

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Administração

ALTAIR JUNIO BESSONI DA SILVA

**NAS ALTURAS: um estudo sobre o estresse em trabalhadores viajantes a
negócios que vivem frequentes períodos em ponte aérea**

Belo Horizonte
2021

Altair Junio Bessoni da Silva

NAS ALTURAS: um estudo sobre o estresse em trabalhadores viajantes a negócios que vivem frequentes períodos em ponte aérea

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientadora: Dr^a. Carolina Maria Mota Santos.

Área de concentração: Pessoas, Trabalho e Sociedade.

Belo Horizonte

2021

FICHA CATALOGRÁFICA

Elaborada pela Biblioteca da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

S586a	Silva, Altair Junio Bessoni da Nas alturas: um estudo sobre o estresse em trabalhadores viajantes a negócios que vivem frequentes períodos em ponte aérea / Altair Junio Bessoni da Silva. Belo Horizonte, 2021. 102 f. : il. Orientadora: Carolina Maria Mota Santos Dissertação (Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Programa de Pós-Graduação em Administração 1. Viagens de negócios. 2. Trabalho - Viagens. 3. Esgotamento Profissional. 4. Saúde e trabalho. 5. Relação de trabalho - Família. 6. Segurança do trabalho. 7. Stress (Psicologia). 8. Condições de trabalho. I. Santos, Carolina Maria Mota. II. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Programa de Pós-Graduação em Administração. III. Título. CDU: 658.013
-------	---

Altair Junio Bessoni da Silva

NAS ALTURAS: um estudo sobre o estresse em trabalhadores viajantes a negócios que vivem frequentes períodos em ponte aérea

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientadora: Dr^a. Carolina Maria Mota Santos.

Área de concentração: Pessoas, Trabalho e Sociedade.

Prof^a. Dr^a. Carolina Maria Mota Santos – PUC Minas (Orientadora)

Prof. Dr. Antonio Moreira de Carvalho Neto – PUC Minas (Banca Examinadora)

Prof^a. Dr^a. Adélia Marina de Campos Cursino - Faculdades Milton Campos (Banca Examinadora)

Belo Horizonte, 28 de abril de 2021

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Prof^a. Dr^a. Carolina Maria Mota Santos, que, de fato, fez um excelente trabalho e também de forma muito compreensiva e humana soube com muita cordialidade e profissionalismo equilibrar as demandas do mestrado, considerando a turbulência da minha vida pessoal e meus gargalos de aprendizado.

Não há como descrever qualquer conquista em minha vida sem mencionar minha mãe, Nivia Bessoni, que me criou sozinha até minha adolescência. Ela me fez ser quem sou e proporcionou-me dentro de suas condições e limitações, todos os meios para que eu sempre tomasse as decisões mais favoráveis para um futuro correto e saudável para minha vida. Desde criança sempre me incentivou a estudar e tornar o processo de aprendizado algo prazeroso e perene para que tivéssemos a esperança de um futuro melhor.

Alguém que sempre me incentivou bastante a estudar e me tratou como se fosse filho, agradeço imensamente, ao meu tio Marcos César (*in memoriam*), por ter sido uma figura exemplar em minha vida, exemplo de paternidade, humildade, bondade, determinação e trabalho.

Outra pessoa que foi fundamental em meu percurso acadêmico foi o meu único padrasto (*in memoriam*), Sylvio Colombini, que pagou o meu curso pré-vestibular apostando em minha força de vontade em ter uma vida diferente da que vivíamos até então, um senhorzinho com bigode amarelado de tanto fumar, dizia sempre com um olhar de admiração e muita simpatia: “*esse menino vai longe*”.

Agradeço imensamente a compreensão, apoio e amizade da minha grande parceira de trabalho Edinéia Santos, que por diversos momentos nesta fase da minha vida compreendeu de forma muito humana todos os percalços de trabalho provocados pela minha desorganização de vida, segurou as tarefas, adiou prazos, atendeu a todos os pleitos possíveis para que eu pudesse cumprir com maestria todas as demandas acadêmicas. Como ela sempre diz nos meus momentos pânico, *hashtag-tamu-junto Altair*. Pessoa muito especial e importante neste momento da minha vida e que sem dúvida sempre fará parte do meu ciclo de relacionamentos.

Aos colegas de classe agradeço imensamente por me ensinarem literalmente a como voltar a ser aluno, buscar referências, consultar materiais, ler de forma correta e atenciosa. Obrigado pelo apoio e pela tolerância.

O agradecimento mais que especial vai para minha esposa, Jéssica Bessoni, que sempre acreditou mais em mim do que eu mesmo. Até então minha namorada, disse-me por diversas vezes que eu deveria seguir estudando, mesmo com tempo curto, mesmo com inúmeras viagens programadas, muito trabalho e problemas familiares, acreditando em minha competência e apoiando-me nas decisões mais difíceis sobre o que poderia impactar em nossas vidas. Para este momento da minha vida dedico esta conquista a essa pessoa que doou o bem mais valioso que considero, bem que não se renova, que não se compra e não se acumula: o tempo. Esse tempo foi cedido para acompanhar-me nos estudos, ajudar nos trabalhos, na casa e em todos os eventos que não pudemos estar juntos em função desta etapa que somente estou conseguindo superar mediante o apoio dela.

Ao meu filho, Lucca Bessoni, que até o início do mestrado não tínhamos ideia que sua chegada iria abrilhantar tanto as nossas vidas e que ele seria uma fonte inesgotável de energias revigorantes para superar qualquer obstáculo que a vida pode nos proporcionar.

Por fim, agradeço ao Grande Arquiteto do Universo, seja Ele referenciado por qualquer outro nome, em qualquer religião, de qualquer canto da terra, sou grato por ter superado grandes desafios em minha vida, sendo o mestrado mais um, por ter me proporcionado grandes oportunidades, sendo a principal delas a constituição da minha família e, principalmente, a sabedoria em momentos de decisões importantes.

“Aquele que ousa perder uma hora de seu tempo não sabe o valor da vida”.

Charles Darwin.

RESUMO

Este estudo teve como objetivo principal identificar quais os agentes estressores e as estratégias de enfrentamento adotadas por profissionais que vivenciam constantes viagens a negócio no Brasil. A literatura defende que a gravidade do estresse relacionado às viagens a negócio varia de acordo com a pressão vivenciada para a realização das tarefas, as preocupações pessoais relativas aos familiares e sua condição de saúde. Assim também a variação dos níveis de estresse relacionados às viagens a negócio está condicionada à frequência das viagens e às diferenças de fuso horário vivenciadas pelo viajante. Essas vivências podem interferir significativamente na produtividade desse trabalhador. A pesquisa foi de caráter qualitativo, o que permite acessar amplamente o contexto de trabalho dos entrevistados, e utilizou-se a abordagem descritiva, que tem por objetivo descrever os atributos e fenômenos de uma população. Assim, foi possível identificar características comuns em indivíduos de diferentes localidades, o que propiciou a identificação de fenômenos relacionados ao estresse dos viajantes frequentes. A pesquisa contou com a participação de 18 entrevistados residentes em cinco estados brasileiros e com idades entre 31 e 68 anos. Os dados foram analisados a partir da análise de conteúdo. Foram encontradas quatro categorias, denominadas: opção por viajar; relações com a saúde; transformações na vida do viajante; e contato com familiares e amigos. A pesquisa corroborou a literatura em diversos aspectos, tais como: tipos de agentes estressores dos viajantes, consequências de estresse de viagens e estratégias de enfrentamento. Trouxe, ainda, avanços como, por exemplo, redução dos gatilhos de estresse, novas estratégias de *coping* e uso de novas tecnologias de comunicação para se relacionar com família e amigos durante as viagens a negócio.

Palavras-chave: Estresse. Agentes estressores. Viagens a trabalho. Relação Trabalhador e Família.

ABSTRACT

The main objective of this study was to identify the stressors and coping strategies adopted by professionals who experience constant business trips in Brazil. The literature argues that the severity of stress related to business trips varies according to the pressure experienced to perform the tasks, the personal concerns related to family members and their health condition. Thus, the variation in stress levels related to business travel is also conditioned by the frequency of travel and the time zone differences experienced by the traveler. These experiences can significantly interfere in the productivity of this worker. The research was of a qualitative character, which allows a broad access to the work context of the interviewees, and the descriptive approach was used, which aims to describe the attributes and phenomena of a population. Thus, it was possible to identify common characteristics in individuals from different locations, which enabled the identification of stress-related phenomena of frequent travelers. The survey counted on the participation of 18 interviewees residing in five Brazilian states and aged between 31 and 68 years. The data were analyzed from the content analysis. Four categories were found, named: option to travel; health relations; transformations in the traveler's life; and contact with family and friends. The research corroborated the literature in several aspects, such as: types of stressors for travelers, consequences of travel stress and coping strategies. It also brought advances such as, for example, reducing stress triggers, new coping strategies and the use of new communication technologies to relate to family and friends during business trips.

Keywords: Business Travel Stress, Business Traveler Stress, Estresse and Viagens à Trabalho.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Curva do estresse	25
Figura 2 - Conceitos utilizados a partir das abordagens de Zille (2005; 2010).....	27
Figura 3 - Representação gráfica da síndrome de adaptação Geral (SAG)	29
Figura 4 - Episódio da estratégia de enfrentamento.....	43
Figura 5 - Estrutura analítica das categorias de pesquisa.....	51
Figura 6 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria viagem por opção	55
Figura 7- Resumo de avanços e corroborações da subcategoria viagem por oportunidade	58
Figura 8 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria agentes estressores	61
Figura 9 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria consequências do estresse.....	65
Figura 10 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria enfrentamento ..	70
Figura 11 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria consequências na vida do viajante ocasionadas pelas viagens	77
Figura 12 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria terceirização do papel na família	80
Figura 13 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria protagonismo do papel na família	84
Figura 14 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria relação familiar ..	88
Figura 15 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria relação com os amigos.....	90

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Artigos encontrados no portal CAPES/MEC.....	17
Tabela 2 – Periódicos da busca nº 01.....	18
Tabela 3 - Periódicos da busca nº 02.....	19

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABL	Academia Brasileira de Letras
a.C.	Antes de Cristo
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
ANPAD	Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
COR	<i>Conservation Of Resources</i>
COVID	Doença do coronavírus
CTI	Centro de Tratamento Intensivo
EUA	Estados Unidos da América
ISMA	<i>International Stress Management Association</i>
MEC	Ministério da Educação
MI	Ministério da Infraestrutura
MT	Ministério do Turismo
NBA	<i>National Basketball Associaton</i>
NFL	Liga Nacional de Futebol Americano
OMT	Organização Mundial do Turismo
SciELO	<i>Scientific Eletronic Library Online</i>
SPELL	<i>Scientific Periodicals Electonic Library</i>

SUMÁRIO¹

1 INTRODUÇÃO	15
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	21
2.1 Conceitos básicos do estresse	21
2.2 Tipos de estresse	23
2.3 Definições relevantes aos viajantes a negócio.....	28
2.3.1 <i>Homeostase (abordagem bioquímica).....</i>	<i>28</i>
2.3.2 <i>Lócus de controle (abordagem psicológica)</i>	<i>29</i>
2.3.3 <i>Tipo A tipo B (abordagem psicológica).....</i>	<i>30</i>
2.3.4 <i>Abordagem sociológica.....</i>	<i>31</i>
2.4 Trabalhadores viajantes a negócio e a relação com o estresse: uma revisão da literatura	33
2.5 Sintomas do estresse.....	39
2.5.1 <i>Estratégias de enfrentamento (coping).....</i>	<i>41</i>
3 METODOLOGIA.....	45
3.1 Estratégia e método de pesquisa	45
3.2 Unidade de pesquisa.....	46
3.3 Estratégia de análise de dados	47
3.4 Caracterização dos entrevistados.....	49
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	51
4.1 Viagens	51
4.1.1 <i>Viagem por opção.....</i>	<i>52</i>
4.1.2 <i>Viagem por oportunidade.....</i>	<i>55</i>
4.2 Relações com a saúde	58
4.2.1 <i>Agentes estressores</i>	<i>65</i>
4.3 Consequências do estresse	61

¹ Este trabalho foi revisado de acordo com as novas regras ortográficas aprovadas pelo Acordo Ortográfico assinado entre os países que integram a Comunidade de Países de Língua Portuguesa (CPLP), em vigor no Brasil desde 2009. E foi formatado de acordo com as Orientações para Elaboração de Trabalhos Técnico-Científicos da PUC-Minas.

4.3.1 Estratégias de enfrentamento	58
4.3.2 Transformações na vida do viajante	71
4.3.3 Consequências na vida pessoal ocasionadas pelas viagens.	71
4.3.4 Terceirização do papel na família	78
4.3.5 Protagonismo do papel na família	81
4.4 Contato com familiares e amigos.....	85
4.4.1 Relações familiares	85
4.4.2 Relações com os amigos.....	89
 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	 91
 REFERÊNCIAS.....	 94
 APÊNDICES	 94

1 INTRODUÇÃO

A vida contemporânea é marcada por diversas perturbações, falta de tempo, cobranças, decepções, demandas, alta competitividade e incertezas. Qualquer situação vivenciada, encarada como instável, pode ser considerada uma fonte causadora de estresse (Paul, 2020). O tempo dedicado ao trabalho, com o passar dos anos, vem consumindo o cotidiano das pessoas, o que reduz o tempo para se dedicar a outras áreas da vida como, por exemplo, esportes, lazer e família (Almeida, Lopes, Costa, Santos & Corrêa, 2017).

Com a aceleração do mercado e a iminência de ampla concorrência, os empresários são forçados a fornecer o melhor serviço disponível de suas empresas, de forma que o cliente fique mais tempo possível confortável com o consumo do seu produto ou serviço. Qualquer tipo de erro, por parte do fabricante ou fornecedor, pode ser uma oportunidade para a evasão de clientes. E isso reflete um impacto imediato na receita financeira e o risco próximo de queda de participação do mercado (Patterson & Spreng, 1997).

O capitalismo, sistema econômico baseado na propriedade privada que prevalece desde meados do século XVIII, estimula a continuidade e ampliação dos mecanismos de produção das empresas. Essa prática garante o funcionamento do mecanismo da cadeia produtiva e de consumo, de forma que o que importa é garantir o ciclo produção-consumo-produção (Andrade & Romeiro, 2009).

Por trás do cenário econômico globalizado, há cada vez mais necessidade de criar conexões comerciais em territórios mais distantes da empresa. Essa expansão viabiliza a sustentabilidade do negócio (Bunn & Johnson, 2019). A partir da globalização inerente a essas necessidades, as viagens a negócios tornam-se necessárias e fazem parte da rotina de trabalho de muitas categorias profissionais (DeFrank, Konopaske & Ivancevich, 2000). Embora existam recursos tecnológicos eficazes para realizar negociações a distância, nenhum deles substitui a confiabilidade das negociações realizadas de forma presencial (Ivancevich, Konopaske & Defrank, 2003).

Ao longo do tempo a frequência de viagens a negócios gera muitas consequências na vida do trabalhador que as executa, havendo impactos na saúde, vida social, intelectual e profissional. Alguns estudos fora do Brasil apresentam as desvantagens aos trabalhadores e às empresas que agregam as viagens a negócios

como atividade padrão e frequente. Essa rotina pode acarretar problemas de distração, alta irritabilidade, transmissão de doenças entre os viajantes e redução do desempenho do trabalhador em executar suas atividades, o que diretamente reflete no resultado geral da organização (DeFrank *et al.*, 2000).

A literatura também trata das vantagens relacionadas a essa rotina, como: ganhos com aprendizagem (Tay, Westman & Chia, 2008), alto poder de compra, sucesso na carreira e sustentabilidade de bons resultados (DeFrank *et al.*, 2000). Segundo DeFrank *et al.* (2000) e Tay, Westman & Chia (2008), na percepção dos profissionais aderentes ao perfil de viajantes a negócios frequentes, as perdas com esse tipo de trabalho são menores que os ganhos. Essa percepção assegura a permanência do trabalhador nessa rotina, com o objetivo de manter as vantagens percebidas relacionadas às viagens a negócios frequentes.

Tanto para as empresas quanto para os profissionais que aderem a constantes viagens a negócios, é pertinente entender de forma clara o que maximiza as vantagens relacionadas às negociações que exigem uma relação presencial. É preciso também obter clareza no que pode ser minimizado no âmbito das desvantagens desse mesmo cenário, uma vez que contribui para o sucesso das negociações o bom desempenho dos profissionais que estão sob a responsabilidade das negociações. Logo, as condições de viagem precisam ser consideradas. Aspectos estressantes, que interferem no bem-estar do funcionário e na sua relação com a família, de fato irão comprometer o trabalho, quando superarem as vantagens das negociações realizadas presencialmente (Westman, 2004).

A mesma autora ressalta que o profissional pode adotar estratégias de enfrentamento para minimizar ou até mesmo cessar os impactos negativos dos agentes estressores para as viagens a negócios. No entanto, estratégias de enfrentamento bem-sucedidas ainda são pouco estudadas para esse perfil de trabalhador (Westman, 2004).

Para melhor entender quais aspectos são abordados nas pesquisas envolvendo o estresse dos viajantes a negócios, em novembro de 2019 foi realizada busca nos principais portais de pesquisa científica disponíveis no Brasil. Em fevereiro de 2021, os mesmos critérios utilizados para as buscas de 2019 foram reproduzidos nas mesmas plataformas, considerando o período descoberto de dezembro de 2019 a fevereiro de 2021 e os resultados não sofreram alterações. Como fonte para as pesquisas, foram utilizados o *Scientific Periodicals Electronic Library* (SPELL),

Scientific Eletronic Library Online (SciELO), Portal de Periódicos (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior/ Ministério da Educação - CAPES/MEC) e o Portal da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD).

A partir de uma busca nos campos resumo e palavras-chave, livre de filtros por data de publicação dos artigos, as palavras-chave utilizadas foram: *Business*, *Travel*, *Traveller*, *Stress*, *Estresse*, *Viagem* e *Trabalho*. As buscas realizadas no SPELL e ANPAD não trouxeram resultados para as palavras-chave. Já na SciELO, a busca retornou apenas um artigo, que após a leitura não apresentou relação com o tema de pesquisa. O único portal que retornou artigos com a temática em questão foi o da CAPES/MEC. As Tabelas 1, 2 e 3 demonstram a quantidade de artigos encontrados no portal CAPES/MEC, com diferentes combinações das palavras-chave:

Tabela 1 – Artigos encontrados no portal CAPES/MEC

#	Palavras-chave	Outros Filtros	Artigos
01	<i>Business</i> , <i>Travel</i> , <i>Stress</i>	Palavras-chave nos títulos	31
02	<i>Business</i> , <i>Traveller</i> , <i>Stress</i>	Palavras-chave nos títulos	24
03	<i>Estresse</i> , <i>Viagem</i> , <i>Trabalho</i>	Palavras-chave nos títulos	0
TOTAL			55

Fonte: elaborada pelo autor

A primeira busca realizada com as palavras-chave *Business*, *Travel* e *Stress* retornou 31 artigos no total. Após a leitura dos artigos, identificou-se que 16 dos 31 artigos eram de *journal*, sem a confiabilidade de produções científicas, ou seja, não eram artigos com base acadêmica, mas reportagens que abordam o tema de forma superficial sem explorar uma metodologia de pesquisa apropriada que forneça solidez nas informações apresentadas. Os 15 artigos restantes dessa primeira pesquisa e que representam 48% do total são publicações com mais inclinação científica em periódicos de relevância considerável, conforme mostra a Tabela 2.

Tabela 2 – Periódicos da busca nº 01

#	Periódico	Quantidade de artigos
01	<i>ABA Journal</i>	1
02	<i>AirGuide Business</i>	1
03	<i>Business Traveller</i>	3
04	<i>CA Magazine</i>	1
05	<i>Hotel & Motel Management</i>	1
06	<i>Industry Week</i>	1
07	<i>International Journal of Stress Management</i>	1
08	<i>Journal of business and psychology</i>	1
09	<i>Journal of Organizational Excellence</i>	1
10	<i>Mobilities</i>	1
11	<i>Training & Development</i>	1
12	<i>Work & Stress</i>	1
13	<i>Work and Stress</i>	1
TOTAL		15

Fonte: elaborada pelo autor.

Considerando essa primeira busca dos artigos científicos para o tema em questão, já é possível inferir a carência de estudos sobre estresse relacionado às viagens a negócio que envolvem grandes distâncias e que necessitam de modal aéreo para execução das responsabilidades atribuídas pela empresa. Ao realizar mais um filtro ao formulário de busca do portal CAPES/MEC, além das palavras-chave *Business*, *Travel* e *Stress*, em diferentes combinações, foi adicionado um novo refinamento da busca considerando a palavra *stress* separadamente de *Business* e *Travel* para títulos dos artigos. Com essa nova combinação de palavras-chave, apenas três artigos retornaram a nova busca, e estes foram pertinentes ao tema estresse relacionado às viagens a negócio.

A segunda busca feita com as palavras-chave; *Business*, *Traveller* e *Stress* resultou em 24 artigos. Após a leitura destes, identificou-se que 23 artigos eram de *journals* sem base científica. Restou apenas um artigo ligado ao tema estresse dos viajantes a negócio. Os artigos resultantes dessa busca foram publicados nos periódicos conforme a Tabela 3.

Tabela 3 - Periódicos da busca nº 02

#	Periódico	Artigos
01	<i>Business Traveller</i>	18
02	<i>Business Traveller Middle East</i>	3
03	<i>Mobilities</i>	1
04	<i>Occupational and environmental medicine</i>	1
05	<i>PC Magazine</i>	1
TOTAL		24

Fonte: elaborada pelo autor

Após a leitura dos artigos encontrados, foi adicionada ao refinamento de busca a palavra *stress* nos títulos dos artigos, conforme realizado na primeira busca. Dos 24 artigos encontrados (Tabela 3), apenas dois tinham consistência para a temática da pesquisa, por terem relação com o objeto de estudo, que é o estresse vivenciado por profissionais viajantes. O artigo *Business Travel from the Traveller's Perspective: Stress, Stimulation and Normalization*, de Gustafson (2014), aparece nas duas buscas (Tabela 1), portanto, o universo de artigos do tema está inserido em apenas quatro artigos.

A convivência com a pressão no trabalho, somada às inúmeras exposições de fatores estressores que podem acarretar doenças psicológicas e físicas, deve ser explorada de forma mais profunda nas pesquisas. Outro fator importante desta revisão sistemática é a origem dos estudos. Em sua maioria, mesmo os artigos de jornais e revistas comerciais que foram descartados do estudo, são elaborados em países da Europa, Ásia e América do Norte, nenhum no Brasil. Desde o primeiro filtro de buscas, nenhuma publicação brasileira foi encontrada, assim como nenhum autor de nacionalidade brasileira. Esses dados deixam evidente a relevância e a necessidade de estudos sobre a temática no âmbito da administração no Brasil.

De acordo com pesquisa realizada pelo *International Stress Management Association* no Brasil (ISMA-BR, 2017) com 10 países, o Brasil é o segundo país do mundo com o maior índice de estresse relacionado ao trabalho, perdendo apenas para o Japão. Associado a esse dado, a Organização Mundial do Turismo (OMT) considera que as viagens relacionadas ao trabalho enquadram-se na categoria turismo², o que traz a falsa percepção de entretenimento nesta ocupação. Só no Brasil, de acordo com o Ministério do Turismo (Brasil, 2019); Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC,

² Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), turismo é o conjunto de atividades desenvolvidas por pessoas durante as viagens e estadas em locais situados fora do seu ambiente habitual por um período consecutivo que não ultrapasse um ano.

2020), houve 97,1 milhões de desembarques de voos domésticos. Desse total, 25,8% estão relacionados a negócios (Brasil, 2019).

Cabe destacar que os dados apresentados até aqui reforçam ainda mais a necessidade de estudos relacionados ao estresse para a categoria que é objeto do estudo. Para tanto, o objetivo deste trabalho foi identificar quais agentes estressores e estratégias de enfrentamento adotadas por profissionais que vivenciam constantes viagens a negócio por meio aéreo. Buscaram-se os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar e classificar os agentes estressores da categoria pesquisada.
- b) Identificar as possíveis estratégias de enfrentamento adotadas.
- c) Identificar e entender os momentos críticos relacionados ao estresse mais comuns reconhecidos pela categoria.

Na busca pelo cumprimento dos objetivos deste trabalho, a dissertação foi dividida em referencial teórico com duas subdivisões: a primeira com as definições gerais do termo estresse, seguida dos tópicos para os tipos de abordagens teóricas de estresse relacionadas ao viajante a negócios frequentes, de acordo com a literatura encontrada. A explanação da metodologia de pesquisa com as etapas e suas distinções segue os descritivos das entrevistas com os comentários das associações com a literatura, corroborações e avanços. E, por fim, as conclusões finais com os achados e particularidades da pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Conceitos básicos do estresse

No Brasil, o cenário econômico recheado de fragilidades, incertezas e especulações gera uma exigência adicional de eficiência no trabalho, o que por muitas vezes pode afetar a saúde do trabalhador. Além da busca por objetivos audaciosos, os profissionais convivem com a redução do quadro de funcionários, que origina o acúmulo de tarefas para quem fica (Almeida *et al.*, 2017).

Segundo Zille (2010), o estresse pode se transformar em uma espécie de âncora que inviabiliza o equilíbrio da vida de forma geral, tornando-se mais difícil enfrentar as adversidades do dia a dia.

A palavra estresse³ é oriunda do idioma inglês, escrita como *stress* que, segundo o *Dicionário Balsa da Língua Portuguesa*, significa conjunto de reações do organismo a agressões de ordem física, psíquica, infecciosa e outras, capazes de perturbar-lhe a homeostase⁴ (Garschagen, 2005, p. 417).

De acordo com Cooper, Cooper & Eaker (1988), Arnold, Cooper & Robertson (1995), Reners & Brecx (2007) e Deshpande (2012), a palavra *stress* é oriunda do latim *stringere*, que significa apertar. Os autores ressaltam a utilização da palavra desde o século XVII, atribuindo-lhe significados como cansaço, agonia ou amargura. Um século depois, a palavra estresse toma como definição, ainda sem conotação científica, significados homogêneos como aflição, inquietude, fadiga e força. Apenas em meados do século XX a utilização da palavra estresse foi associada à saúde, como se conhece hoje, quando foi utilizada pelo pesquisador canadense Hans Selye (1907-1982), considerado o fundador das teorias do estresse, em sua publicação do artigo intitulado *Síndrome produzida por vários agentes nocivos*. A partir desse momento o termo *stress* ou estresse em português obteve conotação científica (Zille, 2005).

De acordo com Myers (1999), a curiosidade medicinal para o termo estresse vem desde Hipócrates⁵ (470-377 a.C.). No entanto, apenas em 1929, a partir das

³ Alguns autores optam por utilizar a palavra *stress* em sua forma de origem inglesa. Nesta dissertação, optou-se por utilizar a palavra em sua forma do idioma português brasileiro, estresse, conforme a Academia Brasileira de Letras (ABL), (2009).

⁴ Tendência à estabilidade do meio interno do Organismo (Garschagen, 2005, p. 522).

⁵ Segundo Ribeiro (2003), Hipócrates é considerado o “Pai da Medicina”. Ele foi médico e filósofo grego nascido na cidade de Kós, na Grécia Antiga, em meados do século V a.C., referenciado como um

publicações do fisiologista estadunidense Walter Bradford Cannon (1871-1945), estruturou-se o conceito da homeostase (Brito & Haddad, 2017). O estresse passou a ser considerado um fenômeno com relação de causa e efeito na interação corpo e mente.

O ser humano, quando submetido a situações adversas como temperaturas extremamente baixas, aumento de pressão atmosférica, redução de oxigênio e conturbações emocionais, libera adrenalina e noradrenalina na corrente sanguínea, que ao chegar às terminações nervosas provocam aumento dos batimentos cardíacos e aceleração da respiração. Essa reação natural absorve mais quantidade de oxigênio, melhorando a distribuição do fluxo de sangue para os músculos. Por ordem do córtex cerebral, a glândula suprarrenal libera o hormônio cortisona. Essa é a preparação natural do corpo humano para lutar ou fugir (Oliveira, 2006). Esse mecanismo de defesa natural, que se manifesta por meio de alterações químicas e hormonais no corpo humano, acontece normalmente nos dias de hoje e vem provavelmente desde a época em que os homens viviam em cavernas. Essa reação se mantém nos mesmos padrões em situações de enfrentamento com uma presa ou predador (Simonton, Simonton & Creighton, 1987). Hans Selye, considerado Pai da Estressologia (Oliveira, 2006), ao longo de suas quatro décadas de pesquisa entre os anos de 1936 e 1976 envolvendo o estresse, expandiu os trabalhos do fisiologista Cannon⁶ e batizou essa fase de reação do corpo como sendo a fase uma de três, da síndrome da adaptação geral como reação de alarme (Selye, 1965).

