

ESTRESSE E *COPING* ENTRE RODOVIÁRIOS URBANOS DE BELÉM DO PARÁ: UM ESTUDO COM EQUAÇÕES ESTRUTURAIS.

Clayton José Coelho da Silva¹; Carlos André de Mattos Teixeira²; Maria Luiza Rodrigues Moreira³; Juliana Teixeira Fernandes⁴; Carlos André Corrêa de Mattos⁵

RESUMO

Este estudo analisa a relação entre estresse e *coping* em uma amostra de trabalhadores do transporte rodoviário urbano na região Metropolitana de Belém do Pará. Para tanto, foi realizada uma *survey* com a utilização das escalas de Estresse Percebido (EEP-14) e Toulousina de *Coping* (ETC-18) aplicadas *online* para 102 trabalhadores selecionados por acessibilidade. Os dados foram tratados com técnicas quantitativas, em especial, modelagem de equações estruturais (PLS-SEM). Os resultados confirmaram duas das cinco hipóteses e mostraram um segmento masculino, formado por jovens trabalhadores, que utilizam estratégias de *coping* 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 lidar com o estresse.

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

ABSTRACT

This study analyzes the relationship between stress and coping in a sample of urban bus transportation workers in the Metropolitan Region of Belém do Pará, Brazil. To do so, a survey was conducted using the Perceived Stress Scale (PSS-14) and the Toulouse Coping Scale (TCS-18), which were administered online to 102 workers selected by accessibility. The data was analyzed using quantitative techniques, particularly structural equation modeling (PLS-SEM). The results confirmed two out of five hypotheses and showed a male segment

¹ Graduando em Administração na Universidade Federal do Pará.

² Doutorando em Engenharia Elétrica na Universidade Federal do Pará.

³ Mestranda em Administração na Universidade Federal do Pará.

⁴ Mestranda em Administração na Universidade Federal do Pará.

⁵ Doutor em Ciências Agrárias e Docente do Mestrado em Administração da Universidade Federal do Pará.

consisting of young workers who use coping strategies characterized by control and conversion. Therefore, a predominance of constructive attitudes was observed in dealing with stress. The conclusions recommend actions by the human resources management area that promote reflexive capacity and planning skills to strengthen workers' personal resources and thereby improve their ability to deal with stress.

Keywords: Public Services; Urban Transportation; Stress; Coping; Human Resources Management.

1. INTRODUÇÃO

Os trabalhadores do transporte rodoviário urbano, como destacam Medeiros *et al.* (2017), são uma categoria profissional exposta a elevados níveis de estresse laboral. Trabalhando diariamente 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. Condições agravadas pela responsabilidade pela vida dos passageiros, pedestres, ciclistas e outras pessoas que trafegam nas ruas de 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 conservadas (MEDEIROS *et al.* (2017).

Diversas são as fontes de estresse relacionadas ao trabalho: 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).

Por outro lado, a qualidade dos serviços públicos é um indicador relevante para a avaliação de governos (MENEZES *et al.*, 2022). Portanto, entregar serviços que atendam as expectativas da sociedade e 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 relacionados a aspectos como envolvimento, motivação, comprometimento, engajamento, satisfação no trabalho, entre outros.

Nessa perspectiva, a conformidade dos serviços se reflete na satisfação da população (MENEZES *et al.*, 2022) e, portanto, expressa um desafio para governos, especialmente ao considerar que serviços públicos são atividade complexas, que além do serviço em si, envolvem decisões desde a identificação e priorização das necessidades até a obtenção e alocação de recursos. Portanto, 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 como a elevada burocracia, hierarquia rígida com grande formalismo, objetivos difusos e fracamente definidos, entre outros (KJELDTSEN; HANSEN, 2018).

