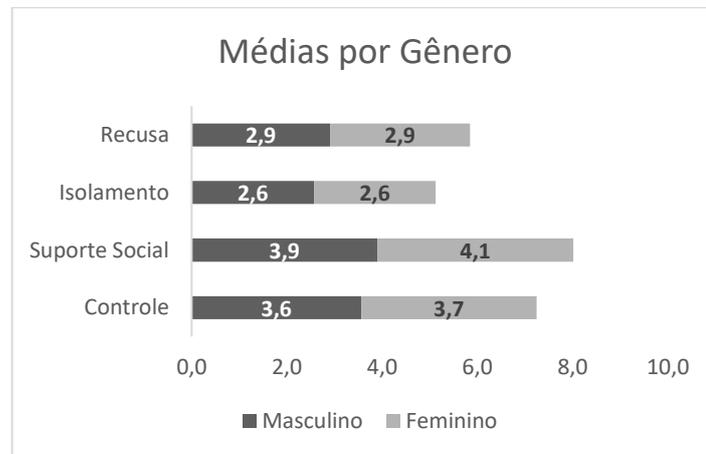


Buscando analisar as principais estratégias utilizadas pelos indivíduos dos sexos masculino e feminino, e se dentre os grupos há uma singularidade, utilizou-se o teste não paramétrico de Mann-Whitney, em cada constructo, identificando-se que para ambos os grupos analisados não houve diferenças representativas ($p > 0,05$), conforme disposto na tabela 5.

Tabela 5: Resultado teste Mann-Whitney por gênero (ETC).

Estatísticas de teste^a				
	Controle	Suporte social	Isolamento	Recusa
U de Mann-Whitney	248,000	235,000	212,000	220,000
Wilcoxon W	384,000	371,000	773,000	781,000
Z	-,342	-,620	-1,111	-,941
Significância Sig. (2 extremidades)	,732	,535	,267	,347

Pode-se verificar que, no geral, a distribuição das médias entre homens e mulheres tendem a ser as mesmas. Por exemplo, a estratégia mais adotada para os dois grupos é o Suporte social e a menos utilizada é o Isolamento, conforme pode-se visualizar no gráfico 4.

Gráfico 4: Média Constructos por gênero.

A seção a seguir apresenta-se a discussão dos resultados da pesquisa.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com enfoque no principal objetivo traçado, pode-se verificar que o principal estressor organizacional diz respeito à insuficiência de tempo para a realização das tarefas. Tanure et al. (2014) caracterizam o estresse como a “doença do tempo”, refletindo a percepção dos indivíduos que se veem “sem tempo para a execução de suas atividades”. Tal pensamento pode ser oriundo do aumento da demanda, que pode gerar um panorama de preocupação excessiva e ansiedade, e acarretar aumento do estresse, além disso, em entrevista com a responsável da área de recursos humanos da organização, foi repassado alguns diálogos dos colaboradores frente a respectiva questão; muitos colaboradores relataram que o trabalho remoto pode dificultar a coordenação de limites, no que se refere a carga horária de trabalho diário, fazendo com que os colaboradores absorvam mais atividades nos seus dias e extrapolem a carga horaria definida pela empresa, favorecendo a percepção de insuficiência de tempo para a realização das tarefas.

A percepção de possuir poucas perspectivas de crescimento foi um dos itens destacados pelos colaboradores, o que pode ter diferentes motivações, sendo os principais, o fato de ser uma empresa de pequeno porte, há pouca diversidade de cargos e níveis no que se refere a progressão de carreira; além disso muitos colaboradores já estão atuando em nível de liderança plena chegando no teto de crescimento da organização, o que pode corroborar com a perspectiva dos autores Tamayo e Paschoal (2004) que ilustram que a falta de visualização de oportunidades

e possibilidades dentro do ambiente laboral pode incorrer em um importante estressor organizacional.

Lançando-se o olhar sobre os principais estressores organizacionais do gênero feminino, pode-se verificar que, além do constructo Autonomia/Controle, o item referente ambiguidade de papéis, que consiste na falta de clareza e responsabilidades do papel do colaborador na organização, conforme definido pelos autores Paschoal e Tamayo (2004), também se destacou, podendo-se trazer como principal motivação o fato de grande parte da liderança pertencer a este gênero, e por ser uma empresa de pequeno porte, muitas vezes, o líder além de gerir a equipe precisa atuar em demandas operacionais favorecendo tais percepções.