No campo da Física, estresse significa o grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a uma força. Isso acontece com a maioria dos materiais, sendo uma resposta à força aplicada de mais ou de menos intensidade. Com essa analogia, Hans Selye utiliza esse termo para classificar as reações do nosso organismo quando nos deparamos com algum tipo de pressão psicológica, provocado por reações adversas que exigem controle sobre os acontecimentos (Limongi-França & Rodrigues, 2013).

Para Lipp (2007), estresse é uma reação do corpo humano desencadeada por desafios iminentes, com a função de proteger o ser humano de tais desafios. O

asclepíade, nome dado aos membros de uma família que por muitas gerações estudavam cuidados relacionados ao bem-estar físico do ser humano.

⁶ Walter Bradford Cannon (1871–1945) foi um fisiologista e médico estadunidense, nascido em Prairie du Chien, Wisconsin, e conhecido por uma série de investigações experimentais no processo de digestão, no sistema nervoso e em mecanismos reguladores do corpo.

estresse é ruim para o corpo quando ultrapassa o necessário nos momentos oportunos ou tem estímulos crônicos.

É possível diferir no modo como cada indivíduo em situações semelhantes e diversas obtém fatores estressores diversificados (Myers, 1999). Ainda segundo Myers (1999), as mudanças significativas na vida, adversidades do dia a dia, vivências como divórcio, mudança de emprego ou uma simples reforma da casa podem desencadear o processo de estresse advindo de diferentes fatores estressores. Uma pessoa pode encarar uma viagem a trabalho como uma oportunidade de apresentar seu valor, assim como para outra pessoa esse mesmo cenário pode ser encarado como um grande desafio e uma oportunidade para se expor ao fracasso. Após a fase da reação de alarme (que será detalhada a seguir) definida por Selye (1965), cada indivíduo pode apresentar uma infinidade de sintomas que estão associados à particularidade de cada um.

Khorol (1975), com base nos estudos de Hans Selye, enfatiza que a capacidade de adaptação do ser humano moderno ao estresse é provavelmente a mais importante da vida humana. E considerando a variedade de desequilíbrios possíveis no organismo, todos reagem da mesma maneira.

2.2 Tipos de estresse

De acordo com Selye (1974), o estresse pode representar um estado equilibrado do organismo, assim como também pode representar total instabilidade. As consequências do estresse para o organismo podem ser positivas ou negativas. O estresse relacionado ao prazer é definido como eustresse, o estresse do júbilo⁷, que é a resposta positiva do organismo ao vivenciar um fato previamente desejado que promova a satisfação. Já o distresse é o fenômeno antagônico ao eustresse, ou seja, o distresse caracteriza-se pela provocação de algum tipo de sofrimento, degeneração ou dano ao organismo.

O eustresse é uma etapa natural de reação do organismo, quando o indivíduo vivencia sensações de superação de tarefas que foram encaradas previamente como extremamente desafiadoras. Logo, quando o indivíduo atribui como eficaz o alcance de tal desafio, ele passa a vivenciar o eustresse (Albrecht, 1990). Esse desafio pode

⁷ Grande Alegria; regozijo, satisfação (Garschagen, 2005, p. 590).

ser tanto o alcance de um cargo de liderança desejado na empresa, quanto a vivência de uma viagem dos sonhos com a família. Cada indivíduo pode atribuir o peso de cada vitória e vivenciar as alegrias de diferentes maneiras para desafios previamente determinados. O eustresse é considerado por Selye (1965) como estresse da vitória.

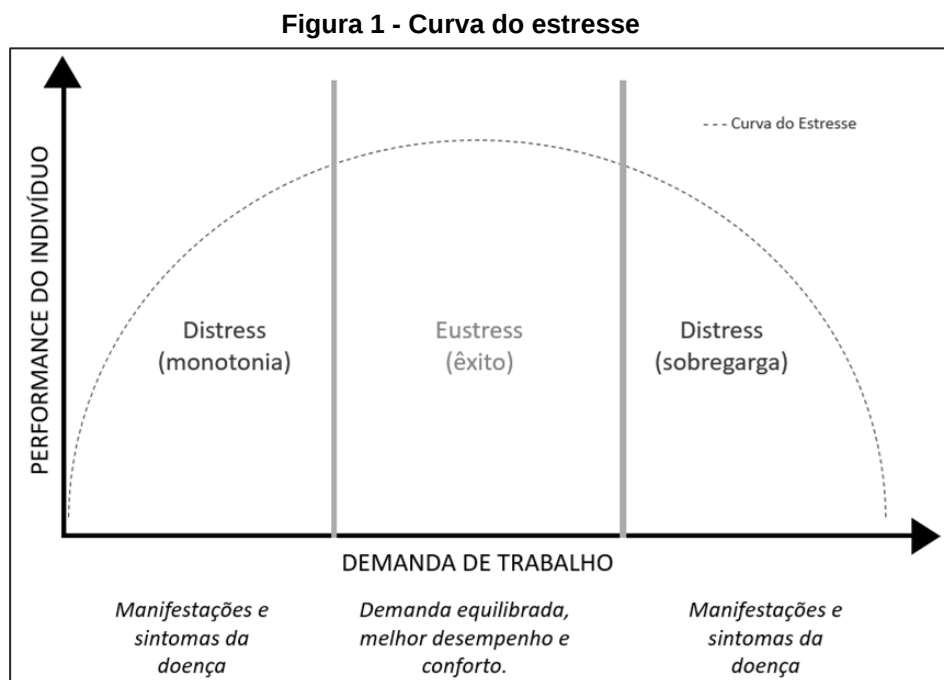
O distresse, definido como estresse da derrota, tem conotação negativa, sempre associado a uma experiência ruim, como um comportamento explosivo (Selye, 1965). O distresse, conforme definido por Selye (1965), é uma reação do corpo a um agente externo com consequências nocivas ao organismo. Dessa forma, o distresse pode ser vivenciado por uma experiência negativa ou desapontamento, como a iminência de uma demissão, por exemplo.

O distresse e o eustresse são reações naturais e úteis ao ser humano. A forma como o indivíduo enxerga a realidade de sua vida é um fator determinante para administrar os níveis de estresse, seja positivo ou negativo (Zille, 2010). Qualquer reação estressora, seja ela positiva ou negativa, irá promover no corpo humano a quebra da homeostase. Segundo Brito e Haddad (2017), homeostase é a estabilidade do sistema de funcionamento do corpo, ou seja, quando existe constância na maioria dos funcionamentos fisiológicos. A palavra homeostase tem como base as palavras, *homoio*, que significa igual de origem grega na *stasis*, que significa ato de ficar parado ou estagnação também de origem grega.

De acordo com Selye (1974), o estresse pode se manifestar de duas maneiras distintas e contraditórias: estresse de sobrecarga e estresse de monotonia. O estresse de sobrecarga é caracterizado quando a origem do estresse está relacionada à sobrecarga de demanda psíquica do indivíduo, ou seja, a demanda psíquica da tarefa ou trabalho demandado é superior à sua capacidade de processamento. Quando a demanda psíquica da atividade é inferior à capacidade de processamento do indivíduo, surge o estresse de monotonia. As manifestações do estresse para esses dois tipos característicos não se processam a partir de uma demanda pontual, mas por recorrência de demandas com a mesma característica de exigência psíquica, para mais ou para menos.

A forma como o indivíduo reage ao estresse depende do agente estressor, do momento e das experiências já vividas (Beresford, 1994), do mesmo modo que outras funcionalidades inconscientes, batimentos do coração, respiração, etc. Para Limongi-França e Rodrigues (1996), o estresse é uma reação necessária à vida, embora em

algumas ocasiões, em desarmonia com o funcionamento natural do corpo, pode ser prejudicial, de acordo com a Figura 1:



Fonte: adaptação de Limongi-França e Rodrigues (1996).

O estresse também pode se relacionar às experiências da vida, manifestando-se de forma intermitente. Segundo Selye (1974), as experiências altamente positivas, assim como as muito negativas, elevam os níveis de estresse. Por outro lado, quando o indivíduo não vivencia qualquer grande experiência, a homeostase permanece inalterada.

O eustresse pode promover melhores oportunidades de felicidade e qualidade de vida ao indivíduo, assim como o distresse pode agredir o organismo e a qualidade de vida, assim como também pode deixar o indivíduo vulnerável a diversas doenças (Le Fevre, Matheny & Kolt, 2003; Moraes & Kilimnik, 1992; Sant'anna, 1997; Simmons e Nelson, 2001).

O distresse e o eustresse apresentam tendência cíclica no organismo e surgem a partir da recorrência das experiências que desencadearam essas reações. O ciclo do distresse surge a partir da sobrecarga ou monotonia. Se o organismo apresentar fragilidade às reações do estresse, fica mais suscetível e vulnerável a agentes estressores, e a continuidade desse ciclo cada vez mais irá deteriorar a saúde física e psíquica. Já o eustresse tem início a partir de uma fonte ou reação estimuladora de crescimento, que por sua vez promove a satisfação e cria uma resistência no

organismo contra agentes estressores degradantes. Nessa fase o agentes estressores são vistos como oportunidades. Ao reiniciar o ciclo com um novo estímulo de crescimento, o indivíduo, com a sensação de conforto, desenvolve forças físicas e psicológicas para retomar novos desafios. A partir desses novos desafios ele não agride a sua própria saúde e se permite aproveitar de mais momentos de satisfação. Esses dois ciclos funcionam de forma viciosa, partindo sempre do estímulo inicial que irá direcionar o tipo de estresse que será retomado no ciclo seguinte (Le Fevre *et al.*, 2003; Goldberg & Velho, 1980; Simmons & Nelson, 2001).

Para cada novo ciclo é possível considerar que estímulos cobertos por sentimentos positivos como amparo, compreensão e amor serão mais suscetíveis ao sucesso do funcionamento do organismo. Já estímulos negativos como hostilidade, agressividade e impaciência irão direcionar ao distresse (Goldberg & Velho, 1980). Selye (1974) enfatiza que esses sentimentos são fundamentais para sustentar o organismo durante a rotina, seja ela em que ambiente for. Relações saudáveis trarão melhores estímulos e qualidade de vida aos indivíduos.

O estresse também pode ser classificado como agudo e crônico. O estresse agudo é caracterizado por ocorrências pontuais e que se dissipam com mais facilidade e não tem efeito devastador sobre o indivíduo que o vivencia. Já o estresse crônico tem caráter preocupante. Quando se instala no organismo por mais de três semanas, ele inicia o processo de redução da qualidade de vida e cria um efeito insalubre à saúde (Couto, 1987).

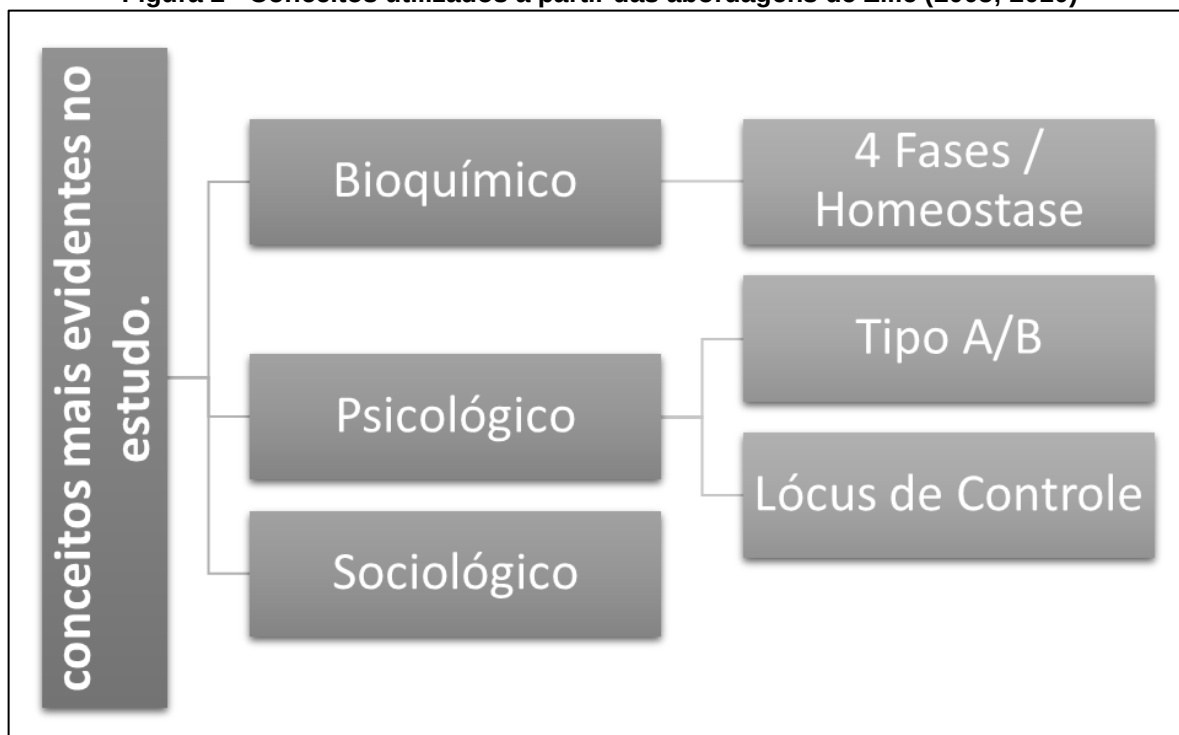
Quando os efeitos deletérios do estresse estão relacionados ao trabalho, French, Bell Jr. & Zawacki (1983) e Silva e Sales (2016) atribuem sua origem na ocupação do trabalho, denominando-se estresse ocupacional. O estresse ocupacional tem relação direta com o ambiente de trabalho vivenciado pelo indivíduo, quando sua condição de enfrentar as adversidades no trabalho é frágil e vulnerável aos agentes estressores presentes nesse ambiente. A combinação de um cenário com diversos agentes estressores e com um indivíduo despreparado para enfrentá-los irá desencadear o estresse ocupacional, seja por excesso ou monotonia no trabalho ou até mesmo despreparo do indivíduo para não se afetar com tais adversidades. Tudo isso pode ocasionar problemas do ponto de vista psicológico e criar oportunidades para doenças psicossomáticas (Silva & Sales, 2016).

As abordagens teóricas do estresse são fragmentadas entre o estresse bioquímico, psicológico e sociológico. O estresse bioquímico emerge das publicações

do Dr Hans de 1936 a 1956 e trata das múltiplas maneiras fisiológicas que o organismo reage aos agentes estressores (Zille, 2005). O estresse psicológico tem uma subdivisão na literatura que trata separadamente as vertentes: psicossomática, Cooper *et al.* (1988); interacionista, Lazarus (1974); behaviorista, psicopatologia do trabalho; e Billiard (1996), psicologia social (Lhuillier, Mignée & Raix, 1990). Por último, o estresse sociológico, abordado por Albrecht (1990) e Levi (2005), que tem como enfoque a necessidade de vínculo da percepção de mundo do indivíduo com a realidade social em que vive (Cassirer, 1978).

Segundo Zille (2010), essas são as abordagens teóricas que norteiam os estudos do estresse. Para melhor compreensão do que será ressaltado neste trabalho com base no estudo de Zille (2010), o esquema da Figura 2 trata de algumas partes dessas abordagens:

Figura 2 - Conceitos utilizados a partir das abordagens de Zille (2005; 2010)



Fonte: elaborada pelo autor com base em Zille (2005; 2010).

O foco desta pesquisa está inserido principalmente na abordagem conceitual sociológica, embora algumas definições relevantes das outras abordagens serão mencionadas porque têm correlação com o estudo em questão. A seguir serão discutidos aspectos das outras abordagens, tais como a homeostase (abordagem

bioquímica); o locus de controle; e a denominação tipo A e B (abordagem psicológica), que trazem correlação com a presente pesquisa.

2.3 Definições relevantes relacionadas ao estresse de viajantes a negócio

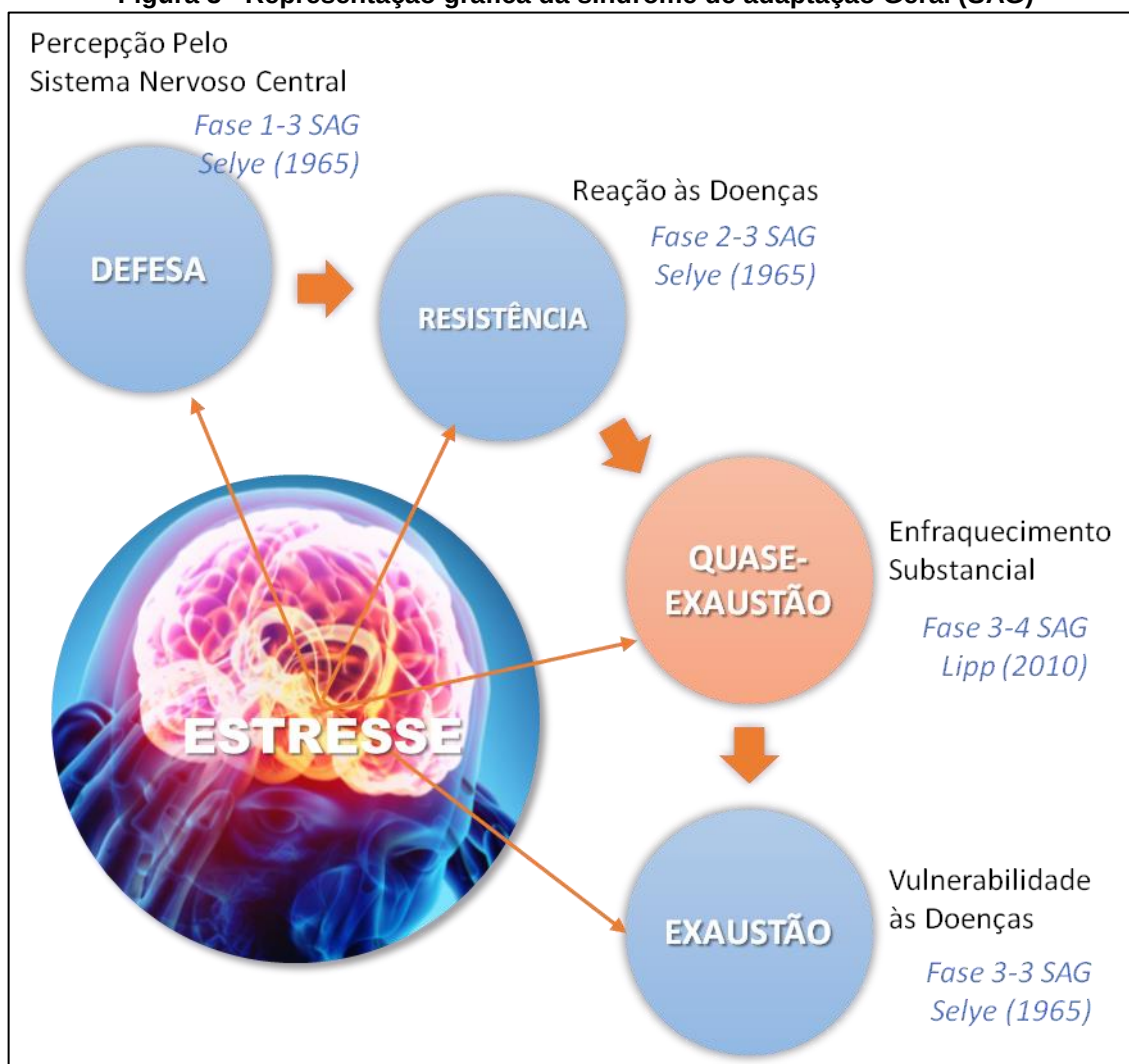
2.3.1 Homeostase (abordagem bioquímica)

O fisiologista Walter B. Cannon (1871-1945) foi responsável pelo conceito de homeostase. O estudo de Cannon foi uma das relevantes bases para as pesquisas do Dr. Selye. Na década de 1920, Cannon ampliou seu interesse para a manutenção da constância fisiológica. Em seu discurso proferido no Congresso de Médicos Cirurgiões Americanos em 1925, aprofundou suas pesquisas e em 1929 concluiu a teoria da homeostase, inicialmente abordada por Claude Bernard (1813-1878), ao qual destinou os créditos da teoria (Brito & Haddad, 2017; Zille, 2010).

Para melhor compreender o efeito da homeostase, faz-se necessário entender as três fases que constituem a síndrome de adaptação geral (SAG) (Selye, 1965). A primeira fase é a da reação de alarme. Esse é o momento em que as reações químicas do corpo suspendem a homeostase (estabilidade) e o corpo apresenta mudanças que propiciam a luta ou fuga. A partir dessa primeira reação, se o agente que engatilhou essa instabilidade permanece, o corpo floresce a segunda fase da SAG, que é o estágio da resistência. Este consiste na tentativa do organismo em reestabelecer a homeostase. Essa é a fase mais longa do processo, e a partir dela fase, se o indivíduo se mantiver exposto ao agente estressor, o corpo avança para a última fase, a de esgotamento, também conhecida como *burnout* (Maslach, 2005; Silveira, Colleta, Ono, Woitas, Soares, Andrade & Araújo 2016).

Com o avanço das pesquisas relacionadas ao tema, Lipp (2010), com base em seus estudos empíricos sobre as fases do estresse, propõe uma nova etapa da SAG, que está entre a resistência e a exaustão, denominada quase-exaustão, na qual o indivíduo, antes de chegar à exaustão, apresenta de forma acentuada fraqueza mental e física. É também atributo dessa fase a dificuldade de adaptação às adversidades do cotidiano, no entanto, ainda menos agressiva do que a fase de exaustão. A imagem da Figura 3 representa essa sequência de reações ao agente estressor, já considerando a fase quase-exaustão adicionada por Lipp (2010) à SAG:

Figura 3 - Representação gráfica da síndrome de adaptação Geral (SAG)



Fonte: elaborada pelo autor com base em Selye (1965) e Lipp (2010).

2.3.2 Lócus de controle (abordagem psicológica)

Os estudos sobre lócus de controle foram iniciados por Rotter (1966). O lócus de controle refere-se ao tipo de percepção que o indivíduo tem sobre os acontecimentos ao seu redor. Ele pode ser interno, caracterizado pela crença do indivíduo na influência de suas ações nos resultados esperados, ou seja, ele entende e acredita que as situações são influenciadas por suas atitudes. Já o lócus de controle externo é o oposto. O indivíduo acredita que as situações são influenciadas por agentes externos; ele entende e acredita que as situações com seu envolvimento são controladas por outras pessoas e suas atitudes não interferem em uma nova realidade (Coleta, 1987; Cooper *et al.*, 1988).

O *l*ocus de controle interno torna o indivíduo mais provedor dos resultados inerentes à sua vida. Já o indivíduo com o *l*ocus de controle externo acredita que as situações inerentes aos eventos de sua vida estão nas mãos de outras pessoas. Como exemplo, pode-se falar que um profissional com *l*ocus de controle externo estará mais inseguro em tomar decisões, pois ele entende que o controle dos acontecimentos em sua vida não está relacionado às suas decisões. Em contrapartida, o profissional com *l*ocus de controle interno tomará decisões com mais segurança, pois ele entende que os acontecimentos estão diretamente relacionados às suas decisões (Coleta, 1987; Cooper *et al.*, 1988).

O *l*ocus de controle está associado à maneira como o indivíduo encara sua interação com o ambiente em que vive. Quando ele se depara com algum tipo de ameaça, há uma reação que afeta seu comportamento a fim de eliminar tal desconforto que irá desencadear um processo de estresse (Lazarus, 1974). O comportamento de conflito ao estresse divide-se entre uma postura adequada e uma postura favorável ao bem-estar e atua diretamente no agente potencialmente estressor para excluir a sensação de ansiedade e pressão. Esse tipo de reação ao agente estressor é uma característica do indivíduo que possui um *l*ocus de controle interno. A postura ou resposta inadequada não atua diretamente na fonte estressora. Nesse caso, o indivíduo desenvolve algum tipo de mecanismo de fuga do agente estressor e concentra toda sua energia neste mecanismo. Como exemplo, podem-se citar a jogatina, uso de drogas e outros vícios que não têm relação de causa com o hipotético agente estressor, portanto, não terá o efeito esperado para a solução do problema (Lazarus, 1974). Apesar de as fontes de tensão nem sempre serem necessariamente negativas, elas podem ser um gatilho para impulsionar a promoção de mecanismos que favoreçam a saúde física, psíquica ou convívio social do indivíduo (Coleta, 1987; Lazarus, 1974; Maciel e Camargo, 2010).

O *l*ocus de controle interno atribui uma reação extremamente subjetiva para cada indivíduo e tende a ter mais efetividade em relação ao enfrentamento do estresse. No entanto, é mais propício a ter uma reação heterogênea ao estresse, ou seja, o indivíduo pode ter reações diferentes para o mesmo agente estressor, diferentemente das reações promovidas pelos que têm *l*ocus de controle externo (Paiva *et al.*, 2015)

2.3.3 Tipo A tipo B (abordagem psicológica)

Friedman e Rosenman (1976) foram os pioneiros no estudo que buscou associar problemas cardíacos a um perfil específico de profissionais. Como resultado desse estudo, os autores subdividiram em dois perfis de comportamento: o comportamento tipo A e o comportamento tipo B. O comportamento tipo A caracteriza-se por um complexo de ação e emoção mais acentuado nas pessoas que se apresentam com agressivo envolvimento nas atividades do dia a dia, principalmente no trabalho, atenuando entregas cada vez maiores em tempos cada vez menores. E o padrão de comportamento tipo B é antagônico ao tipo A, pois é um perfil que executa as tarefas de forma linear e sequenciada, e não é aficionado em promover diversas atividades simultâneas no mesmo momento ou em prazos comprimidos.

O padrão tipo A é predominante em um grupo de pessoas com um estilo de vida similar aos grandes executivos com ritmo intenso de viagens, reuniões e tarefas em excesso, além de estar disponível para a empresa 24 horas por dia sete dias por semana, estejam onde estiverem (Couto, 1987; Lipp, 1996; Santos, 2007). Os indivíduos com padrão tipo A trabalham de forma contínua com sobrecarga de trabalho, sempre buscando mais e melhores resultados, o que garante grandes possibilidades de eventos estressores (Byrne e Rosenman, 1986; Matthews e Haynes, 1986). É também uma característica comum para o padrão tipo A, exceto em caso de exaustão extrema (Matthews, 1982). Esse padrão de comportamento é mais comum e oriundo das sociedades industrializadas, pois tem estímulos diários que associam as características de agressividade, intolerância, competitividade e ocupação plena à competência. Esse comportamento está diretamente associado a riscos de doenças cardíacas (Friedman & Rosenman, 1974; Matthews e Haynes, 1986).

As pessoas com comportamento tipo A não têm conhecimento de suas forças e fraquezas, diferentemente das pessoas com padrão de comportamento tipo B, que estão menos propensas a serem afetadas por opiniões negativas de colegas de trabalho e buscam a segurança em si para suas entregas, caracterizando-se por profissionais que têm um ritmo de entrega mais controlado, colocando tarefas em fila e fazendo o melhor de cada vez. Profissionais tipo B raramente estão imersos em um mar de tarefas sem entender o que priorizar. Esse perfil é completamente diferente do comportamento tipo A (Couto, 1987; Friedman & Rosenman, 1976; Veloso, 2000).

2.3.4 Abordagem sociológica

Para a abordagem sociológica, há um vínculo de dependência entre a forma como o indivíduo constitui o mundo em sua consciência e a realidade. Logo, ele projeta o seu mundo metafórico na sociedade em que vive, ou seja, sua visão de mundo é muito particular e com atributos distintos do mundo real (Cassirer, 1994).

De acordo com Leontiev (1978), o desenvolvimento humano necessita de uma construção simbólica e cultural do indivíduo. É a partir dessa construção que há o desenvolvimento social, cultural e psíquico dos indivíduos.

O estresse social está associado às mudanças socioculturais que alteram a maneira de funcionamento psíquico do indivíduo. As interferências de valores sociais, assim como aspectos psicológicos e ambientais, tornam o indivíduo mais suscetível a manifestações do estresse sociológico. Para melhor compreensão desse conceito, é importante entender de forma clara quais são as oscilações sociais às quais o indivíduo está exposto, pois pode haver diferentes reações para as mesmas fontes de tensão no mesmo contexto social (Levi, 2005).

