

ESTRESSE E *COPING* ENTRE RODOVIÁRIOS URBANOS: UM ESTUDO NA REGIÃO METROPOLITANA DE BELÉM DO PARÁ

Clayton José Coelho da Silva¹ | <http://orcid.org/0009-0008-0919-9825>
Carlos André de Mattos Teixeira¹ | <http://orcid.org/0000-0003-1902-4347>
Maria Luiza Rodrigues Moreira¹ | <http://orcid.org/0000-0002-3469-7104>
Juliana Teixeira Fernandes¹ | <http://orcid.org/0009-0005-7287-9450>
Carlos André Corrêa de Mattos¹ | <http://orcid.org/0000-0002-3027-7479>

Submetido: 21/06/2024 | Aprovado: 18/09/2024 | Publicado: 24/04/2025

Editor associado: Rafael Fernandes de Mesquita

DOI: <http://dx.doi.org/10.18265/10.18265/2526-2289a2025id8569>

Resumo - O estresse expressa uma resposta a circunstâncias ameaçadoras presentes no ambiente. Caracterizado como uma experiência subjetiva, o estresse exige dos indivíduos estratégias para manter equilibradas emoções, comportamentos, fisiologia e faculdades cognitivas. Esses mecanismos são conhecidos como estratégias de *coping*. Destarte, apesar de o estresse estar presente em todas as profissões, os trabalhadores do transporte urbano de passageiros são especialmente impactados por ele. Considerando esse aspecto, o objetivo deste estudo é analisar a relação entre estresse e *coping* em uma amostra de trabalhadores do transporte rodoviário urbano de passageiros na região Metropolitana de Belém do Pará, Brasil. Para tanto, foi realizada uma *survey* com a utilização das escalas de Estresse Percebido (EEP-14) e Toulousina de *Coping* (ETC-18), aplicadas *on-line* a 102 trabalhadores selecionados por acessibilidade. Os dados foram tratados com técnicas quantitativas, em especial, modelagem de equações estruturais (PLS-SEM). Foram testadas cinco hipóteses, tendo como variável exógena o estresse percebido (EEP-14) e as estratégias de *coping* (ETC-18) como variáveis endógenas. Os resultados possibilitaram confirmar duas das cinco hipóteses (H1 e H3) e mostraram um segmento masculino formado por jovens trabalhadores que utilizam estratégias caracterizadas pelo “Controle” e “Conversão”. Assim, observa-se o predomínio de posturas construtivas para lidar com o estresse. As conclusões recomendam ações da área de gestão de pessoas que promovam a capacidade reflexiva e a habilidade de planejamento para fortalecer os recursos pessoais dos trabalhadores e, com isso, aprimorar a capacidade para enfrentar o estresse.

Palavras-chave: Serviços públicos; Transporte Urbano; Estresse; *Coping*; Gestão de Pessoas.

STRESS AND COPING AMONG URBAN ROAD TRAVELLERS: A STUDY IN THE METROPOLITAN REGION OF BELÉM DO PARÁ

Abstract – Stress expresses a response to threatening circumstances present in the environment. Characterized as a subjective experience, stress requires individuals to use strategies to keep their emotions, behaviour, physiology and cognitive faculties in balance. These mechanisms are known as *coping* strategies. Thus, although stress is present in all professions, urban passenger transport workers are particularly affected by it. Considering this aspect, the aim of this study was to analyze the relationship between stress and *coping* in a sample of urban road passenger transport workers in the metropolitan region of Belém do Pará, Brazil. To this end, a *survey* was carried out using the Perceived Stress (PSS-14) and *Coping* Toulousine (CTS-18) scales, applied *online* to 102 workers selected by accessibility. The data was processed using quantitative techniques, in particular structural equation modeling (PLS-SEM). Five hypotheses were tested, with perceived stress (PSS-14) as an exogenous variable and *coping* strategies (CSE-18) as endogenous variables. The results made it possible to confirm two of the five hypotheses (H1 and H3) and showed a male segment made up of young workers who use strategies characterized by “Control” and “Conversion”. Thus, there is a predominance of constructive attitudes to dealing with stress. The conclusions recommend actions in the area of people

¹ Universidade Federal do Pará



management that promote reflective capacity and planning skills in order to strengthen workers' personal resources and thus improve their ability to cope with stress.

Keywords: Public services; Urban transportation; Stress; *Coping*; People management.

1 INTRODUÇÃO

O estresse laboral pode ser conceituado como o sofrimento psicológico que atinge trabalhadores, tendo origem organizacional (Aberhe *et al.*, 2024). Nesse sentido, o estresse expressa uma resposta, fisiológica, emocional e cognitiva a circunstâncias presentes no ambiente de trabalho (Julianto, Amron; Febriana, 2024; Thapa; Pradhan, 2024). Portanto, sob determinadas condições, o ambiente pode produzir uma atmosfera de pressão e ameaçadora que coloca em xeque o bem-estar dos trabalhadores. O estresse laboral ocorre sempre que as exigências do trabalho são incompatíveis com a capacidade de sua realização (Thapa; Pradhan, 2024; Sinkey, 2024). Assim, o estresse se manifesta quando o organismo precisa reagir e se adaptar a um agente que ameaça sua homeostase (Nwaogu; Chan, 2022). Destarte, a exposição prolongada aos estressores, combinada com determinadas características pessoais, pode limitar a capacidade de adaptação do indivíduo (Vicente *et al.*, 2023) e prejudicar sua saúde mental, física e cognitiva, elevando, inclusive, o risco de mortalidade (Almeida, 2024).

Dwipayana e Suwandana (2024) reforçam que o estresse é uma experiência de natureza subjetiva (Almeida, 2024) que acontece quando o indivíduo se confronta com condições desejadas, porém incertas e difíceis de alcançar (Dwipayana; Suwandana, 2024). Assim, ao considerar especificamente os trabalhadores do transporte rodoviário urbano, como destacam Medeiros *et al.* (2017), observa-se uma categoria profissional exposta a elevados níveis de estresse. Trabalhando no ambiente externo, os trabalhadores da linha de frente do transporte urbano precisam lidar com problemas climáticos, condições caóticas do trânsito, baixa remuneração, elevadas exigências das empresas, ruídos e vibrações dos ônibus, pressão pelo cumprimento de horários, conservação dos veículos, entre outros.

Associados a esses aspectos, surgem doenças circulatórias, vasculares e musculoesqueléticas, perda auditiva, além de aspectos como cansaço, ansiedade e depressão (Medeiros *et al.*, 2017). Condições agravadas pela responsabilidade com a vida dos passageiros, pedestres, ciclistas e outras pessoas que trafegam nas ruas dos grandes centros urbanos e podem ser seriamente ameaçadas por veículos grandes e pesados como os ônibus que circulam, por

vezes, em vias estreitas, mal sinalizadas e com condições insatisfatórias de conservação (Medeiros *et al.*, 2017).

Nessa perspectiva, para enfrentar o estresse diário, o organismo recorre a um amplo conjunto de mecanismos que, segundo Islam, Islam e Khoj (2022), são necessários para manter equilibradas as emoções, os comportamentos, a fisiologia e as faculdades cognitivas. Esses mecanismos são identificados como estratégias de *coping* (Muller; Silva; Pesca, 2021) e caracterizam um processo dinâmico pelo qual ações e pensamentos são combinados para atenuar eventos perturbadores da vida (Tap; Costa; Alves, 2005; Amaral-Bastos, Araújo; Caldas, 2015; Muller; Silva; Pesca, 2021). A expressão *coping* é de origem anglo-saxônica, sem tradução para o português, mas que pode ser entendida como o “modo de lidar ou de enfrentar uma determinada adversidade” (Amaral-Bastos, Araújo; Caldas, 2015, p. 56) ou como os “comportamentos dos organismos perante processos de stress” (Tap; Costa; Alves, 2005, p. 47).