Outros aspectos envolvem o intenso contato com o público, elevadas demandas da sociedade, falta de reconhecimento do trabalho dos prestadores e a grande abrangência dos serviços públicos. Assim, esse conjunto de características que envolvem serviços e administração pública podem elevar a exposição ao estresse e contribui para aumentar a fadiga e esgotamento dos prestadores favorecendo o surgimento de doenças como a síndrome de burnout. Nesse sentido, ao discorrer sobre o estresse laboral, Bhatti *et al.* (2016), destacam tratar-se do desequilíbrio entre as demandas ou exigências das tarefas em contraposição com as capacidades individuais dos trabalhadores para atendê-las.

Assim, o estresse laboral é uma resposta física e emocional do organismo quando as exigências do trabalho são maiores do que recursos disponíveis para realizá-las. Desta forma, Nwaogu e Chan (2022) destacam que o estresse é uma forma de resposta do organismo a presença de uma ameaça real ou percebida e, Medeiros *et al.* (2017), reforçam que o estresse laboral é a principal patologia em processos inadequados de trabalho. Desta forma, trabalhadores com elevados níveis de estresse são menos satisfeitos no trabalho, mostram menor compromisso com a organização e com as tarefas, são menos produtivos, apresentam maiores taxas de abstenção e turnover, entre outros aspectos considerados nocivos ao ambiente laboral (KOOSEK; LEE, 2017).

Contudo, para enfrentar o estresse e, portanto, buscar homeostase para o organismo (NWAOGU; CHAN, 2022), os trabalhadores utilizam um amplo conjunto de mecanismos

que, conforme Islam, Islam e Khoj (2022), permite manter equilibradas emoções, comportamentos, fisiologia e faculdades cognitivas. Esses mecanismos são formas de enfrentamento ao estresse (MULLER; SILVA; PESCA, 2021) identificadas como estratégias de *coping* e se manifestam dinamicamente na forma de ações e pensamentos que contribuem para lidar com eventos perturbadores na vida (TAP; COSTA; ALVES, 2005; AMARAL-BASTOS, ARAÚJO; CALDAS, 2015; MULLER; SILVA; PESCA, 2021).

A expressão *Coping* é de origem anglo-saxónica, sem tradução para o português, que pode ser entendida como o “modo de lidar ou de enfrentar uma determinada adversidade” (AMARAL-BASTOS, ARAÚJO; CALDAS, 2015, p. 56) ou como o conjunto de “comportamentos dos organismos perante processos de stress” (TAP; COSTA; ALVES, 2005, p. 47).

1.1 OBJETIVO:

Desta forma, considerando as condições laborais e contribuição dos trabalhadores do transporte urbano para a oferta de serviços públicos de qualidade, este estudo concentrou-se no questionamento: quais são as estratégias de *coping* utilizadas pelos trabalhadores do transporte urbano metropolitano de Belém do Pará para enfrentar o estresse? Assim, o objetivo do estudo foi analisar o efeito do estresse percebido nas estratégias de *coping* dessa categoria profissional.

1.2 HIPÓTESES

Os estudos com foco nas estratégias de *coping*, apesar de iniciarem no início do século passado, se intensificaram nas décadas de 1960 e 1970 (CHAMON, 2006; MULLER; SILVA, PESCA, 2021). Contudo, conforme 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 iteração permanente entre o indivíduo e o ambiente.

Nessa perspectiva, a proposta cognitivista de Lazarus e Folkman (1984) fundamentaram a compreensão contemporânea de *coping*. Portanto, como destacam Muller, Sila e Pesca (2021) modernamente, *coping* é entendido como um conjunto de estratégias individuais que são necessárias para reagir ao estresse. *Coping* expressa uma reação individual, portanto, depende de aspectos pessoais, situacionais e dos recursos disponíveis.

