

Fernando Miguel
Esperança Ramos

O *Stress* ocupacional nos Técnicos de Vendas do Sector Óptico.

Dissertação apresentada para o cumprimento dos
requisitos necessários à obtenção do Grau de
Mestre em Segurança e Higiene no Trabalho

Júri:

Presidente: Prof. José Manuel Gameiro Rebelo
dos Santos

Arguente: Prof. Arcindo dos Santos Ferreira
Cascão

Orientador: Prof. João Paulo de Sousa Areosa

Setembro de 2025

“It is not stress that kills us, it is our reaction to it!” – Hans Selye

À Leonor e à Beatriz por todo o amor, compreensão e paciência

À minha estrela, por iluminar sempre o meu caminho

À minha mãe, pela educação

Agradecimentos

Ao Instituto Politécnico de Setúbal, na pessoa de todos os docentes e de todos quantos compõem o quadro orgânico do Mestrado em Segurança e Higiene no Trabalho, agradeço a dedicação e disponibilidade que demonstraram ao longo deste caminho de 2 anos.

Ao professor Doutor João Areosa por me ter dado a honra de ser seu orientando. O meu mais sincero agradecimento por todos os conhecimentos transmitidos, por toda a disponibilidade, sempre célere, por toda a dedicação e por todo o incentivo concedido ao longo de todo o trabalho.

À Professora Doutora Olga Costa pela excelente pessoa que é, por todo o apoio, dedicação e ensinamentos conferidos ao longo deste percurso.

Aos meus colegas de turma, pelas vivências, boa camaradagem e amizades criadas.

Aos proprietários/responsáveis das lojas de Óptica por me proporcionarem a oportunidade de realizar este trabalho.

A toda a minha família pelo carinho e apoio incondicional, ajudando a alcançar tudo o que tenho e tudo o que sou.

A todos o meu muito obrigado.

RESUMO

Este estudo, inserido no plano de estudos do curso de Mestrado em Higiene e Segurança no Trabalho do Instituto Politécnico de Setúbal, analisa os fatores de *stress* percecionados por trabalhadores que exercem a profissão de Técnicos de Vendas no Setor Óptico.

O presente estudo prende-se com o dinamismo exigido pela função de Técnico de Vendas de Óptica, não só no desempenho da vertente comercial, mas também na satisfação dos cuidados primários de saúde dos clientes.

Tem como principal objetivo identificar através da perceção dos trabalhadores a presença de fatores de *stress* relacionados com a realização das suas tarefas laborais.

Foi também analisada a relação entre o *stress* percecionado e algumas variáveis sociodemográficas e socioprofissionais.

O trabalho foi desenvolvido em quatro empresas do Setor Óptico, representadas através de doze lojas nos concelhos de Santiago do Cacém, Sines e Grândola. A amostra foi constituída por 31 técnicos, representando a totalidade dos trabalhadores das doze lojas, que exercem a função requerida para este estudo.

Na avaliação dos fatores de *stress* foi adotada uma abordagem quantitativa com a utilização do Questionário de Stresse Ocupacional (versão geral) - QSO-VG (Gomes, 2010) juntamente com a Escala Toulousiana de *Coping* (versão reduzida) – ETC-R (Nunes et al., 2014). Os dados obtidos foram posteriormente tratados utilizando o software aplicativo do tipo científico, IBM SPSS.

Após a análise dos dados provenientes dos questionários, verificou-se que os Técnicos de Vendas no Setor Óptico estão sujeitos, em termos gerais, a um nível moderado de *stress* (58,6%). Todavia também se registou uma percentagem significativa de bastante *stress* (22,6%). Os fatores que representam maiores níveis de *stress* ocupacional para os técnicos são “carreira e remuneração” e “problemas familiares”. No que diz respeito às estratégias de *coping*, os resultados indicam que o fator utilizado com maior frequência pelos técnicos de vendas recai no fator “controle”, que se traduz em foco na resolução como estratégia de *coping*. Constatou-se ainda a existência de relações e diferenças estatisticamente significativas entre alguns dos fatores de *stress* e estratégias de *coping*, e algumas das variáveis sociodemográficas e socioprofissionais em estudo.

Palavras-chave: Fatores de *Stress*; *Coping*; Condições de Trabalho.

ABSTRACT

This study, which is part of the study plan for the Master's degree course in Hygiene and Safety at Work at the Polytechnic Institute of Setúbal, analyses the stress factors perceived by workers who work as Sales Technicians in the Optical Sector.

This study is concerned with the dynamism required by the job of Optical Sales Technician, not only in terms of the commercial aspect, but also in terms of satisfying customers' primary health care needs.

The main objective of this study is to identify the presence of stress factors related to the performance of their work tasks through the perception of the workers.

The relationship between perceived stress and some socio-demographic and socio-professional variables was also analysed.

The work was carried out in four companies in the optical sector, represented by twelve shops in the municipalities of Santiago do Cacém, Sines and Grândola. The sample consisted of 31 technicians, representing all the workers in the twelve stores, who perform the function required for this study.

A quantitative approach was adopted to assess stress factors, using the Occupational Stress Questionnaire (general version) - QSO-VG (Gomes, 2010) together with the Toulousian Coping Scale (reduced version) - ETC-R (Nunes et al., 2014). The data obtained was then processed using IBM SPSS scientific software.

After analyzing the data from the questionnaires, it was found that Sales Technicians in the Optical Sector are generally subject to a moderate level of stress (58.6%). However, there was also a significant percentage of high stress (22.6%). The factors that represent the highest levels of occupational stress for technicians are “career and remuneration” and “family problems”. Regarding coping strategies, the results indicate that the factor used most frequently by sales technicians is “control”, which translates into a focus on resolution as a coping strategy. There were also statistically significant relationships and differences between some of the stress factors and coping strategies and some of the socio-demographic and socio-professional variables under study.

Keywords: Factors of Stress; Coping; Work conditions.

INDICE

INTRODUÇÃO.....	1
1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	4
1.1. O conceito de <i>Stress</i>	4
1.2. Exigências emocionais	7
1.3. O conceito de <i>Coping</i>	8
1.4. <i>Stress</i> ocupacional.....	12
1.4.1 Modelos e fontes de <i>stress</i> ocupacional	14
1.5. Consequências do <i>stress</i> no trabalho.....	22
1.5.1 Síndrome de <i>Burnout</i>	23
2 O SETOR DA ÓTICA EM PORTUGAL	25
2.1 Caracterização do setor da ótica em Portugal	25
2.2 O Técnico de Vendas do setor Óptico.....	27
3 ESTUDO EMPÍRICO	28
3.1 Metodologia.....	28
3.2 Dados Gerais das Empresas	29
3.3 Participantes	30
3.4 Instrumento de recolha de dados	30
3.4.1 Qualidades Métricas das Escalas	32
3.5 Procedimento de recolha de dados.....	32
3.6 Procedimentos éticos	33
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS	34
4.1 Caracterização da amostra	34
4.2 Avaliação do <i>stress</i> ocupacional nos Técnicos de Vendas	36
4.3 Avaliação das estratégias de <i>coping</i> usadas pelos trabalhadores.....	41

4.4	Análise dos resultados em função das caraterísticas sociodemográficas da população.....	44
4.5	Análise dos resultados em função das caraterísticas socioprofissionais da população.....	53
4.6	Discussão dos Resultados	60
5	CONCLUSÕES.....	65
	Referencias bibliográficas	70
	Anexos.....	77
	Anexo 1 - Questionário Sociodemográfico e Socioprofissional	77
	Anexo 2 - Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG).....	78
	Anexo 3 - Questionário Escala Toulousiana de Coping – Versão Reduzida (ETC-R)	
	79	

Índice de Figuras

Figura 1 - Fases do Síndrome Geral de Adaptação	5
Figura 2 - Modelo do Processo de Coping de Lazarus e Folkman, 1984.....	10
Figura 3 - Diagrama do modelo de stress ocupacional de Cooper & Marshall (1976) ..	15
Figura 4 - Modelo Exigências/Controlo de Karasek (1979)	16
Figura 5 - Modelo Geral de Kahn e Byosiére (1992).....	18
Figura 6 - Modelo do Desequilíbrio Esforço-Recompensa no trabalho.....	19
Figura 7 - Modelo Holístico do Stress no Trabalho	20
Figura 8 - Via de acesso aos questionários.....	33

Índice de gráficos

Gráfico 1 - Nível geral de perceção do stress	37
Gráfico 2 - Valor em percentagem das questões do Questionário de Stress Ocupacional	40
Gráfico 3 – Valor em percentagem das questões do questionário de coping	43

Índice de tabelas

Tabela 1 - Caracterização da amostra.....	35
Tabela 2 - Avaliação do nível global de stress	36
Tabela 3 - Dimensões de fontes de stress	38
Tabela 4 - Fatores de reação ao stress	41
Tabela 5 - Análise da exposição à questão representativa do nível global de stress por género	44
Tabela 6 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de Stress Ocupacional por género	45
Tabela 7 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de Coping por género	45
Tabela 8 - Análise da exposição à questão representativa do nível global de stress por faixa etária	46
Tabela 9 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de Stress Ocupacional por faixa etária	46
Tabela 10 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de Coping por faixa etária	47
Tabela 11 - Análise da exposição à questão representativa do nível global de stress por estado civil.....	47
Tabela 12 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de Stress Ocupacional por estado civil	48
Tabela 13 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de Coping por estado civil.....	48
Tabela 14 - Comparação de Média Estado Civil e “Distração”	49
Tabela 15 . Análise da exposição à questão representativa do nível global de stress por Filhos	50
Tabela 16 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de Stress Ocupacional por Filhos.....	50
Tabela 17 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de Coping por Filhos	51
Tabela 18 - Análise da exposição à questão representativa do nível global de stress por Habilitações literárias	51

Tabela 19 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de Stress Ocupacional por Habilitações literárias.....	52
Tabela 20 - Comparação de Média Habilitações Literárias e “Relação com os Colegas”	52
Tabela 21 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de Coping por Habilitações Literárias.....	53
Tabela 22 - Análise da exposição à questão representativa do nível global de stress por Antiguidade na Empresa.....	54
Tabela 23 - Comparação de Média Antiguidade na Empresa e “Nível Global de Stress”	54
Tabela 24 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de Stress Ocupacional por Antiguidade na Empresa	55
Tabela 25 - Comparação de Média Antiguidade na Empresa e “Problemas Familiares”	55
Tabela 26 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de Coping por Antiguidade na Empresa.....	56
Tabela 27 - Análise da exposição à questão representativa do nível global de stress por Tipo de Vínculo com a Empresa	57
Tabela 28 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de Stress Ocupacional por Tipo de Vínculo com a Empresa.....	57
Tabela 29 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de Coping por Tipo de Vínculo com a Empresa	58
Tabela 30 - Análise da exposição à questão representativa do nível global de stress por Horas Diárias de Trabalho.....	58
Tabela 31 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de Stress Ocupacional por Horas Diárias de Trabalho.....	59
Tabela 32 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de Coping por Horas Diárias de Trabalho.....	59

Lista de abreviaturas e/ou siglas

CEE - Comunidade Económica Europeia

ESOEC - Entrevista sobre *Stress* Ocupacional e Estratégia de Conforto

ETC-R - Escala Toulousiana de *Coping* (versão reduzida)

EU-OSHA - Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho

INE - Instituto Nacional de Estatística

NIOSH - *National Institute of Occupational Safety and Health*.

OIT - Organização Internacional do Trabalho

OMS - Organização Mundial da Saúde

PME - Pequena e Média Empresa

QEQ - Quadro Europeu de Qualificações

QNQ - Quadro Nacional de Qualificações

QSO-VG - Questionário de Stresse Ocupacional (versão geral)

SPSS - *Statistical Package for the Social Science*

SST - Segurança e Saúde no Trabalho

STRAIN – Tensão ou Pressão

INTRODUÇÃO

O *stress* tem vindo a ser estudado há várias décadas, sendo hoje considerado como um dos grandes problemas de saúde pública do século XXI, devido ao facto de nenhum ser humano estar livre de *stress*, este está relacionado com diversos fatores, como sejam, a sobrecarga de trabalho, os conflitos de interesses profissionais, as pressões sociais, as relações interpessoais, etc.

Apesar do *stress* poder emergir de situações normais quotidianas, é associado ao trabalho que este fenómeno se torna mais significativo. O *stress* ocupacional pode ser definido como sendo as respostas físicas e emocionais prejudiciais que ocorrem quando as demandas do trabalho não correspondem às capacidades, necessidades ou recursos dos trabalhadores (NIOSH, 2008).

O *stress* relacionado com o trabalho é um dos principais desafios contemporâneos enfrentados pela segurança e saúde ocupacional na Europa, pois já afeta cerca de 22% dos seus trabalhadores. Em 2002, o custo económico anual do *stress* relacionado com o trabalho na União Europeia era estimado em cerca de 20 biliões de euros. Entre 50 a 60% dos dias de trabalho perdidos estão relacionados com o *stress* (Hassard & Cox, 2015).

Neste contexto, são várias as investigações que identificam o trabalho como fonte de pressão geradora de *stress* (Pinto & Oliveira, 2018; Presión et al., 2012) e responsável por diversos efeitos nefastos na saúde mental (T. Menezes, 2022) e física (Pistor et al., 2020) dos trabalhadores, afetando de modo consequente a sua satisfação e o seu desempenho, o clima da organização, a taxa de absentismo, os acidentes de trabalho, a produtividade e a eficiência (Dua, 1994), convertendo-se num fenómeno condicionante no comportamento e no desenvolvimento pessoal (Gomes, 2006; Guillén Gestoso, 2005 cit in Pocinho & Regina Capelo, 2009).

As mudanças no mercado de trabalho atual são constantes, obrigando a que as condições de trabalho se alterem com frequência. Esta volatilidade traz uma necessidade de resposta exigente e eficaz, incertezas e receios, novas pressões, novas competências e conhecimentos, traduzem-se geralmente num aumento dos níveis de *stress* relacionados com o trabalho (Moura et al., 2010).

Devido ao constante aumento de casos relacionados com este fenómeno, as práticas de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) têm vindo a expandir-se para além do seu escopo tradicional relacionando-se com o campo da medicina comportamental, psicologia da

saúde ocupacional e bem-estar social, reconhecendo assim a necessidade de as pessoas levarem uma vida social saudável e economicamente produtiva (OIT, 2016).

As investigações realizadas em Portugal acerca do *stress* ocupacional estão focadas em três domínios: ensino e educação; contexto empresarial; e saúde pública (médicos e enfermeiros) (Gomes & Cruz, 2004). A par deste facto, verificamos uma escassez de estudos nas profissões ligadas ao atendimento de público no setor óptico.

Os Técnicos de Vendas no Setor Óptico, devido à sua posição de interface entre o setor da saúde e do comércio, encontram-se expostos a fatores que potenciam o surgimento de *stress* como: carga e ritmo de trabalho excessivo; suporte inadequado por parte dos colegas ou superiores; horas de trabalho irregulares; comportamentos inaceitáveis por parte dos clientes; entre outros. Segundo LeBlanc & Kelloway, 2002, este tipo de trabalho requer frequentemente contacto interpessoal, uma característica associada com frequência à agressão no trabalho, potenciada pelo lema "o cliente tem sempre razão", que transmite o poder desigual na relação cliente-empregado.

Dado que estudos sobre o *stress* ocupacional nesta função são escassos, acreditamos que esta investigação pode ajudar os gestores e os colaboradores deste sector, no combate às ameaças ou possíveis ameaças nas suas lojas.

Face ao exposto, com objetivo de mostrar a perceção dos profissionais de Vendas no Setor Óptico relativamente aos constrangimentos da função causadores de *stress*, foi proposto o seguinte tema: **Fatores de *Stress* ocupacional em Técnicos de Vendas no Setor Óptico**. Este tema leva-nos a definir a seguinte questão de partida "Quais as fontes de *stress* dos Técnicos de Vendas no Setor Óptico?"

Com o desenvolvimento desta problemática, pretende-se também dar resposta às seguintes sub-questões:

- A profissão de Técnicos de Vendas no Setor Óptico pode ser considerada uma profissão *stressante*?
- Qual a influencia dos utentes, na saúde e no bem-estar dos trabalhadores?

O presente estudo tem como objetivo geral: Avaliar o *stress* ocupacional dos Técnicos das lojas em estudo. Paralelamente, o objetivo geral enquadra e fundamenta os seguintes objetivos específicos:

- Identificar fontes de *stress* através da perceção dos trabalhadores.
- Identificar possíveis estratégias de *coping* usadas pelos trabalhadores.
- Relacionar o *stress* percecionado e as estratégias de *coping* apuradas com as variáveis sociodemográficas e socioprofissionais.

Em termos metodológicos, no que diz respeito à natureza da pesquisa, estamos perante uma pesquisa descritiva de natureza aplicada, com o intuito de explorar e descrever o fenómeno do *stress* nos Técnicos de Vendas no Setor Óptico. Trata-se de um estudo transversal, uma vez que decorreu num período de tempo claramente delimitado, mais concretamente, entre os meses de Janeiro e Março de 2025.

A abordagem é de natureza quantitativa, tendo os dados sido obtidos através da aplicação de um questionário. A amostra foi obtida a partir do universo de 31 trabalhadores. A referida amostra foi selecionada por conveniência, obedecendo o critério de ser Técnico de Vendas e estar exercendo atividades no momento da pesquisa.

Dado tratar-se de uma investigação exaustiva sobre esta temática, no contexto real em que esta ocorre, estamos perante o que se considera um Estudo de Caso.

O presente estudo está estruturado por uma introdução, onde se enquadra o tema, apresenta os objetivos e a metodologia do projeto, e cinco partes: a primeira parte corresponde ao enquadramento teórico onde será feita uma revisão da literatura científica sobre o tema abordando, os conceitos e a história do fenómeno, com a apresentação de alguns modelos explicativos que lhe estão implícitos; a segunda parte consiste na caracterização do setor da óptica em Portugal e na descrição da função de Técnico de Vendas do setor; a terceira parte corresponde à metodologia aplicada e ao contexto do estudo, nomeadamente, o método, as empresas, os participantes, o instrumento de aquisição de dados, as qualidade métricas da escala e o procedimento; a quarta parte caracteriza a amostra e apresenta a análise, assim como, a discussão dos dados obtidos; a quinta e última parte, apresenta as conclusões e as possíveis limitações deste estudo. Seguidamente podemos encontrar as referências bibliográficas usadas na execução do trabalho, os apêndices e os anexos.

1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1. O conceito de *Stress*

A rotina diária da sociedade urbana é caracterizada por um ritmo acelerado e frequentemente sobrecarregado devido há necessidade de equilibrar as tarefas académicas, profissionais e pessoais. Este modo de vida pode resultar em várias consequências físicas e psicológicas, incluindo problemas gastrointestinais, dores de cabeça e tensão muscular constante, depressão, insónia, ansiedade e problemas de concentração. Estas consequências são traços do *stress*, em diversos níveis, podendo este ser ocupacional ou não (Vilhena et al., 2021).

São várias as definições de *stress* que podemos encontrar na literatura. Este facto devesse a alguns autores alegarem que o uso deste termo tem vindo a ser usado ao longo de décadas por trabalhadores para referir “estímulo”, “resposta”, “interação”, ou uma combinação destes fatores (Mason, 1975, cit in Monat & Lazarus, 1991). Já outros autores, argumentam ser um termo coletivo que representa uma grande, complexa e interdisciplinar área de estudo (Lazarus, 1966, cit in Monat & Lazarus, 1991). Segundo Areosa (2012), este debate parece ter algumas semelhanças com o fato de conferirmos maior importância às causas ou aos efeitos.

O conceito de *stress* surge na literatura ligado ao campo da física no século XVII, pela mão do autor Robert Hooke. O termo *stress* é usado por este autor para designar a área de uma estrutura construída pelo homem, sobre a qual incide uma determinada carga quando à mercê de forças naturais (R. S. Lazarus, 1993).

Em 1926, o termo *stress* surge pela primeira vez ligado à área da saúde através do médico canadiano Hans Selye, significando para este a designação de um conjunto de reações não específicas observadas em pacientes com patologias diversas (Lipp & Malagris, 1995). Em 1936, este mesmo autor caracterizou o *stress* como uma alteração fisiológica que se processa no organismo quando este se encontra numa situação fora da sua atividade orgânica normal, e definiu a reação de *stress* como a “síndrome geral de adaptação”, na qual a resposta se desenvolve em três fases: alarme; resistência; e exaustão. A fase de alarme é a manifestação aguda, com libertação de adrenalina, onde o organismo apresenta reação de fuga ou luta perante a situação de perigo; a fase da resistência, é onde o organismo repara o dano provocado pelo *stress* e volta à sua situação de prontidão normal; a

fase de exaustão, surge quando a situação originária persiste, levando a que a fase de alarme se mantenha e o indivíduo altere os seus índices normais de atividade orgânica surgindo o *Distresse*, ou seja, um dano para o organismo (Jacob, 1995). Neste sentido, o *stress* pode ou não levar a um desgaste geral do organismo dependendo da sua intensidade e tempo de duração, assim como, da vulnerabilidade do indivíduo e sua habilidade em geri-lo (Lipp & Malagris, 1995). A figura seguinte representa as diferentes fases do Síndrome Geral de Adaptação descrito por Selye:

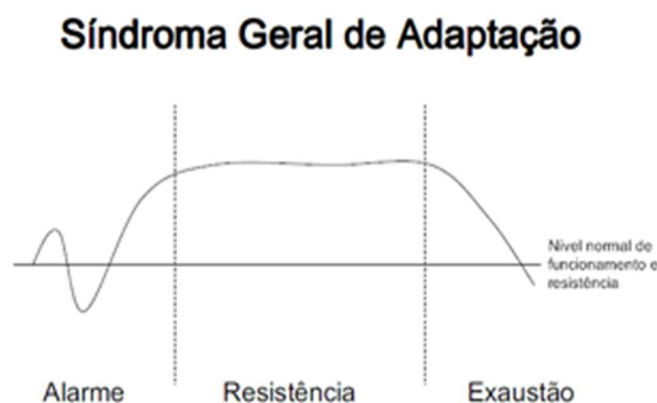


Figura 1 - Fases do Síndrome Geral de Adaptação

(Adaptado de Ramos, 2001)

Por outro lado, não se deve entender o *stress* apenas como algo prejudicial à saúde das pessoas. Na verdade, várias pesquisas sugeriram uma distinção entre os diferentes tipos de *stress* com base em suas consequências para a saúde. Assim, o *stress* pode ser visto como *eutress*, quando gera uma reação produtiva do corpo a um estímulo, elevando e aprimorando o desempenho do indivíduo. Esse tipo de *stress* é essencial para a sobrevivência (Sousa et al., 2009).