As mutações que acontecem na civilização podem colaborar para o surgimento do estresse sociológico. As constantes mudanças, impactos religiosos e valores obstruídos são fontes de tensão que podem gerar impactos sociais (Kaplan & Sadock 1993).

As empresas têm relevante influência na constituição de valores sociais, pois as organizações são grandes geradoras de tensão social. O estresse nas organizações pode se tornar instrumento de controle para a produtividade, sem contemplar as consequências para o profissional sujeito a esse meio de controle. O termo *workaholics*⁸ muitas vezes é utilizado como um atributo positivo e não como uma tendência à degradação da saúde (Morgan, 1996). Os profissionais considerados *workaholics* tem considerável destaque nas organizações, pois se entende que são pessoas altamente produtivas (Limongi-França & Rodrigues, 2013).

Limongi-França e Rodrigues (1996) associam questões sociais às doenças ocupacionais, incluindo o estresse. Rio (1995) corrobora essa associação e considera que as variáveis culturais e impactos de valores também são fontes provedoras de estresse.

⁸ Trabalhador compulsivo ou *workaholic*: pessoa que trabalha de forma compulsiva sem atenção a outras áreas da vida.

2.4 Trabalhadores viajantes a negócio e a relação com o estresse

De acordo com a Organização Mundial do Turismo UNWTO (2013), os viajantes a negócio são considerados turistas. No entanto, trabalho e turismo são percebidos como dois momentos distintos de vida e até mesmo antagônicos, embora exista o turismo a trabalho, que envolve outras relações ocupacionais (Unger, Uriely & Fuchs, 2016). A partir dessa definição, é possível que os gestores de viagens das organizações tenham uma visão obtusa em relação às viagens a negócio quando esta se destina a locais famosos por repousos ou destino de férias, podendo tornar o julgamento de tal viagem como uma vantagem e não um compromisso comercial (Unger *et al.*, 2016).

O equívoco de classificação da viagem a negócio como uma vantagem, ou prêmio, pode fazer com que o gestor de viagens desconsidere fatores importantes que podem desencadear estresse aos viajantes (DeFrank *et al.*, 2000). O estresse relacionado ao planejamento das viagens é classificado em três tipos: o primeiro é o estresse pré-viagem, também mencionada por Westman (2004), que considera a ausência esperada de casa, família, amigos e compromissos suspensos. O segundo é o estresse durante a viagem, que está associado às filas dos aeroportos, possíveis atrasos, voos de longa duração, dificuldade de compreensão de novos sotaques e idiomas e tensão sobre os entes deixados à espera de seu retorno. Por último, o terceiro é o estresse pós-viagem, associado ao cumprimento da entrega, sentimento de culpa em relação aos parentes e readaptação às rotinas (DeFrank *et al.*, 2000). Essa classificação pode ser comparada à pesquisa de (Westman, 2004).

As viagens a negócios podem promover uma experiência mista entre aspectos positivos e negativos, embora o balanço dessa experiência possa variar, dependendo da vivência de cada pessoa. Cohen & Gössling (2015) ressaltam que a hipermobilidade, termo utilizado para representar quem está em constante movimento em função de viagens, está associada às viagens de elite para negócios, viagens diplomáticas ou até mesmo férias. Está ligada também às consequências positivas, como: melhor compreensão das pessoas, mente aberta, *status* profissional e título social de cosmopolita (cidadão do mundo), que também trazem aspectos obscuros em seu excesso, como: aspectos fisiológicos e psíquicos, experiências de desorientação, solidão, isolamento e limitação da vida social do indivíduo.

A partir de revisão sistemática, percebe-se a escassez de estudos sobre o estresse dos viajantes a negócio no Brasil. A maioria dos autores que abordaram este tema relacionado a viagens a negócio - mais especificamente Striker, Luippold, Nagy, Liese, Bigelow & Mund *et al.* (1999) e Taylor, Bernerth & Maurer (2017) - sugere mais pesquisas sobre a temática dos viajantes a negócio. Todos os quatro artigos deixaram pontos em aberto para novas pesquisas e os autores enfatizaram a relevância de novas investigações sobre o estresse dos viajantes a negócio considerando as consequências (detalhadas ao longo deste estudo) para esses profissionais, que por muitas vezes negligenciam as condições físicas e psíquicas desse tipo de trabalho em decorrência da sustentação de um padrão de vida familiar e *status* social construído.

O foco deste estudo foi discutir o estresse vivenciado por viajantes a negócio, categoria ainda pouco pesquisada no Brasil. Considerando as publicações encontradas fora das plataformas brasileiras, Striker *et al.* (1999) buscaram investigar as fontes de estresse psicológico por meio dos relatos de viajantes a negócios internacionais, funcionários do Banco Mundial. A motivação para iniciar esta investigação foi um estudo anterior que menciona as solicitações de afastamento do trabalho, motivados por distúrbios psicológicos para esse perfil de trabalhador, em que as viagens relacionadas ao trabalho caracterizam um desafio peculiar para as empresas e para profissionais imersos nesse contexto. De acordo com o estudo, mais de um terço dos trabalhadores viajantes a negócio apresenta altos níveis de estresse relacionado a viagens. A metade dos entrevistados alega sequelas físicas e emocionais inerentes às constantes viagens, como, por exemplo, tremores, dificuldades de relacionamento, má alimentação, etc.

O viajante frequente a negócios atua ininterruptamente por períodos longos e constantes e com grande demanda de trabalho. Essa rotina característica da profissão dificulta a programação de descansos e participação em eventos sociais (Unger *et al.*, 2016). Para promover descanso em algum momento, geralmente são concedidos informalmente alguns dias para tratativas pessoais e, sempre que possível, protelando as férias formais. Esse cenário vivenciado por muitos profissionais somado ao baixo controle da vida pessoal e de suas atividades no trabalho pode promover problemas psicológicos e sofrimento psíquico crônico (Bourbonnais *et al.* 1996; Karasek & Theorell, 1990; Striker *et al.* 1999).

Ivancevich *et al.* (2003) incrementam o trabalho de Striker *et al.* (1999), explorando o viés social. E discorrem sobre o estresse relacionado às viagens a partir

do impacto psicológico gerado nos viajantes a negócio após o atentado terrorista contra os Estados Unidos da América (EUA) em 11 de setembro de 2001. Para os autores, esse evento traria mais relutância dos viajantes a negócio em realizar as necessárias viagens a negócio, embora seja entendido por gerentes globais que o impacto do atentado traria dificuldades assim como a necessidade de redução de custos com viagens.

A partir do lamentável evento de 11 de setembro de 2001, muitas empresas nos EUA começaram a reduzir o orçamento com viagens a negócio e eventos sociais entre 10 e 20% ao ano (Trottman, 2001). Embora fosse entendido que a redução de despesas com viagens é um recurso de manutenção de caixa, a prospecção de novos negócios tem mais êxito quando realizada presencialmente, pois estreita com melhor credibilidade as relações de confiança com clientes e fornecedores (Govindarajan & Gupta, 2001).

O ponto de partida ou gatilhos para o desenvolvimento de agentes estressores nas viagens a negócio é a associação do indivíduo ao ambiente. O estresse não emerge do indivíduo ou do ambiente separadamente, e sim da combinação de ambos. Ivancevich *et al.* (2003) apresentam um modelo de ajuste (indivíduo/ ambiente) para que os gestores possam combater ou reduzir os fatores estressores das viagens, a fim de reduzir os impactos negativos de produtividade ocasionado pelas viagens.

Além disso, os autores sugerem proposições úteis aos gestores que determinam as viagens a negócios para que tenham uma visão mais sistêmica de como as viagens a negócio afetam a saúde e a produtividade dos profissionais. As proposições mencionadas referem-se à atenção aos momentos relativos à viagem e quais os fatores estressores de cada um desses momentos.

No período de pré-viagem é importante pensar em quais atividades importantes deixarão de ser realizadas enquanto o profissional estiver atuante em uma viagem a negócios. Sugere-se que, para a continuidade dos trabalhos que seriam suspensos em função da ausência temporária, o profissional deve ter condições de delegar projetos relevantes aos colegas, supervisores ou subordinados, e isso estará positivamente relacionado à ansiedade do viajante e negativamente relacionado aos objetivos da viagem que se segue. Essa negatividade pode interferir na eficácia do objetivo da viagem. Ainda na fase de pré-viagem a negócio, caso o viajante carregue decisões familiares relevantes, isso pode desencadear o desinteresse pela viagem, o que também poderá influenciar na redução da produtividade.

Após o início da viagem, na fase da viagem a negócios, momento da aplicação do trabalho na nova localidade, a quantidade de tarefas pendentes, os atrasos nos voos, fadiga, frustração e ansiedade podem afetar o entusiasmo com a viagem. Ainda no seu decorrer, mudanças de fuso horário e quantidade de compromissos no dia podem trazer vantagem para sensações de fadiga e exaustão, podendo provocar a queda de produtividade. Durante as fases de pré-viagem e durante a viagem, a segurança pessoal é considerada outro fator que desencadeia picos de estresse, considerando o medo e a ansiedade provocados pelo percurso, que muitas vezes é desconhecido. Esse cenário, vivenciado de forma recorrente, pode desencadear uma desmotivação profissional e insatisfação com o objetivo da viagem (Ivancevich *et al.*, 2003).

Na fase de retorno da viagem, a percepção de trabalho acumulado, excesso de *e-mails* não lidos, reuniões programadas próximas do horário de sua chegada, isso tudo contribui para a redução da satisfação no trabalho e o compromisso com os objetivos da empresa. Entre outras proposições, os autores propõem orientações para pesquisas futuras, considerando as inúmeras oportunidades abertas para examinar o estresse relacionado às viagens a negócio (Ivancevich *et al.*, 2003).

O cargo atribuído aos profissionais que são viajantes a negócio detém um *status* glamoroso, assim como também aparenta ser uma posição de trabalho para pessoas com competência diferenciada. Muitas vezes, esses atributos não representam a realidade, e mesmo assim novos profissionais são atraídos por esse *status* e estabelecem objetivos de carreira para a ocupação desse tipo de cargo (Gustafson, 2014; Ivancevich *et al.*, 2003).

Gustafson (2014) traz uma ótica investigativa sobre o que representam as viagens a negócio para os viajantes, considerando quais são as experiências de viagem desses profissionais e quais seriam as consequências para o balanço entre a vida profissional e pessoal. Essa ótica corrobora o exposto por Ivancevich *et al.* (2003). As viagens corporativas são muito estressantes, e isso pode estar associado a tensão física e psicológica, excesso da carga de trabalho e também dificuldade no equilíbrio entre carreira e vida privada (Doyle & Nathan, 2001).

Embora estejam em destaque as consequências negativas das constantes viagens de negócios, há também vantagens quanto ao autodesenvolvimento. As viagens ajudam os viajantes a desenvolver habilidades em obter acesso a recursos, gerenciar os aspectos práticos envolvidos, aumento da capacidade em organizar seu

próprio trabalho no tempo e no espaço e desenvoltura no planejamento e negociação a fim de combinar a viagem com obrigações familiares e vida privada (Doyle & Nathan, 2001).

De acordo com Gustafson (2014), entrevistas aprofundadas com viajantes frequentes demonstram que as viagens a negócios podem ter ampla gama de representações para os viajantes que outros estudos ainda não exploraram, tais como: oportunidade de conhecer novos lugares, ramificação de *networking* corporativo ou até mesmo um fardo na vida desse indivíduo. As viagens a negócio estão associadas a consequências potencialmente importantes para o trabalho do viajante, com o impacto nas relações familiares, o desenvolvimento profissional e o *status* percebido e outros aspectos pessoais.

As viagens podem estar associadas a experiências enriquecedoras, oportunidades de carreira, *status* social e aprimoramento profissional, mas também ao desgaste físico e mental, aumento da carga de trabalho e dificuldade de conciliar trabalho e vida privada (Black & Jamieson 2007; Espino, Sundstrom, Frick, Jacobs & Peters, 2002).

Para redução dos impactos vivenciados pelos viajantes frequentes, existem as influências moderadoras que ajudam a equilibrar certos desconfortos promovidos pelas viagens nos níveis social, organizacional e individual, de forma que o viajante possa suportar melhor as intempéries das viagens a negócio (Gustafson, 2014). É pertinente ressaltar que as experiências de viagens a negócio envolvem, além de estresse e tensão, outros estímulos positivos que promovem relaxamento, como, por exemplo, descanso da rotina (Westman, Dalia & Shoshi, 2009).

Taylor *et al.* (2017) conduziram estudo baseado na interferência da *performance* do profissional, provocada por agentes estressores oriundos das viagens a negócio. Como base no estudo, os autores utilizaram a conservação de teoria dos recursos humanos (COR) como mecanismo explicativo. E para ampliar a relevância e confiabilidade da pesquisa, analisaram 3.054 jogos de futebol americano em seis temporadas utilizando modelagem de equações estruturais. Essa metodologia foi expandida para a análise de mais 11.802 jogos da Associação Nacional de Basquete em cinco temporadas. A pesquisa, apesar de ter sido realizada com outras categorias profissionais, fornece insumos gerenciais para entender os efeitos do estresse associado às viagens a negócio no desempenho da equipe.

As viagens a negócio são extremamente importantes para a manutenção da saúde financeira da organização. Cita-se que a cada U\$ 1,00 investido em viagens comerciais existe acréscimo de U\$ 9,50 na receita da empresa. A pesquisa, a partir dos dados da Liga Nacional de Futebol Americano (NFL) e da *National Basketball Association* (NBA), avaliou o impacto do estresse agregado a viagens nas tarefas profissionais coletivas, comportamento individual e concentração. Em função dos compromissos profissionais, os dois grupos realizam significativo número de viagens em regiões cada vez mais distantes, o que dá insumo aos pesquisadores para replicar os resultados da pesquisa para profissionais de outras áreas, como executivos e outros viajantes frequentes de negócio. Embora os resultados financeiros sejam otimistas, as viagens afetam negativamente a saúde desses profissionais, comprometendo entregas futuras e potencializando os efeitos do estresse nesse trabalhador, o que corrobora a literatura de Gustafson (2014) e Niessen, Müller, Hommelhoff & Westmn (2018), que demonstram os aspectos negativos de constantes viagens a negócio.

As motivações dos viajantes para sustentabilidade da rotina de viagens variam de acordo com cada indivíduo. Gustafson (2014) enfatiza que, embora os indivíduos sofram as consequências dos agentes estressores, existe a motivação por proteger recursos físicos e bens que promovam o bem-estar pessoal. Quando o indivíduo identifica alguma forma de ameaça a esse estilo de vida, o estresse é potencializado.

As viagens a negócios podem caracterizar um agente perturbador para a vida pessoal e também a vida profissional do trabalhador (Niessen *et al.*, 2018). Com o crescimento da competitividade da área comercial, tanto nos mercados nacionais quanto nos mercados internacionais, as viagens a trabalho tornaram-se comuns em muitas empresas (DeFrank *et al.*, 2000). Mesmo havendo muitos recursos tecnológicos que possam promover a comunicação de forma eficaz para andamento das negociações, esses recursos dificilmente irão substituir as negociações presenciais. Logo, as viagens a negócio permanecerão como o principal meio para que as negociações ocorram (Ivancevich *et al.*, 2003).

DeFrank *et al.* (2000) afirmam que as viagens a negócio são de suma relevância, seja para o trabalhador que representará a empresa nas viagens, seja para a empresa que terá um representante do negócio em vários clientes. As viagens a negócio podem ser gratificantes para alguns executivos, conhecer novos lugares, culturas e promover novos negócios. Essa rotina também se caracteriza por ser um

caminho de ascensão intelectual. Por outro lado, há os custos físicos e psicológicos para tal imersão cultural. Algumas empresas até buscam reduzir o volume de viagens, porém com períodos de permanência dos executivos mais extensos quando as viagens acontecem. DeFrank *et al.* (2000) denominaram esse indivíduo como *virtual expatriates*, ou seja, o expatriado virtual é o profissional executivo que tem restrição de uso de tecnologias para realizar remotamente as negociações, que até então devem ser realizadas presencialmente. Essa restrição tem como base a premissa de que a realização de uma visita presencial em um parceiro de negócios sem dúvida é uma prática altamente eficaz para estreitar o relacionamento com clientes e fornecedores, além de promover credibilidade e visibilidade para a organização (DeFrank *et al.*, 2000).

2.5 Sintomas do estresse

De acordo com Cooper *et al.* (1988) e Silva e Sales (2016), pode-se atribuir ao estresse a fonte de doenças do coração, câncer, hipertensão, dores de cabeça, nas costas, doenças de pele, dos pulmões, alterações intestinais, entre outras. Albrecht (1990) atribui ao estresse doenças como ataques cardíacos, úlceras, derrames, acidentes cardiovasculares e hipertensão. A queda do sistema imunológico está entre as mais agravantes consequências do estresse do ponto de vista das manifestações físicas. Há também as manifestações mentais, em que o estresse exerce grande influência. O impacto do estresse nesse contexto pode provocar problemas de memória, queda na concentração, problemas de aprendizagem e sono, assim como a dificuldade na tomada de decisões (Oliveira, 2010).

DeFrank *et al.* (2000) sugerem diversos problemas de saúde física e emocional derivados das viagens a negócio. Entre os problemas estão a distração, irritabilidade e a contaminação de outras doenças entre os viajantes. Essas consequências podem promover perturbações aos trabalhadores de forma a influenciar negativamente seu desempenho. Essas dificuldades apresentam, além das implicações negativas na saúde do trabalhador, riscos para a imagem da organização.

O viajante a negócios é um dos maiores grupos de trabalhadores em risco para a saúde ocupacional (Bunn & Johnson, 2019). Existe elevado número de riscos à saúde, não apenas quanto a doenças infecciosas, mas também gatilhos para a manifestação de sintomas originados pelo estresse ocasionado por esse tipo de

ocupação. As viagens a negócio exigem grande planejamento por parte do empregador, o que é um desafio para os gestores de viagens, como também exige grande habilidade dos viajantes a negócio para atravessar os períodos de viagem e suas recorrências, reduzindo ou eliminando os potenciais danos à saúde. Para esse profissional, uma viagem divide-se em grupos de adversidades. Para alguns profissionais, essas adversidades podem promover grandes fatores estressores, tanto na pré-viagem, período que antecede a saída para o destino, no curso da viagem, período entre a saída de casa e a chegada ao destino, na execução do trabalho no destino, período em que o profissional realiza as reuniões ou atividades-fim da viagem, no retorno da viagem, que engloba diferentes adversidades logísticas em relação ao curso de ida, quanto, por fim no período pós-viagem, momentos após o retorno da viagem a negócio (DeFrank *et al.*, 2000; Shaffer, Reiche, Dimitrova, *et al.*, 2016).

É comum que os viajantes frequentes passem por desconfortos provocados por uma alimentação pouco saudável. As infecções ocorrem em pelo menos 30% dos viajantes internacionais, que culminam em diarreia e outras doenças inflamatórias, como, por exemplo, a doença gastrointestinal, que compromete significativamente a saúde e as entregas desse trabalhador. A gripe é outro problema viral. Dependendo da localidade, as vacinas podem não ter efeito, em função do tipo genético da pessoa na nova localidade. Há também os riscos ambientais, que devem ser observados para cada destino do viajante. Esse tipo de risco envolve todos os canais possíveis (ar, água, resíduos sólidos e perigosos). A poluição do ar é um problema extremamente relevante para os viajantes a negócio. Existem também os riscos relacionados à segurança, em que, para os ladrões, os viajantes a negócio são facilmente identificados, pois em geral utilizam vestimentas incomuns ao dia a dia da sociedade local. Joias e acessórios são outros atrativos. Além disso, os acidentes de trânsito constituem outro aspecto relevante, pois em geral os trabalhadores que alugam ou utilizam carro de frota da empresa não têm conhecimento sobre a saúde funcional do veículo (Bunn & Johnson, 2019).

Os sintomas relacionados ao estresse são diversos, embora as pesquisas demonstrem sintomas comuns. No Quadro 1 veem-se alguns relatos sobre a categoria de pesquisa em relação aos sintomas e estratégias de enfrentamento adotadas.

Quadro 1 - Efeitos do estresse nos viajantes frequentes

Efeitos do estresse dos viajantes frequentes			
Autor	Sintomas	Causas	Coping
DeFrank <i>et al.</i> (2000)	- Distúrbios do sono - Fadiga - Distúrbios gastrointestinais - Mudança de humor - Disfunção intelectual - Irritabilidade	<i>Jet Leg</i> (5h+)	- Meditação - Reduzir nº de viagens
Westman (2004)	- Distúrbios psicológicos	Muitas viagens curtas	- Não sugere
Bunn & Johnson (2019)	- Distúrbios do sono - Mal-estar - Concentração reduzida - Irritabilidade - Distúrbio gastrointestinal	<i>Jet Leg</i>	- Sugere um dia de descanso para início das atividades

Fonte: DeFrank *et al.* (2000), Westman (2004) e Bunn & Johnson (2019) .

A análise do Quadro 1 permite identificar os sintomas mais comuns citados pelos autores: o *jet leg* e o alto volume de viagens curtas são os causadores dos principais sintomas identificados.

Embora todas as etapas da viagem a negócios abordem diversas possibilidades para gatilhos estressores, Unger *et al.* (2016) mencionam que pessoas que viajam frequentemente a negócios conseguem propiciar momentos de relaxamento, como se fosse uma espécie de folga, de forma que seja possível desfrutar de familiaridade com os aeroportos e mimos das companhias aéreas que privilegiam os passageiros frequentes.

2.5.1 Estratégias de enfrentamento (*coping*)

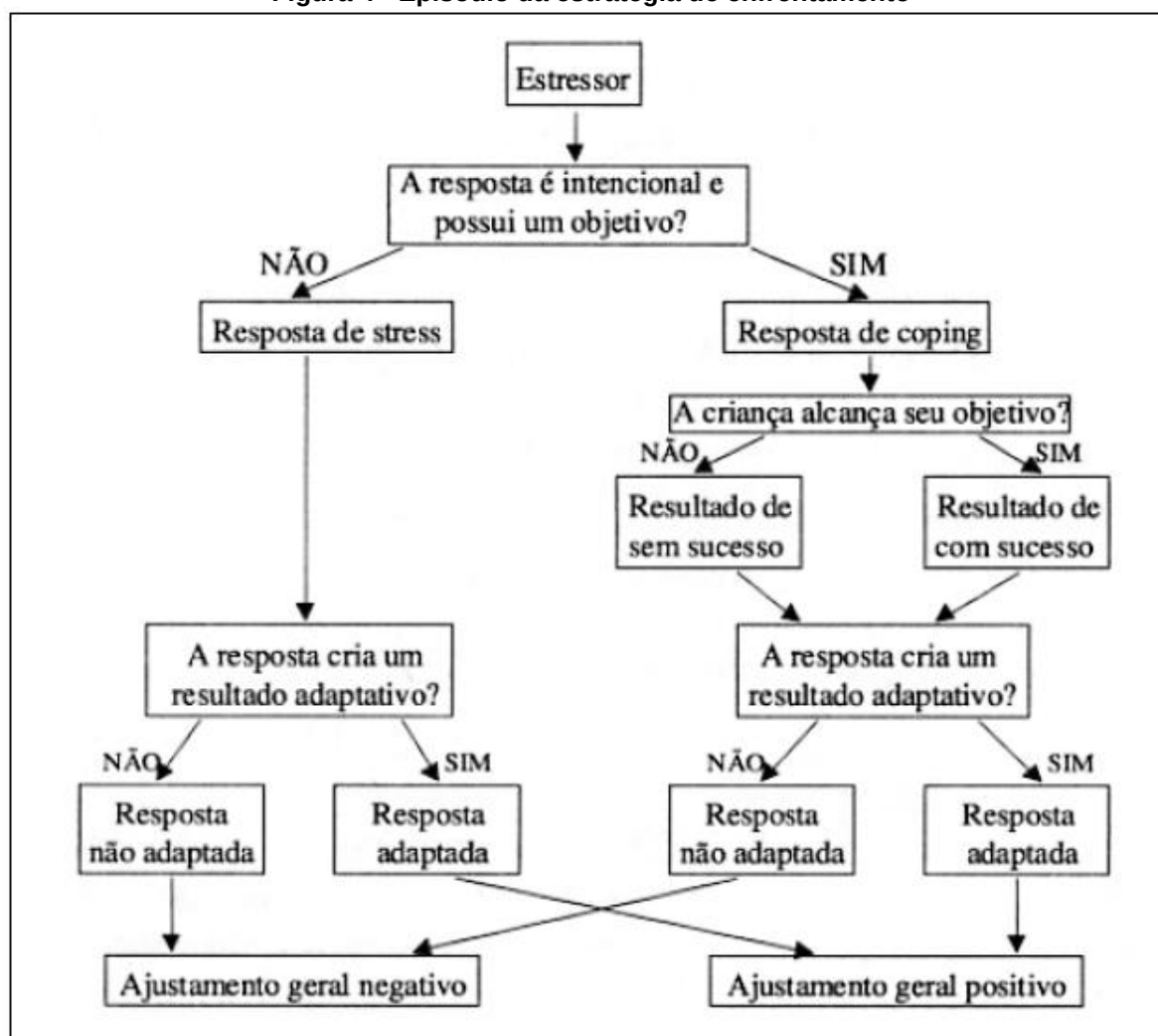
As estratégias de enfrentamento ou *coping*, segundo Lazarus (1993), são o conjunto de esforços cognitivos e comportamentais estabelecidos para gerenciar, reduzir ou eliminar as consequências de um agente estressor previamente conhecido. O *coping* também pode ser compreendido por estilos de *coping*, ou seja, está relacionado ao ambiente em que o indivíduo está inserido e que provoca alterações no comportamento cognitivo. Cada indivíduo terá sua forma de reagir aos mesmos ambientes, isso está relacionado ao seu estilo de *coping* (Beutler, Moos & Lane, 2003).

O conceito de *coping*, segundo Lazarus & Folkman (1984), tem início na década de 1940, no entanto, não apresentava coerência para compreensão da nomenclatura. Existiam até então vários nomes que denotavam o mesmo conceito de *coping*, o que dificultava a evolução do estudo. Como havia essa dificuldade conceitual e não havia tradução para outros idiomas, vários termos foram similares, como: estilo, recursos,

estratégias, habilidades e comportamento. Todas as terminologias mencionadas promoveram o mesmo perfil de estudo do conceito (Yunes & Szymanski, 2001).

Existem contradições de alguns autores nas definições das estratégias de enfrentamento ou *coping* (Rudolph, Denning & Weisz, 1995). Para (Folkman & Lazarus, 1980; Peterson, 1989), o *coping* está entre o agente estressor e a consequência do estresse. Existe uma correlação entre as estratégias de *coping* e seus efeitos. Essa correlação não deixa muito claro o que são tentativas de enfrentamento e resultados de enfrentamento (Peterson, 1989). A partir dessas dificuldades, Rudolph *et al.* (1995) propuseram, em um estudo com crianças, que a estratégia de enfrentamento deve ser entendida como um episódio de acordo com o demonstrado na Figura 4.

Figura 4 - Episódio da estratégia de enfrentamento



Fonte: Rudolph et al. (1995)

A imagem representa dois caminhos de reação ao estresse, sendo intencional o que caracteriza uma resposta de *coping* e não intencional o que caracteriza uma resposta ao estresse.

Como um conceito de referência, Folkman e Lazarus (1980) determinam que as estratégias de *coping* podem ser distintas para momentos distintos perante um agente estressor. Por essa razão, eles evitam expor respostas padronizadas para um indivíduo. Folkman, Lazarus, Gruen & DeLongis (1986), asseveram que as estratégias de *coping* conduzem comportamentos distintos para enfrentar o agente estressor e é particular para cada pessoa em diferentes situações perante o mesmo agente estressor.

Para a categoria de pesquisa, DeFrank *et al.* (2000) propõem algumas estratégias de *coping* que podem ser adotadas pela empresa e pelo indivíduo para reduzir ou eliminar as tensões das viagens (Quadro 2).