Portanto, na década de 1990, na universidade de Toulouse na França, foi desenvolvida uma escala para avaliar as estratégias de *coping* que considerou tanto estratégias positivas, quanto negativas do enfrentamento. Essa escala, denominada Escala Toulousiana de *Coping* (ETC), foi utilizada neste estudo e suas dimensões são apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1 – Estratégias de *coping* conforme Escala Toulousiana (ETC)

Estratégia	Descrição
Controle	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 refletir antes de agir (regulação das ações). Compreende 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). Busca-se dominar a situação.
Recusa	Nessa estratégia o indivíduo se recusa a perceber e aceitar ao 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 impedem a reflexão e adoção de medidas efetivas que contribuam para a solução da situação estressante.
Conversão	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.
Suporte Social	Sustenta-se na busca de apoio e ajuda para 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 apoio emocional. Consiste em pedir ajuda.
Distração	São ações que buscam desviar a atenção do evento estressor ou 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.

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

Portando, considerando o Quadro 1 e a relação com o estresse, foram estabelecidas as hipóteses:

- H1- Há relação positiva e significativa entre a percepção de estresse e controle;
- H2- Há relação positiva e significativa entre a percepção de estresse e recusa;
- H3- Há relação positiva e significativa entre a percepção de estresse e conversão;
- H4- Há relação positiva e significativa entre a percepção de estresse e suporte social;
- H5- Há relação positiva e significativa entre a percepção de estresse e distração;

2. MATERIAIS E MÉTODOS

Para testar as hipóteses o método utilizado neste estudo foi, conforme Gil (2014), de natureza aplicada e caracterizou uma *survey* transversal com a utilização de questionário eletrônico e tratamento quantitativo de dados. O universo de pesquisa foi formado por trabalhadores rodoviários que atuam na Região Metropolitana de Belém do Pará e a técnica de amostragem foi não probabilística por acessibilidade.

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 apenas uma única seta; o tamanho estimado do efeito (f^2) foi de 0,15; e o poder estatístico 0,80. O resultado indicou que a amostra deveria ser de 53 indivíduos, quantidade duplicada conforme recomendação de Ringle, Silva, Bido (2014, p. 58). Assim, a amostra almejada foi de 106 questionários de pesquisa.

Assim, após o trabalho de campo e a organização dos dados, a matriz foi avaliada quanto a 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 para verificação da adequação da matriz de dados foram descartados quatro questionários sendo considerados válidos 102 questionários de pesquisa.

A coleta de dados foi digital, por meio da plataforma *Google Forms*[®] e ocorreu durante o mês de fevereiro de 2023. O questionário eletrônico foi acompanhado do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e organizado na forma de três seções compostas por duas escalas, iniciando com a Escalas de Estresse Percebido (EPS-14), na forma como foi apresentada em Luft *et al.* (2007) e seguida da Escala Toulusina de *Coping* (ETC-18) conforme relatada em Nunes *et al.* (2014).

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”. Completou o questionário o perfil sociodemográfico dos respondentes que incluiu aspectos como idade, sexo, escolaridade, jornada de trabalho, renda, intensidade de contato com o público, entre outras. Essa última seção utilizou respostas dicotômicas e de múltipla escolha.

Merece destaca-se que os questionários foram auto preenchidos sendo as duas escalas (EEP- 14 e ETC-18) 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 selecionada para atender ao objetivo de analisar o efeito do estresse percebido (EPD-14) nas estratégias de *coping* (ETC-18).

Assim, ao tratar de estudos em que os respondentes se manifestam simultaneamente em variáveis independente (exógenas) e dependentes (endógenas), Podsakoff *et al.* (2003) e Posakoff, Mackenzie e Podsakoff (2012), alertam para possibilidade da ocorrência da variância do método comum (VMC) que pode resultar em vieses na variância, não atribuídos aos construtos, mas sim, aos métodos de mensuração. Nesses casos, o respondente pode ser influenciado por aspectos como o efeito halo, leniência e desejabilidade social. Assim, para avaliar a presença de viés sistemático nos dados foi utilizado o teste de fator único de Harman (1976), aplicado sem rotação e com resultados satisfatórios, pois o fator principal explicou menos de 50% da variância (13,59%) e a variância total explicada alcançou 67,77% da variância total.