Os estudos sobre o *stress* fisiológico progrediram e alargaram para áreas do conhecimento psicológico após a Segunda Guerra Mundial devido ao *stress* provocado pelo combate militar (R. S. Lazarus, 1993). Neste contexto, Lazarus e Folkman (1984) definiram o *stress* como uma relação entre as pessoas e o ambiente, avaliada pelo sujeito como prejudicial ao seu bem-estar (Sousa et al., 2009). Nesta perspetiva, o *stress* ocorre quando as

exigências percebidas pelo indivíduo são excessivas ou parecem superar as suas capacidades de adaptação. Deste modo, o *stress* não se resume apenas a um estímulo seguido de uma resposta, mas sim ao resultado de uma variedade de processos psicológicos intermediários, que Lazarus designou por “avaliação” (Amaral, 2022). O ambiente apresenta ao indivíduo desafios, oposições e limitações, que podem provocar *stress* e por isso denominam-se *stressores* ou fontes de *stress*. Estes são filtrados pela percepção dos indivíduos gerando esforços de adaptação conscientes (*coping*), que podem impactar, ou não, o ambiente (Mota-Cardoso et al., 2000). Outros estudos importantes que ajudaram a consolidar esta visão, foram os do médico fisiologista americano Walter Cannon com a criação do seu conceito de *homeostasia*, que se traduz na capacidade que o organismo tem para manter estável o ambiente interno, apesar das perturbações que enfrenta no ambiente externo (Vaz Serra, 1999).

Ao contrário dos estudos feitos por Selye, onde o foco está na pessoa com sintomas de *stress*, os estudos feitos por Lazarus realçam a pessoa em situação de *stress*, concedendo um papel ativo aos indivíduos que agem de acordo com as trocas com o ambiente e não se limitam a reagir (Ramos, 2001).

O *stress* marca os dias de hoje de uma forma preocupante devido ao seu vasto e complexo relacionamento com a personalidade, a regulação emocional, aspetos sociais, culturais, neurobiológicos, e ainda devido à sua relação com os vários contextos da nossa vida: familiar, profissional, social, entre outros. Estes factos tornam o seu conceito de difícil definição (Amaral, 2022).

Neste sentido, para além das definições já apresentadas, autores como Cardoso (1999), define o *stress* como sendo um combate “corpo a corpo” entre o indivíduo, (com toda a sua experiência de vida sempre incompleta e em formação) e o meio (externo ou interno) sujeito a novos desafios, a sobrecargas, a obstáculos, tensões, exigências e ameaças.

Segundo Lipp & Malagris (2008), o *stress* é uma resposta complexa do organismo frente a qualquer evento interpretado pelo indivíduo como desafiante, esta resposta envolve reações psicológicas, físicas, mentais e hormonais. Devido ao estímulo provocado ser interpretado como desafiante, surge uma quebra na homeostase do funcionamento interno, criando a necessidade de se adaptar de modo a preservar o bem-estar e a vida. Esta necessidade de adaptação obriga ao surgimento de vários comportamentos adaptativos que

representam a forma como a pessoa lida com o stress, ou seja, as suas estratégias de enfrentamento, podendo ser estas adequadas ou não.

Para Sapolsky (2018), o *stress* pode ser entendido, do ponto de vista fisiológico, como uma resposta do organismo perante qualquer estímulo, disposição ou condição *stressante* que de alguma forma coloque em risco o seu equilíbrio interno. Neste contexto, o *stress* provoca uma rutura no equilíbrio ou homeostasia do indivíduo.

A OMS (2023) define *stress* como um estado de tensão ou preocupação causado por uma difícil ocorrência, que pode afetar o bem-estar.

De um modo geral, podemos observar a existência de um consenso entre os autores que se dedicam a esta temática, este facto é devido a todos concordarem que o *stress* se define como uma reação do organismo a certos estímulos *stressores*, formando um mecanismo de defesa para a sobrevivência humana (Sousa et al., 2009).

1.2. Exigências emocionais

As exigências emocionais são amplamente reconhecidas como um dos principais fatores de risco psicossocial no ambiente de trabalho. Estas encontram-se relacionadas ao esforço necessário para gerenciar sentimentos, sobretudo quando o papel profissional exige a manifestação de determinadas emoções e a supressão de outras (Morris, 1997; Ashforth & Humphrey, 1995).

Os trabalhos com maior exigência emocional geralmente possuem três características principais, são elas: o contato intenso com o público, necessidade de comunicar e transmitir estados emocionais a terceiros, e a existência de normas — explícitas ou implícitas — que orientam como as emoções devem ser manifestadas. Nestas condições, os trabalhadores precisam frequentemente de ocultar as suas reações emocionais genuínas e exibir emoções consideradas apropriadas, como empatia e paciência, mesmo quando enfrentam situações difíceis. Essa dissonância emocional costuma gerar tensão e ameaçar o bem-estar dos trabalhadores. Quando a repressão dos sentimentos se torna excessiva,

pode levar ao esgotamento (Hochschild, 1983); (Grandey, 2000) Tais circunstâncias são particularmente comuns em profissões com constante interação com o público.

Para Ashforth & Humphrey (1995), quando os colaboradores demonstram empatia genuína e os clientes percebem suas reações emocionais como autênticas, isso pode se traduzir em maior eficácia no desempenho das funções. Morris & Feldman (1997) ampliam essa perspectiva ao afirmar que o trabalho emocional envolve o esforço, o planeamento e o controle necessários para expressar as emoções requeridas pela organização. Tal conceito sugere que os trabalhadores enfrentam expectativas organizacionais quanto às suas interações com clientes, o que frequentemente acarreta dissonância emocional. Grandey (2000) complementa ao definir esse processo como a gestão de sentimentos alinhados às normas profissionais ou organizacionais, indicando que muitas empresas possuem códigos específicos de conduta e apresentação pessoal.

Com base no supracitado, podemos concluir que as organizações e os clientes controlam frequentemente a expressão emocional dos colaboradores, através de normas internas e expectativas sociais. Por conta disso, as exigências emocionais têm sido relacionadas a comportamentos negativos, afetando diretamente a saúde dos trabalhadores. As consequências podem incluir insatisfação no trabalho, desgaste emocional, despersonalização, *stress* ocupacional e até condições graves como doenças cardíacas e *burnout* (Zapf, 2002).

1.3. O conceito de *Coping*

No domínio do *stress*, o termo “*coping*” surge de modo unânime entre autores como um meio de enfrentar as situações para lidar com os obstáculos (condições danosas, ameaças ou desafios) que são avaliadas (ou percebidas) como exigentes (ou desgastantes) para os recursos que o indivíduo dispõe (Monat & Lazarus, 1991).

Os estudos que se dedicam ao *coping* são desenvolvidos no âmbito da Psicologia da Saúde ou da Psicologia Social, estes avaliam as reações dos indivíduos a situações extremas e traumáticas de *stress*. Como forma de tradução do termo “estratégias de *coping*”, é frequentemente utilizado na língua portuguesa os termos “estratégias de enfrentamento” ou “formas de lidar com”.

Ao longo dos tempos é possível identificar três gerações que marcaram a investigação psicológica relativa ao estudo do conceito de *coping*, tanto a nível teórico quanto a nível metodológico (Suls et al., 1996). Neste contexto, a primeira geração é constituída por investigadores psicanalistas, estes interpretavam o conceito de *coping* como um mecanismo de defesa (dissociação, repressão, isolamento) que surgia de forma inconsciente ao lidar com conflitos agressivos e de cariz sexual provenientes de meios internos e posteriormente externos (A. Freud, 1937; S. Freud, 1894/1964; Haan, 1977 *cit. in* Sulz et al., 1996). Para esta geração, o estilo de *coping* utilizado pelos indivíduos era concebido como estável, numa hierarquia de saúde versus psicopatologia. Esta perspetiva originou que fossem feitas algumas distinções com o objetivo de diferenciar o *coping*, dos mecanismos de defesa. Neste sentido, a principal distinção recaiu nos comportamentos associados que, para os mecanismos de defesa, foram categorizados como inflexíveis, desalinhados com a realidade externa, provenientes de fatores inconscientes e resultantes de questões do passado. Já os comportamentos relacionados ao *coping* foram categorizados como mais adaptáveis e intencionais, apropriados à realidade e voltados para o futuro, com derivações conscientes.

Uma nova perspetiva de *coping* surge a partir dos anos 60. Esta, prolongando-se pelas duas décadas seguintes, procurou enfatizar os processos mais do que as estruturas respeitantes do *coping*, dando relevo ao comportamento e seus determinantes cognitivos e conceptuais. Neste sentido, os pesquisadores desta geração, começaram a entender o *coping* como um processo interativo entre o indivíduo e seu ambiente, com foco no processo e nas características de personalidade (R. S. Lazarus, 1993). De entre os investigadores que marcaram estas décadas, Lazarus e Folkman foram os mais relevantes, nomeadamente com a sua abordagem transacional que menciona a existência de dois modelos amplos de *coping*: o *coping* focado na emoção, que diz respeito aos esforços para enfrentar uma reação emocional a um stressor; e o *coping* focado no problema, que diz respeito às estratégias direcionadas a enfrentar o stressor em si (Monat & Lazarus, 1991). Para Lazarus e Folkman, a adoção de estratégias de *coping* focalizadas no problema ou na emoção dependem de uma avaliação primária e secundária da situação stressora em que o indivíduo está inserido. A avaliação primária é um processo cognitivo através do qual os indivíduos avaliam o nível de risco presente numa situação de *stress* específica. Na avaliação secundária, os indivíduos avaliam os recursos disponíveis e as alternativas para enfrentar o problema.

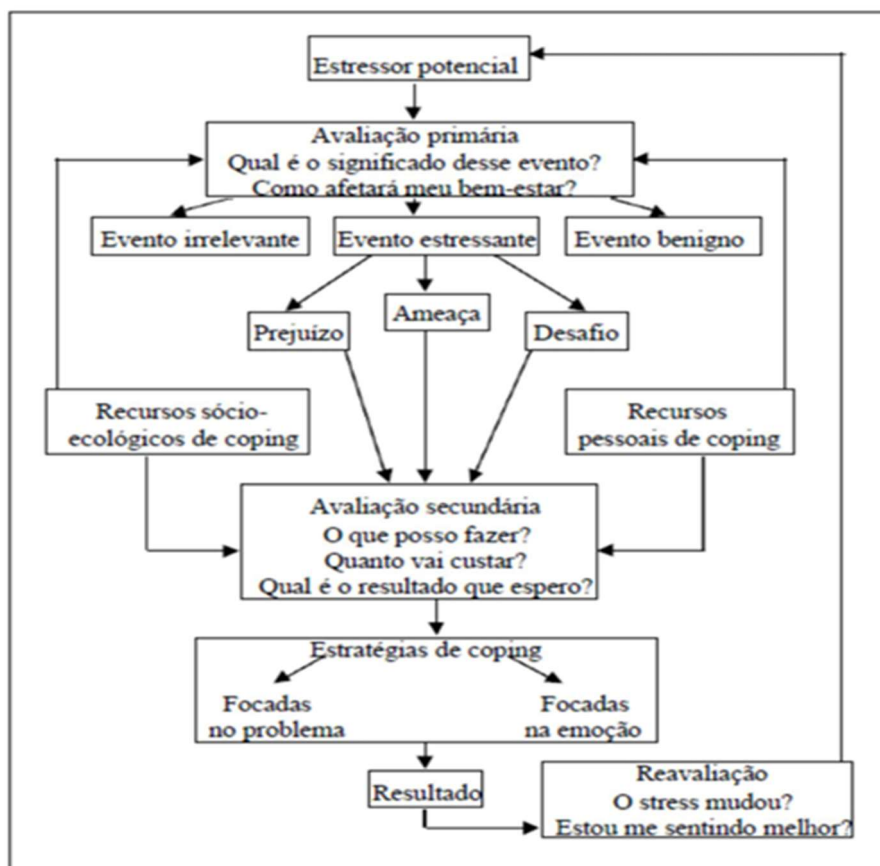


Figura 2 - Modelo do Processo de Coping de Lazarus e Folkman, 1984

Mais recentemente, surgiu uma terceira geração de investigadores que se dedicaram à análise das interseções entre o *coping* e personalidade, mostrando que os fatores situacionais não conseguiam explicar toda a variação nas estratégias de *coping* adotadas, encontrando-se estas também ligadas às variáveis pré-existentes nas características do indivíduo. Neste contexto, Terry (1991) sugere que tanto as situações quanto a personalidade explicam as variações no comportamento de *coping*. Outro fator relevante nesta perspectiva foi o desenvolvimento nos anos 80 da taxonomia de dimensões de personalidade amplas e teoricamente significativas ou Big Five (Neuroticismo, Extroversão, Abertura à experiência, Amabilidade e Conscienciosidade), em que cada uma das dimensões de ordem superior é formada por subtraços ou facetas inter-relacionadas permitindo uma abordagem metódica e um entendimento mais profundo na pesquisa de diferentes áreas, incluindo *coping* (Suls et al., 1996). Neste sentido, esta geração de pesquisadores surgiu devido à disponibilidade de modelos mais confiáveis, e de medidas amplas e abrangentes de personalidade (os Big Five), conseguindo tornar patente (de forma empírica) que as

circunstâncias não são responsáveis por tudo, nem mesmo pela maior parte da variação no comportamento de *coping*. Com estes investigadores surge a diferenciação, embora não consensual, entre estilos e estratégias de *coping*, sendo que os estilos de *coping* estavam relacionados a características de personalidade, enquanto as estratégias de *coping* eram referentes a ações cognitivas ou de comportamento tomadas num decurso de um episódio de *stress*. Neste contexto, os estilos de *coping* levam o indivíduo a poder responder de uma forma particular quando confrontado com uma série específica de circunstâncias stressantes, já as estratégias de *coping* refletem as ações, os comportamentos ou os pensamentos usados para lidar com o stressor (Antoniazzi et al., 1998).

Nos dias de hoje, a dimensão de *coping* encontra-se intrinsecamente relacionada com a ideia de adaptação, estando grande parte da literatura existente sobre esta temática dedicada a esclarecer a relação com o *stress*. Neste contexto, desde a elaboração de teorias até a criação de ferramentas de medição, gradualmente se alcançou uma compreensão do que é o *coping* e do que ele simboliza. Por sua vez, numa lógica de complementaridade com a psicopatologia, surgem pesquisas impulsionadas pela relação entre *stress*, *coping* e desenvolvimento, numa perspetiva em que o *stress* é observado no processo de crescimento pessoal, e o *coping* como uma ferramenta desse crescimento. Entre *stress* e *coping* há uma interdependência conceitual que os torna conceitos simétricos: o *stress* representa a falta de uma resposta de *coping*, enquanto o *coping* refere-se às ações tomadas para enfrentar o *stress* (Ramos, 2008). No entanto, é possível observar algumas limitações na definição dos principais constructos presentes nos modelos de *coping* devido não só à vasta gama de aplicações dos conceitos relacionados ao termo *coping* (como estilos, estratégias e categorias), mas também aos desafios na avaliação da sua eficácia e sua forma de medição (Folkman & Moskowitz, 2004). Neste sentido, apesar de muitos anos de pesquisa teórica e desenvolvimento terem ocorrido, e uma ampla gama de inventários e listas de verificação terem sido criadas (por exemplo, Amirkhan, 1990; R. Lazarus & Folkman, 1984), a realidade é que “*the structure of coping and the best way to measure it remain unresolved*” (Suls et al., 1996).

Relativamente à definição do conceito de *coping*, de entre as várias propostas apresentadas pelos investigadores, podemos salientar a descrita no estudo de Mota-Cardoso et al. (2000) que, indo ao encontro do proposto por Lazarus, afirmam que o conceito de *coping* designa os esforços de adaptação dos indivíduos, ou seja, as táticas que estes empregam

para enfrentar os agentes indutores de *stress*. Essas estratégias visam resolver, tolerar, diminuir ou atenuar as exigências da relação de stresse, tornando-as mais favoráveis e garantindo o bem-estar pessoal (Mota-Cardoso et al., 2000).

1.4. Stress ocupacional

Nos dias de hoje, o mundo do trabalho encontra-se sob enorme pressão, em parte devido às “novas” estratégias de gestão adotadas a partir dos anos 80 (Dejours, 2013 *cit. in* Jorge & Areosa, 2018).

O trabalho é uma das fontes de realização de várias necessidades humanas, como autoafirmação, preservação de relações sociais e subsistência. Por sua vez, também pode ser uma fonte de doença quando contém fatores de risco para a saúde e o trabalhador não tem ferramentas adequadas para se defender destes riscos (Murta & Tróccoli, 2004).

O *stress* associado ao trabalho surge na atualidade como um problema frequente nas organizações e na vida dos trabalhadores. Neste sentido, para Almeida e colaboradores (2017), os fatores que afetam diretamente o trabalhador nos dias de hoje são as tecnologias, a pressão exercida na obtenção de resultados, o estilo de vida acelerado e a organização do trabalho. Estes fatores tornam o mercado de trabalho cada vez mais exigente e os trabalhadores cada vez mais sobrecarregados, originando perda de eficiência e um aumento da crítica relacionada com o desempenho das suas tarefas (Almeida et al., 2017). Nesta perspetiva, a tensão cresce de maneira inesperada e o ambiente de trabalho é visto como um local que não favorece a satisfação pessoal, resultando em desgastes físicos e emocionais, conhecidos como stresse ocupacional (Sousa et al., 2009).

Neste contexto, caso os trabalhadores apresentem um repertório insuficiente de estratégias de enfrentamento, o *stress* no trabalho será desencadeado. Assim, quanto mais alta a demanda e menor o controlo, maior a probabilidade de surgir *stress* e danos à saúde do trabalhador (Cahil, 1996; Hurrell & Murphy, 1996; Theorell, 1999 *cit. in* Murta & Tróccoli, 2004).

Na Europa, um estudo feito em 2022 pela Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (Tomar o pulso à SST) mostra que 27% dos trabalhadores sofrem de *stress*

causado pelo seu local de trabalho, identificando como principais causas os horários de trabalho não sociais e a intensidade laboral (EU-OSHA, 2022).

Este tipo de resultados tem vindo a despertar a atenção de vários investigadores que se dedicam à análise do *stress* nas empresas e às suas consequências na saúde dos trabalhadores. O grande interesse por esta temática relaciona-se com o facto das situações geradoras de *stress* no trabalho provocarem efeitos adversos do ponto de vista económico, contribuindo para a redução da produtividade, aumento de acidentes, absentismo, redução do desempenho, e surgimento de conflitos no trabalho e na família (Yousaf et al., 2020).

Para Lazarus R. S. (1989) o *stress* ocupacional está relacionado com a compreensão dos padrões individuais de resposta às diversas condições ambientais, e não apenas a uma identificação das condições adversas de trabalho.

De acordo com Mirzaei e colaboradores (2022), o *stress* ocupacional pode ser definido como a reação física e psicológica que ocorre quando as exigências do trabalho ultrapassam a capacidade do trabalhador de lidar com elas. Podem resultar em efeitos incapacitantes para o trabalhador.

Segundo Anderson e colaboradores (2001 apud Almeida et al., 2016), o conceito de *Stress* ocupacional pode ser definido como uma vivência emocionalmente desconfortável e negativa, marcada por fases de frustração, tensão, ansiedade, irritabilidade e depressão, estando desta forma relacionada a estados emocionais indesejáveis e/ou negativos que os indivíduos vivenciam em seu ambiente de trabalho.

Tendo em conta a relação próxima entre o *stress* e o trabalho, a Comissão Europeia (2002), definiu o *stress* ocupacional como um conjunto de respostas emocionais, cognitivas, comportamentais e fisiológicas perante as dificuldades laborais, marcadas por altos níveis de excitação e perturbação, geralmente acompanhadas por sensações de incapacidade.

Para a OIT: Organização Internacional do Trabalho (2014) o *stress* ocupacional traduz a reação do trabalhador quando o seu conhecimento e a sua habilidade de enfrentamento, não são compatíveis com as exigências do trabalho e com as expectativas da cultura organizacional. O risco para a segurança e saúde do trabalhador surge quando o trabalho

excede a capacidade, os recursos e a habilidade de enfrentamento do trabalhador durante um período prolongado.

1.4.1 Modelos e fontes de *stress* ocupacional

Ao longo das últimas décadas, vários foram os autores que se dedicaram à identificação dos fatores geradores de *stress* no trabalho. De entre os vários modelos de *stress* no trabalho apresentados, temos o de Cooper & Marshall (1976) que relaciona os fatores produtores de *stress* com fatores negativos no ambiente de trabalho como: excesso de trabalho, más condições de trabalho, conflito de papeis, entre outros. Para além dos referidos fatores ambientais, estes autores contemplaram mais dois fatores de *stress* no local de trabalho neste modelo, foram eles: os fatores intrínsecos ao indivíduo e seus comportamentos, e os fatores correspondentes a relações e eventos executados fora do âmbito profissional, como apresentado no seguinte esquema.

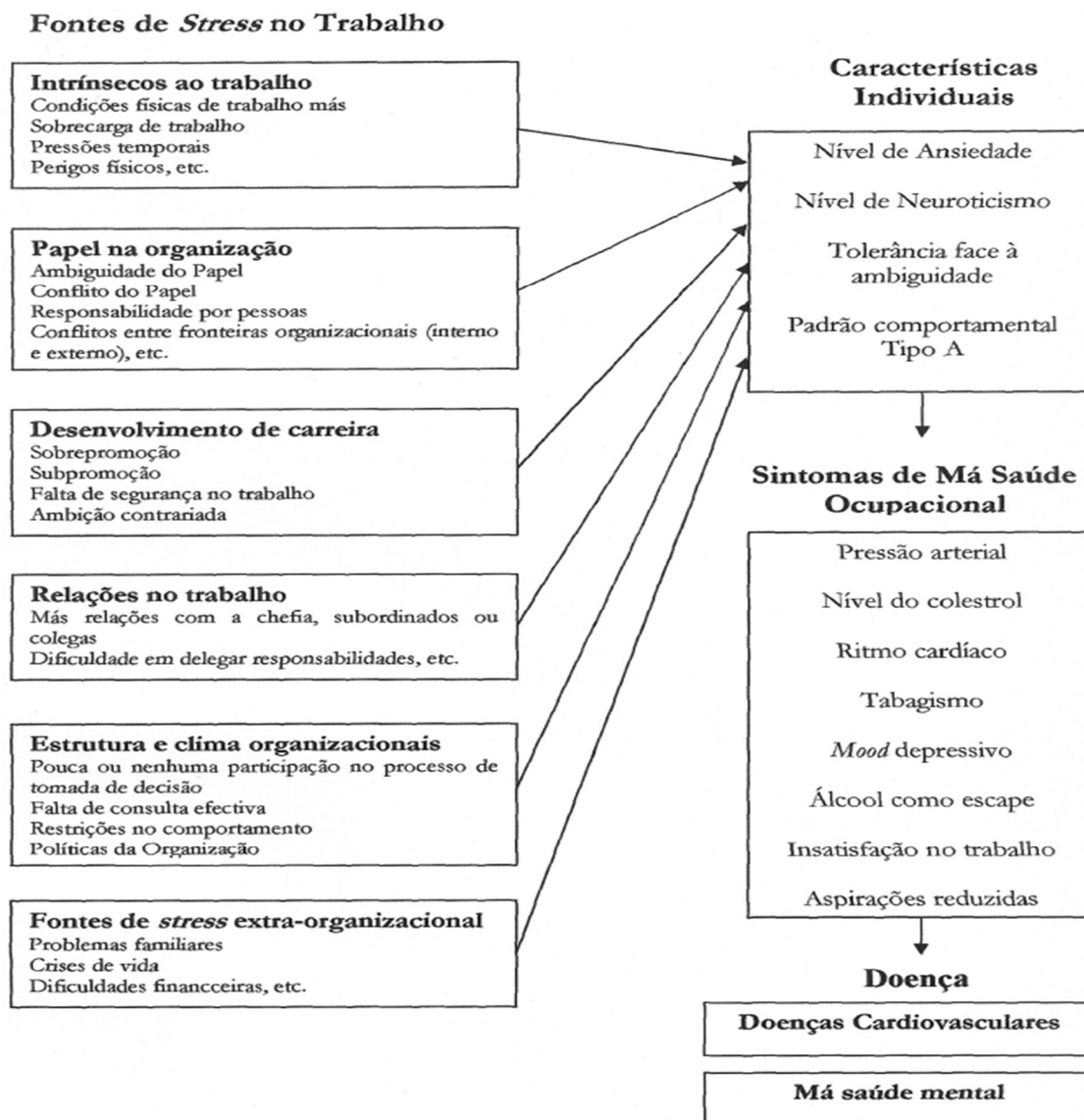


Figura 3 - Diagrama do modelo de stress ocupacional de Cooper & Marshall (1976).