Contudo, mesmo considerando as condições laborais dos trabalhadores do transporte urbano de passageiros, não estão claras as estratégias que esses trabalhadores utilizam para enfrentar o estresse diário. Assim, tendo em conta esse aspecto, este estudo se concentrou no questionamento: quais são as estratégias de *coping* utilizadas pelos trabalhadores do transporte urbano de passageiros na região metropolitana de Belém do Pará e como são influenciadas pelo estresse percebido? Nessa perspectiva, o objetivo da pesquisa é analisar a relação entre estresse e *coping* em uma amostra de trabalhadores do transporte rodoviário urbano de passageiros na região Metropolitana de Belém do Pará, Brasil. Assim, a pesquisa avança na perspectiva teórica ao pôr em perspectiva peculiaridades da relação estresse/*coping* nessa categoria profissional. Já na perspectiva aplicada, o estudo pode contribuir para ações de gestão de pessoas que possam preparar os trabalhadores para lidar com as próprias emoções, aprimorando as relações trabalhistas e melhorando o desempenho organizacional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O ESTRESSE ENTRE TRABALHADORES DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A qualidade dos serviços públicos, como o transporte urbano de passageiros, é um indicador relevante para a avaliação de governos (Menezes *et al.*, 2022). Portanto, entregar serviços que atendam ou superem as expectativas da sociedade e, mais que isso, desenvolver a

capacidade de direcionar ações governamentais alinhadas com os anseios da população, deve ser uma questão central para governos que almejam sucesso (Menezes *et al.*, 2022; Febrianto; Wibawabi, 2022). Contudo, como ocorre com os serviços em geral, a entrega de qualidade depende, em grande parte, de aspectos humanos, uma vez que, além das condições materiais, os serviços são fortemente influenciados pelo comportamento dos prestadores, principalmente quanto a aspectos que incluem envolvimento, motivação, comprometimento, engajamento, satisfação no trabalho, entre outros.

Nessa perspectiva, a conformidade dos serviços públicos se reflete na satisfação da população (Menezes *et al.*, 2022), expressando, portanto, um desafio para governos, especialmente ao considerar que os serviços públicos são atividade complexas, que, além do serviço em si, envolvem decisões que incluem desde a identificação e priorização das necessidades da população, até aspectos como condições políticas, cumprimento da legislação e priorização na destinação de recursos. Por consequência, serviços envolvem escolhas delicadas em setores em permanente pressão por qualidade como saúde, educação, segurança pública, transportes, entre outros (Hadiyati, 2014). Nesse cenário, diversas são as barreiras que precisam ser superadas para alcançar qualidade nos serviços públicos, incluindo a elevada burocracia, a hierarquia rígida com grande formalismo, os objetivos difusos e fracamente definidos, entre outras (Kjeldsen; Hansen, 2018).

Já na perspectiva do serviço em si, os serviços públicos se caracterizam pelo intenso contato do prestador com a população, além das elevadas demandas da sociedade, falta de reconhecimento pelo trabalho dos prestadores e a grande abrangência e complexidade dos serviços. Assim, ao considerar os aspectos da relação entre os prestadores dos serviços e população, pode ocorrer elevada exposição ao estresse e, com isso, contribuir para a fadiga e o esgotamento dos prestadores dos serviços, favorecendo o surgimento de doenças laborais, entre elas o estresse. Nesse sentido, ao discorrer sobre o estresse laboral, Bhatti *et al.* (2016) destacam tratar-se de um desequilíbrio entre as demandas ou exigências das tarefas em contraposição às capacidades individuais dos trabalhadores para atendê-las.

Assim, o estresse é uma resposta física e emocional do organismo quando as exigências são maiores do que as capacidades individuais para atendê-las. Desta forma, Nwaogu e Chan (2022) destacam que o estresse é uma forma de resposta à presença de uma ameaça real ou percebida e Medeiros *et al.* (2017) reforçam que o estresse laboral é a principal patologia nos processos inadequados de trabalho. Portanto, trabalhadores com elevados níveis de estresse são

menos satisfeitos no trabalho, mostram menor compromisso com a organização, são displicentes com as tarefas, menos produtivos, apresentam maiores taxas de abstenção e turnover, entre outros aspectos considerados nocivos ao ambiente laboral (Koosek; Lee, 2017).

2.2 O ESTRESSE LABORAL E AS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO

Ao discorrerem quanto o estresse, Abdou *et al.* (2024) e Almeida (2024) esclarecem tratar-se de um fenômeno multifacetado, mutável e de natureza complexa, que promove mal-estar e desafia a saúde mental e emocional dos indivíduos. Segundo esses autores, o estresse pode se manifestar de diversas formas, incluindo ansiedade e depressão. Nesse sentido, Aberhe *et al.* (2024) advertem que o estresse organizacional alcança todas as profissões, sendo responsável pelo esgotamento mental de 19 a 30% dos trabalhadores do mundo, condição ainda mais grave nas profissões com intenso contato humano, quando os trabalhadores cumprem jornadas de trabalho longas e extenuantes, alternam turnos, têm baixa capacidade de controlar o resultado do próprio trabalho, não dispõem de apoio social, recebem baixos salários, trabalham em más condições, experimentam ambientes com clima organizacional ruim, não recebem feedback, entre outros (Thapa; Pradhan, 2024; Kostas; Vlastos; Theofilou, 2024), caso dos trabalhadores do transporte urbano de passageiros.

Por conseguinte, o estresse laboral resulta de pressão e de exigências excessivas da relação laboral, que exaurem os trabalhadores, que se mostram incapazes de atendê-las satisfatoriamente (Sinkey, 2024). Com isso, o estresse laboral associa-se à insatisfação e ao desengajamento no trabalho, à rotatividade de pessoal, à perda de desempenho pessoal e organizacional, à baixa qualidade de vida, ao aumento nos atritos, aos desentendimentos entre colegas de trabalho, entre outros. O estresse também aumenta os índices de acidentes de trabalho e de reclamações por parte dos clientes, aspectos prejudiciais aos interesses organizacionais (Shodeine; Ogbuanya, 2023; Aberhe *et al.*, 2024; Julianto, Amron, Febriana, 2024; Thapa; Pradhan, 2024; Dwipayana; Suwandana, 2024). Por consequência, trabalhadores com elevados níveis de estresse são menos envolvidos com o trabalho (Julianto, Amron, Febriana, 2024), apresentam baixo moral, fadiga, atrasos, faltas, além de dificuldade para tomar decisões claras e coerentes, tendo em vista que não conseguem avaliar equilibradamente prioridades (Sinkey, 2024).

Nessa perspectiva, o estresse laboral resulta em perdas para as organizações, que podem ser observadas pela desmotivação dos trabalhadores, aumento de licenças de saúde, maiores

gastos com recrutamento e treinamento, além da imagem negativa da organização perante a sociedade, que passa a ser reconhecida por adoecer os trabalhadores (Sinkey, 2024; Dwipayana; Suwandana, 2014). Nesse cenário as crescentes exigências do trabalho no mundo moderno, cada vez mais acelerado, competitivo e globalizado, desafiam um equilíbrio harmonioso entre as diversas dimensões da vida, entre elas a relação com o trabalho (Abdou *et al.*, 2024), condições agravadas pela pandemia da Covid-19, que impactou fortemente no estresse, colocando a temática em posição ainda mais central entre as preocupações contemporâneas (Thapa; Pradhan, 2024).

