



UNIVERSIDADE
EDUARDO
MONDLANE

ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DE INHAMBANE

ESTRATÉGIAS DE GESTÃO DO STRESS OCUPACIONAL: ESTUDO DE CASO HOTEL CASA DO CAPITÃO

Jovita Sérgio Calmon

Inhambane, Dezembro 2025.

Jovita Sérgio Calmon

Estratégias de gestão do stress ocupacional: estudo de caso hotel casa do capitão

Monografia apresentada a Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI) como um dos requisitos para obtenção do grau de licenciatura em Gestão de Mercados Turísticos.

Mestre Rofino Bande

Inhambane, Dezembro 2025

Declaração

Declaro que este trabalho de fim de curso é resultado da minha investigação pessoal, que todas as fontes estão devidamente referenciadas, e que nunca foi apresentado para obtenção de qualquer grau nesta Universidade, Escola ou em qualquer outra instituição.

Assinatura.

Jovita Calmon

(Jovita Sérgio Calmon)

Data: 21 / 11 / 25

Jovita Sérgio Calmon

Estratégias de Gestão do Stress Ocupacional: Estudo de caso do Hotel Casa do Capitão.

Monografia avaliada como requisito parcial para obtenção do grau de Licenciatura em Gestão de Mercados Turísticos pela Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane – ESHTI.

Inhambane, 16 / 12 /2025

Décia da Conceição Ortiz

Categoria, Grau e Nome completo do Presidente

Rafael Eduardo Binde

Categoria, Grau e Nome completo do Supervisor

Felicidade da T. C. Teixeira

Categoria, Grau e Nome completo do Oponente

Delisengue

Rubrica.

[Assinatura]

Rubrica.

[Assinatura]

Rubrica.

Dedicatória

Às famílias Calmon e Nhambir

Agradecimentos

"Combati o bom combate, terminei a carreira, guardei a fé"- 2 Timóteo 4:7. Assim começo meus agradecimentos, sendo grata primeiramente à Deus por me sustentar durante esta jornada e por Sua constante presença em minha vida.

À toda comunidade ESHTI, Docentes, CTA, estudantes que contribuiu directa e indirectamente para todo aprendizado durante esses anos.

Msc. Rofino Bande, por ter aceite me orientar na realização deste trabalho, dando sugestões e correcções, com atenção e grande carisma. Profundamente obrigada

À minha família, em especial aos meus pais Sérgio Calmon e Maria Nhambir, aos meus irmãos, Lília, Nésio, chelcia e Lacerdo, aos meus primos Alberto, Januário, Beatriz, Raíssa e Jéssica, que de perto ou de longe fizeram essa caminhada ser mais leve.

À minha avó Josefa, minha tia Ana e a tia Cidália, por todo auxílio, carinho e cuidado. Aos meus amigos Uamusse, Machado, Cumbe, Toca, Chongo Ana, Cassino (Miguxa), Floriana Tembe, Ancha e Clementina, pelo companheirismo, fidelidade e amizade em todos os momentos. E à todos que tem sido meu suporte e fonte de amor.

Ao Paulo, meu querido companheiro, pela torcida e o apoio para cumprir mais uma etapa em minha vida.

Aos meus colegas de curso que juntos chegamos até o final cada um com seu jeito e ajudando um ao outro.

Agradecimento especial a todos os funcionários do HCC, que responderam a pesquisa, pois proporcionaram a realização deste trabalho académico.

Por fim a todos que, de uma forma ou de outra, contribuíram e me apoiaram na realização desta conquista. Meu muito obrigado!

Resumo

O processo de trabalho no Hotel possui diversos factores que favorecem o surgimento do *stress* ocupacional. Sendo assim, o colaborador necessita utilizar mecanismos de mitigação, na tentativa de controlar, ou até, mesmo, evitar os factores etiológicos do *stress*. O presente trabalho tinha como objectivo compreender as estratégias de gestão de *stress* ocupacional utilizadas pelos colaboradores do Hotel Casa do Capitão no seu quotidiano de trabalho. Este estudo utilizou uma metodologia proposta por PASCHOAL & TAMAYO (2004), de escala de stress no trabalho e contou ainda com as pesquisas bibliográfica e documental. Os resultados do estudo foram divididos em três categorias descritivas: Grau de *stress*, Estratégias de gestão do *stress* ocupacional e propostas de gestão/mitigação do *stress*, elas mostram que reconhecer o grau de *stress* é o primeiro passo a dar para a escolha da melhor forma de mitigar o mesmo. O estudo revela um alto nível de *stress* ocupacional no Hotel Casa do Capitão, consequentemente as várias maneiras de mitiga-lo, que estão divididas em individuais, colectivas e organizacionais. As estratégias individuais utilizam-se de mecanismos emocionais na qual o profissional é o único responsável por mitigar o *stress*; nas estratégias colectivas ocorre uma mobilização grupal para a resolução do problema e nas estratégias organizacionais os gestores colaboram com a mitigação do *stress*. A hipótese respondida pela pesquisa foi a seguinte: a gestão de estratégias de stress ocupacional contribui positivamente no desempenho dos colaboradores. Acredita-se, portanto, que a importância de desenvolver estratégias para gestão do *stress* é decorrente da necessidade de se manter um ambiente laboral saudável.

Palavras-chave: *Stress*, Estratégias de Gestão/mitigação, Hotel Casa do Capitão.

Lista de Abreviaturas e Siglas

ESHTI - Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

HCC - Hotel Casa do Capitão

EST- Escala do Stress no Trabalho

ET- Empresa turística

EPHCC - Empreendimento turístico Hotel Casa do Capitão

Lista de Quadros

Quadro 1 - Stress Ocupacional.	13
Quadro 2 - Estratégias de cada categoria de <i>coping</i>	16
Quadro 3 - Classificação dos pontos atribuídos para cálculo das médias	21
Quadro 4 - Valores de médias e considerações	21
Quadro 5 - Escala de stress no trabalho (EST), Dimensão: Autonomia e Controlo.....	22
Quadro 6 - Escala de stress no trabalho (EST), Dimensão: Papéis e Ambiente de trabalho.....	23
Quadro 7 - Escala de Stress no trabalho (EST), Dimensão: Relacionamento com o chefe	23
Quadro 8 - Escala de stress no trabalho (EST), Dimensão: Relacionamentos interpessoais.	24
Quadro 9 - Escala de stress no trabalho (EST), Dimensão Crescimento e valorização.	24

Lista de Figuras

Figura 1 - Género dos Colaboradores do HCC.....	18
Figura 2 - Naturalidade dos colaboradores do HCC	18
Figura 3 - Faixa Etária dos Colaboradores do HCC	19
Figura 4 - Nível de escolaridade dos colaboradores do HCC.....	19
Figura 5 - Estado civil dos colaboradores do HCC	20
Figura 6 - Tempo de trabalho dos colaboradores do HCC	20
Figura 7 - Ilustração da tabela de preços do HCC	34

Índice

Folha de Rosto	i
Declaração	ii
Folha de avaliação	iii
Dedicatória.....	iv
Agradecimentos	v
Resumo	vi
Lista de Abreviaturas e Siglas	vii
Lista de Quadros	viii
Lista de Figuras	ix
1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Enquadramento	1
1.2. Problema de Pesquisa	2
1.3. Hipótese	3
1.4. Justificativa.....	3
1.5. Objectivos	4
1.6. Metodologia.....	5
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	9
2.1. Stress.....	9
2.2. Stress Ocupacional.	10
2.3. Factores geradores de Stressno trabalho.....	11
2.4. Estratégias de Mitigação do Stress Ocupacional.	13
2.5. Estratégias de coping.	14
3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	17
3.1. Descrição da Área de Estudo.....	17
3.2. Perfil do Entrevistado	18
3.3. Grau do Stress Ocupacional dos Colaboradores do HCC	21
3.4. Estratégias usadas na gestão do stress ocupacional no HCC	25
3.5. Propostas de Estratégias para Gestão do stress ocupacional do HCC	26
4. CONCLUSÃO	29
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	30
6. ANEXOS.....	34

1. INTRODUÇÃO

1.1.Enquadramento.

Nos últimos tempos, observa-se o crescimento exponencial sobre o *stress* ocupacional, isso mostra que o modo de vida imposto aos colaboradores, na tentativa de se adequar ao ritmo acelerado e as constantes mudanças nos processos de trabalho, entra em conflito com os ritmos biológicos, reflectindo directamente na vida do colaborador gerando grandes desgastes físicos e emocionais.

Nesta esfera, o *stress* ocupacional está relacionado aos estímulos do ambiente laboral, onde exige do colaborador respostas adequadas, que em alguns casos excedem a sua capacidade de mitigação. Nem todo excesso de trabalho é prejudicial, dependendo do contexto em que ocorra, pode ser estimulante e positivo. Estando conexo a uma questão de controle, em que se constate a falta de capacidade de tomar suas próprias decisões ou de utilizar um certo número de habilidades.

Para que as pessoas consigam gerir de maneira eficaz as mudanças que surgem no seu dia a dia, elas precisam conhecer estratégias que facilitem a adaptação a esse ritmo imposto pela organização. O *stress* ocupacional pode provocar grandes perdas tanto para o colaborador quanto para a organização: ausências, queda de produtividade, desmotivação, irritabilidade, dificuldades nas relações interpessoais, falta de pessoal e dependência profissional são algumas das consequências negativas causadas pelo *stress*.

A presente pesquisa vai contribuir para o aprofundamento nos estudos sobre *stress* ocupacional e suas relações, possibilitando uma maior compreensão deste problema, que está extremamente presente nos locais de trabalho actualmente, influenciando directamente a saúde e produtividade dos colaboradores, e consequentemente os resultados organizacionais

Assim, o estudo que segue aborda estratégias de gestão de *stress* ocupacional do hotel casa do capitão, vivenciadas pelos colaboradores do hotel, bem como os aspectos relacionais do trabalho destes profissionais, por se tratar de um assunto de grande interesse.

De acordo com o contexto exposto, este trabalho tem como objectivo compreensão das estratégias de gestão do *Stress* Ocupacional dos colaboradores de um empreendimento turístico.

Oferecendo informações de carácter profissional focalizando orientações sobre a gestão/mitigação do *stress* ocupacional. Uma abordagem mista (qualitativa e quantitativa) sustentada na pesquisa bibliográfica e na experiência profissional dos colaboradores.