Na figura 3 podemos observar, para além dos vários fatores que aumentam os níveis de *stress* relacionados diretamente com as tarefas e o ambiente físico do trabalho, algumas características que os autores identificam nas suas pesquisas como sendo individuais e favoráveis ao aparecimento de doenças cardiovasculares nos indivíduos expostos ao *stress*.

Outro modelo relevante é o Exigências-Controlo de Karasek (1979), este procura relacionar situações de trabalho que provocam o aumento de *stress* com a promoção de motivação, aprendizagem e desenvolvimento do trabalhador. Para este autor, as exigências

laborais (pressão e excesso de trabalho) combinadas com situações de pouco controlo (pouca autonomia na tomada de decisão, impossibilidade de utilizar e desenvolver competências), representam as situações de maior *stress* laboral. Em contrapartida, se as referidas exigências forem combinadas com um elevado controlo, os efeitos do stress no trabalho diminuirão, resultando num aumento de motivação, aprendizagem e desenvolvimento do trabalhador. Deste modo, a variável “controlo” provoca um efeito moderador entre as exigências e o *stress* ocupacional.

Na figura 4 podemos observar os eixos que são distinguidos no modelo de Karasek (1979) são eles: o nível da atividade laboral (Ativo/Passivo); e o nível de *Strain* (Baixo/Elevado).

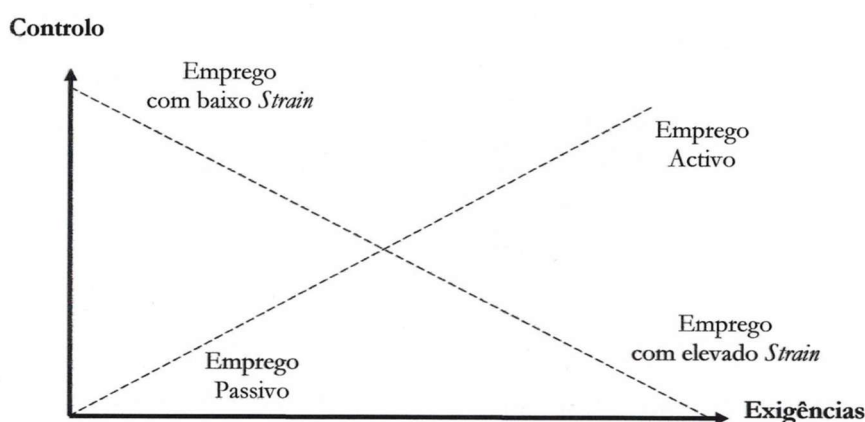


Figura 4 - Modelo Exigências/Controlo de Karasek (1979).

Para a Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2015) este foi um dos modelos mais utilizados durante duas décadas nos estudos relacionados com a temática do *stress* ocupacional.

Em 1962, French e Kahn (cit. In Kahn & Byosiére, 1992) propuseram um modelo genérico sobre o *stress* que pressupunha a existência de características no ambiente de trabalho geradoras de *stress*. No entanto, estas apenas se transformavam em fatores stressores (*stressors*) se percecionadas pelo indivíduo como tal. Os fatores stressores trazem consigo a curto prazo consequências relacionadas com a transformação dos estados afetivos, comportamentais e fisiológicos da pessoa; e a longo prazo consequências que podem levar à perda gradual da saúde física e mental. Fatores stressores no ambiente de trabalho estão frequentemente associados à forma como o trabalho é organizado, incluindo a pressão

para alcançar metas de produção, medidas punitivas, ambientes de trabalho inseguros, ausência de capacitação e orientação, relações abusivas entre supervisores e empregados, falta de autonomia nas tarefas e períodos de trabalho e descanso que não respeitam os limites naturais do corpo (Carayon et al., 1999).

Com base nesta perspetiva, é possível verificar a existência de duas variáveis moderadoras: as características pessoais de cada indivíduo; e as características organizacionais. Para estes autores, estas variáveis moderadoras podem alterar a relação entre as características objetivas da organização (ou do trabalho) e a perceção que os sujeitos têm dessas mesmas características. Em 1992, Kahn e Byosiére, ao combinar elementos de diferentes modelos, criaram uma abordagem que possibilita analisar a relação entre as particularidades do trabalho e as do indivíduo, incluindo os fatores stressores do trabalho e organizacionais. O modo como um indivíduo avalia os fatores stressores parece ser fundamental para entender o *stress* e o bem-estar vividos, devido ao facto de diante do mesmo fator stressor ou situação, cada indivíduo demonstra diferente nível de *stress* e bem-estar. Na figura 5 é mostrado um diagrama do modelo de Kahn & Byosiére (1992).

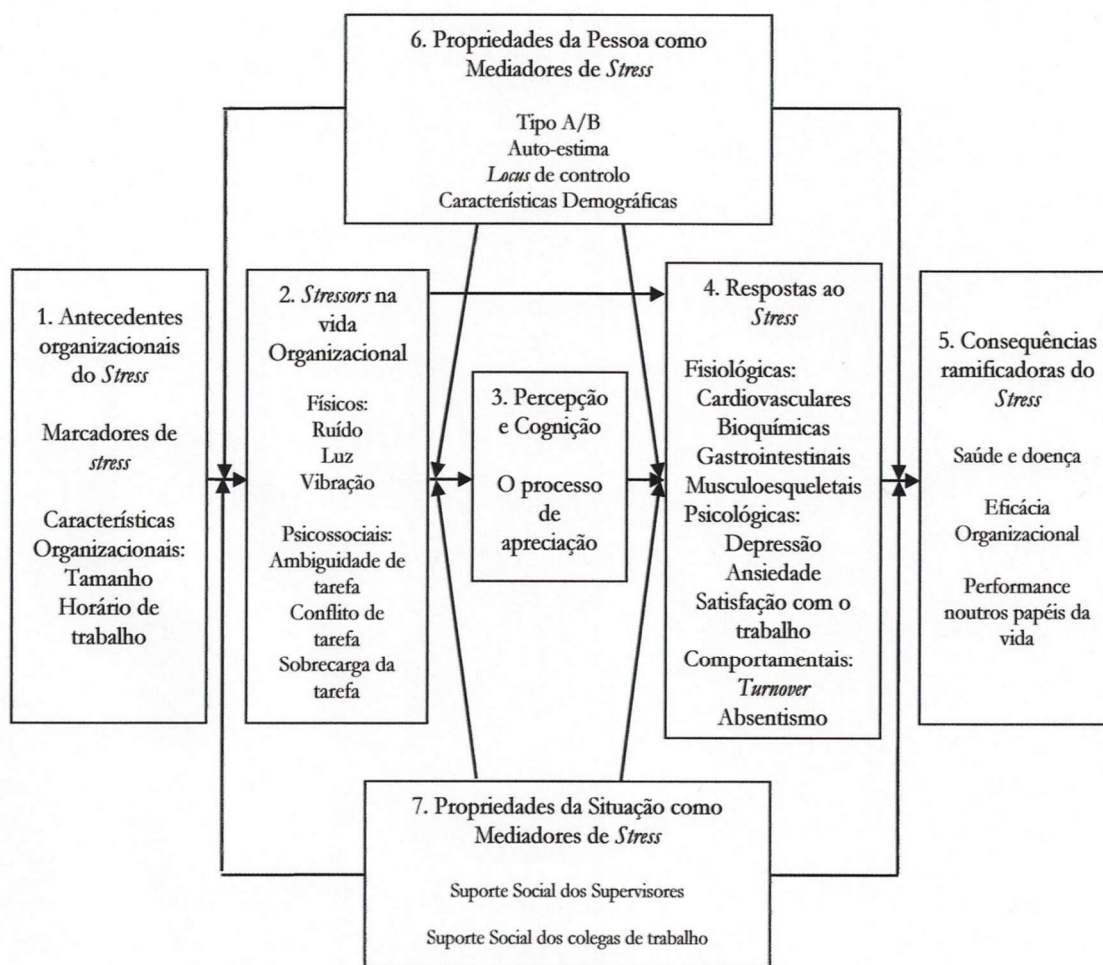


Figura 5 - Modelo Geral de Kahn e Byosiére (1992).

Ainda na década de noventa, surge o modelo de Desequilíbrio Esforço-Recompensa de Siegrist (1996), que relaciona o esforço gasto no trabalho com a sua recompensa. Para este autor, uma relação de desequilíbrio entre o esforço gasto e a devida recompensa pode resultar em sofrimento emocional relacionado com a resposta ao *stress*. Devido a este facto, o autor refere que o desequilíbrio entre o esforço e a recompensa pode surgir a partir de três condições, são elas: o trabalhador ter um contrato mal definido ou poucas alternativas de propostas de trabalho; aceitar o desequilíbrio baseado na expectativa de possíveis melhorias nas condições de trabalho; e lidar com as demandas do trabalho por meio de excesso de comprometimento. A figura 6 apresenta a ilustração do modelo de Siegrist 1996.

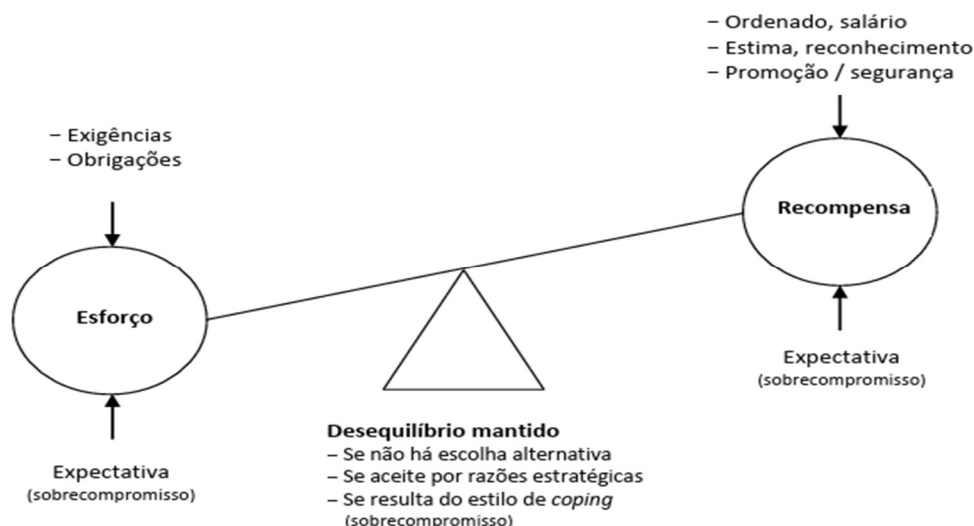


Figura 6 - Modelo do Desequilíbrio Esforço-Recompensa no trabalho

(Siegrist, 2002, p 265)

Outro modelo relevante é o de Nelson & Simmons (2011) denominado, modelo holístico do *stress* no trabalho. Este modelo inscreve-se na perspetiva otimista do comportamento dentro das organizações, focando seu objeto de análise nas habilidades, potenciais e recursos psicológicos que são direcionados de forma construtiva para aprimorar a administração e o desempenho nas instituições. Intitula-se como holístico porque se interessa tanto pelo lado positivo da resposta de *stress* (*eustress*), como pelo seu lado negativo (*distress*). Neste sentido, o *eustresse* refere-se a uma reação benéfica a um agente stressor, sendo evidenciado por emoções psicológicas positivas, como a expectativa, o propósito ou a capacidade de lidar. Por outro lado, o *distress* indica uma reação desfavorável às demandas laborais, manifestando-se por meio de emoções psicológicas negativas, como a irritação, o descontentamento ou a desconexão relativamente ao trabalho. Desta forma, a abordagem holística do *stress* busca entender de maneira mais abrangente a vivência do *stress* considerando, segundo estes autores, o *eustresse* e o *distresse* como duas reações diferentes e independentes que representam a resposta ao stress. O modelo holístico do *stress* no trabalho é um modelo que tem por base o modelo transacional de Lazarus & Folkman (1984), tornando-o de natureza cognitiva. Neste sentido, para estes autores a noção cognitiva-transacional central é a capacidade de avaliar tanto ameaças quanto desafios ao mesmo tempo, o que resulta em reações positivas e negativas ao *stress* que se desenrolam simultaneamente. Embora sejam distintas, essas reações estão interligadas e

exigem uma observação diferenciada. A separação entre *coping* (associado a respostas negativas, ou *distress*) e *savoring* (mais apropriado para respostas positivas, ou *eustress*) é uma das mais importantes implicações conceituais deste modelo. A figura 7 apresenta a representação gráfica do modelo holístico de Nelson & Simmons (2011).

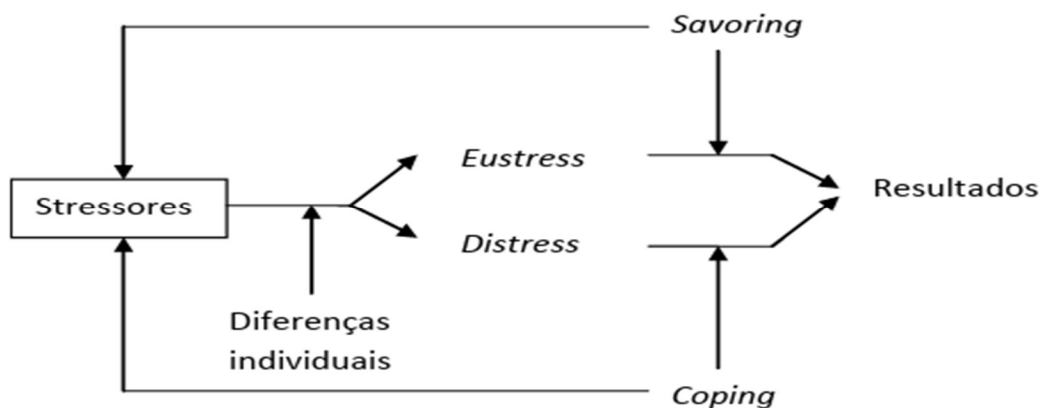


Figura 7 - Modelo Holístico do Stress no Trabalho

(adaptado de Nelson & Simmons (2011, p. 56).

No âmbito do estudo sobre *stress* ocupacional, Gomes (2010) desenvolveu um questionário com base em trabalhos desenvolvidos em diferentes áreas profissionais onde identificou para avaliação sete dimensões originárias dos modelos supracitados de *stress* ocupacional, o qual serviu de instrumento de coleta de dados para este estudo, são elas:

- 1) **Relação com utentes:** stress dos profissionais relacionado com as pessoas a quem prestam os seus serviços (ex: nível de exigência das pessoas a quem se prestam os serviços, etc.).
- 2) **Relação com chefias:** stress dos profissionais relacionado com a relação mantida com os superiores hierárquicos (ex: falta de apoio dos superiores, favoritismo das chefias, etc.).
- 3) **Relação com colegas:** stress dos profissionais relacionado com a relação mantida com os colegas de trabalho (ex: conflitos com colegas, desrespeito dos colegas, etc.).

4) **Excesso de trabalho:** stress dos profissionais relacionado com a carga de trabalho e com o número de horas de trabalho a realizar (ex. trabalhar muitas horas seguidas, falta de tempo para realizar adequadamente as tarefas, etc.).

5) **Carreira e remuneração:** stress dos profissionais relacionado com as perspetivas de desenvolvimento da carreira profissional e com o salário recebido (ex: impossibilidade de progressão na carreira, baixa remuneração, etc.).

6) **Problemas familiares:** stress dos profissionais relacionado com o relacionamento familiar e com o apoio por parte de pessoas significativas (ex: instabilidade das relações familiares e/ou conjugais, conflitos com pessoas significativas, etc.).

7) **Condições de trabalho:** stress dos profissionais relacionado com os meios humanos e materiais disponíveis para a realização adequada das tarefas profissionais (ex: falta de materiais e equipamentos, etc.).

Relativamente aos modelos, podemos concluir que não existe "um modelo" único e indiscutível para explicar os processos de saúde psicossocial no trabalho. Os modelos supracitados não são opostos, mas sim complementares, apresentando diferenças em termos da sua parcimónia e aplicabilidade, dando enfoque a diferentes variáveis envolvidas no processo que degrada a saúde no campo psicossocial do trabalho.

Em relação às fontes de *stress* ocupacional, embora sejam diversificadas, existe unanimidade entre os autores relativamente a algumas circunstâncias indutoras como: as relações no meio laboral, as características organizacionais, o excesso de trabalho, e os fatores extra-organizacionais, lembrando que estas são sempre influenciadas pela avaliação cognitiva de cada indivíduo, que impõe a sua perceção individual.

1.5. Consequências do *stress* no trabalho

Atualmente, cerca de 83% das pessoas sofrem de *stress* relacionado com o trabalho (Silva & D'Angelo, 2022 cit. in Cordeiro et al., 2023).

O *stress* é atualmente responsável por diversos impactos negativos na saúde mental e física dos indivíduos (Jorge & Areosa, 2018). Este fenómeno tem gerado uma crescente preocupação entre as organizações empregadoras por conta da gravidade das suas consequências, tanto a nível pessoal como organizacional (Morgado, 2017, cit. in Jorge & Areosa, 2018).

Neste sentido, para o trabalhador as consequências podem ser ao nível da saúde mental, como: depressão ou exaustão profissional, transtornos mentais, sofrimento emocional e familiar, esgotamento, ansiedade, e até intenções suicidas; ou físicos como: lesões musculoesqueléticas, cefaleias, e doenças cardiovasculares (EU-OSHA, 2025; Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2020).

No entanto, cada trabalhador reage de maneira diferente ao *stress*, o que leva a que as suas características individuais sejam responsáveis pelo modo como responde perante uma determinada situação (Moreira & Neto, 2021).

Para as organizações, os efeitos negativos são: o absentismo e o presenteísmo (funcionários que comparecem ao trabalho doentes e sem condições de atuar de maneira eficiente), maior rotação de trabalhadores, aumento das taxas de acidentes e lesões, a perda de eficiência, queda na produtividade e na qualidade do serviço, disputas, agressões e deterioração do ambiente laboral, e despesas com a sua saúde (EU-OSHA (2025) ; Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2020).

De modo a evitar estas consequências prejudiciais para a organização, é necessário que os gestores estejam atentos e formados para este tipo de acontecimentos para que seja possível identificá-los com a maior antecedência possível (Stranks, 2005).

Do ponto de vista da prevenção, autores como Stranks (2005) sugerem as auditorias pessoais como um meio para identificar causas comuns de *stress* nos trabalhadores. Outros autores visam uma abordagem participativa de todas as partes (trabalhadores e

organização) como forma de prevenção de *stress* ocupacional (Leka, Griffiths & Cox, 2003; Pinho, 2015, cit. in Moreira & Neto, 2021).

1.5.1 Síndrome de *Burnout*

Embora não seja explorado no âmbito deste estudo, o *burnout* é um fenómeno bastante relevante quando se aborda a temática do *stress*. Neste sentido, iremos abordar sucintamente neste tópico o seu conceito, os fatores de risco para o seu desenvolvimento, as suas consequências, e algumas das possíveis medidas de prevenção.

Segundo a OMS (2019) o *burnout* está incluído na 11ª Revisão da Classificação Internacional de Doenças (CID-11) como um fenómeno ocupacional, e definido da seguinte forma:

Burnout é uma síndrome considerada como resultante do *stress* crónico no local de trabalho que não foi administrado com sucesso. É caracterizada por três dimensões:

- sentimentos de esgotamento ou exaustão de energia;
- aumento da distância mental em relação ao trabalho, ou sentimentos de negativismo ou cinismo relacionados ao trabalho;
- eficácia profissional reduzida.

Burnout refere-se especificamente a fenómenos no contexto ocupacional e não deve ser aplicado para descrever experiências em outras áreas da vida (OMS, 2019).

A síndrome de *burnout* é um processo iniciado com excessivos e prolongados níveis de stress (tensão) no trabalho. O diagnóstico na concepção sociopsicológica incide nas características individuais associadas ao ambiente de trabalho que proporcionam o aparecimento de fatores multidimensionais da síndrome: exaustão emocional, distanciamento afetivo, e baixa realização profissional. A exaustão emocional manifesta-se através de sentimentos de desânimo, isolamento, depressão, fúria, impaciência, irritabilidade, tensão e uma diminuição da empatia; é comum o surgimento de fraqueza e preocupação; há também uma maior vulnerabilidade a doenças, dores de cabeça, náuseas, tensão muscular,

dor na zona lombar ou cervical e perturbações do sono. O afastamento emocional leva à sensação de alienação em relação aos outros, tornando a presença destes frequentemente desagradável e indesejada. Já a baixa realização profissional ou baixa satisfação com o trabalho pode ser descrita como uma sensação de que muito pouco tem sido alcançado e o que é realizado não tem qualquer valor (OMS, 1994).