Em se tratando das principais estratégias de enfrentamento adotadas pelos colaboradores, fica claro que o maior grupo de estratégia é o suporte social, evidenciado nos estudos de Folkman e Lazarus (1985), de forma a, frente aos desafios laborais, contar com o apoio de terceiros para encontrar possíveis soluções para os problemas enfrentados; tal ponto evidencia um dos pilares organizacionais que se refere a máxima “um time uma missão” fazendo com que esta prática esteja cada vez mais viva na organização.

Diante dos resultados obtidos nos instrumentos aplicados, pode-se propor algumas alternativas que visem auxiliar a organização com relação a saúde do trabalhador, sendo elas: a necessidade premente de readequação no olhar humano em relação ao trabalhador e às tarefas que ele deva realizar; a flexibilização quanto a prazos e metas, visando o cumprimento conforme a capacidade e a disponibilidade reais de cada indivíduo (na empresa ou no lar); um olhar individualizado do empregador e/ou setor responsável (RH, psicólogo da instituição) sobre a forma como cada trabalhador desempenha suas funções e como reage a situações naturalmente estressantes, percebendo se há para este ou aquele profissional a necessidade de apoio emocional, já que, de acordo com Schmidt (2020), a pandemia da covid-19 e o isolamento social fruto da disseminação da doença podem trazer diversos problemas a saúde mental dos trabalhadores, sendo o auxílio profissional uma boa alternativa para a redução do estresse, bem como na distribuição das tarefas; deve haver maior preocupação em buscar um equilíbrio no meio corporativo, gerando um ambiente profissional que proporcione a sensação de estabilidade e acolhimento ao colaborador., também propõem-se a verificação de possibilidades de melhorias no plano de carreira dos colaboradores, trazendo clareza sobre os possíveis caminhos que os colaboradores poderão trilhar dentro da organização, conforme evidenciam os autores Paschoal e Tamayo (2004).

Caberá à organização avaliar os resultados coletados na pesquisa e priorizar ações a se tomar, agindo proativamente nos principais pontos críticos. Sugere-se, para este momento,

caracterizado pela mudança na dinâmica de trabalho da organização, a aplicação do instrumento anualmente, a fim de monitorar a saúde dos trabalhadores, visto que o ambiente organizacional apontou um nível de estresse baixo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho constituiu-se da aplicação das Escalas de Estresse no Trabalho e Toulousiana de *Coping*, com as quais pode-se avaliar os principais estressores organizacionais, bem como as estratégias de adaptação ao estresse utilizadas pela comunidade da empresa, possibilitando, a partir dos dados coletados, refletir sobre possíveis propostas que visem a redução dos índices de desconforto laboral e atingindo os objetivos aqui traçados.

Os resultados da pesquisa evidenciaram, de maneira geral, um nível de estresse baixo, porém identificou-se que alguns estressores organizacionais, como o tempo insuficiente para a realização das tarefas e a percepção de possuir poucas perspectivas de crescimento na carreira, destacaram-se como sendo os mais relevantes na condição de estressores organizacionais. No que tange as principais estratégias, pode-se verificar que, de forma ampla, os colaboradores têm adotado posturas mais proativas, identificando os problemas e agindo para solucioná-los.

Quanto aos objetivos aqui esboçados, pode-se concluir que o estudo os atingiu de maneira consistente, visto que identificou os principais estressores, bem como o nível de estresse de cada colaborador e da organização como um todo, e permitiu, com os dados, indicar algumas ações a serem aplicadas na organização, visando criar um ambiente empresarial mais confortável e propício à redução de situações de desconforto emocional.

Como principal limitação, pode-se identificar que, devido à quantidade de questões, o último item dos instrumentos aplicados, que consistiu em uma questão aberta para que os colaboradores pudessem indicar pontos qualitativos sobre os itens da pesquisa, não obteve engajamento por parte dos respondentes, tornando as análises do instrumento apenas quantitativas e qualitativas por parte do time de gestão de pessoas, não possibilitando uma análise mais ampla das respostas com base nas realidades individuais dos colaboradores e da organização.