O presente trabalho está organizado em quatro (4) secções, Além desta secção introdutória onde encontram-se descritos, os objectivos da pesquisa, a justificativa, o problema e a metodologia adoptada no trabalho. Segue a revisão da literatura, que foi feita com base nos artigos, teses, dissertações e livros já publicados. Apresentação e discussão dos resultados desta pesquisa. Na quarta secção apresenta-se a conclusão desta pesquisa e por fim, o quinto capítulo que ilustra as referências bibliográficas consultadas nessa pesquisa.

1.2.Problema de Pesquisa.

A velocidade com que as informações chegam até as pessoas e o número excessivo de metas a serem cumpridas, o nível de stress dos colaboradores tem sido crescente. O stress é importante para a realização de qualquer actividade, sua total ausência assim como seu excesso, pode prejudicar a saúde do indivíduo. Entretanto, o prolongamento de situações de *stress* pode repercutir em doenças, originar distúrbios transitórios, ou mesmo doenças graves.

Portanto, o presente estudo torna-se desafiador para a pesquisadora, pois ela não faz parte do quadro de funcionários da empresa e sua percepção é de que não há ferramentas voltadas para mitigação do stress ocupacional dos colaboradores do hotel casa do capitão.

De modo geral, o uso de ferramentas capazes de mitigar os níveis de stress com o objectivo de qualificar o ambiente organizacional e melhorar a qualidade de vida dos colaboradores no ambiente organizacional.

Um ambiente de trabalho saudável é um requisito básico para o bom andamento da empresa. O colaborador deve sentir-se bem e não encarar seu trabalho como sendo um fardo insuportável, visto que a grande maioria do seu tempo é na empresa. Portanto, evitar que ele trabalhe em um ambiente de stress é imprescindível para o sucesso da organização.

Diante do contexto apresentado, a problemática da pesquisa é saber a existência de estratégias *stress* nos operadores turísticos, uma vez que as organizações estão se preocupando em

desenvolver acções com vista à busca de eficiência e eficácia no desempenho das funções. Partindo desse pressuposto, nessa pesquisa pretende-se saber: ***Quais são as estratégias utilizadas na gestão do Stress ocupacional: caso hotel casa do capitão?***

1.3.Hipótese.

Hipótese é uma suposta resposta ao problema a ser investigado. A origem das hipóteses poderia estar na observação assistemática dos fatos, nos resultados de outras pesquisas, nas teorias existentes, ou na simples intuição (GIL, 1999).

Para o presente estudo foram avançadas as seguintes hipóteses:

H1 - A gestão estratégica do stress ocupacional não contribui para o desempenho dos colaboradores do hotel Casa do Capitão.

H2 - A gestão estratégica do stress ocupacional contribui positivamente no desempenho dos colaboradores do Hotel Casa do Capitão.

1.4.Justificativa.

O stress é muito presente na modernidade e por isso tem sido considerado o “mal do século” (MARQUES; DE ABREU, 2008). Os factores que podem gerar esse transtorno podem ser de diversas ordens. Em uma pesquisa realizada pelo Instituto de Psicologia e Controle do Stress (IPCS), coordenado por Lipp, onde um dos objectivos era mapear as maiores fontes de stress, que são: as relações interpessoais surgiram como o número 1 dos stressores, seguida de dificuldades financeiras e sobrecarga de trabalho.

Verifica-se, desta forma, que as consequências geradas pelo *stress* trazem implicações bastante fortes seja para o indivíduo, organização ou sociedade. Além de afectar o lado pessoal, a saúde física e mental, afecta também o meio em que as pessoas estão inseridas, inclusive as organizações. No ambiente de trabalho sua ocorrência se torna muito mais complexa, podendo afectar o nível de produtividade dos colaboradores e também nas relações entre pessoas (MARQUES; DE ABREU, 2008).

As diversas pesquisas até então desenvolvidas têm sido direccionadas a profissões que sua natureza já fomenta a ocorrência do stress, como por exemplo, profissionais de saúde (STACCIARINI; TROCCOLI, 2001), policiais militares (DANTAS et. al., 2010), professores (AYRES; BRITO; FEITOSA, 1999), entre outros. Mas, há carência de estudos desta natureza para operadores turísticos.

Nestes termos, constitui principal motivação para a realização desta pesquisa, o facto de que os serviços turísticos (empreendimentos turísticos), constituem uma das poucas áreas com estudo, sobre *stress*, sendo que os colaboradores desse serviço sofrem grandes pressões que provocam problemas no emocional e na saúde, gerando *stress* que afecta a vida profissional do colaborador consequentemente a organização. Portanto, tratar esse fenómeno com uma abordagem estratégica na perspectiva organizacional será de grande feito, visto a interferência que pode gerar em suas actividades, podendo mitigar os efeitos negativos que por ela são motivados.

Deste modo, este estudo contribuirá na gestão do *stress* ocupacional dos colaboradores HCC, o que poderá resultar no aumento das receitas do Hotel, o que directamente beneficiará os colaboradores e com isso a sociedade. Por outro lado, ajudará o Hotel na gestão dos factores *stressores*, para determinar acções de implementação de estratégias de mitigação do *stress* no ambiente de trabalho.

No âmbito Académico, o estudo trará novas abordagens e ideias que poderão ser usadas em debates (palestras, workshops, seminários, etc.), e outras pesquisas relacionadas a gestão do *stress*, assim como em outros campos de estudo.

No âmbito social a pesquisa tem uma relevância positiva em diversas formas, como impulsionar a motivação, a produtividade, a busca de soluções inovadoras, tomada de decisões mais eficazes, levando ao aumento da resiliência e da capacidade de lidar com situações desafiadoras.

1.5.Objectivos.

Geral: compreender as estratégias utilizadas para gestão do *Stress* ocupacional do hotel casa do capitão.

Específicos:

- Descrever o grau de *stress* ocupacional dos colaboradores do Hotel Casa do Capitão;
- Identificar as estratégias utilizadas para gestão do *stress* ocupacional no Hotel Casa do Capitão;
- Propor estratégias para gestão do *stress* ocupacional no Hotel Casa do Capitão.

1.6. Metodologia.

A abordagem utilizada para a elaboração deste trabalho é a mista (qualitativa e quantitativa), pois a colecta de dados envolveu a obtenção tanto de dados numéricos quanto de informações em formato de texto. Através da colecta desses dados é possível alcançar um melhor entendimento de que factores ou variáveis influenciarão o resultado obtido pela pesquisa (CRESWELL, 2007).

1.6.1. Preparação do trabalho de campo.

Esta etapa do trabalho consistiu na preparação de instrumentos para a recolha de dados, onde foi elaborado um questionário tendo em conta os objectivos da pesquisa, e a identificação da unidade para o estudo. Essa etapa consistiu, igualmente, na escolha de um modelo de analítico para o levantamento do nível de stress dos colaboradores do hotel, onde escolheu-se o modelo de Escala do Stress Ocupacional, PASCHOAL & TAMAYO (2004), para tal, recorreu se aos seguintes procedimentos.

1.6.2. Pesquisa documental.

Consistiu na utilização de material que não tenha recebido um tratamento analítico, e que pode ser elaborados de acordo com os objectos de pesquisa. Fonseca (2002) citado por Silveira e Gerhardt (2009), a pesquisa documental recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão, etc.

1.6.3. Revisão de literatura.

A realização desta pesquisa baseou-se na recolha de documentos (material já elaborado e publicado na internet) constituído principalmente por artigos científicos, dissertações de mestrado, teses de doutoramento, revistas e monografias relacionados com o tema. Foi fundamental para a

descrição do problema em estudo e para a recolha de dados secundários que ajudaram a enriquecer a pesquisa.

1.6.4. Elaboração dos instrumentos para colecta de dados.

O instrumento para colecta de dados utilizados foi um questionário dividido em três partes (APÊNDICE A). A primeira parte abordou o perfil do colaborador e ocupacional dos participantes. A segunda parte foi a Escala de stress Ocupacional (ESC), composta por 24 afirmações com uma escala linkert de cinco alternativas cada, sendo elas: discordo totalmente, discordo, concordo parcialmente, concordo e concordo totalmente. Essas alternativas permitem a mensuração dos níveis de Stress enfrentados pelos indivíduos analisados (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). Por fim, a terceira e última parte do questionário foi composta por seis questões abertas que abordam as estratégias de *coping* e a percepção do nível de Stress Ocupacional.

1.6.5. Classificação da pesquisa.

Quando a natureza (qualitativa)

De acordo com Gilb(1999), a de pesquisa qualitativa envolve cinco características básicas que configuram este tipo de estudo: ambiente natural, dados descritivos, preocupação com o processo, preocupação com o significado e processo de análise indutivo. O uso dessa abordagem propicia o aprofundamento da investigação das questões relacionadas ao fenômeno em estudo e das suas relações, mediante a máxima valorização do contato direto com a situação estudada, buscando-se o que era comum, mas permanecendo, entretanto, aberta para perceber a individualidade e os significados múltiplos.

1.6.6. Amostra aleatória simples.

Aleatória simples: escolha aleatória dos elementos que farão parte da amostra. Existe uma igual probabilidade, de cada elemento da população ser escolhido por meio de sorteio. Neste estudo, a população engloba um todo de 96 colaboradores no empreendimento turístico CASA do CAPITÃO. A amostra que serve de base a este estudo é constituída por noventa e seis (96) colaboradores dos quais trinta (30) responderão ao questionário.

1.6.7. Procedimento para colecta de dados.

Para a aplicação deste questionário fez-se um pedido de autorização por escrito a Secretária Académica e ao Recursos Humanos (RH) do Hotel Casa do Capitão. Juntamente com o pedido de autorização foi enviada uma descrição do que se pretende com este estudo, onde foram explicados os objectivos, os procedimentos a utilizar na recolha de dados. Após a autorização, partiu-se para o trabalho de campo propriamente dito. O procedimento inicial foi realizar o cronograma com vista a cumprir o tempo delimitado para o estudo. A colecta de dados foi realizada em março de 2025. Os questionários foram impressos e entregues presencialmente para que colaboradores do hotel Casa do Capitão. Os colaboradores foram convidados pela pesquisadora no ato da entrega do questionário, para explicar de forma clara que o anonimato seria mantido e que não havia necessidade de identificação dos participantes. A aplicação do questionário para recolha de dados decorreu no mês de março de 2025.

