

Carina Baptista Manita

**O Stress Profissional entre os Funcionários do Setor
Turístico:
O Caso do Aeroporto Internacional de Faro**



Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

2023

Carina Baptista Manita

**O Stress Profissional entre os Funcionários do Setor
Turístico:**

O Caso do Aeroporto Internacional de Faro

Dissertação para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos

Trabalho realizado sob orientação de:

Professora Doutora Maria Margarida Viçoso de Arraes Viegas

Professora Doutora Milene Margarida Gonçalves Lança



Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

2023

O Stress Profissional entre os Funcionários do Setor Turístico: O Caso do
Aeroporto Internacional de Faro

Declaração de Autoria do Trabalho

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

(Carina Baptista Manita)

© Copyright: Carina Baptista Manita

A Universidade do Algarve reserva para si o direito, em conformidade com o disposto no Código do Direito de Autor e dos direitos Conexos, de arquivar, reproduzir e publicar a obra, independentemente do meio utilizado, bem como de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição para fins meramente educacionais ou de investigação e não comerciais, conquanto seja dado o devido crédito ao autor e editor.

“Nem que seja para ir à lua”,
disse o meu avô, em tempos, antes de emigrar para a Alemanha,
à procura de um futuro melhor. E conseguiu.

Dedico este trabalho aos meus pais, avós e namorado.

Obrigada para sempre!

Agradecimentos

Este trabalho marca o fim do percurso mais difícil, porém desafiador, da minha vida até ao momento, e o início da caminhada por que tanto ansiei ao longo destes seis anos académicos.

Em primeiro lugar, tenho a agradecer às minhas orientadoras: Professora Doutora Milene Margarida Gonçalves Lança e Professora Doutora Maria Margarida Viçoso de Arraes Viegas, por todo o acompanhamento, disponibilidade e dedicação ao meu trabalho. Não poderia ter escolhido melhor!

Um agradecimento especial aos meus pais, por todo o investimento na minha formação e o apoio emocional que me deram. À minha mãe, por ser o meu porto de abrigo. Ao meu pai, por me ter encorajado tanto. Devo-vos tudo o que sou hoje. O meu mais sincero obrigada!

Aos meus avós, por terem cuidado de mim e me terem passado uma parte da sua força. São o maior exemplo de persistência e consistência da minha vida!

Ao meu namorado e melhor amigo, por todo o amor e suporte, todos os abraços, todos os “claro que és capaz!”, “não te deixo desistir!” e por aí fora. Foste realmente incansável!

Aos meus amigos mais chegados e a alguns familiares, por todos os conselhos e passeios que me ajudaram a espairecer. Sem vocês não tinha sido a mesma coisa!

E a Deus, ou o que quer que exista lá em cima, que me guia todos os dias e não me deixa desistir dos meus sonhos!

Sem todos vocês, este “feito” não teria a mesma importância, por isso estou-vos eternamente grata.

Que comece a nova aventura!

Resumo

A presente dissertação analisa a possível existência de stress profissional entre os funcionários do setor turístico e a sua relação com a satisfação profissional e intenção de saída dos mesmos. O setor em questão sempre apresentou fracas condições de trabalho e foi um dos mais afetados a nível global pela pandemia da Covid-19, por isso, sujeita os seus colaboradores a elevados níveis de stress profissional. A investigação decorreu no Aeroporto Internacional de Faro, pelo facto de ser um local marcado pela movimentação diária e massiva de turistas. Por intermédio da aplicação de um inquérito por questionário online e presencial, obteve-se uma amostra não probabilística, por bola de neve, de 121 respondentes. A maioria dos funcionários inquiridos são do género feminino, solteiros, licenciados e sem filhos. A média de idades corresponde a 38 anos e a da antiguidade na empresa corresponde a 8 anos. A maioria está efetiva, trabalha no setor do *handling*/aviação, a *full-time* e por turnos. Os resultados revelam que os funcionários inquiridos estiveram frequentemente sob stress no trabalho nos seis meses anteriores à implementação dos questionários. Além disso, os resultados mostram que existe uma relação negativa entre o stress profissional e a satisfação profissional dos inquiridos, bem como uma relação positiva entre o stress profissional e a intenção de saída deste setor de atividade. Este estudo contribui com resultados significativos que podem ser utilizados pelas chefias do setor turístico aeroportuário, de forma a criar estratégias de recursos humanos que diminuam o stress profissional e promovam um maior bem-estar entre os funcionários.

Palavras-Chave: Stress profissional; Satisfação profissional; Desempenho profissional; Intenção de saída; Setor turístico; Aeroporto Internacional de Faro.

Abstract

This dissertation analyses the possible existence of job stress among employees in the tourism sector and its relationship with their job satisfaction and intention to leave the organization. The sector in question has always presented poor working conditions and was one of the most affected at a global level by the Covid-19 pandemic, therefore, it subjects its employees to high levels of job stress. The research took place at Faro International Airport, since it is a place marked by the daily and massive movement of tourists. Through the application of an online and face-to-face questionnaire survey, a non-probabilistic snowball sample of 121 respondents was obtained. Most of the employees surveyed are female, single, with university degrees and without children. The average age corresponds to 38 years and seniority in the company corresponds to 8 years. The majority is permanent, works in the handling/aviation sector, full-time and in shifts. The results reveal that the employees surveyed were frequently under stress at work in the six months prior to the implementation of the questionnaires. Furthermore, the results show that there is a negative relationship between job stress and job satisfaction of the respondents, as well as a positive relationship between job stress and intention to leave this industry. This study contributes significant results that can be used by managers in the airport tourism sector to create human resource strategies that decrease job stress and promote greater well-being among employees.

Keywords: Job stress; Job satisfaction; Job performance; Intention to leave organizations; Tourism sector; Faro International Airport.

Índice geral

Índice de figuras.....	ix
Índice de tabelas.....	x
Lista de siglas e abreviaturas	xi
Introdução	1
CAPÍTULO 1: REVISÃO DA LITERATURA	4
1.1 Abordagem teórica ao stress no contexto de trabalho	5
1.2 Satisfação profissional	11
1.3 Desempenho profissional	15
1.4 Intenção de saída do contexto profissional.....	17
1.5 Breve caracterização do setor turístico	20
1.5.1 Problemas estruturais do setor turístico	21
1.5.2 Implicações da covid-19 no setor do turismo	23
1.6 Conceito e evolução da gestão de recursos humanos	25
1.7 A importância da gestão de recursos humanos no setor turístico.....	27
1.7.1 Medidas para minimizar o stress profissional em contexto turístico	28
CAPÍTULO 2: METODOLOGIA	32
2.1 Problema, objetivos e hipóteses de investigação	33
2.2 Contexto do estudo empírico	34
2.3 População e amostra.....	37
2.4 Instrumento de inquirição	38
2.4.1 Grupo I – Fatores de stress profissionais.....	40
2.4.2 Grupo II – Métodos individuais para minimizar o stress profissional	41
2.4.3 Grupo III – Consequências do stress no desempenho profissional	41
2.4.4 Grupo IV – Grau de satisfação profissional	41
2.4.5 Grupo V – Métodos de gestão de recursos humanos para minimizar o stress profissional.....	42
2.4.6 Grupo VI – Intenção de saída	42
2.4.7 Caracterização sociodemográfica dos respondentes.....	43
2.5 Recolha, tratamento e análise dos dados	43
CAPÍTULO 3: ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	45
3.1 Caracterização da amostra.....	46
3.2 Fatores de stress organizacionais, individuais e ambientais	48

3.3 Métodos individuais para lidar com o stress profissional	54
3.4 Perceções do impacto do stress profissional no desempenho profissional...	56
3.5 Grau de satisfação profissional	58
3.6 Intenção de saída dos funcionários	59
3.7 Métodos de gestão de recursos humanos para diminuir o stress profissional.....	61
3.8 Testes de hipóteses	63
Conclusão	69
Referências bibliográficas	73
APÊNDICES.....	86
Apêndice A. Inquérito por questionário	87
Apêndice B. Fundamentação teórica do questionário	89
Apêndice B1. Grupo I.....	89
Apêndice B2. Grupo II.....	91
Apêndice B3. Grupo III	93
Apêndice B4. Grupo IV	94
Apêndice B5. Grupo V.....	96
Apêndice B6. Grupo VI	96
Apêndice C. Testes de normalidade e homocedasticidade para utilização do One- Way Anova	97
Apêndice C1. (H4): O stress profissional é menos incidente entre os funcionários do setor turístico que são solteiros.....	97
Apêndice C2. (H5): O stress profissional é mais incidente entre os funcionários do setor turístico que são mais jovens.....	98

Índice de figuras

Figura 1.2.1 – Pirâmide de Maslow – Adaptação ao Contexto do Trabalho.....	12
Figura 2.2.1 – Aeroporto Internacional de Faro.....	35
Figura 3.2.1 – Fatores de stress organizacionais	50
Figura 3.2.2 – Fatores de stress individuais	52
Figura 3.2.3 – Fatores de stress ambientais	54
Figura 3.3.1 – Métodos individuais para lidar com o stress profissional.....	56
Figura 3.4.1 – Perceções do impacto do stress profissional no desempenho profissional.....	57
Figura 3.5.1 – Grau de satisfação profissional	59
Figura 3.6.1 – Intenção de saída dos funcionários	60
Figura 3.7.1 – Métodos de GRH para diminuir o stress profissional	62

Índice de tabelas

Tabela 2.4.1 - Classificação dos valores do Alpha de Cronbach.....	39
Tabela 2.4.2 - Consistência interna do questionário, por grupos de questões	39
Tabela 3.1.1 – Descrição da amostra (n=121).....	47
Tabela 3.8.1 – Classificação dos valores da Correlação de Pearson.....	63
Tabela 3.8.2 – Matriz de correlações entre os diferentes tipos de stress e a satisfação profissional dos funcionários do Aeroporto Internacional de Faro.....	64
Tabela 3.8.3 – Matriz de correlações entre os diferentes tipos de stress e a intenção de saída da empresa	65
Tabela 3.8.4 – Teste T-student: Stress profissional segundo o género.....	66
Tabela 3.8.5 – Teste One-Way Anova: Stress profissional segundo o estado civil ...	67
Tabela 3.8.6 – Teste Post-Hoc (Scheffé): Stress profissional segundo o estado civil	67
Tabela 3.8.7 – Teste One-Way Anova: Stress profissional segundo a faixa etária....	68
Tabela 3.8.8 – Teste Post-Hoc (Scheffé): Stress profissional segundo a faixa etária	68

Lista de siglas e abreviaturas

APSEI – Associação Portuguesa de Segurança

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

GRH – Gestão de Recursos Humanos

PMR – Passageiros com Mobilidade Reduzida

RH – Recursos Humanos

UGT – União Geral de Trabalhadores

UNWTO – United Nations World Tourism Organization

Introdução

No mundo moderno, marcado pela instabilidade económica e pela crescente globalização, o setor do turismo enfrenta um ambiente de constantes mudanças e competição que impõe desafios às empresas para sobreviverem no mercado. Uma das principais causas das mudanças e instabilidade vividas no setor, nos últimos anos, foi a crise global decorrente da pandemia da Covid-19.

Inúmeras empresas foram obrigadas a alterar o seu regime de trabalho, apostando no trabalho remoto. Contudo, o setor em análise não pôde enveredar pelo mesmo caminho, pois a maioria dos funcionários da área, como é o caso dos pilotos, comissários de bordo, trabalhadores da hotelaria, entre outros, desempenham funções incapazes de ser exercidas a partir de casa, o que acabou por despoletar uma crise no ramo turístico, uma vez que as empresas tiveram de suspender as suas operações durante os confinamentos decorrentes da pandemia por Covid-19.

Os trabalhadores dos mais diversos setores tiveram de se adaptar às novas regras organizacionais de higiene e prevenção da Covid-19, como o uso obrigatório de máscaras, distanciamento social, entre outras, e ainda tiveram de lidar com o receio de contrair o vírus no local de trabalho. Para não falar do risco do despedimento e da queda das remunerações devido aos períodos de confinamento. Todos estes fatores contribuiriam para que muitos trabalhadores, das mais diversas áreas de atividade, tivessem de lidar com o stress no trabalho, sendo que o setor do turismo não foi exceção.

Para além deste constrangimento, o setor turístico sofre diversos problemas estruturais que já existiam antes da Covid-19, tais como a sobrecarga horária, o trabalho intensivo por turnos, o ritmo frenético de trabalho, os baixos rendimentos, os benefícios não satisfatórios, entre outros, que podem eventualmente causar stress profissional e ter implicações na satisfação, desempenho e intenção de saída dos funcionários deste setor de atividade.

Na tentativa de encontrar soluções para este problema, é necessário recorrer ao desenvolvimento de medidas organizacionais e individuais que consigam aumentar o bem-estar dos funcionários do setor em questão.

Este tema de pesquisa é relevante do ponto de vista científico, uma vez que concede visibilidade à problemática em estudo, ou seja, ao stress profissional

experienciado no ramo turístico, as suas principais causas e consequências, oferecendo ainda possíveis soluções para a redução do mesmo, caso ele se manifeste em contexto laboral.

Com efeito, a presente dissertação constitui um estudo exploratório que possui como principal objetivo analisar a possível existência de stress entre os funcionários do setor turístico e a sua relação com a satisfação profissional e intenção de saída dos mesmos, através da implementação de um inquérito por questionário a 121 funcionários do ramo turístico, no Aeroporto Internacional de Faro. Em específico, pretende-se: identificar os principais fatores de stress organizacionais, individuais e ambientais dos funcionários em questão, bem como o seu nível global de stress profissional; identificar os principais agentes de (in)satisfação no trabalho e averiguar qual o grau de satisfação profissional; perceber qual a perceção dos funcionários em relação às consequências do stress no desempenho profissional; verificar qual o grau de intenção de saída dos funcionários relativamente ao setor turístico em questão; averiguar qual a relação existente entre o stress profissional e a satisfação no trabalho; averiguar qual a relação existente entre o stress profissional e a intenção de saída; perceber se existem diferenças de género relativamente aos níveis de stress experienciados no trabalho; perceber se existem diferenças no que respeita ao estado civil em relação aos níveis de stress profissional; entender se existem diferenças de faixas-etárias relativamente aos níveis de stress experienciados no trabalho; e, finalmente, elencar um conjunto de medidas organizacionais e individuais consideradas como pertinentes para diminuir o stress e promover o bem-estar em contexto de trabalho.

De modo a alcançar os objetivos acima destacados, a presente dissertação está estruturada da seguinte forma:

- Introdução: justificação do problema, tema da investigação e importância do estudo, definição dos objetivos da investigação, e descrição estrutural da dissertação.
- Revisão da literatura: descrição do estado da arte sobre a temática em estudo.

- Metodologia: descrição de todos os procedimentos metodológicos utilizados para a recolha dos dados, tratamento e análise dos resultados.
- Análise e discussão dos resultados: exposição dos resultados obtidos através dos inquéritos por questionário e discussão dos mesmos à luz da literatura existente.
- Conclusão: principais conclusões obtidas, limites da investigação e sugestões para o desenvolvimento de futuros trabalhos.

CAPÍTULO 1: REVISÃO DA LITERATURA

1.1 Abordagem teórica ao stress no contexto de trabalho

O trabalho ocupa uma grande parte do tempo e da energia das pessoas, pelo que é de extrema importância a entidade empregadora fornecer condições favoráveis ao mesmo. Neste sentido, torna-se fundamental estudar um dos grandes inimigos do bem-estar profissional – o stress.

De modo a entender o constructo de stress no contexto profissional, primeiramente é necessário compreender o seu significado individual. Cabral (2020) e Silva (2020) explicam que o stress foi empregue na medicina e na biologia, pela primeira vez, em 1936 pelo médico austríaco Hans Selye, comumente designado de “pai do stress”, referindo-se ao esforço de adaptação do organismo para enfrentar ocorrências que sejam percebidas como intimidantes ou ameaçadoras.

Devido aos seus estudos, em meados da década de 1970, Selye reconheceu que o stress está dividido em duas categorias: o *eustress* e o *distress*. O primeiro está associado a experiências positivas que podem ter consequências agradáveis na vida dos indivíduos. Já o segundo remete para situações negativas que podem ter implicações desagradáveis (Selye, 1978; 1980, como citado por Santos, 2010).

Por exemplo, quando uma pessoa fica stressada devido ao receio de fracassar num posto de trabalho superior, no casamento etc., está-se a falar de *eustress*, pois o stress foi despertado por acontecimentos que poderão trazer consequências positivas para a sua vida. Por outro lado, quando se fica stressado devido a más condições salariais, a um possível divórcio, a doenças, etc., está-se perante uma situação de *distress*, dado que o stress foi despertado por acontecimentos que poderão trazer consequências negativas para a vida pessoal. Porém, de acordo com Santos (2010), geralmente quando se fala no conceito de stress está-se, na verdade, a fazer referência ao *distress*. A presente investigação segue a mesma lógica, ao interpretar o stress como causador de consequências negativas para os indivíduos.

Ao longo do tempo, têm existido diversas conceptualizações do conceito, devido à inexistência de um consenso relativamente à sua definição. Segundo Cataldi (2002, p.47), “o significado do termo stress pode ser entendido como processo de tensão diante de uma situação de desafio por ameaça ou conquista”.

Sateles e Martins (2018, p.21) definem-no como “um resultado do organismo tanto físico quanto mental a um esforço excessivo”.

Existem vários aspetos que podem influenciar a ocorrência de stress na vida dos indivíduos, sendo um deles, o trabalho. Segundo Giddens (2013, p.1006), o trabalho, remunerado ou não, define-se como “a realização de tarefas que envolvem o dispêndio de esforço mental ou físico, com o objetivo de produzir bens e serviços para satisfazer necessidades humanas”.

Após a análise dos conceitos de trabalho e stress, importa agora compreender a abordagem do stress profissional. Bianchi (2009), citado por Pereira (2016, p.9) define o stress ocupacional como “o reconhecimento, por parte de um trabalhador, da sua inabilidade ou incapacidade para enfrentar as exigências relacionadas com o trabalho e sua subsequente experiência de desconforto, mal-estar e sofrimento”. Este tipo de stress, na visão de Vilarinho (2019), pode surgir quando o indivíduo se depara com situações físicas, psicológicas e sociais desconfortáveis que afetam o seu bem-estar no trabalho.

Note-se que, apesar de estarem geralmente relacionados, o stress profissional difere do *Burnout*. Conforme Mohamed, Mohamed e Essmat (2020), este último corresponde a um distúrbio mental desencadeado por exigências de trabalho excessivas, sendo capaz de levar as pessoas à exaustão extrema e ao esgotamento psicológico e/ou físico.

Para a abordagem do stress no trabalho, são tomadas em consideração três áreas do conhecimento científico que, apesar de serem diferentes, estão fortemente relacionadas no estudo desta temática, sendo elas a *biologia*¹, a *psicologia*² e a *sociologia*³ (Rocha & Glima, 2002, citados por Prado, 2016). Partindo deste ponto de vista, a abordagem mais completa para estudar o stress profissional remete para a perspetiva biopsicossocial.

Segundo Pereira (2016), a perspetiva biopsicossocial tem origem na *medicina psicossomática*⁴ e divide o ser humano em três potenciais camadas que

¹ “Debruça-se sobre as características e o comportamento dos organismos, a origem das espécies e indivíduos, e a forma como estes interagem uns com os outros e com o seu ambiente” (Schnetzler, 2000, citado por Leite *et al.*, 2017, p.403).

² “Ciência que estuda os processos mentais (...) e o comportamento humano” (Dantas, 2022, s.p.).

³ “Estudo da vida social humana, dos grupos sociais e das sociedades” (Giddens, 2013, p.2).

⁴ “Concepção médica do paciente cuja investigação da doença baseia-se na integração do corpo com a mente e o ambiente” (Pereira, 2016, p.153).

constroem um todo: a biológica, que consiste nas características físicas, tais como o metabolismo, a vulnerabilidade dos órgãos, etc., herdadas dos progenitores ou adquiridas ao longo da vida; a psicológica, que consiste nos processos afetivos, emocionais e racionais que determinam o feitio dos indivíduos e o seu modo de posicionamento perante as pessoas e as circunstâncias; e a social, que corresponde aos valores, crenças e papéis desempenhados pelos indivíduos nos grupos, bem como ao meio ambiente que os rodeia e a sua localização geográfica. Assim sendo, como se demonstra em Prado (2016), o stress profissional não é uma experiência que parte meramente das especificidades psicológicas de cada indivíduo, uma vez que também decorre do grau de desgaste do seu corpo e do meio social envolvente.

Porém, a maioria dos estudos publicados sobre o stress profissional baseia-se no paradigma psicossocial, idêntico ao supramencionado, mas que só considera a parte psicológica e social dos indivíduos. Conforme destacam Saveca, Montero e Tembe (2020), quem trabalha está sujeito a sofrer riscos psicossociais, decorrentes, segundo a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, EU-OSHA (s.d., s.p.) “de deficiências na conceção, organização e gestão do trabalho, bem como de um contexto social de trabalho problemático, podendo ter efeitos negativos a nível psicológico, físico e social tais como stress relacionado com o trabalho, esgotamento ou depressão”.

Na perspetiva de Robbins (2005), as três potenciais categorias de stress profissional remetem para os fatores ambientais, organizacionais e individuais.

Os fatores ambientais definem-se como aspetos que influenciam o modelo da estrutura organizacional e, por conseguinte, os níveis de stress dos funcionários. Estão relacionados com as mudanças inesperadas nos sistemas políticos, as alterações económicas, os avanços tecnológicos e o terrorismo (*Idem*). A estes acrescentam-se as condições físicas ambientais e os procedimentos derivados à Covid-19, pelo facto de constituírem fatores de stress relacionados com o ambiente externo às organizações. Teodoro (2020) refere que algumas condições físicas ambientais, tais como as temperaturas extremas, a humidade, as radiações, entre outras, podem constituir um risco para a saúde física e mental das pessoas no trabalho. Por exemplo, Lamberts *et al.* (2011) argumentam que as pessoas podem sentir-se sob stress térmico quando

enfrentam calor ou frio extremos no seu local de trabalho, o que, por sua vez, pode gerar uma debilitação do estado geral de saúde, alterações nas reações psicossensoriais e diminuir a capacidade de produção. De referir que estas condições ambientais dependem muito da região onde as pessoas trabalham, não sendo necessariamente responsabilidade da sua organização. Conforme referem Silva (2020) e Saleem, Malik e Qureshi (2021), a pandemia da Covid-19 veio agravar os estados de stress em contexto de trabalho, devido à adaptação dos funcionários às novas condições e regras profissionais, que envolvem o trabalho remoto, espaços e recursos de trabalho inadequados à execução da função, uso de máscara e de viseira durante o período de trabalho, e ainda o receio de contrair o vírus e/ou de ser uma fonte de contágio para pessoas de risco.

Os fatores organizacionais, do ponto de vista de Robbins (2005), englobam as particularidades da função e do ambiente de trabalho: as exigências das tarefas profissionais, como a variedade/sobrecarga de tarefas; as exigências interpessoais, que podem incluir pressões exercidas pelos outros funcionários e/ou relações interpessoais insatisfatórias no local de trabalho; a estrutura organizacional desajustada que pode ser stressante devido ao número excessivo de regras, falta de participação em decisões, etc.; o estilo de liderança rígido que pode instigar o medo e a ansiedade entre os funcionários; as exigências de papéis, que estão relacionadas com a pressão sofrida por uma pessoa em função do papel desempenhado na organização; e o estágio da vida em que a organização se encontra (estágio inicial, de crescimento, de maturação ou de declínio). Estes estágios criam diferentes problemas e pressões sobre os funcionários, sendo o último o que normalmente causa mais stress. A União Geral de Trabalhadores, (UGT) (s.d.) também faz referência a vários fatores indutores de stress no local de trabalho, mais precisamente: o conteúdo do trabalho em si (p. ex., trabalho repetitivo e falta de recursos); a sobrecarga e o ritmo de trabalho (p. ex., volume de trabalho excessivo e a pressão associada a prazos definidos para as tarefas); a subcarga de trabalho (p. ex., volume de trabalho insuficiente que provoca tédio e grau de exigência inferior às capacidades do trabalhador); o horário de trabalho (p. ex., trabalho por turnos, trabalho noturno, horários inflexíveis e longos); a pouca autonomia ou controlo sobre o trabalho; equipamentos de trabalho inadequados ou insuficientes; a cultura organizacional (p. ex., estrutura da

organização com fraca liderança e comunicação deficiente); as relações interpessoais no trabalho (p. ex., fraco relacionamento com as chefias e os colegas, falta de apoio social e conflitos); a imprecisão na definição das responsabilidades; desenvolvimento pessoal (p. ex., estagnação na carreira, falta de progressão e salários baixos); o conflito trabalho-família (p. ex., incompatibilidade das exigências trabalho/vida privada e/ou reduzido apoio em casa, especialmente no caso das mulheres); as novas formas de contratação (p. ex., surgimento de contratos precários); e a intensificação da carga de trabalho (p. ex., cada vez mais competitividade e pressão no âmbito laboral).

Finalmente, Robbins (2005) refere que os fatores individuais estão associados aos assuntos pessoais dos indivíduos, como os problemas familiares, económicos, e a própria personalidade que pode tender para o stress e para sentimentos menos positivos. Alguns exemplos concretos de problemas individuais segundo a Associação Portuguesa de Segurança (APSEI) (s.d.), são: doenças, desequilíbrio entre trabalho, vida familiar e pessoal, rompimento de uma relação, divórcio, gravidez indesejada, prestação de cuidados a filhos, e vícios. Outra causa de stress individual, de acordo com Robbins (2005), é a má gestão do dinheiro, ou seja, as pessoas comprarem bens e/ou serviços que têm dificuldade em pagar, levando essa preocupação para o trabalho. Segundo Silva (2007) e Sousa (2015), também os distúrbios de sono e a fadiga, muitas das vezes decorrentes de trabalhos em regime de turnos, especialmente os noturnos, podem causar stress e outros problemas de saúde mental entre os funcionários.