Sugere-se, como estudos futuros, a verificação dos fatores aqui identificados, direcionando a pesquisa para a validação dos seus graus de interferência no âmbito laboral e pessoal, o que pode, por sua vez, causar desgastes emocionais que impactam a saúde do trabalhador. Além disso propõe-se incluir, no instrumento de pesquisa aplicado, questões sobre

as práticas que estão em andamento na organização, possibilitando validar o quão efetivas tem sido tais propostas e o seu efeito na saúde dos colaboradores.

REFERÊNCIAS

ALVES, M. N.; OLIVEIRA, E. A. M. O efeito do desemprego no stress e coping dos professores do 2º ciclo. **Psicologia, saúde e doenças**, v. 9, n. 2, p. 335-347, 2008.

ARAÚJO, A. Cuidado com a Síndrome de Burnout. **O povo**. Disponível em: <<http://www.ismabrasil.com.br/noticia/cuidado-com-a-sindrome-de-burnout-o-povo>>. Acesso em: 20 set. 2020.

CAMARA, S. G.; CARLOTTO, M. S. Coping e gênero em adolescentes. **Psicologia em estudo**. Maringá, v. 12, n. 1, p. 87-93, abril, 2007.

CANOVA, K. R.; PORTO, J. B. O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores de ensino médio. **Revista de Administração Mackenzie**. v.11, n. 5, p. 4-31, 2010.

CHAMON, E. M. Q. O. Estresse e estratégias de enfrentamento: o uso da escala Toulousaine no Brasil. **Revista Psicologia: Organizações e trabalho**, v.6, n. 2, 2006.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

CORDES, C. L.; DOUGHERTY, T. W. A review and a integration of research on job burnout. **Academy of Management Review**, v. 18, n. 4, p. 621-656, 1993.

COSTA, E. S.; LEAL, I. P. Estratégias de coping em estudantes do ensino superior. **Análise Psicológica**, v. 24, n. 2, p. 189-199, 2006.

DEDECCA, C. S.; RIBEIRO, C. S. M. F.; ISHII, F. H. Gênero e jornada de trabalho: análise das relações entre mercado de trabalho e família. **Trabalho, educação e saúde**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 65-90, jun. 2009.

FERREIRA, A. M. Influência da prática de exercícios físicos no estresse. **Revista Científica FacMais**, v. 11, n. 4, dez, 2017.

FIGLIOLI, O. **Psicologia para Administradores**. São Paulo: Atlas, 2000.

FOLKMAN, S.; LAZARUS, R.S. If it changes it must be a process: A study of emotion and coping during three stages of a college examination. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 48, n. 1, p. 150, 1985.

FRAGA, G. S. **Ambiente de Trabalho, Estresse e Saúde em médicos da Rede Municipal de Saúde em Goiânia**. 2004. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Ciências Ambientais e saúde, Universidade Católica de Goiás, Goiânia.

GENNARI, A.; ALBUQUERQUE, C. Globalização e reconfigurações do mercado de trabalho em Portugal e no Brasil. **Revista brasileira de Ciências Sociais**. São Paulo, v. 27, n. 79, p. 65-79, jun. 2012.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GUIMARÃES, V. F.; MOREIRA, C. E. **Contexto de trabalho e estresse: Um estudo de caso em bancários de uma instituição financeira**. 2017.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress appraisal and coping**. New York: Springer Publishing, Company, 1984.

LIPP, M. E. N.; Rocha, J. C. **Stress, hipertensão arterial e qualidade de vida**. Campinas: Papyrus, 1994.

LIPP, M. E. N. et. al. **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. São Paulo: Papyrus, 1996.

LIM, V.; TEO, T. S. Occupational stress and IT personnel in Singapore: factorial organizational role stress and mental health. **Psychological Reports**. 1999.

LOPES, D. B. R.; FERREIRA, S. A. A.; PORTES, P. C. P. **Estresse e qualidade de vida no trabalho na polícia militar do estado de Minas Gerais**. Minas Gerais, 2001

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior**, v. 2, n. 2, p. 99-113, 1981.

MARIA, E.; et al. **Estresse e Estratégias de Enfrentamento: Instrumentos de Avaliação e Aplicações**. Rio de Janeiro, 2008.

MOLINA, O. F. **Estresse no cotidiano**. São Paulo: Pancast, 1996.

MORAES, L. F. R. de et al. O diagnóstico do estresse ocupacional em gerentes do setor de prestação de serviços em Belo Horizonte. **Encontro Nacional da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração**, v. 22, 1998.