1.6.8. Procedimento para análise de dados.

As técnicas utilizadas para analisar os dados serão: estatística descritiva, com medidas de tendência central e de dispersão. A estatística descritiva possibilitará, caracterizar o que é típico no grupo; (b) indicar a variabilidade dos indivíduos no grupo, e (c) verificar como os indivíduos se distribuem em relação a determinadas variáveis (GIL, 2008, p.161). Para caracterizar o que é típico no grupo foi utilizada a média aritmética e a distribuição de frequência. Essas medidas possibilitam uma descrição precisa do grupo analisado e torna possível confrontar dois ou mais grupos de respostas em termos de representação típica (GIL, 2008), para ser possível indicar o grau de semelhança ou diferença dos indivíduos do grupo com relação a uma determinada característica, é necessário utilizar as medidas de dispersão.

Para a presente pesquisa foi utilizada a análise proposta por Bardin (1979), que se desenvolveu em três fases. A primeira fase, chamada de pré-análise, consistiu no primeiro contacto com os documentos, ou seja, foi realizada uma leitura flutuante das respostas das perguntas abertas dos questionários. A segunda fase, a qual foi denominada de exploração do material, tinha como objectivo codificar o documento quanto ao seu recorte, enumeração e classificação. Então os questionários foram enumerados de 1 a 30, sendo realizada uma tabulação das respostas, com sua frequência absoluta e relativa, e separados trechos das respostas mais representativas. Na terceira

e última fase os dados foram tratados, e realizadas as inferências e interpretações a partir do referencial teórico estudado. A análise de dados foi realizada com recurso ao “Statistical Package for the Social Sciences -SPSS.

2. REVISÃO DE LITERATURA.

Estudo realizado por meio da revisão de literatura, composta por trabalhos científicos, contendo artigos e dissertações de mestrado. Os resultados possuem três categorias analíticas: *Stress*, *Stress* ocupacional e Estratégias de mitigação do *stress*.

2.1.Stress.

A palavra *Stress* significa força, pressão ou compressão. Que ocorre no ser humano quando vivencia situações de pressão, levando a uma resposta orgânica diferenciada para cada tipo de indivíduo no sentido de adaptar-se as pressões existentes.

O *stress* é o resultado da adaptação de nosso corpo e nossa mente às mudanças e requer esforço físico, psicológico e emocional.

Selye (1959) foi o precursor na definição do *Stress* como sendo um conjunto de reações de um indivíduo quando está sob um esforço de adaptação, ou seja, resultado de um desgaste causado na vida das pessoas. *Stress* é um processo que se desenvolve em etapas, o qual pode ser temporário de baixa ou alta intensidade, pode estar em nível tão alto que doenças extremamente sérias possam surgir. Esta situação exige cuidados específicos visando à reabilitação do colaborador.

Em seus estudos, Selye descobriu que o *stress* produzia reações de defesa e adaptação frente ao agente *stressor*. Quando um organismo é submetido a estímulos que ameacem seu equilíbrio, tende a reagir como um conjunto de respostas específicas que constituem uma síndrome, desencadeada independentemente da natureza do estímulo, caracterizando o *stress* (MARQUES; DE ABREU, 2008). O conjunto dessas reações constitui o que Selye denominou de síndrome de adaptação geral (SAG) que é dividida em três fases: alarme, resistência e exaustão (MAFFIA, 2013; SEGANTI; MAIA, 2007; BEZERRA, 2012).

A primeira fase, alarme, é a fase em que o organismo entra em estado de alerta e o corpo se prepara para a luta ou fuga, por meio de uma grande descarga hormonal que o instiga a enfrentar a situação.

A segunda fase, conforme Selye (1959) referenciado por Maffia (2013), a resistência, ocorre quando a situação não é prontamente solucionada e o indivíduo continua predisposto a enfrentar a situação.

A terceira fase, exaustão é o estágio em que a pessoa perde o controle sobre a situação *stressante* por não conseguir maneja-la como resultado dando espaço para doenças e até mesmo de colapsos isto é esgotamento em alto grau (CARVALHO; NASCIMENTO; SERAFIM, 2014).

De acordo com este autor, cada pessoa reage, portanto, de forma distinta aos diferentes estímulos. A ocorrência das três fases do *stress* poderá acontecer a partir de uma única situação disparadora, na qual a pessoa inicia a fase 1, evoluindo para fase 2, onde são observadas as respostas fisiológicas, fase esta que o sujeito busca a adaptação, e sendo frustrada essa etapa, desenvolve o *stress*. Os sujeitos estão expostos à estes agentes externos e internos que são stressores, tanto na sua vida pessoal, quanto na profissional.

Para Lazarus e Launier (1978; citados por Graziane e Swedsen, 2007) o *Stress* é visto como uma transacção entre o indivíduo e o meio ambiente. Este modelo, estudado por Lazarus e Folkman (1987) é o modelo com maior destaque nesta área e considera o indivíduo, o centro das várias dimensões da interacção do indivíduo com o meio envolvente (Bianchi, 2009).

2.2.Stress Ocupacional.

O *Stress* Ocupacional é definido como um decréscimo dos estados físico e mental, decorridos da tensão, frustração, ansiedade e esgotamento humano, em função de aspectos específicos do trabalho, definidos como ameaçadores pelos indivíduos. Actualmente, a incidência deste “mal”, na qualidade de vida dos trabalhadores em geral, tem atingido proporções epidémicas, demandando um alto custo económico e social (MASLACH, 1981).

De acordo com Perkins (1995; apud SOUSA et al., 2009), o *Stress* Ocupacional é fruto da relação entre o colaborador e o ambiente de trabalho, onde as exigências superam as habilidades de gestão individual, o que acaba interferindo em sua produtividade e gerando desgaste excessivo do organismo. Sendo assim, o ambiente é considerado uma ameaça para o colaborador, o que, por

sua vez, causa um impedimento para que o mesmo consiga realizar-se de forma pessoal e profissional

De acordo com algumas literaturas, que fazem referência ao *stress* e como ele afecta a vida profissional de um sujeito. Destes, sete especificam os factores considerados stressantes para os colaboradores/ trabalhadores, e citam a dificuldade que estes têm em lidar com a má qualidade de vida dos colaboradores, falta de acompanhamento psicológico, da falta de pessoal, sobrecarga de trabalho e a falta de recursos financeiros.

Para Albrecht (1988), os *stressores* podem ser classificados em três factores na situação de trabalho: físicos, sociais e emocionais. Lazarus e Lazarus (1994) afirmam que a sobrecarga de trabalho causada pela designação de muitas tarefas com prazos curtos para a sua execução, a ambiguidade de prioridades, a incerteza quanto ao futuro e o convívio com colegas insatisfeitos são factores decisivos relacionados ao início do Stress Ocupacional.

2.3. Factores geradores de Stressno trabalho.

Entre os factores *stressantes* no trabalho encontra-se as relações interpessoais que tem sido uma das pautas de interesse no cenário tanto da psicologia como no meio organizacional, visto que estão presentes em todos os momentos da vida, ao relacionar de forma directa ou indirecta, por diversos factores, entre eles a convivência diária com a equipe de trabalhadores.

Ainda Gularte (2019, p. 11), entre os principais factores geradores do *stress* são de origens ambientais, entre eles estão “intensas pressões por resultados, acelerado avanço tecnológico, cobrança contínua por produtividade, tarefas diversificadas, carga de trabalho e necessidade de manter-se no mercado de trabalho, são alguns factores que podem afectar a saúde do colaborador/trabalhador”. Nesse aspecto a tecnologia forçou os trabalhadores acompanharem as inovações cada vez mais rápidas, além de terem que assumirem diversas actividades sobre pressão referente a capacitação.

Spector (2010), aponta alguns factores *stressores* no ambiente de trabalho e correlacionam com alguns desgastes, são eles:

a) Ambiguidade e o conflito de papéis - é o grau de incerteza dos trabalhadores em relação a perspectiva de quais são suas funções e responsabilidades no trabalho. Concentra-se nos baixos níveis de satisfação no trabalho e altos níveis de ansiedade/tensão, entre outros factores como o da incerteza da demissão do emprego;

b) Carga de trabalho - está relacionado às demandas impostas de trabalho, seja pela quantidade de trabalho e/ou a qualidade do trabalho;

c) Política organizacional - considerada um factor stressante pelo desgaste tanto psicológicos quanto físico, a partir da percepção por parte dos trabalhadores de que tanto os colegas como os supervisores se envolvem em comportamentos em causa própria, ou seja, colocam os próprios interesses acima da organização e das pessoas;

d) Controlo - factor que envolve todos os aspectos do serviço, inclusive quando, onde, como trabalhar e quais tarefas realizar. É um trabalho realizado com horário predeterminado, com tarefas atribuídas e com procedimentos especificados para realizá-las são especificados;

e) Ritmo determinado pela máquina - significa que uma máquina controla o trabalhador e como ele deve agir. Toma-se como exemplo a esteira em uma fábrica que controla a velocidade de que o trabalhador deve trabalhar, a angústia constitui um importante componente nesses resultados;

f) Factores sociais - inclui conflitos interpessoais, ser distratado por membros da organização independente de ser colegas, supervisores ou subordinados é um indicativo stressante.

Além dos factores citados por Spector, os autores França e Rodrigues (2005), explanam outros factores que podem ser detectadas entre grupos e organizações. Nas organizações os factores podem ser detectados através de atrasos na produção, ociosidade, rotatividade de trabalhadores, aumento das taxas de afastamento por doenças, rivalidades, desrespeito entre colaboradores. Em relação ao grupo podem ser caracterizados por existir competição entre os mesmos, discussões, isolamento, insegurança e grande dependência dos demais para resolver as actividades designadas.

À vista disso, gera a insatisfação e consequentemente o *stress* trazendo consequências para empresa com a elevação de custos com a alta rotatividade de funcionários, assistência médica e afastamento, além de gerar violência no ambiente de trabalho.

Além de todos factores citados, a falta de controlo em realizar determinadas actividades acaba gerando o medo, sendo essencial para elevar o nível de *stress* na pessoa, fora, o excesso de pressão na geração de resultados com isso o receio de não conseguir atingir a meta, se tornando o grande e temido medo no ambiente de trabalho.