Pode admitir-se, portanto, uma relação de causalidade entre o stress profissional e algumas variáveis sociodemográficas, como o género, o grupo etário e o estado civil dos indivíduos. Relativamente à análise do stress profissional segundo o género dos indivíduos, de acordo com Sadir, Bignotto e Lipp (2010), as mulheres apresentam maior predisposição para o stress no trabalho do que os homens, possivelmente devido ao conflito trabalho-família, associado ao casamento e filhos que se converte numa dupla carga de trabalho. O estudo de Cabral (2020) sobre a desregulação emocional, saúde mental e desempenho profissional, revela que o género feminino possui valores mais elevados no que concerne à dificuldade de regulação emocional em relação ao masculino, possivelmente devido a fatores biológicos e hormonais que podem

contribuir para as alterações de humor, e devido a fatores culturais, pois genericamente as mulheres continuam (embora em menor grau) a ter uma maior responsabilidade em relação ao lar e aos filhos, aspetos que têm de conciliar com a sua carreira profissional.

No que toca à idade, o estudo de Santos (2010) sobre as exigências laborais associadas ao stress profissional e bem-estar laboral, dirigido a 152 colaboradores de diversas áreas de um grupo hoteleiro em Portugal, evidencia que a média de stress profissional é superior em indivíduos mais jovens (menos de 35 anos), quando comparada com a média de stress profissional em indivíduos de idade mais avançada.

No que diz respeito ao estado civil, os funcionários casados demonstram experienciar um maior grau de stress no trabalho devido ao facto de assumirem mais papéis sociais (p. ex., prestação de cuidados aos filhos, responsabilidades financeiras, etc.) relacionados com o casamento (Sadir, Bignotto & Lipp., 2010).

A partir do exposto, é possível compreender que o stress pode ter inúmeras implicações para o indivíduo, tanto a nível individual como organizacional. Segundo a APSEI (s.d.), a nível individual, o stress provoca efeitos emocionais (p. ex., irritabilidade, ansiedade e mau humor); cognitivos (p. ex., problemas de concentração, de memória, de tomada de decisões, etc.); comportamentais (p. ex., tiques nervosos, consumo de substâncias psicotrópicas, isolamento, falta de pontualidade, agressividade, etc.); e ainda problemas de saúde. Já a nível organizacional, o mesmo pode contribuir para aumentar e/ou prolongar o absentismo por motivos de doença, reduzir o desempenho profissional, aumentar a rotatividade dos trabalhadores, e aumentar o número de acidentes em contexto profissional. Conforme defende Daniel (2019), os funcionários que sofrem de stress excessivo tentam afastar-se das situações que os submetem a esse estado ou, no pior dos casos, despedem-se. Quando não o é possível fazer, podem prejudicar a atuação da empresa. Alguns dos prejuízos incluem o possível desperdício de recursos operacionais e a criação de obstáculos para os subordinados. Wagner e Hollenbeck (2012) destacam outras consequências do stress para as organizações. Entre elas constam os custos de assistência médica arcados pelas organizações devido ao facto de o trabalho exercer um grande impacto sobre a saúde e o bem-estar dos empregados; o baixo compromisso

organizacional, sendo um dos seus principais indicadores a deslealdade e a intenção de saída da empresa por parte dos trabalhadores; a violência no local de trabalho; e o baixo desempenho dos trabalhadores.

O stress profissional pode ser observado com a antítese da satisfação com o trabalho ou, em última análise, a satisfação profissional pode funcionar como atenuante do stress que os indivíduos sentem no seu local de trabalho. Este aspeto é abordado no subponto seguinte.

1.2 Satisfação profissional

Na atualidade, existem inúmeras definições de satisfação profissional. Por exemplo, para Robbins, Judge e Sobral (2010, p.73) a satisfação com o trabalho corresponde ao “sentimento positivo resultante de uma avaliação de suas características”. De forma mais completa, Espadinha (2021) define-a como sendo um estado emocional agradável do colaborador em relação à sua função, com base nas condições e particularidades da mesma, estando dependente de um aglomerado de boas práticas organizacionais de Gestão de Recursos Humanos (GRH). Já a insatisfação com o trabalho diz respeito ao estado emocional oposto. Segundo Cunha *et al.* (2016), a satisfação também é chamada de felicidade no trabalho e apresenta uma combinação de conceitos que a caracterizam, tais como, o compromisso com a empresa, o grau de motivação, o conjunto de emoções positivas, o significado do trabalho e os relacionamentos interpessoais positivos.

Conforme refere Alves (2018), o grau de satisfação profissional diverge de pessoa para pessoa e depende das circunstâncias pessoais e profissionais, variando entre elevada insatisfação e elevada satisfação profissional. Posto assim, a satisfação e a insatisfação são dois extremos opostos do mesmo fenómeno.

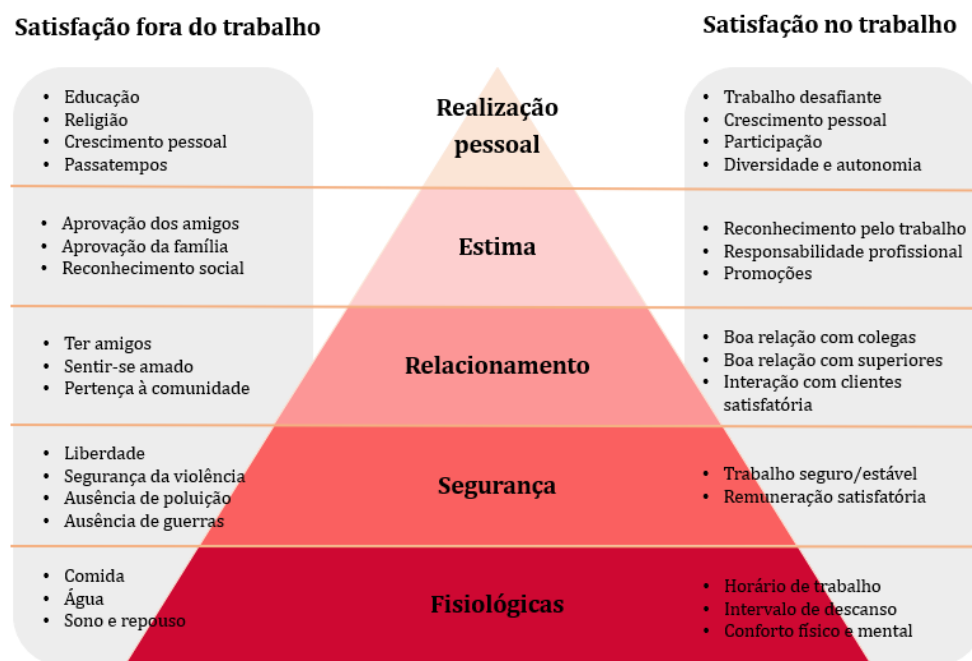
Para Santos (2016), existem diversas teorias para explicar as causas da (in)satisfação no trabalho, sendo as duas mais populares a Teoria das Necessidades Humanas, proposta por Abraham Maslow, que foi uma das primeiras a examinar os principais contributos para a satisfação no trabalho, e a Teoria dos Dois Fatores, desenvolvida por Frederick Herzberg.

De acordo com a teoria de Maslow (1954), citada por Santos (2016), as necessidades humanas constituem uma hierarquia de cinco níveis, sendo que o

objetivo do indivíduo é posicionar-se no mais alto nível da pirâmide das necessidades. Assim sendo, “as empresas que procuram aumentar a satisfação dos seus funcionários no trabalho deviam tentar ir de encontro às necessidades básicas antes de progredirem para as necessidades mais complexas” (Santos, 2016, p.16).

A Figura 1.2.1 apresenta a adaptação da Teoria das Necessidades Humanas ao contexto profissional, na conceção de Sequesseque (2019).

Figura 1.2.1 - Pirâmide de Maslow – Adaptação ao Contexto do Trabalho



Fonte: Adaptado de Sequesseque (2019, p.8-9).

De acordo com Sequesseque (2019), podemos referir que as necessidades fisiológicas começam na base da pirâmide e são, originalmente, as necessidades biológicas do indivíduo, como comer, dormir, estar saudável, etc. No contexto organizacional, estão relacionadas com horários de trabalho flexíveis e justos, conforto físico e psicológico, intervalos de trabalho, etc. As necessidades de segurança sucedem as anteriores e englobam a estabilidade familiar, financeira e profissional, ausência de guerras, etc. No mundo profissional remetem para a estabilidade de emprego, boa remuneração, plano de saúde, etc. As necessidades de relacionamento estão em terceiro lugar na cadeia hierárquica e dizem respeito

ao sentimento de pertença a um grupo, sentir-se amado, etc. No trabalho estão associadas ao trabalho em equipa, conquistar amizades, manter boas relações com os colegas e superiores, etc. As necessidades de estima estão em quarto lugar e correspondem ao reconhecimento por parte do outro. No mundo do trabalho estão relacionadas com responsabilidade, reconhecimento por parte dos colegas e superiores, possibilidade de progressão de carreira, etc. As necessidades de realização pessoal correspondem ao último nível da pirâmide e ao mais difícil de alcançar, pois correspondem à satisfação plena do indivíduo com o ambiente que o rodeia. No contexto profissional têm o mesmo significado, englobando a liberdade de expressão, o gosto pelo trabalho, o sentimento de autorrealização, etc. (Sequesseque, 2019).

Contudo, na opinião de Santos (2016, p.21), a Teoria das Necessidades Humanas é considerada atualmente como «desajustada», dado que “existe a possibilidade de alguns indivíduos não se regerem, nem acompanharem o mesmo processo de crescimento do que outros quanto à evolução na pirâmide”.

Já no que respeita à Teoria dos Dois Fatores proposta por Herzberg (1957), citada por Espadinha (2021), a mesma defende que as causas da satisfação profissional estão agrupadas em dois grupos: os fatores motivacionais ou intrínsecos (reconhecimento, autonomia e prestígio), e os higiénicos ou extrínsecos (salário, benefícios e incentivos). Os primeiros podem levar ao aumento da satisfação profissional, no entanto, não levam necessariamente à diminuição da insatisfação. Os segundos podem fazer com que a insatisfação do trabalhador diminua, porém, não aumentam necessariamente a sua satisfação. Apesar de as evidências desta teoria não serem totalmente claras nos dias que correm, Espadinha (2021) acredita que uma má gestão destes dois fatores prejudicará sempre a satisfação dos trabalhadores e a atuação das empresas, visto que a vasta maioria das pessoas precisa de se sentir valorizada, tanto em termos de remuneração, como de reconhecimento, para se sentir feliz e motivada profissionalmente.

Tavares (2018) apresenta ainda o modelo do professor Edwin Locke, que considera a satisfação profissional como um valor global que resulta da soma da satisfação do trabalhador com inúmeros aspetos do seu trabalho, os quais se podem agrupar em nove dimensões: satisfação com o trabalho em si, que engloba

o interesse e gosto pela atividade profissional, a diversidade de tarefas, as oportunidades de aprendizagem, o desafio inerente à função, horário de trabalho, etc.; satisfação com a remuneração em termos de equidade do valor ganho; satisfação com os benefícios e políticas, que inclui as férias, o seguro de saúde, os investimentos em lazer, etc.; satisfação com os colegas de trabalho; satisfação com as possibilidades de promoção, ou seja, progressão de carreira, crescimento, sistema justo, etc.; satisfação com os supervisores (se existirem) e sua forma de supervisionar; satisfação com a competência e liderança presente na organização; satisfação com o reconhecimento, ou seja, com os elogios e críticas recebidas acerca do trabalho; e a satisfação com as condições profissionais como as instalações e o horário. Nesse sentido, quando os trabalhadores sentem que o valor global das nove categorias supracitadas não é do seu agrado podem surgir os chamados estados emocionais de insatisfação com o trabalho (Tavares, 2018).

Por sua vez, o grau de satisfação do trabalhador gera consequências ao nível das suas atitudes, dos seus comportamentos enquanto ser social, trabalhador, e da sua saúde (Martinez & Paraguai, 2003). Acerca desta temática, Ferreira, Neves e Caetano (2001) referem que o grau de satisfação no trabalho pode ter implicações ao nível do absentismo, rotatividade, desempenho e produtividade, *Burnout*, e bem-estar físico e mental.

De facto, segundo Cunha *et al.* (2016), a satisfação relaciona-se com o desempenho, pois os colaboradores mais satisfeitos são geralmente os mais produtivos. Também Pires (2020) refere que, apesar de a relação entre a satisfação e o desempenho não ser consensual na literatura, é lógico pensar que os trabalhadores com índices de produtividade superiores são mais felizes profissionalmente, visto que a produção é uma forte aliada da recompensa.

Relativamente ao absentismo e à rotatividade, Pires (2020) aponta que estes também poderão estar associados ao grau de satisfação, uma vez que os trabalhadores insatisfeitos tendem a pensar mais no abandono da organização e têm mais vontade de faltar ao trabalho, de modo a fugir a situações desagradáveis e de condições de trabalho insatisfatórias, comparativamente com os trabalhadores satisfeitos.

A saúde mental está relacionada com a satisfação profissional na medida em que um elevado grau de insatisfação pode gerar altos níveis de sofrimento mental

o que, por sua vez, leva o trabalhador a desenvolver problemas do foro psicológico, como stress profissional e a síndrome de *Burnout*. Ao nível físico também podem surgir complicações, como doenças cardíacas e alérgicas (Martins & Santos, 2006).

À semelhança do sentimento de stress profissional, também a satisfação profissional pode estar associada a variáveis sociodemográficas. Quanto à relação entre o género e o nível de satisfação no trabalho, o estudo de Carrillo-García *et al.* (2013) revelou que, em geral, as mulheres estão mais satisfeitas com o trabalho do que os homens, apesar de os autores referirem que existem outros estudos que mostram o contrário. Relativamente à idade, as faixas etárias extremas (ou seja, os trabalhadores mais jovens, e especialmente os mais idosos, entre os 61 e os 70 anos) são as que manifestam maiores níveis de satisfação no trabalho, comparativamente à dos profissionais com idade intermediária, especialmente aqueles situados na faixa etária entre os 41 e os 50 anos.

De acordo com o estudo de Magee (2015) sobre os efeitos do género e da idade no orgulho e satisfação profissionais, as mulheres em idade jovem (menos de 30 anos) estão mais satisfeitas profissionalmente, quando comparadas com os homens de igual idade. Contudo, estão em desvantagem no acesso a recursos materiais e à autoridade no seu trabalho. Isto poderá relacionar-se com as comparações sociais e as diferenças de valor e expectativas. Contrariamente, as mulheres de idade intermédia (com 40 ou mais anos) estão menos satisfeitas a nível profissional em comparação com os homens do mesmo grupo etário, provavelmente pelo reconhecimento, ao longo do tempo, da injustiça decorrente das desvantagens materiais com que lidam ao longo da carreira, nomeadamente as desigualdades salariais no desempenho das mesmas funções.

A satisfação ou a insatisfação dos trabalhadores relativamente à sua profissão e às tarefas empreendidas pode afetar o seu nível de desempenho, aspeto que é abordado no subponto seguinte.

1.3 Desempenho profissional

Ao longo do tempo, conforme refere Santos (2016), foram existindo inúmeras definições de desempenho profissional. Alguns autores consideravam

possível mensurá-lo, no entanto, chegou-se à conclusão que medir as dimensões de um trabalho e os requerimentos para o seu desempenho seria complicado, pelo que, atualmente, a definição mais consentânea entre os estudiosos é a de Milkovich *et al.* (1991), citado por Santos (2016, p.25), que define o desempenho profissional como uma "série de variáveis complexas e que interagem entre elas e relacionam-se com aspetos do trabalho, do empregado e do local de trabalho". Simplificando, o conceito em causa diz respeito à performance do indivíduo no seu local de trabalho ou à sua contribuição para o aumento do valor da sua empresa (Yang *et al.*, 2021). Por exemplo, atender uma reclamação via telefone é apenas uma ação, no entanto, se o trabalhador resolver o problema do cliente já é considerado desempenho, neste caso, um bom desempenho.

De acordo com Lopes, Silva e Queiroz (2018), o desempenho profissional está relacionado com os conhecimentos, habilidades e aptidões dos trabalhadores, bem como com o treinamento e a motivação dos mesmos. O treinamento define-se como o processo de aquisição de conhecimento resultante da formação profissional. Segundo Lopes, Silva e Queiroz (2018, p.121), o treinamento estabelece "objetivos comuns, criando uma visão e definindo um propósito, que gere engajamento dos membros do grupo, em direção à formação de uma equipa de alto desempenho". Já a motivação, ainda na opinião de Lopes, Silva e Queiroz (2018, p.122), "é o desejo de exercer altos níveis de esforço em direção a determinados objetivos organizacionais, condicionados pela capacidade de satisfazer objetivos individuais". O desempenho relaciona-se com a motivação, pois quando os trabalhadores são motivados pelo prazer, interesse e satisfação que as suas funções lhes proporcionam, tendem a alcançar níveis de produtividade superiores.

Tal como foi evidenciado anteriormente, um dos fatores que mais impacta de forma negativa o desempenho profissional é a existência de stress. O estudo de Saleem, Malik e Qureshi (2021) sobre a relação entre o stress derivado à Covid-19 e a performance dos funcionários, dirigido a 213 colaboradores de várias instituições bancárias em Rawalpindi e Islamabad (Paquistão), expõe algumas das consequências do stress no desempenho profissional, como a interferência na capacidade de concentração e atenção dos funcionários, a realização de erros, a menor motivação, a menor produtividade e a interferência

na satisfação dos trabalhadores. Além disso, Liu e Liu (2020) referem que alguns estudos apontam o stress como um inimigo da criatividade e dos resultados das organizações, dado que uma intensa carga de stress pode reduzir os recursos cognitivos que os seres humanos utilizam para realizar tarefas criativas.

Apesar disto, segundo Daniel (2019), o stress nem sempre é prejudicial para o desempenho profissional. Quando os níveis de stress são demasiado baixos, o desempenho e a motivação dos funcionários podem diminuir devido ao facto de ficarem demasiado à vontade e indiferentes ao alcance dos objetivos da empresa. Nesse sentido, em certos casos, o stress profissional (moderado) pode ser vantajoso, pois mantém os funcionários atentos às suas tarefas e impulsiona-os a cooperarem para o sucesso da empresa.

Outros fatores que também podem estar relacionados com o desempenho profissional são a satisfação laboral, como foi referido anteriormente, assim como as recompensas (Sequesseque, 2019). De acordo com Atkinson *et al.* (2007), o objetivo da política de recompensa é ligar os interesses individuais e os da organização, sendo a remuneração, segundo Stadler *et al.* (2015), uma das recompensas que mais incentiva à motivação, ao comprometimento e ao desempenho global dos trabalhadores.

Tal como se demonstrou anteriormente, elevados níveis de stress e insatisfação profissionais, assim como baixos índices de desempenho, podem culminar na intenção de saída do contexto profissional. Este aspeto é abordado em maior detalhe no subponto seguinte.

1.4 Intenção de saída do contexto profissional

A rotatividade de pessoal é uma das temáticas mais discutidas na área do comportamento organizacional (Holtom *et al.*, 2008), sobretudo porque um elevado grau de rotatividade significa que algo não está a funcionar bem na organização, além de implicar custos monetários e de desempenho significativos (Pires, 2014).

A rotatividade define-se como a substituição de um funcionário por outro (Cascio & Boudreau, 2011). Por outras palavras, é a falta de capacidade de retenção dos trabalhadores. Existem diversos fatores, de carácter interno e

externo à organização, que afetam a rotatividade. Os externos relacionam-se com a situação económica do colaborador e a situação de oferta e procura nos mercados. Os internos interligam-se com a política salarial da organização, as oportunidades de crescimento profissional, a supervisão, os critérios de avaliação de desempenho, entre outros processos inerentes à Gestão de Recursos Humanos (Armani & Goldstein, 2011, citados por Bello, 2014). Igbaria e Siegel (1992) apontam alguns fatores comuns à falta de capacidade de retenção, tais como o facto de a função ou de o local de trabalho não corresponderem às expectativas das pessoas, as más relações entre as pessoas, a ausência de reconhecimento, o crescimento e/ou desenvolvimento profissional, o stress ocupacional e a falta de confiança nos líderes.

A rotatividade pode classificar-se como involuntária e voluntária. A rotatividade involuntária diz respeito à iniciativa da organização de dispensar o colaborador. Já a voluntária remete para a iniciativa do funcionário de sair da organização (Phillips & Edwards, 2009).

Note-se que, a “saída” e a “intenção de saída” dos colaboradores são conceitos diferentes. Segundo Dess e Shaw (2001), a saída corresponde à decisão final de um trabalhador de terminar a relação laboral. Já a intenção de saída, segundo Medina (2012), define-se como a intenção de um funcionário de encontrar um novo trabalho, com outro empregador, no ano seguinte. Conforme Long *et al.*, (2012) e Park e Shaw (2013), é crucial estudar os motivos que conduzem à intenção de saída, dado que a saída dos funcionários traz consequências negativas para o desempenho da organização.

Alguns estudos, tais como os de Ahmad *et al.* (2012), e de Lai e Chen (2012), demonstram que tanto a satisfação profissional, como o compromisso organizacional têm uma forte influência na intenção e decisão de sair da organização. No entanto, conforme referem Carsten e Spector (1987), a relação entre a satisfação e a intenção de saída enfraquece à medida que o número de empregos disponíveis diminui, indicando que, embora os indivíduos não estejam satisfeitos e queiram sair da organização, não o podem fazer devido às escassas oportunidades emprego no mercado de trabalho.

Alguns fatores que afetam o compromisso e a satisfação profissionais são a carga de trabalho, o stress e o conflito trabalho-família (Tariq, Ramzan & Riaz,

2013). Sendo a satisfação profissional uma variável que afeta a intenção de saída, as organizações devem procurar instaurar um ambiente de trabalho saudável, de forma a que os colaboradores tenham vontade de permanecer na empresa e prestarem o seu contributo com qualidade. Segundo Javed *et al.* (2013), algumas características que levam a um ambiente de trabalho saudável são a autonomia, o *feedback* adequado, as oportunidades de crescimento e a tentativa de adequar a comunicação entre supervisores, subordinados e colegas de trabalho.

Por sua vez, a intenção de saída possui diversas consequências para as organizações, tais como a redução do desempenho individual (Hui, Wong & Tjosvold, 2007) e organizacional, custos associados ao recrutamento, seleção e formação (Cho & Lewis, 2012) e a perda de trabalhadores qualificados (Carmeli & Weisberg, 2006).

Também no que respeita a uma análise de acordo com as características sociodemográficas dos indivíduos, o estudo de Bajrami *et al.* (2021) sobre a intenção de saída no ramo da hospitalidade, evidencia que os funcionários com mais de 40 anos possuem menor intenção de saída do que os mais jovens, possivelmente porque os mais velhos pensam que já dedicaram demasiado tempo à sua organização e que não encontrariam outro trabalho facilmente. Quanto ao estado civil, os mesmos autores revelam que os indivíduos casados possuem uma menor intenção de saída em relação aos solteiros, possivelmente porque os casados têm mais responsabilidades familiares e financeiras e, portanto, necessitam mais de uma atividade profissional estável. O estudo de Chen, Ayoun e Eyoun (2018), também no ramo da hospitalidade, revela ainda que as taxas de intenção de saída das mulheres são ligeiramente maiores do que as dos homens.

Tomando em consideração que o objetivo primordial desta pesquisa consiste em compreender o stress profissional dos funcionários do setor turístico, importa agora conhecer com maior detalhe este setor, para depois se analisar os seus constrangimentos e as medidas a adotar para minimizar o stress entre os seus colaboradores.

1.5 Breve caracterização do setor turístico

O “turismo” ganhou contornos modernos a partir do movimento a que se chamou de *Grand Tour* – viagens realizadas sobretudo por jovens aristocratas ingleses que, para completar a sua formação académica e enriquecimento cultural, organizavam grandes percursos em diferentes países europeus, como França e Itália. No século XVIII, já se empregava em Inglaterra a expressão de origem francesa *faire le tour*, sendo que posteriormente começaram a apelidar-se de *turistas* todas as pessoas que viajavam por prazer, curiosidade ou outros motivos. Em pouco tempo, os outros países foram adotando o termo *turismo* para designar as viagens sem fins lucrativos, que ocorriam com o objetivo de distração, descanso, procura de tratamentos de saúde, satisfação da curiosidade cultural e desejo de conhecer outros lugares e costumes (Dias, 2003).

Atualmente, existem inúmeras definições de turismo. Uma das mais utilizadas é a da United Nations World Tourism Organization (UNWTO) (s.d.), que define o turismo como um fenómeno social, cultural e económico que engloba a movimentação das pessoas para destinos fora do seu ambiente normal de vivência, seja para fins de lazer ou profissionais.

Enquanto setor, o turismo é um aglomerado de unidades de produção que fornece bens de consumo e/ou serviços cujo público-alvo são os turistas (Oliveira, 2021). O turismo é composto por várias indústrias, nomeadamente, alojamento, atividades de serviço de alimentos e bebidas, transporte ferroviário de passageiros, transporte rodoviário de passageiros, transporte aquático passageiros, transporte aéreo de passageiros, aluguer de equipamentos de transporte, agências de viagens e outros serviços de atividade de reservas, atividades culturais, atividades desportivas e recreativas, comércio a retalho de bens característicos do país, entre outras atividades (UNWTO, 2021).

O turismo é, atualmente, um dos setores de atividade em maior crescimento a nível global, sendo responsável pela criação de postos de emprego e pelo desenvolvimento social e económico de muitas regiões e de vários países, estabelecendo interdependências com outras esferas a nível político, social e ambiental (Oliveira, 2021). Contudo, por estar conectado com outras esferas da vida pública, acaba por tornar-se vulnerável face a potenciais constrangimentos que possam interferir no fluxo de visitantes e nas receitas, tais como guerras e

conflitos, terrorismo, catástrofes ambientais, e também epidemias (Grimm *et al.*, 2022).

Conforme descreve a UNWTO (2019), citada por Minasi, Mayer e Santos (2022), estima-se que as mulheres representem mais da metade (54%) da força de trabalho no turismo a nível mundial. No entanto, mesmo abrangendo a maioria, as mulheres ganham, em média, menos 14,7% do que os homens que exercem funções similares dentro do setor. Este dado revela, desde logo, as desigualdades estruturais que existem no ramo do turismo, em concreto, as discrepâncias salariais associadas à pertença de género. Os problemas estruturais do setor do turismo são descritos com maior pormenor no subponto seguinte.