Quadro 2 - Estratégias de enfrentamento

Intervenções organizacionais e individuais de estresse em viagens	
Organizacional	Individual
Programação de trabalho	Programa de redução de <i>jet lag</i>
Planos familiares (cônjuge e filhos)	Plano alimentar
Organização de viagens	Ajuste do sono
Acomodações do hotel	Música
Seminários sobre <i>jet lag</i>	Massagem
Exercícios de alongamento para viagens	Técnicas de relaxamento (Ex. meditação)
<i>Links</i> de comunicação	Contatos via <i>web</i>
Contatos via <i>web</i>	Suplementação alimentar
Imunizações	Dialogar com viajantes experientes
Seminários de segurança e prevenção ao crime	Bagagem com itens essenciais
Treinamentos antiterrorismo	Estudar bem o destino
Precauções com alimentos e água	Medicações
Programas gerais de treinamento em viagens	
Procedimentos de apoio médico	
Programas de <i>Concierge</i>	

Fonte: DeFrank et al. (2000)

3 METODOLOGIA

3.1 Estratégia e método de pesquisa

Com base no objetivo geral da pesquisa, a estratégia qualitativa de coleta e análise de dados foi a opção mais adequada, tendo em vista a compreensão dos fenômenos relacionados ao estresse dos viajantes a negócio. A característica da pesquisa permite acessar amplamente o contexto de trabalho dos entrevistados (Eisenhardt, 1989).

Conforme Strauss & Corbin (1998), a pesquisa qualitativa refere-se a qualquer tipo de pesquisa que pode apresentar descobertas que não foram possíveis por meio de procedimentos estatísticos ou outros meios quantificáveis. A pesquisa qualitativa explora o que se supõe ser uma realidade dinâmica socialmente construída, em uma esfera de valores flexível, descritiva, holística e sensível ao contexto, ou seja, uma descrição detalhada do fenômeno a partir das perspectivas das pessoas envolvidas.

Por meio de uma abordagem descritiva, que tem por objetivo descrever os atributos e fenômenos de uma população (Vergara, 2005), foi possível identificar características comuns em indivíduos de diferentes localidades, o que propiciou a identificação de fenômenos relacionados ao estresse dos viajantes frequentes.

A tipologia do trabalho será de caso único (Yin, 2010). Essa tipologia foi considerada para a pesquisa devido à configuração das unidades incorporadas de análise que estão categorizadas em um mesmo âmbito.

3.2 Unidades empíricas de análise (Sujeitos de Pesquisa)

A categoria pesquisada neste trabalho não tem nome específico nas publicações consultadas de origem brasileira. O perfil dos pesquisados caracteriza-se por serem trabalhadores que têm o modal aéreo como meio de locomoção para realizar suas atividades de trabalho. São profissionais que realizam viagens frequentes tanto para voos domésticos quanto para voos internacionais e vivenciam frequentemente estagnação em ponte aérea no percurso de trabalho. Além do período fora do lar, esses profissionais precisam de suporte no planejamento das viagens, que englobe os períodos de pré-viagem, período da viagem e entregas após o regresso.

Além das longas permanências em ponte aérea, conexões bem curtas ou até perdidas, podem ocorrer também extravio de bagagens, preocupações com saúde e segurança, longas jornadas de trabalho, condições de trabalho e alto volume de pendências ao retornar ao escritório (Doyle & Nathan, 2001; Espino *et al.*, 2002)

Estudos para esse perfil de trabalhador não foram encontrados nas bases brasileiras. No entanto, há muitas menções desse perfil em pesquisas estrangeiras, que denominam de *business travelers*, embora não haja delimitação dos tipos de contrato desses trabalhadores conforme delimitado nesta investigação.

A pesquisa foi realizada com consultores em gestão empresarial independentes, que em sua maioria atuam fora do regime de Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

A categoria descrita caracteriza-se também por não ter um local fixo de trabalho, e sim vários destinos de atuação, que por muitas vezes é imprevisto, o que pode tornar mais difícil o planejamento da vida pessoal. Além disso, há constante presença em ponte aérea. Por se tratar de viagens muitas vezes não planejadas pelo cliente, os voos disponíveis nem sempre são compatíveis com um horário que propicie uma noite de sono saudável, além das restrições do relógio biológico, que podem estar adequadas ou se adequando às viagens anteriores (Doyle & Nathan, 2001).

3.3 Estratégia de coleta de dados

A coleta de dados se deu por entrevista semiestruturada, que é ressaltada como uma das mais importantes fontes de informações para um estudo de caso. Em função das restrições de viagem e aglomeração estabelecidas pela pandemia da doença do coronavírus (COVID-19), as entrevistas foram realizadas remotamente utilizando-se videoconferência ao vivo. A quantidade de entrevistas esgotou-se em 18 entrevistados devido à saturação dos dados inerentes ao interesse da pesquisa (Fusch & Ness, 2015; Yin, 2010).

Embora a saturação dos dados não preveja a quantidade de entrevistas, Yin (2010) destaca que no processo de entrevista há duas tarefas primordiais: seguir a própria linha de investigação como reflexo do estudo de caso e fazer questões reais de uma conversação de forma a não estimular alguma tendência nas respostas dos entrevistados.

A primeira entrevista ocorreu em fevereiro de 2020 e se deu a título piloto. A partir dessa entrevista foi solicitado ao primeiro respondente o contato de pessoas com o perfil semelhante ao dele para se voluntariar na participação da pesquisa. Após esse primeiro contato que já fazia parte do ciclo de trabalho do entrevistador, iniciou-se a técnica *snowball sampling*, conhecida no Brasil como bola-de-neve. Assim formou-se a amostra da pesquisa (Goodman, 1961).

As entrevistas foram realizadas de forma remota por meio de videoconferência. Todas foram gravadas com o consentimento dos respondentes e a utilização das gravações ficou restrita ao uso acadêmico e com a identidade dos participantes velada. A estratégia de gravação não foi rejeitada por participante algum, assim como todas as perguntas foram respondidas na totalidade. Foram realizadas três perguntas introdutórias que deram luz ao contexto de trabalho e de vida do entrevistado. Após as perguntas introdutórias, deu-se continuidade às demais perguntas inerentes aos objetivos da pesquisa. Cada entrevista durou, em média, 50 minutos, sendo a menor com 30 minutos e a maior com 120 minutos de duração.

Apenas uma entrevista (a primeira) das 18 realizadas no total foi iniciada a título piloto para melhor compreensão do processo e teste do questionário, que não sofreu adaptações até a última entrevista realizada.

3.4 Estratégia de análise de dados

A análise dos dados foi feita com base na técnica de análise de conteúdo, sendo o procedimento mais apropriado para absorver as informações com a melhor condição para identificação do fenômeno estudado (Silva & Fossá, 2015).

Logo após a conclusão de cada entrevista foi realizada a transcrição na modalidade *Ipsis Litteris*⁹ sem copidesque¹⁰, mantendo a sintaxe falada pelo entrevistado.

Após a transcrição das entrevistas foi realizada a pré-análise, que corresponde à fase de organização dos dados nos documentos transcritos. Essa fase envolve três etapas: a escolha dos documentos que serão submetidos à análise, a formulação das

⁹ Com as mesmas palavras; exatamente da maneira como está escrito; de modo literal; textualmente: o artigo foi transcrito *ipsis litteris* tal como o original.

¹⁰ Revisão de texto que tem como foco a correção gramatical e ortográfica, a clareza e a objetividade, os cortes necessários e a adequação às normas editoriais; *copy, copy desk* (Michaelis, 2021).

hipóteses e dos objetivos e a elaboração de possíveis indicadores que fundamentam a hipótese final do fenômeno (Bardin, 2011; Turato, 2005).

Na exploração do material foi realizada uma codificação com as palavras-chave, mais recorrentes durante as entrevistas. O agrupamento dessas chaves originou as categorias e subcategorias da pesquisa.

As categorias dos resultados da pesquisa emergiram da classificação de elementos do conjunto de diferenciação. A categorização se deu por um processo estruturalista composto das etapas de inventário, que se deu por isolar elementos e classificar conteúdo de dados brutos para organizá-los de forma que não se introduzam desvios no material (Silva & Fossá, 2015).

Por fim, as análises foram realizadas de acordo com as fases:

1ª fase - pré-análise: compreende a leitura geral do material eleito para análise, nesse caso, já transcritas as entrevistas gravadas. Seguindo a sequência:

- a) Realização da leitura flutuante, primeiro contato com os documentos previamente selecionados;
- b) definição do *corpus* de análise;
- c) descrição das hipóteses para conjunto de categorias;
- d) descrição da elaboração dos indicadores, que determina a interpretação do material coletado.

2ª fase - exploração do material: recortes de registro, anotações complementares às transcrições e agrupamento das categorias iniciais de forma temática, originando as categorias intermediárias que, agregadas em função de ocorrências, darão início às categorias finais (Silva & Fonseca, 2015).

3ª fase - resultados inferências e interpretações:

- a) Leitura geral do conteúdo;
- b) codificação para formulação de categorias de análise, utilizando quadro de referencial teórico e indicações que emergirem de outras leituras;
- c) recorte de matérias em unidades de registro (palavras, frases e parágrafos) compatíveis e com o mesmo conteúdo semântico;
- d) determinação das categorias que se diferenciam tematicamente das unidades de registro (transformação dos dados brutos para dados organizados). Foi

considerado nessa fase o princípio da exclusão mútua entre categorias, da homogeneidade dentro das categorias, pertinência na mensagem transmitida, agrupamento progressivo das categorias (iniciais, intermediárias e finais) e a descrição das inferências e interpretações, respaldados pelo referencial teórico da pesquisa (Bardin, 1977; Moraes, 1999).

3.4 Caracterização dos entrevistados

Com a prerrogativa de velar a identidade dos entrevistados, quando necessário mencionar os nomes, eles foram substituídos pela letra (E) de entrevistado(a), seguido do número que foi a sequência da entrevista, por exemplo: (E01) refere-se a(o) Entrevistado(a) 01 ou primeira entrevista realizada, conforme o Quadro 3 a seguir:

Quadro 3 - Perfil dos entrevistados

Perfil dos entrevistados									
REF	UF	Sexo	Estado Civil	Idade	Filhos	Moradia	Regime de Trabalho	Formação	Faixa de Proventos
E01	SP	M	Casado	44	2	Familiar	PJ	Técnico em Mecânica	> 15k
E02	MG	M	Casado	31	1	Familiar	PJ	Administração	> 15k
E03	PR	M	Casado	55	2	Familiar	PJ	Administração	> 15k
E04	PR	F	Casada	39	1	Familiar	PJ	Pedagogia	> 5k
E05	MG	M	Casado	60	2	Familiar	PJ	Ciências Econômicas	> 5k
E06	MG	M	Divorciado	56	2	Individual	PJ	Engenharia Mecânica	> 10k
E07	MG	M	Solteiro	65	1	Familiar	PJ	Administração	> 20k
E08	MG	M	Casado	32	0	Familiar	CLT	Administração	> 10k
E09	SP	M	Casado	53	2	Familiar	PJ	Administração	> 5k
E10	SP	M	Solteiro	37	0	Individual	PJ	Administração	> 10k
E11	RJ	F	Casada	68	1	Familiar	PJ	Engenharia Química	> 20k
E12	SP	M	Solteiro	34	0	Familiar	PJ	Relações Internacionais	> 10k
E13	SP	F	Solteira	59	0	Individual	PJ	Serviço Social	> 10k
E14	MG	M	Casado	45	2	Familiar	PJ	Administração	> 20k
E15	RS	M	Divorciado	51	4	Individual	PJ	Engenharia Mecânica	> 20k
E16	SP	M	Casado	57	1	Familiar	PJ	Ciências Contábeis	> 6k
E17	SP	M	Casado	63	2	Familiar	PJ	Engenharia Mecânica	> 10k
E18	SP	M	Casado	51	2	Familiar	PJ	Engenharia Mecânica	> 20k

Fonte: elaborada pelo autor.

Os nomes de amigos, parentes ou empresas citados pelos entrevistados, assim como bairros ou cidades, foram substituídos por pseudônimos com o único e exclusivo objetivo de aplicar privacidade das informações que eventualmente podem ser associadas à identidade dos participantes.

A maioria dos entrevistados é do sexo masculino, está casada e tem filhos. A formação dos entrevistados está dividida entre administradores, engenheiros e outras profissões. Apenas um dos entrevistados trabalha sob os regimentos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), todos os demais se declararam autônomos. A remuneração média dos entrevistados é de 12,5 mil reais mensais, sendo a maioria com ganhos acima de 10 mil reais mensais. Pelo fato de as entrevistas terem ocorrido de forma remota, propiciou a ampliação do perímetro geográfico para seleção dos entrevistados, sendo a maioria deles residente no estado de São Paulo, com oito entrevistados, seguida de seis residentes em Minas Gerais, dois no estado do Paraná, um no Rio de Janeiro e um no estado do Rio Grande do Sul.

A idade média dos entrevistados foi de 50 anos de idade, sendo o mais novo com 31 anos e o mais velho com 68, a maioria acima dos 44 anos.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com base na análise das entrevistas, quatro grandes categorias de análise emergiram: opção por viajar; relações com a saúde; transformações na vida do viajante; e contato com familiares e amigos. Foram quatro categorias e 10 subcategorias no total. Cada categoria foi subdividida em um segundo nível, conforme a Figura 5:



Para cada subcategoria apresentada nesta figura é também exibida uma figura com o resumo de avanços e corroborações da literatura, na mesma estrutura da Figura 5.

4.1 Viagens

Esta categoria de análise considera a percepção sobre a maneira que a condição de trabalhar viajando foi ou não uma busca de próprio interesse do entrevistado, ou seja, o próprio indivíduo buscou ou não essa atividade. A categoria

foi dividida em duas subcategorias: a) viagem por opção, em que a busca voluntária do indivíduo por uma oportunidade de trabalho onde viajar é parte integrante de suas atribuições; b) viagem por oportunidade, em que o indivíduo não teve uma busca voluntária por esse perfil de trabalho, mas que por uma casualidade houve o direcionamento de carreira.

4.1.1 Viagem por opção

Viajar por opção, ou seja, a escolha de uma profissão que atribua as viagens como uma atividade-padrão, esteve presente em mais da metade dos entrevistados, pois 11 dos 18 mencionaram, em algum momento da entrevista, que buscaram alguma profissão que estivesse ligada a viajar, conforme declarado de maneira concludente pelos entrevistados 15 e 18.

Então, quando eu falo para você, assim, Altair, que às vezes eu fico no aeroporto por cinco ou seis horas. Assim, para mim é uma paixão (E15).

Depois que eu entrei como estagiário, eu fiquei como analista de pós-venda e após cinco anos nesta função, eu pedi para ser consultor de campo¹¹, porque exatamente eu queria viajar (E18).

Observa-se que, para os entrevistados mencionados, trabalhar com a viagem fazendo parte da rotina foi um desejo e produto de um planejamento de carreira.

Foi possível compreender que quando a opção por viajar é do indivíduo, existe um esforço contínuo para provocar adaptações em todas as áreas da vida para que a viagem esteja presente nas atribuições de trabalho. Esses achados corroboram a literatura de Gustafson (2014), demonstrando a gama de representações que viajar pode ter para o indivíduo, e de Black & Jamieson (2007) e Espino *et al.* (2002). Os autores aludem às associações com experiências enriquecedoras e a identidade cosmopolita¹² dos viajantes a negócio como atributos positivos da profissão.

¹¹ A função consultor de campo refere-se à atividade de visitas às lojas revendedoras de veículos, denominadas de concessionária, que em geral são regionalizadas, e cada consultor possui seu trecho de viagens padrão por um período mínimo determinado.

¹² Pessoa que se autodenomina cidadão do mundo, por viajar com frequência para diversos países, tendo forte capacidade de adaptação a diferentes hábitos culturais ou modos de vida (Michaelis, 2021).

A entrevistada 04 mencionou a falta que lhe fazia viajar enquanto estava de licença-maternidade, e que viajar não era uma limitação, pois fora uma escolha de vida:

Eu não acho ruim viajar, mesmo eu tendo filha, sendo mãe, isso não é uma limitação para mim, eu não lido negativamente com isso, é algo que faz parte do meu trabalho, escolhi isso como meu trabalho, quando eu estava de licença-maternidade eu morria de saudade, tanto do trabalho quanto das viagens, eu sempre gostei. Sinto falta hoje, como a gente não pode viajar, sinto falta também (E04).

Ainda nessa mesma entrevista é possível perceber o quão importante é viajar para a entrevistada 04. Os discursos sobre a família deixam claro que trabalhar viajando é uma missão de vida, e que essa missão de vida faz é compartilhada com seu marido e sua filha, como se pode perceber no trecho da entrevista:

Meu marido é superapoiador, minha filha superquerida, eu explico para ela que é um trabalho que não é só trabalho, eu acredito que eu ajudo outras pessoas na evolução delas e eles me ajudam a fazer isso, então nunca cogitei em minha cabeça parar de viajar, mesmo sendo mãe, minha gravidez foi planejada, mas sempre pensando em levar esses dois mundos juntos (E04).

Outros entrevistados, cada um com sua particularidade, deixaram evidente que viajar foi um desejo e que buscaram funções nas quais viajar era primordial, conforme declaram os entrevistados 03, 07 e 17.

E eu via que eu tinha um tino comercial, tinha um tino para a área comercial. Aí em 1994 eu defini isso, coloquei na minha cabeça que era o mercado automotivo¹³, e fui bater nas portas das montadoras, morava no Rio [...] me chamaram, gostaram do meu perfil e eu entrei na Fiat como representante de campo regional (E03).

Fui para indústria automotiva onde eu atuei por 30 anos, e aí, encerrei a minha participação como funcionário. Abri uma empresa de consultoria e treinamento¹⁴, já tenho essa empresa há 12 anos (E07).

Eu comecei a viajar em 1985. Eu estudava Engenharia. E eu trabalhava na engenharia da Scania. E aí, a gente sempre quer mudar um pouquinho aí e eu fui parar na área de treinamento técnico da Scania (E17).

As funções mencionadas pelos entrevistados foram declaradas como um direcionamento na carreira realizada pelos interesses do próprio indivíduo, e o

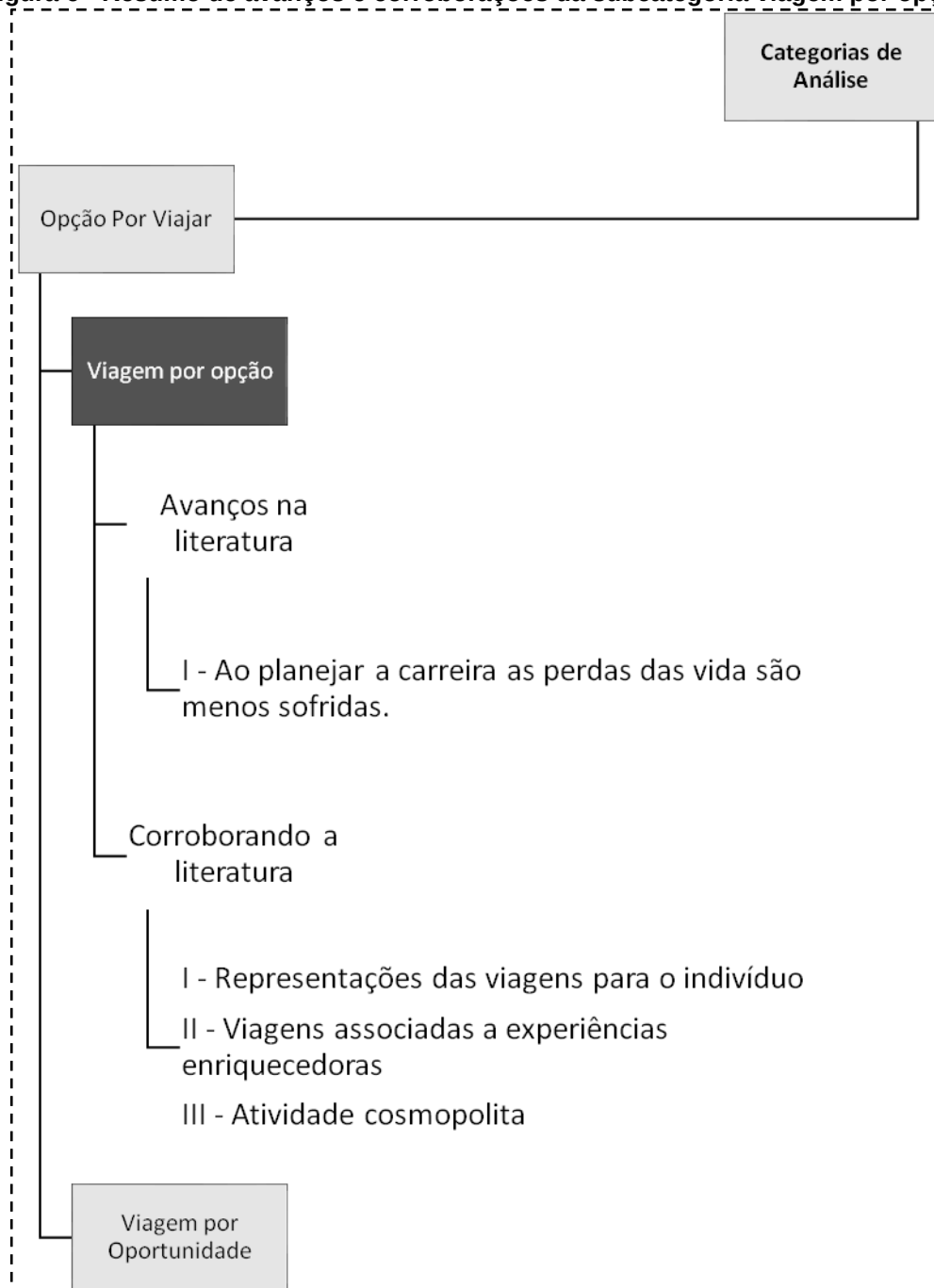
¹³ Ao mencionar mercado automotivo, o entrevistado referiu-se à busca por oportunidade nos escritórios regionais. Os profissionais desses escritórios têm como premissa básica de trabalho realizar viagens para o acompanhamento de desempenho nos pontos de venda espalhados pelo Brasil.

¹⁴ Empresas de consultoria e treinamento, principalmente envolvidas no ramo técnico-veicular, promovem os trabalhos nas dependências do cliente, logo, viajar é primordial para estabelecer o negócio.

principal objetivo era viajar constantemente, conhecer novos lugares, pessoas e ainda prover seus recursos dessas viagens. Logo, a busca por esse tipo de trabalho demonstra com clareza o tipo de dinamismo no trabalho que o indivíduo deseja. Esses depoimentos que demonstram satisfação e ganhos pessoais com as viagens a negócio corroboram os achados de Doyle & Nathan (2001), que descrevem vantagens nas viagens a negócios como autodesenvolvimento, conhecimento de novos lugares e gestão das adversidades envolvidas em uma viagem.

Houve diferença quando se fala em viagem em relação à idade. Para os profissionais entrevistados mais veteranos, a opção por viajar foi decidida no início da carreira em um contexto familiar diferente. Nem todos possuem a mesma empolgação depois de algumas décadas nessa rotina de trabalho. Embora não haja arrependimentos nas frases expressas por eles, há uma reflexão sobre momentos de ausência no seio familiar. Pode-se concluir que, pelo fato de viajar ser uma decisão autônoma, isso reflete melhor aceitação das possíveis perdas oriundas dessa decisão. Essa afirmação avança na literatura de acordo com as classificações de turismo, de acordo com a UNWTO (2013), e com as distinções de turismo a trabalho, que envolvem outras relações ocupacionais declaradas na literatura por Unger *et al.* (2016).

Figura 6 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria viagem por opção



Fonte: elaborada pelo autor.

4.1.2 Viagem por oportunidade

Essa subcategoria aborda os trabalhadores que se enquadraram em uma função que atribui viagens como principal atividade, no entanto, esse direcionamento de carreira é resultante de casualidades, de forma que a partir de uma oportunidade de trabalho o indivíduo optou por viajar. Para esse grupo, viajar foi uma decisão que não partiu do próprio indivíduo, ou seja, não foi uma escolha de carreira e esteve

presente em pouco menos da metade dos entrevistados (sete em 18 declararam que viajar foi uma oportunidade ou casualidade).

A oportunidade de trabalhar viajando pode surgir de várias maneiras, uma delas pode ser a oriunda de uma demissão (Inkson, Gunz, Ganesh e Roper, 2012). A partir dessa desconfortável vivência, com a demissão o indivíduo pode utilizar o *networking* dos viajantes na empresa da qual foi desligado e as relações com clientes e fornecedores para contribuir com o processo transitório de carreira. Embora dependa muito das condições em que os fatos ocorreram e do lócus de controle do indivíduo, a mudança de carreira pode ser encarada como um grande fardo na vida ou pode ser encarado como uma ótima oportunidade (Lazarus, 1974). Os relatos de E06, E10 e E16 corroboram essa literatura.

Me mandou embora, e junto comigo mandou a equipe inteira, não sobrou ninguém. Mandou todas as pessoas que trabalhavam lá, jogou o departamento para a área de vendas diretas e ficou aí um ano e meio, quase dois anos sem o produto e depois o produto começou a vir do México e é o que vocês estão comercializando hoje aí. Então em 2015 eu saí de lá e já comecei a atuar como profissional externo¹⁵ (E06).

Ah, foi em 2008 quando eu cansei de trabalhar internamente na empresa que eu trabalhava na época. Eu estava cansada de tudo que acontecia ali, das faltas de oportunidades e, enfim, e eu sei que eu pedi as contas, e saí sem nenhum tipo de perspectiva e quando eu coloquei meu currículo no mercado, a primeira empresa que me chamou foi uma consultoria de treinamento para canais distribuição, e aí eu fui para a Prime em 2008 e aí a proposta já era pra trabalhar viajando (E10).

Eu saí de uma situação estável, que eu fui trabalhador de uma empresa corporativa durante muitos anos. Montei uma empresa, essa empresa fechou e eu estou há alguns anos trabalhando como consultor (E16).

No relato do Entrevistado 06, a atuação do profissional externo mencionado pode também se caracterizar como a permanência do vínculo com a empresa, atuando como consultor ou assessor dentro da área de especialização. Nesse caso não há regulamentação pela Consolidação as Leis do Trabalho (CLT). Dessa forma, a empresa, agora caracterizada como cliente, faz uso dessa natureza de vínculo para demandar viagens ao agora fornecedor, ex-funcionário, sem a responsabilidade dos cuidados de saúde que teriam com o funcionário.

Observa-se que, no relato da Entrevistada 10, viajar foi uma oportunidade de trabalho que surgiu no momento de mudança voluntária de carreira. Essa manobra

¹⁵ Ao mencionar profissional externo, o entrevistado se refere a trabalhar fora do escritório, em uma atividade de campo, que atribui viagens para visita aos clientes e fornecedores.

não deixa de ser um processo natural de mudança de carreira, conforme já retratado por Inkson *et al.* (2012).

A oportunidade de viajar também pode ocorrer de forma natural na carreira, por meio de um direcionamento coordenado durante o percurso profissional, conforme relata o Entrevistado 02.