Diversas são as formas como as pessoas reagem ao estresse, para Shodeine e Ogbuanya (2023) podem ser classificadas em respostas emocionais (medo, excitação, frustração), comportamentais (discutir, evitar), cognitivas (baixa concentração, falta de iniciativa) e fisiológicas (palpitações, dificuldade para dormir, entre outras). No geral, o estresse prejudica o desempenho dos trabalhadores e se reflete na qualidade de vida, alcançando, inclusive, familiares e pessoas próximas (Shodeine; Ogbuanya, 2023). Todavia, nem todas as pessoas reagem negativamente ao estresse, pois enquanto alguns podem desenvolver problemas de saúde, outros podem responder positivamente, mesmo quando expostos aos mesmos estressores (Shodeine; Ogbuanya, 2023). Desta forma, a reação ao estresse é de natureza essencialmente pessoal (Almeida, 2024).

No geral, diversas são as fontes de estresse relacionadas ao trabalho, incluindo muitas tarefas, longas jornadas, pressão temporal, falta de controle nos resultados, conflitos interpessoais e familiares, inexistência de carreira, problemas com superiores hierárquicos, questões financeiras organizacionais ou pessoais, políticas restritivas ou que não valorizam a qualidade de vida dos trabalhadores, falta de autonomia para a tomada de decisões, tarefas operacionais rotineiras e excessivamente repetitivas, ambiente físico ruim, entre outras (Bhatti *et al.*, 2016; Shirahama *et al.*, 2022). Para enfrentar esses estressores e buscar homeostase, o organismo faz uso de um conjunto de mecanismos identificados como estratégias de *coping* (Chamon, 2006).

Os estudos sobre *coping*, apesar de terem sido iniciados no início do século passado, se intensificaram nas décadas de 1960 e 1970 (Chamon, 2006; Muller; Silva; Pesca, 2021). Como destacado por Chamon (2006), foram os aportes de Lazarus e Folkman (1984) que possibilitaram compreender *coping* para além de uma reação isolada do organismo, mas como um processo contínuo e dinâmico de interação permanente entre o indivíduo e o ambiente.

Nessa perspectiva, a proposta cognitivista de Lazarus e Folkman (1984) fundamentou a compreensão contemporânea de *coping*.

Muller, Sila e Pesca (2021) destacam que, modernamente, *coping* é entendido como um conjunto de estratégias individuais necessárias para reagir ao estresse. Sendo assim, *coping* depende de aspectos pessoais, situacionais e dos recursos disponíveis ao seu enfrentamento. Nessa compreensão, para identificar as estratégias de *coping*, foi desenvolvida na década de 1990 na universidade de Toulouse na França uma escala que considerou um conjunto de estratégias comportamentais, cognitivas e afetivas, comumente utilizadas para o enfrentamento do estresse (Tap; Costa; Alves, 2005). Essa escala foi denominada Escala Toulousiana de *Coping* (ETC) e suas dimensões fundamentaram as hipóteses para a presente investigação, mostradas no Quadro 1.

Quadro 1 – Estratégias de *coping*, segundo a Escala Toulousiana (ETC)

| Estratégia | Descrição |
|----------------|--|
| Controle | Características: reúne um conjunto de ações que buscam evitar reações intempestivas e precipitadas. Concentram o foco no comportamento de tal forma a controlar as emoções, a resistir ao impulso e a refletir antes de agir (regulação das ações). Compreendem ações planejadas que negam ações sem coordenação e avaliação prévia, mostram objetivos estabelecidos, o domínio da lógica e a capacidade de abstração. Evitam que os outros percebam as fragilidades, desequilíbrios e a percepção de ameaça (controle emocional). Buscam dominar a situação. |
| | Hipótese H1- Há relação positiva e significativa entre a percepção de estresse e o controle; |
| Recusa | Características: nessa estratégia, o indivíduo se recusa a perceber e a aceitar o agente estressor e adota posições que variam desde a negação até a dificuldade de descrever o problema. Assim, o indivíduo busca manter uma distância cognitiva e emocional que impede a reflexão e a adoção de medidas efetivas que contribuam para a solução da situação estressante. |
| | Hipótese H2- Há relação positiva e significativa entre a percepção de estresse e a recusa; |
| Conversão | Características: constitui-se na perspectiva da mudança de comportamento ou de valores em decorrência de eventos estressantes. Essa estratégia caracteriza uma postura adaptativa (conversão comportamental) ou de aceitação (conversão pelos valores) quando o agente estressor está além das possibilidades de mudanças por parte do indivíduo. Portanto, é como “deixar” o problema por conta do andamento das coisas, ou atribuir a solução a Deus, assumindo perspectiva religiosa ou de fé para a elaboração de novos valores ou conversão dos antigos valores pessoais. |
| | Hipótese H3- Há relação positiva e significativa entre a percepção de estresse e conversão; |
| Suporte Social | Características: sustenta-se na busca de apoio e ajuda para a solução dos problemas. Reúne ações relacionadas ao aconselhamento, necessidade de desabafar, de ser ouvido. Baseia-se no |

| | |
|-----------|--|
| | compartilhamento com o próximo, seja na perspectiva da obtenção de informações e/ou no apoio emocional. Consiste em pedir ajuda. |
| | Hipótese H4- Há relação positiva e significativa entre a percepção de estresse e o suporte social; |
| Distração | Características: são ações que buscam desviar a atenção do evento estressor ou do problema, consiste em reunir-se com outras pessoas, buscar distração, evitar pensar no problema. Inclui atividades diversas realizadas com terceiros. Para Tap, Costa e Alves (2005) e Chamon (2006), a distração é uma forma de recusa. |
| | Hipótese H5- Há relação positiva e significativa entre a percepção de estresse e distração; |

Fonte: Adaptado de Tap, Costa e Alves (2005), Chamon (2006) e Nunes *et al.* (2014).

Merece destaque que a reação ao estresse normalmente descreve três estágios, que, conforme Montano (2023), incluem (1) alarme, (2) resiliência e (3) exaustão. O estágio inicial é identificado como “alarme” e ocorre quando o indivíduo reconhece a presença do estresse e busca uma resposta que pode ser enfrentar ou fugir. Essa fase caracteriza um conjunto de alterações fisiológicas que se estendem desde alterações cardiorrespiratórias a alterações no fluxo digestivo. Na etapa seguinte, “resistência”, o organismo busca retornar ao equilíbrio e reparar algum dano da etapa de alarme. Essa fase pode se prolongar se o agente estressor persistir, mantendo o organismo em permanente estado de alerta, limitando a capacidade de reparação dos eventuais danos iniciais. Na terceira etapa, “exaustão”, o prolongado estado de estresse consome as reservas de energia dos indivíduos, que, incapazes de retornar ao equilíbrio inicial, sofrem com os efeitos fisiológicos e emocionais do estresse, elevando o risco de adoecimento (Kostas, Vlastos, Theofilou, 2024), podendo, em situações extremas, elevar o risco de morte (Montano, 2023; Almeida, 2024).