Quadro 1 - Stress Ocupacional.

Desgaste do Trabalho	Resultado específico
Reacções psicológicas	Raiva, Ansiedade, frustração insatisfação no trabalho
Reacções físicas	Tontura, dor de cabeça, palpitação, dor de estômago, câncer, doença cardíaca.
Reacções comportamentais	Tabagismo, uso de drogas, acidente rotatividade

Fonte: elaborado a partir de Spector (2010).

Assim, o *Stress* pode produzir resposta que atinge a saúde do trabalhador desde o comportamento mental afectivo e pessoal.

2.4. Estratégias de Mitigação do *Stress* Ocupacional.

A mitigação emana da necessidade de adaptação do sujeito ao contexto em que vive e trabalha. Entretanto, alguns grupos de colaboradores tendem a deparar-se com situações que exigem grande capacidade de mitigar como, por exemplo, os colaboradores dos empreendimentos turísticos. O trabalho desses profissionais inclui o contacto directo e intenso com pessoas de diferentes lugares e estilos de vida.

Para Oliveira e Paula (2021), uma maneira de mitigar o *Stress* é a prevenção, uma vez que ela implica na postura proactiva das organizações, ou seja, ela irá evitar situações ou neutralizar agentes *stressores*, o que consequentemente trará benefícios futuros.

Diante do desconforto psicológico, físico e social, ocorrido no ambiente de trabalho e que podem desencadear no *Stress*, conforme os apontados anteriormente, é possível estabelecer estratégias que permitam mitigar tal situação.

A mitigação segundo Moreno, Bragagnollo e Santos (2018, p. 2258), caracteriza-se “pela junção de estratégias cognitivas e comportamentais usadas pelos indivíduos, para o controle das demandas internas e externas, avaliadas como sobrecarga ou que excedam a capacidade do organismo”.

Como estratégia de mitigar do *Stress* Ocupacional, Silva (2013), recomenda reservar um tempo para si fazendo o que gosta e o que dá prazer; estabelecer vínculos sociais de amizade, ter um descanso equilibrado de oito horas de sono, ter flexível, escutar e redireccionar acções, evitar vícios como válvula de escape, conhecer suas funções, buscar uma rotina equilibrada e organizar o trabalho de forma que não ocorra sobrecarga. A qualidade de vida no trabalho, pode ser inserida a partir de alguns pontos fundamentais:

A Promoção de espaços colectivos onde o empregado e o empregador possa participar, criando outros vínculos além do burocrático, espaços comunicativos na empresa como o clube para os funcionários ou as festas, pequenas pausas durante o trabalho com actividades não dirigidas; Ter uma relação sadia com os funcionários, tratando-os com respeito e dignidade; mitigar a hierarquia e cargos figurativos; ter uma política clara da empresa quanto aos direitos e deveres do colaborador e do superior. Organizações que conseguem trazer esses elementos estão um passo enfrente na construção de meios que previnam o *Stress*.

2.5. Estratégias de *coping*¹.

A palavra *coping* tem sido relacionada a estratégias de mitigação de situações *stressantes* às quais as pessoas se encontram expostas constantemente.

O *coping* focalizado no problema é caracterizado pelo esforço realizado pelo indivíduo para actuar na situação que desencadeou o *Stress*, tentando alterá-la. O objectivo dessa estratégia é modificar o problema causador de tensão entre o sujeito e o ambiente (MELO et al., 2016). A segunda categoria, a qual é focada na emoção, constitui-se do esforço despendido pela pessoa

¹Estratégias *Coping* – o mesmo que dizer mitigação do stress ocupacional.

para regular o estado emocional que está ligado ao *Stress* e então mitigar a sensação física desagradável que ocorre.

Segundo Latack (1986), o *coping* ocupacional pode ser categorizado de três formas distintas, sendo elas: estratégia de **controle**, estratégia de **esquiva** e **manejo** de sintomas. Na primeira categoria, as acções e reavaliações cognitivas são proactivas, ou seja, voltadas para a resolução de problemas; a segunda, por sua vez, consiste em acções e reavaliações cognitivas que implicam em um modo de escape ou de evitar a situação causadora do *Stress*. Já a terceira categoria explicada pela autora é voltada para as tentativas de lidar com os sintomas de *Stress* Ocupacional que são mais aceites, como a prática de exercícios físicos e o relaxamento.

Souza, Silva e Costa (2018) demonstram em seus estudos que as categorias de estratégias citadas acima compreendem várias estratégias de *coping*. No quadro 2 encontra-se um resumo das estratégias compreendidas em cada categoria. Dentro da estratégia de controle temos a estratégia de resolução de problemas, o suporte social, a reavaliação positiva e a estratégia de *coping* activo. Entre essas estratégias, a mais empregada é a de resolução de problemas (SOUZA; SILVA; COSTA, 2018). As autoras, apontam que nessa estratégia, o trabalhador nota as demandas do ambiente de trabalho e direcciona suas forças para tentar modificar a fonte de *Stress* como forma de mitigação. Essa estratégia é apontada como efectiva para mitigação e desencadeia baixos níveis de *stress*.

Quadro 2 - Estratégias de cada categoria de *coping*.

Categorias	Estratégias	Resumo
Controle	Resolução de problemas	O trabalhador percebe as demandas do ambiente e se mobiliza para tentar modificar a situação stressante.
	Suporte social	O trabalhador busca apoio institucional, emocional e/ou informacional no ambiente de trabalho. Recorrendo às pessoas do seu meio social.
	Reavaliação positiva	O trabalhador procura aspectos que aliviem a situação stressante e se foca nos aspectos positivos para reduzir a carga emotiva da situação, redireccionado o <i>stressor</i> .
	<i>Coping</i> ativo	O trabalhador busca resolver a situação stressora em que se elabora formas de resolução.
	Fuga/evitamento	O trabalhador evita pensar e falar a respeito, evitando os sentimentos que a situação pode lhe causar, mas sem modificar o <i>stressor</i> .
Esquiva	Afastamento temporário do ambiente de trabalho	O trabalhador se afasta da actividade no sector por alguns momentos, como forma de distração e reorganização psicologia frente ao problema causador do Stress.
	Reforçar a atenção no trabalho	O trabalhador reconhece seu papel no problema, aceita a realidade da situação e inicia o processo de lidar com a situação stressante por meio do engajamento no cuidado ao paciente, buscando a fuga do sofrimento.
	Racionalizar o problema	O trabalhador racionaliza o problema para reduzir a angústia, o medo e a insegurança em situações referentes ao trabalho.
Manejo de sintomas	Autocontrole	O trabalhador faz uma análise da situação para decidir a conduta a ser tomada, para assim abster se de atitudes impulsivas e desnecessárias que poderiam se tornar motivo de culpa e sofrimento. De forma a preservar-se.
	Lazer	O trabalhador recorre ao lazer como forma de relaxamento, pois favorece a saúde mental e contribui para o alívio do Stress e da fadiga provocados pelas situações desgastantes no quotidiano labor.

Fonte: Souza, Silva e Costa (2018)

Portanto, a qualidade de vida no trabalho bem como a satisfação e o bem-estar do trabalhador são primordiais para mitigar as consequências do *Stress* Ocupacional. Nesse aspecto, é de extrema importância a elaboração de um Plano por parte dos empreendedores/empregadores, composto de acções que venham mitigar os pontos negativos no ambiente de trabalho auferindo a qualidade de vida no trabalho.

3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS.

Neste capítulo são apresentados os resultados da pesquisa sobre estratégias de gestão de stress ocupacional que interferem na vida do colaborador, o principal objectivo compreender as estratégias de gestão do *stress* ocupacional dos colaboradores do hotel casa do capitão, quais estratégias são usadas para a gestão/mitigação e como este factor afecta a vida dos colaboradores. Além disso, apresentar-se-ão os dados obtidos, utilizados e proceder-se-á a uma análise descritiva dos resultados obtidos no questionário.

3.1.Descrição da Área de Estudo.

Nome Oficial do Empreendimento Turístico: Hotel Casa do Capitão (ETHCC)

Ramo de Actividade: Prestação de serviços de alojamento e restauração.

Localização: Balane1, Av. Maguiguana, Inhambane.

A luz do Regulamento de Empreendimento, Restauração, Bebidas e Salas de Dança, capítulo IV, Secção I, no seu artigo 69, o empreendimento em estudo é classificado como sendo hotel de luxo com "5 estrelas" com foco na prestação de serviços como: Alojamento com 19 suites quartos duplos, 5 unidades com banheiro privativo com uma tarifa diária de 9850 meticais (tarifa mínima) e uma suite presidencial que chega a custar 24.650,00mts na época baixa chegando a 52.000,00 MT na época alta (Anexo A). O hotel inclui um restaurante designado "Clube do Comodoro", que oferece ao hóspede experiência gastronómica de classe mundial, procurando proporcionar ao hóspede bem-estar e qualidade de vida (Conselho de Ministros, 2022; Hotel Casa de Capitão², 2025).

Importa acrescentar que, o Hotel é a maior expressividade na baía, com sua história portuária fantástica, tendo pertencido ao João de Matos (capitão do porto de Inhambane da colónia de Moçambique), dezenas de anos depois a casa do capitão foi transformada nesse hotel de luxo que cresceu a passos largos no município. Devido a força atractiva, negociando preços aceitáveis para este tipo de estabelecimento turístico.

Actualmente a empresa possui 96 funcionários que se distribuem entre os dois sectores da instituição: Acomodação e restauração, os quais atendem muitos hóspedes.

²www.casadocapitao.com.mz

3.2. Perfil do Entrevistado.

O estudo acerca da compressão das estratégias de gestão de *stress* ocupacional no hotel casa do capitão Inhambane, teve por base uma amostra probabilística simples de 30 questionados, residentes na zona sul do país.