Na sequência, o tratamento de dados, além de empregar técnicas descritivas, utilizou a modelagem de equações estruturais, estimadas com mínimos quadrados parciais (PLS-SEM), com a utilização do software Smartpls 4,0[®], selecionado para testar as hipóteses e verificar a adequação do modelo de mensuração proposto no estudo.

3. RESULTADOS E DICUSSÃO

3.1. PERFIL DOS RESPONDENTES

A amostra, como mostra a 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 foi de até 40 horas semanais (74,5%). Contudo, 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, uma vez que 39,2% (40) tinham até cinco anos trabalho como rodoviário, 25,5% (26) entre seis e 10 e 35,3% (36) mais de 11 anos na profissão.

Tabela 1 – Características das respondentes

Categoria	Item	Freq.	%	Categoria	Item	Freq.	%
Sexo	Masculino	66	64,7	Filhos ou Dependentes	Sim	58	56,9
	Feminino	36	35,5		Não	44	43,1
Estado	Solteiro (a)	54	52,9	Idade	20 e 25	19	18,7

Civil	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	Até 5 anos	40	39,2	Contato	Baixo	14	13,7
Trabalho	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, sendo 34,3% (35) com um salário mínimo e 65,7% (67) na faixa entre 2 e 3. O perfil dos respondentes mostrou um segmento essencialmente masculino, com pequena participação de mulheres seja operacionalmente (35,5%) seja em cargo de gestão (29,45%).

3.2. MODELO DE MENSURAÇÃO, ANÁLISE DESCRITIVA E TESTE DE HIPÓTESES

A avaliação do modelo, conforme de Henseler, Hubona e Ashray (2016) e Hair *et al.*, (2009) ocorreu em duas etapas, começando pelo (1) modelo de mensuração e, posteriormente, avançando para o (2) modelo estrutural. Na primeira fase, foram verificadas as cargas fatoriais (CF) que levaram a exclusão de indicadores com cargas baixas, inferiores a 0,400. Esse procedimento possibilitou que as Variâncias Médias Extraídas (VMEs) explicassem parcelas elevadas da variância dos dados, superando 50% ($VME > 0,500$), condição necessária para presença de validade convergente.

Os resultados, conforme a Tabela 2, mostraram que o modelo era fidedigno ($CC > 0,662$) e que explicava parcelas adequadas da variância ($VME > 0,589$), portanto indicando que havia validade convergente. Quanto a validade discriminante, segundo o critério Fornell-Lacker (1981), em que a raiz-quadrada da variância média extraída ($\sqrt{VME} > r$) deve ser superior que as correlações de Pearson (r), os achados confirmaram a

presença de validade discriminante e mostraram que as variáveis latentes tinham capacidade de medir aspectos diferentes do fenômeno em estudo.

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

Variáveis Latentes	CI	VC	Validade Discriminante - Critério Fornell Lacker (1981)					
	CC	VME	CT	RC	CV	SS	DS	EP
CT – Controle	0,714	0,589	(0,768)					
RC – Recusa	0,779	0,638	0,005*	(0,799)				
CV – Conversão	0,837	0,720	0,263*	0,289*	(0,849)			
SS - Suporte Social	0,836	0,719	-0,217*	-0,127*	-0,232*	(0,848)		
DS – Distração	0,662	0,519	0,087*	0,228*	-0,048*	0,231*	(0,721)	
EP - Estresse Percebido	0,893	0,737	0,317*	0,184*	0,579*	-0,178*	-0,139*	(0,858)
		Média	4,08	2,24	2,16	2,11	2,54	3,48
		Desvio Padrão	1,29	1,30	1,48	1,57	1,20	1,41
		Coeficiente de Variação (%)	31,49	58,15	68,58	74,39	47,32	40,62
		Mediana	4,00	2,00	2,00	2,00	2,50	3,33

Legenda: CI=Consistência Interna; VC= Validade Convergente; CC=Confiabilidade Composta; VME=Variância Média Extraída; *=significativo a 1%. **Nota:** Raiz quadrada da VME na diagonal entre parênteses, correlações no triângulo inferior. **Fonte:** pesquisa de campo.