3 METODOLOGIA

O método, conforme Gil (2014) foi classificado como um estudo aplicado e explicativo realizado na forma de *survey* transversal com a utilização de questionário eletrônico e tratamento quantitativo de dados. O universo de pesquisa foi formado por 1.500 trabalhadores rodoviários urbanos de passageiros que, segundo o sindicato, atuavam na Região Metropolitana de Belém do Pará, Brasil, e a técnica de amostragem foi não probabilística por acessibilidade. O critério de inclusão para a composição da amostra foi estar trabalhando como rodoviário na Região Metropolitana de Belém do Pará por ocasião da pesquisa e como critério de exclusão, a recusa em responder ao questionário.

O tamanho da amostra foi calculado *a priori* com o apoio do software G*Power, versão 3.1.9.7, tendo como parâmetros que cada variável latente recebia uma única seta. O tamanho estimado do efeito (f^2) foi de 0,15 e o poder estatístico, de 0,80. O resultado indicou que a amostra mínima deveria ser de 53 indivíduos, quantidade duplicada para aumentar a robustez dos resultados (Ringle; Silva; Bido, 2014). Assim, a amostra almejada foi de 106 questionários de pesquisa.

Após o trabalho de campo e a organização dos dados, a matriz foi avaliada em relação à presença de *outliers*, *missing values* e se havia elevada concentração de respostas em um único item da escala, sendo excluídas as observações com mais de 80% das respostas concentradas em uma única alternativa. Assim, ao final dos procedimentos, foram descartados quatro questionários, tendo sido considerados válidos 102 questionários de pesquisa.

A coleta de dados foi digital, pela plataforma *Google Forms*[®]. O questionário eletrônico foi acompanhado do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e organizado em três seções. A primeira seção utilizou a Escala de Estresse Percebido (EPS-14), na forma como apresentada em Luft *et al.* (2007), reuniu 14 indicadores. A segunda seção baseou-se na Escala Toulusina de *Coping* (ETC-18), conforme relatada em Nunes *et al.* (2014), com 18 indicadores e a terceira seção reuniu dados sociodemográficos dos respondentes, incluindo idade, sexo, escolaridade, jornada de trabalho, renda, intensidade de contato com o público, entre outros. Na primeira e segunda seções, as respostas foram em escala de Likert, com sete itens, sendo: zero para “Nunca”; um para “Quase nunca”; dois para “Às vezes”; três para “Regulamente”; quatro para “Frequentemente”; cinco para “Quase sempre”; e seis para “Sempre”. Na terceira seção, as respostas foram elaboradas na forma dicotômica e de múltipla escolha.

Os questionários foram autopreenchidos, tendo as duas escalas (EEP-14 e ETC-18) sido aplicadas simultânea e concomitantemente. Assim, os respondentes se manifestaram na perspectiva de uma escala com característica exógena (EPS-14) e outra endógena (ETC-18). Essa estratégia foi adotada para atender ao objetivo de analisar o efeito do estresse percebido (EPD-14) nas estratégias de *coping* (ETC-18). Desta forma, ao tratar de estudos em que os respondentes se manifestam simultaneamente em variáveis independentes (exógenas) e dependentes (endógenas), Podsakoff *et al.* (2003) e Podsakoff, Mackenzie e Podsakoff (2012) alertam para a ocorrência da variância do método comum (VMC), que pode resultar em vieses não atribuídos aos dados, mas aos métodos de mensuração. Nesses casos, o respondente pode

ser influenciado por aspectos como o efeito halo, leniência e deseabilidade social e procurar direcionar as respostas conforme seu desejo e convicções.

Assim, para avaliar a presença de viés sistemático nos dados, foi utilizado o teste de fator único de Harman (1976), aplicado por meio de análise fatorial exploratória (AFE), sem rotação e com resultados satisfatórios, pois o fator principal explicou menos de 50% da variância (13,59%) e a variância total explicada foi superior a 65% (67,77%). Por conseguinte, os resultados do teste não sugeriram presença de vieses nos resultados.

Na sequência, o tratamento de dados utilizou técnicas de estatística descritiva na forma de distribuição de frequências, cálculos de porcentagens, medidas de dispersão e de tendência central e análise de correlação. Para testar as hipóteses, foi utilizada a modelagem de equações estruturais, estimadas com mínimos quadrados parciais (PLS-SEM), com a utilização do software Smartpls 4,0[®]. A modelagem de equações estruturais por mínimos quadrados parciais reúne um amplo conjunto de técnicas estatísticas com ampla utilização em Ciências Sociais, sendo especialmente indicada quando se deseja estimar modelos complexos, formativos ou reflexivos, com muitos construtos, variáveis, indicadores e caminhos, sem imposições quanto à forma de distribuições dos dados (Henseler; Hubona; Ray, 2016; Hair *et al.*, 2019). Esses aspectos explicam o grande avanço na utilização dessa técnica nos últimos anos (Hair *et al.*, 2019).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

A amostra, Tabela 1, foi formada predominantemente por homens (64,7%) na faixa etária de 20 a 35 anos (54,9%), solteiros (52,9%) e pais em 56% (58) das observações. A jornada de trabalho mais frequente foi de até 40 horas semanais (74,5%). Todavia, ocorreram também jornadas superiores a 41 horas em 25,5% (26) dos casos. Trabalhando em turnos fixos (66,7%) e com contato muito alto com o público (42,1%), os respondentes eram experientes na profissão, tendo em vista que 39,2% (40) tinham até cinco anos de trabalho como rodoviário, 25,5% (26) entre seis e 10 e 35,3% (36) mais de 11 anos na profissão.

Tabela 1 – Características dos respondentes

| Categoria | Item | Freq. | % | Categoria | Item | Freq. | % |
|-----------|-----------|-------|------|-----------|------|-------|------|
| Sexo | Masculino | 66 | 64,7 | Filhos ou | Sim | 58 | 56,9 |

| | | | | | | | |
|----------------|----------------|----|------|-------------|----------------------|----|------|
| | Feminino | 36 | 35,5 | Dependentes | Não | 44 | 43,1 |
| Estado Civil | Solteiro (a) | 54 | 52,9 | Idade | 20 e 25 | 19 | 18,7 |
| | Casado (a) | 37 | 36,3 | | 26 e 30 | 14 | 13,7 |
| | Outros | 11 | 10,8 | | 31 a 35 | 23 | 22,5 |
| Escolaridade | Fundamental | 2 | 2,0 | | 36 a 40 | 16 | 15,7 |
| | Médio | 53 | 51,9 | | 41 a 45 | 9 | 8,8 |
| | Superior | 44 | 43,1 | | 46 a 50 | 8 | 7,8 |
| | Especialização | 3 | 3,0 | | Acima de 51 | 13 | 12,8 |
| Chefia | Homem | 65 | 63,7 | Jornada | Menos de 30 | 32 | 31,4 |
| | Mulher | 30 | 29,4 | Horas | 31 a 40 | 44 | 43,1 |
| | Outros | 7 | 6,9 | Semanais | Acima de 41 | 26 | 25,5 |
| Alterna | Sim | 34 | 33,3 | Renda | 1 Salário Mínimo | 35 | 34,3 |
| Turnos | Não | 68 | 66,7 | | 2 a 3 Salário Mínimo | 67 | 65,7 |
| Tempo Trabalho | Até 5 anos | 40 | 39,2 | Contato | Baixo | 14 | 13,7 |
| | 6 a 10 | 26 | 25,5 | | Médio | 23 | 22,6 |
| | 11 a 15 | 16 | 15,7 | | Alto | 22 | 21,6 |
| | Acima de 16 | 20 | 19,6 | | Muito Alto | 43 | 42,1 |

Fonte: Pesquisa de campo.