1.5.1 Problemas estruturais do setor turístico

É de mencionar que o setor do turismo tem sempre apresentado problemas estruturais. Entre eles, destacam-se as condições de trabalho precárias, tais como longas horas de trabalho, os turnos que levam à exaustão, as fracas *recompensas extrínsecas*⁵ e *recompensas intrínsecas*⁶, a sobrecarga de trabalho, a insegurança no emprego devido à sazonalidade e as oportunidades de progressão de carreira limitadas (Espadinha, 2021). Conforme demonstra um estudo realizado pela Eurostat (2020) sobre o mercado de trabalho na área do turismo, os empregos são, na sua maioria, apresentados com recurso a contratos temporários e a *part-time* e, geralmente, os trabalhadores têm uma curta antiguidade nas organizações (Ambitur, 2022). Este tipo de contratação é inerente ao setor há mais de 20 anos, uma vez que o estudo de Choy e Dexter (1995) sobre as condições de emprego no turismo já fazia referência a este problema. Além disso, o turismo é encarado como um ramo de atividade stressante e desgastante, o que acaba por dificultar a retenção dos recursos humanos (RH) nesta área (Kuslivan *et al.*, 2010; Espadinha, 2021). Face à

⁵ São as recompensas de carácter financeiro, ou seja, os salários, benefícios, símbolos de estatuto e incentivos (Câmara, 2006, citado por Silva, 2018).

⁶ São as recompensas de carácter não financeiro, ou seja, estão relacionadas com a expectativa em relação ao trabalho em si e à cultura da organização (por exemplo, oportunidades de crescimento/realização pessoal e profissional, reconhecimento e satisfação com o ambiente de trabalho, autonomia e responsabilidade, etc.) (Câmara, 2006, citado por Silva, 2018).

imagem precária do setor, as pessoas formadas em turismo acabam por procurar emprego noutras áreas, pelo que a maioria dos trabalhadores afetos ao turismo acaba por não ser especializada (Seyitoğlu & Yirik, 2014).

Ao longo do tempo têm sido desenvolvidas diversas pesquisas científicas no ramo da hospitalidade e do turismo sobre a relação entre as condições de trabalho e os níveis de stress, satisfação, desempenho e intenção de saída dos funcionários. Por exemplo, o estudo de O'Neill e Davis (2011), que teve por objetivo identificar e explorar os principais agentes de stress no ramo hoteleiro, dirigido a 164 funcionários (gestores e não gestores) de 65 hotéis nos Estados Unidos da América, revela que os dois agentes de stress mais experienciados pelos gestores e os não gestores hoteleiros são as tensões interpessoais e a sobrecarga de trabalho. Ademais, os autores concluem que todos os funcionários destes hotéis estão relativamente sob stress, sendo que os gestores apresentam níveis de stress mais elevados do que os não gestores, possivelmente devido à responsabilidade acrescida das suas funções. Os autores argumentam ainda que o stress é um grave problema do setor hoteleiro, uma vez que pode influenciar o desempenho profissional, as intenções de saída e o próprio bem-estar dos funcionários.

O estudo de Alves (2018) sobre a relação entre o stress e a satisfação profissional no setor hoteleiro, dirigido a 204 colaboradores pertencentes a 12 unidades hoteleiras distribuídas por três regiões de Portugal, revela que existe uma relação negativa entre os dois constructos, mais precisamente, à medida que a satisfação profissional aumenta, o stress profissional diminui, e vice-versa. Este resultado não é surpreendente, dado que “quando o trabalho é percebido como algo desagradável, torna-se evidente que os colaboradores manifestem maiores níveis de insatisfação no trabalho” (Jamal, 1990, citado por Alves, 2018, p.34-35).

O estudo de Kalyar, Shafique e Ahmad (2019) sobre o impacto do stress profissional no desempenho no setor turístico do Paquistão, dirigido a 322 profissionais da área, evidencia que em condições de trabalho stressantes, quando os funcionários não têm apoio social (suporte dos colegas, supervisores, etc.) o seu desempenho é pior. Os autores concluem que uma cultura de colaboração e entreaajuda é benéfica para a produtividade, criatividade e desempenho geral dos funcionários deste ramo, ajudando a atenuar o stress.

O estudo de Espadinha (2021) sobre o stress, a satisfação e a intenção de saída no ramo da hotelaria e turismo, dirigido a 234 funcionários portugueses, revela que os fracos benefícios intrínsecos e extrínsecos são os dois fatores que mais provocam insatisfação profissional neste ramo, tendo um impacto negativo na intenção de saída e nos estados de stress dos profissionais.

Verifica-se, portanto, que em diversos casos, as fracas condições de trabalho podem ter consequências negativas ao nível do bem-estar, da satisfação no trabalho e da retenção dos recursos humanos, com particular destaque para o setor turístico.

1.5.2 Implicações da covid-19 no setor do turismo

O maior constrangimento dos últimos tempos, não só no setor do turismo, como em muitas outras áreas da vida social, remete para a pandemia global provocada pela Covid-19. Segundo Nicola *et al.* (2020), esta pandemia despoletou uma onda de cancelamentos de voos e eventos turísticos, bem como de encerramentos de cafés, restaurantes, hotéis, agências de viagem e serviços de transporte que, por sua vez, provocou uma queda de vendas abrupta, prejudicando os trabalhadores e as empresas da área em todo o mundo. De acordo com a UNWTO (2022), as restrições relativas à mobilidade reduziram drasticamente o número de turistas em 84% na Ásia e no Pacífico, em 75% em África e no Oriente Médio, em 70% na Europa, e em 69% na América, o que prejudicou diversas atividades turísticas como a aviação, a restauração, a indústria hoteleira, etc. Estima-se que, em média, houve uma quebra no número de chegadas de turistas a nível mundial que ronda os 74%, entre os anos 2019 e 2020, o equivalente a um bilião de turistas.

Devido ao encerramento temporário das organizações e de vários serviços turísticos, as empresas foram obrigadas a reduzir o número de horas de trabalho dos profissionais – fenómeno a que se chamou de *lay off* –, alguns trabalhadores foram dispensados temporariamente e outros foram despedidos (Nhamo, Dube & Chikodzi, 2020, citados por Grimm *et al.*, 2022). Por consequência, muitos funcionários do turismo sentiram insegurança e instabilidade a nível profissional (Espadinha, 2021).

Vários setores organizacionais começaram a prestar os seus serviços através do trabalho remoto. Contudo, o setor turístico não pôde avançar pelo mesmo caminho, pois a maioria das funções, como por exemplo no ramo da aviação e da hotelaria, são impossíveis de desempenhar a partir de casa, o que conduziu ao encerramento temporário de várias empresas (Gössling, Scott & Hall, 2020; Kang *et al.*, 2021). Julia Simpson – presidente executiva do Conselho Mundial de Viagens e Turismo – refere que no ano de 2019 existiam cerca de 330 milhões de postos de trabalho no setor das viagens e do turismo, contudo, estima-se que foram perdidos cerca de 62 milhões (Agência Lusa, 2021).

Também é de destacar que a pandemia da Covid-19 foi acompanhada por medidas de segurança rígidas que provocaram ansiedade e frustração, especialmente entre os colaboradores de prestação de serviços, afetando a sua satisfação com o trabalho (Mao *et al.*, 2021; Espadinha, 2021). Face a este cenário, não é surpreendente que alguns profissionais do turismo tivessem enfrentado elevados níveis de stress. Nesse sentido, Espadinha (2021, p.34) argumenta que “o setor da hotelaria e turismo foi um dos mais afetados pela pandemia, como tal a incerteza constante do futuro e o risco assumido diariamente acabou por aumentar o stress experienciado pelos colaboradores”.

No contexto atual, o setor turístico apresenta fortes sinais de recuperação, na medida em que as chegadas de turistas internacionais quase triplicaram de janeiro a julho de 2022 em relação ao mesmo período de 2021. Estima-se que 474 milhões de turistas viajaram internacionalmente durante este período em 2022, em comparação com os 175 milhões nos mesmos meses de 2021. Foram registadas 207 milhões de chegadas internacionais entre junho e julho de 2022, correspondendo a mais do dobro das chegadas internacionais dos mesmos dois meses do ano de 2021. Esta recuperação deve-se essencialmente à procura de viagens internacionais, bem como ao levantamento das restrições de viagem até à data, propiciado pelo controlo do vírus SARS-COV-2. Assim sendo, estima-se que o setor recuperou quase 60% em relação aos níveis pré-pandémicos. (UNWTO, 2022).

O controlo do vírus e o aumento de chegadas internacionais fez com que as receitas do setor voltassem a aumentar, favorecendo não só as organizações como também os trabalhadores. Contudo, segundo Zurab Pololikashvili –

secretário-geral da UNWTO – o turismo continua a enfrentar desafios, desde geopolíticos a económicos, existindo ainda muito trabalho pela frente até que o setor volte à normalidade (UNWTO, 2022).

A Gestão de Recursos Humanos é essencial ao bom funcionamento das empresas e, nesta pesquisa, assume particular relevância no setor do turismo, enquanto mecanismo que permite minimizar o stress profissional e aumentar a satisfação e bem-estar dos funcionários deste setor. Os subpontos seguintes destinam-se a aprofundar a importância da GRH no setor do turismo.

1.6 Conceito e evolução da gestão de recursos humanos

O ramo de Gestão de Recursos Humanos deu os primeiros passos no final do século XIX e início do século XX, com a teoria da Administração Científica do engenheiro mecânico Frederick Taylor (Santos, 2020). A teoria em questão defendia que os trabalhadores deveriam ser selecionados com base nas suas competências e aptidões, no sentido de desempenharem corretamente e, no menor tempo possível, as suas funções. Além disso, Taylor defendia que a remuneração dos colaboradores deveria ser escolhida com base na produção alcançada, pois faria com que o trabalhador tivesse motivação para produzir cada vez mais (Gomes *et al.*, 2008).

Com o objetivo de assegurar o bem-estar dos trabalhadores e promover a sua motivação e empenho dentro da organização, por volta de 1910, Taylor criou o departamento de Serviço de Pessoal – o embrião do que viria a ser a Gestão de Recursos Humanos – cujas funções passavam pela prestação de “cuidados de enfermagem em caso de doença ou acidente”, pela “criação de uma biblioteca na organização”, e pelo “aconselhamento financeiro a famílias”. Na mesma altura, o empreendedor Henry Ford criou um departamento sociológico, cujo objetivo era aconselhar os trabalhadores “acerca dos meios para alcançarem o bem-estar no trabalho”. Com o passar do tempo, os departamentos criados por Taylor e Ford foram fazendo escola entre as maiores organizações norte-americanas da época, pelo que a formação de departamentos deste tipo começou a generalizar-se ainda antes de 1920 (Gomes *et al.*, 2008, p.67).

Por volta de 1930, surgiu a Teoria das Relações Humanas, desenvolvida por Mayo, com a valorização dos grupos informais nas empresas, grupos estes que se

podem definir como alianças que não são organizadas formalmente nem determinadas pela organização. De acordo com esta teoria, o comportamento do trabalhador é fortemente influenciado pelo seu sentimento de pertença aos grupos informais que são constituídos nas organizações (Gil, 2013). Alguns pensadores da época, como Mayo, Roethlisberger, Dickson, Leavitt e McGregor lutaram para que houvesse uma substituição do *Homo Economicus* – que observava o trabalhador como um ser humano preguiçoso que procurava apenas recompensas salariais, económicas e materiais, pelo *Homo Social* – ser humano que se preocupava não só com ele próprio, mas também com a sociedade (Santos, 2020).

Em meados da década de 1960, foram substituídos os termos "Serviço de Pessoal" e "Relações Industriais" por Gestão de Recursos Humanos. De destacar que, nessa altura, surgiram as funções de recrutamento, seleção, treinamento e avaliação (Tavares, 2018; Santos, 2020). No entanto, foi apenas a partir de 1980 que este ramo se começou a libertar da sua significação tradicional e começou a enquadrar-se de forma estratégica nas empresas. Esta nova faceta foi fortemente influenciada por duas obras, publicadas em 1984, que deram origem aos modelos teóricos de Harvard (*Soft*) e Michigan (*Hard*) (Gomes *et al.*, 2008). O primeiro modelo reconhece que os trabalhadores "têm sentimentos e emoções e que (...) trabalham melhor quando estão totalmente empenhadas com a organização" (Mota, 2014, p.17). Este modelo considera que, para as empresas serem bem-sucedidas no mundo organizacional, devem ser detentoras de um ambiente de trabalho saudável, uma vez que a valorização dos recursos humanos, o bom relacionamento interpessoal e a partilha de ideias conduzem a melhores desempenhos individuais e, por sua vez, coletivos. O segundo modelo, conforme Paauwe e Boselie (2007) citados por Mota (2014, p.17) centra-se numa abordagem estratégica "de alto desempenho, de alto compromisso com a gestão de pessoas". Este modelo é mais duro e menos humanista em comparação com o de Harvard, encarando os trabalhadores como recursos técnicos para o alcance dos objetivos organizacionais.

A evolução e a importância concedida à GRH resultam dos avanços da tecnologia, da globalização e, conseqüentemente, da concorrência organizacional, dos novos desafios económicos e da valorização do capital humano (Pfeffer,

1998). Atualmente, a GRH define-se como “políticas, práticas e sistemas que influenciam o comportamento, as atitudes e o desempenho dos membros da organização no sentido de aumentar a competitividade e a capacidade de aprendizagem da organização” (Gomes *et al.*, 2008, p.57).

Os departamentos de RH são responsáveis pelos seguintes processos: determinar as necessidades de novos talentos, atrair potenciais novos membros, escolher e selecionar os novos membros, preparar formações e gerir carreiras, avaliar o desempenho dos recursos humanos, tratar das compensações e, finalmente, criar ambientes de trabalho positivos (Gomes *et al.*, 2008). Estas práticas de RH para serem eficazes devem ser planeadas, desenvolvidas e suportadas com antecedência. Além disso, a estratégia de GRH deve estar alinhada com a da empresa, de forma a que ambas possam gerar efeitos positivos (Baum, 2006).

Posto isto, é desejável que a GRH das sociedades contemporâneas se foque em estratégias que valorizem as pessoas e as suas competências, de modo a que cada colaborador torne a organização diferenciadora das suas concorrentes, sobretudo numa altura em que cada vez mais é exigido às empresas altos padrões de qualidade e de desempenho. Todavia, é de destacar que a GRH deve ter a capacidade de se adaptar ao contexto das empresas, na medida em que as necessidades não são iguais em todas as organizações nem em todos os setores.

1.7 A importância da gestão de recursos humanos no setor turístico

O setor turístico é maioritariamente um prestador de serviços, por isso, depende muito dos recursos humanos para propiciar um atendimento de qualidade aos seus clientes. Por muito que as empresas turísticas sejam providas dos mais modernos equipamentos, instalações luxuosas e os mais arrojados investimentos, apenas serão bem-sucedidas se houver uma boa gestão das pessoas. Todavia, devido aos mais diversos problemas estruturais que o setor enfrenta, gerir eficazmente as empresas do setor turístico tornou-se uma tarefa bastante complexa (Martins & Machado, 2002).

Assim sendo, o papel da gestão de pessoas no turismo passa por melhorar a atratividade em relação ao emprego e as condições de trabalho dos

trabalhadores, nomeadamente, através da implementação de salários justos tendo em conta a exigência do trabalho, da aposta em regimes de contratação estáveis que não sejam apenas sazonais, da criação de programas de estágio, da implementação de oportunidades de desenvolvimento e promoção de carreira, de forma a que estes estejam motivados e contribuam eficazmente para o sucesso das empresas (OCDE, 2012; OCDE, 2013, citados por Oliveira, 2021). Além disso, o papel da GRH passa por recrutar e selecionar os talentos mais competentes para o alcance dos objetivos das organizações (Martins, 2018, citado por Marques, 2019), bem como investir na qualificação dos mesmos. A qualidade do atendimento ao cliente e o nível de motivação e dedicação dos funcionários tendem a refletir-se na satisfação dos clientes do setor (Marques, 2019).

De forma sucinta, Mesquita (2019, s.p.) defende que o reconhecimento da importância das profissões turísticas pelas entidades públicas e privadas, “passa, por valorizar os trabalhadores, investindo no recrutamento, no processo de acolhimento e integração, de forma a motivar e reter as pessoas, com investimento na qualificação, elevando os salários, contratando legalmente e garantindo proteções sociais”. Nesse sentido, um dos papéis assumidos pela GRH na área do turismo passa por implementar medidas que visem a diminuição do stress em contexto profissional, aspeto que é detalhado no subponto seguinte.

1.7.1 Medidas para minimizar o stress profissional em contexto turístico

O local de trabalho deveria ser constituído por um ambiente mentalmente saudável que beneficie todos os trabalhadores. Todavia, uma vez que isso nem sempre acontece, assume-se como extremamente importante que as empresas adotem medidas que visem minimizar o stress e aumentar o bem-estar no ambiente de trabalho. De acordo com Daniels (2011), citado por Hirschle e Gondim (2020, p.2722), o bem-estar ocupacional abrange vários aspetos como os “estados afetivos positivos (p. ex., entusiasmo), baixos níveis de estados afetivos negativos (p. ex., ansiedade), boa saúde psicossomática e estados cognitivos como aspirações e julgamentos sobre a satisfação no trabalho”.

Para promover o bem-estar dos trabalhadores é importante orientar ações e estratégias para quatro áreas específicas, mais precisamente, estilos de vida,

saúde mental, saúde física e envolvimento (EU-OSHA, s.d., citada por Cabral, 2020). As estratégias e ações destinadas à promoção da saúde dos colaboradores devem ser implementadas em equipa pelos empregadores, gestores, supervisores e trabalhadores (Cabral, 2020).

Na perspetiva de Robbins (2005), o stress pode ser gerido a nível individual e organizacional. As medidas individuais incluem: pôr em prática as técnicas de administração do tempo para saber lidar melhor com as tensões causadas pelas exigências do trabalho; praticar técnicas de relaxamento como a meditação, hipnose e *biofeedback*; fazer exercícios físicos não competitivos, como aeróbica, caminhar, correr, nadar e andar de bicicleta; e expandir a rede social de apoio, ou seja, ter amigos, colegas e familiares com quem desabafar. Ramirez (2021) acrescenta ainda: descansar e relaxar; investir em calmantes naturais à base de plantas medicinais, como cápsulas de valeriana ou maracujá, e os chás de lavanda ou camomila; fazer atividades terapêuticas indicadas por um psicoterapeuta; e realizar atividades de lazer.

Por sua vez, as medidas organizacionais estão relacionadas com a melhoria das práticas de GRH, como reestruturar os processos de seleção e colocação de pessoal; alterar os horários de trabalho levando em conta as necessidades dos funcionários; promover o *teambuilding*, ou seja, o aperfeiçoamento do trabalho em equipa; fornecer descrições claras das tarefas; fixar objetivos realistas; replanear o trabalho e dar *feedback*; melhorar a comunicação organizacional; possibilitar a progressão de carreira; garantir recompensas e reconhecimento pelo bom desempenho; formar em *Soft Skills* para que os trabalhadores reajam de forma controlada a situações stressantes – por exemplo, treino/educação em gestão do tempo e gestão do stress; fornecer acompanhamento clínico/hospitalar; gerir, reforçadamente, os cuidados dos indivíduos com problemas de saúde mental; e implementar programas de bem-estar (Robbins, 2005; Costa, 2009; Organização Mundial de Saúde, citada por Cabral, 2020).

Note-se que, um programa de bem-estar consiste num conjunto de ações estratégicas coordenadas entre si, que são desenvolvidas pelos departamentos de RH, com o propósito de assegurar a saúde mental e física, bem como a felicidade dos funcionários. O plano assenta nos três pilares do bem-estar: mental, físico e financeiro (Abdullah & Lee, 2012; Rezende & Content, 2021).

Existem inúmeras vantagens decorrentes da criação de programas de bem-estar nas empresas, tais como, a redução das doenças ocupacionais, o aumento da produtividade, a retenção dos talentos e redução do *turnover*, a boa construção da marca empregadora (pois a empresa fica com boa reputação), e maior motivação e compromisso (Rezende & Content, 2021). Abdullah e Lee (2012) referem que estes programas propiciam menos lesões, menos erros humanos e um ambiente de trabalho mais pacífico. Além disso, podem contribuir para aumentar a lealdade e a satisfação dos funcionários, devido ao facto de evidenciar preocupação, por parte da empresa, pela saúde e bem-estar dos seus funcionários.

No contexto do setor turístico, uma estratégia organizacional para diminuir o stress profissional causado pela pandemia da Covid-19 é a realização de formações *online* sobre o processo de transmissão do vírus, com o propósito de informar devidamente os funcionários sobre as medidas que precisam de tomar para se manterem seguros no trabalho e protegerem os seus colegas e familiares, e sobre as instruções de segurança que os clientes devem seguir (Bajrami *et al.*, 2021). Outra medida organizacional consiste em pagar as despesas médicas associadas ao vírus, como testes de Covid PCR (Kang *et al.*, 2021). Estas ações evidenciam preocupação, por parte dos empregadores, para com a saúde, bem-estar e segurança dos seus trabalhadores, promovendo assim um ambiente de trabalho mais positivo.

Algumas estratégias organizacionais para minimizar o stress associado às condições de trabalho e à estrutura das organizações do setor turístico/hoteleiro são: fomentar o bom relacionamento entre colegas e supervisores (p. ex., através de formações dirigidas às chefias/supervisores de modo a que tenham uma conduta mais orientada para os colaboradores) (Alves, 2018), permitir intervalos extra durante a jornada de trabalho e horários mais flexíveis que permitam conciliar a vida profissional com a familiar (Kang *et al.*, 2021), bem como evidenciar preocupação não só com os aspetos financeiros do trabalho (p. ex., se o salário é justo tendo em conta a função, se existe promoção de carreira, etc.), mas também com os aspetos morais, tais como a valorização do esforço dos funcionários (Alves, 2018).

Conforme referem Kang *et al.* (2021), ao apoiarem os funcionários através da confiança, do relacionamento interpessoal e dos incentivos, as empresas podem influenciar os seus comportamentos e atitudes e reduzir os seus níveis de stress. Colakoglu, Culha e Atay (2010) realçam que é essencial que os gestores do ramo em questão ouçam as sugestões dos funcionários, valorizem o seu trabalho, levem em conta os seus objetivos profissionais e valores, sejam amáveis, elogiem o seu bom trabalho, critiquem de forma construtiva, e forneçam apoio caso surja um contratempo, assegurando assim uma cultura organizacional de apoio e entreajuda.

CAPÍTULO 2: METODOLOGIA

2.1 Problema, objetivos e hipóteses de investigação

Na perspetiva de Ciribelli (2003), o método científico define-se como um conjunto de processos através dos quais o investigador direciona o seu estudo, com critérios de carácter científico, de forma a alcançar os objetivos propostos, e resultados que suportem ou não a teoria inicial. Nesse sentido, de modo a responder à pergunta geral de investigação: “Qual o nível de stress profissional dos funcionários do setor turístico do Aeroporto Internacional de Faro e a sua relação com a satisfação no trabalho e eventual intenção de saída dos mesmos?”, e aos objetivos específicos, nomeadamente: 1 – Identificar os principais agentes de stress organizacionais, individuais e ambientais e averiguar qual o grau de stress profissional; 2 – Identificar os principais agentes de (in)satisfação no trabalho e averiguar qual o grau de satisfação profissional; 3 – Desvendar qual a perceção dos funcionários em relação às consequências do stress no desempenho profissional; 4 – Verificar qual o grau de intenção de saída dos funcionários relativamente ao setor turístico em questão; 5 – Averiguar qual a relação existente entre o stress profissional e a satisfação no trabalho; 6 – Averiguar qual a relação existente entre o stress profissional e a intenção de saída; 7 – Perceber se existem diferenças entre os géneros relativamente aos níveis de stress profissional; 8 – Averiguar se existem diferenças entre os estados civis em relação aos níveis de stress profissional; 9 – Entender se existem diferenças entre as faixas-etárias relativamente aos níveis de stress profissional; 10 – Identificar as medidas organizacionais e individuais mais pertinentes para diminuir o stress e promover o bem-estar laboral, optou-se por uma estratégia metodológica assente numa abordagem quantitativa, através da aplicação de um inquérito por questionário a 121 funcionários do Aeroporto Internacional de Faro.

A abordagem quantitativa revela-se vantajosa em trabalhos de pesquisa exploratórios, sobretudo pelo facto de ser uma metodologia objetiva e precisa, que permite apresentar os dados analisados por técnicas estatísticas, destinadas a averiguar se as generalizações previstas na teoria se sustentam ou não (Rodrigues, Oliveira & Santos, 2021).

O inquérito por questionário foi construído tendo por base uma revisão intensiva da literatura sobre a temática em análise (*vide* Apêndices A e B). A revisão da literatura permitiu construir uma conceptualização do stress, satisfação e desempenho profissionais, da intenção de saída das organizações, do setor turístico e da gestão de recursos humanos, assim como perceber quais os atuais constrangimentos do setor turístico no domínio profissional, bem como explorar o papel da gestão de pessoal no ramo do turismo e na implementação de medidas que minimizem os estados de stress no trabalho.

A partir da revisão da literatura e dos objetivos específicos propostos formularam-se as seguintes hipóteses de investigação:

(H1): O stress profissional relaciona-se negativamente com a satisfação profissional dos funcionários do setor turístico (conforme refere Alves, 2018).

(H2): O stress profissional relaciona-se positivamente com a intenção de saída dos funcionários do setor turístico (conforme defendem O'Neill & Davis, 2011 e Espadinha, 2021).

(H3): O stress profissional é mais incidente entre os funcionários do setor turístico que pertencem ao género feminino (conforme argumentam Sadir, Bignotto & Lipp, 2010 e Cabral, 2020).

(H4): O stress profissional é menos incidente entre os funcionários do setor turístico que são solteiros (conforme salientam Sadir, Bignotto & Lipp, 2010).

(H5): O stress profissional é mais incidente entre os funcionários do setor turístico que são mais jovens (conforme menciona Santos, 2010).

2.2 Contexto do estudo empírico

O Aeroporto Internacional de Faro, atualmente conhecido como Aeroporto Gago Coutinho (denominação oficial que adquiriu em junho de 2022), exposto na Figura 2.2.1, é um aeroporto português, inaugurado a 11 de julho de 1965, que serve a cidade de Faro e a região turística do Algarve. O mesmo é gerido pela ANA Aeroportos de Portugal, sob tutela da Vinci Airports, desde 2013 (Vinci Airports, 2023).

É o terceiro maior aeroporto português em termos de tráfego, logo a seguir ao de Lisboa e do Porto. O seu forte crescimento permitiu ultrapassar a marca de

9 milhões de passageiros, 58.788 movimentações e 80 destinos no ano de 2019 (Vinci Airports, 2023).