Para a enumeração dos fatores de risco para o desenvolvimento do *burnout*, são levadas em consideração quatro dimensões: a organização, o indivíduo, o trabalho e a sociedade (OMS, 1994; Ramos Trigo et al., 2007)

Em relação aos fatores relacionados à organização que influenciam o desenvolvimento do *burnout*, podemos salientar: burocracia (excesso de normas), falta de autonomia (impossibilidade de tomar decisões sem ter de consultar ou obter autorização de outrem), normas institucionais rígidas, mudanças organizacionais frequentes (alterações frequentes de regras e normas), falta de confiança, respeito e consideração entre os membros de uma equipe, comunicação ineficiente, impossibilidade de ascender na carreira e/ou melhorar sua remuneração, trabalho não reconhecido, acumular de tarefas pelo mesmo indivíduo, entre outras.

Relativamente ao indivíduo, acredita-se que as suas próprias características possam estar associadas a maiores ou menores índices de *burnout*. Neste contexto, como fatores associados a índices inferiores da síndrome de *burnout* temos: ter personalidade com características resistentes ao *stress*, locus de controle interno, auto-estima, auto-confiança, entre outras. Já como fatores associados a índices superiores da síndrome de *burnout* temos: indivíduos pessimistas, indivíduos com nível educacional elevado, indivíduos controladores, indivíduos com grande expectativa e idealismo em relação à profissão.

No que diz respeito aos fatores relacionados ao trabalho com índices superiores da síndrome de *burnout*, são de salientar: sobrecarga de trabalho, pouco envolvimento nas decisões da organização, baixo nível de conhecimento, trabalho por turnos ou noturno, relacionamento conflituosos entre colegas, entre outros.

Por fim, os fatores sociais de relevo associados à síndrome de *burnout* são: falta de suporte familiar e social, prestígio social em oposição ao baixo salário característico de algumas profissões, entre outros (OMS, 1994; Ramos Trigo et al., 2007).

Quanto às consequências do *burnout*, podemos referir que: relativamente à organização, sofre um aumento nos seus gastos devido ao elevado absentismo, queda na produtividade, e desmotivação de alguns trabalhadores devido à sobrecarga de trabalho; para o indivíduo, poderá sofrer de fadiga constante, dores musculares, distúrbios do sono, cefaleias, enxaquecas; perturbações gastrointestinais; transtornos cardiovasculares (hipertensão arterial, infartos, entre outros); distúrbios do sistema respiratório (bronquite, asma); disfunção sexual, impaciência, baixa auto-estima, agressividade, entre outras; para o trabalho, surge uma diminuição da qualidade, situações de negligência e imprudência; relativamente à sociedade, provoca um afastamento dos familiares e amigos (Ramos Trigo et al., 2007; Sousa et al., 2009).

Na abordagem e prevenção da síndrome de *burnout*, é importante considerar, por um lado, as teorias organizacionais que enfatizam os fatores de risco relacionados à estrutura e ao ambiente da organização: elementos como a estrutura organizacional, o clima no local de trabalho, o suporte social disponível e a implementação de estratégias eficazes para gerir os fatores stressantes; por outro lado, deve-se também ter em conta as teorias do intercâmbio social, que salientam a carência de competências sociais: exigências emocionais elevadas, ausência de reciprocidade nas relações e formas de organizar o trabalho emocional (Coelho, 2009).

Os vários estudos feitos sobre esta matéria não deixam qualquer dúvida, as consequências do *burnout* são extremamente danosas para a organização, para o indivíduo e sua profissão.

2 O SETOR DA ÓTICA EM PORTUGAL

2.1 Caracterização do setor da ótica em Portugal

Em Portugal existe pouca informação oficial disponível sobre este setor, a maioria da informação presente neste ponto deriva de revistas especializadas no setor e de estudos setoriais realizados por empresas especializadas.

Até à década de 80 do século passado, o mercado nacional de retalho de óptica era maioritariamente familiar e conservador. Com a entrada de Portugal na CEE, o mercado ficou fortemente marcado pela presença de operadores estrangeiros no setor óptico. Um destes operadores rapidamente se expandiu em Portugal, devido ao seu modelo de negócio que combinava lojas próprias e franchising, transformando completamente a dinâmica de trabalho do setor (Menezes, 2015).

O setor da óptica em Portugal é caracterizado por empresas com lojas de rua, ou em centros comerciais, que comercializam produtos ópticos e de moda, tendo como CAE principal (47782) o “*Comércio a Retalho de Material Ótico, Fotográfico, Cinematográfico e de Instrumentos de Precisão, em estabelecimentos especializados*” (INE, 2007).

A área de negócio do setor da óptica em Portugal são os cuidados primários da saúde visual, disponibilizando aos seus clientes um vasto leque de opções de lentes oftálmicas, armações oculares, lentes de contacto e óculos de sol. Estes produtos podem ser usados como um acessório de moda, assim como, melhorar e/ou proteger a visão do utilizador (Businesscoot, 2021).

O modelo estrutural e organizacional deste setor é caracterizado maioritariamente por grandes grupos empresariais, com órgãos de gestão de topo, representados no mercado por uma percentagem elevada de microempresas ou PME's com um grupo limitado de sócios ou de empresários individuais.

Em Portugal, aproximadamente 98% das ópticas são microempresas, contribuindo de maneira significativa para a empregabilidade e para a massa salarial deste setor (Ópticapro, 2024).

Estudos levados a cabo pela consultora informa D&B apontam que as vendas a retalho de produtos óticos têm vindo a aumentar nos últimos anos, estes aumentos representaram 600 milhões de euros em vendas em 2021, 715 milhões de euros em vendas em 2022, 780 milhões de euros em vendas em 2023 e 800 milhões de euros em vendas em 2024 respetivamente. O estudo efetuado em 2023 indica que o mercado é dominado por um grupo restrito de grandes operadores que controlam uma parcela significativa do volume de negócios do setor, alcançando mais de 95%, enquanto a participação das óticas independentes no mercado continua a cair, caindo para menos de 5%. Em 2022, os cinco principais operadores possuíam uma participação de mercado combinada de 53%, enquanto o peso dos dez principais era de aproximadamente 72%. Outros dados relevantes da última análise efetuada por esta empresa especializada indicam que em maio de 2024 existiam em

Portugal cerca de 2 200 óticas, sendo que o distrito com maior número de pontos de venda no total (20%) pertence a Lisboa, seguido do Porto (16%), Braga (9%) e Aveiro (8%) (INFORMA D&B, 2022,2023,2024).

Neste sentido, no médio prazo, o envelhecimento da população e o aumento do uso de telas de aparelhos eletrónicos vão impulsionar o desenvolvimento deste mercado, assim como, o consumo de óculos de sol como acessório de moda (ÓpticaPro, 2023).

Com base nos dados supracitados é possível constatar que o setor da óptica ocular em Portugal é bastante dinâmico, envolvendo cuidados primários de saúde visual, moda e comércio, oferecendo aos seus clientes um mix de produtos e serviços ópticos.

2.2 O Técnico de Vendas do setor Óptico

A descrição da qualificação de técnico de vendas do setor ótico (com a exceção da componente de oficina) é designada no catálogo nacional de qualificações com o código 725209, nível 4 QNQ/QEQ - técnico/a de ótica ocular. Neste sentido, de entre as várias tarefas deste profissional descritas no referido catálogo, podemos destacar:

- a) Aconselhar ao cliente, as lentes oftálmicas mais adequadas à sua compensação ótica e as respetivas armações, as lentes de contacto, os acessórios e outros equipamentos óticos mais adequados às necessidades visuais de acordo com a prescrição de técnicos superiores
- b) Verificar todos os parâmetros definidos para cada trabalho de montagem de modo a que os óculos fiquem em perfeitas condições de serem usados.
- c) Assegurar a manutenção preventiva dos equipamentos.
- d) Propor soluções adequadas aos estilos e às tendências da moda no momento.
- e) Analisar e avaliar os diversos mecanismos promocionais usados pelas diferentes marcas.
- f) Assegurar o serviço pós-venda, recebendo e reencaminhando reclamações.
- g) Colaborar na organização e controlo dos processos relativos às áreas de pessoal e de contabilidade.
- h) Elaborar documentação e relatórios relativos à gestão de stocks de clientes e fornecedores.

No decorrer da sua atividade laboral no atendimento ao público estes profissionais, enquanto ligados ao sector primário de saúde, enfrentam exigências emocionais e sociais, como lidar com clientes ou pacientes irritados e com situações emocionalmente perturbadoras (Eurofound, 2019).

No campo comercial, estes profissionais estão amplamente expostos ao *stress* devido à intensidade do trabalho, elevadas horas de trabalho, tensas relações sociais que os expõem a elevados níveis de conflito, exposição ao assédio, falta de apoio social por parte dos colegas, dificuldades nas relações com os clientes, má qualidade de liderança, e atender à crescente demanda dos clientes com recursos organizacionais limitados (Eurofound, 2018; Edmondson et al., 2019).

3 ESTUDO EMPÍRICO

A metodologia consiste num conjunto de métodos e de técnicas que orientam a elaboração do processo de investigação científica (Freixo, 2009).

Neste capítulo será apresentada a metodologia proposta, assim como, caracterizados os estabelecimentos comerciais e a função norteadora para a realização do presente estudo.

Neste contexto, tendo em conta o objetivo principal, e com base na revisão bibliográfica, foram identificadas as variáveis e a sua relação, sendo que as variáveis independentes são compostas pelas variáveis sociodemográficas e socioprofissionais que influenciam na perceção dos fatores de *stress*.

3.1 Metodologia

A metodologia utilizada nesta investigação corresponde ao método quantitativo por via da aquisição de dados através de observação direta extensiva com a aplicação de questionários, aplicados a uma amostra de trabalhadores distribuídos pelas lojas em estudo, análise estatística de dados e discussão dos mesmos. Esta metodologia permite transformar as opiniões em dados mensuráveis possibilitando uma consonância com os objetivos que esta dissertação se propõe a alcançar.

A pesquisa utilizada foi do tipo descritiva, visando explorar e descrever o fenómeno do *stress* nos Técnicos de Vendas no Setor Óptico através de factos registados, analisados,

classificados e interpretados sem a influência do investigador. A sua natureza foi de tipo aplicada, com vista a solução de possíveis problemas ligados à saúde e bem-estar dos trabalhadores.

O seu tempo foi de tipo transversal, desenvolvendo-se num determinado espaço limitado de tempo, claramente definido, mais concretamente, entre os meses de janeiro e março de 2025.

Dado tratar-se de uma investigação exaustiva sobre esta temática, no contexto real em que esta ocorre, estamos perante o que se considera um Estudo de Caso.

3.2 Dados Gerais das Empresas

O trabalho foi desenvolvido em quatro empresas do Setor Óptico, representadas através de doze lojas de rua nos concelhos de Santiago do Cacém, Sines e Grândola.

Das doze lojas alvo deste estudo, apenas duas são independentes, sendo as restantes constituídas através do modelo de negócio *franchising*. Este modelo consiste numa parceria mediante o qual uma empresa (por norma grande operador) cede a terceiros o direito de exploração da sua imagem e da(s) sua(s) marca(s) ou patente(s), associado ao direito de distribuição exclusiva ou semi-exclusiva de produtos ou serviços, pelo qual recebe contrapartidas financeiras.

Todas as lojas deste estudo estão capacitadas a fornecer produtos e serviços especializados no setor óptico ao consumidor final. O horário de funcionamento das lojas é por norma o horário geral aplicado ao comércio que é de segunda-feira a sexta-feira, das 9 horas às 19 horas com pausa para almoço, das 13 horas às 15 horas, e sábado das 09 horas às 13 horas. Cada uma destas lojas é constituída por um, ou três trabalhadores, dependendo da quantidade de serviços prestados, da sua dimensão, ou da sua localização geográfica.

3.3 Participantes

Para efetuar uma investigação é fundamental selecionar a amostra, assim como desenvolver um conjunto de ações no sentido de alcançar os objetivos inicialmente propostos. Estas ações contemplaram uma série de procedimentos que foram elaborados seguindo uma rigorosa conduta ética, respeitando os princípios da beneficência, da justiça e da dignidade humana.

De modo a minimizar a possibilidade de ocorrência de erros de amostragem, houve a preocupação de efetuar a colheita de dados de forma a ser o mais abrangente possível. Neste sentido, o estudo foi constituído por 31 Técnicos de Vendas, representando a população dos trabalhadores das doze lojas que exercem a função requerida para este estudo. A população referida foi não-probabilística selecionada por conveniência, obedecendo o critério de ser Técnico de Vendas e estar exercendo atividades no momento da pesquisa.

3.4 Instrumento de recolha de dados

Como referido, foi utilizado o questionário como instrumento, o qual, “traduz os objetivos de um estudo com variáveis mensuráveis” (Freixo, 2009, p. 196).

A opção por este tipo de técnica de recolha de dados mostrou-se ser a mais adequada, devido ao facto de permitir o anonimato dos inquiridos, assim como, o afastamento necessário por parte do investigador no momento da recolha de dados.

O inquérito por questionário foi aplicado a todos os Técnicos de Vendas das lojas que participaram no estudo.

Neste contexto, os instrumentos utilizados foram:

- Questionário sociodemográfico e socioprofissional. Este instrumento permitiu recolher informação pessoal, como o sexo, a idade e o estado civil, e também profissional, como a formação académica, o vínculo e experiência profissional, e as horas de trabalho por dia de cada trabalhador.
- Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG). Este instrumento foi desenvolvido por Gomes (2010) e selecionado para a realização deste trabalho devido a ser um instrumento versátil e abrangente na avaliação dos fatores de *stress* associados ao trabalho. O mesmo compreende duas partes distintas, sendo

a primeira caracterizada por uma única questão destinada a avaliar o nível global de *stress* dos Técnicos numa escala tipo “Likert” de cinco pontos, sendo que: 1 = Nenhum stress, até 5 = Elevado stress. A segunda parte conta com a mesma escala Likert avaliativa, porém são incluídos 24 itens separados em 7 dimensões, sendo elas: relação com utentes (itens: 2, 8, 13, e 21) “ex: nível de exigência das pessoas a quem se prestam os serviços”; relação com chefias (itens: 12, 20, e 24) “ex: falta de apoio dos superiores, favoritismo das chefias, etc”; relação com colegas (itens: 4, 17, e 22) “ex: conflitos com colegas, desrespeito dos colegas, etc”; excesso de trabalho (itens: 5, 10, 11, e 16) “ex. trabalhar muitas horas seguidas, falta de tempo para realizar adequadamente as tarefas, etc”; carreira e remuneração (itens: 1, 6, 15, e 19) “ex: impossibilidade de progressão na carreira, baixa remuneração, etc”; problemas familiares (itens: 3, 14, e 23) “ex: instabilidade das relações familiares e/ou conjugais, conflitos com pessoas significativas, etc”; e condições de trabalho (itens: 7, 9, e 18) “ex: falta de materiais e equipamento, etc” (Gomes, 2010).

- Escala Toulousiana de *Coping* (versão reduzida) – ETC-R. Este instrumento foi desenvolvido por Nunes e colaboradores (2014) e selecionado para a realização deste trabalho devido à sua utilidade e simplicidade de aplicação. O mesmo compreende uma escala avaliativa tipo Likert de 5 pontos, sendo que: 1 = Nunca, até 5 = Muito frequente. A referida escala é constituída por 18 itens separados em 5 fatores, são eles: controle (itens: 1, 6, 9, 15 e 18), “caracteriza o modo de reação ao stress segundo o qual, perante uma situação, a pessoa tem necessidade de refletir e de planificar quais as melhores estratégias que deve utilizar para a resolver com eficácia, não evitando a sua confrontação”; recusa (itens: 10, 11, 12 e 16), “a pessoa procura encontrar uma certa distância cognitiva e emocional face ao seu objetivo para resolver o seu problema. Por vezes age como se não houvesse problema, recusando admitir a realidade”; conversão (itens: 4, 5 e 14), “as pessoas que utilizam esta estratégia caracterizam-se pela mudança de comportamento e pela adaptação da sua ação ao problema. Têm necessidade de um certo isolamento em relação aos outros, responsabilizando-se por gerir os seus problemas”; suporte social (itens: 7, 8 e 13) “para estas pessoas, é importante solicitar conselhos e informações. Têm necessidade de ser ouvidas e reconfortadas pelos outros. Têm necessidade dos outros, ao nível informacional e emocional”; e distração (itens: 2, 3 e 17), “estratégia pela qual as pessoas procuram a companhia de outros ou envolvem-se em atividades que as ajudam a não pensar nos problemas que as

incomodam”. A avaliação dos dados requer a interpretação fator a fator. Deste modo, é necessário calcular as médias de cada fator, considerando a interpretação desse valor com diferentes significados de acordo com o fator/subescala em questão (Nunes et al., 2014).

3.4.1 Qualidades Métricas das Escalas

Para validação das escalas dos instrumentos, optou-se pelo método da consistência interna através da determinação, calculada com o software estatístico SPSS, do coeficiente de *alpha* de *Cronbach*. Neste sentido, considera-se que um instrumento apresenta uma fiabilidade aceitável quando o valor de α é no mínimo de 0.70 (Nunnally, 1978). Este coeficiente permite assim identificar possíveis problemas com os conjuntos de itens que constituem os questionários, servindo como recomendação para a exclusão de alguns destes da escala (Nunnally, 1978). Neste contexto, a avaliação global de consistência interna das 25 questões relativas ao Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral desenvolvido por Gomes (2010) apresentou um resultado bastante satisfatório ($\alpha=.959$), o que demonstra uma alta consistência interna do instrumento.

Foi também avaliada a consistência interna para os itens que constituem a Escala Toulousiana de *Coping* - Versão Reduzida, tendo sido obtido igualmente um resultado bastante satisfatório ($\alpha=.850$), demonstrando assim deter confiabilidade devido a uma alta consistência interna dos seus 18 itens.

3.5 Procedimento de recolha de dados

A recolha de dados deve garantir os mais importantes critérios que são o anonimato e a confidencialidade dos dados recolhidos. Tendo como objetivo a concretização deste estudo, procuramos contactar pessoalmente os responsáveis pelas lojas na qual pretendíamos aplicar os questionários de forma a obter a necessária autorização para a realização do estudo.

Após o consentimento dos mesmos, foram contactados pessoalmente todos os Técnicos de Vendas das doze lojas do setor óptico em estudo, informado o objetivo do mesmo e destacada a importância da colaboração, assim como, o carácter voluntário e confidencial da participação.

Seguidamente foi facultado a cada trabalhador o acesso aos questionários (Anexo 1) via QR Code (Figura 8), garantido o seu acesso e, após o seu preenchimento, verificado a boa recepção do mesmo na plataforma digital usada para o efeito.



Figura 8 - Via de acesso aos questionários

Os questionários foram realizados entre o mês de janeiro e o mês de março de 2025. Após o preenchimento anónimo *on-line*, cada questionário foi armazenado na plataforma *Google Forms* para posterior tratamento.

Todo o tratamento estatístico foi efetuado informaticamente através do programa IBM SPSS (versão 29.0.2).

3.6 Procedimentos éticos

Os cuidados com o respeito ao inquirido e a garantia de privacidade devem ser estabelecidos desde o primeiro contato com a pessoa convidada a participar na pesquisa.

O respeito pela dignidade humana significa que os participantes têm o direito de decidir se querem ou não participar no estudo. Além disso, os inquiridos têm direito a um tratamento justo e à proteção da sua privacidade.

É ainda importante destacar que o direito ao anonimato e à confidencialidade foi respeitado. Deste modo, as informações fornecidas pelos participantes serão mantidas em sigilo, e em nenhum momento eles serão identificados. A participação no estudo foi autorizada pelos participantes por meio de um consentimento livre e esclarecido.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS

Seguidamente será realizado o tratamento estatístico através da análise e interpretação dos resultados obtidos. Deste modo, com recurso a estatística descritiva, iremos organizar a informação numérica de modo a obter um quadro das variáveis medidas na amostra.

4.1 Caracterização da amostra

Para caraterizar a amostra, apresentam-se em primeiro lugar os dados sociodemográficos e socioprofissionais e, posteriormente será feita a apresentação dos resultados obtidos através dos questionários de Stress Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG) e Escala Toulousiana de *Coping* (versão reduzida) – ETC-R, os quais foram utilizados para avaliar os fatores de *stress* percebidos por os técnicos de vendas do setor óptico, assim como, as possíveis técnicas de enfrentamento usadas para enfrentar os mesmos.

A população é constituída por 31 técnicos, o que corresponde à totalidade da população em estudo, distribuídos por doze lojas do setor óptico em três conselhos do distrito de Setúbal.

Os dados da tabela 1 permitem-nos afirmar que os técnicos de vendas das lojas em estudo são predominantemente: do sexo feminino (87,1%); com idades compreendidas entre 40 e os 49 anos (48,4 %); casados/ou em união de facto (71%); com filhos (77,4%); e com ensino secundário (71%).

Relativamente à caracterização profissional da nossa população, podemos verificar que a maioria dos técnicos de vendas: tem mais de 9 anos de antiguidade na empresa (54,8%); o vínculo contratual é o de efetivo (74,2%); e exerce entre 8 a 12 horas de trabalho por dia (58,1%).

Com estes dados podemos constatar que quase metade (48,4%) dos trabalhadores apresenta uma idade igual (ou superior) a 40 anos de idade. Este facto pode revelar que as empresas possuem, na sua maioria, funcionários experientes e com competências profissionais comprovadas, capazes de transmitir conhecimentos e saberes que são uma mais-valia para o crescimento das empresas. Contudo, este também pode representar um sinal de uma visão menos otimista, indicando envelhecimento, tanto a nível de indivíduos

quanto de conceitos. Uma população mais envelhecida poderá refletir um padrão de resistência à mudança e à inovação, dificultando assim o progresso.

Outro dado relevante diz respeito à antiguidade, sendo que a maioria (54,8%) dos técnicos nas empresas analisadas possui mais de 9 anos de serviço. O período prolongado de permanência nas empresas pode igualmente ser interpretado como algo desfavorável, uma vez que os colaboradores tendem a acomodar-se.