Subordinados a chefias masculinas (63,7%) e com escolaridade concentrada no ensino médio (51,9%) e superior (43,1%). A remuneração pelo trabalho posicionou-se nos estratos iniciais da escala 34,3% (35) com um salário mínimo e 65,7% (67) na faixa entre 2 e 3 salários mínimos. O perfil dos respondentes mostrou um segmento essencialmente masculino, com pequena participação de mulheres, operacionalmente (35,50%) ou em cargo de gestão (29,45%).

4.2 MODELO DE MENSURAÇÃO, ANÁLISE DESCRITIVA E TESTE DE HIPÓTESES

A avaliação do modelo, como recomendam Henseler, Hubona e Ray (2016) e Hair *et al.* (2019), ocorreu em duas fases. A primeira fase avaliou o (1) modelo de mensuração e a segunda o (2) modelo estrutural. A primeira fase foi iniciada pela avaliação das cargas fatoriais (CF), o que levou à exclusão dos indicadores com cargas inferiores a 0,400, consideradas baixas na literatura (Henseler, Hubona e Ray, 2016; Hair *et al.*, 2019). Esse procedimento possibilitou que as Variâncias Médias Extraídas (VMEs) explicassem parcelas elevadas da variância dos indicadores, superando 50% ($VME > 0,500$), atendendo a recomendação de Henseler, Hubona e Ray (2016) e Hair *et al.* (2019). Com isso, o modelo evidenciou presença de validade convergente.

Merece destaque que a variável latente “Distração” teve dois indicadores excluídos do modelo, permanecendo apenas o indicador que foi “Tento não pensar no problema” (DS02), com carga fatorial de 0,856. Concluídos os ajustes nos indicadores, as variáveis latentes foram fidedignas com Confiabilidade Composta superior a 0,715 e explicaram mais de 58,9% da variância dos indicadores (Tabela 2). Na sequência, a avaliação da validade discriminante, com base nos critérios (1) *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), (2) Fornell-Lacker (1981) e (3) Cargas Cruzadas (Tabela 3), convergiu para a presença de validade discriminante e mostrou que as variáveis latentes se referem a aspectos diferentes dos fenômenos estudados.

Tabela 2 – Consistência interna, validade convergente, discriminante e análise descritiva.

| Variáveis latentes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 - Controle | (0,767) | 0,146 | 0,494 | 0,364 | 0,123 | 0,375 |
| 2 - Recusa | 0,005* | (0,799) | 0,567 | 0,246 | 0,352 | 0,323 |
| 3 - Conversão | 0,263* | 0,290* | (0,849) | 0,389 | 0,082 | 0,812 |
| 4 - Suporte Social | -0,217* | -0,126* | -0,232* | (0,848) | 0,159 | 0,246 |
| 5 - Distração | 0,114* | 0,232* | -0,001* | 0,128* | (1,000) | 0,142 |
| 6 - Estresse Percebido | 0,316* | 0,185* | 0,579* | -0,178* | -0,128* | (0,858) |
| Número de Indicadores | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| Confiabilidade Composta (CC) | 0,714 | 0,779 | 0,837 | 0,836 | 1,000 | 0,893 |
| Variância Média Extraída (VME) | 0,589 | 0,638 | 0,720 | 0,719 | 1,000 | 0,737 |
| Média | 4,08 | 2,24 | 2,16 | 2,11 | 2,96 | 3,48 |
| Desvio Padrão | 1,29 | 1,30 | 1,48 | 1,57 | 1,64 | 1,41 |
| Coefficiente de Variação (%) | 31,49 | 58,15 | 68,58 | 74,39 | 55,41 | 40,62 |
| Mediana | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,50 | 3,33 |

Nota: Raiz quadrada da VME na diagonal entre parênteses; Critério *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), triângulo superior, e Fornell-Lacker (1981), triângulo inferior. Legenda: CI=Consistência Interna; VC= Validade Convergente; CC=Confiabilidade Composta; VME=Variância Média Extraída; *=significativo a 1%. Fonte: Pesquisa de campo.

Ao tratarem da validade discriminante, Henseler, Hubona e Ray (2016) destacam que o critério da razão héterotraço-monotraço (HT/MT) expressa a estimativa do limite superior da diferença entre duas variáveis latentes. Logo, a razão HT/MT deve ser significativamente menor que 1,00. Na mesma perspectiva, Hair *et al.* (2019) recomendam índices menores que 0,850 para o HTMT. Por outro lado, os mesmos autores reforçam que, segundo o critério Fornell-Lacker (1981), nenhuma correlação (r) entre as variáveis latentes pode ser superior à raiz quadrada das variâncias médias extraídas (VME), pois, se assim for, não se pode considerar que meçam aspectos diferentes do fenômeno, sendo, portanto, indicativos de falta de validade discriminante. Já na perspectiva das cargas cruzadas (*Cross Loading*), deve-se observar se

nenhum indicador se associou à variável latente errada (Henseler; Hubona; Ray, 2016). Portanto, se corretamente alocados, os indicadores diferem dos demais, medindo aspectos diferentes dos fenômenos.

Na análise descritiva, os resultados mostraram que o “**Estresse Percebido**” ($3,48 \pm 1,41$) foi avaliado acima do centro da escala (3,00), o que revela exposição levemente acima do intermediário de estresse nos últimos 30 dias. Quanto às estratégias de *coping* mais frequentes, destacaram-se as estratégias de “**Controle**” ($4,08 \pm 1,29$) e a “**Distração**” ($2,96 \pm 1,64$). Esse resultado convergiu com outros estudos que identificam estratégias de *coping* positivas (ou adaptativas) para enfrentar o estresse como o estudo de Florentino *et al.* (2015) que investigou o fenômeno entre profissionais de tecnologia da informação e o estudo de Alexandre *et al.* (2022) que se concentrou em estudantes universitários, sendo que em ambos os estudos a estratégia principal foi o “**Controle**”.

Ao tratar da estratégia de “**Controle**”, Chamon (2006) destaca que as estratégias negativas (ou reativas) se baseiam na fuga e no isolamento e as positivas (ou adaptativas) associam-se à cooperação, à ajuda e ao apoio social. Portanto, a estratégia de “**Controle**” mostra uma forma positiva de enfrentamento do estresse em que o indivíduo evita reações precipitadas, intempestivas e sem planejamento. Portanto, na estratégia de “**Controle**” há moderação cognitiva, emocional na regulação das ações para atuar de forma ponderada e previamente estabelecida nas situações de estresse.

Por outro lado, Chamon (2006) chama a atenção para a estratégia da “**Distração**”, considerada pela autora uma estratégia ambivalente de enfrentamento de estresse por caracterizar uma forma de mediação entre estratégias positivas e negativas de *coping*. Já na perspectiva de Alexandre *et al.* (2022), a estratégia da “**Distração**” posiciona-se entre as estratégias positivas principalmente por se distanciar da fuga e da recusa, tidas como estratégias negativas.