Figura 2.2.1 - Aeroporto Internacional de Faro



Fonte: Arquivo fotográfico próprio.

O número de passageiros transportados através do Aeroporto Internacional de Faro diminuiu drasticamente nos anos pandémicos de 2020 e 2021, correspondendo a cerca de 2 e 3 milhões, respetivamente (Pordata, 2022). Contudo, este aeroporto apresenta fortes sinais de recuperação, uma vez que no primeiro semestre de 2022 movimentou cerca de 3,46 milhões de passageiros, ultrapassando o número total de passageiros do ano anterior (Postal, 2022).

O Aeroporto Internacional de Faro trabalha atualmente com 29 companhias aéreas, entre elas, a TAP Portugal, a Air France, a British Airways, a Ryanair, a EasyJet, a Jet2, entre outras. Conta com 13 restaurantes e cafés, entres eles, o Costa Coffee, a Eating Point, a Mulligan's, etc.; e 39 lojas, entre elas, a Top Atlântico, a Victoria's Secret, a Ale-Hop, etc. (Vinci Airports, 2023). Adicionalmente, conta com inúmeras empresas prestadoras de assistência às companhias aéreas, como a Portway, a Groundforce, a GroundLink, entre outras, bem como outras empresas/organizações nas áreas da saúde, segurança, transportes, etc., que operam para garantir a segurança e o bem-estar dos passageiros (ANA Aeroportos de Portugal, 2016; Groundforce Portugal, 2021; Portway: Handling de Portugal, SA, 2023).

A escolha deste contexto de estudo prendeu-se com o facto de ser um local que serve inúmeros turistas diariamente, portanto poderá estar sujeito a algum stress profissional, devido ao número elevado de passageiros, eventuais conflitos entre passageiros e funcionários, ritmo de trabalho frenético (sobretudo durante a época estival), cumprimento de prazos associados aos voos, turnos exaustivos, regulamentação rígida, entre outros possíveis fatores (Cheng-Hua & Hsin-Li, 2012; Almeida *et al.*, 2018; Amornpipat, 2021). Ademais, o Aeroporto Internacional de Faro integra inúmeras empresas do ramo turístico, assumindo-se mais fácil a obtenção de respostas. Constatou-se também que a maior parte da literatura direcionada para os aeroportos se foca nas experiências, perceções e no comportamento dos passageiros (Tuchen *et al.*, 2023), existindo ainda poucos estudos dirigidos aos trabalhadores (Serrano & Kazda, 2020; Overmeire *et al.*, 2021; Kurzweil, 2022; Tuchen *et al.*, 2023), pelo que se considerou relevante e inovador estudar a temática do stress entre os funcionários deste contexto.

Não se optou por selecionar uma empresa específica alocada no aeroporto pelo facto de se tratar de um tema controverso que poderia colocá-la pouco à vontade relativamente à exposição pública dos seus níveis de stress, satisfação e intenção de saída dos funcionários.

Relativamente ao stress profissional no ramo aeroportuário/da aviação civil, Amornpipat (2021) argumenta que os profissionais da aviação estão sujeitos a grandes pressões e exigências no trabalho que, por sua vez, podem ter consequências na sua saúde, na segurança aérea e na eficiência das empresas. O autor estudou o efeito de cinco fontes de stress (1- características do trabalho, 2 - papel dos funcionários na organização, 3 - progressão de carreira, 4- relações no trabalho, e 5- estrutura e clima organizacionais) no nível de stress de 114 *agentes de serviço terrestre*⁷ da companhia aérea Bangkok Airways, bem como a relação entre eles. Os resultados mostram que o papel dos funcionários na organização e as relações laborais são os dois fatores que mais influenciam o nível de stress dos agentes do serviço terrestre. Estas evidências podem associar-se ao facto de os

⁷ Funcionários que trabalham em aeroportos, nos departamentos de reservas, de serviço ao passageiro, serviço de bilhetes e serviço ao cliente (Amornpipat, 2021).

funcionários em questão terem de lidar com muitas exigências inerentes à sua função, sendo obrigados a contar com a coordenação e ajuda de outros.

Almeida *et al.* (2018) analisou a incidência da síndrome de *Burnout* entre os trabalhadores do Aeroporto Internacional de Val-de-Cansos, no Brasil, com o propósito de compreender as peculiaridades da síndrome nesse contexto de trabalho. O autor refere que os aeroportos estão sujeitos ao agravamento dos níveis de stress dos seus colaboradores, podendo comprometer a sua saúde. As alterações de turnos, a dependência de aspetos climáticos, o elevado número de passageiros e de cargas, a legislação e as regras de operações rígidas, quando associados à baixa capacidade dos trabalhadores em suportar tais tarefas, podem desencadear stress e até *Burnout*.

Cheng-Hua e Hsin-Li (2012) estudaram a competência dos agentes terrestres dos aeroportos para lidar com diversos comportamentos indisciplinados de passageiros. Os resultados do estudo, dirigido a 200 agentes terrestres da linha da frente de três companhias aéreas, revelam que os comportamentos mais difíceis de tolerar são os discursos/comportamentos violentos de passageiros, comportamentos associados ao álcool/drogas, passageiros exigentes/«picuinhas» com os serviços, passageiros que exigem falar com os superiores, e passageiros que recolhem evidências usando tecnologias digitais. Estes comportamentos indisciplinados podem afetar gravemente o serviço de passageiros, uma vez que perturbam os funcionários.

2.3 População e amostra

Este estudo dirige-se aos funcionários do Aeroporto Internacional de Faro, provenientes de sete áreas de atividade relacionadas com o tráfego aeroportuário, nomeadamente: restauração, aviação/*handling*, lojas, segurança, assistência a Passageiros com Mobilidade Reduzida (PMR), transportes e saúde.

Devido à ausência de resposta por parte da ANA Aeroportos de Portugal (relativamente ao contacto estabelecido por e-mail no sentido de questionar sobre o número de trabalhadores e também para pedir permissão para a recolha dos dados) e à indisponibilidade de dados na Internet, não foi possível aceder ao universo do estudo. Nesse sentido, tornou-se necessário utilizar uma técnica de

amostragem não probabilística, recorrendo especificamente ao efeito «bola de neve». De acordo com Bockorni e Gomes (2021), este método consiste em estabelecer contacto com alguns membros da população em estudo e convencê-los a partilhar o instrumento de recolha de dados com os seus próprios contactos, de forma a fazer crescer a amostra, ou convencer alguns membros da população a indicar contactos aos pesquisadores para constituírem a amostra.

A ideia inicial era inquirir uma amostra aleatória de funcionários nas instalações do Aeroporto Internacional de Faro. Contudo, seria necessário obter o consentimento da ANA Aeroportos de Portugal, uma vez que é um lugar com muitas normas e restrições ao nível da segurança, especialmente desde os atentados terroristas ocorridos a 11 de setembro de 2001. Não existindo qualquer resposta por parte da administração aeroportuária, recorreu-se ao método de amostragem por «bola de neve», uma vez que, segundo Bockorni e Gomes (2021), é a técnica não probabilística ideal para inquirir grupos pouco conhecidos ou de difícil acesso.

De acordo com VanVoorhis e Morgan (2007), assume-se como regra geral ter pelo menos 50 participantes para análises de correlações em estudos quantitativos. Assim, uma vez que se desconhece o tamanho do universo, admitiu-se que 100 respostas seriam suficientes para alcançar os objetivos definidos neste estudo exploratório. Obteve-se, com bastante insistência junto dos funcionários, um total de 121 respostas válidas.

2.4 Instrumento de inquirição

A recolha dos dados foi realizada através de um inquérito por questionário, composto por seis grupos de questões, aos quais se somam questões de carácter sociodemográfico (*Vide Apêndice A*). Utilizou-se este instrumento, pois tal como referem Santos e Henriques (2021), o mesmo possibilita alcançar um maior número de respondentes, com um maior nível de anonimato, facilitando a obtenção de um maior número de respostas.

Em todos os grupos de questões recorreu-se a escalas tipo Likert com o objetivo de compreender a opinião, atitude e/ou perceção dos colaboradores em relação aos temas presentes no questionário. Optou-se por escalas de seis pontos,

de modo a evitar a tendência central nas respostas, que leva ao enviesamento dos resultados, conforme refere Douven (2018). Elegeu-se, portanto, o condicionando seletivo das respostas, fazendo com que os respondentes tivessem de escolher um lado da escala, seja ele mais positivo ou mais negativo, mas não neutro. Deste modo, exclui-se a tendência de centralidade que é normalmente utilizada quando os indivíduos preferem não manifestar uma opinião concreta. No caso de os respondentes preferirem não responder a uma determinada questão ou item, poderiam simplesmente deixá-la em branco, constituindo uma «não resposta». A consistência interna das escalas utilizadas neste questionário foi avaliada através do Alpha de Cronbach, seguindo a classificação proposta por Hair *et al.* (2010), exposta na Tabela 2.4.1.

Tabela 2.4.1 - Classificação dos valores do Alpha de Cronbach

Valor do Alpha de Cronbach	Força de Associação
<0,6	Pobre
0,6 a <0,7	Moderada
0,7 a <0,8	Boa
0,8 a <0,9	Muito boa
>0,9	Excelente

Fonte: Hair *et al.* (2010).

Sublinha-se que os valores obtidos nesta pesquisa para o Alpha de Cronbach, expostos na Tabela 2.4.2, revelam uma consistência interna que varia entre a boa e a excelente, exceto no Grupo II ($\alpha = 0,613$), em que a consistência interna é moderada (Hair *et al.*, 2010). Neste caso, a moderada consistência interna pode indicar a necessidade de incluir outros itens, ou mesmo de os alterar, em investigações futuras (Pestana & Gajreiro, 2014).

Tabela 2.4.2 - Consistência interna do questionário, por grupos de questões

		Alpha de Cronbach	Número de itens
Grupo I	Fatores de stress organizacionais	0,909	13
	Fatores de stress individuais	0,791	6
	Fatores de stress ambientais	0,795	5

	Fatores de stress globais	0,921	24
	Grupo II - Métodos individuais para lidar com o stress profissional	0,613	8
	Grupo III - Impacto do stress profissional no desempenho	0,920	6
	Grupo IV - Grau de satisfação profissional	0,928	16
	Grupo V - Intenção de saída	0,892	3
	Grupo VI - Métodos de Gestão de Recursos Humanos para diminuir o stress profissional	0,885	10

Fonte: Elaboração própria.

Antes de se iniciar a recolha oficial dos dados, salienta-se que o questionário foi implementado a 10 funcionários da infraestrutura aeroportuária, conhecidos da investigadora, como forma de pré-teste, com o objetivo de perceber se as escalas e os respetivos itens seriam perfeitamente claros e entendidos pelos respondentes. Após a aplicação do pré-teste, foram feitos os devidos ajustes ao instrumento de inquirição e, posteriormente, procedeu-se à implementação do mesmo junto funcionários do Aeroporto Internacional de Faro.

Os subpontos seguintes destinam-se a uma maior elucidação acerca dos grupos de questões e itens que compõem o inquérito por questionário.

2.4.1 Grupo I – Fatores de stress profissionais

A escolha dos itens de escala apresentados no Grupo I foi efetuada maioritariamente com base nas questões da alínea B do questionário de Pacheco e Rosa (2016) sobre os stressores profissionais, no manual da UGT (s.d.) sobre o stress no local de trabalho, bem como nas categorias de stress no trabalho, apresentadas na obra de Robbins (2005) sobre o comportamento organizacional. Também foram utilizados os estudos de Lamberts *et al.* (2011) sobre o stress profissional associado às condições ambientais, de Silva (2020) sobre o stress associado aos procedimentos derivados da Covid-19, e de Sousa (2015) acerca das perceções de stress, qualidade de vida, saúde e bem-estar nos profissionais que trabalham por turnos.

Com base nos referidos estudos foram selecionados 24 itens (*Vide* Apêndice B1) avaliados numa escala tipo Likert de seis pontos (em que 1 = Nunca e 6 =

Sempre), com o objetivo de averiguar a percepção dos funcionários relativamente à frequência com que se sentiram sob stress no trabalho, nos seis meses anteriores à inquirição. Importa referir que o Grupo I se divide em três subgrupos, nomeadamente, o dos fatores de stress organizacionais, individuais e ambientais.

2.4.2 Grupo II - Métodos individuais para minimizar o stress profissional

Com base na escala utilizada no questionário de Correia (2020) sobre percepções e bem-estar organizacional, nos métodos individuais para lidar com o stress expostos na obra de Robbins (2005), e nas sugestões de Ramirez (2021), foram escolhidos nove itens (*Vide* Apêndice B2) avaliados numa escala tipo Likert de seis pontos (em que 1 = Nunca e 6 = Sempre), com o objetivo de desvendar quais são os métodos utilizados pelos funcionários do Aeroporto Internacional de Faro para combater o stress profissional e com que frequência os utilizam.

2.4.3 Grupo III - Consequências do stress no desempenho profissional

A escala do Grupo III decorreu da análise de três artigos científicos que abordam as consequências do stress profissional no desempenho profissional, mais precisamente, o de Saleem, Malik e Qureshi (2021), sobre as implicações do stress decorrente da pandemia da Covid-19 no desempenho, o de Liu e Liu (2020), sobre as consequências do stress profissional na criatividade do trabalhador, e o de Daniel (2019) sobre os efeitos do stress profissional na performance profissional.

Desta forma, foram incluídos seis itens (*Vide* Apêndice B3) de resposta para uma escala tipo Likert de seis pontos (em que 1 = Discordo completamente e 6 = Concordo completamente), que teve como objetivo entender qual a opinião dos respondentes em relação às implicações do stress no desempenho profissional.

2.4.4 Grupo IV - Grau de satisfação profissional

Para medir a satisfação profissional dos funcionários foi aplicado o questionário de Satisfação Laboral S20/23, desenvolvido por Meliá e Peiró

(1989), utilizado no estudo de Alves (2018) sobre a relação entre o stress e a satisfação profissional. O mesmo é composto por 23 itens, distribuídos em cinco fatores: satisfação com a supervisão; satisfação com o ambiente físico do local de trabalho; satisfação com os benefícios obtidos; satisfação intrínseca com o trabalho; e satisfação com a participação. No entanto, foram apenas utilizados 15 desses itens (*Vide* Apêndice B4), pelo facto de os restantes não serem relevantes para a presente investigação. Os mesmos foram adaptados para uma escala tipo Likert de seis pontos (em que 1 – Completamente insatisfeito e 6 – Completamente satisfeito). No final, foi acrescentado um item que tem como objetivo saber qual o nível global de satisfação dos funcionários.

2.4.5 Grupo V – Métodos de gestão de recursos humanos para minimizar o stress profissional

Com base no questionário utilizado por Costa (2009) sobre a utilidade de diversas práticas de Gestão de Recursos Humanos para minimizar o stress profissional, e nas práticas para promover o bem-estar e diminuir o stress ocupacional expostas na dissertação de Cabral (2020), foram escolhidos 11 itens (*Vide* Apêndice B5), utilizando uma escala tipo Likert de seis pontos (em que 1 = Nada útil e 6 = Extremamente Útil), com o propósito medir o nível de utilidade que os funcionários atribuem a diversos métodos de Gestão de Recursos Humanos para combater o stress.

2.4.6 Grupo VI – Intenção de saída

Para medir a intenção de saída dos funcionários, foi utilizada a escala de Khatri, Fern e Budhwar (2001), empregue por Espadinha (2021), que é composta por três itens que são medidos numa escala tipo Likert de cinco pontos. No presente estudo, os mesmos três itens (*Vide* Apêndice B6) foram adaptados para uma escala tipo Likert de seis pontos (em que 1 = Discordo completamente e 6 = Concordo completamente). Foi ainda acrescentada uma pergunta que visa compreender os motivos pelos quais os inquiridos, se assim o manifestassem, não pretendiam sair da empresa, que foi adaptada do questionário utilizado por Correia (2020).

2.4.7 Caracterização sociodemográfica dos respondentes

As restantes questões são de carácter sociodemográfico e têm o propósito de recolher informações pessoais e profissionais dos inquiridos, relevantes para a caracterização da amostra em estudo. Através das mesmas foi possível recolher informações sobre o género, a idade, o estado civil, as habilitações escolares, o tipo de contratação, o regime de trabalho, os turnos de trabalho, o setor de atividade, a função exercida, a existência de filhos e a antiguidade na organização.

2.5 Recolha, tratamento e análise dos dados

A recolha de dados decorreu no período compreendido entre o dia 20 de agosto e o dia 30 de setembro de 2022, especialmente por ser a época do ano em que o Aeroporto Internacional de Faro possui mais funcionários, nas diversas áreas de atividade, devido à maior procura turística.

Dos 121 inquéritos, foram recolhidos 27 em formato papel, por intermédio de conhecidos que trabalham no Aeroporto Internacional de Faro e os seus colegas, e 92 foram recolhidos através de um formulário no *Google Docs*, pela partilha do *link* do questionário com alguns membros da população a estudar nas redes sociais, nomeadamente: *LinkedIn*, *Instagram*, *Facebook* e *Messenger*.

Importa mencionar que a recolha de dados ocorreu fora das instalações do Aeroporto Internacional de Faro e que o questionário não expõe o nome de qualquer empresa alocada na infraestrutura aeroportuária, assim como nenhuma informação que possa conduzir à sua identificação. Trata-se apenas de questões para averiguar os níveis de stress que os funcionários enfrentam, o seu grau de satisfação e intenção de saída da empresa, bem como a sua opinião face às consequências do stress profissional no desempenho profissional.

Após a recolha dos questionários e a inserção das respostas no *software IBM SPSS Statistics V.28*, os dados foram tratados e analisados com recurso a técnicas de estatística descritiva, nomeadamente, distribuições de frequências, cálculo de medidas de localização (média, moda e mediana), e de dispersão (desvio-padrão) para algumas das variáveis. A consistência interna dos constructos foi medida através do Alpha de Cronbach. Para os testes das hipóteses de investigação recorreu-se à análise de correlações (H1 e H2), aos testes estatísticos *t de Student*

para amostras independentes (H3) e à análise da variância - ANOVA (H4 e H5), sendo que todos os testes estatísticos foram realizados para um nível de significância de 5%.

CAPÍTULO 3: ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

3.1 Caracterização da amostra

Como evidenciado na Tabela 3.1.1, a amostra é composta por 121 funcionários do Aeroporto Internacional de Faro, sendo que 43 pertencem ao género masculino (35,5%) e 78 ao género feminino (64,5%). As suas idades estão compreendidas entre os 19 e os 62 anos, com uma média de aproximadamente 38 anos.

Em relação à escolaridade, as duas opções mais selecionadas entre os respondentes foram o ensino universitário (39,7%) e o ensino secundário (38,8%), seguindo-se o ensino técnico/profissional (15,7%) e o ensino básico (5%).

Quanto ao estado civil, mais de metade dos respondentes disseram ser solteiros (53,7%), outros casados (30,6%) e ainda alguns divorciados (14%). No que concerne à existência de filhos, as respostas foram semelhantes, já que 61 funcionários dizem não ter filhos (50,4%) e 60 afirmam ter filhos (49,6%).

Relativamente às questões sobre o setor organizacional, verificou-se que a grande maioria dos inquiridos trabalha por turnos (95,9%) e que apenas 5 funcionários possuem um horário fixo (4,1%). Uma grande parte dos indivíduos referiu trabalhar a *full-time* (72,7%), enquanto 33 responderam trabalhar a *part-time* (27,3%). A respeito do tipo de contratação, 48 indivíduos responderam ter um contrato sem termo (39,7%), 32 responderam ter um contrato a termo certo (26,4%), 22 responderam ter um contrato de trabalho temporário (18,2%), 15 responderam ter um contrato a termo certo (12,4%) e 4 responderam estar sob prestação de serviços (recibos verdes) (3,3%). A média da antiguidade dos respondentes na empresa em que trabalhavam à data da inquirição corresponde a 8 anos, sendo o valor mais frequente inferior a 1 ano.

Os inquiridos são provenientes de sete áreas de atividade: aviação/*handling* (61,2%), segurança (11,6%), restauração (9,9%), assistência a PMR (8,3%), transportes (5,8%), saúde (1,7%) e lojas (0,8%). As profissões mais evidenciadas nas respostas foram: técnico de tráfego e assistência em escala (inclui *check-in*, balcão de vendas/emissões, placa, assistente de passageiros, etc.), segurança/vigilante aeroportuário e assistente de PMR.

Tabela 3.1.1 – Descrição da amostra (n=121)

Variáveis	Frequências absolutas (n)	Frequências relativas (%)
Género		
<i>Masculino</i>	43	35,5%
<i>Feminino</i>	78	64,5%
<i>Outro</i>	0	0,0%
Estado Civil		
<i>Solteiro</i>	65	53,7%
<i>Casado/União de facto</i>	37	30,6%
<i>Divorciado/separado</i>	17	14%
<i>Viúvo</i>	0	0,0%
<i>NS/NR</i>	2	1,7%
Escolaridade		
<i>Ensino básico</i>	6	5%
<i>Ensino secundário</i>	47	38,8%
<i>Ensino técnico/profissional</i>	19	15,7%
<i>Ensino universitário</i>	48	39,7%
<i>NS/NR</i>	1	0,8%
Filhos		
<i>Não</i>	61	50,4%
<i>Sim</i>	60	49,6%
Trabalho por turnos		
<i>Não</i>	5	4,1%
<i>Sim</i>	116	95,9%
Regime de trabalho		
<i>Full-time</i>	88	72,7%
<i>Part-time</i>	33	27,3%
Tipo de contratação		
<i>Termo certo</i>	32	26,4%

<i>Termo incerto</i>	15	12,4%
<i>Sem termo</i>	48	39,7%
<i>Temporário</i>	22	18,2%
<i>Prestação de serviços</i>	4	3,3%
Setor de atividade		
<i>Restauração</i>	12	9,9%
<i>Lojas</i>	1	0,8%
<i>Segurança</i>	14	11,6%
<i>Aviação/Handling</i>	74	61,2%
<i>Saúde</i>	2	1,7%
<i>Assistência a PMR</i>	10	8,3%
<i>Transportes</i>	7	5,8%
<i>NS/NR</i>	1	0,8%
Idade M _e =38,35; M _o =37; M _d =38; Min=19; Max=62; DP= 10,53; NR=4		
Antiguidade M _e =8,43; M _o =0; M _d =6; Min=0; Max=31; DP=7,71; NR=2		

Nota: M_e= Média; M_o= Moda; M_d= Mediana; Min= Mínimo; Max= Máximo; DP= Desvio Padrão; NS/NR= Não sabe/Não responde.

Fonte: Elaboração própria.

3.2 Fatores de stress organizacionais, individuais e ambientais

As três figuras apresentadas de seguida mostram as médias da frequência com que os respondentes se sentiram sob stress profissional nos seis meses anteriores à inquirição, devido a fatores organizacionais, individuais e ambientais, numa escala tipo Likert em que 1=Nunca e 6=Sempre. Note-se que foram ainda criadas três variáveis agrupadas (que resultam do somatório das respostas dos itens de cada constructo a dividir pelo número de itens desse mesmo constructo), de forma a averiguar a média global de stress profissional em cada constructo.

Como evidenciado na Figura 3.2.1, os três fatores organizacionais que mais causaram stress aos respondentes, nos seis meses antes da inquirição, foram o

ritmo frenético de trabalho (4,85), as fracas recompensas extrínsecas (4,75) e os turnos de trabalho exaustivos (4,74), cujas médias correspondem a uma elevada frequência. De acordo com diversos estudos, o ritmo de trabalho, seja acelerado ou demasiado lento, é apontado como um dos grandes potenciadores de stress entre os trabalhadores das mais diversas áreas (Robbins, 2005; UGT, s.d.). No caso do Aeroporto Internacional de Faro, o stress decorrente do ritmo de trabalho pode interligar-se com o facto de os profissionais terem de cumprir prazos associados aos horários dos voos, o que os obriga a trabalhar rapidamente.

Espadinha (2021) explica que as fracas recompensas extrínsecas são uma característica de trabalho muito presente no setor turístico e da hospitalidade, constituindo um dos principais fatores de insatisfação entre os funcionários. Além disso, contribui para aumentar a intenção de saída e constitui um forte preditor do stress profissional.

O trabalho por turnos, especialmente o noturno, implica uma adaptação do corpo humano à ausência de uma rotina, gerando consequências em vários aspetos da vida do trabalhador. Conforme referem diversos autores, os problemas associados ao trabalho por turnos classificam-se em quatro domínios inter-relacionados: biológico (perturbações dos ciclos circadianos, neste caso, o ciclo sono-vigília); médico (distúrbios do sono, perturbações na saúde física e perturbações na saúde mental, como fadiga e stress crónicos); social (perturbações na vida familiar e social associadas à conciliação do horário de trabalho com a vida familiar; e o trabalho (ocorrência de erros, acidentes de trabalho, etc.) (Folkard, Minors & Waterhouse, 1985; Adams, Folkard & Young, 1986; Åkerstedt, 1990; Koller *et al.*, 1990; Barton *et al.*, 1995; Monk, Folkard & Wedderburn, 1996; Costa, 1996; Smith *et al.*, 2003, citados por Silva, 2007).

Os três fatores que menos causaram stress organizacional foram os conflitos com colegas de trabalho (2,80), os conflitos com as chefias (3,04) e os conflitos com clientes (3,64), o que demonstra, de forma mais ou menos generalizada, a existência de um bom ambiente de trabalho, sobretudo com os colegas e as chefias. Estes resultados podem significar que não existem muitos conflitos entre a generalidade dos trabalhadores e os seus colegas e chefias, aspeto que se revela bastante positivo dado o ambiente stressante e exigente que, segundo O'Neill e Davis (2011) e Espadinha (2021) se faz sentir no setor de hotelaria e do turismo.

Conforme referem Kalyar, Shafique e Ahmad (2019), o apoio dos colegas ou dos superiores, em situações de stress, é vantajoso para o desempenho profissional.

Contudo, o stress decorrente de conflitos com os clientes destaca-se com uma média de 3,64, o que não constitui surpresa, pois conforme refere Espadinha (2021), além das condições de trabalho precárias, o ramo turístico e hoteleiro é conhecido pelos comportamentos desgastantes provocados pelas relações com os clientes. No ramo da aviação, de acordo com Cheng-Hua e Hsin-Li (2012), os comportamentos indisciplinados dos passageiros estão associados ao excesso de bagagem, atrasos nos voos, voos cancelados, etc.