Tabela 1 - Caracterização da amostra

Dados sociodemográficos e profissionais			
		N	%
Sexo	Masculino	4	12,9
	Feminino	27	87,1
	Total	31	100,0
Idade	Menos de 30 anos	5	16,1
	30-39 anos	3	9,7
	40-49 anos	15	48,4
	50-59 anos	4	12,9
	60 anos ou mais	4	12,9
	Total	31	100,0
Estado civil	Solteiro	7	22,6
	Casado/União de facto	22	71,0
	Divorciado	2	6,5
	Outro	0	0
	Total	31	100,0
Filhos	Sim	24	77,4
	Não	7	22,6
	Total	31	100,0
Habilitações Escolares	Ensino primário	1	3,2
	Ensino básico	4	12,9
	Ensino Secundário	22	71,0
	Ensino Superior	4	12,9
	Total	31	100,0
Antiguidade	Menos de 1 ano	1	3,2
	Entre 1 a 4 anos	10	32,3
	Entre 5 a 8 anos	3	9,7
	Mais de 9 anos	17	54,8
	Total	31	100,0
Vínculo Contratual	A termo certo	2	6,5

	A termo incerto	6	19,4
	Sem termo	23	74,2
	Total	31	100,0
Horas de trabalho dia	Menos de 8 horas	13	41,9
	Entre 8 a 12 horas	18	58,1
	Mais de 12 horas	0	0
	Total	31	100,0

N = População Total

4.2 Avaliação do *stress* ocupacional nos Técnicos de Vendas

Com referência nas normas de cotação do Questionário de *Stress* Ocupacional – Versão Geral (Gomes, 2010), é possível definir três níveis de *stress*. Deste modo, os resultados são apresentados com base nos valores da escala “Likert”:

- 1 a 2 pontos – baixos níveis de *stress*
- Mais de 2 até 4 pontos – níveis moderados de *stress*
- Mais de 4 até 5 pontos – níveis elevados de *stress*

De forma a responder aos objetivos definidos para este trabalho, na tabela 2 podemos observar o valor médio das respostas à questão relativa ao nível geral de perceção do *stress* por parte dos Técnicos de Vendas. Neste contexto, dentro das opções propostas de resposta: 1 = Nenhum stress; 2 = Pouco stress; 3 = Moderado stress; 4 = Bastante stress; 5 = Elevado Stress; o valor de média apurado foi de 3, que corresponde a “nível moderado de *stress*” nos Técnicos de Vendas inquiridos.

Tabela 2 - Avaliação do nível global de *stress*

	Nº de itens	N	Média	Desvio Padrão
Nível Global de Stress	1	31	3	0,73

N = População total

O gráfico 1 apresenta a percentagem do nível geral de perceção do *stress* na população em estudo. Neste, podemos salientar que 58,06% dos Técnicos de Vendas considera que o seu trabalho provoca “moderado stress”, enquanto 22,58% considera que o mesmo provoca “bastante stress”.

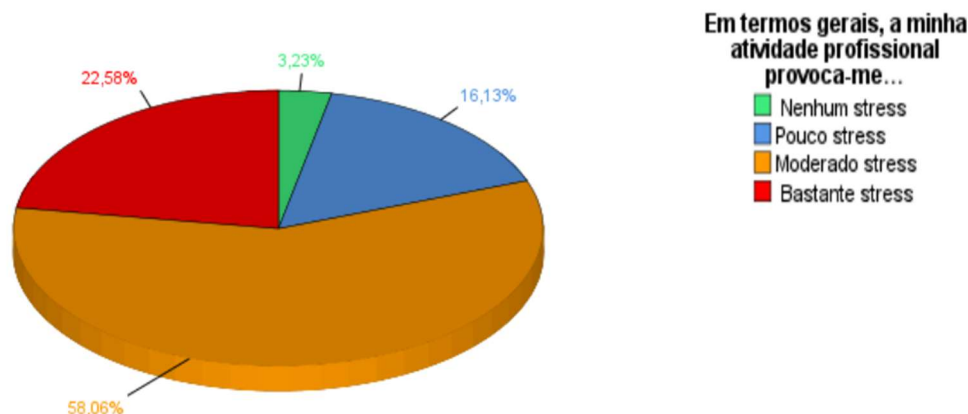


Gráfico 1 - Nível geral de perceção do *stress*

Na tabela 3 podemos verificar que, de entre as sete dimensões proposta no Questionário de *Stress* Ocupacional, as dimensões que são sentidas como maior fonte de *stress* são “problemas familiares” ($M = 2,73$; $DP = 1,09$) e “carreira e remuneração” ($M = 2,60$; $DP = 0,97$), como menor, são as dimensões “condições de trabalho” ($M = 1,82$; $DP = 0,90$) e “excesso de trabalho” ($M = 2,30$; $DP = 1,07$). Constata-se que todas ultrapassam, ou se encontram perto, do ponto médio da escala, o que indica “níveis moderados de *stress*” nos técnicos de vendas inquiridos.

Tabela 3 - Dimensões de fontes de *stress*

Dimensões	Nº de itens	N	Média	Desvio Padrão
Relação com utentes	4	31	2,50	1,00
Relação com chefias	3	31	2,46	1,35
Relação com colegas	3	31	2,54	1,17
Excesso de trabalho	4	31	2,31	1,07
Carreira e remuneração	4	31	2,60	0,97
Problemas familiares	3	31	2,73	1,09
Condições de trabalho	3	31	1,82	0,90
Total	24	31	2,42	1,08

N = população total

No gráfico 2 podemos observar o valor, em percentagem, das respostas às questões que compõem as sete dimensões proposta no referido questionário. Neste sentido, as fontes que na percepção dos Técnicos de Vendas representam “moderado *stress*” são:

Dimensão “carreira e remuneração”

- 45,2% - Viver com os recursos financeiros/salário de que disponho (questão 6)
- 45,2% - Salário inadequado/insuficiente (questão 19)
- 35,5% - A falta de possibilidades de desenvolvimento e promoção na carreira (questão 1)
- 29% - Falta de perspetivas de progressão na carreira (questão 15)

Dimensão “problemas familiares”

- 45,2% - Falta de tempo para estar com a família/amigos (questão 23)
- 38,7% - Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (questão 3)
- 38,7% - Falta de tempo para dar apoio e conviver com a minha família/amigos (questão 14)

De salientar ainda as fontes que na percepção dos técnicos representam “bastante *stress*” e “elevado *stress*”, são elas:

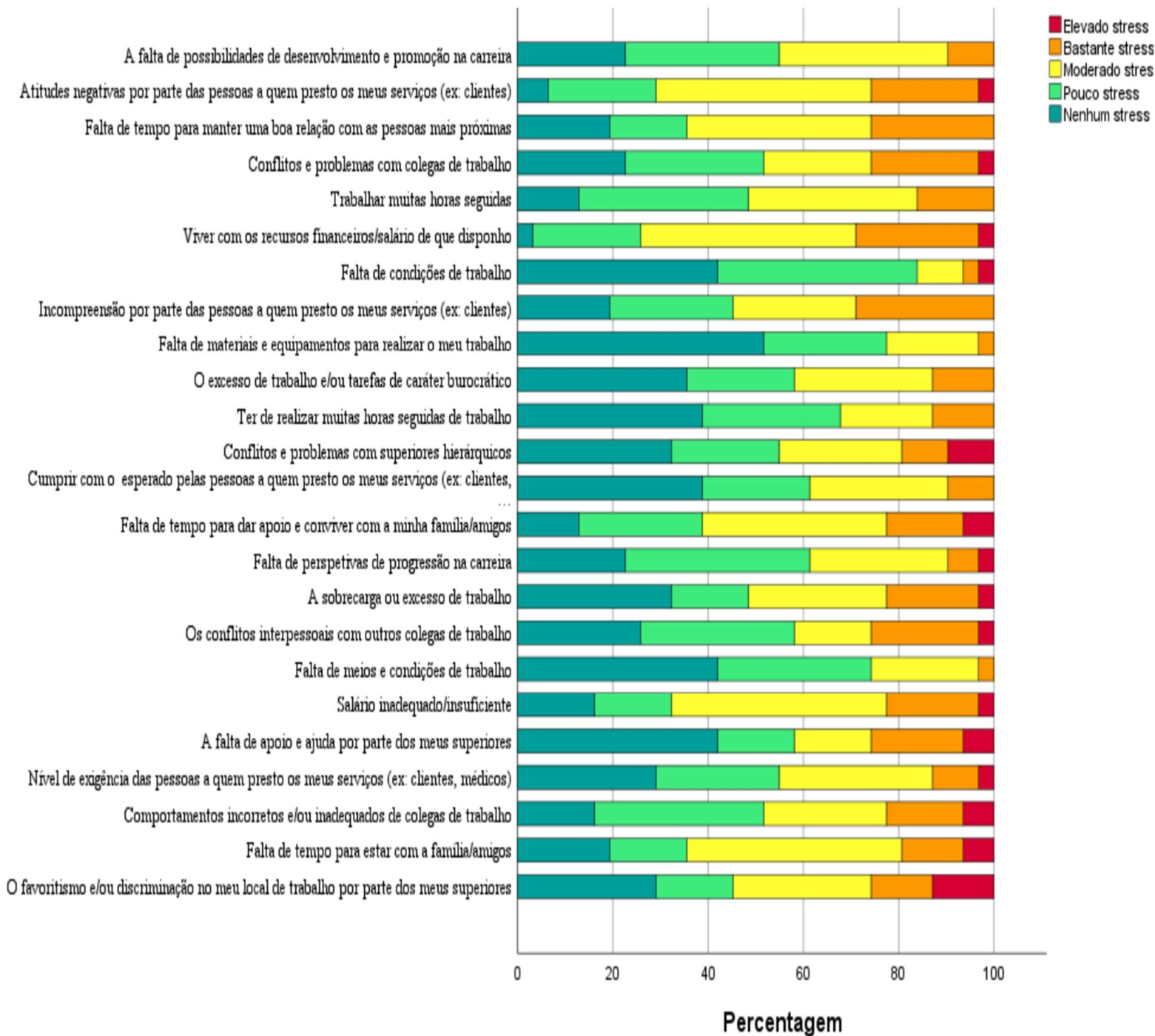
Bastante *Stress*

- 29% - Incompreensão face ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (questão 8)
- 25,8% - Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (questão 3)
- 25,8% - Viver com os recursos financeiros/salário de que disponho (questão 6)

Elevado *Stress*

- 12,9% - O favoritismo e/ou discriminação “encobertos” no meu local de trabalho por parte dos meus superiores (questão 24)
- 9,7% - Conflitos e problemas com superiores hierárquicos (questão 12)

Gráfico 2 - Valor em percentagem das questões do Questionário de *Stress* Ocupacional



4.3 Avaliação das estratégias de *coping* usadas pelos trabalhadores

Com referência nas normas de cotação do Escala Toulousiana de *Coping* (Nunes et al., 2014), é possível medir a reação que o trabalhador frequentemente tem em relação à afirmação proposta numa escala tipo “Likert de cinco níveis onde:

- 1 = Nunca
- 2 = Raramente
- 3 = Ocasionalmente
- 4 = Frequentemente
- 5 = Muito frequentemente

Neste contexto, na tabela 4 podemos verificar que, de entre os cinco fatores (estratégias) propostos para avaliar a reação a uma situação de *stress*, os fatores mais usados como estratégia pelos trabalhadores são “controle” (M = 3,82; DP = 0,93) e “suporte social” (M = 3,10; DP = 1,01), como menor são “conversão” (M = 1,92; DP = 1,18) e “recusa” (M = 2,42; DP = 1,08). Podemos verificar que as reações que compõem o fator “controle” são significativamente expressivas na avaliação dos inquiridos quando expostos a uma situação de *stress*, obtendo o resultado de 4 (Frequente) na escala do questionário em estudo.

Tabela 4 - Fatores de reação ao *stress*

Fatores	Nº de itens	N	Média	Desvio Padrão
Controle	5	31	3,82	0,93
Recusa	4	31	2,42	1,08
Conversão	3	31	1,92	1,18
Suporte Social	3	31	3,10	1,01
Distração	3	31	2,72	0,98
Total	18	31	2,80	1,04

No gráfico 3 podemos observar o valor, em percentagem, das respostas às questões que compõem os cinco fatores propostos no referido questionário. Neste sentido, as estratégias de *coping* que obtiveram o resultado de 4 (Frequente) na escala do questionário em estudo foram:

Fator “controle”

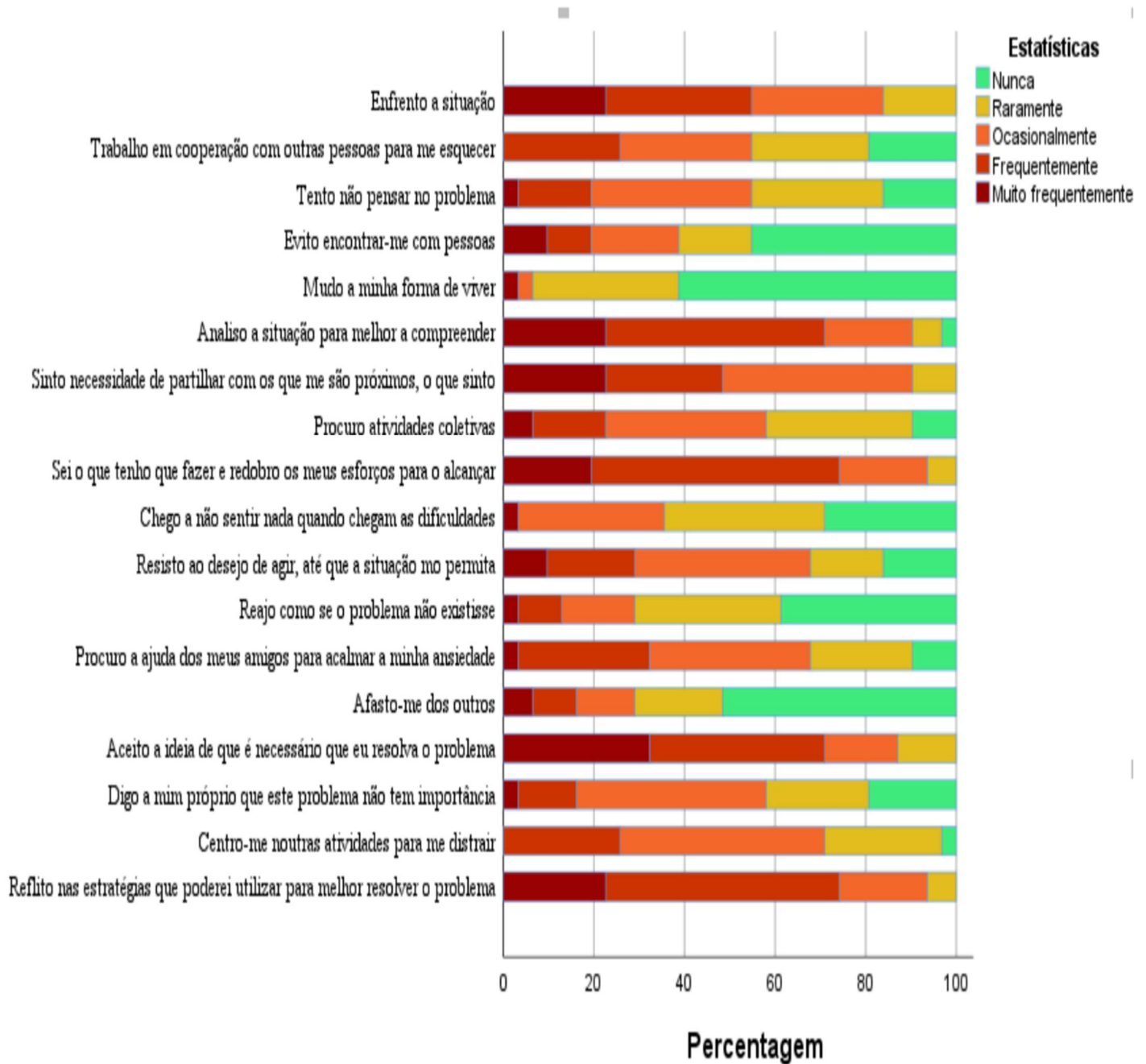
- 32,3% - Enfrento a situação (questão 1)
- 48,4% - Analiso a situação para melhor a compreende (questão 6)
- 54,8% - Sei o que tenho de fazer e redobro os meus esforços para o alcançar (questão 9)
- 38,7% - Aceito a ideia de que é necessário que eu resolva o problema (questão 15)
- 51,6% - Reflito nas estratégias que poderei utilizar para melhor resolver o problema (questão 18)

Quanto às estratégias que obtiveram o resultado de 3 (Ocasionalmente) na escala do questionário em estudo foram:

Fator “suporte social”

- 41,9% - Sinto necessidade de partilhar com os que me são próximos, o que sinto (questão 7)
- 35,5% - Procuro atividades coletivas (questão 8)
- 35,5% - Procuro a ajuda dos meus amigos para acalmar a minha ansiedade (questão 13)

Gráfico 3 – Valor em percentagem das questões do questionário de *coping*



4.4 Análise dos resultados em função das características sociodemográficas da população

De forma a poder identificar a existência de uma associação entre os diferentes grupos de variáveis sociodemográficas e os grupos de subescalas de *Stress* Ocupacional e *Coping*, recorreu-se a métodos de estatística paramétrica, nomeadamente ao teste *t de student* para comparar dois grupos e a *Anova* para comparar três ou mais grupos, utilizando o teste de comparação múltipla a posteriori de *Tukey* para identificar os grupos responsáveis pelas diferenças quando o valor de significância (P) for inferior a 0,05.

Neste contexto, iremos verificar se existe influência na perceção e reação ao *stress* entre os diferentes agrupamentos de variáveis sociodemográficas compostas por “sexo”, “idade”, “estado civil”, “filhos” e “habilitações literárias”.

A tabela 5 representa a análise da exposição à questão representativa do nível global de *stress*, do Questionário de *Stress* Ocupacional – Versão Geral, por género. Através da aplicação do teste *t de student*, verificamos que não existe diferença estatisticamente significativa ($P > 0,05$). Neste sentido, podemos verificar que não existe diferença significativa entre os elementos masculinos e femininos da população em estudo relativamente à questão de avaliação do nível global de *stress* proposta no questionário.

Já na tabela 6 é apresentada a análise da exposição às subescalas do questionário por género. Através da aplicação do teste *t de student*, verificamos que não existe diferenças estatisticamente significativas ($P > 0,05$) entre os elementos masculinos e femininos da população em estudo relativamente às possíveis fontes causadoras de *stress*.

Tabela 5 - Análise da exposição à questão representativa do nível global de *stress* por género

	SEXO					
	Masculino		Feminino		TEST-T	
	N	M	N	M	t	P
Nível Global de Stress	4	3,25	27	2,96	0,73	0,47

t = Valor da estatística t; $P < 0,05$

Tabela 6 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de Stress Ocupacional por género

Subescalas	SEXO					
	Masculino		Feminino		TEST-T	
	N	M	N	M	t	P
Relação com utentes	4	2,81	27	2,45	0,76	0,46
Relação com chefias	4	1,92	27	2,54	-0,93	0,36
Relação com colegas	4	2,42	27	2,56	-0,23	0,82
Excesso de trabalho	4	2,75	27	2,25	0,98	0,34
Carreira e remuneração	4	2,50	27	2,62	-0,27	0,79
Problemas familiares	4	2,08	27	2,83	-1,38	0,18
Condições de trabalho	4	1,75	27	1,83	-0,17	0,86

t = Valor da estatística t; P < 0,05

A tabela 7 representa a análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* (versão reduzida) por género. Através da aplicação do teste *t de student*, verificamos que não existe diferença estatisticamente significativa ($P > 0,05$) nas subescalas que constituem o questionário. Neste sentido, podemos verificar que não existe diferença significativa entre os elementos masculinos e femininos da população em estudo relativamente às estratégias, de nível cognitivo ou comportamental, usadas para tentar diminuir ou controlar o desequilíbrio vivenciado.

Tabela 7 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* por género

Subescalas	SEXO					
	Masculino		Feminino		TEST-T	
	N	M	N	M	t	P
Controle	4	3,60	27	3,85	-0,73	0,48
Recusa	4	2,00	27	2,48	-1,18	0,25
Conversão	4	1,50	27	1,98	-0,89	0,38
Suporte Social	4	3,00	27	3,12	-0,31	0,76
Distração	4	2,17	27	2,80	-1,69	0,10

Valor da estatística t; P < 0,05

Relativamente à variável “idade”, podemos verificar na tabela 8 a análise da exposição à questão representativa do nível global de *stress* do Questionário de *Stress* Ocupacional. Através da aplicação do teste ANOVA, verificamos que não existe diferença

estatisticamente significativa ($P > 0,05$). Neste sentido, podemos verificar que não existe diferença significativa entre os grupos etários da população em estudo relativamente à questão de avaliação do nível global de *stress* proposta no questionário.

Quanto à representação das subescalas do questionário de *Stress* Ocupacional em função da idade, podemos verificar na tabela 9 que, após a aplicação do teste ANOVA, não existe diferença estatisticamente significativa ($P > 0,05$) entre os grupos etários da população em estudo relativamente às possíveis fontes causadoras de *stress*.

Tabela 8 - Análise da exposição à questão representativa do nível global de *stress* por faixa etária

	IDADE											
	Menos de 30 anos		30 a 39 anos		40 a 49 anos		50 a 59 anos		60 ou mais anos		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	N	M	N	M	F	P
Nível Global de Stress	5	2,60	3	3,00	15	3,13	4	3,25	4	2,75	0,71	0,60

$P < 0,05$

Tabela 9 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de Stress Ocupacional por faixa etária

Subescalas	IDADE											
	Menos de 30 anos		30 a 39 anos		40 a 49 anos		50 a 59 anos		60 ou mais anos		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	N	M	N	M	F	P
Relação com utentes	5	2,10	3	2,33	15	2,62	4	2,56	4	2,63	0,34	0,85
Relação com chefias	5	1,67	3	2,78	15	2,6	4	1,83	4	3,33	1,39	0,27
Relação com colegas	5	2,00	3	2,78	15	2,38	4	2,42	4	3,75	1,73	0,17
Excesso de trabalho	5	1,70	3	2,17	15	2,65	4	2,19	4	2,06	1,11	0,38
Carreira e remuneração	5	2,60	3	2,83	15	2,45	4	2,19	4	3,44	1,63	0,20
Problemas familiares	5	2,33	3	2,67	15	2,76	4	2,75	4	3,17	0,34	0,85
Condições de trabalho	5	1,27	3	2,22	15	1,89	4	1,50	4	2,25	1,26	0,31

$P < 0,05$

A tabela 10 representa a análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* (versão reduzida) por faixa etária. Através da aplicação do teste ANOVA, verificamos que não existe diferença estatisticamente significativa ($P > 0,05$) nas subescalas que constituem o questionário. Neste sentido, podemos verificar que não existe diferença significativa entre os elementos masculinos e femininos da população em estudo relativamente às estratégias, de nível cognitivo ou comportamental, usadas para tentar diminuir ou controlar o desequilíbrio vivenciado.

Tabela 10 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* por faixa etária

Subescalas	IDADE											
	Menos de 30 anos		30 a 39 anos		40 a 49 anos		50 a 59 anos		60 ou mais anos		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	N	M	N	M	F	P
Controle	5	4,04	3	4,07	15	3,71	4	3,70	4	3,90	0,39	0,82
Recusa	5	1,95	3	2,75	15	2,60	4	2,19	4	3,31	0,91	0,47
Conversão	5	1,80	3	1,33	15	2,18	4	1,50	4	1,92	0,68	0,61
Suporte Social	5	2,93	3	3,44	15	3,22	4	3,00	4	2,75	0,55	0,70
Distração	5	3,13	3	2,78	15	2,84	4	2,42	4	2,00	1,88	0,15

$P < 0,05$

No que concerne ao estado civil, podemos verificar através da aplicação do teste ANOVA que a análise da exposição à questão representativa do nível global de *stress* (tabela 11), assim como, a análise às subescalas do questionário de *Stress* Ocupacional (tabela 12), revelaram que não existe diferença estatisticamente significativa ($P > 0,05$). Neste sentido, podemos verificar que o estado civil tende a não influenciar significativamente a questão de avaliação do nível global de *stress*, bem como nenhuma das subescalas que compõem o questionário.