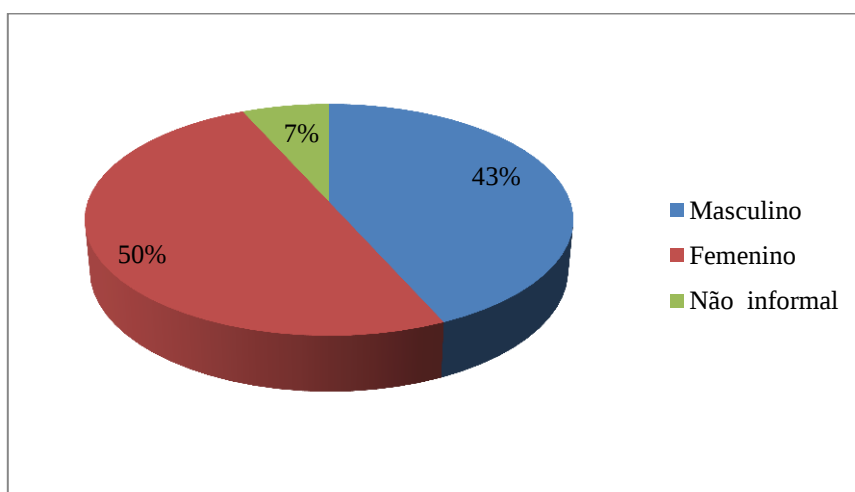


Figura 1 - Gênero dos Colaboradores do HCC

Fonte elaborado pela autora com base nos dados obtidos (2025)

Relativamente ao gênero da amostra 43,3% dos questionados corresponde ao gênero masculino com treze participantes (M=13), 6,7% dos que não partilharam seu gênero, por fim 50% das respostas corresponde ao gênero feminino com quinze participantes (F=15), sendo por isso, o gênero com maior representação.

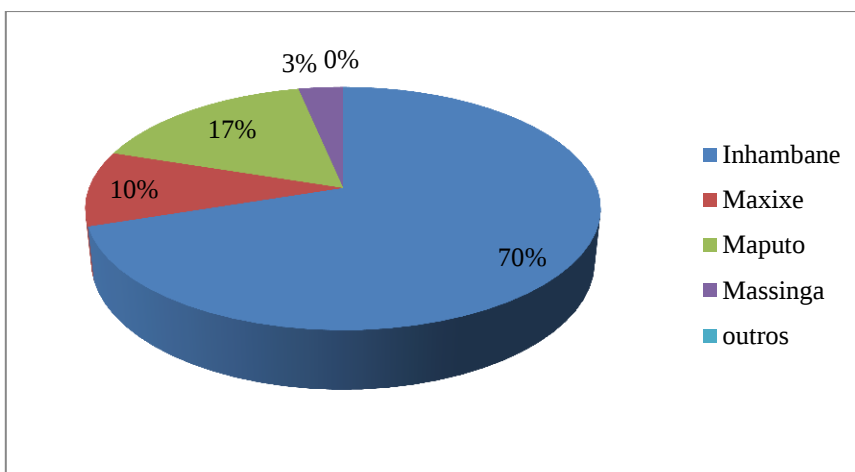


Figura 2 - Naturalidade dos colaboradores do HCC

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos(2025)

Em relação à Naturalidade, se obteve respostas dos colaboradores nativos das cidades de Inhambane, Maxixe, Maputo, sendo que 70% dos resultados referem-se à cidade de Inhambane e 20% à cidade de Maputo, como ilustra afigura 2.

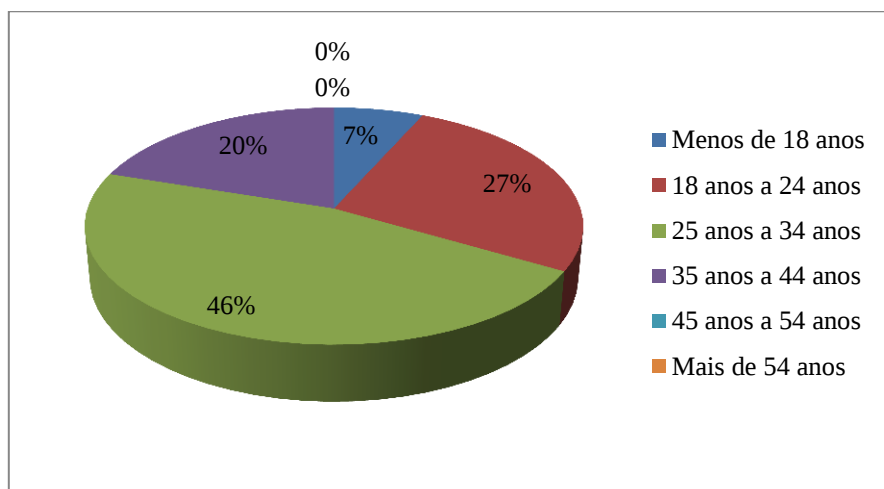


Figura 3 - Faixa Etária dos Colaboradores do HCC

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos(2025)

Em relação a faixa etária do colaboradores as idades que concentram maior número de resposta, situam-se entre os 25-44 anos, representando respectivamente 46,7% da amostra, enquanto que entre os 18-24 anos, representa 26,7%.

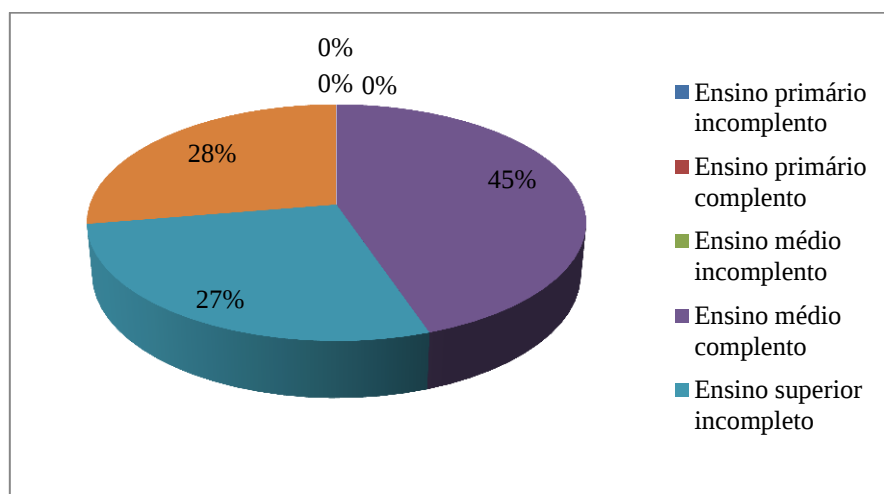


Figura 4 - Nível de escolaridade dos colaboradores do HCC

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos(2025)

Quanto ao nível de escolaridade, e de acordo com o gráfico acima, verificou-se que 46,6 % dos participantes tem o ensino médio completo, 26,7% da amostra tem o Ensino superior completo e 26,7% tem o Ensino superior incompleto.

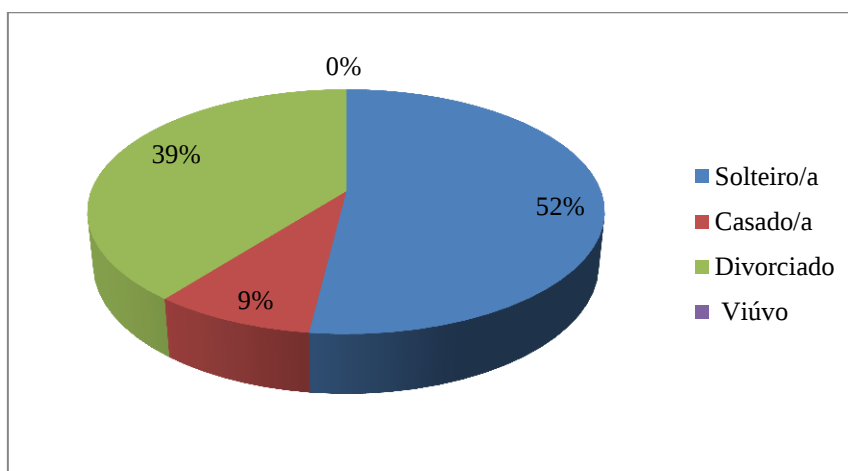


Figura 5 - Estado civil dos colaboradores do HCC

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos (2025)

Relativamente ao estado civil, 80% (24) dos questionados são solteiros e 13,3% (4) é casado e 6,7% (2) são divorciados.

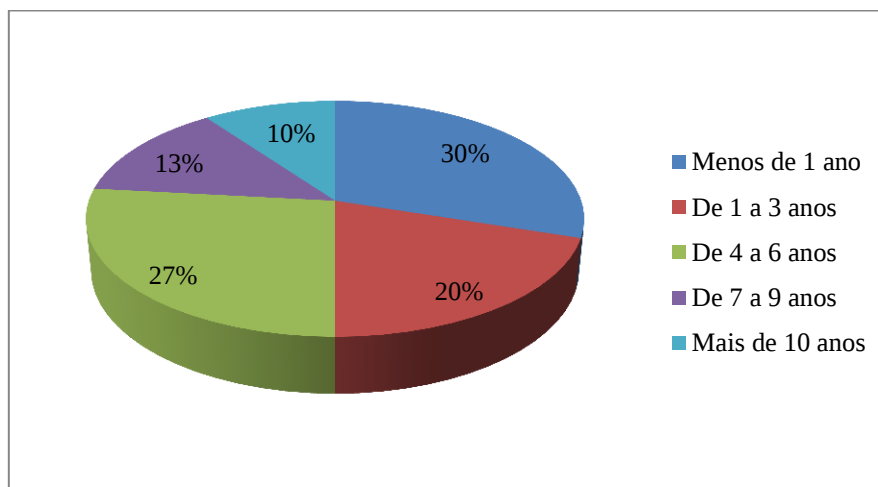


Figura 6 - Tempo de trabalho dos colaboradores do HCC

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos (2025)

Além disso, a maioria dos questionados trabalham na organização há menos de 1 ano, representando 30% dos questionados, enquanto 26,7% dos indivíduos trabalha na organização

entre 4 e 6 anos, 20% estão em na organização a mais de um ano, 13,3% de 7 a 9 anos e 10% a mais de 10 anos na organização. De um modo geral, foi possível notar que a amostra é constituída por jovens pois, mais de metade dos questionados é solteiro (s)/a(s) e apresentam bons níveis de escolaridade.

3.3. Grau do *Stress* Ocupacional dos Colaboradores do HCC.

A seguir é apresentado uma tabela da Escala de *Stress* no Trabalho (EST), são dispostas 5 opções de resposta discriminadas no quadro 3.