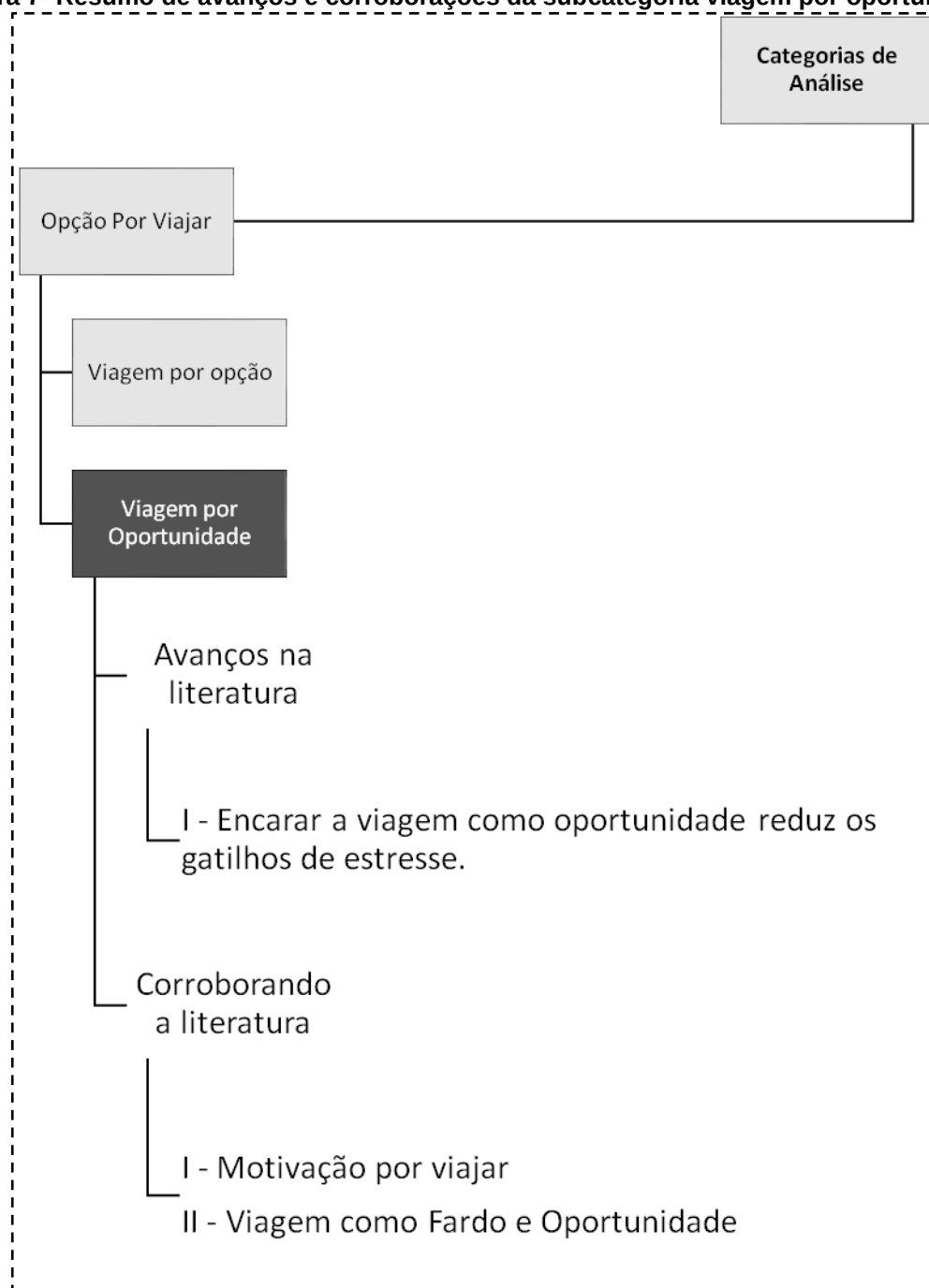
Eu comecei a estagiar, fiquei um certo tempo, depois eu virei funcionário dele. Em menos de um ano de carteira assinada, eu me tornei sócio. Isso eu tinha o quê... uns 18 anos para 19 anos, quando de fato eu me tornei sócio da empresa. A minha primeira experiência foi em um treinamento em Porto Alegre, no Regional de lá, aí ele falou: "Você já está sendo testado no Regional mais complexo, mais exigente". Mas graças a Deus eu me deparei com o desafio, mas me saí muito bem (E02).

Com base em uma oportunidade na carreira, o entrevistado 02 conheceu a atividade atribuída às viagens a negócio. Até então atua no mesmo segmento desde essa primeira oportunidade.

É pertinente salientar que neste cenário em que as novas regras da CLT, possibilitam regulamentar a terceirização de atividades fim de uma empresa, é mais comum perceber que o terceirizado consultor, auditor ou qualquer outro título de função para o trabalhador externo está mais acessível para quem se dispõe a viagens corporativas. Isso não isenta as viagens corporativas para funcionários administrativos.

Para todos os entrevistados, percebe-se que há uma relação direta com a forma como as adversidades das viagens corporativas são absorvidas pelos indivíduos. É possível perceber que existem menos gatilhos de estresse para aqueles profissionais cuja decisão por trabalhar viajando não foi uma oportunidade e sim uma condução ativa de carreira, ou seja, buscaram isso para a rotina de trabalho. Esse achado da pesquisa corrobora e avança com o postulado por Myers (1999) sobre as diferentes situações que podem desencadear um gatilho para o estresse, sendo as mudanças significativas de vida uma delas, como, por exemplo, instabilidade no emprego.

Figura 7- Resumo de avanços e corroborações da subcategoria viagem por oportunidade



Fonte: elaborada pelo autor.

4.2 Relações com a saúde

Essa categoria de análise apresenta as preocupações dos entrevistados com a própria saúde durante o trabalho com viagens a negócio e divide-se em três subcategorias: a) agentes estressores; b) estratégias de enfrentamento ou *coping*; c) consequências do estresse.

4.2.1 Agentes estressores

Os agentes estressores são os gatilhos percebidos pelos entrevistados que disparam algum sintoma relacionado ao estresse. Foram raros os entrevistados que declararam não ter qualquer tipo de gatilho para o estresse durante as viagens a negócio. Para os demais, em sua maioria, declararam conhecer os agentes estressores relacionados as viagens a negócio. Um terço dos entrevistados, verbalizou que o gatilho para o estresse das viagens é o período da pré-viagem. Preparar as malas, deixar a família por mais uma semana, verificar se as reservas foram realizadas e programar a saída de casa são fatores constantemente mencionados pelos entrevistados.

O sair de casa é sempre o mais difícil, a esposa, agora a filha, deixar pra trás e saber que vai ficar uma semana sem a presença, sem a companhia, às vezes você recebe algum comentário, nossa, mas de novo?! E a prestação de contas é sempre uma atividade extra, que não é remunerada e que requer um tempo, tem limitações de valores, às vezes você gasta mais, perde um pouco da noção da regrinha e você fica convivendo com aquilo (E02).

Eu acho que é a saída da tua casa é um momento estressante, né? Porque você está se desligando de tudo aquilo, e você tem que delegar tudo que tem que fazer, então eu acho que a saída é bastante estressante. A chegada na cidade, é um momento de um pouco de estresse também, porque tem que funcionar tudo direitinho até você estar acomodado, né? E porque daí você tem que estar bem preparado pra começar o trabalho. E a volta também, acho que o momento da volta é um momento de estresse, porque você está cansado, esgotado, e em geral está volta é assim, você levanta cinco, cinco e meia, põe lá sua roupinha, teu sapatinho, trabalha o dia inteiro, vai pro aeroporto, espera muitas vezes, vai chegar de madrugada, então é uma jornada enorme. Todas as voltas de viagem são jornadas muito longas, muito cansativas, e normalmente não são pagas. Não são computados esse valor, porque você já está a trabalho, né? É deslocamento, então pouco se leva em conta que você está desde a cinco da manhã até as duas, três da manhã do dia que vira à disposição da empresa (E11).

O maior desconforto que eu tenho é justamente o domingo à tarde. Aquele momento que você fala assim, poxa, meu final de semana acabou e eu preciso começar meu final de semana num outro lugar, num outro local, num outro... sabe? Eu diria que o que mais me deixa frustrado são os momentos de prestação de contas. Você ter que parar, olhar aquela nota fiscal que você gastou, se você gastou mais, você não vai ter o reembolso (E14).

É... Sim, é o, é o primeiro voo, né, da manhã, sei lá, é... quando você... embarca e vai para o aeroporto embarcar, essa hora mais é delicada pra mim, porque se você, se acontece alguma coisa no caminho do aeroporto ou se seu despertador não tocar ou se você vacilar e não acordar na hora certa, é um momento mais, então, mais crítico pra mim, pelo menos pra mim era, a questão da pontualidade, né? Então isso já me gerava um estresse comigo à tarde. Se eu tinha que viajar segunda, é madrugada, domingo à tarde já começava a ficar alerta, né? Então você já muda o comportamento, cê fica mais tenso, mais ansioso, friozinho na barriga às vezes, né? Isso pra mim é o momento mais crítico. Além disso, no final da semana de trabalho, às vezes tem que refinar o material da última reunião, ajudar alguma coisa que o jurídico solicitou para reportar na segunda ou terça-feira. E esse é um estresse cruel, porque na segunda que você acordou três da manhã não dá proê dormir até tarde, dormia uma boa

de noite de sono na segunda. Uma noite, porque a noite é quando cê vai colocar isso em dia, refinar o material para fazer o report¹⁶ (E5).

Como mencionado por E05, um dos gatilhos para o estresse realçado pela maioria dos entrevistados são os relatórios de avançamento do trabalho. Em geral, esse documento é desenvolvido fora do horário comercial, pois durante o período útil do dia eles estão nas dependências do cliente, em uma atividade de apresentação, reunião ou auditoria. Sendo assim, a parte administrativa do trabalho, que é objeto da viagem, invade as horas não úteis do profissional. Além da rotina de trabalho fora do horário comercial, essa dedicação não é remunerada, assim como os traslados de ida e volta de viagem que, conforme relatado por E11, duram em torno de 18 horas. Os dados corroboram as assertivas de Ivancevich *et al.* (2003), considerando os gatilhos de estresse da fase pré-viagem, que engloba todas as atividades que antecedem a saída de casa para o aeroporto. Segundo esses autores, essa é uma fase que desencadeia grandes picos de estresse.

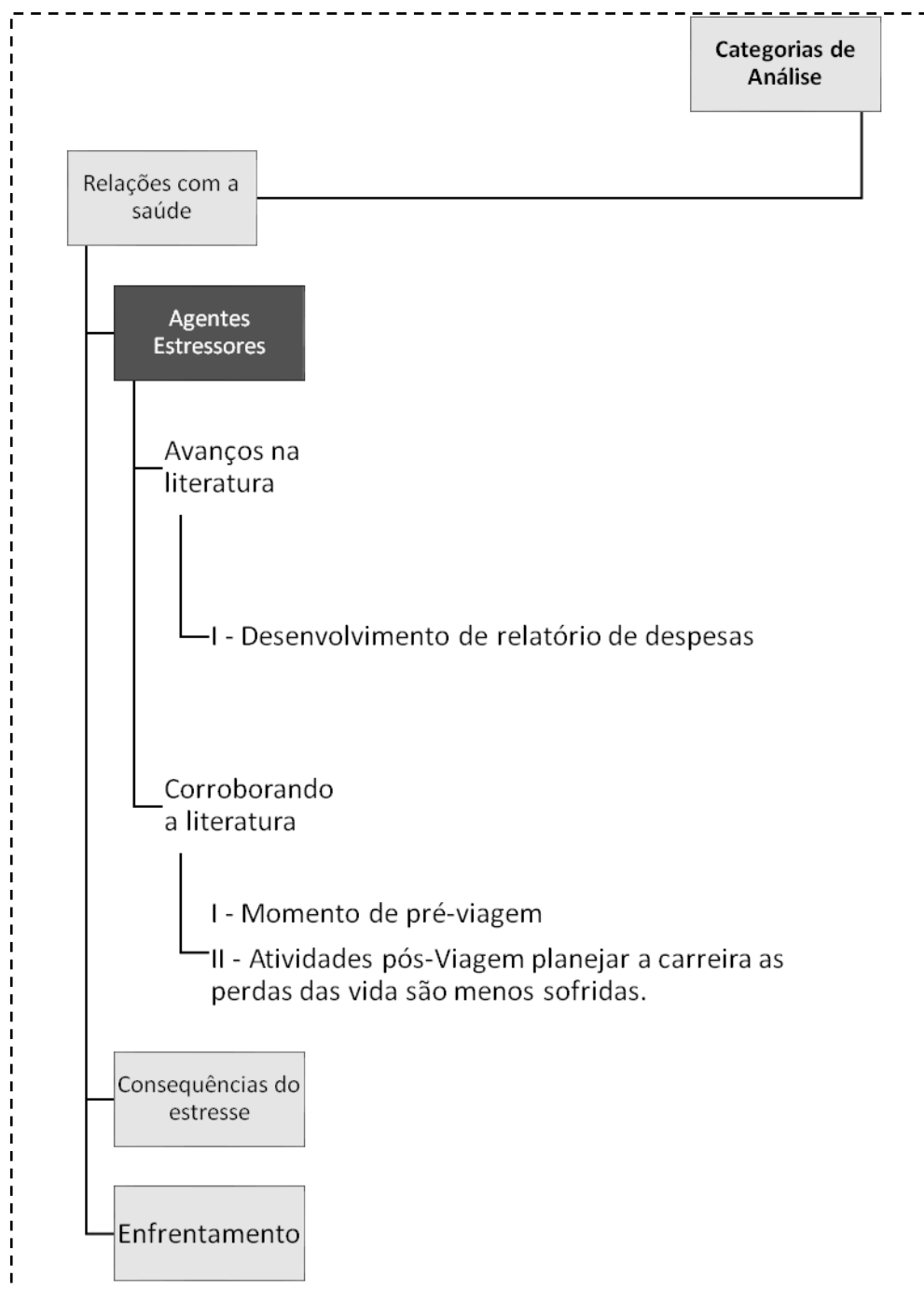
Então correr no meu domingo de manhã pra arrumar mala, pra sei lá, no domingo à tarde eu ir direto para o aeroporto. Esse momento pra mim é estressante. E nada, zero prazer, então quando eu chego no aeroporto e fico aguardando o voo, isso pra mim é estressante (E10).

Eu odeio acordar cedo. Então, essa segunda-feira, pegar voo seis horas da manhã, e acordar quatro horas, é o momento mais chato, aí, né? Porque vai dando domingo à noite, você já começa a ficar com preguiça de acordar muito cedo. Então isto é o mais chato, assim (E8).

Os depoimentos apresentaram um gatilho comum para o estresse, que são os períodos trabalhados não remunerados, tanto a pré-viagem quanto o pós-viagem são momentos que invadem o convívio familiar e social dos viajantes a negócio. O sentimento de impotência e descontrole sobre situações adversas, como atrasos de voo, reservas não realizadas ou extravio de bagagem, torna as viagens muito mais suscetíveis ao estresse, pois o ônus de tempo para resolver qualquer adversidade da viagem é do próprio viajante, o que torna a hora útil dedicada à empresa ainda maior. De acordo com Gustafson (2014) e Ivancevich *et al.* (2003), momentos de pré e pós-viagem são provedores de muitos gatilhos de estresse. As falas convergem com a literatura, demonstrando as sequelas desses períodos de alto potencial estressor para os viajantes a negócios frequentes.

¹⁶ O *report* mencionado por E05 significa o relatório de prestação de contas do avançamento do projeto objeto da viagem, seja uma síntese da semana ou algum relatório inerente ao objeto da viagem.

Figura 8 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria agentes estressores



Fonte: elaborado pelo autor.

4.3 Consequências do estresse

Os viajantes a negócio vivenciam diversos desconfortos provenientes do estresse das viagens, no entanto, foi pouco comum que o entrevistado reconhecesse algum tipo de anormalidade na saúde originada pelo estresse das viagens, mas sim

por outros eventos estressores. A maioria das pessoas entrevistadas reconhece o estresse como uma consequência de um evento inesperado e desconfortável. Algumas respostas foram explícitas quanto às consequências provocadas pelo estresse das viagens. A maioria trouxe algum tipo de sequela que teve origem no estresse por viagens frequentes.

A falta de concentração, alterações de humor e o cansaço crônico foram as consequências mais percebidas. Para alguns entrevistados essas consequências são encaradas de forma mais suave porque são previstas e são tratadas ou minimizadas pelo próprio indivíduo, por meio de suas estratégias de enfrentamento. O tremor também foi uma consequência percebida, conforme referido por E09.

Cara, eu tive no começo desses três anos, eu fui diagnosticado com estresse, sem entender direito o que era estresse. Sei lá. No começo, quando intensificou isso tudo eu senti alguns sintomas de a boca tremer involuntariamente, alguns músculos tremerem involuntariamente. Você vê aquele músculo tremendo e pensa assim, poxa, que negócio esquisito é esse, né?! (E09)

Cara, eu diria pra você que é mais ansiedade e o próprio cansaço em si. São esses dois que eu sinto mais, o que é a ansiedade no caso que a gente fala agora fobia. É você chegar no sábado e ficar pensando que no domingo você já vai viajar, entendeu? Isso já cansa, já te afeta (E12).

Esses dados reforçam os estudos de Bunn & Johnson (2019), DeFrank *et al.* (2000) e Westman (2004), que manifestam necessidade de descanso e sugerem outras atividades para amenizar as consequências do estresse.

Percebe-se que outra consequência comum do estresse para os viajantes é a desarmonia familiar. Isso está associado à sobrecarga de trabalho somada à ausência de casa, como apregoa E11.

Falta de paciência. Por quantas vezes da minha família, por exemplo, meu marido ia me buscar no aeroporto, ele estava num ritmo, *snow*, eu já chegava a mil, depois de 18 horas de trabalho, locomoção e tal, falando e falando. Então, tem uma diferença que você vive e o que a casa vive (E11).

Apenas um participante admitiu não ter vivenciado qualquer situação de estresse inerente às viagens a negócio. Esse entrevistado é um veterano com mais de 30 anos de profissão viajando sem parar até em tempos de pandemia.

A falta de concentração e impaciência foi lembrada por quase todos os entrevistados, assim como eles também alegaram já ter vivenciado situações extremas de saúde relacionadas ao estresse ocasionado pelas viagens a negócio.

Agora concentração com certeza, porque eu sempre estudava no aeroporto, imagina, por causa dessas loucuras, né? Eu sou do tipo de pessoa que eu preciso muito de: "olha, eu estou falando com você e tem cachorros latindo na rua", mas para a aprendizagem exige que eu me concentre muito e que eu tenha menos poluição sonora e visual ao meu redor. Então eu sempre me cansei mais, é claro que a qualidade da retenção do conhecimento, caso eu esteja lendo relatórios e tudo mais durante as viagens, ficava muito comprometido. Às vezes eu lia o relatório ou lia o conceito que eu estava ministrando, aí quando eu chegava no local eu não lembrava o que eu tinha lido (E13).

Eu estava trabalhando e meio que entrei em parafuso, entendeu? Isso eu já tive. Lá em 2013 (E14).

Sem dúvida. Agora, dependendo com quem você conversa, assim, eu acho que pode ter mais e menos. Eu te falo com toda a franqueza, quando você viaja há 26 anos, talvez você consiga contornar vários desses estresses, né? Talvez assim, quando uma pessoa vai começar uma carreira de viagem, né? Talvez ela possa se estressar mais, talvez ela nunca tenha um caso de um voo que não decolou, né? E aí o quê que eu vou fazer? Aí ela entra um pouquinho em desespero, em estresse e tudo mais, né? Isso é nítido você ver em aeroporto, né? Aquelas pessoas que mais reclamam de atraso de avião, que vai perder reunião, que vai perder o diabo a quatro. É porque não tem o hábito de estar ali todo dia. Porque quem tem o hábito de estar lá todo dia, sabe que o avião não vai decolar e acabou, cara. Não tem que fazer espetáculo. Agora aquelas pessoas que talvez não vivam isso de uma forma cotidiana, talvez elas se estressam muito mais do que aquelas que têm o hábito muito maior com viagens (E15).

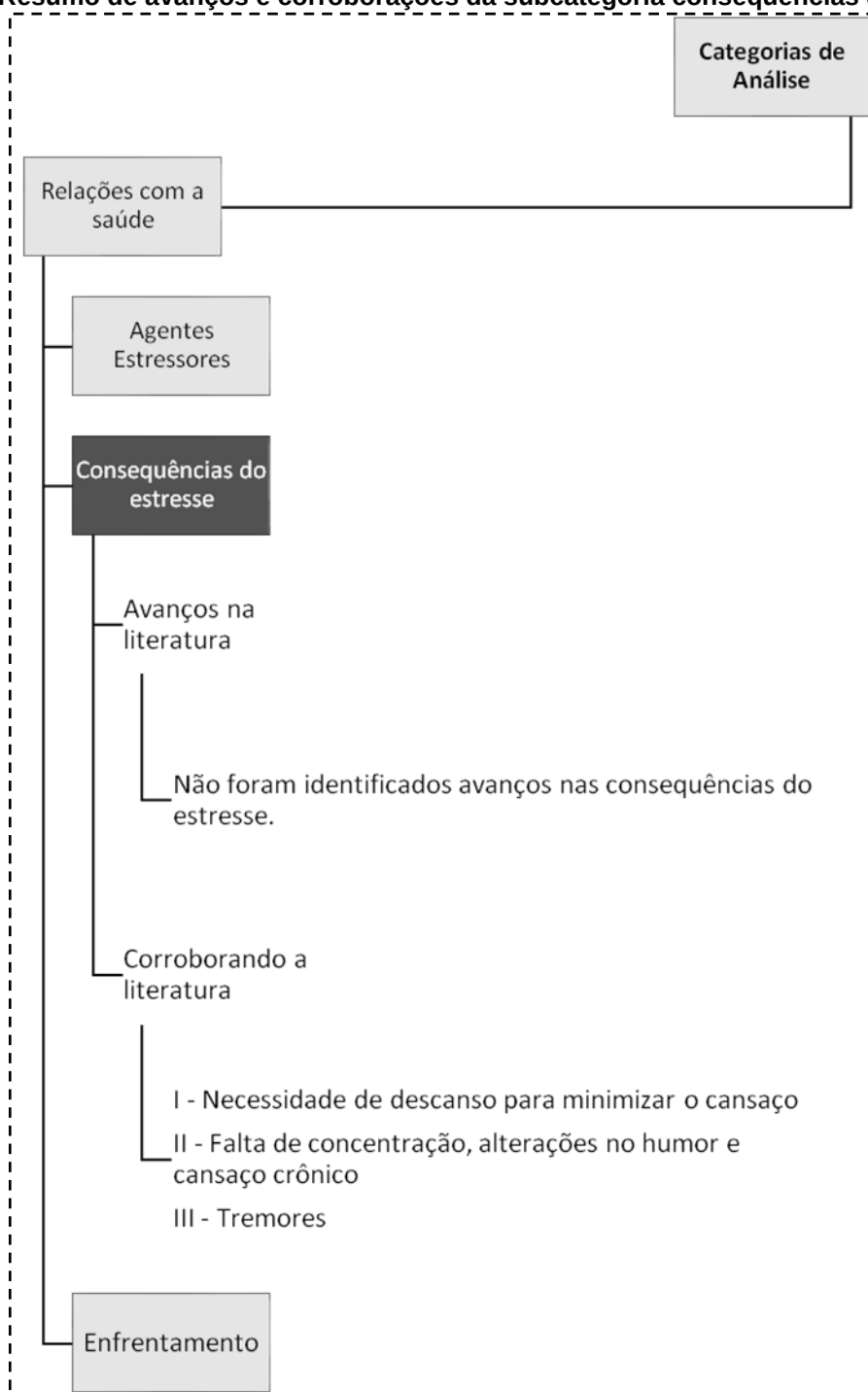
Novamente os dados da pesquisa corroboram a literatura, endossando a necessidade de descanso para mitigar gatilhos estressores (Bunn & Johnson, 2019; DeFrank *et al.*, 2000; Westman, 2004). Outro fator que confirma a literatura é a reação de E15 mediante situações inesperadas em aeroporto. Nesse caso, embora o entrevistado não tenha sido submetido ao teste para avaliação do *locus* de controle, ele exemplifica bem uma característica comum do indivíduo que possui um *locus* de controle interno, considerando a firmeza do seu relato sobre adversidades que não estão em seu controle. E por esse motivo não adiantaria promover mais estresse, uma vez que o desconforto não seria eliminado (Coleta, 1987; Cooper *et al.*, 1988).

Após a declaração de E17, é possível afirmar que as consequências do estresse relacionado a viagens são responsáveis por diversas sequelas muitas vezes não percebidas pelo viajante. Isso novamente vai ao encontro de publicações (Bunn & Johnson, 2019; DeFrank *et al.*, 2000; Westman, 2004), endossando a necessidade de descanso para equilibrar os desgastes de viagens frequentes. Limongi-França e Rodrigues (1996) declaram que esta é uma característica do estresse de sobrecarga, o *distresse*.

O problema, no entanto, não é a viagem, desde que você tenha um final de semana que você consiga se recuperar, ok? Só que o que estava acontecendo, ou você sai muito cedo na segunda, ou sai muito tarde no domingo, e volta muito tarde na sexta, ou já na madrugada de

sábado, cara. Não sobra tempo pra você descansar. Então nesse sentido a gente pode dizer que a frequência de viagem, ele altera sim. Insônia, estresse, humor, a parte fisiológica. Tem gente que emagrece pra caramba, tem gente que engorda pra caramba, eu, por exemplo, a minha tendência é emagrecer. Você perde toda sua vida social, porque como você sai no domingo e volta sexta-feira meia noite, você não tem mais vida social. Não tem mais contato, nada, cara. O impacto, meu. A não ser que o cara não tenha família ou não ligue pra família, aí beleza. O cara tá sempre passeando, né? (E17).

Figura 9 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria consequências do estresse



Fonte: elaborada pelo autor.

4.3.1 Estratégias de enfrentamento

As estratégias de enfrentamento são adotadas por quase todos os entrevistados. As principais encontradas foram: caminhadas regulares e atividades físicas variadas, que serão detalhadas a seguir:

Esse grupo associa a estratégia de enfrentamento de forma consciente, ainda mais quando o *coping* está associado a ritos religiosos, de acordo com os entrevistados 01 e 10.

Eu me sinto muito bem quando eu vou à igreja, no sábado, domingo ou mesmo fora de casa eu pego um dia da semana e procuro a igreja, em qualquer estado que eu estou procuro orar, pedir a Deus, aquele momento meu com Deus, seja no sábado, no domingo, na semana, sempre foi minha válvula de alívio, no sentido de eu resgatar a paz, trazer de novo aquele: vou vencer! Não tem sido outra coisa, quando eu estou aqui eu vou com minha família, mas quando eu não estou, eu vou só, mas a única coisa que me reata no sentido de [pausa acompanhada por suspiro profundo], sabe, é ir à igreja, acredita em mim! Um culto de uma hora, uma hora e meia no máximo, eu me sinto bem, me faz bem e me enche de esperança de que eu vou vencer, e é isso (E01).

Recito meu mantra. *Nam-Myoho-Rengue-Kyo*¹⁷. Sempre (E10).

É seguro dizer que, segundo as entrevistas, os ritos pautados em princípios religiosos trazem conforto emocional e minimizam os níveis de estresse para eventos com a iminência de desconforto emocional. Também é pertinente registrar que, para E01 e E10, a estratégia de *coping* não está associada a alguma outra prática. Esse achado comprova os estudos de Beutler *et al.* (2003) e Beutler, Harwood, Kimpara, Verdirame & Bla (2011), que apresentam vantagens ao estilo de *coping* do indivíduo, sendo efetivo a partir de suas escolhas e convicções. Esse também é o pensamento de autores (Bunn & Johnson, 2019; DeFrank *et al.*, 2000; Ivancevich *et al.*, 2003), incluindo as práticas religiosas como estratégia de enfrentamento viável aos viajantes a negócios frequentes.

O entrevistado 08 associa a participação de eventos sociais a atividades físicas e trilha, em geral aos finais de semana que antecedem uma nova semana de trabalho: “Sair para tomar uma com os amigos, eu gosto muito de andar de bicicleta, então eu faço trilha, às vezes no fim de semana eu vou dar uma corrida” (E08).

A caminhada é uma prática muito comum entre os entrevistados, tanto durante as viagens, quando estão fora do horário comercial, quanto nos finais de semana ou intervalo entre as viagens. Essa estratégia está em consonância com as intervenções organizacionais de DeFrank *et al.* (2000), que sugerem a prática de atividades físicas como estratégia de *coping*. Essa prática é comum entre 38% dos entrevistados, que

¹⁷ Mantra recitado pelos devotos da religião budista, seguidora dos ensinamentos do monge Nichiren Daishonin (1222-1282) que viveu no Japão. Significa: “assumir um compromisso numa expressão da determinação em abraçar e manifestar a natureza de Buda intrínseca”.

declaram possuir alguma estratégia de enfrentamento, como mencionam os respondentes E06, E09, E11, E14 e E18:

Conhecer novos lugares. “Ah, mas que lugar que você vai conhecer?” O que tiver. Se tiver um restaurante na porta do hotel eu vou, se for a três quarteirões eu vou, se alguém falar que é mais longe eu pego um transporte e vou. E uma outra rotina que eu tenho, que eu acredito, pelo menos para mim faz muito bem, pra manter a saúde mental, durante as viagens é caminhar... então eu acabo descobrindo os lugares caminhando, então quando eu vou viajar eu já olho o que tem perto o que não tem, se tem lugar pra caminhar (E06).

É pertinente destacar o entrevistado 06, que associa a caminhada a outra atividade (DeFrank *et al.*, 2000), que é conhecer novos lugares, preferencialmente a pé, diferentemente de E09, que associa a caminhada a banho de sol e afirma que essa prática propicia conforto psicológico para enfrentar as adversidades envolvidas nas viagens a trabalho.

Ah, melhor coisa do mundo é andar e tomar sol. Para mim é a melhor coisa. Andar ouvindo música e se tiver um solzinho, melhor ainda. Eu faço isso com frequência, então é como se isso já desabilitasse qualquer tipo de problema nesse sentido, entendeu?! (E09).