Tabela 11 - Análise da exposição à questão representativa do nível global de *stress* por estado civil

	ESTADO CIVIL							
	Solteiro		Casado/ U. de Facto		Divorciado		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	F	P
Nível Global de Stress	7	3,00	22	2,95	2	3,50	0,50	0,62

$P < 0,05$

Tabela 12 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de *Stress* Ocupacional por estado civil

Subescalas	ESTADO CIVIL							
	Solteiro		Casado/ U. de Facto		Divorciado		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	F	P
Relação com utentes	7	2,54	22	2,52	2	2,13	0,18	0,83
Relação com chefias	7	2,05	22	2,48	2	3,67	1,33	0,28
Relação com colegas	7	2,00	22	2,62	2	3,5	1,68	0,21
Excesso de trabalho	7	2,21	22	2,33	2	2,5	0,07	0,93
Carreira e remuneração	7	2,61	22	2,53	2	3,38	0,98	0,39
Problemas familiares	7	2,57	22	2,68	2	3,83	1,30	0,29
Condições de trabalho	7	1,52	22	1,88	2	2,17	0,68	0,51

P < 0,05

A tabela 13 representa a análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* (versão reduzida) por estado civil. Através da aplicação do teste ANOVA, verificamos que existe diferença estatisticamente significativa ($P < 0,05$) na subescala “Distração” do questionário. Neste sentido, na referida subescala foi utilizado o teste Tukey (tabela 14) de modo a comparar as médias.

Tabela 13 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* por estado civil

Subescalas	ESTADO CIVIL							
	Solteiro		Casado/ U. de Facto		Divorciado		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	F	P
Controle	7	4,11	22	3,68	2	4,30	1,90	0,17
Recusa	7	2,36	22	2,38	2	3,13	0,90	0,42
Conversão	7	2,24	22	1,77	2	2,33	0,76	0,48
Suporte Social	7	3,14	22	3,08	2	3,33	0,12	0,89
Distração	7	3,19	22	2,65	2	1,83	3,59	0,04

P < 0,05

Tabela 14 - Comparação de Média Estado Civil e “Distração”

Distração		Tukey	
		Dif. das médias	P
Solteiro M=3,19	Casado/ U. de Facto	0,54	0,17
	Divorciado	1,36	0,04
Casado/ U. de Facto M=2,65	Solteiro	-0,54	0,17
	Divorciado	0,82	0,24
Divorciado M=1,83	Solteiro	-1,36	0,04
	Casado/ U. de Facto	-0,82	0,24

P < 0,05

Ao efetuar a análise detalhada à variável “Distração”, podemos verificar que as médias observadas são estatisticamente significativas entre o grupo “Solteiros” e o grupo “Divorciados”, pois o *p value* é inferior a 0,05. Neste contexto, verificamos que o grupo “Solteiros” (M = 3,19) é aquele que apresenta maior frequência na utilização do fator “distração”, que se traduz em estratégias que consistem na procura da companhia de outros, ou na envolvimento em atividades que ajudam a não pensar nos problemas que as incomodam. Por outro lado, podemos constatar que o grupo “Divorciado” (M = 1,83) é aquele que menos aplica a referida estratégia devido a exibir valores médios inferiores.

No que concerne ao grupo filhos, a tabela 15 representa a análise da exposição à questão representativa do nível global de *stress* do Questionário de *Stress* Ocupacional. Através da aplicação do teste *t de student*, verificamos que não existe diferença estatisticamente significativa entre os grupos com, e sem filhos da população em estudo, relativamente à questão de avaliação do nível global de *stress* proposta no questionário.

Já na tabela 16 é apresentada a análise da exposição às subescalas do questionário por filhos. Através da aplicação do teste *t de student*, verificamos que não existe diferença estatisticamente significativa entre os grupos com, e sem filhos da população em estudo, relativamente às possíveis fontes causadoras de *stress*.

Tabela 15 . Análise da exposição à questão representativa do nível global de stress por Filhos

	FILHOS					
	Sim		Não		TEST-T	
	N	M	N	M	t	P
Nível Global de Stress	24	3,04	7	2,86	0,58	0,57

Valor da estatística t; $P < 0,05$ Tabela 16 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de *Stress* Ocupacional por Filhos

Subescalas	FILHOS					
	Sim		Não		TEST-T	
	N	M	N	M	t	P
Relação com utentes	24	2,55	7	2,32	0,60	0,55
Relação com chefias	24	2,54	7	2,19	0,64	0,53
Relação com colegas	24	2,60	7	2,33	0,54	0,59
Excesso de trabalho	24	2,41	7	2,00	0,99	0,33
Carreira e remuneração	24	2,54	7	2,82	-0,80	0,43
Problemas familiares	24	2,79	7	2,52	0,60	0,55
Condições de trabalho	24	1,85	7	1,71	0,37	0,71

Valor da estatística t; $P < 0,05$

Relativamente à exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* (versão reduzida) podemos verificar na tabela 17 que, após a aplicação do teste t de *student*, existe diferença significativa nos valores médios observados para o fator “Distração”, que se traduz em estratégias que consistem na procura da companhia de outros, ou na envolvimento em atividades que ajudam a não pensar nos problemas que as incomodam. Neste contexto, podemos verificar que o grupo “sem filhos”, devido a apresentar valores médios superiores ($M = 3,14$), é aquele que apresenta maior frequência na utilização da referida estratégia. Por outro lado, podemos constatar que o grupo “com filhos”, devido a exibir valores médios inferiores ($M = 2,60$), é aquele que menos aplica a mesma.

Tabela 17 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* por Filhos

Subescalas	FILHOS					
	Sim		Não		TEST-T	
	N	M	N	M	t	P
Controle	24	3,76	7	4,03	-0,98	0,34
Recusa	24	2,51	7	2,11	1,23	0,23
Conversão	24	1,97	7	1,71	0,60	0,56
Suporte Social	24	3,08	7	3,19	-0,34	0,74
Distração	24	2,60	7	3,14	-2,74	0,01

Valor da estatística t; $P < 0,05$

Relativamente à variável “habilitações literárias”, podemos verificar na tabela 18 a análise da exposição à questão representativa do nível global de *stress* do Questionário de *Stress* Ocupacional. Através da aplicação do teste ANOVA, verificamos que não existe diferença estatisticamente significativa entre as habilitações literárias de cada grupo que constitui a população em estudo relativamente à questão de avaliação do nível global de *stress* proposta no questionário.

Quanto à representação das subescalas do questionário de *Stress* Ocupacional em função das habilitações literária podemos verificar na tabela 19 que, após a aplicação do teste ANOVA, existe diferenças significativas nos valores médios observados para a dimensão “relação com os colegas” do questionário. Neste sentido, na referida subescala foi utilizado o teste Tukey (tabela 20) de modo a comparar as médias.

Tabela 18 - Análise da exposição à questão representativa do nível global de *stress* por Habilitações literárias

	HABILITAÇÕES LITERÁRIAS									
	Ensino Primário		Ensino Básico		Ensino Secundário		Ensino Superior		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	N	M	F	P
Nível Global de Stress	2	2,00	4	3,25	21	3,05	4	3,00	1,51	0,24

 $P < 0,05$

Tabela 19 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de *Stress* Ocupacional por Habilitações literárias

Subescalas	HABILITAÇÕES LITERÁRIAS									
	Ensino Primário		Ensino Básico		Ensino Secundário		Ensino Superior		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	N	M	F	P
Relação com utentes	2	2,25	4	2,75	21	2,45	4	2,63	0,19	0,90
Relação com chefias	2	2,23	4	3,17	21	2,57	4	1,25	1,86	0,16
Relação com colegas	2	3,33	4	3,58	21	2,44	4	1,58	3,02	0,05
Excesso de trabalho	2	1,50	4	2,00	21	2,48	4	2,19	0,84	0,48
Carreira e remuneração	2	2,88	4	3,06	21	2,55	4	2,31	0,68	0,57
Problemas familiares	2	2,00	4	3,42	21	2,78	4	2,17	1,42	0,26
Condições de trabalho	2	1,33	4	2,25	21	1,87	4	1,33	1,13	0,36

P < 0,05

Tabela 20 - Comparação de Média Habilitações Literárias e “Relação com os Colegas”

Relação com Colegas		Tukey	
		Dif. das médias	P
Ensino Primário M=3,33	Ensino Básico	-0,25	0,99
	Ensino Secundário	0,89	0,65
	Ensino Superior	1,75	0,22
Ensino Básico M=3,58	Ensino Primário	0,25	0,99
	Ensino Secundário	1,14	0,20
	Ensino Superior	2,00	0,04
Ensino Secundário M=2,44	Ensino Primário	-0,89	0,65
	Ensino Básico	-1,14	0,20
	Ensino Superior	0,86	0,43
Ensino Superior M=1,58	Ensino Primário	-1,75	0,22
	Ensino Básico	-2,00	0,04
	Ensino Secundário	-0,86	0,43

P < 0,05

Ao efetuar a análise detalhada à variável “Relação com Colegas”, podemos verificar que as médias observadas são estatisticamente significativas entre o grupo “Ensino Básico” e o grupo “Ensino Superior”, pois o *p value* é inferior a 0,05. Neste contexto, verificamos que o grupo “Ensino Básico” ($M = 3,58$) é aquele que apresenta maior *stress* relativamente à relação com os colegas de trabalho. Por outro lado, podemos constatar que o grupo “Ensino Superior” ($M = 1,58$) é aquele que menor *stress* apresenta, relativamente à relação supracitada.

Em relação à análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* por habilitações literárias verificamos, através da aplicação do teste ANOVA (tabela 21), que não existe diferença estatisticamente significativa entre as subescalas que constituem o questionário, devido a todos os valores de *p* serem superiores a 5% (0,05).

Tabela 21 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* por Habilitações Literárias

Subescalas	HABILITAÇÕES LITERÁRIAS									
	Ensino Primário		Ensino Básico		Ensino Secundário		Ensino Superior		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	N	M	F	P
Controle	2	3,40	4	4,05	21	3,76	4	4,10	0,74	0,54
Recusa	2	2,38	3	2,31	15	2,49	4	2,19	0,19	0,90
Conversão	2	1,00	3	2,17	15	2,11	4	1,08	2,04	0,13
Suporte Social	2	2,33	3	3,25	15	3,16	4	3,08	0,82	0,50
Distração	2	2,17	3	2,33	15	2,92	4	2,33	1,82	0,17

$P < 0,05$

4.5 Análise dos resultados em função das características socioprofissionais da população.

Para se poder identificar a existência de uma associação entre os diferentes grupos de variáveis socioprofissionais e os grupos de subescalas de *Stress* Ocupacional e *Coping*, as variáveis socioprofissionais foram agrupadas e utilizado o teste *t de student* para

comparar dois grupos e a *Anova* para comparar três ou mais grupos. No caso de haver diferenças significativas, foi utilizando o teste de comparação múltipla a posteriori de *Tukey* para identificar os grupos responsáveis pelas mesmas.

Neste sentido, na tabela 22 podemos verificar que existe diferenças significativas nos valores médios observados para a dimensão “Nível Global de *Stress*” em função do vínculo contratual, devido aos valores de *p* serem inferiores a 0,05. Neste contexto, na referida subescala foi utilizado o teste *Tukey* (tabela 23) de modo a comparar as médias.

Tabela 22 - Análise da exposição à questão representativa do nível global de *stress* por Antiguidade na Empresa

	ANTIGUIDADE NA EMPRESA							
	Entre 1 a 4 anos		Entre 5 a 8 anos		Mais de 9 anos		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	F	P
Nível Global de <i>Stress</i>	11	2,91	3	1,67	17	3,29	10,60	<,001

$P < 0,05$

Tabela 23 - Comparação de Média Antiguidade na Empresa e “Nível Global de *Stress*”

Nível Global de <i>Stress</i>		Tukey	
		Dif. das médias	P
Entre 1 a 4 anos M= 2,91	Entre 5 a 8 anos	1,24	0,01
	Mais de 9 anos	-0,39	0,21
Entre 5 a 8 anos M= 1,67	Entre 1 a 4 anos	-1,24	0,01
	Mais de 9 anos	-1,63	<,001
Mais de 9 anos M= 3,29	Entre 1 a 4 anos	0,39	0,21
	Entre 5 a 8 anos	1,63	<,001

$P < 0,05$

Ao efetuar a análise detalhada à variável “Nível Global de *Stress*”, podemos verificar que as médias observadas são estatisticamente significativas entre os três grupos que definem a variável “antiguidade na empresa”, devido ao facto do *p value* ser inferior a 0,05. Neste contexto, verificamos que o grupo “Mais de 9 anos” é aquele que apresenta um valor de média ($M = 3,29$) mais elevado na resposta á questão relativa ao nível geral de *stress*. Por

outro lado, podemos constatar que o grupo “Entre 5 a 8 anos” é aquele que apresenta um valor de média ($M = 1,67$) mais baixo em relação à supracitada questão.

Quanto à representação das subescalas do questionário de *Stress* Ocupacional em função da antiguidade na empresa, podemos verificar na tabela 24 que, após a aplicação do teste ANOVA existe diferenças significativas nos valores médios observados para a dimensão “Problemas Familiares” do questionário. Neste sentido, na referida subescala foi utilizado o teste Tukey (tabela 25) de modo a comparar as médias.

Tabela 24 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de *Stress* Ocupacional por Antiguidade na Empresa

Subescalas	ANTIGUIDADE NA EMPRESA							
	Entre 1 a 4 anos		Entre 5 a 8 anos		Mais de 9 anos		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	F	P
Relação com utentes	11	2,30	3	1,67	17	2,78	2,80	0,08
Relação com chefias	11	2,30	3	1,44	17	2,75	1,56	0,23
Relação com colegas	11	2,27	3	2,00	17	2,80	1,14	0,33
Excesso de trabalho	11	2,07	3	1,50	17	2,62	2,57	0,10
Carreira e remuneração	11	2,61	3	2,08	17	2,69	0,70	0,51
Problemas familiares	11	2,61	3	1,44	17	3,04	3,83	0,03
Condições de trabalho	11	1,64	3	1,00	17	2,08	3,00	0,07

$P < 0,05$

Tabela 25 - Comparação de Média Antiguidade na Empresa e “Problemas Familiares”

Problemas Familiares		Tukey	
		Dif. das médias	P
Entre 1 a 4 anos M=2,61	Entre 5 a 8 anos	1,16	0,16
	Mais de 9 anos	-0,43	0,47
Entre 5 a 8 anos M=1,44	Entre 1 a 4 anos	-1,16	0,16
	Mais de 9 anos	-1,60	0,03
Mais de 9 anos M=3,04	Entre 1 a 4 anos	0,43	0,47
	Entre 5 a 8 anos	1,60	0,03

$P < 0,05$

Ao efetuar a análise detalhada à variável “Problemas Familiares”, podemos verificar que as médias observadas são estatisticamente significativas entre os grupos que correspondem à faixa etária “Entre 5 a 8 anos” e “Mais de 9 anos”, devido ao facto do *p value* ser inferior a 0,05. Neste contexto, verificamos que o grupo “Mais de 9 anos” ($M = 3,04$) é aquele que apresenta maior frequência nas questões relativas a problemas familiares. Por outro lado, podemos constatar que o grupo “Entre 5 a 8 anos” ($M = 1,44$) é aquele que menos frequência apresenta em relação às supracitadas questões devido a exibir valores médios mais baixos.

Relativamente à análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* por antiguidade na empresa verificamos, através da aplicação do teste ANOVA (tabela 26), que não existe diferença estatisticamente significativa entre as subescalas que constituem o questionário, devido a todos os valores de *p* serem superiores a 5% (0,05).

Tabela 26 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* por Antiguidade na Empresa

Subescalas	ANTIGUIDADE NA EMPRESA							
	Entre 1 a 4 anos		Entre 5 a 8 anos		Mais de 9 anos		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	F	P
Controle	11	3,96	3	3,87	17	3,72	0,48	0,62
Recusa	11	2,34	3	2,92	17	2,38	0,69	0,51
Conversão	11	1,88	3	1,11	17	2,08	1,23	0,31
Suporte Social	11	3,39	3	2,89	17	2,96	1,35	0,28
Distração	11	3,03	3	2,00	17	2,65	2,89	0,07

$P < 0,05$

No que concerne à variável “tipo de vínculo com a empresa”, podemos verificar na tabela 27, a análise da exposição à questão representativa do nível global de *stress* do Questionário de *Stress* Ocupacional. Através da aplicação do teste ANOVA, verificamos que não existe diferença estatisticamente significativa. Neste sentido, podemos verificar que não existe diferença significativa entre os tipos de vínculo com a empresa e a avaliação do nível global de *stress* proposto no questionário.

Quanto à representação das subescalas do questionário de *Stress* Ocupacional em função do tipo de vínculo com a empresa, podemos verificar na tabela 28 que, após a aplicação do teste ANOVA, não existe diferença estatisticamente significativa entre o vínculo contratual da população em estudo e as possíveis fontes causadoras de *stress*.

Tabela 27 - Análise da exposição à questão representativa do nível global de *stress* por Tipo de Vínculo com a Empresa

	TIPO DE VÍNCULO COM A EMPRESA							
	A termo certo		A termo incerto		Sem termo		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	F	P
Nível Global de <i>Stress</i>	2	3,50	6	3,00	23	2,96	0,50	0,62

$P < 0,05$

Tabela 28 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de *Stress* Ocupacional por Tipo de Vínculo com a Empresa

Subescalas	TIPO DE VÍNCULO COM A EMPRESA							
	A termo certo		A termo incerto		Sem termo		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	F	P
Relação com utentes	2	2,38	6	1,96	23	2,65	1,56	0,23
Relação com chefias	2	1,00	6	2,61	23	2,55	1,50	0,24
Relação com colegas	2	1,50	6	2,28	23	2,70	1,27	0,30
Excesso de trabalho	2	2,63	6	1,88	23	2,40	0,83	0,45
Carreira e remuneração	2	1,63	6	2,75	23	2,65	1,66	0,21
Problemas familiares	2	2,33	6	2,50	23	2,83	0,39	0,68
Condições de trabalho	2	1,50	6	1,61	23	1,90	0,44	0,65

$P < 0,05$

Em relação à análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* por tipo de vínculo com a empresa verificamos, através da aplicação do teste ANOVA (tabela 29), que não existe diferença estatisticamente significativa entre as subescalas que constituem o questionário, devido a todos os valores de p serem superiores a 5% (0,05).

Tabela 29 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* por Tipo de Vínculo com a Empresa

Subescalas	TIPO DE VÍNCULO COM A EMPRESA							
	A termo certo		A termo incerto		Sem termo		ANOVA	
	N	M	N	M	N	M	F	P
Controle	2	4,20	6	3,57	23	3,85	0,83	0,45
Recusa	2	2,25	6	2,83	23	2,33	1,10	0,35
Conversão	2	1,83	6	1,83	23	1,94	0,03	0,97
Suporte Social	2	4,00	6	3,28	23	2,99	2,11	0,14
Distração	2	2,00	6	3,00	23	2,71	1,48	0,25

P < 0,05

Por fim, a tabela 30 representa a análise da exposição à questão representativa do nível global de *stress* do Questionário de *Stress* Ocupacional, por horas diárias de trabalho. Através da aplicação do teste *t de student*, verificamos que não existe diferença estatisticamente significativa. Neste sentido, podemos verificar que não existe diferença significativa entre os horários praticados pelos trabalhadores relativamente à questão de avaliação do nível global de *stress* proposta no questionário.

Já na tabela 31 é apresentada a análise da exposição às subescalas do referido questionário por horas diárias de trabalho. Através da aplicação do teste *t de student*, verificamos que existe diferenças estatisticamente significativas nas subescalas “relação com os utentes”, “excesso de trabalho” e “condições de trabalho” devido ao valor de significância (P) ser inferior a 0,05. Neste contexto, verificamos que o grupo que trabalha entre 8 a 12 horas diárias é aquele que apresenta maior *stress* relativamente à relação com os utentes (M = 2,76), ao excesso de trabalho (M = 2,64), e às condições de trabalho (M = 2,06).

Tabela 30 - Análise da exposição à questão representativa do nível global de stress por Horas Diárias de Trabalho

	HORAS DIÁRIAS DE TRABALHO					
	Menos de 8		Entre 8 a 12		TEST-T	
	N	M	N	M	t	P
Nível Global de <i>Stress</i>	13	2,77	18	3,17	-1,52	0,14

t = Valor da estatística t; P < 0,05

Tabela 31 - Análise da exposição às subescalas do Questionário de *Stress* Ocupacional por Horas Diárias de Trabalho

Subescalas	HORAS DIÁRIAS DE TRABALHO					
	Menos de 8		Entre 8 a 12		TEST-T	
	N	M	N	M	t	P
Relação com utentes	13	2,13	18	2,76	-2,07	0,04
Relação com chefias	13	2,03	18	2,78	-1,70	0,10
Relação com colegas	13	2,56	18	2,52	0,11	0,91
Excesso de trabalho	13	1,87	17	2,64	-2,40	0,02
Carreira e remuneração	13	2,42	18	2,74	-1,06	0,30
Problemas familiares	13	2,69	18	2,76	-0,18	0,87
Condições de trabalho	13	1,49	18	2,06	-2,01	0,04

t = Valor da estatística t; P < 0,05

Relativamente à exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* podemos verificar na tabela 32 que, após a aplicação do teste t de *student*, não existe diferença estatisticamente significativa entre as subescalas que constituem o questionário, devido a todos os valores de p serem superiores a 5% (0,05).¹²

Tabela 32 - Análise da exposição às subescalas da Escala Toulousiana de *Coping* por Horas Diárias de Trabalho

Subescalas	HORAS DIÁRIAS DE TRABALHO					
	Menos de 8		Entre 8 a 12		TEST-T	
	N	M	N	M	t	P
Controle	13	3,80	18	3,83	-0,14	0,90
Recusa	13	2,56	18	2,32	0,85	0,40
Conversão	13	1,69	18	2,07	-1,05	0,30
Suporte Social	13	3,10	18	3,11	-0,32	0,97
Distração	13	2,82	18	2,65	0,65	0,52

t = Valor da estatística t; P < 0,05

4.6 Discussão dos Resultados

Este estudo foi projetado com o intuito de avaliar os fatores de *Stress* ocupacional em Técnicos de Vendas no Setor Óptico com base na sua percepção e nos seus dados sociodemográficos e socioprofissionais. Para este fim, foram estudadas algumas variáveis que possam ter influência nos níveis de *stress* e o uso de estratégias de *coping* para seu controlo utilizando o Questionário de *Stress* Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG) desenvolvido por Gomes (2010) e a Escala Toulousiana de *Coping* (versão reduzida) – ETC-R desenvolvida por Nunes e colaboradores (2014), devido a serem instrumentos versáteis e abrangentes na avaliação dos fatores requeridos para este estudo.