Quadro 3 - Classificação dos pontos atribuídos para cálculo das médias

Intervalo	Percepção	Nível de stress percebido
1,0 a 2,0	Discordo totalmente e discordo	Baixo
2,1 a 3,0	Concordo parcialmente	Moderado
3,1 a 4,0	Concordo	Alto
4,1 a 5,0	Concordo totalmente	Muito alto

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos (2025).

A partir dos valores das médias auferidas, é possível identificar em que nível de *stress* se enquadra cada afirmativa proposta, conforme apontado no quadro 4. Conforme Paschoal e Tamayo (2004), a Escala de *Stress* no Trabalho (EET), não é um teste psicológico, e sim uma ferramenta para diagnóstico organizacional que foi submetida a testes e a requisitos psicométricos. A EST evita fazer duas avaliações separadas e considera a percepção do indivíduo, o que vai ao encontro das críticas referentes a abordagens que enfocam stressores ou reações isoladamente e, desta forma, preenche algumas lacunas existentes nos instrumentos de avaliação de *stress* ocupacional

Quadro 4 - Valores de médias e considerações

Médias obtidas apartir da Escala de Stress no Trabalho	Nível de stress percebido
Valores a baixo de 2,5	Baixo
Valores iguais a 2,5	Médio/considerável
Valores a cima de 2,5	Alto

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos (2025).

Para descrever o grau de *stress* ocupacional dos colaboradores acerca das suas condições de trabalho, foi aplicado um questionário. Com base na pontuação ponderada das afirmativas da Escala de *Stress* no Trabalho (EST), a média geral de classificação do grau de *stress* ocupacional no hotel foi de 2,62 indicando que os colaboradores, no geral, apresentam um nível alto de *stress* ocupacional.

Quadro 5 - Escala de *stress* no trabalho (EST), Dimensão: Autonomia e Controle

Autonomia e controle	Médias
Tenho me incomodado com a deficiência no treinamento e capacitação profissional	3,84
Sinto me incomodado com a falta de informação Sobre minhas tarefas no trabalho.	1,76
A forma como as tarefas são distribuídas em minha área me deixa nervoso	2,61
A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	2,38
O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	3,58
O tipo de controle que existe no meu trabalho me irrita.	0,57

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos (2025).

Ao analisar a dimensão da Autonomia e Controle quadro 5, é notório que os resultados apresentaram médias altas na maioria das afirmativas que fazem parte desta dimensão, indicando um elevado nível de *stress* ocupacional. A afirmativa que trata da deficiência de treinamento para a capacitação profissional foi a que obteve maior média (3,84), seguida da afirmação que trata sobre a falta de informações sobre as tarefas no trabalho, com baixa (1,76). Contribuindo para esse estudo, Spector (2002), declara que o treinamento é uma das fundamentais actividades da grande maioria das organizações, do sector público e privado no mundo, e o investimento em treinamento é fundamental em todos os níveis hierárquicos da organização, pois este é capaz de promover uma vantagem competitiva através da disseminação de conhecimentos. Ainda se tratando da questão da Autonomia/Controle três aspectos obtiveram as seguintes médias (2,61;2,38;3,58) respectivamente que também são indicadores de *stress* alto, e foram elas: a forma de distribuição das tarefas, a falta de autonomia na execução do trabalho, e o tempo insuficiente para realização do volume de trabalho. A segunda afirmação que foi classificada com um nível de *stress* baixo foi com relação ao tipo de controle existente no trabalho, com média (0,57).

Quadro 6 - Escala de *stress* no trabalho (EST), Dimensão: Papéis e Ambiente de trabalho

Papéis e Ambiente de trabalho	Médias
Sinto me irritado com a deficiência na divulgação de informação sobre	2,5
Sinto me Incomodado pelo meu superior tratar me mal em frente a colegas de trabalho.	2,6
A falta de compreensão sobre quais são as minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	2,5
Sinto me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade	3,2
Fico de mau humor por trabalhar por várias horas seguidas.	3,8

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos (2025).

Em se tratando da perspectiva dos Papéis e Ambiente de Trabalho (quadro 6), três afirmativas apresentam níveis de *stress* elevado, sendo elas: a irritação com relação a falta de divulgação de informações sobre decisões organizacionais com média (2,5); o superior tratar mal o colaborador na frente dos colegas de trabalho, com média (2,6); e a falta de compreensão sobre quais são as responsabilidades de cada colaborador no trabalho, com média (3,8). Portanto qualquer pessoa deseja ser tratada com cortesia e corresponde muito mais ao que se espera dela. Reforça ainda que nas organizações existem barreiras específicas que derivam de comunicações formais e informais. Outro aspecto que deve ser assinalado, é que a melhoria da comunicação organizacional formal com os colaboradores mitiga as incertezas, por diminuir a indeterminação e os conflitos nos papéis. As afirmativas que tratam do incômodo por ter que realizar tarefas que estão além da capacidade do funcionário e sobre trabalhar muitas horas por dia apresentam médias muito altas (3,67 e 3,87 respectivamente), indicando alto nível de *stress* e apontando que a empresa impõe designações aos colaboradores que os mesmos não possam realizar. É possível perceber que a organização pode apresentar vulnerabilidade a maiores níveis de *stress*.

Quadro 7 - Escala de *Stress* no trabalho (EST), Dimensão: Relacionamento com o chefe

Relacionamento com o superior	Médias
Fico irritado com a discriminação e favoritismo no ambiente de trabalho	3,8
Sinto me irritado por ser pouco valorizado pelo meu superior	3,6
Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias	3,3
Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança do meu superior sobre o meu trabalho	2,0
Sinto me incomodado com a comunicação inexistente entre me e meu superior	2,0

Fonte: Paschoal e Yamato (2004).

Na dimensão que versa sobre o relacionamento com o chefe (quadro 7), a afirmativa que teve sua média mais notória (3,8), foi com relação ao favoritismo e discriminação no ambiente de trabalho.

Apresentou-se ainda com médias consideradas como *stress* significativamente considerável, as afirmativas que tratam sobre ser pouco valorizado por superiores (3,6) e pelo superior dá ordens contraditórias (3,3). Nas afirmativas que tratam sobre a falta de confiança do superior sobre o trabalho e com relação a comunicação entre funcionário e superior as médias obtidas não apresentam níveis de *stress* considerável.

Quadro 8 - Escala de *stress* no trabalho (EST), Dimensão: Relacionamentos interpessoais.

Relacionamentos interpessoais	Médias
A competição no ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.	2,57
A falta de comunicação entre colegas tem me deixado irritado	1,71
Fico de mau humor por sentir me isolado na organização	2,0

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos (2025).

Em se tratando dos relacionamentos interpessoais (quadro 8), apenas uma afirmativa se destacou com nível de *stress* considerável, a que versa sobre a competição no ambiente de trabalho, com média (2,57). Portanto é perceptível que os colaboradores se sentem aborrecidos com a competição existente na organização e a competitividade exagerada, dificultando o alinhamento das equipes para o alcance de metas organizacionais. As afirmativas que articulam sobre a falta de comunicação entre o funcionário e os colegas, e sobre o funcionário se sentir isolado na empresa não apresentaram médias de *stress* considerável, demonstrando com isso que os quesitos de comunicação e integração da equipe são satisfatórios.

Quadro 9 - Escala de *stress* no trabalho (EST), Dimensão Crescimento e valorização.

Crescimento e Valorização	Médias
As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado	2,52
Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas	2,65
Tenho me sentindo encomendo por trabalhar em tarefas abaixo das minhas habilidades	3,57
Fico incomodado pelo meu superior evitar incluir me nas actividades importantes.	3, 84

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos (2025).

No que trata sobre o crescimento e valorização (quadro 9), a afirmativa que aborda sobre as poucas perspectivas de crescimento na carreira apresentou média (2,52) indicando um nível

considerável de *stress*, e demonstrando que existe uma ampla insatisfação por parte dos funcionários nesse sentido. Com relação a afirmativa que discorre sobre o fato do superior encobrir o trabalho bem feito do funcionário diante de outras pessoas, a média obtida (2,65) aponta para um nível de *stress* notavelmente alto, indicando que os colaboradores estão descontentes por não serem reconhecidos diante do trabalho bem executado por eles. Com relação a realizar tarefas abaixo do nível de habilidade e a não designação de responsabilidades importantes, o nível de *stress* percebido foi baixo, ambos com média (2,52). Portanto ser o colaborador da organização a mais tempo desenvolve maior resistência ao *stress* organizacional, pois este com o decorrer do tempo passam a desenvolver mecanismos para mitigá-lo.

3.4. Estratégias usadas na gestão do *stress* ocupacional no HCC.

Neste ponto o objectivo é, através dos resultados obtidos, verificar as estratégias usadas na gestão do *stress* ocupacional do empreendimento turístico: Casa do Capitão. Assim sendo, os entrevistados foram questionados sobre o que pode é feito ou não na gestão do *stress* ocupacional no seu local de trabalho, os mesmos asseveraram os possíveis estratégias que a organização usa. De acordo com os questionados, uma forma de evitar conflitos e situações *stressantes* organizacionais, é evita fazer as indicações para funções de chefia de forma tão políticas, deixando que as pessoas participem na escolha de um novo superior, para que a indicação seja por mérito e não por política. Houve menção de uma reflexão profunda para mudança na mentalidade da gestão, como forma de mitigar o *stress* na estrutura, clima organizacional e relacionamento interpessoal.

Os questionados asseveraram que percebem as atribuições a que é responsável e buscar manter um exercício efectivo, pode mitigar o *stress*. Portanto, para lidar com longas horas de trabalho que é um dos factores *stressores*, o hotel tem implementado algumas estratégias como: intervalos adequados, ambiente de trabalho saudável, treinamento da equipe e definição de metas e objectivos, para manter os colaboradores focados e motivados, porém tem havido muito desgaste por parte dos colaboradores, pela falta da gestão de escalas, uso de tecnologias, agilidade nos serviços respectivos, reconhecimento e valorização. Assim sendo, este desgaste (físico e mental) tem gerado conflitos no cumprimento de metas, falha na comunicação, mau desempenho das

funções, sobrecarga de trabalho por falta de pessoal, como foi descrito por MARQUES e DE Abreu (2008).