MORAES, M. M. **Os impactos da pandemia para o trabalhador e suas relações com o trabalho**. Porto Alegre: Ed. Artmed, 2020.

MORESI, E.A.D. **Apostila de metodologia da pesquisa**. Brasília: Universidade Católica de Brasília, 2003.

NASCIMENTO, D. M. **Metodologia do trabalho científico: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

- OMS. **Organização Mundial de Saúde**. 2020. Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/covid19>>. Acesso em: 28 set. 2021.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, Á. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. **Estudos de Psicologia**, UFRN, v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, Á. Impacto dos valores laborais e da interferência família: trabalho no estresse ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 21, n. 2, p. 173-180, 2005.
- PANZINI, R. G.; BANDEIRA, D. R. Coping (enfrentamento) religioso/espiritual. **Revista psiquiatria clínica**. São Paulo, v. 34, supl. 1, p. 126-135, 2007.
- PATLÁN PÉREZ, J. Effect of burnout and work overload on the quality of work life. **Estudios Gerenciales**, v. 29, p. 445-455.
- PINHEIRO, F. A.; TROCCOLI, B. T.; TAMAYO, M. R. **Mensuração de coping no Ambiente Ocupacional**. Brasília, 2006.
- ROBBINS, S. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro. Livros técnicos e científicos. 11. ed, 2006.
- RIZZO, J. R.; HOUSE, R. J.; LIRTZMAN, S. I. Role conflict and ambiguity in complex organizations. **Administrative Science Quarterly**, p. 150-163, 1970.
- ROCHA, L. E.; RIBEIRO M. Trabalho, saúde e gênero: estudo comparativo sobre analistas de sistemas. **Revista de Saúde Pública**, v. 35, p. 539-547, 2001.
- SIMONETTI, J. P.; FERREIRA, J. C. Estratégias de coping desenvolvidas por cuidadores de idosos portadores de doença crônica. **Revista da escola de enfermagem da USP**. São Paulo, v. 42, n. 1, p. 19-25, mar, 2008.
- SCHMIDT, B. et al. Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). **Estudos de psicologia**. Campinas, v. 37, maio, 2020.
- SILVA, L. G.; YAMADA, K. N. Estresse ocupacional em trabalhadores de uma unidade de internação de um hospital-escola. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 7, n. 1, p. 98-105, 2008.
- STROEBE, W.; STROEBE, M. **Psicologia social e saúde**. Coleção medicina e saúde. Lisboa: Instituto Piaget, 1999.
- SWAN, J. A.; MORAES, L. F. R.; COOPER, C. L. Developing the occupational stress indicator (OSI) for use in Brazil: A report on the reliability and validity of the translated OSI. **Stress Medicine**, v. 9, n. 4, p. 247-253, 1993.
- TAMAYO, M. R.; TROCCOLI, B. T. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estudos psicológicos**, Natal, v. 7, n. 1, p. 37-46, jan, 2002.

TAP, P.; COSTA, E. S.; ALVES, M. N. Escala Toulousiana de Coping (ETC): Estudo de adaptação à população portuguesa. **Psicologia, Saúde & Doenças**, Lisboa, v. 6, n. 1, p. 47-56, jul, 2005.

TAP, P., & VASCONCELOS, M. de L. **Precariedade e vulnerabilidade psicológica: Comparações franco-portuguesas**. Coimbra: Fundação Bissaya Barreto, 2004.

TANURE, B. et al. Estresse, Doença do Tempo: um estudo sobre o uso do tempo pelos executivos brasileiros. **Estudos de pesquisa em psicologia**, Rio de Janeiro, v. 14, p. 02, abr. 2014.

ZOHAR, D. Predicting burnout with a hassle-based measure of role demands. **Journal of Organizational Behaviour**, v. 18, n. 2, p. 101-115, 1997.

ANEXO A

Escala de Estresse no Trabalho de Tamayo e Paschoal (2004)

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre

1. A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso.	
2. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.	
3. A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem me causado irritação.	
4. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante.	
5. Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho.	
6. Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.	
7. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores.	
8. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.	
9. Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade.	
10. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho me deixa nervoso.	
11. Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.	
12. As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado.	
13. Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade.	