Até onde sabemos, estudos sobre a temática do *stress* relativos ao setor da óptica ocular são escassos, limitando deste modo a possibilidade de realizarmos uma comparação direta com estudos similares existentes.

No âmbito da análise e discussão dos resultados podemos constatar que, em relação ao nível geral de percepção de *stress*, mais de metade da população em estudo (58,6%) classificaram o exercício da sua função como “moderado *stress*”, que equivale ao número 3 da escala de classificação do Questionário de *Stress* Ocupacional realizado. De salientar que, embora em menor percentagem, mas ainda assim significativa, 22,6% dos técnicos de vendas avaliaram o exercício da sua função como “bastante *stress*”. Este resultado vem dar resposta positiva à sub-questão de partida “A profissão de Técnicos de Vendas no Setor Óptico pode ser considerada uma profissão *stressante*?” visto que 81,2% da população em estudo avalia a função acima do valor de “pouco *stress*”.

Caramelo (2010) afirma que pessoas que interagem diariamente com outras pessoas exibem níveis elevados de *stress*. Os valores anunciados encontram-se em linha com o anterior estudo realizado pela Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2013), onde revela que o *stress* no trabalho é reconhecido por 59% dos trabalhadores portugueses.

Relativamente à questão de partida deste estudo, “Quais as fontes de *stress* dos Técnicos de Vendas no Setor Óptico” podemos concluir que, embora todos os níveis propostos no questionário indiquem níveis de *stress*, os fatores que representam maiores níveis de

stress ocupacional para os técnicos, mais concretamente níveis moderados de *stress* na escala do questionário, são: “carreira e remuneração” ($M = 2,60$; $DP = 0,97$) e “problemas familiares” ($M = 2,73$; $DP = 1,09$).

O desenvolvimento da carreira pode tornar-se uma fonte de *stress*, especialmente em situações de estagnação na carreira ou momentos de incerteza (Pinho, 2015). Os resultados obtidos neste estudo vão ao encontro do supracitado onde 54% dos técnicos apresenta ter antiguidade superior a nove anos, e 35,5% refere a falta de possibilidades de desenvolvimento e promoção na carreira como uma das principais fontes de *stress*. Os resultados estão ainda alinhados com outros estudos no âmbito do atendimento ao público como o de Céu & Neto (2022), onde as baixas perspetivas de crescimento de carreira se revelaram como uma fonte de *stress* de nível moderado. Também podemos encontrar resultados idênticos no estudo feito por Moreira & Neto (2021) a profissionais ligados ao setor de saúde onde, independentemente da categoria profissional, uma das fontes de *stress* com maior relevo para os inquiridos foi a falta de progressão na carreira. No que diz respeito à remuneração, 45,2% da população em estudo identifica o salário como uma fonte de *stress* moderado devido a considerar este como inadequado. Este resultado poderá estar associado ao salário auferido não se encontrar adequado ao tempo na função (54,8% há mais de 9 anos) e a 41,9% dos inquiridos trabalhar menos de oito horas diárias, auferindo uma remuneração mensal mais reduzida. Neste sentido, segundo Pinho (2015), uma compensação financeira justa e adequada, que permita ao trabalhador manter um padrão de vida apropriado, é uma das características fundamentais responsáveis pelo bem-estar no trabalho.

A falta de tempo para estar, dar apoio, conviver e manter as relações familiares, foram fatores avaliados por cerca de 40% da população como nível de *stress* moderado. Este resultado pode estar relacionado com 58,1% da população trabalhar entre oito e doze horas diárias, o que se traduz numa sobrecarga horaria e, por consequência, numa limitação considerável de tempo disponível para os trabalhadores estarem com os seus familiares e amigos. Outro fator relevante diz respeito a 48,4% da população ter entre 40 e 49 anos de idade, e 77,4% da população ter filhos, o que acarreta por norma mais responsabilidade a nível familiar. Estes dados vão ao encontro dos resultados obtidos por Simões (2018) num estudo relativo ao *stress* ocupacional no setor do retalho em Portugal, onde 60% dos inquiridos na referida faixa etária menciona que as exigências no trabalho interferem na sua

vida familiar. Neste sentido, o facto dos técnicos de vendas do setor óptico trabalharem ao fim de semana, e por vezes terem de alargar o seu horário de trabalho nos dias em que recebem os utentes provenientes de consultas programadas de optometria e/ou oftalmologia, leva a que a sobrecarga de trabalho seja frequente, originando perceções de falta de controlo e ao esgotamento físico e mental (Aveiro, 2024).

Em evidencia está também o resultado do estudo relacionado com a segunda sub-questão de partida, ou seja, com a influência dos utentes na saúde e no bem-estar dos trabalhadores. O atendimento ao público pode ser analisado sob a ótica da exaustão emocional, uma vez que exige que se adapte às diferentes necessidades dos clientes e da própria organização (Ferreira, 2000). Conforme destacado por Carlotto (2001), há uma diversidade de perfis de clientes e de reações, sendo que certas atitudes podem desencadear *stress* ocupacional e, em última instância, levar ao *burnout*. Estas atitudes estão diretamente ligadas a variáveis como o tipo de problema apresentado pelo cliente, a natureza da interação entre ambas as partes, o papel exercido pelo profissional, bem como pela sua posição e reação diante das situações enfrentadas (Pereira, 2002a cit in Simões, 2018). Estes elementos são determinantes no ambiente de trabalho dos técnicos de vendas. Neste sentido, com 29% da população a percecionar como “bastante *stress*” a incompreensão por parte das pessoas a quem prestam os seus serviços, podemos concluir que os utentes representam uma fonte de *stress* devido à frequência elevada de técnicos de vendas com a sensação de incompreensão por parte de clientes/utentes no atendimento ao público.

Estudos anteriores como o de Koltermann. I. et al. (2011), apresentam resultados idênticos pelo facto dos trabalhadores no atendimento ao público serem os que mais sintomas de *stress* apresentam. Minari & Souza (2011) obtiveram resultados semelhantes no seu estudo, concluindo que o atendimento ao público foi uma das fontes de *stress* mais mencionada pelos inquiridos, devido à incompreensão e injustiça ostentada pelos utentes. Neste contexto, podemos afirmar que de modo geral a natureza do trabalho de atendimento ao público pode atuar como fonte de *stress*, aumentando o nível de *stress* dos profissionais.

No que diz respeito às estratégias de *coping*, os resultados indicam que o fator utilizado com maior frequência pelos técnicos de vendas recai no fator “controlo”. Este fator demonstra que, quando confrontados com condições danosas, ameaçadoras ou desafiantes, avaliadas como exigentes ou desgastantes, os técnicos de vendas optam com frequência

por não a evitar, ou seja, não desconsiderar ou ignorar os *stressores* na esperança de que os problemas desapareçam ou se resolvam espontaneamente, mantendo o foco na resolução. Neste contexto, das quatro estratégias propostas no questionário que compõem este fator, as mais expressivas foram: “sei o que tenho de fazer e redobro os meus esforços para o alcançar” (54,8%), “analiso a situação para melhor a compreender” (48,4%), e “aceito a ideia de que é necessário que eu resolva o problema” (38,7%). Lazarus & Folkman (1984) defendem que uma estratégia de *coping* não deve ser vista como boa ou má, pois todas desempenham um papel na forma como enfrentamos os fatores de *stress*. Neste sentido, embora nem todas sejam igualmente eficazes na resolução do problema na fonte ou na prevenção de reincidências, Neto (2019) considera que o foco na resolução é a forma mais positiva de *coping* a longo prazo. Outros estudos como o de Céu & Neto (2022) no âmbito de uma investigação com o propósito de avaliar os riscos psicossociais do trabalho num serviço municipal com atendimento ao público, obtiveram os mesmos resultados com a prevalência das estratégias de *coping* utilizadas pelos inquiridos a serem com foco na resolução.

Relacionando os fatores sociodemográficos e socioprofissionais com o *stress* percecionado pelos inquiridos, e com as estratégias de *coping* apuradas, obtivemos resultados estatisticamente significativos nas variáveis: Sociodemográficas - habilitações académicas, estado civil, e filhos; Socioprofissionais - antiguidade na empresa, e horas diárias de trabalho. Neste sentido, relativamente à avaliação de *stress*, os resultados deste estudo indicam que os Técnicos de Vendas com habilitações académicas ao nível do ensino básico (12,9% dos inquiridos) são aqueles que percecionam maior *stress* ($P = 0,04$; $M = 3,58$) na subescala “relação com os colegas” de trabalho. Neste contexto, segundo Neffa (2015), um grau elevado de perceção nesta subescala está relacionado com a realizações de muitas operações em pouco tempo devido à organização ou ao trabalho prescrito, assim como, com fatores que impedem a possibilidade de trabalhar com autonomia e de gozar qualidade nas relações interpessoais. Podemos encontrar resultados idênticos no estudo de Quintino & Almeida (2019) onde a colaboração entre os colegas na execução/resolução das tarefas, a comunicação entre os pares e o grau de autonomia são quatro fatores que apresentam média próxima ou superior a 3, sendo considerados pontos com um nível mediano de contribuição para o *stress*. Na variável “antiguidade na empresa”, os resultados obtidos neste estudo indicam que o grupo com mais de 9 anos de antiguidade (54,8% dos inquiridos) é aquele que apresenta um valor medio mais elevado ($P = <,001$; $M = 3,29$)

na resposta á questão relativa ao nível geral de *stress*, assim como, nas questões relativas a problemas familiares ($P=0,03$; $M=3,04$). Estes factos, aliados a quase metade (48,4%) dos trabalhadores apresentar uma idade igual (ou superior) a 40 anos, 87,1% destes ser do sexo feminino, e 77,4% ter filhos, revela que estar há muito tempo a desempenhar a função de Técnico de Vendas no setor da óptica, numa faixa etária onde o papel familiar começa a ganhar protagonismo perante o papel profissional, pode ser uma amálgama produtora de *stress*. Resultado idêntico obteve Ponte, M. (2009) no seu estudo sobre o stress ocupacional e satisfação laboral no atendimento ao público, uma vez que são os colaboradores com maior antiguidade na empresa que registaram níveis de *stress* superiores e níveis de satisfação inferiores. Simões, A. (2018), no seu estudo sobre o *stress* ocupacional e o *burnout* no sector do retalho, obteve resultados semelhantes, com os colaboradores com idades compreendidas entre 45 e 54 anos a apresentarem a interferência do trabalho na família como um dos fatores potenciador de *stress* ocupacional. Ainda relativamente à avaliação de *stress*, constatamos que o grupo que trabalha entre 8 a 12 horas diárias (58,1% dos inquiridos) foi aquele que apresentou valores estatisticamente significativos de *stress* moderado relativamente à relação com utentes ($P=0,04$; $M=2,76$), ao excesso de trabalho ($P=0,02$; $M=2,64$), e às condições de trabalho ($P=0,04$; $M=2,06$). O estudo realizado por Hilton & Whiteford (2010) vem ao encontro destes resultados salientando que o prolongamento do trabalho que abranja interação com o público, aumenta os níveis de *distress* psicológico nos trabalhadores. Podemos relacionar estes resultados com a fonte “organização do trabalho” que para muitos autores, é considerada como a principal fonte de riscos psicossociais. Neste contexto, o facto de 58,1% dos inquiridos ter respondido que a sua atividade profissional lhe provoca *stress* a nível moderado, pode estar relacionado com fatores de risco que têm a ver com: uma situação concreta de trabalho (grau reduzido de comunicação, pobreza estrutural, nível decisório fraco, perspetivas de desenvolvimento reduzidas, etc.); com o grau de autonomia e de participação dos trabalhadores; com o estatuto profissional e o desenvolvimento da carreira; com o papel do trabalhador na empresa (organização ou situação concreta de trabalho); com a satisfação profissional; com a carga de trabalho (quantitativa e qualitativa); com a organização e duração do horário de trabalho (rígido, flexível, etc.); com as relações interpessoais (isolamento físico ou social, falta de apoio social, más relações com os colegas, más relações com os superiores hierárquicos); e a interface família-trabalho (conflitos entre as exigências do trabalho e da casa/família, apoio social reduzido da família, desenvolvimento da carreira do casal, etc.) (Cox & Cox cit in Coelho, 2009).

Em relação às estratégias de *coping*, foram obtidos resultados estatisticamente significativos nas variáveis sociodemográficas: “estado civil” e “filhos”. Neste sentido, constatou-se que tanto o grupo “solteiros” (22,6% dos inquiridos) como, no caso da variável “filhos” (22,6% dos inquiridos), o grupo “sem filhos”, utilizam com maior frequência o fator “distração” (Solteiro $P=0,04$; $M=3,19$ / Sem filhos $P=0,01$; $M=3,14$). Este fator, com base na Escala Toulousiana de *Coping*, indica que quando os técnicos de vendas inquiridos, solteiros e/ou sem filhos, são expostos a uma situação que represente uma ameaça, um dano ou um desafio, utilizam com frequência estratégias que consistem na procura da companhia de outros, ou na envolvimento em atividades que ajudam a não pensar nos problemas que os incomodam. Podemos relacionar estas estratégias com o segundo modelo de *coping* proposto por Folkman e Lazarus (1980) anteriormente mencionado neste estudo, ou seja, o *coping* em que a estratégia é focada na emoção, devido ao facto de ter como características principais o distanciamento, a fuga do problema, e a busca por apoio emocional (Monat & Lazarus, 1991).

5 CONCLUSÕES

O trabalho é considerado uma importante medida de integração social onde, mediante as suas condições, estrutura e gestão pode acarretar saúde e bem-estar ou sofrimento e distúrbios mentais ao trabalhador. Esse sofrimento manifesta-se não apenas por meio de doenças, mas também por indicadores como o absentismo e os conflitos interpessoais ou externos ao ambiente de trabalho (Brasil, 2002).

Atualmente, o *stress* ocupacional é amplamente reconhecido como um dos grandes desafios da saúde pública no século XXI, sendo um fator que influencia tanto o comportamento quanto o desenvolvimento pessoal (Gomes, 2006; Guillén Gestoso, 2005 cit in Pocinho & Regina Capelo, 2009).

Os técnicos de vendas do sector óptico constituem uma população relevante para o desenvolvimento de *stress* ocupacional devido às pressões oriundas da função, no relacionamento com os seus pares e com os clientes.

A tarefa de atender ao público costuma ser complexa, especialmente quando o cliente apresenta problemas que o trabalhador não tem capacidade para resolver. Estes problemas, no sector da óptica, são por vezes derivados da vasta gama de serviços prestados nas lojas relacionados não só com o comércio de lentes, armações e moda ocular, mas também com os cuidados de saúde do cliente através da execução de rastreios e marcações de consultas de optometria ou oftalmologia.

O presente estudo realizou-se devido à importância verificada pela escassez de estudos realizados neste sector, assim como, pela necessidade de evidenciar a problemática do *stress* ocupacional nos técnicos de vendas do sector óptico.

O objetivo geral deste trabalho foi avaliar o *stress* ocupacional dos técnicos das lojas em estudo, tendo como objetivos específicos identificar e descrever as fontes de *stress*, e as possíveis estratégias de *coping* usadas, através da perceção dos trabalhadores; compreender a relação entre o *stress* ocupacional e estratégias de *coping*, e os fatores sociodemográficos e socioprofissionais.

Os questionários foram respondidos por 31 técnicos, que corresponde à totalidade da população em estudo, distribuídos por doze lojas do setor óptico em três conselhos do distrito de Setúbal. A maioria dos participantes foram do sexo feminino, com idade compreendida entre 40 e os 49 anos. A maioria dos técnicos eram casados/união de facto, com filhos e possuíam o grau académico ao nível do ensino secundário. Nas características profissionais, os técnicos participantes apresentaram maioritariamente mais de 9 anos de serviço, com vínculo sem termo (efetivo), e com mais de 8 horas de trabalho diário efetivo.

O resultado do questionário de *Stress* Ocupacional – Versão Geral, à semelhança de estudos idênticos, indica a existência de nível de *stress* moderado para a saúde dos trabalhadores, sendo que 58,6% dos inquiridos classificaram o exercício da sua função como “moderado *stress*” em resposta a questão relativa à perceção geral de *stress*. Este facto vem responder à sub-questão de partida: “A profissão de Técnicos de Vendas no Setor Óptico pode ser considerada uma profissão *stressante*?”.

Nas restantes dimensões do questionário, a avaliação de *stress* moderado foi obtido com: maior expressão - “problemas familiares” apresentando um valor de média de 2,73, e “carreira e remuneração” com um valor de média de 2,60; com menor expressão -

“excesso de trabalho” com um valor de média de 2,30, e “condições de trabalho” com um valor de média de 1,82. Estes factos cumprem com o objetivo específico proposto de identificar fontes de *stress* através da perceção dos trabalhadores, dando também resposta à questão de partida deste estudo: “Quais as fontes de *stress* dos Técnicos de Vendas no Setor Óptico?”.

No que consta aos resultados do questionário Escala Toulousiana de *Coping* – Versão Reduzida, podemos apurar que os fatores usados como estratégia pelos trabalhadores perante uma situação indutora de *stress* são: com maior frequência - “controle” apresentando um valor de média de 3,82; e “suporte social” com um valor de média de 3,10; com menor frequência - “recusa” apresentando um valor de média de 2,42, e a “conversão” com um valor de média de 1,92. Estes resultados cumprem com o objetivo específico proposto de identificar possíveis estratégias de *coping* usadas pelos trabalhadores.

Relativamente à relação entre o *stress* percecionado e os fatores sociodemográficos e socioprofissionais, constatamos que houve diferenças estatisticamente significativas entre as variáveis: Sociodemográficas - habilitações académicas; Socioprofissionais - antiguidade na empresa e horas diárias de trabalho. Neste sentido, no âmbito das variáveis sociodemográficas, os técnicos de vendas com habilitações académicas ao nível do ensino básico são aqueles que percecionam maior *stress* na subescala “relação com os colegas” de trabalho, com um valor de média de 3,58. No campo das variáveis socioprofissionais, o grupo com mais de 9 anos de antiguidade (54,8% dos inquiridos) é aquele que apresenta um valor médio mais elevado ($M = 3,29$) na resposta à questão relativa ao nível geral de *stress*, assim como, *stress* moderado nas questões relativas a problemas familiares ($M = 3,04$). Ainda relativamente à avaliação de *stress*, o grupo que trabalha entre 8 e 12 horas diárias (58,1% dos inquiridos) foi aquele que apresentou valores estatisticamente significativos de *stress* moderado relativamente à relação com utentes ($M = 2,76$), ao excesso de trabalho ($M = 2,64$), e às condições de trabalho ($M = 2,06$).

Quanto à relação entre as estratégias de *coping* e os fatores sociodemográficos e profissionais, foram obtidos resultados estatisticamente significativos nas variáveis sociodemográficas: “estado civil” e “filhos”. Neste contexto, o grupo solteiro ($M = 3,19$) e o grupo sem filhos ($M = 3,14$), são os que utilizam com maior frequência o fator “distração”, ou seja, estratégias que consistem na procura da companhia de outros, ou na envolvimento em atividades que ajudam a não pensar nos problemas que os incomodam.

Este estudo vem contribuir para o entendimento das pressões stressantes na função de técnico de vendas do setor óptico e das suas repercussões na esfera mental, assim como, nos relacionamentos interpessoais.

Relativamente à gestão das lojas, este estudo possibilita aos donos de loja terem a perceção real do *stress* ocupacional dos seus técnicos de vendas e quais os principais fatores stressores relacionados com o contexto de trabalho. Neste sentido, a utilização de instrumentos de avaliação de *stress* ocupacional nos técnicos de vendas são importantes ferramentas que potenciam a definição de possíveis estratégias no sentido de proteger a saúde dos trabalhadores no contexto de trabalho.

Os resultados deste estudo indicam a remuneração insuficiente, a falta de tempo, a falta de possibilidades de desenvolvimento e de promoção na carreira como as principais fontes de *stress* percecionadas pelos trabalhadores. Estes factos podem estar relacionados com o uso de métodos de gestão coercivos e com a organização do trabalho, na procura continua de melhores resultados e melhor desempenho das lojas num mercado em rápida mudança e interdependente. Evidenciando a organização do trabalho como a principal fonte de interações sociais no trabalho, podemos apontar a necessidade de implementar mudanças na gestão e na organização do trabalho de modo a reorganizar os processos e as tarefas, com o objetivo de extinguir a conjuntura nefasta existente para a maioria dos trabalhadores. Estas mudanças buscam fortalecer as capacidades dos trabalhadores, aprimorar a sua responsabilidade e aperfeiçoar os canais de comunicação através de programas de suporte aos colaboradores, incentivos à participação ativa, trabalho em equipe, promoção da solidariedade profissional, investimento no desenvolvimento individual, estímulo à criatividade e iniciativas voltadas para a melhoria contínua. Neste sentido, de modo a atingir a excelência nos resultados, sugere-se ainda que a gestão das lojas conheça e aplique os frutuócos resultados de Edmondson (2024), dedicado ao tema da “segurança psicológica”, ou seja, um ambiente em que o trabalhador não teme a rejeição por errar. Segundo esta autora, os trabalhadores num ambiente psicologicamente seguro sabem que as suas perguntas serão apreciadas, as suas ideias bem recebidas e os seus erros e fracassos discutidos. Pretende-se com este ambiente, que os trabalhadores se foquem no seu trabalho, assumam novos desafios e tentem ser bem-sucedidos, podendo cometer o que a autora supracitada chama de “o tipo certo de erro” sem serem julgados.

Em termos de limitações, podemos salientar que a perceção dos trabalhadores está contida neste trabalho apenas pela via de questionário através de escalas de auto-avaliação, condicionando as respostas dos indivíduos à sua subjetividade. Neste contexto, no momento da resposta pode haver a inclinação para subestimar ou exacerbar a perceção de *stress*, devido há existência de sentimentos como raiva, decepção, medo ou tristeza provenientes das interações entre os diferentes “stressores” que não podem ser simplificados em termos de *stress* (Seligmann, 2016). Este facto, não permite a este estudo compreender as mediações e os diversos processos sociais e psicológicos que, além dos fatores biológicos, participam na criação de *stress*. Neste sentido, achamos que será possível em estudos futuros estabelecer novas linhas de investigação e aprimorar o instrumental teórico-metodológico, aprofundando os resultados obtidos com a adição de uma abordagem psicodinâmica que venha poder clarificar comportamentos e/ou sentimentos, que possam estar erradamente associados ao conceito genérico de *stress* e de *coping*. Esta abordagem viria enriquecer os resultados quantitativos, deixando visíveis aspetos da dinâmica social e psicológica dos técnicos de vendas no desempenho da sua função.