Hoje, [...], eu moro em um lugar que a gente já veio com um propósito, que é um condomínio há 22 quilômetros de São José. Aqui tem uma trilha, tem mata, então assim, aqui pra mim hoje é o meu desestresse. Acho que eu inventei a palavra. Mas assim, vou caminhar, vou deitar na rede, vou fazer outras coisas. Me facilita isso. Então eu acho que para sair dessa, a gente tem que tentar desligar do trabalho e entrar em outras atividades, não é fácil, mas a gente tenta fazer (E11).

Para o entrevistado 11, a estratégia de *coping* foi estruturada a partir de um local de moradia para que fosse mais conveniente e seguro promover a maior tranquilidade possível e que fosse suficiente para enfrentar as adversidades das viagens a trabalho. Essa afirmativa também concorda com DeFrank *et al.* (2000) quanto a uma nova modalidade de *coping* e com Inkson *et al.* (2012), corroborando a teoria de personalização da estratégia de enfrentamento. A prática da caminhada como uma estratégia de *coping* foi associada à definição de uma moradia em um local com espaço e ambiente seguro para sua realização.

Aí minha esposa contratou uma *personal* pra nós, né? A família todo mundo tá com a *personal* cobrando da gente a atividade física, eu passei a caminhar agora, tô na minha terceira semana já, minha esposa tá na oitava semana, caminhada todo dia de manhã cedo, cara. É a melhor coisa do mundo, você não tem noção (E14).

E14 acredita que a estratégia de enfrentamento recentemente adotada e sugerida pela esposa parece surtir efeito satisfatório. No entanto, classificado como veterano, ele manifesta desgastes físicos e emocionais oriundos do grande período

em viagens a negócio, coincidentemente com Moraes e Kilimnik (1992), Sant'anna (1997), Simmons e Nelson (2001) e Le Fevre *et al.* (2003), que consideram as vulnerabilidades do indivíduo quanto ao estresse.

Além da caminhada, que por sua versatilidade se torna a escolha número um como estratégia de enfrentamento entre os viajantes a negócio, o entrevistado 18 sugere a natação ou qualquer outra atividade que exija mais movimentos físicos:

Eu tenho duas válvulas de escapes principais. A minha principal é fazer exercício físico, então eu gosto de fazer minha caminhada ou corrida ou nadar, esse tipo de coisa, então isso para mim é o principal em termos de coisa. Até porque eu não tenho, digamos, grandes *hobbies*. Além disso, eu sou muito mais a minha família e tal. Então em primeiro lugar é fazer atividades que não envolvam a minha cabeça, exercício físico (E18).

Algumas estratégias de enfrentamento não estão ligadas ao movimento corporal, e sim a alguma atividade que exija concentração. E estão associadas a algum tipo de *hobby* ou interesse em particular, práticas que também corroboram a literatura sobre *coping* dos viajantes a negócio. Essas práticas proporcionam mais tranquilidade para enfrentar as adversidades das viagens a negócio, assim como para conter certos picos de estresse, conforme se vê nas falas a seguir.

Então, é ler livro, levar sempre uma musiquinha junto, sempre um caderno de ideias que às vezes é um momento que eu fico colocando as ideias no caderno, eu uso muita reflexão para passar os momentos. A estratégia por trás de tudo isso é talvez me ocupar, ocupar meu pensamento com coisas mais positivas (E04).

Recorro à leitura, mas aí vou muito no meu foco, fico pesquisando coisa no Mercado Livre, gasto tempo em Mercado Livre, *Web Motores*, tudo vendo carro ou montando, planejando coisa na minha cabeça que tem a ver com carro, mas eu tento fugir um pouco do ambiente de trabalho. Por mais que o assunto seja carro também, mas eu acabo mudando um pouco o foco (E12).

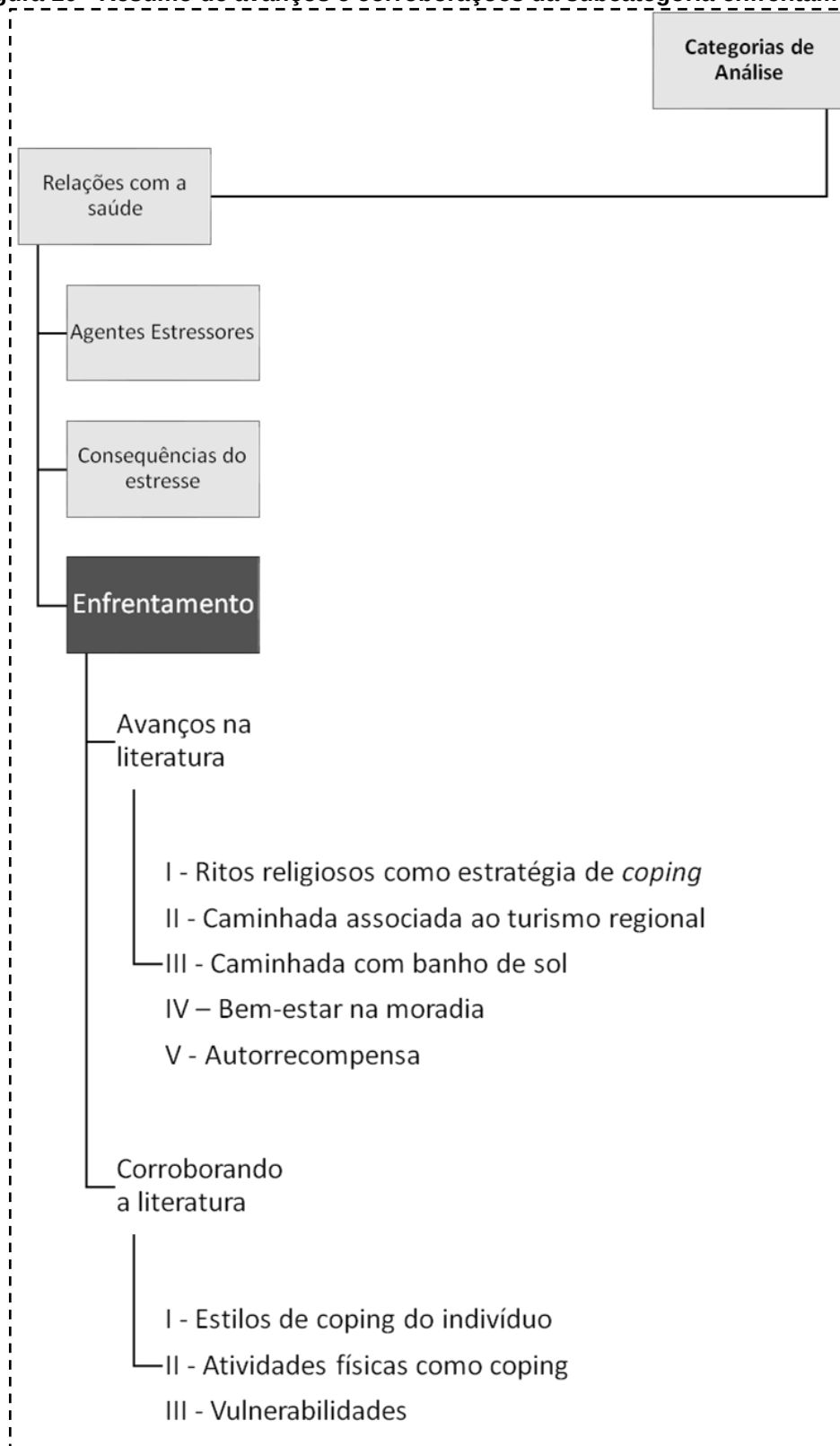
Usar a leitura pra mim é primeiro lugar (E17).

É pertinente ressaltar que, na percepção dos entrevistados, as estratégias de enfrentamento adotadas auxiliam na superação das adversidades do dia a dia, seja por meio de uma preparação prévia ao evento ou até mesmo após o evento potencialmente estressor. A entrevistada 13 usa uma estratégia de recompensa como forma de valorizar os esforços quanto às intempéries do trabalho. A autogratificação como estratégia de enfrentamento ao estresse avança na literatura e corrobora a teoria de Beutler *et al.* (2003) relacionado ao estilo de *coping* do indivíduo.

Eu dou alguma coisa para mim, eu me gratifico. Eu vou falar uma coisa para você que você vai achar que é loucura, mas eu sempre fiz isso e meus amigos sempre acharam loucura. Quando eu estou no aeroporto eu tenho sempre um momento meu, sempre. Eu me dou no mínimo 15 minutos meus num café, eu adoro café, café é sempre uma comemoração muito boa. Mas quando eu voltava de viagem eu comprava flores para mim (E13).

Os demais entrevistados não percebem qualquer prática de enfrentamento para eventos estressores, embora a maioria reconheça algum tipo de degradação da saúde ocasionada pelas viagens a negócio.

Figura 10 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria enfrentamento



Fonte: elaborada pelo autor.

4.3.2 Transformações na vida do viajante

A categoria transformações na vida do viajante trata das adaptações que o indivíduo foi obrigado a realizar para garantir o cumprimento de seus compromissos de viagem a negócios. Essas transformações, apesar de motivadas pelo trabalho, podem ter ocorrido de forma voluntária ou involuntária.

4.3.3 Consequências na vida pessoal ocasionadas pelas viagens

Os impactos gerados na vida pessoal dos pesquisados são diversos, principalmente relacionados ao convívio social familiar, criação dos filhos, conquista de novas amizades e as relações conjugais. A maioria dos entrevistados declarou a necessidade de adaptações em algum tipo de impacto na vida pessoal para poder prosseguir com as viagens a negócio. Essas adaptações vão desde abrir mão de um *hobby* ou eventos sociais, cuidados com a saúde e até mudar de cidade para se enquadrar na rotina de viagens frequentes, como se nota nas declarações de E08, E12 e E15.

Bom, eu fiquei mais longe da minha família, tanto dos meus pais, quanto da minha esposa. Principalmente no início, eu passei a fazer muito menos esporte. Eu jogava bola toda segunda-feira. Coisas assim, sabe?! Tinha turma de amigos, a gente encontrava, então, isso obviamente acabou. E uma coisa, cara, é uma coisa que eu mais sinto falta, de todas, é ir no Mineirão. Isso aí foi um negócio que dificultou muito. É quase impossível, de ir ao campo, para os jogos de quarta-feira. E aí mesmo quando é domingo, às vezes eu fico com um pouco mais com preguiça, porque “poh” eu já fiquei a semana toda fora, né? Minha esposa não gosta de ir também. Então, a não ser que seja um jogo bacana, eu acabo deixando de lado, mas na época que eu morava *full time* em BH, eu ia em qualquer jogo. Cruzeiro e qualquer coisa eu estava lá (E08).

Acaba muitas vezes dificultando um pouco atividades de cuidado próprio. Por exemplo, você ir no médico, você marcar uma consulta ou você mesmo resolver algum problema, ir no correio, levar o carro no mecânico, todas essas atividades um pouco menos rotineiras, atividades simples, mas que precisam muitas vezes fazer com que o profissional ou se ausente do trabalho ou passe um período fora do trabalho. Isso fica impossibilitado na vida de quem viaja, você acaba tendo que pegar tipo, poxa, eu preciso desses tantos dias aqui para poder resolver minha vida. Ou ter alguém com quem você possa contar que possa resolver isso para você (E12).

Encarar viagens de formas frequentes, por 26 anos, cara. Assim, é um pouquinho diferente. Sabe? Você sente às vezes no comportamento das pessoas, às vezes você sente no distanciamento, né? Às vezes você sente. E isso aconteceu comigo, meu pai fazia a mesma coisa, sabe? Meu pai viajou muito, né? Então quantas vezes eu esperava meu pai no meu aniversário, cara. Meu pai deixava o presente na cama, viajava de madrugada, né? Eu acordava, via o presente. Mas não o via. Então às vezes você tinha aquele sentimento de querer ver a pessoa mais tempo, e tudo mais. Assim, isso emocionalmente pesa em algum momento. Então, assim, eu vejo o G..., às vezes a gente tem mais discussões, né? Desse tipo

de estar fora, de estar ausente. Por mais que ele reconheça que seja um trabalho, uma forma de trabalho, mas você sabe que está, assim, distante do seu filho, cara. Então, por isso que eu procurava ficar mais em Florianópolis, sabe? Talvez era uma forma de equilibrar um pouquinho mais, né? Quando a gente tava lá, geralmente no sábado a gente saía, ia num barzinho, eu e ele. Conversava de coisas genéricas, né? Mas pelo menos pra ter um contato um pouco maior. Tentar recuperar aí um pouco mais esse tempo perdido. Que na verdade foi perdido, né? Não se recupera mais, né? Talvez tentar recuperar de outra forma (E15).

O relato de E15 é endossado por Gustafson (2014), o qual explora os impactos no balanceamento da vida pessoal e profissional e o que as viagens a negócio representam para esses trabalhadores.

É possível inferir, com base em E02, que além da escolha do trabalho como uma prioridade de vida, há também anseio pela adaptação física para se enquadrar em um estereótipo da posição de trabalho.

Na época, o meu antigo chefe me provocou dizendo coisas do tipo; isso aqui ó... - apontando para fios de cabelos brancos - não está nítido, mas já estão pipocando cabelos brancos pra tudo quanto é lugar. Quando eu comecei a viajar com 18, 19 anos, eu era o moleção, carinha lisinha, cara de moleque, aí esse meu chefe disse: Você tem que dar um jeito de criar barba, dar uns cabelos brancos, criar mais respeito, não sei o quê... Acho que pedi tanto a Deus pra me dar uns cabelinhos brancos que ele atendeu minhas preces, e pipocou. Eu tenho o costume de colocar no papel tudo o que eu quero... então todo ano, eu procuro escrever, de cinco em cinco anos, algo assim, do tipo, então eu percebo que às vezes a gente acaba priorizando trabalho, do que a vida pessoal e qualidade de vida. Quando você tira uma semaninha de férias, isso não existe pra quem trabalha por conta. Você vai tirar uma semana, ainda mais eu que estou na função de coordenador, mesmo de férias teóricas eu ainda tenho que responder um e-mail, atender um telefone, então você ainda não desliga 100%. Às vezes você deixa o telefone no hotel, mas à noite você tem que chegar e ver se teve algo mais crítico. Então eu percebo que a gente acaba trazendo um certo estresse, mesmo sem perceber, para nossa vida pessoal. E a nível de critério... a gente que mexe com processos, a gente costuma ser muito criterioso, muito detalhezinho dentro de casa com coisas que não precisava ter e a esposa ou o familiar que não tem costume acaba percebendo esse excesso que a gente acaba trazendo (E02).

De acordo com a última declaração de E02, também existem diversas complicações conjugais que são provenientes das constantes viagens a negócio: a ausência, a comunicação muitas vezes precária, etc. Isso contribui para um atrito nas relações, até porque, para muitos casos relatados pelos entrevistados, quem fica em casa assume todas as adversidades familiares.

Eu acho que o meu casamento, ele entrou em mais crises do que deveria entrar, se eu viajasse menos, porque apesar de ter casado já viajando, eu acho que eu não tive muito convívio de casal que deveria. Então o distanciamento, querendo ou não, gera mais desconfiança, gera mais insegurança, por um lado gera mais saudade, mas por outro dá mais instabilidade também. Então eu nunca fui casado sem viajar, vou deixar claro, mas eu tenho impressão de que o meu casamento passou por muitos momentos de baixa por conta do excesso de viagem. Mas por outro lado, assim, como eu estou dizendo, como nunca fui casado sem viajar, então não tenho parâmetro para comparar em relação à minha vida. Mas pode ser também que os

nove anos que eu fiquei casado, eu consegui ficar nove anos casado porque eu viajava muito também, porque se eu convivesse diariamente, ia durar dois, entendeu? Eu não sei. Pode ser (E10).

Já tive duas separações. Por mais que não fosse em função do processo de viagem em si, esse distanciamento da família, distanciamento dos entes queridos, pode provocar rupturas. Porque você fica, inclusive, pouco tolerante, então você fica acostumado. Um colega dizia... essa vida de urso, tá? Então o que é essa vida de urso? Você andar a maioria do tempo sozinho e quando você está no contexto familiar ainda tem que participar das decisões familiares. Você acaba dando pouco peso a coisas cotidianas, coisas do contexto família (E14).

Os achados coincidem com a literatura, explicitando os impactos familiares causados por viagens frequentes e a fragilidade nas relações em função dos distanciamentos. Esses impactos são uma consequência percebida pelos viajantes, que é relacionada ao perfil de trabalho, uma vez que o profissional está há mais tempo distante de seus familiares (DeFrank *et al.*, 2000; Ivancevich *et al.*, 2003).

Cabe ainda afirmar que a frequência de viagens pode dificultar o progresso de qualificação pessoal, além também de restringir a outros convívios sociais, embora haja vantagens em estar fora de sua base de moradia.

Amizade. Praticamente eu não tenho amizade, assim. Tenho só uma pessoa que a gente se encontrava final de semana, ou na casa dele ou na minha casa, mas pode-se dizer que a vida social, na época, eu cheguei até a fazer uma pós-graduação em gestão no terceiro setor, sabe? Na parte de responsabilidade social empresarial, que eu queria, eu tinha muito prazer em fazer trabalho social. Então, imagina, com essas viagens eu tive que abandonar até essas intenções. Então é a vida social mesmo. O que mais pesa, eu acho, que é simplesmente abrir mão. Você abre mão de vida social, abre mão de desenvolvimento, por exemplo, eu queria estudar mais, sabe? Tempo, fazer mais uns pós, mas assim, não dava, sabe? Você não tinha mais tempo, para fazer as coisas (E17).

De acordo com Tay *et al.* (2008), as viagens a negócios podem também promover significativos ganhos, considerando as relações culturais e a rede de relacionamentos construída durante as viagens frequentes de negócio. A literatura é aderente ao que opina E13.

Teve mudanças significativas boas. E teve as não tão boas. Eu participo em minha cidade de uma comunidade religiosa. Participo há 42 anos. Então desde menina eu sempre estou nesta comunidade, na Igreja Católica. É muito legal, eles me conhecem e me viram entrando na faculdade. Então com essa comunidade eu sempre tive um vínculo bastante grande, ligava para eles mesmo não estando aqui. Mas eu tive meu grupo social bastante reduzido aqui em minha cidade, eu não conheço a minha cidade, tenho conhecido nos últimos tempos. Então eu vejo os meus irmãos que estão por aqui e eles têm um raio de *network* local muito maior. Eu não, não conheço os restaurantes da cidade, sempre estando fora, eu sei indicar um bom restaurante em Curitiba, mas não sei indicar um bom restaurante em Jundiaí. E acho que o fato de não estar na minha cidade, hoje que voltei, eu fico muito no telefone com amigos que fiz fora e aqui com a minha comunidade e com a família. Mas eu não tenho grupo de amigos em Jundiaí. Porque eu fiquei muitos anos fora. Agora tem um lado bom, né? Que é exatamente ter os amigos fora daqui também. Quer dizer, não é tão ruim assim, né? Porque eu fiz uma escolha,

talvez se eu fosse casada eu não teria a vida que eu tenho. Eu até brincava com meu diretor "se eu morrer solteirona você me paga" [risos] (E13).

Alguns entrevistados não associaram adaptações na vida em decorrência das viagens frequentes como negativas ou como uma escolha em detrimento de outra. Aqueles com essa percepção aparentemente já entraram nessa profissão por um desejo e já estavam preparados para o estilo de vida a ser levado. Constata-se essa afirmação nas respostas de E06, E07 e E09.

Não, não. Não acho que eu tive impacto na minha vida pessoal por causa da minha vida profissional, ter a viagem como um dos pré-requisitos do meu trabalho nunca afetou em nenhuma relação pessoal. Em momentos onde era necessário estar mais em casa por razões diversas, eu sempre administrei isso. Então em nenhum momento eu senti que isso foi impactante na minha vida (E6).

Não, acredito que não. Eu não sei, eu tenho uma capacidade grande, né, de adaptação igual quando eu estava no início da minha carreira, pra mim o fato de eu precisar viajar a serviço sempre administrei com bastante tranquilidade, então eu não consigo enxergar alguma consequência, né? Mais de 25 anos viajando a serviço com duração média de ½ semana a cada duas semanas, tudo sem stress [risos]. É muito bom viajar a serviço, desde que você goste e esteja preparado (E07).

Podia aproveitar um pouco mais. Não vejo nenhum problema. É lógico, está previsto chegar em casa numa sexta à noite e você chega sábado à tarde, é lógico que você tem um desconforto natural disso. Como não era uma frequência, era esporadicamente, absolutamente contornável, tranquilo pra administrar. Eu passei a viajar mais quando minhas filhas já estavam grandes. Que elas não dependiam de mim pra levar pra escola, pra trazer e tal. Enfim, isso foi muito bem planejado. Então enquanto elas dependiam de mim, eu estava em casa. Dificilmente eu estava viajando. Então, depois que elas cresceram, andaram mais sozinhas, eu já pude, foi aí que eu comecei a viajar efetivamente. Então eu não via problema nisso. Minha esposa acostumada com a situação, e a gente bem preparado pra isso. Não era problema, não (E09).

Fica evidente nas entrevistas que alguns entrevistados destacam características de indivíduos que têm autocontrole em relação às adversidades do dia a dia, características também registras nos indivíduos com locus de controle interno (Coleta, 1987; Cooper *et al.*, 1988).

As entrevistas convergem com os estudos de DeFrank *et al.* (2000), Ivancevich *et al.* (2003), Tay *et al.* (2008), Unger *et al.* (2016) e Westman (2004), apresentando os ganhos ou vantagens das viagens a negócios, como conhecer novos lugares, aumento de *networking* e redução do impacto nas relações sociais utilizando recursos audiovisuais de comunicação E11, E18 e E04.

Olha, Altair, tem coisas bárbaras disso, primeiro, a quantidade de pessoas maravilhosas que você conhece, acabam tendo contato sempre. É uma coisa, e no Brasil inteiro, então assim,

vira e mexe você está tendo uma boa notícia, você tem um amigo que ficou em algum lugar, a gente faz sim amigos nesses contatos comerciais. Outra coisa, que eu acho que fica pra vida da gente, é o quanto algumas pessoas dizem pra você que você as ajuda, as auxilia. E do que você faz pra vida delas. Então isso eu acho que é o combustível que mantém a gente. É a parte boa. E a parte ruim é o pouco tempo que fica para a família. Então, por exemplo, esse ano que eu estou mais parada, eu estou tendo tempo de resgatar contato com o meu filho, muito mais. E aí, eu vejo quanta coisa ficou lá pra trás que eu precisava estar mais perto e não estava (E11).

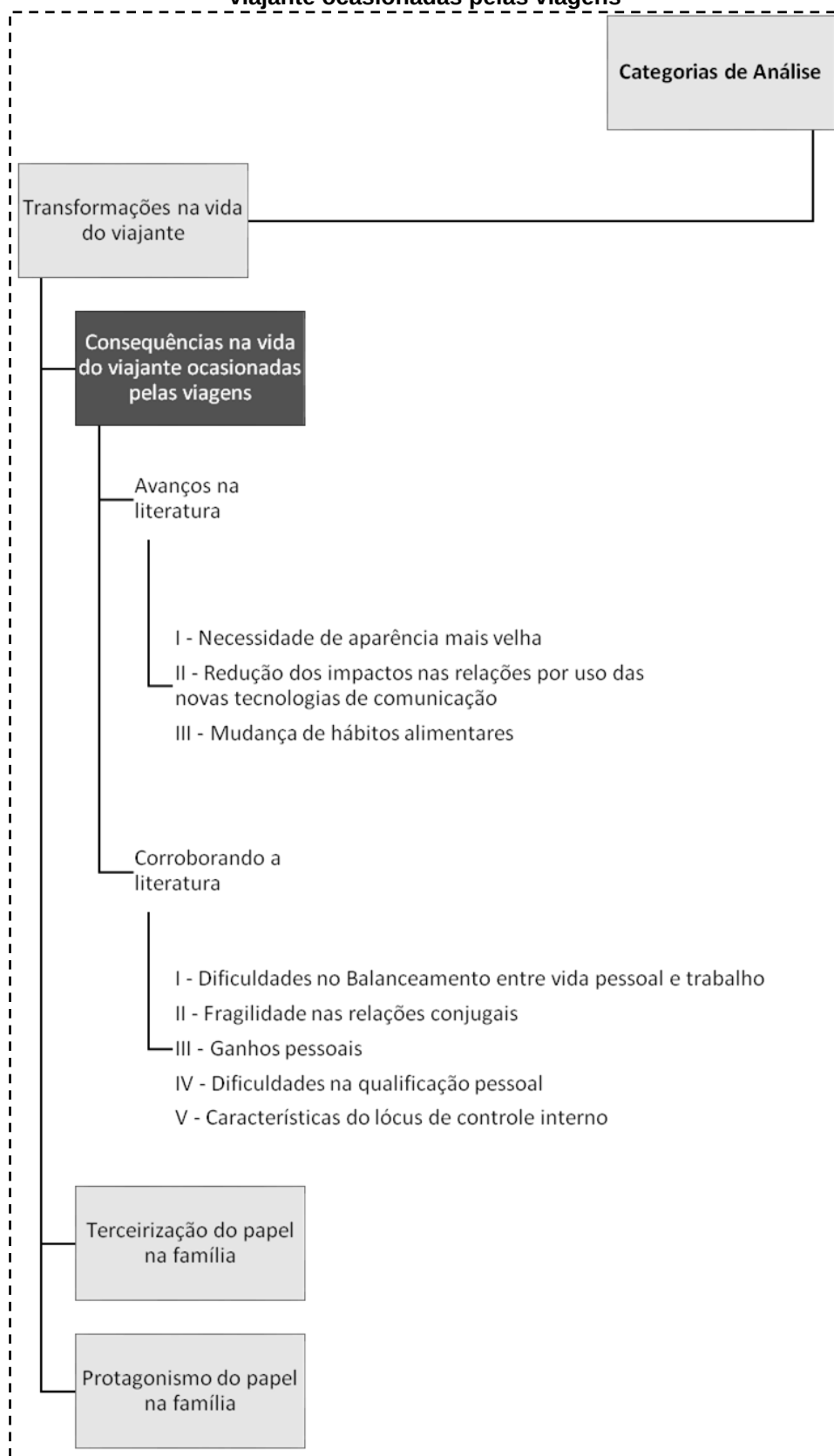
Eu acho que com a internet, esse impacto acaba se tornando menor. Em outros tempos eu acho que você tem um impacto mais porque você acaba não formando. Um impacto social mesmo, né? Então se você está viajando toda semana, a semana inteira, você não vai poder participar daquele futebol que acontece nas terças-feiras, com seus amigos. Então, assim, você tem, de um lado, inevitavelmente, uma perda social, eu acho que acaba acontecendo isso, uma perda social. Por outro lado, você tem um impacto positivo em termos de experiências de vida mesmo. Você acaba conhecendo muito mais lugares, muito mais pessoas, muito mais experiências e tudo. Que por muitas vezes compensa a perda pessoal, porque você vai ter conversa, vai ter papo, vai ter coisas pra contar. Então eu acho assim, você perde socialmente em algumas coisas, mas a internet minimizou isso, porque hoje na verdade todo mundo acaba tendo contato com todo mundo virtualmente. Isso acaba acontecendo. E você acaba tendo impacto positivo por experiência de vida. Eu acho que essas coisas todas que você acaba conhecendo em nível pessoal te engrandece como pessoa mesmo, você amplia seu mundo. Eu converso hoje com meus amigos que ficavam da cidade natal, que na verdade é Atibaia, eu nasci em São Paulo, mas cresci em Atibaia, e a gente percebe que o mundo é um pouco mais, um pouquinho menor. Não significa que seja pior, eles são felizes daquela forma. Eu é que não era, eu queria conhecer outras coisas, né? Depende o que cada um espera. Você faz o seu caminho. Então acho que o impacto vai por aí (E18).

Então eu acho que já ia voltar mais para o natural, não digo talvez no volume que era antes, porque é uma vida que tenho diferente hoje que eu também quero priorizar, mas não é uma coisa que me faça deixar de viajar, meu marido é superapoiador, minha filha superquerida, eu explico para ela que é um trabalho que não é só trabalho, eu acredito que eu ajudo outras pessoas na evolução delas e eles me ajudam a fazer isso, então nunca cogitou na minha cabeça parar de viajar mesmo sendo mãe, minha gravidez foi planejada, mas sempre pensando em levar esses dois mundos juntos. Porque eu fiz uma reprogramação de vida e carreira, eu viajava mais, ficava mais tempo fora antes da minha filha, depois eu quis adaptar isso. Eu não acho ruim, mesmo eu tendo filha, sendo mãe, isso não é uma limitação para mim, eu não lido negativamente com isso, é algo que faz parte do meu trabalho, escolhi isso como meu trabalho, quando eu estava de licença eu morria de saudade, tanto do trabalho quanto das viagens, eu sempre gostei. Sinto falta hoje, como a gente não pode viajar, sinto falta também (E04).