A média global do stress organizacional corresponde a 4,11, demonstrando que, na sua generalidade, os funcionários do Aeroporto Internacional de Faro estiveram frequentemente sob stress organizacional, nos seis meses que precederam a recolha dos dados.

Figura 3.2.1 – Fatores de stress organizacionais



Escala: 1=Nunca e 6=Sempre.

Fonte: Elaboração própria.

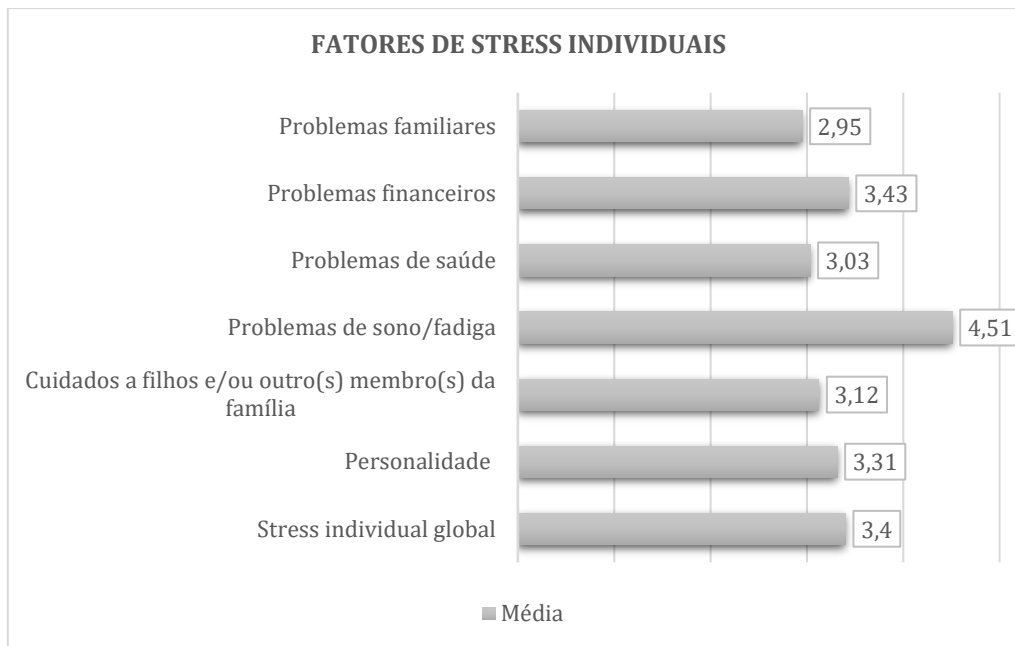
Como exposto na Figura 3.2.2, os três fatores de stress individuais mais evidentes entre os funcionários inquiridos, nos seis meses anteriores à recolha de dados, foram os problemas de sono/fadiga (4,51), os problemas financeiros (3,43) e a própria personalidade dos indivíduos (3,31).

Os problemas de sono/fadiga são uma das consequências dos turnos exaustivos de trabalho (Sousa, 2015). Uma vez que os turnos de trabalho foram considerados um dos fatores organizacionais que mais causou stress entre os funcionários inquiridos, resulta consensual a obtenção deste resultado para os problemas de sono/fadiga. De acordo com Robbins (2005), os problemas financeiros estão entre as principais causas de stress individual dos funcionários, independentemente da sua profissão. Estes podem associar-se à má gestão do dinheiro por parte dos indivíduos, à insuficiência da remuneração recebida para fazer face às suas despesas, entre outros aspetos. Robbins (2005) argumenta ainda que a própria personalidade dos indivíduos pode ter um papel nos seus níveis de stress profissional. Algumas pessoas têm um carácter mais pessimista, ansioso e inseguro do que outras. Por exemplo, duas pessoas podem estar a passar pela mesma situação constrangedora no trabalho e uma delas ter uma atitude mais tranquila face a essa situação do que a outra.

Por oposição, os três fatores que causaram menos stress individual, nos últimos seis meses, foram os problemas familiares (2,95), os problemas de saúde (3,03), e os cuidados aos filhos ou outro(s) membro(s) da família (3,12). É comum os problemas familiares e a prestação de cuidados aos filhos causarem algum stress profissional, especialmente quando os funcionários se apercebem que têm dificuldade em conciliar as suas tarefas familiares com o trabalho (*Idem*). Contudo, no presente estudo, este agente de stress profissional não revelou ter muita expressividade. Relativamente aos problemas de saúde, é de conhecimento geral que estes ocorrem de vez em quando na vida de qualquer indivíduo, quer se trate de uma simples constipação ou de situações mais graves, que geram naturalmente mais preocupação. Segundo a APSEI (s.d.), as doenças estão entre as questões pessoais que causam mais stress no trabalho. Ainda assim, os inquiridos deste estudo consideram que estes fatores apenas os stressaram ocasionalmente, no decorrer dos últimos seis meses.

A média global do stress individual corresponde a 3,4, o que significa que os inquiridos se sentiram sob stress individual apenas «às vezes».

Figura 3.2.2 – Fatores de stress individuais



Escala: 1=Nunca e 6=Sempre.
Fonte: Elaboração própria.

Como observado na Figura 3.2.3., os três fatores de stress ambientais mais preponderantes entre os respondentes, nos seis meses que precederam a recolha de dados, foram as condições físicas ambientais (4,35), os fatores económicos (4,17) e os procedimentos derivados à Covid-19 (3,86). Efetivamente, algumas condições físicas ambientais constituem um risco para a saúde e o bem-estar das pessoas no trabalho, podendo influenciar os seus níveis de stress profissionais (Teodoro, 2020; Lamberts *et al.*, 2021). No Aeroporto Internacional de Faro, o stress associado às condições físicas ambientais pode relacionar-se com o barulho causado pelos aviões e pelas multidões de passageiros, e ainda com o calor enfrentado durante os meses de verão.

Sobre os fatores económicos, Robbins (2005) refere que quando a economia entra em recessão (queda do nível de produção, aumento do desemprego, queda na receita familiar, etc.) as pessoas temem pela sua segurança. No caso da presente investigação, os inquiridos podem ter-se sentido sob stress, por exemplo, devido à queda das receitas no Aeroporto Internacional de Faro, decorrente dos confinamentos provocados pela pandemia da Covid-19 e dos consequentes *lay-offs*. De acordo com Espadinha (2021), a queda das receitas no

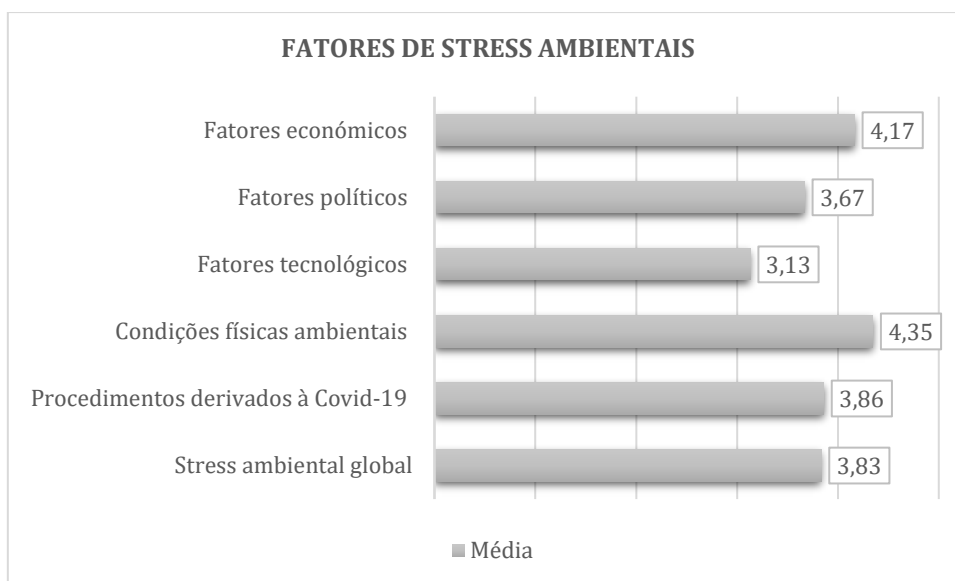
ramo turístico gerou receio do despedimento e incerteza quanto ao futuro profissional de muitos funcionários.

Não é surpreendente que os funcionários tivessem lidado frequentemente com o stress associado à Covid-19, nos seis meses anteriores à inquirição, uma vez que, segundo Silva (2020) e Saleem, Malik e Qureshi (2021), a pandemia foi acompanhada pela adaptação dos funcionários às novas regras profissionais, como uso de máscara, desinfestação frequente do local de trabalho, etc. Essa adaptação, juntamente com o medo de contrair o vírus, provocou stress entre muitos profissionais.

Por oposição, os fatores ambientais que menos causaram stress aos inquiridos foram os fatores tecnológicos (3,13) e os fatores políticos (3,67). As novidades tecnológicas, como robots, automação, etc., podem comprometer as habilidades dos trabalhadores se estes sentirem que não se conseguem adaptar às mesmas (Robbins, 2005). De notar que no setor turístico estas novas tecnologias podem referir-se a novos programas/sistemas computacionais de trabalho, máquinas mais sofisticadas, entre outros. Conforme refere Robbins (2005), os fatores políticos também podem influenciar as experiências de stress no trabalho. No caso deste estudo, o terrorismo associado a organizações políticas e governamentais no poder pode causar medo entre os funcionários, devido ao local onde trabalham. Sobre este assunto, o mesmo autor argumenta que o terrorismo tem vindo a tornar-se uma fonte de stress profissional poderosa no século XXI, sobretudo desde o ataque de 11 de setembro nos EUA e os subsequentes estados de alerta, um pouco por todo o mundo (*Idem*).

O nível de stress global ambiental apresenta uma média de 3,83, o que significa que os inquiridos estiveram frequentemente sob stress ambiental, nos seis meses anteriores à inquirição.

Figura 3.2.3 – Fatores de stress ambientais



Escala: 1=Nunca e 6=Sempre.

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com os resultados apurados, verifica-se que a categoria com maior média de stress profissional corresponde à dos fatores organizacionais (4,11), seguida dos fatores ambientais (3,83) e, finalmente, dos fatores individuais (3,4). O facto de os stressores organizacionais estarem em primeiro lugar pode estar relacionado com as contratações e condições de trabalho precárias que, como foi possível perceber por meio da revisão da literatura, parecem destacar-se no setor turístico há vários anos, contribuindo para aumentar os níveis de stress dos funcionários.

No que toca à média global de stress profissional, obtida através da agregação dos itens das três categorias supramencionadas, esta corresponde a 3,88, ou seja, é possível afirmar que os funcionários inquiridos estiveram frequentemente sob stress profissional nos últimos seis meses que precederam a inquirição.

3.3 Métodos individuais para lidar com o stress profissional

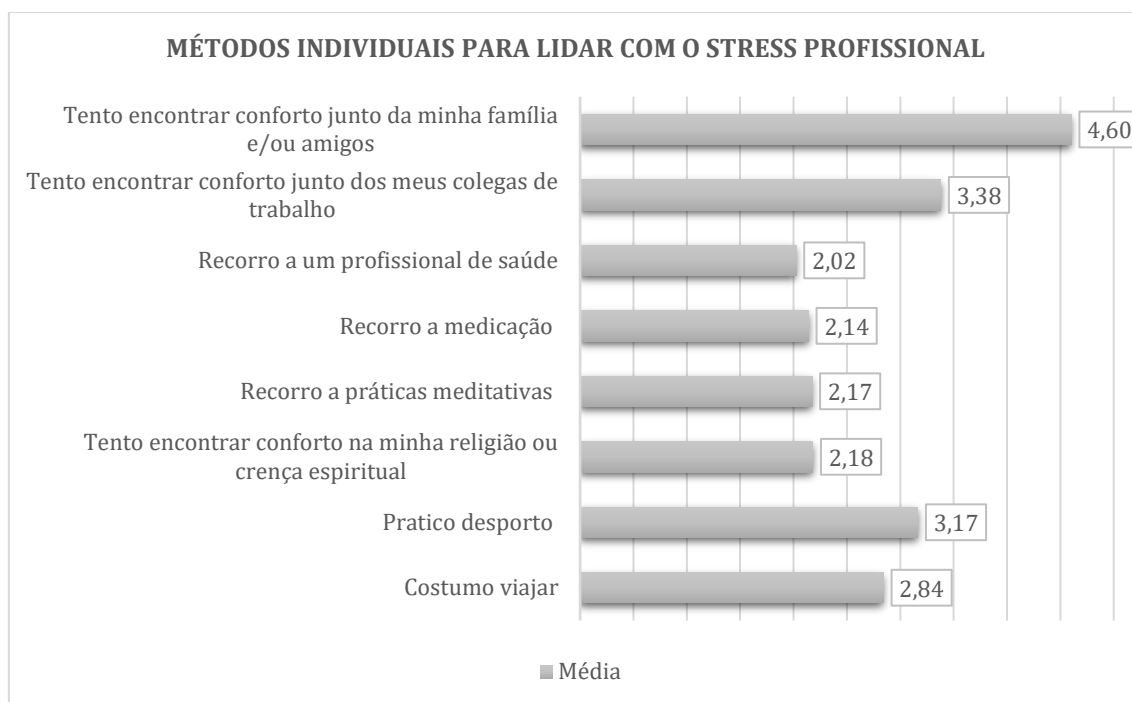
A Figura 3.3.1 evidencia as médias da frequência com que os funcionários inquiridos utilizam alguns métodos individuais para lidar com o stress profissional, medidas numa escala tipo Likert em que 1 = Nunca e 6 = Sempre. Os três métodos que obtiveram uma média de frequência mais elevada por parte dos

respondentes foram: “Tento encontrar conforto junto dos meus familiares e/ou amigos” (4,60), “Tento encontrar conforto junto dos meus colegas de trabalho” (3,38) e “Pratico desporto” (3,17). Segundo Robbins (2005), ter uma rede social de apoio, como por exemplo colegas, familiares ou amigos com quem desabafar, ajuda a atenuar os níveis de stress no trabalho. No caso do Aeroporto Internacional de Faro, a rede social de apoio pode ser muito vantajosa no sentido de os funcionários lidarem melhor com situações de trabalho urgentes e stressantes.

Relativamente à prática de desporto, Ramirez (2021, s.p.) refere que “investir em, pelo menos, 30 minutos diariamente para fazer algum tipo de exercício físico traz benefícios para as emoções, um tempo para pensar nos problemas e encontrar estratégias para solucioná-los”, sendo que os “exercícios mais indicados são os aeróbicos e os menos aconselhados são os de competição porque podem agravar o estresse”.

Em sentido oposto, os três métodos que obtiveram médias inferiores foram: “Recorro a um profissional de saúde” (2,02), “Recorro a medicação” (2,14), e “Recorro a práticas meditativas” (2,17). Estas médias evidenciam que a generalidade dos respondentes utiliza estes métodos «poucas vezes».

Figura 3.3.1 – Métodos individuais para lidar com o stress profissional



Escala: 1=Nunca e 6=Sempre.
Fonte: Elaboração própria.

3.4 Perceções do impacto do stress profissional no desempenho profissional

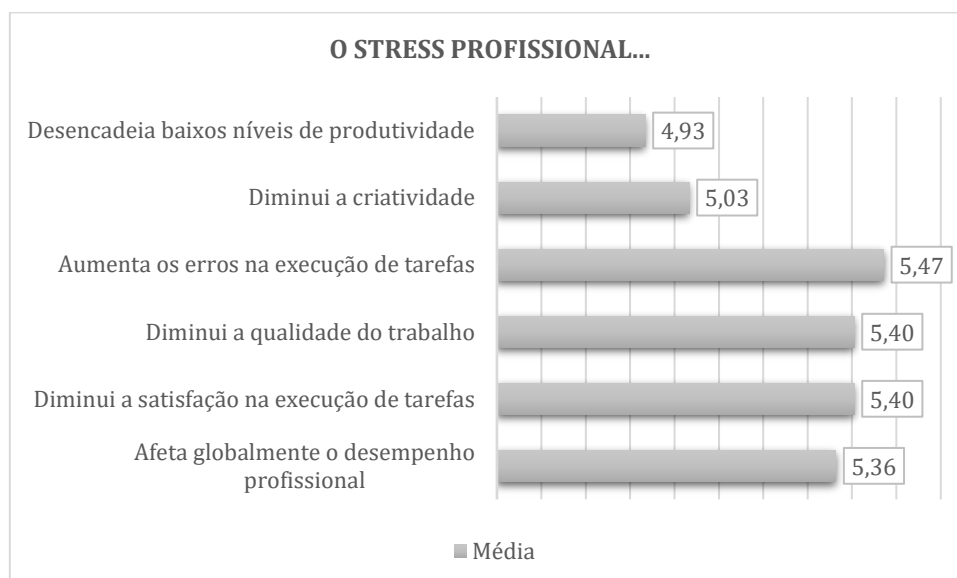
A Figura 3.4.1 mostra as médias relativas ao nível de concordância dos inquiridos, com base na sua experiência, face a uma série de consequências do stress profissional no desempenho profissional, medidas numa escala tipo Likert em que 1 = Discordo completamente e 6 = Concordo completamente.

As três consequências do stress profissional que obtiveram uma média de concordância mais elevada por parte dos respondentes foram: “Aumenta os erros na execução de tarefas” (5,47), “diminui a qualidade do trabalho” (5,40) e “diminui a satisfação na execução de tarefas” (5,40). No entanto, importa referir que a generalidade dos inquiridos também concorda com os restantes itens, pois não existem médias arredondadas inferiores a cinco, o equivalente a «concordo bastante».

A perceção destes funcionários vai ao encontro dos resultados apurados em diferentes estudos. Por exemplo, conforme referem Kuzey (2010) e Saleem e Gopinath (2015), citados por Saleem, Malik e Qureshi (2021), os trabalhadores

que experimentam um elevado grau de stress podem ter um baixo grau de empenho e satisfação no seu trabalho, acabando por distrair a sua atenção das importantes tarefas profissionais e dificultar o seu desempenho global. De acordo com o estudo de Saleem, Malik e Qureshi (2021), a ansiedade e stress decorrentes da Covid-19, se não forem levados em consideração pelos gestores, podem desencadear uma diminuição do envolvimento, a má qualidade do trabalho e a existência de erros na execução de tarefas por parte dos funcionários. Segundo Liu e Liu (2020), o stress no trabalho decorrente de obstáculos e desafios excessivos prejudica também a criatividade profissional, através da perda da motivação individual, da emoção e dos recursos cognitivos. Também para Daniel (2019), uma experiência de stress profissional constante gera um impacto negativo, não só no desempenho dos funcionários, mas também dificulta o desempenho global da empresa. O autor refere que a produtividade e o desempenho em geral consideram-se no seu auge com um nível moderado de stress no trabalho. Porém, à medida que o stress vai aumentando, a produtividade começa a diminuir.

Figura 3.4.1 – Perceções do impacto do stress profissional no desempenho profissional



Escala: 1=Discordo completamente e 6=Concordo completamente.
 Fonte: Elaboração própria.

3.5 Grau de satisfação profissional

A Figura 3.5.1 revela as médias do grau de satisfação profissional dos inquiridos face a alguns aspetos relacionados com o trabalho, que foram medidos numa escala tipo Likert em que 1 = Completamente insatisfeito e 6 = Completamente satisfeito. Assim, os três fatores de satisfação profissional que obtiveram uma média mais elevada por parte dos respondentes foram: “Relações pessoais com os colegas de trabalho” (4,54), “Realização pessoal que o trabalho me dá” (3,93) e “Objetivos, metas e índices de produção que alcanço” (3,90). Verifica-se, portanto, que os respondentes estão bastante satisfeitos com as suas relações interpessoais no trabalho, o que pode significar que se sentem apoiados pelos colegas. Este aspeto é considerado como sendo positivo, dado o nível de stress que se constatou existir entre os respondentes deste estudo.

Já os três fatores que obtiveram as médias de satisfação mais baixas foram: “Oportunidades de progressão de carreira” (2,47), “Remuneração” (2,99) e “Participação nas decisões do departamento/secção” (3,23). De acordo com o estudo de Espadinha (2021), as fracas recompensas extrínsecas e intrínsecas são um dos problemas estruturais mais presentes no ramo da hotelaria e do turismo, causando insatisfação entre os trabalhadores da área. Neste estudo os resultados são semelhantes, na medida em que tanto as oportunidades de promoção, como a remuneração causam insatisfação entre os funcionários inquiridos.

Relativamente ao grau de satisfação profissional global, a média corresponde a 3,53, o que indica uma satisfação moderada com a profissão.

Figura 3.5.1 – Grau de satisfação profissional



Escala: 1=Completamente insatisfeito e 6=Completamente satisfeito.

Fonte: Elaboração própria.

3.6 Intenção de saída dos funcionários

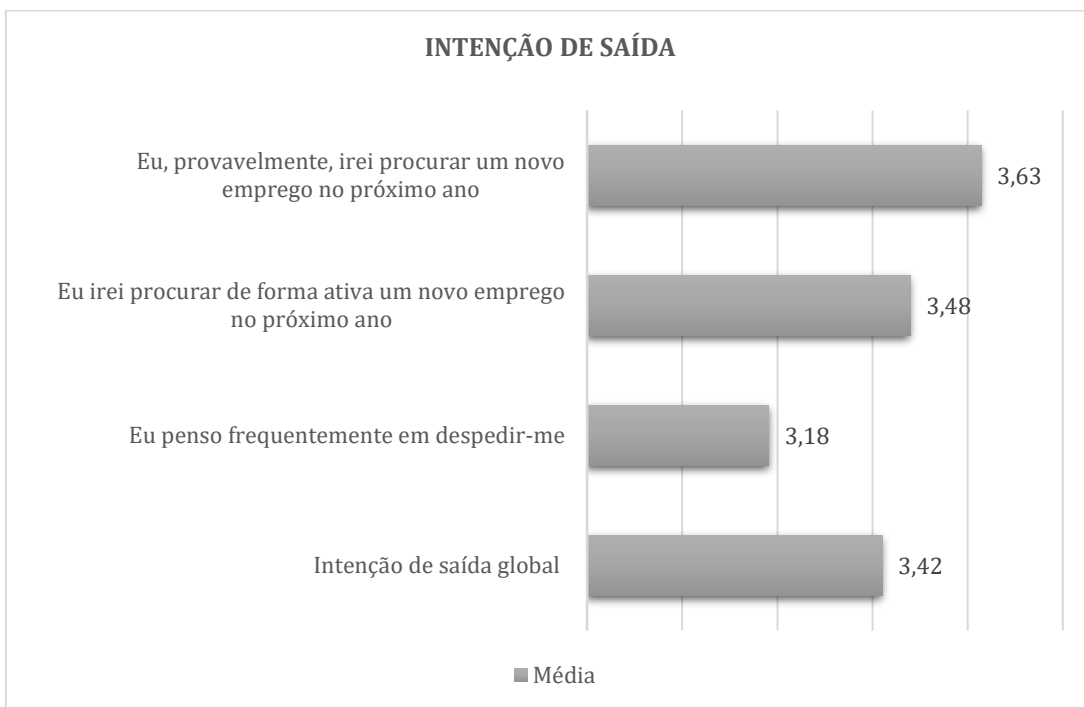
A Figura 3.6.1 apresenta as médias da intenção de saída dos inquiridos, medidas numa escala de concordância tipo Likert em que 1 = Discordo completamente e 6 = Concordo completamente.

Para o item “Eu, provavelmente, irei procurar um novo emprego no próximo ano”, a média de concordância dos respondentes situa-se em 3,63; para o item “Eu irei procurar de forma ativa um novo emprego no próximo ano” a média corresponde a 3,48; e para o item “Eu penso frequentemente em despedir-me”, a média corresponde a 3,18. Relativamente à média de intenção de saída global, esta corresponde a 3,42. Destaca-se que a probabilidade de procurar um novo emprego no ano seguinte, cuja média de concordância é superior nesta escala de avaliação, deixa antever a vontade de alguns funcionários abandonarem a atual função no Aeroporto Internacional de Faro. Contudo, tratando-se de uma probabilidade, também é de sublinhar que a saída provavelmente só se concretizará, caso estejam reunidos um conjunto de outros fatores que não foram avaliados neste estudo (p. ex., a descoberta de um trabalho igualmente estável,

com melhor ambiente, melhores condições de trabalho, menos propenso ao stress, etc.).

De acordo com o estudo de Espadinha (2021), a intenção de saída entre os funcionários do ramo da hotelaria e turismo apresenta alguma expressão. No entanto, os resultados do presente estudo revelam uma intenção de saída global abaixo do valor quatro, ou seja, mais próxima do «discordo». Constata-se, portanto, que apesar do stress profissional ter sido frequente nos seis meses anteriores ao período de inquirição, a generalidade dos funcionários encontra-se satisfeita com o seu trabalho e não pretende sair da empresa. Os principais motivos apontados para não saírem das empresas são: dependência salarial para fazer face às despesas, vínculo laboral efetivo, receio de não encontrar outro trabalho devido à idade e receio de não encontrar outro trabalho que gostem. De mencionar ainda que, a grande maioria dos inquiridos revelou nunca ter recorrido a baixa psicológica profissional desde que trabalha na sua empresa.

Figura 3.6.1 – Intenção de saída dos funcionários



Escala: 1=Discordo completamente e 6=Concordo completamente.

Fonte: Elaboração própria.

3.7 Métodos de gestão de recursos humanos para diminuir o stress profissional

A Figura 3.7.1 mostra as médias da utilidade de alguns métodos de Gestão de Recursos Humanos para diminuir o stress em contexto profissional, que foram medidos numa escala tipo Likert em que 1 = Nada útil e 6 = Extremamente útil. Os métodos que revelaram ter uma média de utilidade mais elevada por parte dos respondentes foram: “criar sistemas de recompensas justos” (5,45), recrutar novos funcionários de acordo com a necessidade” (5,21), “fornecer acompanhamento hospitalar/clínico aos funcionários” (5,01) e “criar horários de trabalho flexíveis” (5,01). Contudo, convém referir que os restantes métodos apresentados foram também considerados como muito úteis para a diminuição do stress profissional, visto que as médias arredondadas equivalem a cinco na escala de medida, ou seja, são consideradas pelos funcionários como «bastante úteis».