Já na perspectiva das correlações de Pearson, tomando por base Pestana e Gageiro (2014, p.181), que classificam as correlações em muito baixa ($|r| < 0,20$), baixa ($0,20 \leq |r| < 0,39$), moderada ($0,40 \leq |r| < 0,69$), alta ($0,70 \leq |r| < 0,89$) e muito alta ($|r| \geq 0,90$), observa-se que as correlações baixas e significativas a 1% foram predominantes. A única exceção ocorreu entre as estratégias de “**Conversão**” e “**Estresse Percebido**” ($r=0,579$; $p\text{-valor} < 0,01$), que alcançaram intensidade moderada. Nesse sentido, o aumento do estresse deve ocorrer acompanhado da maior utilização da estratégia de “**Conversão**”.

A tratarem da estratégia de “**Conversão**”, Tap, Costa e Alves (2005) destacam que o enfrentamento ao estresse nessa estratégia ocorre pela mudança de comportamento, que busca tanto novas formas de agir (conversão comportamental), quanto de aceitação de novos valores (conversão pelos valores). Nessa circunstância, a estratégia de “**Conversão**” implica mudanças no modo de agir e de perceber o ambiente, que ocorre tanto pela autoavaliação do comportamento, quanto pela aceitação ideológica de novas ideias, assumindo uma dimensão religiosa ou de fé, em que o destino e a religiosidade contribuem para a construção de novos valores pessoais (Tap; Costa; Alves, 2005).

Após a análise descritiva, completou a avaliação do modelo a avaliação as Cargas Cruzadas (*Cross Loading*), utilizada para avaliar a validade discriminante a nível dos indicadores. O emprego da técnica possibilitou confirmar os resultados encontrados com os critérios HTMT e Fornell-Lacker (1981). Nessa perspectiva, Chin (1998) recomenda que, para avaliar as Cargas Cruzadas, é necessário observar se os indicadores são mais fortemente relacionados com suas variáveis latentes de origem. Para tanto, a forma de medir essa associação ocorre pelas cargas fatoriais.

Portanto, para que haja validade discriminante, as cargas fatoriais dos indicadores devem ser maiores nas variáveis latentes com as quais os indicadores estão relacionados. Destarte, Tabela 3, os indicadores estavam corretamente alocados e indicaram presença de validade discriminante, convergindo com os critérios HTMT e Fornell-Lacker (1981), ratificando o bom poder discriminante do modelo.

Tabela 3 – Validade discriminante - indicadores (*Cross Section*)

| Variáveis Latentes | Indicador | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | p-valor |
|------------------------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1 - Controle | CT01 | 0,993 | 0,004 | 0,251 | -0,229 | 0,122 | 0,326 | <0,01 |
| | CT02 | 0,439 | 0,013 | 0,194 | 0,014 | -0,020 | 0,043 | <0,01 |
| 2 - Recusa | RC03 | -0,046 | 0,795 | 0,291 | -0,086 | 0,291 | 0,147 | <0,01 |
| | RC04 | 0,054 | 0,803 | 0,173 | -0,115 | 0,173 | 0,149 | <0,01 |
| 3 - Conversão | CV01 | 0,229 | 0,189 | 0,857 | -0,063 | 0,052 | 0,503 | <0,01 |
| | CV02 | 0,218 | 0,305 | 0,840 | -0,338 | -0,057 | 0,479 | <0,01 |
| 4 - Suporte Social | SS01 | -0,173 | -0,053 | -0,190 | 0,888 | 0,131 | -0,169 | <0,01 |
| | SS02 | -0,200 | -0,178 | -0,209 | 0,806 | 0,081 | -0,130 | <0,01 |
| 5 - Distração | DS02 | 0,114 | 0,232 | -0,001 | 0,128 | 1,000 | -0,128 | <0,01 |
| | EP01 | 0,351 | 0,198 | 0,515 | -0,152 | -0,071 | 0,897 | <0,01 |
| 6 - Estresse Percebido | EP02 | 0,289 | 0,034 | 0,542 | -0,172 | -0,160 | 0,882 | <0,01 |
| | EP11 | 0,152 | 0,263 | 0,426 | -0,132 | -0,099 | 0,792 | <0,01 |

Nota: **CT01**= Enfrento a situação; **CT02**= Analiso a situação para melhor compreender; **RC03**= Reajo como se não existisse; **RC04**= Digo a mim mesmo que este problema não tem importância; **CV01**= Evito me encontrar

com pessoas; **CV02**= Mudo minha forma de viver; **SS01**= Sinto necessidade de partilhar com os que me são próximos o que sinto; **SS02**= Procuo atividades coletivas; **DS02**= Tento não pensar no problema; **EP01**=Neste último mês, com que frequência você tem ficado triste por causa de algo que aconteceu inesperadamente? **EP02**=No último mês, com que frequência você tem se sentido incapaz de controlar coisas importantes em sua vida? **EP11**=No último mês, com que frequência você tem ficado irritado porque as coisas que acontecem estão fora do seu controle? Fonte: Pesquisa de campo.

Verificado o modelo de mensuração, a avaliação se concentrou no modelo estrutural (Tabela 4). Inicialmente, o modelo foi avaliado em relação à qualidade do ajustamento, para tanto, foi utilizado o índice SRMR (*Standardized Root Mean Square Residual*). O resultado (SRMR=0,09) não atendeu à recomendação de Hair *et al.* (2019) e de Henseler, Hubona e Ray (2016), que aconselham valores menores que 0,08. Desta forma, um resultado pouco acima do limite de aceitabilidade evidencia ajuste apenas razoável do modelo.

Tabela 4 – Significância dos coeficientes do caminho, valores de p , f^2 , R^2 e Q^2

| Hipótese | Descrição | Relação Esperada | VIF | f^2 | Beta | p-valor | Resultado | R^2 | Q^2 | SRMR |
|----------|-----------|------------------|------|-------|--------|---------|-----------|-------|--------|------|
| H1 | EP=>CT | Positiva | 1,00 | 0,111 | 0,316 | <0,01 | Aceita | 0,100 | 0,070 | |
| H2 | EP=>RC | Positiva | 1,00 | 0,036 | 0,184 | NS | Recusada | 0,034 | -0,008 | |
| H3 | EP=>CV | Positiva | 1,00 | 0,504 | 0,579 | <0,01 | Aceita | 0,335 | 0,314 | 0,09 |
| H4 | EP=>SS | Positiva | 1,00 | 0,033 | -0,178 | NS | Recusada | 0,032 | 0,003 | |
| H5 | EP=>DS | Positiva | 1,00 | 0,017 | -0,139 | NS | Recusada | 0,016 | -0,007 | |

Legenda: EP=Estresse Percebido; CT=Controle; RC=Recusa; CV=Conversão; SS=Suporte Social; DS=Distração; NS=Não Significativo. Fonte: Pesquisa de campo

Quanto ao poder explicativo, medido pelos coeficientes de determinação (r-quadrados), e conforme Cohen (2013), que considera para as Ciências Sociais r-quadrado de 2% como baixo, 13% médio e acima de 26% grande poder explicativo, o modelo confirmou que as estratégias de *coping* eram explicadas pelo “**Estresse Percebido**”, com r-quadrados classificados como intermediários e altos. Portanto, com exceção da estratégia de “**Distração**”, que mostrou baixo poder explicativo (r-quadrado=0,019), as demais alcançaram boa capacidade de explicação, posicionando-se intermediariamente, como ocorreu com o “**Controle**” (r-quadrado=0,101), “**Recusa**” (r-quadrado=0,034) e “**Suporte Social**” (r-quadrado=0,032) e com grande poder explicativo a estratégia de “**Conversão**” (r-quadrado=0,335), em que 33,5% da mudança de comportamento foi explicada pelo “**Estresse Percebido**”.