Que pergunta interessante. A primeira e talvez a mais impactante de todas, acho que uma mudança brusca, Então a primeira coisa que eu trouxe, e por isso era a grande mudança, quando eu comecei a viajar, eu comecei a comer de tudo, cara. Era uma coisa que eu não fazia, não comia. Falava de peixe pra mim, falava de comida. Hoje eu vou em qualquer lugar, e eu morei na Europa, morei no México, experimentei de tudo, cara. Eu só não sei se cheguei ao ponto de ir lá na China comer escorpião, mas o resto, "oh tem uma comida típica aqui", vamos embora. Isso quando eu tinha 22 anos, 23 anos. Quando eu comecei a viajar a trabalho, até então a minha vida era batata frita, ovo e bife, hambúrguer e Nescau, mais nada, era só isso que eu comia. Foi o hábito alimentar, foi a grande mudança, podemos dizer isso. Fora mudança cultural, a gente aprende muito, né? Quando a gente viaja, conhece lugares, conhece pessoas, hábitos. Mas uma mudança radical na minha vida, acho que foi esse. Foi uma mudança. Acho que se eu não tivesse começado a trabalhar nisso, se eu tivesse sido bancário a vida inteira, se continuasse sendo daqui pra trabalhar no banco e voltar, minha dieta continuaria sendo batata frita, bife e ovo (E16).

É pertinente mencionar que a mudança alimentar aludida por E16 é de grande relevância na adaptação de vida para o mundo das viagens corporativas. É possível perceber que foi uma mudança muito significativa para o entrevistado, embora outros respondentes não tenham apresentado esse destaque para a adaptação alimentar. Isso corrobora os estudos de Bunn & Johnson (2019), que apresentam as fragilidades de uma alimentação descuidada para os viajantes a negócios frequentes.

Figura 11 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria consequências na vida do viajante ocasionadas pelas viagens



Fonte: elaborada pelo autor.

4.3.4 Terceirização do papel na família

Essa subcategoria aborda como o papel familiar do viajante é impactado nas viagens frequentes e quem supre essa ausência diante de algumas situações em que sua presença seria indispensável. A maioria dos entrevistados indica o cônjuge como principal suporte familiar. Essa afirmação pode ser endossada pelas respostas a seguir.

Afeta diretamente a tua vida conjugal, com sua esposa, você não está presente no dia a dia com ela, dividindo todos os momentos, tem que estar muito amadurecido, muito bem firmado, se não fosse Deus pra nos ajudar eu não sei o que seria. Mas, essa agenda da tua vida, feita há quatro mãos, ela afeta diretamente, porque tem dia que ela precisa de ajuda, ela tem filhos, você tem filhos com ela, e a carga que está sobre ela na responsabilidade da casa e dos filhos é muito árdua, então nós temos antes de tudo Deus nos ajudando a vencer isso. Confesso que não é fácil (E01).

Altair, a minha esposa é muito parceira, ela tenta facilitar tudo pra mim. Pra gente desenvolver o trabalho bem tranquilo. O único desconforto que eu tive na viagem é, eu tinha um problema, minha sogra estava entre a vida e a morte, né? Estava com câncer, no CTI [Centro de Tratamento Intensivo], uma situação muito complicada, aí no dia do aniversário dela, ela iria sair do hospital, aí o meu sogro morreu. Aí recebi a ligação, eu estava em Campo Grande, eu recebi uma ligação às três horas da manhã, duas, três horas da manhã, né? Falando que meu sogro tinha morrido, né? Aí pensa bem, você... eu tava em Campo Grande. A malha aeroviária é complicada, né? Eu cheguei no horário do enterro. Quase que eu não vejo o enterro, entendeu? Minha esposa que... então esse lado, vamos dizer assim, familiar, né? A gente peca bastante em função disso (E14).

Eu acho que você consegue ter uma tranquilidade do trabalho quando você estiver fora de casa, quando você tiver uma boa esposa, cara. Sabe? E assim, uma pessoa que esteja dentro de casa e que valha por dois. O papel dela e que às vezes na sua falta cumpra pelo seu papel também, né? Então, eu tive a [nome da esposa] assim, ao longo de todos esses anos, assim, excelente trabalho. A gente dá uma tranquilidade maior de encarar um percurso de viagem quando você tem em casa uma pessoa que efetivamente te suporta. Suporta você e suporta os filhos, né? Mas assim, eu acho que tudo tem o seu limite. Então, por mais que sejam pessoas de suporte. Assim, em algum momento você se ausenta. Às vezes você volta pra casa, às vezes pode estar cansado, sabe? E você vai dormir, e a pessoa te espera de uma outra forma. Poxa, ela queria sair, sabe? Assim, quantas vezes você volta de uma sequência de viagem querendo ficar em casa no final de semana, e ela queria viajar, sabe?! (E15).

A minha esposa é fantástica. Ela não é de passar problema pra frente. Sabe? Ela segura as pontas, o que tiver que fazer, faz. E pronto. Então posso dizer que não. A não ser, né? Em caso de doença, você gostaria de estar próximo e não tá (E17).

A respeito desses depoimentos, é interessante ressaltar que aparentemente a terceirização do papel familiar é primordial para que haja condições psicológicas para o viajante seguir com o trabalho, embora haja quem declare administrar bem uma situação adversa com a família estando em constantes viagens. Esses comentários dos entrevistados convergem significativamente com os estudos de Doyle & Nathan (2001) sobre as dificuldades do viajante quanto às obrigações familiares. Assim

também Gustafson (2014) salienta os impactos familiares causados pelas viagens a negócio. Segundo as respostas, os impactos podem ser minimizados com um suporte que supra à altura a ausência do viajante.

Pode-se deduzir que a terceirização do papel na família é um pré-requisito para o bom andamento dos trabalhos em viagem, entretanto, é possível perceber no E05 que pode haver conflitos familiares quando os papéis não estão bem divididos.

Você está pouco presente ali, né? Então você tem impacto de alguma maneira, né? No meu caso específico, foi mais, assim questão de empoderamento. Então depende de como você volta para sua casa, você quer seu espaço ali no meio de semana também, né? E isso gera um certo conflito com uma geração de mulheres que há pouco tempo queimou o sutiã e quer ser independente. É, estou falando num contexto mais social, antropológico mesmo (E05).

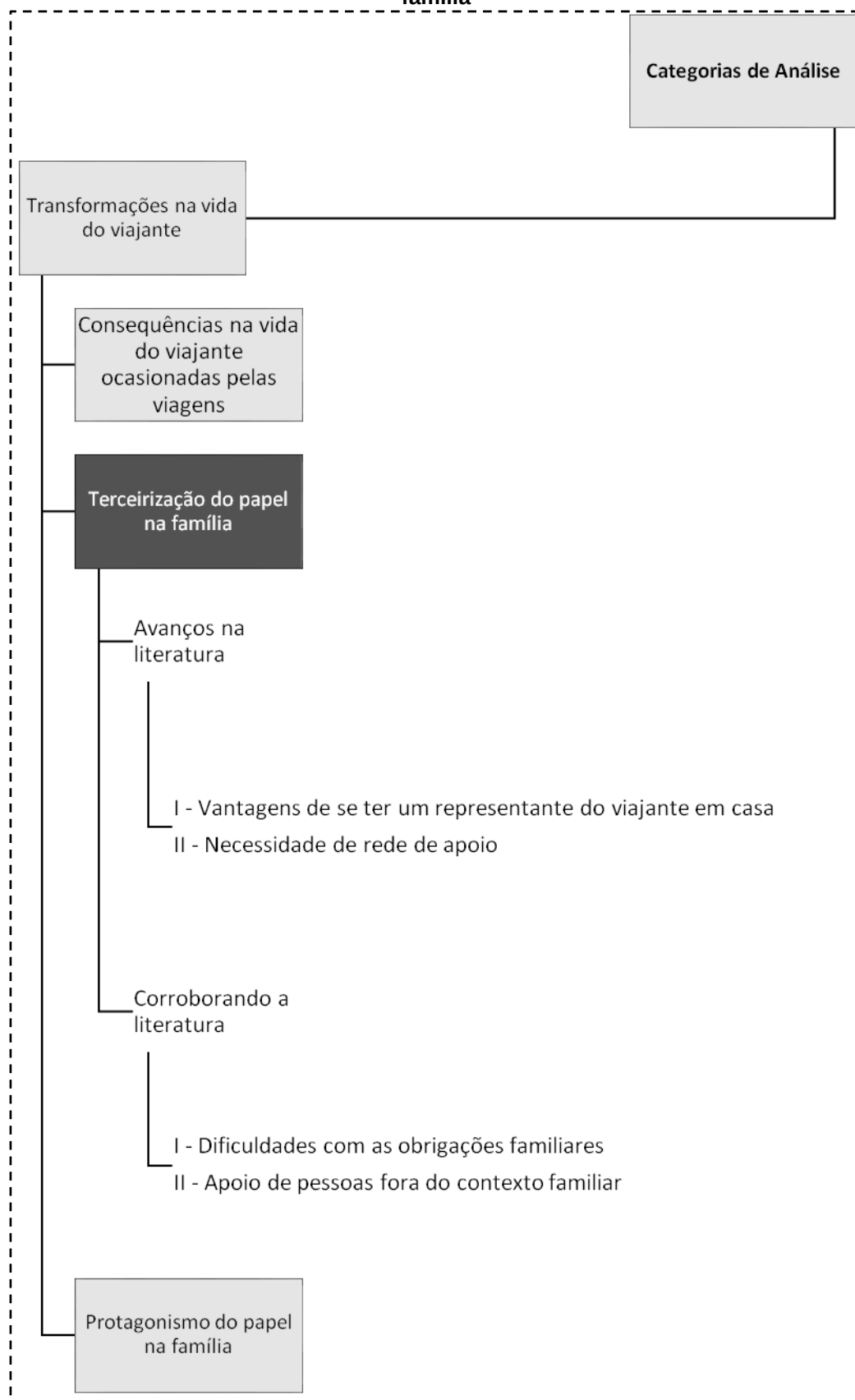
O suporte familiar demonstra ser um fator essencial para o viajante a negócios frequente. Além da ausência e de todas as perdas percebidas, há também a impossibilidade de um acesso rápido em caso de emergências com um ente familiar. Conforme se abstrai da fala de E11, foi primordial ter alguém de confiança para resolver uma situação importante e imediata. O entrevistado 12 expõe o suporte como algo incomum para a categoria, embora já seja possível inferir que uma rede de apoio é primordial para os viajantes frequentes.

Contingências de viagens, né? É o preço. Eu já tive um dia, quando ele era menor, uns 10 ou 11 anos, que me ligaram da escola dele, eram umas oito horas, oito e meia, “eu preciso que a senhora venha buscar que ele está com muita febre”, e eu disse, eu vou desligar e depois você não vai conseguir falar comigo, e eu vou falar com meu marido e ele vai cuidar disso. Eu tive que ligar para o meu marido e ele foi lá cuidar, porque eu estava em Porto Alegre. E ele em São Caetano. Então, e esquecer que tinha sido contatada, senão não ia conseguir tocar o trabalho (E11).

Aqui em casa minha mãe me ajuda muito, mas é uma coisa que não é comum de todos os profissionais da área. Por outro lado, o fato de viajar pra mim possibilitou, que eu não tenha que necessariamente, mudar da onde eu moro hoje. Isso pra mim é muito positivo. Mas eu diria que o que é mais impactado são essas atividades assim, extracurriculares, extrarrotina. Que é ir num médico, tudo acaba ficando postergado, você acaba postergando tudo. Ir em um dentista, ir em um médico, ir em um, enfim, carro no mecânico, ou você conta com alguém pra te ajudar ou acaba postergando, não tem jeito (E12).

Em consonância com Doyle & Nathan (2001) e Gustafson (2014), o apoio familiar não está restrito ao cônjuge. Outros membros da família e amigos também retratam importante papel na vida do viajante a negócios. O fato de ter alguém em sua localidade-base para tratar de assuntos relacionados ao interesse do viajante contribui para melhor tranquilidade durante as viagens a negócio.

Figura 12 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria terceirização do papel na família



Fonte: elaborada pelo autor.

4.3.5 *Protagonismo do papel na família*

Nessa subcategoria, de acordo com as entrevistas com os viajantes, trata-se da representação do seu papel na família e sua atuação no dia a dia da família, mesmo sendo um viajante frequente, assim como a representatividade de família para o viajante.

Alguns entrevistados aparentemente não se sentiram confortáveis em falar sobre questões de relacionamento familiar quando envolvia as viagens a negócio, pois deram respostas sucintas, indiferentes ou até mesmo não falaram sobre o assunto.

Poucos foram favoráveis ao protagonismo familiar, ou seja, mesmo quando viajando o indivíduo estava ativo nas questões familiares do dia a dia ou tinha plena dedicação entre uma viagem e outra:

Não é mais só estar em casa, tem esses horários com a minha filha, porque ela não está na escola, então quando eu não estou trabalhando, eu estou com ela, literalmente (E04).

Eu passei a viajar mais quando minhas filhas já estavam grandes. Que elas não dependiam de mim pra levar pra escola, pra trazer e tal. Enfim, isso foi muito bem planejado. Então enquanto elas dependiam de mim, eu estava em casa (E09).

A dedicação à família, considerando seu papel, é uma atribuição mais fatigante, pois não é possível estar presente na maioria das intercorrências no dia a dia. Gustafson (2014) também relaciona a participação remota do viajante e suas implicações.

Alguns entrevistados não percebem impactos na sua atuação na rotina da família, seja por morar sozinho ou por acordos familiares. O acesso ao viajante se restringe aos momentos de extrema urgência, de forma que se houve um contato é porque houve alguma atuação do viajante na situação.

Eu sou um cara que quando eu saio de casa eu me desligo praticamente 100% a nível de dedicação ao trabalho (E02).

É óbvio que você quer o bem-estar da tua família, né? Se acontece algo na rotina da tua casa que demande da sua interferência, da sua preocupação, é algo que mexe com você, mas eu diria que isso não é comum (E03).

Então eu consigo ir tocando várias coisas ao mesmo tempo. É uma característica pessoal, não tenho tanto problema nisso. Portanto, não me estressa tanto. Mas eu mantenho essa questão familiar na frente (E18).

Eu tenho um planejamento de vida bastante regrado. Eu moro sozinho, então a chance de algo acontecer em interferências externas é pequena. Pode acontecer casos, tipo assim, eu recebo

ligação de que um dos filhos não está passando bem, está doente, coisas que até uns três anos atrás eu tinha... aquelas interferências que acontecem, são as naturais que todas as pessoas têm. Uma pessoa que está doente, um acidente que aconteceu, sabe? Coisas da rotina que não têm como. Não é que está além do seu trabalho, é que faz parte da sua vida. Independentemente de você estar fora ou dentro de casa, essas coisas vão acontecer. Você vai ter que lidar com elas (E07).

Então, esse lado, vamos dizer assim, familiar, né? A gente peca bastante em função disso [referindo-se às viagens frequentes] (E14).

Para E02, E03, E07 e E18, a relação com a família está distinta do trabalho, com as separações de momentos e vivências mais evidentes. Isso vai ao encontro do que Black & Jamieson (2007) e Espino *et al.* (2002) ponderam sobre as dificuldades de conciliação da carreira e da vida privada.

As atividades domésticas são outro complicador para a conciliação da carreira e da vida privada. Durante as viagens, os contatos com a família são sempre remotos, muitos viajantes têm poucas oportunidades de gozar do pleno momento presencial com filhos, cônjuge e pais quando não estão viajando. Essa dificuldade é potencializada quando o viajante leva trabalho para casa ou tem os trabalhos de casa para conseguir fechar a semana.

Uma hora, é 20 segundos, 30 segundos, um minuto que seja, vai esticar um lençol, jogar uma colcha por cima, arrumar o travesseiro, botar o cobertor, dobrar o cobertor, acabou. Lavar uma louça, são dois copos, três pratos, quatro talheres. Não dá um minuto, mas normalmente a gente olha aquilo lá, a gente associa o tempo ao volume. Ao que você tem que fazer, àquela imagem. A gente sempre deixa para depois. E eu tenho essa questão de achar que tudo é muito simples de fazer. O tempo é muito rápido, quer dizer, você fazer um negócio desse é muito rápido. Então, porque deixar para fazer depois? Então é fácil, já tira da frente. Se vir agora aqui em casa, não é porque vou receber alguém de fora, mas está tudo arrumado. A cama já está com o lençol esticado, já está com a colcha por cima, é muito simples, cara. Quando eu chego, eu tiro a minha, quando eu trabalhava de terno e gravata, eu tiro meu paletó e já punha no cabide, cara. Não demora dez segundos pra você tirar um paletó e colocar num cabide. Mas normalmente, eu sei que a maioria das pessoas tira o paletó e joga em cima do sofá. Mas porque não faz essa relação de tempo que eu faço, né? [...] não preciso pedir pra ninguém fazer isso. Mas às vezes a gente fala “putz, tem que ir até lá”, e tal. Então a questão do tempo pra mim, ele sempre me ajudou a ser prático, né? Essa questão de viagem, tenho muita praticidade com relação a isso. Faço, tiro da frente, é um problema a menos pra pensar (E16).

Aí no sábado, né, você tem um período pra organização de roupa, ver uniforme, ver os filhos, fazer uma feira, fazer uma compra... normalmente eu gosto de ficar um pouquinho com eles durante o dia, porque se for se dedicar pra cozinha não dá tempo (E01).

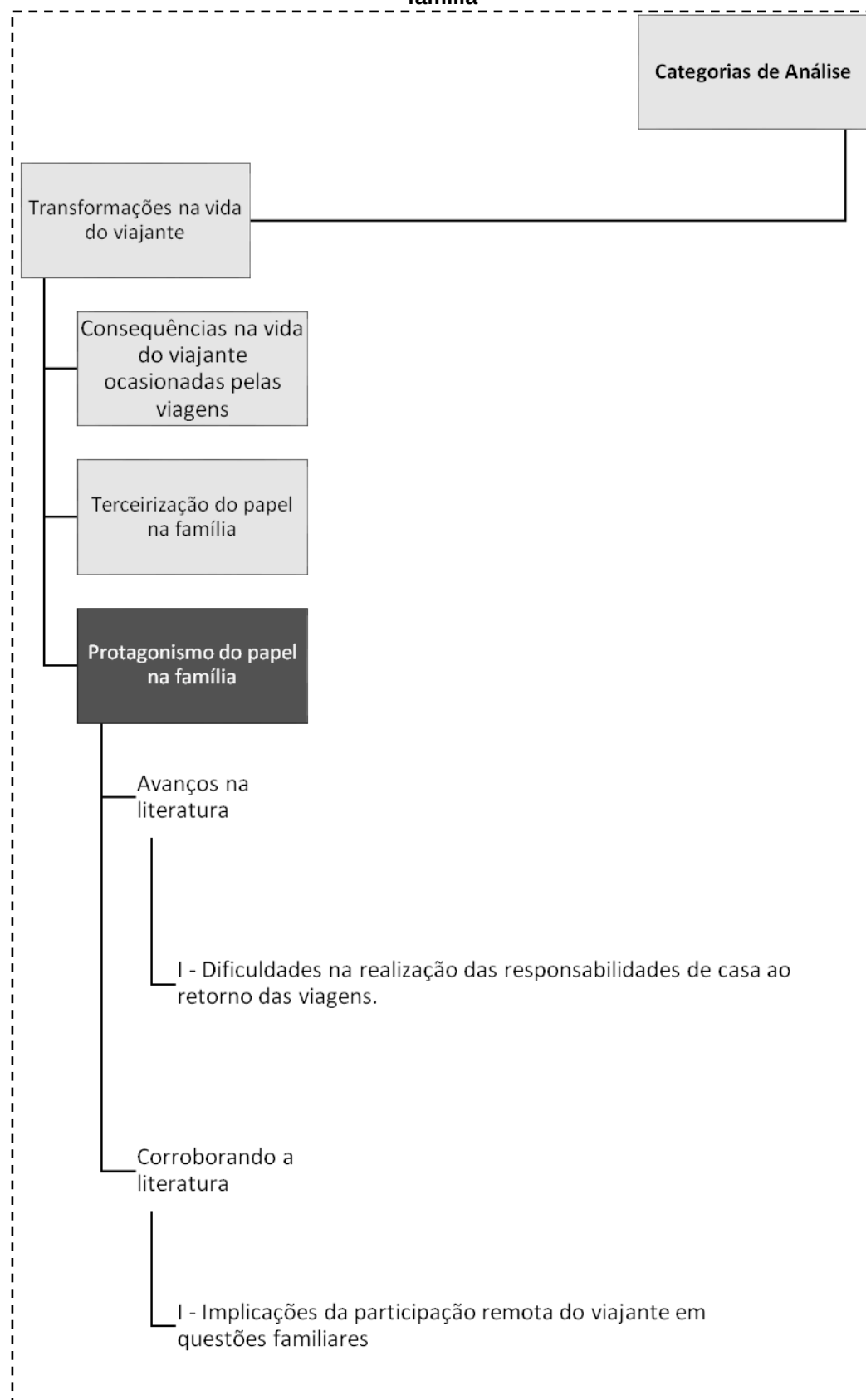
E em geral, quando você está nessa corrida, você tem o sábado para acertar tua vida na tua casa. Então é outro momento de estresse, porque você tem que ajustar tudo, tem que fazer a compra, tem que atender a família, né? E domingo você levanta já tendo que arrumar mala pra ir (E11).

A gente tem que se disciplinar muito, porque por muitas vezes me peguei no sábado de manhã aqui fazendo prestação de contas. E meu filho pedindo uma atenção. Então quando você volta para a casa, você vai dedicar o pouco tempo que você tem para ficar com eles, né? Com seus

filhos, sua esposa, é claro, quando dá [...], mas quando você se envolve com seus meninos que quer ter mais tempo com eles (E06).

Essas respostas reforçam a dificuldade de protagonizar um papel na família e ao mesmo tempo ficar distante por vários dias, o que também é defendido por Black & Jamieson (2007) e Espino *et al.* (2002) no que diz respeito ao balanceamento de carreira e vida privada do viajante.

Figura 13 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria protagonismo do papel na família



Fonte: elaborada pelo autor.

4.4 Contato com familiares e amigos

Essa categoria surgiu das opiniões dos entrevistados sobre quais os meios de aproximação dos viajantes frequentes com seus familiares e amigos com o intuito de sociabilização, de que forma esse contato é realizado e em que frequência é possível acompanhar os acontecimentos remotamente. Foi possível identificar que o contato com a família é mais frequente e de forma mais programada, no entanto, os respondentes demonstram que esse contato não substitui nem minimiza a carência da presença desse profissional no seio familiar.

4.4.1 Relações familiares

Os fragmentos das entrevistas que dizem respeito à aproximação dos viajantes a negócio com seus familiares são tratados nessa categoria.

Vamos dizer assim, quando os meios de comunicação não eram tão abundantes, a gente tinha, mais contato do que nos últimos tempos, que a gente tem toda essa tecnologia, *Whatsapp*, monte de coisa, né? A gente podia dizer que não era todo dia não, parece que chega uma hora que parece que tanto faz, sabe? Eu me lembro que no meu caso era mais ou menos assim. Porque quem tá fora acha que quem tá em casa tem que procurar, e quem talvez tá em casa se acostuma, assim, sem você sabe, eu acho, que a família se acostuma sem você e não procura muito não. A não ser quando notava falta, né? “Ow, o que está acontecendo, tá sumido, tal”, coisas assim, mas a frequência, pode pôr todo dia, mas era um contato relativamente frio, eu acho. E isso que eu to falando é familiar (E17).

Na verdade a gente não tem aquele negócio de “oh, me liga toda noite, me liga toda manhã.” Não tem. A gente acaba se falando às vezes pequenos contatos muitas vezes durante o dia, inclusive até por questões profissionais mesmo, né? Porque tem coisas, pagamentos que às vezes ela tem que fazer. Consultas e tal. Eu e minha esposa, a gente tem esse contato até profissional também. Sinto um pouco de falta de contato com os próprios filhos, porque estão todos grandes, crescidos, então aquele negócio, você está aqui do lado, tá todo mundo falando, você sai, eles têm a vida deles. Então, não é a mesma coisa, né? Mas a gente acaba se falando diariamente, acho que essa questão de internet e tudo, ela facilita muito esse tipo de coisa, né? É raro a gente não se falar, mas como eu te disse, sem drama. Às vezes acontece, há pouco chegou um dia, eu saí da concessionária fui pro restaurante, voltei tarde, já sei que o pessoal dorme cedo, nem ligo e tudo bem, no dia seguinte a gente se fala (E18).

Normalmente, se não tem nenhuma questão para ser resolvida, a comunicação é aquela de noite para falar que está tudo bem, pra saber se as coisas estão andando bem. Mas durante o dia não tem estresse não (E16).

Telefone é mais com a minha mãe, eventualmente, mas agora a gente faz ligação por *Whatsapp* também. Diário, com amigos é mais ocasional pelo *Whatsapp* mesmo, mensagem. Mas assim de conversar mesmo é diariamente com minha mãe (E12).

A frequência é assim, eu falo com a minha casa todos os dias. Chegou da viagem, eu falo, todos os dias à noite eu ligo. Quando eu estou no aeroporto já estou ligando. Então assim, é por telefone, basicamente telefone (E11)

Whatsapp te permite democratizar a comunicação, então não tinha muito a questão de horário, mas igual minha mãe, que é por voz, é sempre por voz, é sempre à noite (E10).

Os achados avançam na literatura, considerando DeFrank *et al.* (2000) e Ivancevich *et al.* (2003), cujos contatos remotos até então recentes mediante as tecnologias disponíveis contribuem para amenizar o distanciamento. No entanto, minimizam de certa forma os impactos decorrentes da ausência do viajante.

O contato com as pessoas mais próximas traz certa tranquilidade para os viajantes. O *status* de: “está tudo bem por aqui” traz quietude ao viajante e a maioria tem pelo menos um contato diário com a base familiar, como se depreende:.

Isso não mudou muito, eu sempre falei, sempre liguei à noite. Ou eu ligava ou o meu marido ligava, a gente sempre se falou todos os dias, isso foi sempre de costume, antes e depois também, sempre se falou, muito mais por telefone do que por vídeo, não sei se isso é relevante, com a minha filha em alguns momentos vídeos, em outros não, porque a gente também ia sempre gerenciando a emoção dela, porque estou aprendendo eu acho dentro disso ainda, com a criança, tinha momentos em que a gente via que fazia bem ela me ver, além de me ouvir, e tinha dias que não, porque ela ficava mais triste, então a gente tentava gerenciar isso, mas a gente tem uma família aqui, meu marido e ela, a gente sempre se falou todos os dias, sempre após o trabalho geralmente, às vezes uma mensagem de manhã, ou o meu marido mandava ou eu mandava, um bom dia, alguma coisa assim, e à noite. Sempre quando eu chegava lá, eu sempre avisei, sempre que estou saindo de lá, eu aviso que estou saindo (E04).

Cara, a gente tem, assim. Como eu já trabalho há muito tempo com essa questão de compromisso e de trabalho, eu tenho um código de conduta com a minha família. A gente não é uma família que fica ligando, né? Durante o dia. A gente tem uma conversa de manhã pelo *Whatsapp*. A gente tem um grupo, então a gente dá aí o bom dia, troca algumas informações, né? E eu por disciplina da profissão, eu combino com eles que se for algo que eles precisam falar comigo que seja urgente, que eles me liguem. Se não for urgente, eles podem me passar um *Whats* que no momento do intervalo eu posso avaliar e responder. Agora, se for, eu brinco, eu posso estar numa palestra, eu posso estar em um evento, se meu telefone tocar e for alguém da minha família, o combinado é que eu vou parar e vou atender. Porque não vão me ligar se não for urgente. Então é um combinado que evita que eu fique. E assim, diariamente, no final do expediente, no final do dia eu tenho essa conversa aí, entro em contato, ligo, falo com todo mundo, converso. Mas durante o dia, é como eu te falei, esporadicamente algum assunto por *Whatsapp*, mas no resto fica combinado isso (E03).