ANEXO B

Escala Toulousiana de *Coping* de Folkman e Lazarus (1985)

Leia cada item abaixo e indique, fazendo um círculo na categoria apropriada em relação ao **que você fez em situação de estresse na última semana**, de acordo com a seguinte classificação:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre

1	Enfrento a situação	1	2	3	4	5
2	Peço conselhos a profissionais (professores, médicos, psicólogos...)	1	2	3	4	5
3	Tento sentir-me melhor comendo	1	2	3	4	5
4	Trabalho em cooperação com outras pessoas para me motivar	1	2	3	4	5
5	Tento não pensar no problema	1	2	3	4	5
6	Peço a Deus para me ajudar	1	2	3	4	5
7	Evito encontrar-me com as pessoas	1	2	3	4	5
8	Aceito o problema se é inevitável	1	2	3	4	5
9	Tento não entrar em pânico	1	2	3	4	5
10	Mudo a minha maneira de viver	1	2	3	4	5
11	Faço um plano de ação e sigo-o	1	2	3	4	5
12	É difícil encontrar palavras para descrever o que sinto	1	2	3	4	5
13	Só penso nos problemas quando estes se apresentam	1	2	3	4	5
14	Recuso-me a admitir o problema	1	2	3	4	5
15	Sou agressivo com outras pessoas	1	2	3	4	5
16	Faço algo de mais agradável	1	2	3	4	5
17	Analiso a situação para a compreender melhor	1	2	3	4	5
18	Tenho necessidade de partilhar com os mais próximos o que sinto	1	2	3	4	5
19	Ataco o problema de frente	1	2	3	4	5
20	Discuto o problema com a minha família e com os amigos	1	2	3	4	5
21	Esqueço os problemas tomando medicamentos	1	2	3	4	5
22	Procuro atividades coletivas para me manter ocupado/a	1	2	3	4	5
23	Refugio-me no imaginário ou no sonho	1	2	3	4	5
24	Procuro encontrar uma filosofia de vida para lutar contra o que me acontece	1	2	3	4	5
25	Às vezes não faço o que tinha planejado	1	2	3	4	5
26	Aprendo a viver com o problema	1	2	3	4	5
27	Controlo as minhas emoções	1	2	3	4	5
28	Mudo o meu comportamento	1	2	3	4	5
29	Sei o que devo fazer por isso redobro esforços para o conseguir	1	2	3	4	5
30	Quando as dificuldades aparecem acontece de eu não sentir nada	1	2	3	4	5
31	Resisto ao desejo de agir até que a situação me permita	1	2	3	4	5
32	Atuo como se o problema não existisse	1	2	3	4	5
33	Sinto-me culpado /a	1	2	3	4	5
34	Para pensar menos no problema vou ao cinema ou vejo televisão	1	2	3	4	5
35	Para fazer face a situação penso nas experiências suscetíveis de me ajudar	1	2	3	4	5
36	Para acalmar a ansiedade procuro a ajuda dos meus amigos	1	2	3	4	5
37	Vou diretamente ao problema	1	2	3	4	5
38	Peço ajuda às pessoas que tiveram uma experiência parecida com a minha	1	2	3	4	5
39	Tomo drogas ou fumo para acalmar a angústia	1	2	3	4	5
40	Ajudo os outros como gostaria que me ajudassem	1	2	3	4	5

41	Tento a todo custo pensar noutra coisa	1	2	3	4	5
42	Brinco com a situação em que me encontro	1	2	3	4	5
43	Face aos outros me retraio	1	2	3	4	5
44	Aceito a ideia que tenho de resolver o problema	1	2	3	4	5
45	Guardo para mim os meus sentimentos	1	2	3	4	5
46	Modifico as minhas ações em função do problema	1	2	3	4	5
47	Procuro objetivos a atingir	1	2	3	4	5
48	As minhas emoções desaparecem tão depressa como aparecem	1	2	3	4	5
49	Retenho-me para não agir muito rapidamente	1	2	3	4	5
50	Digo a mim próprio/a que esse problema não tem qualquer importância	1	2	3	4	5
51	Liberto as minhas emoções	1	2	3	4	5
52	Foco em outras atividades para me distrair	1	2	3	4	5
53	Reflito sobre as estratégias que poderia utilizar para melhor resolver o problema	1	2	3	4	5
54	Procuro a simpatia e o encorajamento dos outros	1	2	3	4	5