Todavia, os colaboradores concordam que pessoas mais susceptíveis aos estímulos *stressores* devem receber atenção especial da organização, através de programas de mitigação do stress, os perigos, sobretudo os riscos a que estão expostas em função de suas actividades e do desenvolvimento de programas para detecção de *stress*. O uso de estratégias de mitigação gera ambientes saudáveis na gestão do trabalho, aumenta a frequência e a intensidade dos estados emocionais de forma positivos, como tranquilidade, esperança para o bem estar dos colaboradores assim como dá organização.

3.4.1. Estratégias usadas pelo gestor para mitigação do stress.

- Investir em ferramentas tecnológicas de apoio;
- Proporcionam melhor ambiente de trabalho;
- Divisão mais racional de trabalho e tarefas;
- Definição de metas e objectivos;
- Treinamento das equipas;
- Intervalos para os colaboradores com turnos longos.

São Estratégias utilizadas pelo HCC para propiciar um bom ambiente de trabalho e mitigar fontes *stressantes*, pois situações de *stress* são inevitáveis, são inúmeras e de grande importância para a organização. Visto que o stress ocupacional gera consequências tanto individuais quanto organizacionais, estratégias desse cunho permitem benefícios para ambos os sectores.

3.5. Propostas de Estratégias para Gestão do *stress* ocupacional do HCC.

Diante das situações acarretadas pelo *stress*, surge a necessidade de buscar estratégias de mitigar, este fenómeno. As medidas de mitigação do *stress* ocupacional podem ser descritas da seguinte maneira, Gildo (2003):

3.5.1. Quanto ao colaborador.

- ❖ Buscar o lazer e a realização no trabalho, na vida pessoal e social, com consciência que tal busca é fundamental para mitigação e superação do *stress*;

- ❖ Desenvolver actividades físicas regularmente, controlar a alimentação, fazer repouso e manter actividades sociais são alguns dos factores sugeridos por diversos autores como coadjuvantes no controle e na mitigação do *stress*;
- ❖ Entender que os seres humanos agem, pensam e sentem de forma diferente uns dos outros, que as crises impulsionam a importantes realizações e modificações na vida das pessoas, a partir daí investir nas competências e capacidades pessoais, fortalecendo-se física, psíquica e socialmente e se permitindo uma melhor qualidade de vida.

3.5.2. Quanto às equipas

- ❖ Realizar entrevistas com colaboradores a fim de se conhecer as causas de satisfação e insatisfação no trabalho.
- ❖ Criar espaços institucionais de apoio aos membros das equipas multidisciplinares, proporcionando maior entrosamento e interacção entre as pessoas, criando grupos de discussões e actualização de referenciais que envolvam a temática das relações interpessoais no ambiente de trabalho, para oferecer suporte ao trabalhador;
- ❖ Estimular o relacionamento entre a chefia e demais membros da equipa, entendendo-se que, quando o trabalhador é ouvido e respeitado, as tarefas de sua competência são executadas com maior envolvimento, responsabilidade e satisfação, consequentemente, com menor desgaste físico e mental;

3.5.3. Quanto à organização

- ❖ Contratar-se de imediato os recursos humanos com o intuito de aumentar a quantidade de serviço realizada por cada colaborador. Dessa forma o profissional desempenhará a sua função com mais tranquilidade e certamente a qualidade do serviço será superior.
- ❖ Acompanhar e orientar os profissionais, esclarecendo os objectivos, a filosofia, a dinâmica e o funcionamento básico do hotel e demais locais de trabalho;
- ❖ Desenvolver programas interdisciplinares de apoio e prevenção do stress, a fim de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, estabelecendo estratégias que mitiguem os problemas vivenciados por esses colaboradores na época alta. Tais programas devem ser realizados preferencialmente nos ambientes e horários de trabalho;
- ❖ Implantar um programa de controlo de *stress*, informando, treinando e ensinando às pessoas a lidarem com situações *stressantes*, cujo enfoque seja no interagir com os eventos stressantes no trabalho e na vida pessoal;

- ❖ Criar programas de educação continuada, visando à capacitação técnica e comportamental ao desenvolvimento do senso de crítica, ético, político e gerando motivação para a maior integração;
- ❖ Conscientizar os colaboradores quanto à importância do lazer e do suporte social na mitigação e na superação do *stress*.

Verifica-se assim a necessidade de que as organizações procurem intervir estrategicamente, considerando que o *stress* é causado também por aspectos decorrentes do trabalho, e não deixar a responsabilidade para o colaborador em procurar os meios de tratamento, enquanto essas podem utilizar diversas formas de evitá-lo. Com estas estratégias de mitigação do *stress* ocupacional é possível que o colaborador melhore o desempenho no trabalho, preservando seu emocional, físico e mental. Sabendo que o sujeito não é imune ao *stress* e que em algum momento de sua vida pessoal ou profissional ele irá desenvolvê-lo.

É preciso ir além dos esforços pessoais e colectivos das equipes do hotel, que a organização analise o processo de trabalho desses colaboradores para que ofereça condições dignas de trabalho e estratégias de mitigação do *stress* ocupacional de forma que o empregado e empregador encontrem um equilíbrio nas relações interpessoais e profissionais, uma busca activa e coparticipativa que implique os diferentes factores desse processo. Faz-se mister existir um espaço de fala, de negociações e de discussão efectiva que fortaleça o gestor e o colectivo de trabalho na busca da produtividade, satisfação e controlo no bem-estar do seu cliente.

4. CONCLUSÃO.

O estudo teve como objectivo geral compreender as estratégias de gestão de *stress* ocupacional no hotel casa do capitão. Durante a pesquisa, foram levantadas as seguintes constatações rápidas mudanças no contexto mundial e no ambiente organizacional provocam e intensificam a competitividade, que geram o stress, impelindo à adaptação das organizações ao novo cenário. O fracasso ou o sucesso de uma organização, cada vez mais, está também associado à capacidade de gerenciamento dos indivíduos. Sob essa óptica, se torna patente a pertinência de estudos como este, sobre estratégias de gestão do stress ocupacional no turismo, bem como o reconhecimento dos factores *stressores* nas organizações.

Por meio da apreciação dos resultados obtidos pela EST (Escala de *Stress* no Trabalho), foi possível constatar que os colaboradores apresentam um nível de *stress* ocupacional alto, com destaque para os colaboradores solteiros, que são um número expressivo no hotel e que segundo estudos apresentados nesta pesquisa, mantêm níveis de *stress* altos. As principais fontes de *stress* ocupacional identificadas foram a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional, a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais, a discriminação e o favoritismo no ambiente de trabalho, a competição no ambiente organizacional, e as poucas perspectivas de crescimento na carreira.

As estratégias para gestão do *stress* devem ser iniciadas quando se reconhece que as pressões na vida individual atingiram um ponto tal que estão causando problemas físicos, psicológicos e de comportamento na organização. Acredita-se ainda que para preservar a saúde mental e física, bem como a qualidade de vida, é necessário que o profissional esteja inserido não só no universo de seu trabalho, mas também no mundo exterior que o beneficia interiormente, visto que este conjunto complementa-se para que o indivíduo permaneça em equilíbrio e obtenha a satisfação no seu cotidiano.

A aptidão de criar e manter um ambiente com presença reduzida de *stressores* organizacionais é uma exigência crescente, e todo empregador deve estar capacitado para gerir e mitigar o próprio *stress*, bem como para auxiliar na mitigação das tensões de seus empregados. Desta forma, o estudo confirmou a segunda hipótese segundo a qual gestão estratégica do *stress* ocupacional contribui positivamente no desempenho dos colaboradores do hotel casa do capitão.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. ALBRECHT, K. O gerente e o estresse. 2 ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1988.
2. AMARAL, Maria Aparecida et al. Estresse Ocupacional: Um Estudo das Relações de Trabalho do Centro Municipal de Saúde de Iúna/Es. In: SIMPÓSIO E EXCELENCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 2013. Artigo. Brasília-DF. 2013. p. 01 - 16.
3. BEZERRA, Rodrigo Silva. Estresse Ocupacional: Análise dos Colaboradores do Recursos Humanos da CNI. 2012. 29 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração de Empresas, Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas- Fatecs, Uniceub – Centro Universitário de Brasília. Brasília, 2012.
4. BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.
5. CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do; SERAFIM, Oziléa Clen Gomes. Administração de Recursos Humanos, 2.ed. Cengage Learning Editores, 03/2014.
6. COLETA, A. S. M. D.; COLETA, M. F. D. Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis. Psico-USF (Impr.), Itatiba, v. 13, n. 1, p. 59-68, jun. 2008.
7. CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Tradução Luciana de Oliveira da Rocha. Porto Alegre. Artmed, 2.ed., 2007.
8. GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo. Atlas, 6. ed., 2008.
9. GULARTE, Évelin Juliani. Estratégia de qualidade de vida no trabalho para a minimização do estresse. Caxias do Sul, 2019, 50 f. Trabalho de conclusão do curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos da Universidade de Caxias do Sul. 2019.
10. Karasek & Theorell 1990 sit Sônia Noleto Castro ESTRESSE OCUPACIONAL DOS FUNCIONÁRIOS DA ASSOCIAÇÃO DOS SERVIDORES DA PREFEITURA DE BELO HORIZONTE
11. LATAACK, J. C. Coping with job stress: measures and future directions for scale development. Journal of Applied Psychology, v. 71, n. 3, p. 377-385, 1986.