Na sequência, o poder preditivo do modelo foi avaliado pelo o índice Stone-Geisser (Q^2), que, segundo Henseler, Hubona e Ray (2016) e Hair *et al.* (2019), deve apresentar valores superiores a zero. Nesse cenário, destacou-se o poder preditivo do “**Estresse Percebido**” sobre

o “**Controle**” ($Q^2=0,071$), “**Conversão**” ($Q^2=0,314$) e “**Suporte Social**” ($Q^2=0,03$). As demais estratégias, especificamente “**Recusa**” ($Q^2=-0,008$) e “**Distração**” ($Q^2=-0,027$), apresentaram índices negativos, mostrando que na amostra estudada não é possível afirmar que o estresse possa prever que os respondentes adotem as estratégias de “**Recusa**” e “**Distração**”.

Para testar as hipóteses, foi utilizada a análise de caminhos por meio da técnica *bootstrap*, com 5.000 subamostras. Os resultados confirmaram as hipóteses H1 e H3 e rejeitaram H2, H4 e H5, que não apresentaram evidências estatísticas a 5% de erro. Portanto, para lidar com o estresse, os respondentes utilizam as estratégias de “**Conversão**” ($\beta=0,579$; p-valor $<0,01$) e “**Controle**” ($\beta=0,318$; p-valor $<0,01$). Assim é possível afirmar que a percepção de estresse influencia fortemente as ações de mudança de comportamento, que expressam o esforço individual para adaptação.

4.3 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Na perspectiva pessoal, os achados mostraram que os rodoviários buscam atuar de forma positiva perante o estresse por meio das estratégias de “**Controle**” e “**Conversão**”. Portanto, há predominância de ações edificantes e benéficas ao buscar soluções para os problemas. Os resultados mostraram que os rodoviários urbanos, de modo geral, lidam com eventos estressantes de forma equilibrada, evitando reações de improviso, imponderadas e sem planejamento. No mesmo sentido, reconhecem a necessidade de adaptação, não negam a presença do estresse e dos problemas, buscam alternativas e se mostram dispostos a mudanças comportamentais para lidar com aspectos estressantes da vida. Contudo, reconhecem que determinadas situações não podem ser enfrentadas apenas com planejamento pessoal, exigindo, a necessidade de adaptação da mudança pessoal.

Destarte, na estratégia de “**Conversão**” (H1; $\beta=0,579$, p-valor $<0,01$), os indivíduos adotam a mudança de comportamento para enfrentar eventos estressantes. Com isso, evidenciam um comportamento adaptativo ou de aceitação. Portanto, nessa forma de lidar com o estresse há a clara compreensão que determinados estressores são inevitáveis e, como tal, deve-se buscar uma conversão comportamental ou mudança de valores pessoais para manter o equilíbrio frente ao inevitável da vida (Tap; Costa; Alves, 2005; Amaral-Bastos, Araújo e Caldas, 2015).

Por outro lado, ainda conforme Amaral-Bastos, Araújo e Caldas (2015), na perspectiva do “**Controle**” ($H3$; $\beta=0,318$; $p\text{-valor}<0,01$) os indivíduos buscam dominar as emoções e evitar reagir de imediato com ações que possam agravar os problemas. Nessa forma de enfrentamento são evitadas ações precipitadas e intempestivas, sendo privilegiados a reflexão e o planejamento (Tap; Costa; Alves, 2005). Ao tratarem desses aspectos, Amaral-Bastos, Araújo e Caldas (2015) reforçam que, os indivíduos ao adotarem o “**Controle**” buscam mitigar sentimentos negativos como ansiedade, angústia, estresse, entre outros, atuando para alcançar ou manter o equilíbrio de forma construtiva sem se esquivar dos problemas e privilegiando o planejamento.

Ao avaliar os resultados da pesquisa de forma ampla, o comportamento dos respondentes mostrou-se fortemente influenciado pela dimensão política das estratégias de *coping*, o que sugere predisposição para avaliar as ações e agir conforme avaliação prévia, estabelecendo objetivo e formas de agir. No mesmo sentido, sugere disposição para mudança, seja de comportamentos, seja de percepções e ideologias, para equilibrar a relação com o ambiente. Esses aspectos mostram uma postura adaptativa perante situações estressantes, condição que indica que os rodoviários são sensíveis a aspectos relacionados à deseabilidade social. Assim, na perspectiva gerencial, é recomendável que as estratégias de gestão de pessoas reforcem esse comportamento e busquem desenvolver habilidade analítica, capacidade de planejamento, reforcem a disciplina pessoal e a determinação para alcançar objetivos e enfrentar problemas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa mostrou, como esperado, um setor predominantemente masculino, de jovens trabalhadores, a maioria com ensino médio, que cumprem jornadas de trabalho de 40 horas semanais, com intenso contato com o público. Experientes na profissão, esses trabalhadores percebem níveis intermediários de estresse e adotam estratégias positivas de *coping*, baseadas no “**Controle**” e na “**Conversão**”. Esse aspecto revela trabalhadores que, em situação de estresse, analisam as alternativas e evitam reações impensadas. Planejam e reprogramam os rumos e atuam em direção aos objetivos propostos. São dispostos a mudar de comportamento e compreendem que determinadas situações exigem adaptação pessoal. Essa forma de lidar e perceber o estresse pode orientar ações de capacitação e treinamento, de tal forma a desenvolver recursos pessoais de planejamento, disciplina e autocontrole. Nessa perspectiva, o estudo

avança na perspectiva teórica ao contribuir para ampliar a compreensão sobre o estresse e *coping* entre rodoviários urbanos e na perspectiva gerencial ao orientar políticas de Treinamento, Desenvolvimento e Educação (TD&E) de pessoal.

Entre as limitações deste estudo, destacam-se a presença de um único indicador para a estratégia de “**Distração**”, o autopreenchimento e a impossibilidade de esclarecer os respondentes nos casos de dúvidas e, para pesquisas futuras, recomenda-se ampliar a amostra e replicar a pesquisa em outras profissões. Merece destaque que, ao considerar a estratégia de coleta de dados que se concentrou apenas em rodoviários em exercício da função, surge outra limitação da pesquisa, tendo em vista que aqueles com comportamento diferente do identificado neste estudo não devem estar em atividade, não tendo sido, portanto, alcançados pela pesquisa. Esse aspecto revela a necessidade de adequação às condições laborais e de um processo de seleção em que apenas os mais capacitados para lidar com o estresse conseguem manter-se no segmento.

REFERÊNCIAS

ABDOU, Ahmed Hassan *et al.* Work stress, work-family conflict, and psychological distress among resort employees: a JDR-model and spillover theory perspectives. **Frontiers of Psychology**, v. 15, art. 1326181, feb. 2024.

ABERHE, Woldu *et al.* Job stress among nurses in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. **International Journal of Africa Nursing Sciences**, v. 20, art. 100661, 2024.

ALEXANDRE, Joana Dias *et al.* Estado emocional e *coping* em estudantes universitários no confinamento provocado pela COVID-19. **Revista Psicologia**, v. 36, n. 1, p.51-60, jun. 2022.

ALMEIDA, David M. The time in now for integrative multilayered stress research and mitigation. **Frontier in Science**, v. 2, art. 1389481, mar. 2024.

AMARAL-BASTOS, M.; ARAÚJO, B.; CALDAS, A. C. Adaptação e validação da Escala Toulousina de *Coping* a adolescentes. **Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental**, n 14, p. 55-63 dez. 2015.