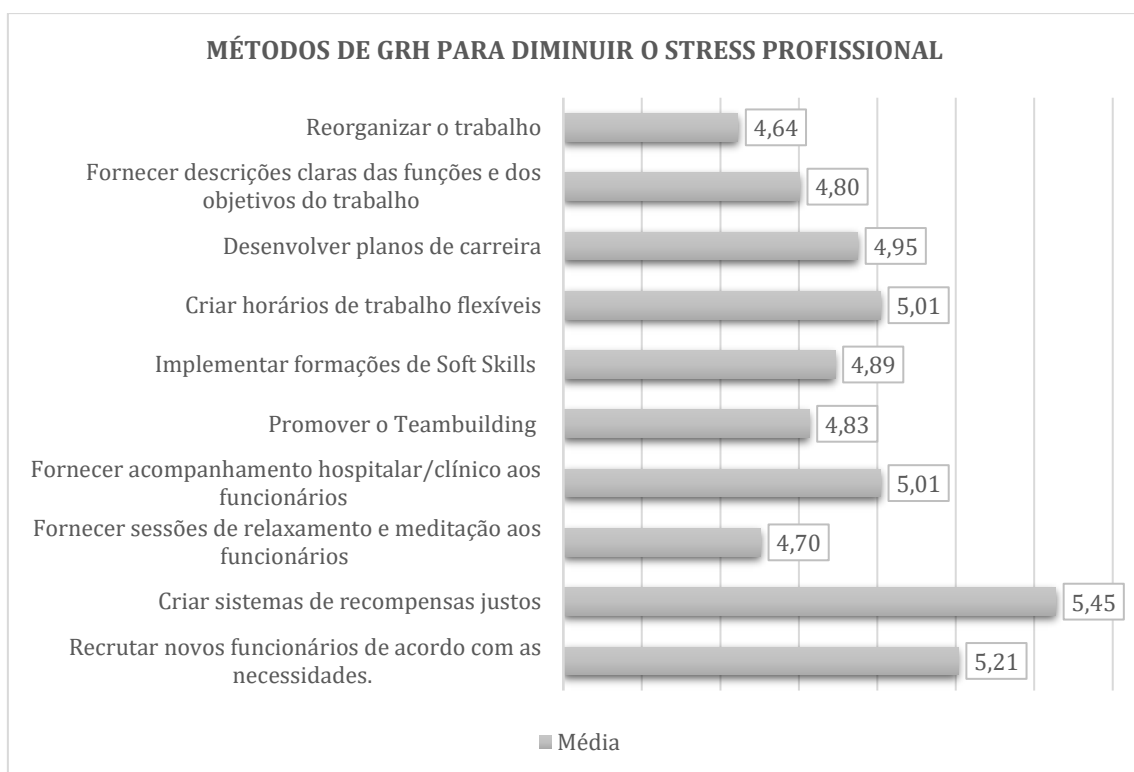
Considera-se, portanto, como conveniente a criação de sistemas de recompensas que sejam mais justos, como forma de redução do stress profissional, dado que um dos agentes de stress que mais afetou os inquiridos nos seis meses que precederam a recolha de dados foi precisamente as fracas recompensas extrínsecas. Ademais, como se comprovou em diversos estudos, as recompensas são cruciais para que os colaboradores se sintam valorizados no seu local de trabalho (Costa, 2009; Oliveira, 2021). Tendo em conta os problemas que envolvem o setor do turismo e hospitalidade, as recompensas, quando justas, atuam como um mecanismo de motivação e segurança, tornando mais fácil a retenção dos recursos humanos da área (*Idem*).

A contratação de novos funcionários foi considerada como a segunda técnica mais útil, possivelmente devido ao elevado número de passageiros, especialmente durante o verão, que obriga ao aumento do ritmo e da carga de trabalho por parte dos funcionários devido à insuficiência de colaboradores. Conforme referem Kusluvan *et al.* (2010), a ausência de pessoas para trabalhar é um dos problemas mais marcantes no ramo do turismo. Espadinha (2021) corrobora esta ideia, fazendo referência à dificuldade de retenção e à falta de recursos humanos especializados no ramo.

Fornecer acompanhamento hospitalar/clínico aos funcionários foi considerado também como muito útil para reduzir o stress profissional. Cabral (2020, p.26) refere que “os problemas de saúde mental afetam comprovadamente e de forma considerável a qualidade de vida e a capacidade de trabalho dos indivíduos e impactam, também, de forma indireta, a produtividade e a resistência das empresas”. Assim sendo, os colaboradores inquiridos reconhecem a importância do apoio hospitalar/clínico como uma técnica de Gestão de Recursos Humanos crucial para atenuar os seus níveis de stress.

Quanto à criação de horários de trabalho flexíveis, não constitui surpresa que esta medida tenha sido das mais apontadas pelos inquiridos, uma vez que muitos referiram sentir-se frequentemente sob stress devido aos turnos de trabalho exaustivos e a problemas de sono/fadiga, nos últimos seis meses.

Figura 3.7.1 – Métodos de GRH para diminuir o stress profissional



Escala: 1=Nada útil e 6=Extremamente útil.

Fonte: Elaboração própria.

Os resultados discutidos ao longo dos subpontos anteriores respondem aos objetivos específicos desta investigação. O subponto 3.2 correspondente aos “Fatores de Stress Organizacionais, Individuais e Ambientais” e remete para o

primeiro objetivo; os supontos 3.3 e 3.7, correspondentes aos “Métodos Individuais para Lidar com o Stress Profissional” e aos “Métodos de GRH para Diminuir o Stress Profissional”, respetivamente, dizem respeito ao décimo objetivo; o subponto 3.4, correspondente às “Perceções do Impacto do Stress Profissional no Desempenho Profissional”, remete para o terceiro objetivo; o subponto 3.5, correspondente ao “Grau de Satisfação Profissional”, vai ao encontro do segundo objetivo; e, finalmente, o subponto 3.6, correspondente à “Intenção de Saída dos Funcionários”, diz respeito ao quarto objetivo desta pesquisa.

No subponto seguinte serão discutidos os resultados referentes às hipóteses de investigação que foram elencadas por meio da revisão da literatura. De notar que a primeira hipótese vai ao encontro do quinto objetivo, a segunda hipótese remete para o sexto objetivo, a terceira hipótese diz respeito ao sétimo objetivo, a quarta hipótese faz referência ao oitavo objetivo e, finalmente, a quinta hipótese relaciona-se com o nono objetivo.

3.8 Testes de hipóteses

(H1): O stress profissional relaciona-se negativamente com a satisfação profissional dos funcionários do setor turístico.

Para testar a primeira hipótese de investigação foi elaborada uma matriz de correlações com recurso ao coeficiente de correlação R de Pearson (Tabela 3.8.2), seguindo a classificação proposta por Marôco (2011), exposta na Tabela 3.8.1.

Tabela 3.8.1 – Classificação dos valores da Correlação de Pearson

Valor de Correlação	Classificação
>.75	Correlação Muito Forte
.50-.75	Correlação Forte
.25-.50	Correlação Moderada
<.25	Correlação Fraca

Fonte: Marôco (2011).

Através da matriz de correlações constata-se que existem correlações estatisticamente significativas entre os diferentes tipos de stress (profissional,

organizacional e individual) e a satisfação profissional dos funcionários, à exceção da associação entre o stress ambiental e a satisfação profissional que não se revelou significativa ($\rho = -0,159$). Estas correlações são negativas, moderadas ou fracas. Verifica-se a existência de uma associação linear mais forte entre o stress organizacional e a satisfação profissional ($\rho = -0,485$). Relativamente à associação entre o stress profissional e a satisfação profissional dos inquiridos, o valor do coeficiente situa-se em $-0,396$, representando uma correlação significativa, negativa e moderada, permitindo suportar a H1. Este resultado vai ao encontro dos resultados apurados por Alves (2018), que também revelam uma associação inversa entre o grau de stress profissional e a satisfação no trabalho.

Em relação às associações lineares entre o stress profissional e os outros tipos de stress (organizacional, individual e ambiental), constata-se a existência de relações estatisticamente significativas, com correlações positivas, fortes ou muito fortes. Verifica-se que a associação linear mais elevada é entre o stress profissional e o stress organizacional ($\rho = 0,917$).

Tabela 3.8.2 – Matriz de correlações entre os diferentes tipos de stress e a satisfação profissional dos funcionários do Aeroporto Internacional de Faro

Coefficientes de Correlação R de Pearson	Satisfação profissional	Stress profissional	Stress organizacional	Stress individual	Stress ambiental
Satisfação profissional	1				
Stress profissional	-0,396**	1			
Stress organizacional	-0,485**	0,917**	1		
Stress individual	-0,192*	0,746**	0,474**	1	
Stress ambiental	-0,159	0,810**	0,604**	0,592**	1

** A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

* A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

Fonte: Elaboração própria.

(H2): O stress profissional relaciona-se positivamente com a intenção de saída dos funcionários do setor turístico.

Com o objetivo de testar a segunda hipótese de investigação, foi construída uma matriz de correlações com recurso ao coeficiente de correlação R de Pearson (Tabela 3.8.3). Através desta matriz constata-se que existem correlações estatisticamente significativas, nomeadamente entre o stress profissional e a intenção de saída dos funcionários inquiridos, com uma correlação positiva moderada ($\rho = 0,320$). Este resultado permite suportar a H2, indo ao encontro dos resultados apurados em outros estudos, como os de O'Neill e Davis (2011) e de Espadinha (2021), que revelam que o stress profissional pode ter impactos na intenção de saída e na retenção dos recursos humanos.

Adicionalmente, observou-se a existência de uma associação linear significativa entre o stress organizacional e a intenção de saída da empresa ($\rho = 0,393$), bem como entre o stress ambiental e a intenção de saída ($\rho = 0,198$), sendo que a primeira apresenta uma correlação positiva moderada e a segunda uma correlação positiva muito fraca. Não se verificou existir uma relação significativa entre o stress individual e a intenção de saída ($\rho = 0,117$).

Tabela 3.8.3 - Matriz de correlações entre os diferentes tipos de stress e a intenção de saída da empresa

Correlação de Pearson	Intenção de saída	Stress profissional	Stress organizacional	Stress individual	Stress ambiental
Intenção de saída	1				
Stress profissional	0,320**	1			
Stress organizacional	0,393**	0,917**	1		
Stress individual	0,117	0,746**	0,474**	1	
Stress ambiental	0,198*	0,810**	0,604**	0,592**	1

** A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

* A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

Fonte: Elaboração própria.

(H3): O stress profissional é mais incidente entre os funcionários do setor turístico que pertencem ao género feminino.

Para testar a terceira hipótese de investigação foi realizado um teste *t-student* para amostras independentes, exposto na Tabela 3.8.4. Conclui-se que existem diferenças estatisticamente significativas para a média do stress profissional global de acordo com o género dos respondentes ($p = 0,030$), sendo que a média de stress profissional do género feminino ($M_e = 4,02$) é superior à do masculino ($M_e = 3,64$). Este resultado permite suportar a H3 e vai ao encontro dos resultados apurados por Sadir, Bignotto e Lipp (2010) e Cabral (2020), os quais concluem que as mulheres têm mais predisposição para sentirem stress e menos regulação emocional no trabalho comparativamente com os homens, devido a conflitos trabalho-família. Apesar de atualmente muitos homens também contribuírem nas tarefas domésticas e na prestação de cuidados aos filhos, as mulheres continuam a ser mais representativas nesse tipo de tarefas (Sagnier & Morell, 2019). Esta maior afetação das mulheres à esfera doméstica, pode conduzir a maiores níveis de stress no trabalho, pela dificuldade de conciliação de todas as tarefas profissionais e familiares.

Tabela 3.8.4 – Teste T-student: Stress profissional segundo o género

Teste T-student para amostras independentes						
Stress profissional	Género masculino		Género feminino		T-student	p-value
	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão		
	3,64	0,90	4,02	0,85		

Fonte: Elaboração própria.

(H4): O stress profissional é menos incidente entre os funcionários do setor turístico que são solteiros.

Para testar a quarta hipótese de investigação foi realizada uma análise de variância através do One-Way Anova, exposta na Tabela 3.8.5, uma vez que são cumpridos os pressupostos da normalidade e da homocedasticidade das distribuições (*Vide Apêndice C1*). Esta análise revelou a existência de diferenças estatisticamente significativas entre pelo menos dois grupos ($p = 0,004$), pelo que foi executado o teste de comparações múltiplas de Scheffé, apresentado na Tabela

3.8.6, que permitiu concluir que o grupo dos solteiros se diferencia significativamente dos restantes, apresentando o nível de stress profissional médio mais baixo ($M_e = 3,64$). Este resultado permite suportar a H4 e corrobora o estudo conduzido por Sadir, Bignotto e Lipp (2010), o qual evidencia que os trabalhadores solteiros possuem geralmente menos stress no trabalho por se depararem com menos preocupações decorrentes do casamento, como a possível prestação de cuidados aos filhos, menores despesas, e menos lidas domésticas. Em contrapartida, muitos funcionários casados têm de lidar com algumas ou todas estas situações, o que os leva a sentir maior stress profissional.

Tabela 3.8.5 – Teste One-Way Anova: Stress profissional segundo o estado civil

Análise de variância de um fator (ANOVA)								
Stress profissional	Solteiro		Casado/união de facto		Divorciado/separado		F	p- value
	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão		
	3,64	0,86	4,15	0,76	4,26	1,00		

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 3.8.6 – Teste Post-Hoc (Scheffé): Stress profissional segundo o estado civil

Teste Post- Hoc (Scheffé)	Solteiro	Casado/união de facto	Divorciado/separado
Solteiro	*		
Casado/união de facto	0,020	*	
Divorciado/separado	0,042	0,923	*

Fonte: Elaboração própria.

(H5): O stress profissional é mais incidente entre os funcionários do setor turístico que são mais jovens.

Para testar a quinta e última hipótese de investigação, realizou-se também uma análise de variância através do One-Way Anova, exposta na Tabela 3.8.7, uma vez que são cumpridos os pressupostos da normalidade e da

homocedasticidade das distribuições (*Vide* Apêndice C2). Esta análise revelou a existência de diferenças estatisticamente significativas entre pelo menos dois grupos ($p = 0,024$), pelo que foi conduzido o teste de comparações múltiplas de Scheffé, evidenciado na Tabela 3.8.8, que permitiu concluir que a faixa-etária dos funcionários mais jovens se diferencia significativamente da faixa-etária dos intermédios, mas não da dos mais velhos, apresentando o nível de stress profissional médio mais baixo ($M_e = 3,62$). Este resultado leva à rejeição da H5 e distingue-se dos resultados encontrados por Santos (2010), uma vez que o autor chegou à conclusão de que os trabalhadores mais jovens (menos de 35 anos) são precisamente os que sentem mais stress profissional.

Tabela 3.8.7 – Teste One-Way Anova: Stress profissional segundo a faixa etária

Análise de variância de um fator (ANOVA)								
Stress profissional	18-35 anos		36-50 anos		51+ anos		F	p-value
	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão		
		3,62	0,90	4,11	0,77	3,95	1,05	3,84

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 3.8.8 – Teste Post-Hoc (Scheffé): Stress profissional segundo a faixa etária

Teste Post- Hoc (Scheffé)	18-35 anos	36-50 anos	51+ anos
18-35 anos	*		
36-50 anos	0,025	*	
51+ anos	0,473	0,828	*

Fonte: Elaboração própria.

Conclusão

A concretização desta investigação partiu da vontade de estudar um dos fatores que mais impacta no bem-estar dos recursos humanos nas organizações turísticas – o stress profissional.

É de conhecimento geral que, na maior parte dos trabalhos, existe algum stress e preocupação. Contudo, o setor do turismo é conhecido por ser um dos que mais possui condições de trabalho precárias, aspeto que provoca desagrado nos trabalhadores. Como agravante desta situação, em 2020 verificou-se a disseminação global da pandemia por Covid-19, que abalou a atividade turística, causando uma crise no setor e a preocupação entre os seus trabalhadores, quer pelo receio do despedimento, quer pela adaptação a este novo fenómeno. Como consequência, verificou-se um aumento generalizado do stress e da insatisfação entre os trabalhadores do setor turístico.

O objetivo geral deste estudo consistiu, portanto, em analisar a possível existência de stress profissional entre os funcionários do setor turístico e a sua relação com a satisfação profissional e intenção de saída dos mesmos. De modo a alcançar este objetivo, bem como os objetivos específicos desenhados para esta pesquisa, foi implementado um inquérito por questionário a 121 funcionários do ramo turístico no Aeroporto Internacional de Faro.

Os resultados revelaram que, em média, os funcionários inquiridos estiveram frequentemente sob stress profissional nos seis meses anteriores à implementação dos questionários. Foram analisados os principais fatores organizacionais, ambientais e individuais que conduzem ao stress profissional. De entre os três fatores mencionados, constatou-se que os organizacionais foram os que mais causaram stress aos funcionários, maioritariamente devido ao ritmo frenético de trabalho, às fracas recompensas extrínsecas, e aos turnos de trabalho exaustivos, seguindo-se os ambientais, essencialmente devido às condições físicas ambientais, aos fatores económicos, e aos procedimentos derivados à Covid-19 e, finalmente, os individuais, devido aos problemas de sono, aos problemas financeiros, e à personalidade dos funcionários.

Contudo, verificou-se que, em média, os inquiridos alegam estar satisfeitos com o seu trabalho, maioritariamente devido às relações pessoais com os colegas de trabalho, à realização pessoal decorrente do trabalho, e aos objetivos, metas e

índices de produção alcançados. Ainda assim, os funcionários sublinham que entre os principais fatores de insatisfação, constam as oportunidades de progressão de carreira, o salário e a participação nas decisões do departamento/secção. Também no que toca à satisfação profissional, comprovou-se que, à medida que o stress profissional dos inquiridos aumenta, a satisfação profissional diminui. Ou seja, o stress influencia de forma negativa a satisfação profissional dos trabalhadores aeroportuários.

Em relação à intenção de saída, os resultados mostram que, em média, os inquiridos não tencionam abandonar as empresas onde trabalham. No entanto, verifica-se que o stress influencia a intenção de saída dos funcionários. Ou seja, à medida que o stress aumenta, a intenção de saída também aumenta.

Os inquiridos revelam ainda acreditar que o stress profissional afeta o desempenho global dos trabalhadores, apontando os erros na execução de tarefas, a diminuição da qualidade do trabalho e diminuição da satisfação na execução de tarefas como sendo as principais consequências do stress no desempenho profissional. Estes resultados suportam a teoria inicial de que a insatisfação, stress e intenção de saída dos funcionários do setor em causa decorrem principalmente das fracas condições organizacionais vividas na área, apesar de os fatores ambientais e individuais também serem relevantes.

Relativamente aos níveis de stress profissional por género, estado civil e faixa etária, concluiu-se que: os funcionários inquiridos do género feminino são os que apresentam níveis de stress profissional mais elevados; os funcionários inquiridos solteiros são os que apresentam níveis de stress profissional mais baixos e; contrariamente ao que a literatura sugeria, os funcionários inquiridos mais jovens (18-35 anos) são os que apresentam níveis de stress profissional mais baixos.

Finalmente, os métodos individuais que os inquiridos apontam como sendo os mais utilizados para lidar com o stress profissional são o conforto que encontram nos familiares e/ou amigos, o conforto que encontram nos colegas de trabalho e a prática de desporto. Já os métodos de Gestão de Recursos Humanos considerados mais úteis para atenuar os níveis de stress são a criação de sistemas de recompensas justos, o recrutamento de novos funcionários de acordo com as necessidades, o fornecimento de acompanhamento hospitalar/clínico aos

funcionários e a criação de horários de trabalho mais flexíveis. Estes métodos são considerados como vantajosos não só para os trabalhadores como também para as organizações, uma vez que os indivíduos tendem a ser mais produtivos e a estar mais motivados no trabalho quando estão envolvidos num ambiente físico e mentalmente saudável.

Esta investigação é relevante do ponto de vista científico uma vez que evidencia os principais problemas laborais do setor turístico, no contexto do Aeroporto Internacional de Faro, e apresenta algumas soluções para diminuí-los, tendo em consideração a perceção dos próprios funcionários. Desta forma, as chefias das empresas alocadas neste aeroporto podem ter uma perceção das medidas de intervenção que podem tomar para melhorar o ambiente de trabalho. A manifestação de preocupação, por parte dos empregadores, com o bem-estar físico e mental dos seus funcionários é uma das medidas mais importantes para diminuir o stress profissional, se não a primeira que deve ser tida em consideração pelas empresas.

Esta investigação contribui também para o aumento do conhecimento científico sobre o stress profissional, suas causas e consequências no contexto do setor turístico aeroportuário.

Todavia, este estudo contou com algumas limitações, que importa reconhecer. Em concreto, o facto de a ANA Aeroportos de Portugal não ter respondido ao pedido de colaboração para implementar os questionários nas instalações do Aeroporto Internacional de Faro, bem como de não ter fornecido dados sobre o universo de estudo. Por esse motivo, foi necessário recorrer à utilização da técnica de amostragem não probabilista por «bola de neve», aspeto que condiciona a generalização dos resultados para o universo de trabalhadores do Aeroporto Internacional de Faro.

Além do supramencionado, salienta-se que foi difícil obter informação sobre o stress profissional nos aeroportos, não existindo muitos estudos realizados entre os funcionários desses contextos. Decorrente desta limitação, sugere-se o desenvolvimento de mais investigações sobre este tema em contexto aeroportuário, especialmente em Portugal, dado que a pouca informação científica encontrada foi retirada de artigos cujas pesquisas foram realizadas no estrangeiro.

Apesar das dificuldades e das limitações encontradas que são transversais a qualquer processo de investigação, assume-se que o presente trabalho concede informação científica relevante para outros estudos na área do turismo e da gestão de recursos humanos. Acredita-se que o stress profissional é um problema que afeta não só os funcionários do Aeroporto Internacional de Faro, como muitos funcionários de outros aeroportos nacionais e internacionais, essencialmente por serem lugares marcados pela movimentação massiva de passageiros. Por esse motivo, considera-se pertinente que as empresas alocadas nestas infraestruturas se foquem no bem-estar físico e emocional dos seus funcionários. Dessa forma todos ganham, sejam os passageiros através de um melhor atendimento por parte dos colaboradores, sejam os funcionários através de maiores níveis de satisfação e bem-estar, sejam as próprias empresas através de maiores e melhores índices produtividade.

Referências bibliográficas

- Abdullah, D. N. M. A & Lee, O. Y. (2012, dezembro 3). *Effects of wellness programs on job satisfaction, stress and absenteeism between two groups of employees (Attended and Not Attended) [Paper presentation]*. International Congress on Interdisciplinary Business and Social Science, Jakarta, Indonesia. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.11.152>
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, EU-OSHA (s.d.). *Riscos psicossociais e stresse no trabalho*. Disponível em: <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Agência Lusa (2021, setembro 16). *Pandemia "devastadora" para o turismo com perda de 62 milhões de empregos*. Observador. Disponível em: <https://observador.pt/2021/09/16/pandemia-devastadora-para-o-turismo-com-perda-de-62-milhoes-de-empregos/>
- Ahmad, B., Shahid, M., Huma, Z., & Haider, S. (2012). Turnover intention: An HRM issue in textile sector. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3, 125-130. Disponível em: <https://www.yumpu.com/en/document/view/32771564/turnover-intention-an-hrm-issue-in-textile-sector-journal->
- Almeida, D. A., Mattos, C. A. C., Abud, G. M. B., Silva, G. A. & Costa, N. L. (2018). Ocorrência da síndrome de burnout entre aeroportuários: Uma investigação multivariada no Aeroporto Internacional de Val-De-Cans, Belém do Pará, Brasil. *Revista Expectativa*, 17(1), 1-27. Disponível em: <https://doi.org/10.48075/revex.v17i1.18411>
- Alves, A. M. P. (2018). *A relação entre o stress ocupacional e a satisfação no trabalho: O efeito moderador da perceção de apoio organizacional. Um estudo no setor hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]*. Repositório do ISCTE. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10071/17376>
- Ambitur (2022, fevereiro 9). *Eurostat faz retrato do mercado de trabalho do turismo na UE em 2020*. Disponível em: <https://www.ambitur.pt/eurostat-faz-retrato-do-mercado-de-trabalho-do-turismo-na-ue-em-2020/>
- Amornpipat, I. (2021). Stress of employees working in the aviation industry: A study of bangkok airways limited ground service agents. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 10(8), 441-445. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.10.08.2020.p10454>
- ANA Aeroportos de Portugal (2016). *Aeroporto de Faro*. Disponível em: <https://www.ana.pt/pt/fao/home>

- Associação Portuguesa de Segurança, APSEI (s.d.). *Segurança no trabalho*. Disponível em: <https://www.apsei.org.pt/areas-de-atuacao/seguranca-no-trabalho/stresse-no-trabalho/>
- Atkinson, A., Kaplan, R., Matsumura, E. & Young, S. (2007). *Management accounting* (5ªEd.). New Jersey: Pearson.
- Bajrami, D.D., Terzić, A., Petrović, M.D., Radovanović, M., Tretiakova, N. T., & Hadoud, A. (2021). Will we have the same employees in hospitality after all? The impact of COVID-19 on employees' work attitudes and turnover intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102754. DOI: Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102754>
- Baum, T. (2006). *Human resource management for tourism, hospitality and leisure. An International Perspective*. London: International Thomson.
- Bello, N. R. (2014). Compromisso organizacional e intenções de saída: Será a antiguidade uma variável moderadora? [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida]. Repositório do ISPA. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.12/3062>
- Bockorni, B. R. S. & Gomes, A. F. (2021). A amostragem em snowball (bola de neve) em uma pesquisa qualitativa no campo da administração. *Revista de Ciências Empresariais da UNIPAR*, 22(1), 105-117. Disponível em: <https://doi.org/10.25110/receu.v22i1.8346>
- Cabral, J. A. R. (2020). (Des)regulação emocional, saúde mental e desempenho profissional: Um estudo em trabalhadores portugueses [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto]. P. Porto. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.22/17456>
- Carmeli, A., & Weisberg, J. (2006). Exploring turnover intentions among three professional groups of employees. *Human Resource Development International*, 9(2), 191-206. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13678860600616305>
- Carrillo-García, C., Solano-Ruiz M. C., Martínez-Roche, M. E. & Gómez-García, C. I. (2013). Job satisfaction among health care workers: The role of gender and age. *Rev Lat Am Enfermagem*. 21(6), 1314-1320. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3224.2369>
- Carsten, J. M., & Spector, P. E. (1987). Unemployment, job satisfaction, and employee turnover: A meta-analytic test of the Muchinsky model. *Journal of Applied Psychology*, 72(3), 374-381. Disponível em: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.72.3.374>

- Cascio, W., & Boudreau, J. W. (2011). *Investing in people: Financial impact of human resource initiatives* (2ª Ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Cataldi, M. J. G. (2002). *O stress no meio ambiente de trabalho* (3ª Ed.). São Paulo: Editora LTr
- Chen, H., Ayoun, B., & Eyoun, K. (2018). Work-family conflict and turnover intentions: A study comparing China and U.S. hotel employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. 17(2), 247–269. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/15332845.2017.1406272>
- Cheng-Hua, Y. & Hsin-Li, C. (2012). Exploring the perceived competence of airport ground staff in dealing with unruly passenger behaviors. *Tourism Management*, 33(3), 611–621. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.07.001>
- Cho, Y., & Lewis, G. (2012). Turnover intention and turnover behavior: Implications for retaining federal employees. *Review of Public Personnel Administration*, 32(1), 4-23. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0734371X11408701>
- Choy, D. J. & Dexter J. L. (1995). The quality of tourism employment. *Tourism Management*, 16(2), 129-3. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0734371X11408701>
- Ciribelli, M. C. (2003). *Como elaborar uma dissertação de mestrado através da pesquisa científica*. Rio de Janeiro: 7Letras.
- Colakoglu, U., Culha, O., & Atay, H. (2010). The effects of perceived organisational support on employees' affective outcomes: Evidence from the hotel industry. *Tourism and Hospitality Management*, 16(2), 125-150. <https://doi.org/10.20867/thm.16.2.1>
- Correia, A. L. L. B. (2020). *Gestão do Burnout nos/as professores/as do ensino secundário de Faro: O efeito da justiça percebida e do confronto do stress* [Dissertação de mestrado, Universidade do Algarve]. Sapientia. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.1/15468>
- Costa, P. L. (2009). *Perspectivas dos recursos humanos e medicina do trabalho sobre stress no trabalho: Um estudo exploratório* [Dissertação de mestrado, ISCTE-IUL]. Repositório ISCTE-IUL. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10071/11390>
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., Cabral-Cardoso & C. Neves P. (2016). *Manual de comportamento organizacional e gestão* (8ª Ed.). Lisboa: Editora RH.