Outra limitação sentida consistiu na dificuldade em obter investigações realizadas sobre a temática do *stress* e *coping* no sector da Óptica Ocular em Portugal, o que veio limitar a possibilidade de comparar os resultados do presente estudo.

Por fim, seria vantajoso em futuros estudos aumentar a taxa de resposta ao questionário a nível nacional, incluindo as empresas de óptica ocular nos arquipélagos dos Açores e Madeira, de modo a dar a conhecer o estado desta temática por região.

O estudo aqui apresentado pode ajudar a abrir caminho para novas pesquisas no sentido de entender melhor a relação complexa existente entre as pessoas e o trabalho, especialmente em funções onde as demandas a nível social são cada vez mais elevadas, afetando a saúde e o bem-estar dos trabalhadores.

Referencias bibliográficas

- Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho. (2015). *Work-related stress: Nature and management*. <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/work-related-stress-nature-and-management>.
- Almeida, H., Alberty, A., Gome, A., Lima, P., Castro, F., & Costa, S. (2016). Modelos de Stress Ocupacional: Sistematização, Analise e Descrição. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicologia.*, 2(1), 434. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.309>
- Almeida, Tomazzoni, G., Santos, A., Rodrigues, G., & Simonetto, E. (2017). Análise de Cenários Envolvendo Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional por meio da Dinâmica de Sistemas. *Future Studies Research Journal*, V.9, N.1(1), 78–94.
- Amaral, A. P. (2022). *Stresse e Saúde - Contextualização teórica e intervenção em Educação para a Saúde*. Escola Superior de Tecnologia da Saúde.
- Amirkhan, J. H. (1990). A Factor Analytically Derived Measure of Coping: The Coping Strategy Indicator. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(5), 1066–1074. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.59.5.1066>
- Antoniazzi, A., Dell’Aglia, D., & Bandeira, D. (1998). O conceito de coping: uma revisão teórica. In *Estudos de Psicologia* (3rd ed., Vol. 5, Issue 1, pp. 273–294).
- Areosa, J. (2012). *O lado obscuro dos acidentes de trabalho: um estudo de caso no setor ferroviário* (Editora Húmus.).
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the Workplace a Reappraisal. *Human Relations*, 48.
- Aveiro, J. (2024). *Riscos Psicossociais nos trabalhadores nos trabalhadores do setor da Óptica Ocular*. Universidade de Coimbra.
- Businesscoot. (2021). *O mercado Óptico - Portugal*. <https://www.businesscoot.com/pt/pesquisa/o-mercado-optico-portugal>
- Caramelo, R. (2010). *Síndrome de burnout e a sua relação com o trabalho dos Médicos*. Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar.
- Carayon, P., Smith, M. J., & Haims, M. C. (1999). Work organization, job stress, and work-related musculoskeletal disorders. *Human Factors*, 41, 644–663.

- Cardoso, R. M. (1999). *O stress na profissão docente: como prevenir como manejar* (Porto Editora).
- Carlotto, M. (2001). Síndrome de Burnout: um tipo de estresse ocupacional. In *Caderno Universitário*. ulbra.
- Céu, A., & Neto, H. V. (2022). Avaliação de riscos psicossociais do trabalho num serviço municipal com atendimento ao público. *CESQUA*, 5, 102–124. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7537569>
- Coelho, J. (2009). *Gestão Preventiva de Riscos Psicossociais no Trabalho em Hospitais no Quadro da União Europeia*. [Tese de Doutoramento]. Universidade Fernando Pessoa.
- Comissão Europeia. (2002). *O «stress» no trabalho : sal da vida ou morte anunciada? Síntese*. Serviço das Publicações. <https://op.europa.eu/pt/publication-detail/-/publication/9f53b8c2-75a1-404a-851f-65d4b826d528>
- Cooper, C., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress. A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal Occupational Psychology*, 49, 11–28.
- Cordeiro, L. da C., Uchôa, A. G. F., & Silva, F. M. V. da. (2023). O Impacto do Estresse Laboral no Desenvolvimento Profissional: Uma Revisão Integrativa. *Revista FSA*, 20(12), 30–53. <https://doi.org/10.12819/2023.20.12.2>
- Dua, J. K. (1994). Job Stressors and Their Effects on Physical Health, Emotional Health and Job Satisfaction in a University. *Journal of Educational Administration*, 32(1), 59–78. <https://doi.org/10.1108/09578239410051853>
- Edmondson, A. (2024). *O Tipo Certo de Erro - A ciência de falhar bem* (1ª Edição). Temas e Debates.
- Edmondson, D. R., Matthews, L. M., & Ambrose, S. C. (2019). A meta-analytic review of emotional exhaustion in a sales context. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 39(3), 275–286. <https://doi.org/10.1080/08853134.2019.1592684>
- EU-OSHA. (2022). *Tomar o pulso à SST — Segurança e saúde nos locais de trabalho após a pandemia*. Portal Da Agência Europeia Para a Segurança e Saúde No Trabalho. <https://osha.europa.eu/pt/facts-and-figures/osh-pulse-occupational-safety-and-health-post-pandemic-workplaces>
- EU-OSHA. (2025). *Riscos psicossociais e saúde mental no trabalho*. <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>

- Eurofound. (2018). Burnout in the workplace: A review of data and policy responses in the EU. *Publications Office of the European Union*.
- Eurofound. (2019). Working conditions and workers' health. *Publications Office of the European Union*. <https://doi.org/10.2806/41725>
- Ferreira, M. C. (2000). Serviço de atendimento ao público: O que é? Como analisá-lo? Esboço de uma abordagem teórico-metodológica em Ergonomia. *Revista Multitemas*, 128–144.
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55, 745–774. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.141456>
- Gomes, A. R. (2010). *Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG)* (Issue Relatório técnico não publicado) [Universidade do Minho]. <https://hdl.handle.net/1822/92536>
- Gomes, A. R., & Cruz, J. (2004). A experiência de stress e “burnout” em psicólogos portugueses: um estudo sobre as diferenças de género. *Psicologia: Teoria, Investigação e Prática*, 2.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *J. Occup. Health Psychol.*, 5, 95–110.
- Hassard, J., & Cox, T. (2015). *Estresse relacionado ao trabalho: Natureza e gestão*. OSHwiki - Agência Europeia Para a Segurança e Saúde No Trabalho. <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/work-related-stress-nature-and-management>
- Hilton, M. F., & Whiteford, H. A. (2010). *Interacting with the public as a risk factor for employee psychological distress*. <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/10/435>
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- INE. (2007). *Classificação portuguesa das actividades económicas*. Instituto Nacional de Estatística.
- INFORMA D&B. (2022). *Vendas a retalho de produtos óticos aumentaram 13,2% em 2021*. <https://blog.informadb.pt/2022/10/vendas-a-retalho-de-produtos-oticos-aumentaram-132-em-2021/>
- INFORMA D&B. (2023). *Vendas a retalho de produtos de ótica cresceram 13,5% em 2022, para os 715 milhões de euros*. https://blog.informadb.pt/2023/09/vendas_retalho_produtos_otica/

- INFORMA D&B. (2024). *Vendas de produtos óticos deverão ultrapassar os 800 milhões de euros em 2024*. <https://blog.informadb.pt/2024/12/vendas-de-produtos-oticos-de-verao-ultrapassar-os-800-milhoes-de-euros-em-2024/>
- Jacob, L. S. (1995). Psicologia e odontologia Em: Range, B. (Org.). In *Psicoterapia Comportamental e Cognitiva: pesquisa prática, aplicações e problemas* (Fundo Editorial Psy, pp. 263–271).
- Jorge, I. & Areosa, J. (2018). *Stress e trabalho: percepções de docentes terapeutas ocupacionais do Brasil e Portugal*. International Journal on Working Condition, 16, 139-157.
- Kahn, R., & Byosiére, P. (1992). Stress in Organizations. In M. D. Dunnette & L.M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 571–650). Consulting Psychologists Press.
- Karasek, R. A. (1979). *Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign* (Vol. 24, Issue 2).
- Koltermann, I., Tomasi, E., Horta, B., & Koltermann, A. (2011). Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. *Revista Saúde*, 37 nº 2, 33–38.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. (Springer).
- Lazarus R. S. (1989). Psychological stress in the workplace. *Journal of UOEH*, 11 Suppl, 528–540.
- Lazarus, R. S. (1993). From psychological Stress to the Emotions: A History of Changing Outlooks. *Annu. Rev. Psychol*, 44, 1–21.
- Lipp, M. E. N., & Malagris, L. E. N. (2008). O stress emocional e seu tratamento. In B. Range (Ed.), *Psicoterapias cognitivo-comportamentais* (Artmed, pp. 475–490).
- Lipp, M. E. N., & Malagris, L. N. (1995). O manejo do stress Em: Range, B. (Org.). In B. Rangé (Ed.), *Psicoterapia Comportamental e Cognitiva: pesquisa prática, aplicações e problemas* (Fundo Editorial Psy, pp. 279–292).
- Menezes, M. (2015). *Ver d'Ouro – Meio século de dedicação ao sector da Óptica em Portugal* (ANO).
- Menezes, T. (2022). Impactos do estresse laboral na saúde do trabalhador. *Brazilian Journal of Health Review*, 5(3), 11898–11911. <https://doi.org/10.34119/bjhrv5n3-321>
- Minari, M. R. T., & Souza, J. C. (2011). Stress em servidores públicos do Instituto Nacional de Seguro Social. *Estudos de Psicologia*, 28(4), 521–528.

- Monat, Alan., & Lazarus, R. S. . (1991). *Stress and coping : an anthology*. Columbia University Press.
- Moreira, M., & Neto, H. (2021). Incidência de fadiga, stresse e burnout em profissionais de Saúde e Segurança no Trabalho de uma empresa prestadora de serviços externos. *International Journal on Working Condition*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.25762/s387-w102>
- Morris, J., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues* , 1, 257–274.
- Mota-Cardoso, R., M. Ramos, Gonçalves, G., Araújo, A., & Ramos, R. C. (2000). *O stress nos professores portugueses. Estudo IPSSO 2000*. (Porto Editora.).
- Moura, R., Parreira, A., Quintas, C., Costa, D., & Ribeiro, L. (2010). *STRESS-ESTRATÉGIAS E MEDIDAS DE PREVENÇÃO*.
- Murta, S. G., & Tróccoli, B. T. (2004). Avaliação de Intervenção em Estresse Ocupacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(1), 39–47.
- Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2011). Savoring eustress while coping with distress: The holistic model of stress. In Antoniou & B. L. Simmons (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 55–74).
- Neto, H. V. (2019). Sebenta Pedagógica de Psicossociologia do Trabalho. In *ISLA*.
- NIOSH. (2008). *Exposure to Stress Occupational Hazards in Hospitals*.
www.cdc.gov/niosh.
- Nunes, O., Hipólito, J., Pires, M., & Brites, R. (2014). *ESCALA TOULOUSIANA DE COPING (VERSÃO REDUZIDA) ETC-R*.
- OIT. (2016). *Workplace Stress: a collective challenge*. MOT.
- OIT: Organização Internacional do Trabalho. (2014). *Psychosocial risks and work-related stress*.
- OMS. (1994). *Guidelines for the primary prevention of mental, neurological and psychosocial disorders: Staff Burnout*. 91–110.
- OMS. (2019). *Burnout um “fenômeno ocupacional”: Classificação Internacional de Doenças*. Organização Mundial Da Saúde. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- OMS. (2023). *Stress*. Organização Mundial Da Saúde. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/stress>

- ÓpticaPro. (2023). Setor da ótica cresce em 2022. *Revista Nº 245*. <https://www.optica-pro.pt/2023/10/31/setor-da-otica-cresce-em-2022/>
- Ópticapro. (2024). Mercado ótico em Portugal está numa fase de transformação. *Óptica-pro Revista de Informação Especializada e Profissional Nº 259*. <https://www.optica-pro.pt/2024/12/17/mercado-otico-em-portugal-esta-numa-fase-de-transformacao/>
- Ordem dos Psicólogos Portugueses. (2020). *Contributo OPP – O Custo do Stress e dos Problemas de Saúde Psicológica no Trabalho em Portugal*. www.ordemdospsicologos.pt
- Pinho, R. (2015). Fatores de risco/riscos psicossociais no local de trabalho. In *Programa Nacional de Saúde Ocupacional*. Direção-Geral da Saúde.
- Pinto, P., & Oliveira, E. (2018). *O estresse no agente penitenciário de um município do interior do estado de Rondônia*. V.7, N.7(7), 120–131.
- Pistor, J., Sartori, R., Dias, C., & Roncada, C. (2020). Influência da Quick Massage no estresse percebido e suas implicações nos indicadores de qualidade de vida de desenvolvedores de software. *Abr-Jun*, 111–118.
- Pocinho, M., & Regina Capelo, M. (2009). *Vulnerabilidade ao stress, estratégias de coping e autoeficácia em professores portugueses* (Issue 2).
- Presión, F. DE, Miranda Kilimnik, Z., Ferreira Sette Bicalho, R., Cláudio Vieira Oliveira, L., & Beatriz Marques Rocha Mucci, C. (2012). Analise do estresse, fatores de pressão do trabalho e comprometimento com a carreira: um estudo com médicos de uma unidade de pronto atendimento de Belo Horizonte, Minas Gerais. *12*(3), 668–693. <http://www.revistas.unifacs.br/index.php/rgb>
- Quintino, J., & Almeida, W. (2019). Estresse Ocupacional e inteligência Emocional: um estudo na área de atendimento de uma empresa de tecnologia
- Ramos, M. (2001). *Desafiar o Desafio – Prevenção do Stresse no Trabalho*. (Editora RH.).
- Ramos, M. (2008). Stresse, “coping” e desenvolvimento: questões conceptuais e dificuldades metodológicas. *Revista Psychologica*, 48, 175–195.
- Ramos Trigo, T., Tung Teng, C., & Eduardo Cecílio Hallak, J. (2007). Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos Burnout syndrome and psychiatric disorders. *Rev. Psiq. Clín* 34, (5), 223–233.
- Sapolsky, R. (2018). *Comportamento a Biologia Humana No Nosso Melhor e Pior* (Círculo de Leitores).

- Seligmann, E. (2016). Saúde mental relacionada ao trabalho: as visões teóricas sob a pressão da precarização. In K. Macêdo et al. (Orgs.), *Organização do trabalho e adoecimento: Uma visão interdisciplinar* (PUC Goiás, pp. 171–198).
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort-low reward conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27–43.
- Siegrist, J. (2002). Effort-reward imbalance at work and health. In P. L. Perrewe & D. C. Ganster (Eds.), *Historical and Current Perspectives on Stress and Health* (Vol. 2, pp. 261–291). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1016/S1479-3555\(02\)02007-3](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(02)02007-3)
- Simões, A. (2018). *O stress ocupacional e o burnout no sector do retalho*. Universidade Católica Portuguesa.
- Sousa, I., Mendonça, H., Zanini, D. S., & Nazareno, E. (2009). *Estresse ocupacional burnout*. <https://www.researchgate.net/publication/331024367>
- Stranks, J. (2005). *Stress at Work - Management and Prevention*. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Suls, J., David, J. P., & Harvey, J. H. (1996). Personality and Coping: Three Generations of Research. *Journal of Personality*, 64(4), 711–735.
- Terry, D. J. (1991). Coping resources and situational appraisals as predictors of coping behavior. *Personality and Individual Differences*, 12(10), 1031–1047. [https://doi.org/10.1016/0191-8869\(91\)90033-8](https://doi.org/10.1016/0191-8869(91)90033-8)
- Vaz Serra, A. (1999). *O Stress na Vida de Todos os Dias* (Adriano Vaz Serra.).
- Vilhena, S., Machado, D., Filho, J., Carneiro, J., & Muniz, J. (2021). Estresse ocupacional no contexto de trabalho dos auditores independentes. *Revista de Carreiras e Pessoas*, 11 Nº 2, 218–240. <https://doi.org/10.23925/recap>
- Yousaf, S., Rasheed, M. I., Hameed, Z., & Luqman, A. (2020). Occupational stress and its outcomes: the role of work-social support in the hospitality industry. *Personnel Review*, 49(3), 755–773. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2018-0478>
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: a review of the literature and some conceptual considerations. *Hum Resour Manag Rev.*, 12, 237–268.

Anexos

Anexo 1 - Questionário Sociodemográfico e Socioprofissional

Dados sociodemográficos e profissionais (deve colocar uma cruz á frente da opção seleccionada)		
Sexo	Masculino	
	Feminino	
Qual é a sua idade?	Menos de 30 anos	
	30-39 anos	
	40-49 anos	
	50-59 anos	
	60 anos ou mais	
Qual é o seu estado civil?	Solteiro	
	Casado/União de facto	
	Divorciado	
	Outro	
Tem filhos?	Sim	
	Não	
Quais são as suas habilitações escolares?	Ensino primário	
	Ensino básico	
	Ensino Secundário	
	Ensino Superior	
Há quantos anos trabalha na empresa?	Menos de 1 ano	
	Entre 1 a 4 anos	
	Entre 5 a 8 anos	
	Mais de 9 anos	
Que tipo de vínculo tem com a empresa?	A termo certo	
	A termo incerto	
	Sem termo	
Quantas horas trabalha por dia?	Menos de 8 horas	
	Entre 8 a 12 horas	
	Mais de 12 horas	
Muito obrigado pela sua colaboração.		

Anexo 2 - Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG)



| QSO | Geral | 1ª Parte |

1. Na escala que se segue, assinale com um círculo o número que melhor indicar o nível de “stress” que sente **geralmente** no exercício da sua atividade profissional.

Em termos gerais, a minha atividade profissional provoca-me...

Nenhum stress	Pouco stress	Moderado stress	Bastante stress	Elevado stress
1	2	3	4	5

| QSO | Geral | 2ª Parte |

2. Apresentam-se seguidamente várias fontes potencialmente geradoras de **stress** na sua atividade profissional. Por favor, assinale com um círculo o número que melhor indicar o nível de **stress/pressão** gerado por cada potencial fonte de stress no exercício da sua atividade profissional (0 = Nenhum stress; 2 = Moderado stress; 4 = Elevado stress).

Se alguma das situações referidas não se aplicar ao seu caso particular, por favor não responda a essa questão deixando-a “em branco”.

	Nenhum stress	Pouco stress	Moderado stress	Bastante Stress	Elevado stress
Para cada uma das situações apresentadas a seguir, indique, por favor, o nível de stress que sente.					
1. A falta de possibilidades de desenvolvimento e promoção na carreira	1	2	3	4	5
2. Atitudes negativas relativamente ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.)	1	2	3	4	5
3. Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (ex: cônjuge, filhos, amigos, etc.)	1	2	3	4	5
4. Conflitos e problemas com colegas de trabalho	1	2	3	4	5
5. Trabalhar muitas horas seguidas	1	2	3	4	5
6. Viver com os recursos financeiros/salário de que disponho	1	2	3	4	5
7. Falta de condições de trabalho	1	2	3	4	5
8. Incompreensão face ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.)	1	2	3	4	5
9. Falta de materiais e equipamentos para realizar o meu trabalho	1	2	3	4	5
10. O excesso de trabalho e/ou tarefas de caráter burocrático	1	2	3	4	5
11. Ter de realizar muitas horas seguidas de trabalho	1	2	3	4	5
12. Conflitos e problemas com superiores hierárquicos	1	2	3	4	5
13. Cumprir com aquilo que é esperado pelas pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.)	1	2	3	4	5
14. Falta de tempo para dar apoio e conviver com a minha família/amigos	1	2	3	4	5
15. Falta de perspectivas de progressão na carreira	1	2	3	4	5
16. A sobrecarga ou excesso de trabalho	1	2	3	4	5
17. Os conflitos interpessoais com outros colegas de trabalho	1	2	3	4	5
18. Falta de meios e condições de trabalho	1	2	3	4	5
19. Salário inadequado/insuficiente	1	2	3	4	5
20. A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores	1	2	3	4	5
21. Nível de exigência das pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.)	1	2	3	4	5
22. Comportamentos incorretos e/ou inadequados de colegas de trabalho	1	2	3	4	5
23. Falta de tempo para estar com a família/amigos	1	2	3	4	5
24. O favoritismo e/ou discriminação “encobertos” no meu local de trabalho por parte dos meus superiores	1	2	3	4	5

Anexo 3 - Questionário Escala Toulousiana de Coping – Versão Reduzida (ETC-R)



ANEXO – Escala ETC-R (18 itens)
(Nunes, O., Hipólito, J., Brites, R., Pires, M.)

Sempre que enfrenta uma situação difícil, provavelmente reage de forma variável. Encontrará 5 números que indicam em que medida utiliza a afirmação proposta: de 1 (nunca) a 5 (muito frequentemente). Na primeira linha escreva a situação difícil que escolheu. Em seguida marque com uma cruz (x) o número que melhor corresponde à reação que costuma ter face a essa situação. Tente responder a todas as frases, tendo em conta que não há respostas certas ou erradas.

Face a uma situação stressante eu:

		1= Nunca	5= Muito	Frequentemente
1	Enfrento a situação	1	2	3 4 5
2	Trabalho em cooperação com outras pessoas para me esquecer	1	2	3 4 5
3	Tento não pensar no problema	1	2	3 4 5
4	Evito encontrar-me com pessoas	1	2	3 4 5
5	Mudo a minha forma de viver	1	2	3 4 5
6	Analiso a situação para melhor a compreender	1	2	3 4 5
7	Sinto necessidade de partilhar com os que me são próximos, o que sinto	1	2	3 4 5
8	Procuro atividades coletivas	1	2	3 4 5
9	Sei o que tenho que fazer e redobro os meus esforços para o alcançar	1	2	3 4 5
10	Chego a não sentir nada quando chegam as dificuldades	1	2	3 4 5
11	Resisto ao desejo de agir, até que a situação mo permita	1	2	3 4 5
12	Reajo como se o problema não existisse	1	2	3 4 5
13	Procuro a ajuda dos meus amigos para acalmar a minha ansiedade	1	2	3 4 5
14	Afasto-me dos outros	1	2	3 4 5
15	Aceito a ideia de que é necessário que eu resolva o problema	1	2	3 4 5
16	Digo a mim próprio que este problema não tem importância	1	2	3 4 5
17	Centro-me noutras atividades para me distrair	1	2	3 4 5
18	Refliro nas estratégias que poderei utilizar para melhor resolver o problema	1	2	3 4 5