Na análise descritiva, o estresse percebido ($3,48 \pm 1,41$) foi avaliado acima do centro da escala (3,00) o que revela exposição a níveis levemente acima do intermediário de estresse nos últimos 30 dias. Quanto as estratégias de *coping* mais frequentes entre os respondentes destacaram-se o controle ($4,08 \pm 1,29$) e a distração ($2,54 \pm 1,20$). Esse resultado convergiu com outros estudos que identificam estratégias de *coping* positivas (adaptativas) para enfrentar o estresse como, Florentino *et al.* (2015), que investigaram o fenômeno entre profissionais de tecnologia da informação e Alexandre *et al.* (2022) que se concentraram em estudantes universitários, em ambos os estudos a estratégias principal foi controle.

Ao tratar da estratégia de controle, Chamon (2006), já destacava as estratégias negativas (reativas) se baseiam na fuga e isolamento e as positivas (adaptativas) associam-se a cooperação, ajuda e apoio social. Portanto, a estratégia de controle mostra uma forma positiva de enfrentamento do estresse na qual o indivíduo evita reações precipitadas, intempestivas e sem planejamento. Portanto, a estratégia de controle se caracteriza pela moderação cognitiva, emocional e de regulação das ações para atuar de forma ponderada e previamente estabelecida.

Por outro lado, Chamon (2006), chama a atenção para a estratégia de distração, considerada pela autora como uma estratégia ambivalente de enfrentamento de estresse, uma vez que caracteriza uma forma de mediação entre estratégias positivas e negativas de *coping*.

Já na perspectiva de Alexandre *et al.* (2022), a estratégia de distração posiciona-se entre as estratégias positivas pois distancia-se da fuga e da recusa.

Complementarmente, ao considerar as correlações de Pearson, tomando por base os parâmetros de Pestana e Gageiro (2014, p.181), que classifica 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 ($|r| \geq 0,90$), destacaram-se correlações baixas e significativas a 1%, com exceção da relação entre estresse percebido e estratégia de conversão ($r=0,579$) considerada como moderada. Nesse sentido, a correlação moderada entre percepção de estresse e conversão sugere que o aumento nos níveis de estresse ocorre acompanhado da maior utilização da estratégia de conversão.

Na estratégia de conversão, as ações de enfrentamento se concentram na mudança de comportamento assumindo uma nova forma de agir (conversão comportamental) ou da aceitação identificada pela mudança de valores (conversão pelos valores). Nessa perspectiva, a conversão implica em novas formas de agir e perceber o ambiente seja pela perspectiva da autoavaliação do comportamento, seja pela perspectiva ideológica, assumindo uma dimensão religiosa ou de fé, na qual o destino e a religiosidade se encarregam da construção de novos valores pessoais (TAP; COSTA; ALVES, 2005).

Após a análise descritiva, o modelo foi avaliado na perspectiva da validade discriminante ao nível dos indicadores. Esse procedimento foi necessário para confirmar que as variáveis latentes mediam aspectos diferentes do fenômeno. Nessa perspectiva, Chin (1998), recomenda que, para que haja presença de validade discriminante os indicadores devem estar associados corretamente as variáveis latentes (ou dimensões) e a forma de verificar essa associação é pela verificação das cargas fatoriais. Portanto, as cargas fatoriais dos indicadores devem ser maiores nas variáveis latentes com as quais os indicadores estão relacionados. Assim, como mostra a Tabela 3, a representação das cargas cruzadas (*Cross Loadings*) confirmou que havia validade discriminante também a nível dos indicadores e que os indicadores estavam corretamente associados as variáveis latentes. Esse resultado convergiu com o critério Fornell-Lacker (1981) confirmando o poder discriminante do modelo.