- Daniel, C. O. (2019) Effects of job stress on employee's performance. *Journal Binet*, 6(2), 375-382. Disponível em: <https://doi.org/10.18801/ijbmsr.060219.40>
- Dantas, P. L. (2022). *Conceito de psicologia*. Mundo Educação. Disponível em: <https://mundoeducacao.uol.com.br/psicologia/conceito-psicologia.htm>
- Dess, G., & Shaw, J. (2001). Voluntary turnover, social capital, and organizational performance. *Academy of Management Review*, 26, 446-456. Disponível em: <https://doi.org/10.2307/259187>
- Dias, R. (2003). *Sociologia do turismo*. São Paulo: Atlas.
- Douven, I. (2018). A Bayesian perspective on Likert scales and central tendency. *Psychonomic Bulletin & Review*, 25, 1203–1211. Disponível em: <https://doi.org/10.3758/s13423-017-1344-2>
- Espadinha, M. M. P. M. (2021). Stress, satisfação com as recompensas e intenção de saída: estudo no setor da hotelaria e turismo [Dissertação de mestrado, ISEG]. Repositório da Universidade de Lisboa. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.5/22828>
- Ferreira, J. M., Neves, J. & Caetano, A. (2001). *Manual de psicossociologia das organizações*. Amadora: McGraw-Hill.
- Giddens, A. (2013). *Sociologia* (9ª Ed.). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Gil, A. C. (2013). *Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais* (1ª Ed.). São Paulo: Atlas.
- Gomes, J. F., Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., Cardoso, C. C. & Marques, C. A. (2008). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*. Sílabo. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/524201001/Manual-de-Gestao-de-Pessoas-e-Do-Capital-Humano>
- Gössling, S., Scott, D. & Hall, C.M. (2020). Pandemics, tourism, and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(5), 1–20. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- Grimm, I. J., Corbari, S. D., Kratczuk, E. D., Lacerda, V. C. C. & Ferreira, L. G. P. (2022). Impacto da pandemia da Covid-19 no setor do turismo de Curitiba (PR): Um comparativo entre 2019 e 2020. *Revista Formação*, 29(55), 133-161. Disponível em: <https://doi.org/10.33081/formacao.v29i55.Douven8877>
- Groundforce Portugal (2021). *Serviços a companhias aéreas*. Disponível em: <https://www.groundforce.pt/pt-pt/companhias-aereas>

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7^a Ed.). New York: Pearson.
- Hirschle, A. L. T., Gondim, S. M. G. Alberton, G. D., & Ferreira, A. S. M. (2019). Estresse e bem-estar no trabalho: O papel moderador da regulação emocional. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 19(1), 532-540. Disponível em: <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.1.14774>
- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W. & Eberly, M. B. (2008). Turnover and retention research: A glance at the past, a closer review of the present, and a venture into the future. *The Academy of Management Annals*, 2(1), 231-274. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/19416520802211552>
- Hui, C., Wong, A., & Tjosvold, D. (2007). Turnover intention and performance in China: The role of positive affectivity, chinese values, perceived organizational support and constructive controversy. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 735-751. Disponível em: <https://doi.org/10.1348/096317906X171037>
- Igbaria, M. & Siegel, S. R. (1992). The reasons for turnover of information systems personnel. *Information & Management*, 23(6), 321-330. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/0378-7206\(92\)90014-7](https://doi.org/10.1016/0378-7206(92)90014-7)
- Javed, A., Saif, N., Rehman, S., Qureshi, M., Khan, M., & Khan, F. (2013). Perception of job performance appraisals toward turnover intention and job satisfaction. *Research Journal of Finance and Accounting*, 4, 260-267. Disponível em: <https://core.ac.uk/outputs/234629520>
- Kalyar, M. N., Shafique, I. & Ahmad, B. (2019). Job stress and performance nexus in tourism industry: A moderation analysis. *Tourism*, 67(1), 6-21. Disponível em: <https://hrcak.srce.hr/218372>
- Kang, S.-E., Park, C., Lee, C.-K. & Lee, S. (2021). The stress-induced impact of Covid-19 on tourism and hospitality workers. *Sustainability*, 13(3), 1-17. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/su13031327>
- Khatri, N., Fern, C. T., & Budhwar, P. (2001). Explaining employee turnover in an asian context. *Human Resource Management Journal*, 11(1), 54-74. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2001.tb00032.x>
- Kurzweil, L. (2022, novembro 9-10). *Development of safety at Prague Airport during the pandemic [Paper presentation]*. 11th International Conference on Air Transport – INAIR 2022, Returning to the Skies, Bratislava, Slovakia. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2022.11.018>
- Kuslivan S., Kuslivan Z., Ilhan I. & Buyruk L. (2010). The human dimension: A review of human resources management issues in the tourism and hospitality

industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51, 171-214. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1938965510362871>

Lai, M., & Chen, Y. (2012). Self-efficacy, effort, job performance, job satisfaction, and turnover intention: The effect of personal characteristics on organization performance. *International Journal of Innovation*, 3(4), 387-391. Disponível em: <https://doi.org/10.7763/IJIMT.2012.V3.260>

Lamberts, R., Xavier, A. A., Goulart, S. & Vecchi, R. (2011). Conforto e stress térmico. [Laboratório de Eficiência Energética em Edificações I, Universidade Federal de Santa Catarina – Departamento de Engenharia Civil]. Disponível em: https://labeee.ufsc.br/sites/default/files/disciplinas/ECV4200_apostila%202011.pdf

Leite, P. R. M., Andrade, A. O., Silva, V. V. & Santos, A. M. (2017). O ensino da biologia como uma ferramenta social, crítica e educacional. *RECH*, 1(1), 400-413. Disponível em: [file:///C:/Users/box/Downloads/mmreis1,+Editor+da+revista,+T22+-+Ano+1,+Vol+1,+N%C3%BAmero+1,+2017,+p+400-413%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/box/Downloads/mmreis1,+Editor+da+revista,+T22+-+Ano+1,+Vol+1,+N%C3%BAmero+1,+2017,+p+400-413%20(2).pdf)

Liu, J., & Liu, Y. Z. (2020). Reducing the harmful impact of work stress on creativity? Buffering model of available resources. *Open Journal of Social Sciences*, 8(2), 62-76. Disponível em: <https://doi.org/10.4236/jss.2020.82006>

Long, C., Ajagbe, M., Nor, K., & Suleiman, E. (2012). The approaches to increase employees' loyalty: A review on employees' turnover models. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6, 282-291. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/32226002.pdf>

Lopes, M., Silva, M. R. C. & Queiroz, A. F. (2018). Desempenho profissional: influências e importância da motivação no mercado de trabalho. *Revista de Ciências Gerenciais*, 22(36), 120-128. Disponível em: <https://doi.org/10.17921/1415-6571.2018v22n36p120-128>

Magee, W. (2015). Effects of gender and age on pride in work, and job satisfaction. *Journal of Happiness Studies*, 16(5), 1091-1115. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10902-014-9548-x>

Mao, Y., He, J., Morrison, A.M., & Coca-Stefaniak, J. A. (2021). Effects of tourism CSR on employee psychological capital in the COVID-19 crisis: From the perspective of conservation of resources theory. *Current Issues in Tourism*, 24(19), 2716-2734. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1770706>

Marôco, J. (2011). *Análise estatística com o SPSS Statistics* (5ª Ed.). Pêro Pinheiro: ReportNumber, Lda.

- Marques, A. C. G. M. (2019). A importância da qualificação dos recursos humanos no turismo: O caso dos hosts da cidade do porto [Dissertação de mestrado, Escola Superior de Hotelaria e Turismo Politécnico do Porto]. P. Porto. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.22/14870>
- Martinez, M. C., & Paraguay, A. I. B. B. (2003). Satisfação e saúde no trabalho: Aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59-78. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v6i0p59-78>
- Martins, C. A. & Machado, C. (2002). A importância dos recursos humanos no sector hoteleiro. XII Jornadas Luso-Espanholas de Gestão Científica, Covilhã, Portugal. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10198/2240>
- Martins, M. C. F., & Santos, G. E. (2006). Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. *Revista PsicoUSF*, 11(2), 195-205. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-82712006000200008>
- Medina, E. (2012). Job satisfaction and employee turnover intention: What does organizational culture have to do with it? [Master's thesis, Columbia University]. Culumbia University Libraries. Disponível em: <https://doi.org/10.7916/D8DV1S08>
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(2), 59-74. Disponível em: <https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art Satisf/ArtS20 23.PDF>
- Mesquita, S. (2019, fevereiro 22). *Opinião: "A importância dos Recursos Humanos no Turismo"*. Ambitur. Disponível em: <https://www.ambitur.pt/opiniao-a-importancia-dos-recursos-humanos-no-turismo/>
- Minasi, S. M., Mayer, V. F. & Santos, G. E. O. (2022). Desigualdade de gênero no turismo: A mulher no ambiente profissional no Brasil. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 16, 1-20. Disponível em: <http://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2494>
- Mohamed, H. A-E., Mohamed, H. S. Z. & Essmat, W. S. A. (2020). The impact of job burnout on employees' commitment in tourism enterprises. *Minia Journal of Tourism and Hospitality Research*, 10(1), 1-26. Disponível em: <https://doi.org/10.21608/MJTHR.2020.139532>
- Mota, M. F. V. (2014). Gestão de Recursos Humanos: As práticas de trabalho de elevado desempenho no setor segurador [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Setúbal]. Repositório Comum - RCAAP. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.26/8505>

- Nicola, M., Alsafib, Z., Sohrabic, C., Kerwand, A., Al-Jabird, A., Losifidisc, C., Aghae, M. & Aghaf, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (Covid-19): A review. *International journal of surgery*, 78, 185-193. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijisu.2020.04.018>
- O'Neill, J. W. & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 385–390. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.07.007>
- Oliveira, C. M. (2021). Os recursos humanos e o turismo: Um estudo de perceção dos residentes nos Açores [Dissertação de mestrado, Universidade dos Açores]. Repositório UAC. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.3/6134>
- Overmeire, R. V., Vesentini, L., Keer, R. L. V., Muyswinkel, E. & Bilsen, J. (2021). Working experiences of airport employees after a terrorist attack in Belgium: A qualitative study. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 64, 1-6. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2021.102515>
- Pacheco, V. A. & Rosa, A. C. A. (2016). Estresse: Fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao público: estudo de caso em um Centro Clínico. *Universitas: Gestão e TI*, 6(2), 17-31. Disponível em: <https://doi.org/10.5102/un.gti.v6i2.3904>
- Park, T., & Shaw, J. (2013). Turnover rates and organizational performance: A meta- analysis. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 268-309. Disponível em: <https://doi.org/10.1037/a0030723>
- Pereira, G. (2016). Stresse ocupacional: Fontes de pressão no trabalho dos enfermeiros numa equipa de cuidados continuados integrados [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Setúbal]. RCAAP. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.26/17320>
- Pereira, J. C. (2016). Trabalho e comportamento humano na visão biopsicossocial. [Aula 10, e-Tec Brasil – Psicologia do trabalho]. Disponível em: http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/604/aula_10.pdf?sequence=10&isallowed=y
- Pestana, M. H. & Gageiro, J. N. (2014). *Análise de dados para ciências sociais: A Complementaridade do SPSS* (6ª Ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Pfeffer, J. (1998). *The human equation: Building profits by putting people first*. Harvard: Harvard Business School Press.

- Phillips, J. J., & Edwards, L. (2009). *Managing talent retention: An ROI approach*. Pfeiffer. Disponível em: <https://vdoc.pub/download/managing-talent-retention-an-roi-approach-21701q12ijb0>
- Pires, A. L. R. (2020). Bem-estar e satisfação no trabalho nos colaboradores da Infraquinta, E.M [Dissertação de mestrado, Universidade do Algarve]. Sapiencia. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.1/15101>
- Pires, M. I. F. (2014). Intenções voluntárias de saída e desempenho profissional: o papel moderador do efeito geracional. [Trabalho de projeto, ISPA]. Repositório do ISPA. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.12/5249>
- PORDATA (2022). Tráfego de passageiros nos aeroportos: Lisboa, Porto e Faro [Dados estatísticos]. Consultado a 7 de janeiro de 2023. Disponível em: <https://www.pordata.pt/portugal/trafego+de+passageiros+nos+principais+aeroportos+lisboa++porto+e+faro-3248>
- Portway: Handling de Portugal, SA. (2023). *O nosso negócio*. Disponível em: <https://www.portway.pt/pt/o-nosso-negocio/servicos/>
- Postal (2022, agosto 16). *Aeroporto de Faro movimentou 3,46 milhões de passageiros no primeiro semestre. Cresceu 503,2% face ao mesmo período de 2021*. Disponível em: <https://postal.pt/economia/aeroporto-de-faro-movimenta-346-milhoes-de-passageiros-no-primeiro-semester-cresceu-5032-face-ao-mesmo-periodo-de-2021/>
- Prado, C. E. P. (2016). Estresse ocupacional: Causas e consequências. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 14(3), 285-289. Disponível em: <https://www.rbmt.org.br/details/122/pt-BR>
- Ramirez, G. (2021, agosto). *7 dicas simples para aliviar o estresse*. Tua Saúde. Disponível em: <https://www.tuasaude.com/como-combater-o-stress/>
- Rezende H. D. A. em parceria com a Rock Content (2021). *Wellness programs: Qual é o impacto dos programas de bem-estar nas empresas?* Appus HR. Disponível em: <https://www.appus.com/blog/gestao-de-pessoas/qual-e-o-impacto-dos-programas-de-bem-estar-nas-empresas/>
- Robbins, S. P. (2005). *Comportamento organizacional* (11ª Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall. Disponível em: https://admdotunisa.files.wordpress.com/2019/03/robbins_2009_livro_comportamento_organiz.pdf
- Robbins, S. P., Judge, T. A. & Sobral, F. (2010). *Comportamento organizacional. Teoria e prática no contexto brasileiro* (14ª Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall. Disponível em:

https://www.academia.edu/43872093/COMPORTAMENTO_ORGANIZACIONAL

- Rodrigues, T. D. F. F., Oliveira, G. S. & Santos, J. A. (2021). As pesquisas qualitativas e quantitativas na educação. *Revista Prisma*, 2(1), 154-174. Disponível em: <https://revistaprisma.emnuvens.com.br/prisma/article/view/49>
- Sadir, M. A., Bignotto, M. M., & Lipp, M. E.N. (2010). Stress e qualidade de vida: Influência de algumas variáveis pessoais. *Paideia*, 20(45), 73-81. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2010000100010>
- Sagnier, L. & Morell, A. (2019). *As Mulheres em Portugal, Hoje: Quem São, o que pensam e o que sentem*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos. <https://www.ffms.pt/sites/default/files/2022-04/as-mulheres-em-portugal-hoje.pdf>
- Saleem F., Malik M.I. & Qureshi S. S. (2021). Work stress hampering employee performance during Covid-19: is safety culture needed? *Frontiers in Psychology*, 12 (655839), 1-13. Disponível em: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.655839>
- Santos, A. G. (2016). Satisfação e desempenho: Um estudo com empregados de contato [Dissertação de mestrado, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra]. Repositório Científico da Universidade de Coimbra. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10316/33010>
- Santos, J. C. G. (2020). O impacto das tecnologias na área de recursos humanos [Trabalho de projeto, Uni Evangélica Centro Universitário]. Repositório AEE. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/9385/1/JENNIFFER.pdf>
- Santos, J. R. & Henriques S. (2021) Inquérito por questionário: contributos de conceção e utilização em contextos educativos [Questionário]. Disponível em: <https://doi.org/10.34627/3s9s-k971>
- Santos, R. M. (2010). Exigências laborais associadas ao stress profissional e bem-estar laboral: O papel moderador da coesão grupal percebida [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10071/4996>
- Sateles, B. D. & Martins, P. R. (2018). A qualidade de vida no trabalho, o fator estresse e seus impactos no ambiente organizacional. [Trabalho de conclusão de curso, Faculdade Evangélica de Jaraguá]. Repositório da Faculdade Evangélica Jaraguá. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/jspui/handle/aee/1052>

- Saveca, P. T. A., Montero, F. P. & Tembe, V. A. (2020). O stress ocupacional como Factor principal de risco psicossocial no ambiente de trabalho. *O Portal dos Psicólogos*. 1-16. Disponível em: <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A1409.pdf>
- Sequesseque, R. M. A. C. (2019). A motivação para o desempenho profissional: Caso de estudo [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Setúbal]. Repositório Comum - RCAAP. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.26/30730>
- Serrano, F. & Kazdab, A. (2020, novembro 4-5). *Business continuity during pandemics – lessons learned about airport personnel*. [Paper presentation]. 9th International Conference on Air Transport – INAIR 2020, CHALLENGES OF AVIATION DEVELOPMENT, Žilina, Slovakia. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.11.008>
- Seyitoğlu, F., & Yirik, S. (2014). Internship satisfaction of students of hospitality and impact of internship on the professional development and industrial perception. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 20(1), 1-16. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1080/10941665.2014.983532>
- Silva, F. C. M. (2018). O sistema de recompensas e o bem-estar no trabalho: a influência do fator idade [Dissertação de mestrado, Católica Faculdade de Educação e Psicologia]. Repositório UCP. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.14/27538>
- Silva, I.M.S. (2007). Adaptação ao trabalho por turnos. [Tese de doutoramento, Universidade do Minho]. Uminho. <https://hdl.handle.net/1822/7723>
- Silva, J. F. (2020). Estresse: um estudo sobre os principais determinantes no setor de supermercados. [Trabalho de conclusão de curso, Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia]. Repositório do Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia. Disponível em: [https://www.ifspcaraguatatuba.edu.br/images/conteudo/Cursos/Tecnologia a em Processos Gerenciais/TCC 2021 1/ESTRESSE UM ESTUDO SOBRE OS PRINCIPAIS DETERMINANTES NO SETOR DE SUPERMERCADOS - JAYNE DE F%81TIMA SILVA.pdf](https://www.ifspcaraguatatuba.edu.br/images/conteudo/Cursos/Tecnologia%20em%20Processos%20Gerenciais/TCC%202021%201/ESTRESSE%20UM%20ESTUDO%20SOBRE%20OS%20PRINCIPAIS%20DETERMINANTES%20NO%20SETOR%20DE%20SUPERMERCADOS%20-%20JAYNE%20DE%20FATIMA%20SILVA.pdf)
- Sousa, M. F. N. (2015). Perceção de stress, qualidade de vida, saúde e bem-estar nos trabalhadores em regime de turnos [Dissertação de mestrado, Universidade da Maia]. Repositório Científico da UMAIA. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.24/483>
- Stadler, A., Pampolini, C. P. G., Marinho, S. V. & Alberton, A. (2015). Qual é a remuneração justa para o trabalhador? O caso do hotel Alabama.

Administração: Ensino e Pesquisa. 16(2), 411-436. Disponível em: <https://doi.org/10.13058/raep.2015.v16n2.239>

Tariq, M., Ramzan, M., & Riaz, A. (2013). The impact of employee turnover on the efficiency of the organization. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(9), 700-711. Disponível em: <https://journal-archieves27.webs.com/700-711.pdf>

Tavares, J. I. R. (2018). Satisfação profissional e práticas de gestão de recursos humanos: Estudo de caso [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Setúbal]. Repositório Comum - RCAAP. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.26/25901>

Teodoro (2020 julho 20). *Riscos Físicos: Quais são e como se prevenir?* On Safety. Disponível em: <https://onsafety.com.br/riscos-fisicos-quais-sao-e-como-se-prevenir/>

Tuchen, S., Nazemi, M., Ghelfi-Waechter, S. M., Kim, E., Hofer, F., Chen, C. F., Arora, M., Santema, S. & Blessing, L. (2023). Experiences from the international frontlines: An exploration of the perceptions of airport employees during the COVID-19 pandemic. *Journal of Air Transport Management*, 109, 1-13. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2023.102404>

União Geral de Trabalhadores, UGT. (s.d.). *Stress no local de trabalho: Riscos, efeitos na saúde e prevenção*. Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.

World Tourism Organization (2021). Conceptual guidance on tourism statistics in the Covid-19 context, UNWTO, Madrid. Disponível em: <https://doi.org/10.18111/9789284422432>

United Nations World Tourism Organization, UNWTO (2022, setembro 26). *Turismo internacional volta a 60% dos níveis pré-pandemias de janeiro a julho de 2022*. Disponível em: <https://www.unwto.org/news/international-tourism-back-to-60-of-pre-pandemic-levels-in-january-july-2022>

United Nations World Tourism Organization, UNWTO (s.d.). *Glossary of tourism terms*. Disponível em: <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>

VanVoorhis, C. & Morgan, B. (2007). Understanding power and rules of thumb for determining sample sizes. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 3(2), 43-50. Disponível em: <https://doi.org/10.20982/tqmp.03.2.p043>

Vilarinho, L. I. M. (2019). Gestão de stress no trabalho: um estudo de caso no setor das telecomunicações [Dissertação de mestrado, Universidade do Minho]. Repositório da Universidade do Minho. Disponível em: <https://hdl.handle.net/1822/64724>

Vinci Airports (2023). *Portugal Aéroport de Faro*. Disponível em: <https://www.vinci-airports.com/fr/aeroports/aeroport-faro>

Wagner, J. A. & Hollenbeck, J. R. (2012). *Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva* (3ª Ed.). São Paulo: Editora Saraiva. Disponível em: <https://pdfcoffee.com/comportamento-organizacional-criando-vantagem-competitiva-3-ed-2012jbpdf-2-pdf-free.html>

Yang, S. Y., Chen, S. C., Lee, L. & Liu, Y. S. (2021). Employee stress, job satisfaction, and job performance: A comparison between high-technology and traditional industry in Taiwan. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 605–618. Disponível em: <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0605>

APÊNDICES

Apêndice A. Inquérito por questionário



QUESTIONÁRIO

DATA: ___/___/___ Nº _____

Exmo(a). Sr.(a), o presente estudo insere-se no âmbito de uma Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos da Universidade do Algarve. O objetivo consiste em analisar a possível existência de stress entre os funcionários do ramo turístico, utilizando o Aeroporto de Faro como local de recolha de informação. Para o efeito, agradecemos a sua colaboração, fornecendo respostas sinceras e objetivas. Este questionário é anónimo e confidencial. Os dados recolhidos serão apenas utilizados para análise estatística e fins académicos. Agradecemos antecipadamente a sua participação. Carina Manita | Email: a58642@ualg.pt

1. Tendo em conta a sua **atividade profissional nos últimos seis meses**, indique com que frequência os seguintes fatores o fizeram sentir-se em situação de stress, numa escala de resposta crescente em que **1 = Nunca** e **6 = Sempre**.

1.1. Fatores de stress organizacionais

	1	2	3	4	5	6
1.1.1. Variedade/sobrecarga de tarefas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1.2. Turnos de trabalho exaustivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1.3. Ritmo frenético de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1.4. Pressão associada ao cumprimento de prazos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1.5. Falta de recursos materiais (computadores, impressoras, utensílios de limpeza, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1.6. Falta de recursos humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1.7. Falta de formação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1.8. Conflitos com chefias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1.9. Conflitos com colegas de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1.10. Conflitos com clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1.11. Excesso de clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1.12. Fracas recompensas extrínsecas (salários, incentivos, benefícios, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1.13. Fracas recompensas intrínsecas (autonomia e responsabilidade na realização de tarefas, envolvimento na definição dos objetivos da empresa, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.1.14. Outro. Qual? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.2. Fatores de stress individuais

	1	2	3	4	5	6
1.2.1. Problemas familiares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2.2. Problemas financeiros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2.3. Problemas de saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2.4. Problemas de sono/fadiga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2.5. Prestação de cuidados a filhos e/ou outro(s) membro(s) da família	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2.6. Personalidade (auto-criticismo, inseguranças, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2.7. Outro. Qual? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.3. Fatores de stress ambientais

	1	2	3	4	5	6
1.3.1. Fatores económicos (inflação, corrupção, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3.2. Fatores políticos (guerras, terrorismo, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3.3. Fatores tecnológicos (tecnologias emergentes, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3.4. Condições físicas ambientais (excesso de ruído, temperaturas elevadas, ventilação, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3.5. Procedimentos derivados à Covid-19 (uso de máscara, higienização, teletrabalho, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3.6. Outro. Qual? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. As seguintes afirmações dizem respeito à **forma como costuma lidar com a possível existência de stress no seu local de trabalho**. Para cada afirmação, assinale a sua resposta numa escala crescente em que **1 = Nunca** e **6 = Sempre**.
Para conseguir lidar com situações de stress no meu trabalho...