12. LIPP, M. E. N. Stress: conceitos básicos. Em: LIPP, M. E. N. (Org.), Pesquisas sobre stress no Brasil - saúde, ocupações e grupos de risco (p.17-31). São Paulo: Papirus. 2. ed., 2001.
13. MAFFIA, Lyovan Neves. Estresse ocupacional em gestores: estudo nas secretarias de estado de Minas Gerais. 2013. 158 f.
14. MARQUES, Valéria; DE ABREU, Juliana Andrade. Estresse ocupacional, conceitos fundamentais para o seu gerenciamento. Psico, v. 39, p. 275-281, 2008.
15. MASLACH, C.; Jackson, S. E. (1981). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.
16. MELO, L. P. et al. Estratégias de enfrentamento (coping) em trabalhadores: revisão sistemática da literatura nacional. Arq. bras. psicol., Rio de Janeiro, v. 68, n. 3, p. 125-144, dez. 2016.
17. McEWEN, B. S.; LASLEY, E. N. O Fim do estresse como conhecemos. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2003.
18. MORERO, Juceli Andrade Paiva; BRAGAGNOLLO, Gabriela Rodrigues; SANTOS, Maria Tereza Signorini. Estratégias de enfrentamento. Revista CUIDARTE, v. 9, n. 2, p. 2257 -2268, 2018.
19. NASCIMENTO, Rodrigo Barbosa; et al. Estratégias de enfrentamento para manutenção da saúde mental do trabalhador em tempos de Covid-19. Revista Psicologia, Diversidade e Saúde, Salvador, mar., v. 10, n. 1, p. 181-197, 2021.
20. OLIVEIRA, Lena Ellen Lima de; PAULA, Rayssa Leite de. Qualidade de vida no trabalho: o impacto do estresse ocupacional na saúde do trabalhador. 2021. 25f.
21. PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-52, jan./abr., 2004.

22. PEREIRA, Luciano Zille; BRAGA, Clarissa Daguer; MARQUES, Antonio Luiz. Estresse no trabalho: um desafio para os gestores das organizações brasileiras. REGE-Revista de Gestão, São Paulo/SP, Brasil, v. 21, n. 3, p. 401-413, jul./set. 2014.
23. PINHEIRO, F. A.; TRÓCCOLI, B. T.; TAMAYO, M. R. Mensuração de coping no ambiente ocupacional. Psic.: Teor. e Pesq., Brasília, v. 19, n. 2, p. 153-158, 2003.
24. RODRIGUES, Rômulo B. Qualidade de vida: definições e conceitos. 2 ed. Bookarang Editora, 171 p., 2020. E-books.
25. SEGANTIN, Benedita das Graças de Oliveira; MAIA, Eliana Martins de Faria Lemos. Estresse vivenciado pelos profissionais que trabalham na saúde. Monografia Conclusão de Curso de Especialização em Saúde da Família. Instituto de Ensino Superior de Londrina – INESUL. Londrina. 2007.
26. Selye, Hudson de Araújo, Stress e qualidade de vida dos executivos – Rio de Janeiro: COP, 1987.
27. SILVA, Karina Ramos da Estresse no Ambiente de trabalho: causas, consequências e prevenções. Fundação Educacional do Município de Assis-FEMA: Assis, 2013. 47p.
28. SILVA, Leandra Carla; DE AFONSECA SALLES, Taciana Lucas. O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe), v. 6, n. 2, 2016.
29. Sousa, V.; Araújo, T. (2009). Stresse Ocupacional e Resiliência Entre Profissionais de Saúde. Psicologia: Ciência e Profissão, 35(3), 900-915.
30. SOUZA, R. C.; SILVA, S. M.; COSTA, M. L. A. S. Estresse ocupacional no ambiente hospitalar: revisão das estratégias de enfrentamento dos trabalhadores de Enfermagem. Revista Brasileira de Medicina de Trabalho, ano 13, v. 16, n. 4, p. 493-502, nov. 2018.
31. SPECTOR, Paul E. Psicologia nas orgnizações. 4 ed. Saraiva, 2010.
32. VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. São Paulo. Atlas, 2. ed., 1998.

33. ZILLE, L.P. Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudo em organizações brasileiras de sectores diversos. Belo Horizonte: CEPEAD/UFMG, 2005.

6. ANEXOS.

Anexo (A) Tabela de Tarifas para mais informações a cerca dos (preços), do HCC



TERMS & CONDITIONS

Transfers	Airport - complimentary Central transfers (within 3 kms) – complimentary Outside 3kms - \$1 per km per person			
Hotel Facilities	Free wifi, fully airconed, laptop safes, DSTV, mini bar, full bar services, restaurant, 150 seat conference room			
Child Policy	Age 0 to 2 – infants ; Age 3 to 11 – child Infants 0% ; Child : Low \$30, High \$35, Peak \$95			
Meal Plan	Breakfast only			
Allocation	Free sale, to be informed of block out dates			
Minimum stay	Peak season – minimum 3 nights stay			
Cancellation policy	LOW Season:	If cancelled 3 DAYS prior to arrival, charge 1 night of rack rate If NO SHOW, charge 1 night of rack rate		
	HIGH/PEAK season:	If cancelled 3 DAYS prior to arrival, charge 100% of full stay rack rate If cancelled 7 DAYS prior to arrival, charge 50% of full stay rack rate If NO SHOW, charge 100% of full stay rack rate		
Activities in the area	Seahorse snorkelling, dhow trips, pansy island trips, kayaking, town tour, quad biking, horse riding, surfing, kite surfing, fishing, scuba diving (activities non-commissionable)			
Banking Details	Bank	Currency	Account Number	IBAN
Acc Name:	Millennium BIM	MZN	191 792 475	MZ 59 0001 000 000 191 792 475 57
Sodintur Lda – Barra Beach Club	Millennium BIM	USD	191 792 960	MZ 59 0001 000 000 191 792 960 57
SWIFT Code: BIMOMZMXXXX	Millennium BIM	ZAR	191 793 251	MZ 59 0001 000 000 191 793 251 57
Contact Us	reservations@hotelcasadocapitao.com			



RACK RATES 2015
Bed & Breakfast

5 Jan '15 – 11 Jan	12 Jan – 15 Dec	16 Dec – 24 Dec	25 Dec – 3 Jan '16
High Season	Low Season	High Season	Peak Season
Room Types	Standard	Suite	Presidential
QTY	18	5	1
Sleeps	2	2	2

LOW Season			
SGL	\$165	\$200	-
DBL	\$200	\$235	\$340

HIGH Season			
SGL	\$200	\$235	-
DBL	\$235	\$270	\$565

PEAK Season			
SGL	\$270	\$375	-
DBL	\$375	\$410	\$800

WEEKEND Rates – Low Season Only			
SGL	\$150	\$185	-
DBL	\$185	\$220	\$320

* Terms and conditions apply

Airport transfer: No Charge

Figura 7 - Ilustração da tabela de preços do HCC

Fonte: Hotel Casa do Capitão (2015).

7. Apêndice

Apêndice (A)

Prezado colaborador,

Esta é uma pesquisa para o trabalho de fim de curso, cujo objectivo é compreender as estratégias de gestão de stress Ocupacional. Para isso, será aplicado o questionário a seguir, que deve ser respondido integralmente.

Sua colaboração é voluntária e importante para o sucesso deste trabalho. No entanto, sua recusa em participar não irá lhe acarretar penalidade alguma. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. As informações obtidas são sigilosas e confidenciais, portanto, serão tomados todos os cuidados necessários para garantir a sua privacidade. Caso haja dúvidas entre em contato com a pesquisadora pelo G-mail: jovita.calmon649@gmail.com Muito Obrigada!

Questionário sobre compreensão das estratégias de gestão do stress ocupacional: caso hotel casa do capitão. Esse questionário é dividido em três partes, sendo a primeira composta por 06(seis) perguntas de múltipla escolha sobre o perfil do colaborador, segunda uma escala para mensuração do stress ocupacional composta por 24 (vinte e quatro) afirmações de múltipla escolha. A terceira parte, logo em seguida, é composta por 06 (seis) questões abertas.

PARTE I : Perfil do colaborador:

1. Género:

☐ Feminino ☐ Masculino ☐ Não informar

2. Idade:

☐ Menos de 18 anos.

☐ 25 anos a 34 anos.

☐ 35 anos a 44 anos

☐ Mais de 54 anos

☐ 18 anos a 24 anos.

☐ 45 anos a 54 anos

3. Escolaridade:

- ☐ Ensino primário incompleto ☐ Ensino médio/secundário completo
☐ Ensino primário completo ☐ Ensino superior incompleto
☐ Ensino médio/ secundário incompleto ☐ Ensino superior completo

4. Estado civil:

- ☐ Solteiro (a). ☐ Amasiado (a) ☐ Viúvo (a)
☐ Casado (a) ☐ Divorciado (a)

5. Naturalidade:

- ☐ Inhambane ☐ Maxixe
☐ Maputo
☐ Massinha ☐ Outras

6. Há quanto tempo você trabalha na empresa?

- ☐ menos de 1 ano ☐ de 7 a 9 anos
☐ de 1 a 3 anos ☐ mais de 10 anos
☐ de 4 a 6 anos

Parte II: Escala de Stress ocupacional (ESC)

Abaixo estão listadas 24 (vinte e quatro) situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e utilize a escala apresentada e dê sua opinião.

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

1.A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixa do nervoso.	1	2	3	4	5
2. O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita.	1	2	3	4	5
3. A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante.	1	2	3	4	5
4. Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho.	1	2	3	4	5
5. Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.	1	2	3	4	5
6. Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho.	1	2	3	4	5
7. A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado.	1	2	3	4	5
8. Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho.	1	2	3	4	5
9. Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas.	1	2	3	4	5
10. Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5
11. Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.	1	2	3	4	5
12. Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores.	1	2	3	4	5
13. A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.	1	2	3	4	5
14. Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes.	1	2	3	4	5
15. Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior.	1	2	3	4	5
16. O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	1	2	3	4	5
17. A falta de compreensão sobre quais são as minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	1	2	3	4	5
18. Sinto me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade	1	2	3	4	5
19. Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias	1	2	3	4	5
20. Fico de mau humor por sentir me isolado na organização	1	2	3	4	5
21. A competição no ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.	1	2	3	4	5
22. As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado	1	2	3	4	5
23. Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas	1	2	3	4	5
24.Tenho me sentindo encomendo por trabalhar em tarefas abaixo das minhas habilidades	1	2	3	4	5

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004).

PARTE III - Questões abertas:

01. Você se percebe stressado/a por conta do seu trabalho ultimamente? Se sim, escreva os motivos e se considera seu estress no nível leve, moderado ou alto. _____

02. O que você faz para lidar com situações que percebe que te deixam stressado/a? _____

_____ 03. Estar trabalhando, tem influenciado o seu nível de estress? _____

_____ 04. O que mais está te preocupando no trabalho durante a época alta?

Porque? _____

05. Quais são as estratégias de gestão de stress ocupacional usadas na organização?

06. Você gostaria de acrescentar algo que eu não te perguntei? _____