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

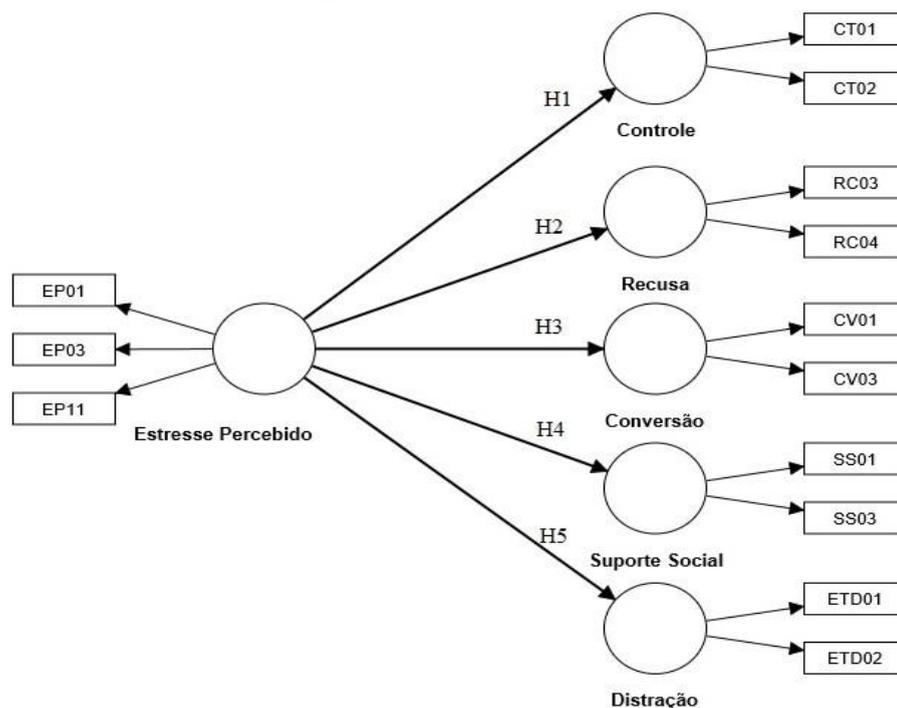
Variáveis Latentes	Indicador	CT	RC	CV	SS	DS	EP	p-valor
CT - Controle	CT01	0,993	0,004	0,251	-0,229	0,098	0,328	<0,01
	CT02	0,439	0,013	0,194	0,014	-0,050	0,043	<0,01
RC - Recusa	RC03	-0,046	0,795	0,291	-0,087	0,222	0,146	<0,01
	RC04	0,054	0,803	0,173	-0,115	0,143	0,149	<0,01

CV - Conversão	CV01	0,229	0,189	0,857	-0,063	-0,004	0,503	<0,01
	CV02	0,218	0,305	0,840	-0,338	-0,080	0,479	<0,01
SS - Suporte Social	SS01	-0,173	-0,053	-0,190	0,887	0,194	-0,168	<0,01
	SS02	-0,200	-0,178	-0,209	0,807	0,200	-0,131	<0,01
DS - Distração	DS01	-0,032	0,053	-0,111	0,276	0,468	-0,061	<0,01
	DS02	0,113	0,232	-0,001	0,128	0,906	-0,128	<0,01
EP - Estresse Percebido	EP01	0,351	0,198	0,515	-0,152	-0,113	0,899	<0,01
	EP02	0,289	0,034	0,542	-0,172	-0,172	0,883	<0,01
	EP11	0,152	0,263	0,426	-0,132	-0,038	0,788	<0,01

Nota: CT01= Enfrento a situação; CT02= Analiso a situação para melhor compreender; RC03= Reajo como se não existisse; RC04= Digo a mim próprio que este problema não tem importância; CV01= Evito 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; DS01= Trabalho em cooperação com outras pessoas para me esquecer; DS02= Tento não pensar no problema; EP01=No último mês com que frequência se sentiu aborrecido com algo que ocorreu inesperadamente? EP02=No último mês com que frequência sentiu que era incapaz de controlar as coisas que são importantes na sua vida? EP03=No último mês com que frequência se sentiu irritado com coisas que aconteceram e que estavam fora do seu controle? **Fonte:** pesquisa de campo.