BHATTI, Misbah Hayat *et al.* Relationship between job stress and organizational commitment: An empirical study of banking sector. **E3 Journal of Business Management and Economics**, v. 7, n. 1, p. 29-37, Jan. 2016.

CHAMON, Edna Maria de Oliveira Querido. Estresse e estratégias de enfrentamento: o uso da Escala Toulousaine no Brasil. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 6, n. 2, p. 43-64, jul./dez. 2006.

CHIN, Winne W. Issues and opinion on structural equation modeling. **Miss Quarterly**, v. 22, n. 1, p. VII-XVI, mar. 1998.

COHEN, Jacob. **Statistical power analysis for the behavioral sciences**. New York: Taylor & Francis, 2013.

DWIPAYANA, Dewa Gede Anom; SUWANDANA, Gusti Made. The role of job stress in mediating the influence of role conflict on job satisfaction of South Kuta District Office employee. **European Journal of Business and Management Research**, v. 9, n. 1, p. 59-61-2, feb. 2024.

FEBRIANTO, Wahyu; WIBAWANI, Sri. The effect of service quality on community satisfaction of public service mall users in Sidoarjo regency. **Public Administration Journal**, n. 12, v. 1, p. 1-10, jun. 2022.

FLORENTINO, Simone *et al.* Qualidade de vida no trabalho e estresse ocupacional: uma análise junto a profissionais do setor de tecnologia da informação. **Perspectivas Contemporâneas**, v. 10, n. 1, p. 104-125, jan. / abr. 2015.

FORNELL, Claes, LARCKER, David F. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. **Journal of Marketing Research**, v. 8, n. 1, p.39-50, feb. 1981.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2014.

HADIYATI, Ernani. Service quality and performance of public sector: study on immigration office in Indonesia. **International Journal of Marketing Studies**, v. 6, n. 6, p. 104-117, nov. 2014.

HAIR, Joseph F. *et al.* When to use and how to report the results of PLS-SEM. **European Business Review**, v. 31, n. 1, p. 2-24, jan. 2019.

HARMAN, Harry Horace. **Modern factor analysis**. Chicago; University of Chicago Press, 1976.

HENSELER, Jörg; HUBONA, Geoffrey; RAY, Pauline Ash. Using PLS path modeling in new technology research: updated guideline. **Industrial Management & Data Systems**, v. 116, n. 1, p. 2-20, feb. 2016.

ISLAM, Mohammad M.; ILSAM, Mohammad M.; KOJ, Haitham. Coping mechanism and quality of life low-income households during the COVID-19 pandemic: empiric evidence from Bangladesh. **Sustainability**, n. 14, art. 16570, p. 1-24, dec. 2022.

JULIANTO, Agung; AMRON, Amron; FEBRIANA, Artha. Job engagement and work life balance as intervening variables between job stress and supervisor supportive on turnover intentions among commercial local television employees in Semarang City. **International Journal of Professional Business Review**, v. 9, n. 4, art. e04524, feb. 2024.

KOSSEK, Ellen E.; LEE, Kyung-Hee. Work-family conflict, and work-life conflict. **Oxford Research Encyclopedia Business and Management**, Social Issues, p. 1-23, oct. 2017.

KOSTAS, Christos; VLASTOS, Dimitris D.; THEOFILOU, Paraskevi. Work stress and professional burnout in Greek police offices. **The Open Psychology Journal**, v. 17, art. e18743501288638, fev. 2024.

LAZARUS, Richar S.; FOLKMAN, Susan. **Stress, appraisal and coping**. New York: Springer, 1984.

LUFT, Caroline Di Bernardi *et al.* Versão brasileira da escala de estresse percebido: tradução e validação para idosos. **Revista Saúde Pública**, v. 41, n. 4, p. 606-615, jul. / ago. 2007.

MEDEIROS, Silvia Elizabeth Gomes *et al.* Estresse e estressores em motoristas de autocarros. **Revista de Enfermagem**, v. 4, n. 14, p. 101-113, jun. 2017.

MENEZES, Vitos G. *et al.* Evaluation of public services considering the expectations of users: a systematic literature review. **Information**, v. 13, n. 162, p. 1-13, mar. 2022.

MONTANO, Maria de las Nieves Veloz. A comprehensive approach to the impact of job stress on women in the teaching profession. **Interdisciplinary Rehabilitation**, v. 3, p. 56-61, ago. 2023.

MULLER, Jaqueline M.; SILVA, Narbal; PESCA, Andréa D. Estratégias de *coping* no contexto laboral: uma revisão integrativa da produção científica brasileira e internacional. **Revista Psicologia: Organizações & Trabalho**, v. 21, n. 3, p. 1594-1604, set. 2021.

NUNES, Odete *et al.* **Escala Toulousiana de coping, versão reduzida**: manual técnico de utilização. Centro de Investigação em Psicologia - Universidade Autónoma de Lisboa, 2014.

NWAOGU, Janet M.; CHAN, Albert P. C. The impact of coping strategies and individual resilience on anxiety and depression among construction supervisors. **Building**, v. 12, art. 2128, dec. 2022.

PESTANA, Maria Helena; GAGEIRO, João Nunes. **Análise de dados para as Ciências Sociais à complementariedade do SPSS**. Lisboa: Silabo, 2014.

PODSAKOFF, Philip M. *et al.* Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. **Journal of Applied Psychology**, v. 88, n. 5, p. 879-903, oct. 2003.

PODSAKOFF, Philip M.; MacKENZIE, Scott B.; PODSAKOFF, Nathan P. Sources of method bias in Socials Science research and recommendations on how to control it. **Annual Review Psychology**, v. 63, p. 539-569, jan. 2012.

RINGLE, Cristian M.; SILVA, Dirceu; BIDO, Diógenes de S. Modelagem de equações estruturais com utilização do SmartPLS. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 13, n. 2, p. 56-73, abr. / jun. 2014.

SHIRAHAMA, Yoshiki *et al.* Association between job stressors and extended long-term sickness absence due to mental disorders among public servants in Japan. **Osaka City Medical Journal**, v. 68, n. 1, p. 39-48, 2022.

SHODEINDE, Abidemi O.; OGBUANYA, Theresa C. Understanding the interplay between work stress, stress beliefs; stress response, and job performance among electronic technology teachers. **Namibia Journal of Technical and Vocational Education and Training**, v. 1, p. 21-34, feb. 2023.

SINKEY, Matsi Sphiwe. Effects of job stress on employee performance level in the health sector of South Africa. **European Journal of Business and Innovation Research**, v. 12, n. 3, p. 16-26, mar. 2024.

TAP, Pierre; COSTA, Etã S.; ALVES, Maria N. Escala Toulousiana de *Coping* (ETC): estudo de adaptação à população portuguesa. **Psicologia, Saúde & Doenças**, n. 6, v. 1, p. 47-56, jul. 2005.

THAPA, Suchana; PRADHAN, Prnil M. S. Occupational stress, and its correlates among healthcare workers of a tertiary level teaching hospitals in Katmandu, Nepal, during COVID-19 pandemic: a cross-sectional study. **BMJ Public Health**, v. 2, n. 1, art. e000126, feb. 2024.

VICENTE *et al.* Stress ocupacional em trabalhadores de um Centro de Saúde Público na cidade de Nampula-Moçambique durante a Covid-19. **rPOT**, n. 23, v. 3, p. 2570-2578, 2023.