	1	2	3	4	5	6
2.1. ...tento encontrar conforto junto da minha família e/ou amigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2. ...tento encontrar conforto junto dos meus colegas de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3. ...recorro a um profissional de saúde (médico de família, psicólogo, psiquiatra, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4. ...recorro a medicação (ansiolíticos, antidepressivos, psicotrópicos, homeopatia, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.5. ...recorro a práticas meditativas (loga, Tai Chi Chuan, Mindfulness, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.6. ...tento encontrar conforto na minha religião ou crença espiritual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.7. ...pratico desporto (dança, futebol, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.8. ...costumo viajar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.9. Outro. Qual? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. As seguintes afirmações dizem respeito às **consequências do stress no desempenho profissional**. Para cada afirmação, assinale a sua resposta numa escala crescente em que **1 = Discordo completamente** e **6 = Concordo completamente**.
Na minha opinião, o stress...

	1	2	3	4	5	6
3.1. ...desencadeia baixos níveis de produtividade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2. ...diminui a criatividade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3. ...aumenta os erros na execução de tarefas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4. ...diminui a qualidade do trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.5. ...diminui a satisfação na execução de tarefas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.6. ...afeta globalmente o desempenho profissional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. As seguintes afirmações dizem respeito ao seu grau de satisfação com o seu trabalho. Para cada afirmação, assinale a sua resposta numa escala crescente em que **1 = Completamente insatisfeito e 6 = Completamente satisfeito**.

	1	2	3	4	5	6
4.1. A realização pessoal que o trabalho me dá	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2. A remuneração que recebo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3. Os objetivos, metas e índices de produção que alcanço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4. O espaço e os recursos de que disponho no meu local de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.5. As condições físicas ambientais de que disponho (iluminação, ventilação, temperatura)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.6. As oportunidades de formação oferecidas pela minha empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.7. As oportunidades de progressão de carreira oferecidas pela minha empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.8. As relações pessoais com os meus superiores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.9. As relações pessoais com os meus colegas de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.10. A supervisão que recebo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.11. A proximidade e a frequência com que sou supervisionado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.12. A forma como os meus superiores avaliam as minhas tarefas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.13. O apoio que recebo dos meus superiores hierárquicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.14. A capacidade de decidir autonomamente aspetos relativos ao meu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.15. A minha participação nas decisões do meu departamento/secção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.16. Outro. Qual? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.17. Globalmente, em que medida está satisfeito(a) com o seu trabalho neste momento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Neste grupo são apresentadas algumas intervenções na área da Gestão de Recursos Humanos que poderiam ser implementadas na sua organização/empresa, com o objetivo de minimizar os possíveis estados de stress. Para cada afirmação, assinale a sua opinião numa escala crescente em que **1 = Nada útil e 6 = Extremamente útil**.

	1	2	3	4	5	6
5.1. Reorganizar o trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2. Fornecer descrições claras das funções e dos objetivos do trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3. Desenvolver planos de carreira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.4. Criar horários de trabalho flexíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.5. Implementar formações de <i>Soft Skills</i> (gestão de tempo, conflitos, stress, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.6. Promover o <i>Teambuilding</i> (tem como objetivo promover a integração entre as equipas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.7. Fornecer acompanhamento hospitalar/clínico aos funcionários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.8. Fornecer sessões de relaxamento e meditação aos funcionários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.9. Criar sistemas de recompensas justos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.10. Recrutar novos funcionários de acordo com as necessidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.11. Outro. Qual? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. As seguintes afirmações dizem respeito à sua eventual intenção de saída da empresa/organização para a qual trabalha. Para cada afirmação, assinale a sua resposta numa escala crescente em que **1 = Discordo completamente e 6 = Concordo completamente**.

	1	2	3	4	5	6
6.1. Eu provavelmente irei procurar um novo emprego no próximo ano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2. Eu irei procurar de forma ativa um novo emprego no próximo ano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.3. Eu penso frequentemente em despedir-me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.4. Se NÃO tenciono despedir-se da empresa/organização para a qual trabalha, pode indicar o(s) principal(is) motivo(s)?
 Vínculo laboral efetivo _1 Dependência salarial para fazer face às despesas _2 Gosto pelo posto de trabalho _3
 Condições remuneratórias satisfatórias _4 Dificuldade em encontrar um novo trabalho devido à idade _5
 Receio de não encontrar um trabalho que gosto _6 Conveniência/Comodismo _7 Outro _8 Qual? _____

6.5. Alguma vez pediu baixa psicológica desde que trabalha nesta empresa/organização no Aeroporto de Faro? Não _1 Sim _2

7. Género: Masculino _1 Feminino _2 Outro _3 | 8. Idade: _____ (anos)

9. Escolaridade: Ens. Básico (até 9º ano) _1 Ens. Secundário (12º ano) _2 Ens. Técnico/Profissional _3 Ens. Universitário _4

10. Estado civil: Solteiro(a) _1 Casado(a)/União de facto _2 Divorciado(a)/Separado(a) _3 Viúvo(a) _4

11. Tem filhos? Não _1 Sim _2 | 12. Trabalha por turnos? Não _1 Sim _2 | 13. Regime de trabalho? Part-time _1 Full-time _2

14. Setor organizacional/empresarial em que trabalha no Aeroporto de Faro?
 Restauração _1 Lojas _2 Segurança _3 Aviação/Handling _4 Saúde _5 Assistência a PMR _6
 Transportes _7 Outro _8 Qual? _____

15. Tipo de contratação: Termo certo _1 Termo incerto _2 Sem termo _3 Temporário _4 Prestação de serviços _5

16. Função desempenhada: _____ | 17. Antiguidade nesta empresa: _____ (anos)

MUITO OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO.

Fonte: Elaboração própria.

Apêndice B. Fundamentação teórica do questionário

Apêndice B1. Grupo I

Itens	Referências Bibliográficas
1.1.1 Variedade/ Sobrecarga de tarefas	<p>Robbins, S. P. (2005). <i>Comportamento organizacional</i> (11^a Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.</p> <p>Pacheco, V. A. & Rosa, A. C. A. (2016). Estresse: fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao público: estudo de caso em um Centro Clínico. <i>Universitas: Gestão e TI</i>, 6(2), 17-31.</p> <p>União Geral de Trabalhadores, UGT. (s.d.) <i>Stress no local de trabalho: riscos, efeitos na saúde e prevenção</i>. Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.</p>
1.1.2 Turnos de trabalho exaustivos	<p>União Geral de Trabalhadores, UGT. (s.d.) <i>Stress no local de trabalho: riscos, efeitos na saúde e prevenção</i>. Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.</p>
1.1.3 Ritmo frenético de trabalho	<p>Robbins, S. P. (2005). <i>Comportamento organizacional</i> (11^a Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.</p> <p>Pacheco, V. A. & Rosa, A. C. A. (2016). Estresse: fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao público: estudo de caso em um Centro Clínico. <i>Universitas: Gestão e TI</i>, 6(2), 17-31.</p> <p>União Geral de Trabalhadores, UGT. (s.d.) <i>Stress no local de trabalho: riscos, efeitos na saúde e prevenção</i>. Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.</p>
1.1.4 Pressão associada ao cumprimento de prazos	<p>Robbins, S. P. (2005). <i>Comportamento organizacional</i> (11^a Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.</p> <p>Pacheco, V. A. & Rosa, A. C. A. (2016). Estresse: fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao público: estudo de caso em um Centro Clínico. <i>Universitas: Gestão e TI</i>, 6(2), 17-31.</p> <p>União Geral de Trabalhadores, UGT. (s.d.) <i>Stress no local de trabalho: riscos, efeitos na saúde e prevenção</i>. Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.</p>
1.1.5 Falta de recursos materiais	<p>União Geral de Trabalhadores, UGT. (s.d.) <i>Stress no local de trabalho: riscos, efeitos na saúde e prevenção</i>. Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.</p>
1.1.6 Falta de recursos humanos	<p>União Geral de Trabalhadores, UGT. (s.d.) <i>Stress no local de trabalho: riscos, efeitos na saúde e prevenção</i>. Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.</p>

1.1.7 Falta de formação	União Geral de Trabalhadores, UGT (s.d.). <i>Stress no local de trabalho: riscos, efeitos na saúde e prevenção</i> . Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.
1.1.8 Conflitos com chefias	Robbins, S. P. (2005). <i>Comportamento organizacional</i> (11ª Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall. Pacheco, V. A. & Rosa, A. C. A. (2016). Estresse: fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao público: estudo de caso em um Centro Clínico. <i>Universitas: Gestão e TI</i> , 6(2), 17-31.
1.1.9 Conflitos com colegas de trabalho	Pacheco, V. A. & Rosa, A. C. A. (2016). Estresse: fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao público: estudo de caso em um Centro Clínico. <i>Universitas: Gestão e TI</i> , 6(2), 17-31. União Geral de Trabalhadores, UGT. (s.d.) <i>Stress no local de trabalho: riscos, efeitos na saúde e prevenção</i> . Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.
1.1.10 Conflitos com clientes	Pacheco, V. A. & Rosa, A. C. A. (2016). Estresse: fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao público: estudo de caso em um Centro Clínico. <i>Universitas: Gestão e TI</i> , 6(2), 17-31. União Geral de Trabalhadores, UGT. (s.d.) <i>Stress no local de trabalho: riscos, efeitos na saúde e prevenção</i> . Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.
1.1.11 Excesso de clientes	Pacheco, V. A. & Rosa, A. C. A. (2016). Estresse: fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao público: estudo de caso em um Centro Clínico. <i>Universitas: Gestão e TI</i> , 6(2), 17-31. União Geral de Trabalhadores, UGT. (s.d.) <i>Stress no local de trabalho: riscos, efeitos na saúde e prevenção</i> . Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.
1.1.12 Fracas recompensas extrínsecas	União Geral de Trabalhadores, UGT. (s.d.) <i>Stress no local de trabalho: riscos, efeitos na saúde e prevenção</i> . Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.
1.1.13 Fracas recompensas intrínsecas	União Geral de Trabalhadores, UGT. (s.d.) <i>Stress no local de trabalho: riscos, efeitos na saúde e prevenção</i> . Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.
1.2.1 Problemas familiares	Pacheco, V. A. & Rosa, A. C. A. (2016). Estresse: fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao público: estudo de caso em um Centro Clínico. <i>Universitas: Gestão e TI</i> , 6(2), 17-31.
1.2.2 Problemas financeiros	Pacheco, V. A. & Rosa, A. C. A. (2016). Estresse: fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao público: estudo de caso em um Centro Clínico. <i>Universitas: Gestão e TI</i> , 6(2), 17-31.

1.2.3 Problemas de saúde	Associação Portuguesa de Segurança, APSEI (s.d.). <i>Segurança no trabalho</i> .
1.2.4 Problemas de sono/fadiga	Sousa, M. F. N. (2015). Perceção de Stress, Qualidade de Vida, Saúde e Bem-estar nos Trabalhadores em Regime de Turnos [Dissertação de mestrado, Universidade da Maia]. Repositório Científico da UMAIA.
1.2.5 Prestação de cuidados a filho e/ou outro(s) membro(s) de família	Associação Portuguesa de Segurança, APSEI (s.d.). <i>Segurança no trabalho</i> .
1.2.6 Personalidade	Pacheco, V. A. & Rosa, A. C. A. (2016). Estresse: fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao público: estudo de caso em um Centro Clínico. <i>Universitas: Gestão e TI</i> , 6(2), 17-31.
1.3.1 Fatores económicos	Robbins, S. P. (2005). <i>Comportamento organizacional</i> (11ª Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall. Pacheco, V. A. & Rosa, A. C. A. (2016). Estresse: fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao público: estudo de caso em um Centro Clínico. <i>Universitas: Gestão e TI</i> , 6(2), 17-31.
1.3.2 Fatores políticos	Robbins, S. P. (2005). <i>Comportamento organizacional</i> (11ª Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall. Pacheco, V. A. & Rosa, A. C. A. (2016). Estresse: fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao público: estudo de caso em um Centro Clínico. <i>Universitas: Gestão e TI</i> , 6(2), 17-31.
1.3.3 Fatores tecnológicos	Robbins, S. P. (2005). <i>Comportamento organizacional</i> (11ª Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.
1.3.4 Condições físicas ambientais	Lamberts, R., Xavier, A. A., Goulart, S. & Vecchi, R. (2011). Conforto e Stress Térmico. [Laboratório de Eficiência Energética em Edificações I, Universidade Federal de Santa Catarina - Departamento de Engenharia Civil].
1.3.5 Procedimentos derivados à Covid-19	Silva, J. F. (2020). Estresse: Um Estudo sobre os Principais Determinantes no Setor de Supermercados. [Trabalho de conclusão de curso, Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia]. Repositório do Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia.

Fonte: Elaboração própria.

Apêndice B2. Grupo II

Itens	Referências Bibliográficas
-------	----------------------------

<p>2.1 Tento encontrar conforto junto da minha família e/ou amigos</p>	<p>Robbins, S. P. (2005). <i>Comportamento organizacional</i> (11ª Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.</p> <p>Correia, A. L. L. B. (2020). <i>Gestão do Burnout nos/as professores/as do ensino secundário de Faro: o efeito da justiça percebida e do confronto do stresse</i> [Dissertação de mestrado, Universidade do Algarve]. Sapientia.</p>
<p>2.2 Tento encontrar conforto junto dos meus colegas de trabalho</p>	<p>Robbins, S. P. (2005). <i>Comportamento organizacional</i> (11ª Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.</p> <p>Correia, A. L. L. B. (2020). <i>Gestão do Burnout nos/as professores/as do ensino secundário de Faro: o efeito da justiça percebida e do confronto do stresse</i> [Dissertação de mestrado, Universidade do Algarve]. Sapientia.</p>
<p>2.3 Recorro a um profissional de saúde</p>	<p>Ramirez, G. (2021). <i>7 dicas simples para aliviar o estresse</i>. Tua Saúde.</p>
<p>2.4 Recorro a medicação</p>	<p>Ramirez, G. (2021). <i>7 dicas simples para aliviar o estresse</i>. Tua Saúde.</p> <p>Correia, A. L. L. B. (2020). <i>Gestão do Burnout nos/as professores/as do ensino secundário de Faro: o efeito da justiça percebida e do confronto do stresse</i> [Dissertação de mestrado, Universidade do Algarve]. Sapientia.</p>
<p>2.5 Recorro a práticas meditativas</p>	<p>Robbins, S. P. (2005). <i>Comportamento organizacional</i> (11ª Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.</p> <p>Correia, A. L. L. B. (2020). <i>Gestão do Burnout nos/as professores/as do ensino secundário de Faro: o efeito da justiça percebida e do confronto do stresse</i> [Dissertação de mestrado, Universidade do Algarve]. Sapientia.</p>
<p>2.6 Tento encontrar conforto na minha religião ou crença espiritual.</p>	<p>Correia, A. L. L. B. (2020). <i>Gestão do Burnout nos/as professores/as do ensino secundário de Faro: o efeito da justiça percebida e do confronto do stresse</i> [Dissertação de mestrado, Universidade do Algarve]. Sapientia.</p>

2.7 Prático desporto	<p>Robbins, S. P. (2005). <i>Comportamento organizacional</i> (11ª Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.</p> <p>Correia, A. L. L. B. (2020). Gestão do Burnout nos/as professores/as do ensino secundário de Faro: o efeito da justiça percebida e do confronto do stress [Dissertação de mestrado, Universidade do Algarve]. Sapientia.</p>
2.8 Costumo viajar	<p>Ramirez, G. (2021). <i>7 dicas simples para aliviar o estresse</i>. Tua Saúde.</p> <p>Correia, A. L. L. B. (2020). Gestão do Burnout nos/as professores/as do ensino secundário de Faro: o efeito da justiça percebida e do confronto do stress [Dissertação de mestrado, Universidade do Algarve]. Sapientia.</p>

Fonte: Elaboração própria.

Apêndice B3. Grupo III

Itens	Referências Bibliográficas
3.1 Desencadeia baixos níveis de produtividade	<p>Daniel, C. O. (2019) Effects of job stress on employee's performance. <i>Journal Binet</i>, 6(2), 375-382.</p> <p>Saleem F., Malik M.I. & Qureshi S. S. (2021). Work Stress Hampering Employee Performance During COVID-19: Is Safety Culture Needed? <i>frontiers in Psychology</i>, 12 (655839), 1-13.</p>
3.2 Diminui a criatividade	<p>Liu, J., & Liu, Y. Z. (2020). Reducing the Harmful Impact of Work Stress on Creativity? Buffering Model of Available Resources. <i>Open Journal of Social Sciences</i>, 8(2), 62-76.</p>
3.3 Aumenta os erros na execução de tarefas	<p>Saleem F., Malik M.I. & Qureshi S. S. (2021). Work Stress Hampering Employee Performance During COVID-19: Is Safety Culture Needed? <i>frontiers in Psychology</i>, 12 (655839), 1-13.</p>
3.4 Diminui a qualidade do trabalho	<p>Daniel, C. O. (2019) Effects of job stress on employee's performance. <i>Journal Binet</i>, 6(2), 375-382.</p> <p>Saleem F., Malik M.I. & Qureshi S. S. (2021). Work Stress Hampering Employee Performance During COVID-19: Is Safety Culture Needed? <i>frontiers in Psychology</i>, 12 (655839), 1-13.</p>

3.5 Diminui a satisfação na execução das tarefas	Saleem F., Malik M.I. & Qureshi S. S. (2021). Work Stress Hampering Employee Performance During COVID-19: Is Safety Culture Needed? <i>frontiers in Psychology</i> , 12 (655839), 1-13.
3.6 Afeta globalmente o desempenho profissional	Daniel, C. O. (2019) Effects of job stress on employee's performance. <i>Journal Binet</i> , 6(2), 375-382. Saleem F., Malik M.I. & Qureshi S. S. (2021). Work Stress Hampering Employee Performance During COVID-19: Is Safety Culture Needed? <i>frontiers in Psychology</i> , 12 (655839), 1-13.

Fonte: Elaboração própria.

Apêndice B4. Grupo IV

Itens	Referências Bibliográficas
4.1 A realização pessoal que o trabalho me dá	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.
4.2 A remuneração que recebo	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.
4.3 Os objetivos, metas e índices de produção que alcanço	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.
4.4 O espaço e os recursos de que disponho no meu local de trabalho	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.
4.5 As condições físicas ambientais de que disponho	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.
4.6 As oportunidades de formação que me são oferecidas pela minha empresa	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.

4.7 As oportunidades de carreira que me são oferecidas pela minha empresa	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.
4.8 As relações pessoais com os meus superiores	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.
4.9 As relações pessoais com os meus colegas de trabalho	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.
4.10 A supervisão que recebo	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.
4.11 A proximidade e a frequência com que sou supervisionado	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.
4.12 A forma como os meus superiores avaliam as minhas tarefas	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.
4.13 O apoio que recebo dos meus superiores hierárquicos	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.
4.14 A capacidade de decidir autonomamente aspetos relativos ao meu trabalho	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.
4.15 A minha participação nas decisões do departamento/secção	Alves, A. M. P. (2018). A Relação entre o Stress Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional. Um Estudo no Setor Hoteleiro [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE.

Fonte: Elaboração própria.

Apêndice B5. Grupo V

Itens	Referências Bibliográficas
5.1 Reorganizar o trabalho	Costa, P. L. (2009). Perspectivas dos Recursos Humanos e Medicina do Trabalho sobre Stress no trabalho: um estudo exploratório [Dissertação de mestrado, ISCTE-IUL]. Repositório ISCTE-IUL
5.2 Fornecer descrições claras das funções	Costa, P. L. (2009). Perspectivas dos Recursos Humanos e Medicina do Trabalho sobre Stress no trabalho: um estudo exploratório [Dissertação de mestrado, ISCTE-IUL]. Repositório ISCTE-IUL
5.3 Desenvolver planos de carreira	Costa, P. L. (2009). Perspectivas dos Recursos Humanos e Medicina do Trabalho sobre Stress no trabalho: um estudo exploratório [Dissertação de mestrado, ISCTE-IUL]. Repositório ISCTE-IUL
5.4 Criar horários de trabalho flexíveis	Costa, P. L. (2009). Perspectivas dos Recursos Humanos e Medicina do Trabalho sobre Stress no trabalho: um estudo exploratório [Dissertação de mestrado, ISCTE-IUL]. Repositório ISCTE-IUL
5.5 Implementar formações de Soft Skills	Costa, P. L. (2009). Perspectivas dos Recursos Humanos e Medicina do Trabalho sobre Stress no trabalho: um estudo exploratório [Dissertação de mestrado, ISCTE-IUL]. Repositório ISCTE-IUL
5.6 Promover o Teambuilding	Costa, P. L. (2009). Perspectivas dos Recursos Humanos e Medicina do Trabalho sobre Stress no trabalho: um estudo exploratório [Dissertação de mestrado, ISCTE-IUL]. Repositório ISCTE-IUL
5.7 Fornecer acompanhamento clínico/hospitalar aos funcionários	Cabral, J. A. R. (2020). (Des)regulação Emocional, saúde mental e desempenho profissional: um estudo em trabalhadores portugueses [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto]. Repositório P. Porto.
5.8 Fornecer sessões de relaxamento e meditação aos funcionários	Costa, P. L. (2009). Perspectivas dos Recursos Humanos e Medicina do Trabalho sobre Stress no trabalho: um estudo exploratório [Dissertação de mestrado, ISCTE-IUL]. Repositório ISCTE-IUL
5.9 Criar sistemas de recompensas justos	Cabral, J. A. R. (2020). (Des)regulação Emocional, saúde mental e desempenho profissional: um estudo em trabalhadores portugueses [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto]. Repositório P. Porto.
5.10 Recrutar novos funcionários de acordo com a necessidade	Cabral, J. A. R. (2020). (Des)regulação Emocional, saúde mental e desempenho profissional: um estudo em trabalhadores portugueses [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto]. Repositório P. Porto.

Fonte: Elaboração própria.

Apêndice B6. Grupo VI

Itens	Referências Bibliográficas
-------	----------------------------

6.1 Eu, provavelmente, irei procurar um novo emprego no próximo ano	Espadinha, M. M. P. M. (2021). Stress, Satisfação com as Recompensas e Intenção de Saída: Estudo no Setor da Hotelaria e Turismo [Dissertação de mestrado, ISEG]. Repositório da Universidade de Lisboa.
6.2 Eu irei procurar de forma ativa um novo emprego no próximo ano	Espadinha, M. M. P. M. (2021). Stress, Satisfação com as Recompensas e Intenção de Saída: Estudo no Setor da Hotelaria e Turismo [Dissertação de mestrado, ISEG]. Repositório da Universidade de Lisboa.
6.3 Eu penso frequentemente em despedir-me	Espadinha, M. M. P. M. (2021). Stress, Satisfação com as Recompensas e Intenção de Saída: Estudo no Setor da Hotelaria e Turismo [Dissertação de mestrado, ISEG]. Repositório da Universidade de Lisboa.
6.4 Se NÃO tenciona sair da empresa/organização para a qual trabalha, pode indicar, por favor, o(s) principal(is) motivo(s)?	Correia, A. L. L. B. (2020). Gestão do Burnout nos/as professores/as do ensino secundário de Faro: o efeito da justiça percebida e do confronto do stress [Dissertação de mestrado, Universidade do Algarve]. Sapientia.

Fonte: Elaboração própria.

Apêndice C. Testes de normalidade e homocedasticidade para utilização do One-Way Anova

Apêndice C1. (H4): O stress profissional é menos incidente entre os funcionários do setor turístico que são solteiros.

Descritivas

Nível de stress profissional

	N	Média	Desvio padrão	Erro Padrão	95% de Intervalo de Confiança para Média		Mínimo	Máximo
					Limite inferior	Limite superior		
Solteiro	64	3,6491	,86891	,10861	3,4320	3,8661	2,08	5,54
Casado/União de facto	36	4,1597	,76820	,12803	3,8998	4,4196	2,17	5,25
Divorciado/Separado	16	4,2630	1,00769	,25192	3,7261	4,8000	2,79	5,88
Total	116	3,8922	,89448	,08305	3,7277	4,0567	2,08	5,88

Testes de Normalidade

13. Estado Civil	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estatística	gl	Sig.	Estatística	gl	Sig.
Nível de stress profissional						
Solteiro	,085	64	,200*	,978	64	,311
Casado/União de facto	,161	36	,019	,907	36	,005
Divorciado/Separado	,174	16	,200*	,923	16	,192

*. Este é um limite inferior da significância verdadeira.

a. Correlação de Significância de Lilliefors

Testes de homogeneidade de variâncias

		Estadística de Levene	df1	df2	Sig.
Nível de stress profissional	Com base em média	1,663	2	113	,194
	Com base em mediana	1,753	2	113	,178
	Com base em mediana e com gl ajustado	1,753	2	112,864	,178
	Com base em média aparada	1,762	2	113	,176

Apêndice C2. (H5): O stress profissional é mais incidente entre os funcionários do setor turístico que são mais jovens.

Descritivas

Nível de stress profissional

	N	Média	Desvio padrão	Erro Padrão	95% de Intervalo de Confiança para Média		Mínimo	Máximo
					Limite inferior	Limite superior		
18-35	41	3,6291	,90109	,14073	3,3446	3,9135	2,13	5,42
36-50	59	4,1123	,77548	,10096	3,9102	4,3144	2,08	5,88
>51	14	3,9554	1,05668	,28241	3,3452	4,5655	2,17	5,54
Total	114	3,9192	,88018	,08244	3,7559	4,0825	2,08	5,88

Testes de Normalidade

	Idade por classes	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadística	gl	Sig.	Estadística	gl	Sig.
Nível de stress profissional	18-35	,127	41	,096	,954	41	,098
	36-50	,075	59	,200*	,988	59	,841
	>51	,144	14	,200*	,954	14	,620

*. Este é um limite inferior da significância verdadeira.

a. Correlação de Significância de Lilliefors

Testes de homogeneidade de variâncias

		Estadística de Levene	df1	df2	Sig.
Nível de stress profissional	Com base em média	2,252	2	111	,110
	Com base em mediana	2,082	2	111	,130
	Com base em mediana e com gl ajustado	2,082	2	107,977	,130
	Com base em média aparada	2,228	2	111	,113