Verificado o modelo de mensuração e observada presença de ajuste adequado, a avaliação se concentrou no modelo estrutural (Figura 1). Inicialmente, o modelo foi avaliado quanto a qualidade do ajustamento, para tanto foi utilizado o índice SRMR (*standardized root mean square residual*), o resultado (SRMR=0,10) não atendeu a recomendação de Hair *et al.* (2019) que aconselham valores menores que 0,08 e posicionou-se no limite de aceitabilidade de Henseler, Hubona e Ashray (2016) que recomendam índices inferiores a 0,10.

Figura 1 – Modelo estrutural



Fonte: pesquisa de campo.

Quanto ao poder explicativo, medido pelos r-quadrado 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 (Tabela 4) confirmou que as estratégias de *coping* eram explicadas pela percepção de estresse, 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 estratégias 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 conversão (r-quadrado=0,335) que 33,5% da mudança de comportamento foi explicada pela percepção de estresse.

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

Hipótese	Descrição	Relação Esperada	VIF	f^2	Beta	p-valor	Resultado	R^2	Q^2
H1	EP=>CT	Positiva	1,00	0,112	0,317	<0,01	Aceita	0,101	0,071
H2	EP=>RC	Positiva	1,00	0,035	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
H4	EP=>SS	Positiva	1,00	0,033	-0,178	NS	Recusada	0,032	0,003
H5	EP=>DS	Positiva	1,00	0,020	-0,139	NS	Recusada	0,019	-0,027

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 preditivo do modelo medido pelo o índice Stone-Geisser (Q^2) e conforme Henseler, Hubona e Ashray (2016) e Hair *et al.* (2019) que recomendam valores maiores que zero para o índice. Destacaram-se índices positivos que confirmam o poder preditivo do estresse para o controle ($Q^2=0,071$), conversão ($Q^2=0,314$) e suporte social ($Q^2=0,03$), as demais estratégias não apresentaram poder preditivo como ocorreu com recusa ($Q^2=-0,008$) e distração ($Q^2=-0,027$) com índices negativos.

A análise de caminhos foi utilizada para testar as hipóteses que ocorreu com a utilização da técnica de *bootstrap*, com 5.000 subamostras, que confirmou as hipóteses H1 e H3 e rejeitou as hipóteses H2, H4 e H5 que não apresentaram evidências estatísticas a 5%. Portanto, para lidar com o estresse os respondentes utilizam a estratégia de conversão ($\beta=0,579$; p-valor<0,01) e controle ($\beta=0,318$; p-valor<0,01).

Assim a percepção de estresse influencia fortemente as ações de mudança de comportamento, que expressa o esforço individual para adaptação. Na conversão são evitadas reações precipitadas e intempestivas e privilegiadas a reflexão e o planejamento

(TAP; COSTA; ALVES, 2005). Assim, como afirmam Amaral-Bastos, Araújo e Caldas (2015), os indivíduos atuam para mitigar sentimentos negativos como ansiedade, angustia, estresse, entre outros e, com isso, buscam alcançar ou manter o equilíbrio de forma construtiva sem se esquivar dos problemas.

Portanto, na perspectiva pessoal os achados da pesquisa mostraram que os respondentes atuam de forma positiva (controle, suporte social e conversão), edificante e benéfica ao buscar soluções para os problemas. Os achados mostraram que os rodoviários 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 mostram-se dispostos a mudar comportamentais para lidar com aspectos estressantes da vida. Contudo, reconhecem que determinadas situações estressantes não podem ser enfrentadas com planejamento pessoal e, portanto, estão além das próprias possibilidades exigindo adaptação mudança pessoal.

O comportamento mostra-se fortemente influenciado pela dimensão política das estratégias de *coping*, sugere a 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 sugere que os rodoviários são sensíveis aspectos relacionados com a deseabilidade social. Portanto, 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.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

A pesquisa mostrou, como esperado, um setor predominantemente masculino, de jovens trabalhadores, na 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 *coping* baseadas no controle e conversão. Esse aspecto, revela trabalhadores que em situação de estresse analisam as alternativas e evitam reações impensadas. Planejam e reprogramam os rumos e atuam rumo aos objetivos propostos. São dispostos a mudar de comportamento e

compreendem que de 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. Dentre as limitações do estudo destaca-se o autopreenchimento e a impossibilidade de esclarecer os respondentes e como pesquisas futuras recomenda-se ampliar a amostra e replicar a pesquisa em outras profissões.

REFERENCIAS:

ALEXANDRE, J. D.; CARVALHO, H.; FONSECA, A. M.; CASTRO, C. A. Estado emocional e *coping* em estudantes universitários no confinamento provocado pela COVID-19. **Revista Psicologia**, v. 36, n. 1, p.51-60, jun. 2022.

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, M. H.; HASNAT, M.; MUHAMMAD, B.; MUHAMMAD, U. A.; AKARAM, H. B. 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, E. M. O. Q. 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, W.W. Issues and opinion on structural equation modeling. **Miss Quarterly**, v. 22, n. 1, p. VII-XVI, mar. 1998.

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

FEBRIANTO, W.; WIBAWANI, S. 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, S.; TEIXEIRA, R. F.; REIS, M. C.; SANTOS, L. M. L.; OLIVEIRA, B. C. S. C. M. 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.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2014.

HADIYATI, E. 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, J. F.; RISHER, J.J.; SARSTEDT, M.; RINGLE, C.M. 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, H.H. **Modern factor analysis**. Chicago; University of Chicago Press, 1976.

HENSELER, J; HUBONA, G.; ASHRAY, P. Using PLS path modeling in new technology research: updated guideline. **Industrial Management & Data Systems**, v. 116, n. 1, p. 2-20, feb. 2016.

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

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

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

LUFT, C. D.; SANCHES, C.O.; MAZO, G.Z.; ANDRADE, A. 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, S. E. G; AQUINO, J. M.; FRAZÃO, I. S.; MONTEIRO, E. M. L. M.; ANDRADE, M.S.; TERRA, M. G.; GOMES, B.M.R. Estresse e estressores em motoristas de autocarros. **Revista de Enfermagem**, v. 4, n. 14, p. 101-113, jun. 2017.

MENEZES, C. G.; PEDOSA, G. V.; SILVA, M. P. P.; FIGUEIREDO, R. M. C. Evaluation of public services considering the expectations of users: a systematic literature review. **Information**, v. 13, n. 162, p. 1-13, mar. 2022.

MULLER, J.M.; SILVA, N.; PESCA, A. 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, O.; BRITES, R.; PIRES, M.; HIPÓLITO, J. **Escala Toulousiana de coping versão reduzida**: manual técnico de utilização. Centro de Investigação em Psicologia -Universidade Autónoma de Lisboa, 2014.

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

PESTANA, H.; GAGEIRO, J. N. **Análise de dados para as Ciências Sociais a complementariedade do SPSS**. Lisboa: Silabo, 2014.

PODASKOFF, P. M.; MacKENZIE, S.B.; PODASKOFF, N.P.; LEE, J. 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, P. M.; MacKENZIE, S. B.; PODSAKOFF, N. 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, C. M.; SILVA, D.; BIDO, D. D. S. Modelagem de equações estruturais com utilização do SmartPLS. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 13, n. 2, p. 56-73, abr. / jun. 2014.

SHIRAHAMA, Y; IWASAKI,S; DEGUCHI, Y; KADOWAKI, A.; KYKY, A.; HIROTA, T.; NAKAMICHI, Y.; INOUE, K. Association between job stressors and extended longterm sickness absence due to mental disorders among public servants in Japan. **Osaka City Medical Journal**, v. 68, n. 1, p. 39-48, 2022.

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