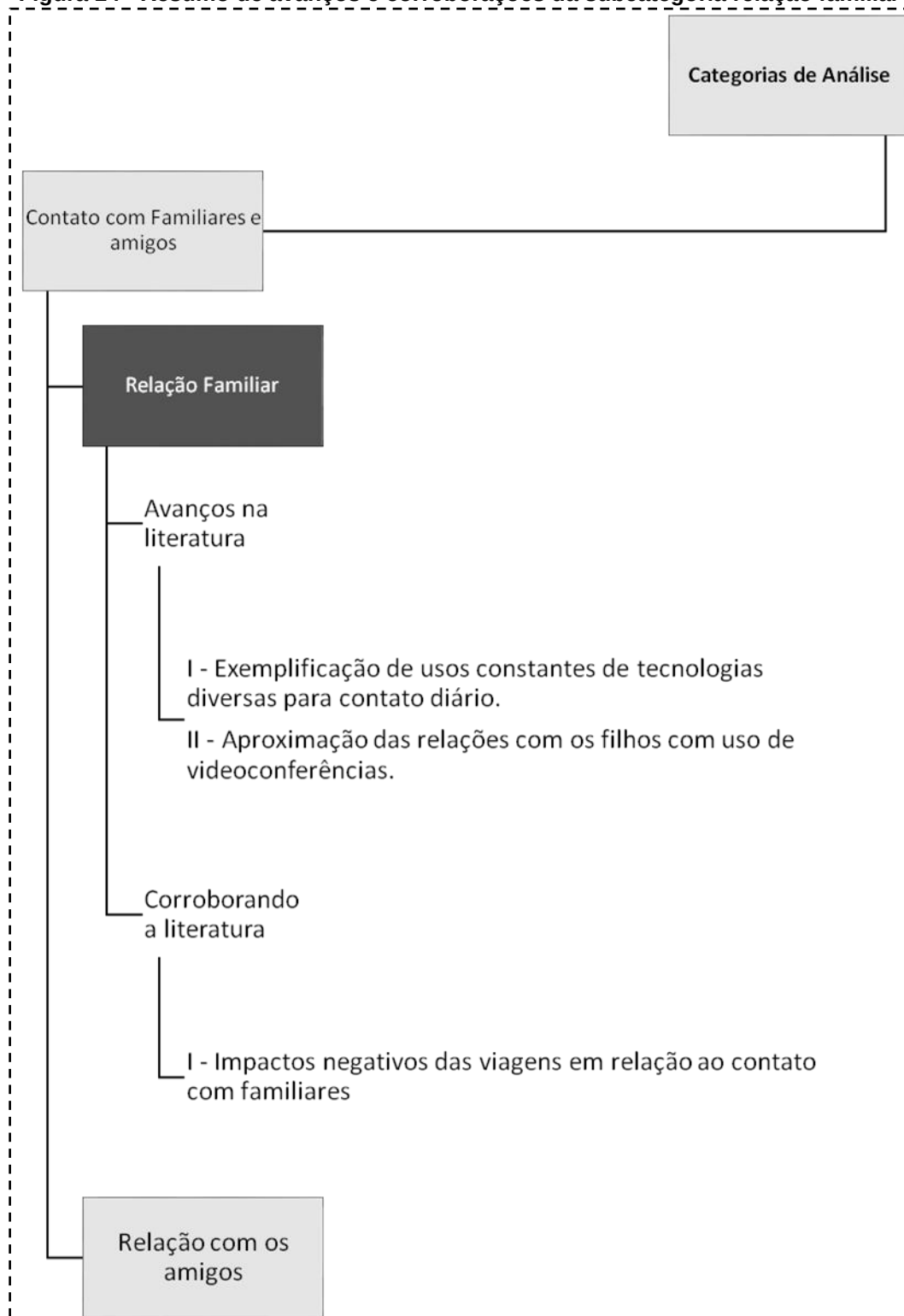
Os viajantes que têm filhos em idade infantil tendem a utilizar mais recursos audiovisuais para o contato familiar, com a intenção de se apresentar aos filhos de maneira remota. Isso pode ser visto no comentário de E02 sobre os impactos nas relações ocasionados pelas frequentes viagens a negócio e nas postulações de DeFrank *et al.* (2000) e Ivancevich *et al.* (2003).

Quando era só eu e a esposa era só telefone, agora com a filha eu gosto de assistir de ver, então a gente usa muito o *Whatsapp*, ali a nível de videochamada, vejo ela, brinco e tem sido assim...São todos os dias, à noite. Pode ter exceção de manhã, mas o horário certo é a noite (E02).

Como no passado não tínhamos tantos recursos, está muito mais interessante hoje, parece que me aproximou um pouco mais dos meus filhos. Minha esposa fala: Chama ele todo dia pra ele ficar mais calminho, pq o pequeno tá agitado, acho que tá com saudade... ela fala acho que é saudade de você. Quando a criança não sabe se expressar, mas sente falta de alguma coisa. E quando meu outro filho nasceu eu já viajava aí a gente passou a usar mais o vídeo e se aproximou um pouco mais, você mostra onde você tá e isso é muito bom. [...] com minha esposa todos os dias eu acordo e envio uma mensagem. Olha bem, acordei, tá tudo bem, tô indo tomar café, digo uma frase de saudade, eu te amo, aquelas coisas gostosas que a gente fala com nossa família e durante o dia eu falo mais umas três, quatro vezes por mensagem. Ei! Tudo bem? Bjos, saudades! E à noite algo mais extenso dando um resumo do dia... como é que foi o seu dia? Me faz aí um relato, às vezes ela quer falar também, as crianças querem falar um pouquinho... então eu não passo sem falar nenhum dia (E01).

Isso posto, apurou-se que os profissionais que têm um cônjuge com o qual podem contar em qualquer adversidade em que eventualmente não estejam presentes fazem contatos mais frequentes. Diferentemente, para os profissionais veteranos em que a organização do tempo é mais rígida, tem horário fixo para falar com a família, horário fixo para refeições, atividades, etc., toda a sua rotina é previamente planejada e acordada com a família, ou seja, tudo está separado dentro do seu planejamento da semana, considerando recursos e prazos, conforme exposto por E16.

Figura 14 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria relação familiar



Fonte: elaborada pelo autor.

4.4.2 Relações com os amigos

Esse pequeno recorte da categoria retrata os exclusivos comentários dos entrevistados em relação ao contato com entes que não são os familiares diretos, como amigos não relacionados ao trabalho.

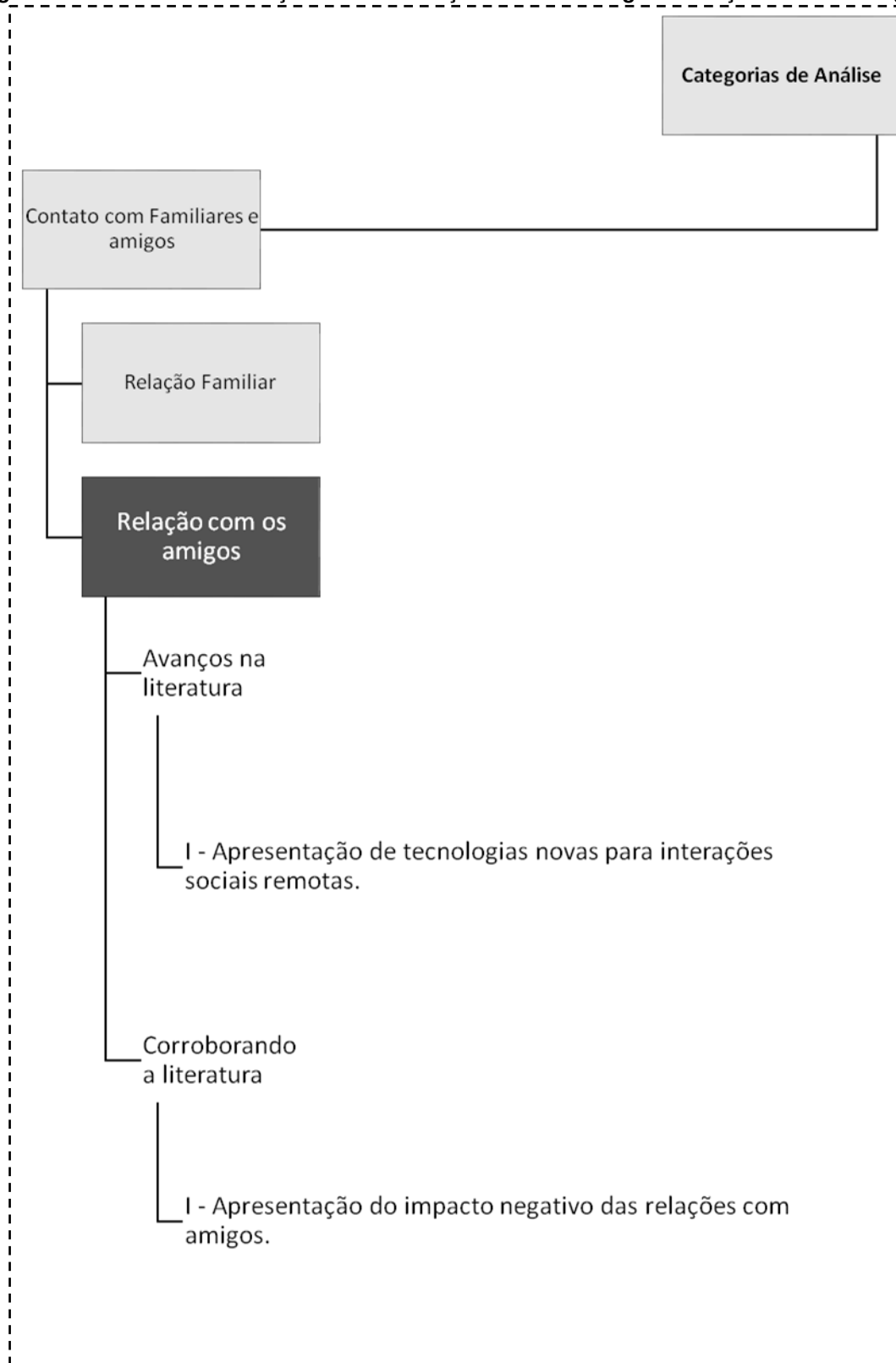
Quantidade muito pequena de entrevistados apresenta algum tipo de esforço para realizar contato com colegas e outros grupos sociais quando estão em viagem a negócios, o que afasta ainda mais a vida social dos viajantes, conforme E16 e o relato pragmático de E17.

A questão, por exemplo, dos amigos, eu criei um segundo *Whatsapp* que esse que você está me mandando, que é um *Whatsapp* profissional, eu tenho um *Whatsapp* pessoal, né? Tenho o *Business Whatsapp*, esse que eu estou usando é o *Business Whatsapp*, né? O *Business* é a segunda linha. Então no *Business Whatsapp* eu não tenho, não passo pros meus amigos. Alguns amigos até sabem que quando mensagem, eu falo “não mandem por aqui”, porque eu não olho, então durante o dia, eu não olha pra ver se tem sacanagem, se tem piadinha, se meu time ganhou, se meu time perdeu. Eu vou enviar não sei quando, estou de bobeira, 15 minutos no aeroporto, vai, aí vou no pessoal e olho. Mas normalmente eu separo bem o profissional do pessoal (E16).

Amigo é zero (E17).

E16 e E17, no que diz respeito aos recursos disponíveis para as relações sociais, dão luz ao tema já abordado (DeFrank *et al.*, 2000; Ivancevich *et al.*, 2003), adicionando estratégias de comunicação e organização do trabalho para equilíbrio entre vida pessoal e trabalho. No tocante aos amigos e outras relações, foi possível perceber que são quase nulos os contatos e o desejo de sociabilizar com essas relações. Para a maioria dos entrevistados o contato com os familiares é um protocolo de convivência e não tem caráter recreativo ou sociável.

Figura 15 - Resumo de avanços e corroborações da subcategoria relação com os amigos



Fonte: elaborada pelo autor.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou identificar e classificar os agentes estressores e as estratégias de enfrentamento adotadas por profissionais que realizam viagens a negócios com frequência. Almejou-se também compreender os momentos mais críticos da rotina desse profissional que o deixam mais vulnerável aos agentes potencialmente estressores em seu trabalho.

Com a realização deste estudo foi possível compreender a rotina e as relações que esses profissionais vivenciam durante grande parte da vida viajando constantemente a negócios. Isso foi possível devido à variedade de experiências que o estudo envolveu, desde profissionais com até cinco anos de experiência em viagens constantes, até profissionais com mais de 30 anos nessa atividade.

Foi possível constatar que o viajante a negócios, ao ingressar na profissão, busca a continuidade de conhecimento e aumento de capital intelectual na área de atuação, que propicie a permanência no cargo pelo maior tempo possível. Além disso, verificou-se que, embora muitas dificuldades sejam encontradas, há um ganho de capital cultural e intelectual que gera muita satisfação aos viajantes. Embora ocorram grandes perdas pessoais nesse percurso, tais como: redução da participação em eventos sociais, diminuição das condições de formação pessoal, aumento de impactos nas relações familiares, etc., alguns profissionais conseguem ao longo dos anos equilibrar os ganhos e as perdas para que as perdas com essa profissão sejam menores do que os ganhos, tanto no aspecto financeiro quanto no familiar e social.

Ao ingressar na profissão, como requisito o viajante precisa de uma expertise técnica bem consolidada. Muitas vezes, esse saber é mais importante do que títulos acadêmicos, embora para se permanecer na área seja prudente que haja o avanço técnico e acadêmico do profissional. Dos 18 profissionais entrevistados, 17 são autônomos, o que propicia mais liberdade quanto aos seus compromissos profissionais, assim como permite que o viajante atenda vários clientes no decorrer da carreira, com a ressalva que esse profissional não pode atender dois clientes do mesmo segmento ao mesmo tempo.

Um achado muito importante do estudo é que o viajante a negócios dedica quase que 100% do seu tempo à empresa. Em termos legais, de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), é importante que o profissional cumpra uma intrajornada mínima para a continuidade dos trabalhos. Para os viajantes

pesquisados, essa pausa não existe, até porque, quando o profissional é autônomo, ele não está coberto pelo regimento da CLT. Isso significa que ele pode trabalhar ininterruptamente até “aguentar”. No entanto, o peso maior para a categoria, de acordo com a pesquisa, fica nos longos e constantes períodos em aeroporto, períodos não remunerados para a amostra da pesquisa. Esse cenário mostra que algumas vezes o tempo dedicado ao traslado do trabalho é maior que o tempo em que o profissional aplica suas atividades no local a realizar o trabalho.

Comprovou-se, por meio deste estudo, que os períodos não remunerados, que vão desde a saída de casa na madrugada de um final de semana até o local onde será realizada determinada atividade, é um grande gatilho para os trabalhadores que viajam constantemente. Assim como também demandas eventuais que quebram o planejamento constituem um gatilho de estresse, uma vez que, ao sair de casa, para os mais experientes há um roteiro de logística e guia de trabalho definido até o seu retorno para casa. A quebra involuntária desse cronograma pode gerar diversos focos de estresse. Dependendo também do perfil psicológico desse profissional, os gatilhos de estresse podem se diferenciar em termos de gravidade. Nesta investigação não foi verificado o tipo psicológico e do locus de controle desses profissionais, estando aqui uma possibilidade de pesquisa futura.

Outro gatilho para o estresse que ficou bem evidente para os entrevistados foi deixar a família nos finais de semana. Além disso, os momentos que antecedem as viagens a negócio, denominado na literatura como período de pré-viagem, causa certa angústia nos profissionais que viajam constantemente. Isso deixa o indivíduo mais vulnerável para outros gatilhos de estresse.

É importante salientar que alguns profissionais também estão inseridos nesse contexto por um desejo pessoal que foi amadurecido e conquistado. Eles que planejaram uma vida de viajantes apresentam menos condições de desencadear eventos estressores, pois em sua maioria percebe-se que já possuem um ritual planejado para encarar uma semana de viagens com atividades físicas regulares, alimentação meramente balanceada, uma noite de sono bem dormida e aproveitam ao máximo o tempo junto com a família.

A pesquisa avança ao tratar de estratégias de enfrentamento ainda não abordadas na literatura e que podem servir de apoio a profissionais que estão inseridos nesse contexto das viagens frequentes de negócio. Algumas estratégias, como autorrecompensa, em que o profissional se autopresenteia após uma semana

tipicamente recheada de compromissos corporativos, mostrou-se satisfatória para preparar o corpo e a mente para novos desafios, quando aliado a outros cuidados como atividades físicas, alimentação e noites bem dormidas. Outro avanço pertinente às estratégias de *coping* advindas das entrevistas foi a devoção religiosa. Relatos mostram que os rituais religiosos são, na visão dos entrevistados, capazes de amenizar ou superar de forma mais saudável os desafios inerentes às viagens frequentes.

Também como muito recorrente nas entrevistas, a rotina de atividades físicas, como, por exemplo, caminhar e correr, se mostraram bem funcionais para encarar os desafios das viagens a negócios, não só como uma prática da pré-viagem, período anterior a sair de casa, como também no momento da viagem. A pesquisa mostrou que o fato de caminhar pode ser uma possibilidade de conhecer novos lugares, comidas típicas e abrir a oportunidade de ramificar o *networking*, além de contribuir para o condicionamento físico.

A realização da pesquisa contou com algumas limitações e, embora, tenha sido ramificada em selecionar participantes de cinco estados, foi difícil envolver entrevistados conectados em uma diversidade maior de empresas e de ramos de atuação. A maioria dos entrevistados tem empregadores diretamente concorrentes ou com negócios muito similares, e isso limita um pouco a diversidade das políticas de viagens e suas implicações para os viajantes frequentes de negócio.

O estudo corrobora a literatura ao tratar o tema viajantes frequentes de negócios e o estresse, uma categoria pouco estudada no Brasil. Sugerem-se novas pesquisas que podem fornecer contribuições para a literatura, tais como recursos para a gestão da alimentação de forma saudável, melhor manutenção da saúde física e mental do viajante e recursos mais eficazes para manutenção da vida social.

REFERÊNCIAS

- Albrecht, K. (1990). *O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você*. Rio de Janeiro: J. Zahar (2. ed., p. 286).
- Almeida, D. M., Lopes, L. F. D., Costa, V. M. F., Santos, R. C. T. D., & Corrêa, J. S. (2017). Avaliação do estresse ocupacional no cotidiano de policiais militares do Rio Grande do Sul. *Revista Organizações em Contexto*, 13(26), 215-238.
- American Psychological Association. (2020). Número de turistas em viagem pelo Brasil cresce em 2019. Recuperado de: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/ultimas-noticias/numero-de-turistas-em-viagem-pelo-brasil-cresce-em-2019>>.
- Andrade, D. C., & Romeiro, A. R. (2009). Serviços ecossistêmicos e sua importância para o sistema econômico e o bem-estar humano. Campinas: IE/UNICAMP, 155, 1-43.
- APA Style. (2019).
- Arnold, J., Cooper, C. L., & Robertson, I. T. (1995). *Work psychology: understanding human behaviour in the workplace*. London: Pitman (2. ed., 418 p).
- Associação. Recuperado 10 Outubro 2019. em
- Bardin, L. (1977) *Análise de conteúdo*. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Capa de Edições 70.
- Beresford, B. A. (1994). Resources and strategies: How parents cope with the care of a disabled child. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 35, 171-209.
- Beutler, L. E., Harwood, T. M., Kimpara, S., Verdirame, D., & Blau, K. (2011). Coping style. *Journal of clinical psychology*, 67(2), 176-183.
- Beutler, L. F., Moos, R. H., & Lane, G. (2003). Coping, Treatment planning, and treatment outcome: Discussion. *Journal of Clinical Psychology*, 56(10), 1151-1167.
- Billiard, I. (1996). Les conditions historiques et sociales de l'apparition de la psychopathologie du travail en France (1929-1952). In: Y. Clott (org.). *Les histoires de la psychologie du travail*. Paris: Octarès, 1996.
- Black, I., & Jamieson, S. (2007). Up, up and fading away: The work and family life of executive international travellers. *Policy and Practice in Health and Safety*, 5(2), 63-78.
- Bourbonnais, R., Brisson, C., Moisan, J., & Vézina, M. (1996). Job strain and psychological distress in white-collar workers. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 139-145.
- Brito, I., & Haddad, H. (2017). A formulação do conceito de homeostase por Walter Cannon. *Filosofia e História da Biologia*, 12(1), 99-113.
- Bunn, W. B., & Johnson, C. E. (2019). The business traveler. In: W. B. Bunn, & C. E. Johnson. *Travel Medicine*. Elsevier (p. 287-293).

- Byrne, D. G., & Rosenman, R. H. (1986). The Type A behaviour pattern as a precursor to stressful life-events: A confluence of coronary risks. *British Journal of Medical Psychology*, 59(1), 75-82.
- Cassirer, E. (1978). Uma chave para a natureza do homem: o símbolo. In: E. Cassirer. *Antropologia filosófica*. São Paulo: Mestre Jou.
- Cassirer, E. (1994). Ensaio sobre o homem: introdução a uma filosofia da cultura humana. São Paulo.
- Cohen, S. A., & Gössling, S. (2015). A darker side of hypermobility. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 47(8), 166-1679.
- Coleta, M. F. D. (1987). Escala multidimensional de locus de controle de Levenson. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 39(2), 79-97.
- Cooper, C. L., Cooper, R. D., & Eaker, L. H. (1988). *Living with stress*. London: Penguin Books (250 p.).
- Couto, H. A. (1987). *Stress e qualidade de vida dos executivos*. Rio de Janeiro: COP.
- DeFrank, R. S., Konopaske, R., & Ivancevich, J. M. (2000). Executive travel stress: Perils of the road warrior. *Academy of Management Perspectives*, 14(2), 58-71.
- Deshpande, R. (2012). A healthy way to handle work place stress through yoga, meditation and soothing humor. *International Journal of Environmental Sciences*, 2(4), 2143-2154.
- Doyle, J., & Nathan, M. (2001). *Wherever next? Work in a mobile world*. London: The Industrial Society.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building theories from case study research. *Academy of management review*, 14(4), 532-550.
- Espino, C. M., Sundstrom, S. M., Frick, H. L., Jacobs, M., & Peters, M. (2002). International business travel: impact on families and travellers. *Occupational and Environmental Medicine*.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of health and social behavior*, 219-239.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Gruen, R. J., & DeLongis, A. (1986). Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *Journal of personality and social psychology*, 50(3), 571.
- French, W. L., Bell Jr, C. H., & Zawacki, R. A. (1983). *Organization development: theory, practice and research*. Plano, TX: Business Publications (rev. ed.).
- Friedman, M., Rosenman, R. H., & Abrahao, G. J. (1976). *O Tipo A: seu comportamento e seu coração*. Nova Fronteira.

- Fusch, I. P., & Ness, R. (2015). Are we there yet? Data Saturation in Qualitative Research.
- Garschagen, D. M. (2005). Dicionário Balsa da Língua Portuguesa. São Paulo: Balsa Planeta Internacional.
- Goldberg, P., & Velho, O. A. (1980). Saúde dos executivos: como identificar sinais de perigo para a saúde e levar a melhor contra o estresse. Rio de Janeiro: Guanabara.
- Goodman, L. A. (1961). Snowball sampling. The annals of mathematical statistics, 148-170.
- Govindarajan, V., & Gupta, A. K. (2001). Building an effective global business team. MIT Sloan Management Review, 42(4), 63.
- Gustafson, P. (2014). Business travel from the traveller's perspective: Stress, stimulation and normalization. Mobilities, 9,(1), 63-83.
- <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/>
- Inkson, K., Gunz, H., Ganesh, S., & Roper, J. (2012). Boundaryless careers: Bringing back boundaries. Organization studies, 33(3), 323-340.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Defrank, R. S. (2003). Business travel stress: A model, propositions and managerial implications. Work & Stress, 17(2), 138-157.
- Kaplan, H. I., & Sadock, B. J. (1993). Compêndio de psiquiatria: ciências comportamentais: psiquiatria clínica. Artes Médicas Sul. 955p.
- Khorol, I. S. (1975 dez.). Stress: as tensões e os desgastes da vida moderna O correio da Unesco. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, ano 3 (ed. brasileira,.n. 12, p. 4-9).
- Lazarus, R. S. (1974). Personalidade e adaptação. Trad. Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Zahar (3. ed.).
- Lazarus, R. S. (1993). Coping theory and research: Past, present, and future. Psychosomatic Medicine, 55, 234–247.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York: Springer.
- Le Fevre, M., Matheny, J., & Kolt, G. S. (2003). Eustress, distress, and interpretation in occupational stress. Journal of managerial psychology.
- Leont'ev, A. N. (1978). Activity, consciousness, and personality.
- Levi, L. (2005). Sociedade, Stress e Doença - investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. Anais do V Congresso de Stress da ISMA – BR (International Stress Management

- Association) e VII Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho, Porto Alegre.
- Lhuilhier, D., Mignée, C., & Raix, A. (1990). Approaches psychosociales du stress. Anais do XXI Journées Nationales, Thème 3: Santé Mentale em Milieu de Travail, Rouen (p. 257-261).
- Limongi-França, A. C., & Rodrigues, A. L. (1996). Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas (p. 133).
- Limongi-França, A. C., & Rodrigues, A. L. (2013). Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas.
- Lipp, M. E. N., Frare, A., & Santos, F. U. D. (2007). Efeitos de variáveis psicológicas na reatividade cardiovascular em momentos de stress emocional. Estudos de Psicologia (Campinas), 24(2), 161-167.
- Lipp, M. E.N. (2010). Conferência Magna: se você não pode reprimir ou expressar, o que fazer com a raiva e com o stress? Anais do Congresso Brasileiro de Stress, 3, São Paulo: FAPESP, (p. 19-21).
- Maslach, C. (2005). Entendendo o burnout. In: A. M. Rossi, P. L. Perrewè, S. L., & Sauter. Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas (p. 41-55).
- Matthews, K. A. (1982). Psychological perspectives on the type A behavior pattern. Psychological bulletin, 91(2), 293.
- Matthews, K. A., & Haynes, S. C. (1986). Type A behavior pattern and coronary disease risk update and critical evaluation. American Journal of Epidemiology, 123(6), 923-960.
- Michaelis (2021) Copidesque. Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa. Recuperado de: <<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/copidesque/>>
- Michaelis (2021). Cosmopolita. Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa. Recuperado de: <<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/cosmopolita/>>
- Moraes, L. F. R., & Kilimnik, Z. M. (1992). As dimensões básicas do trabalho, qualidade de vida e stress: uma análise em profissões de impacto na sociedade. Belo Horizonte: CEPEAD/UFMG (200 p., Relatório de pesquisa).
- Moraes, R. (1999). Análise de Conteúdo. Educação. Porto Alegre: EDIPUCRS, 22(37), 7-31.
- Morgan, G., Bergamini, C. W., & Coda, R. (1996). Imagens da organização. São Paulo: Atlas.

- Myers, D. (1999). Introdução à Psicologia geral. Rio de Janeiro: LTC (v. 149).
- Niessen, C., Müller, T., Hommelhoff, S., & Westmn, M. (2018). The impact of preventive coping on business travelers' work and private life. *Journal of Organizational Behavior*, 39(1), 113-127.
- Oliveira, E. A. (2006). Delimitando o conceito de stress. *Ensaio e Ciência*, 1(1), 11-18.
- Oliveira, F. A., & Kiliminik, Z. M. (2010). Avaliação dos fatores de pressão no trabalho médico e sua relação com o estresse: um estudo em uma unidade de ultrassonografia da rede pública em comparação com unidades da rede privada. *Revista de Administração FEAD*, 4(1).
- Paiva, K. C. M. D., Gomes, M. Â. D. N., & Helal, D. H. (2015). Estresse ocupacional e síndrome de burnout: proposição de um modelo integrativo e perspectivas de pesquisa junto a docentes do ensino superior. *Gestão & Planejamento-G&P*, 16(3).
- Patterson, P. G., & Spreng, R. A. (1997). Modelling the relationship between perceived value, satisfaction and repurchase intentions in a business-to-business, services context: an empirical examination. *International Journal of Service Industry Management*.
- Paul P. (2020). Effects of stress management and healthcare issues. *Global Developments In Healthcare and Medical Tourism*. IGI Global (pp. 162-175).
- Peterson, L. (1989). Coping by children undergoing stressful medical procedures: some conceptual, methodological, and therapeutic issues. *Journal of consulting and clinical psychology*, 57(3), 380.
- Reners, M, & Brex, M. (2007). Stress and periodontal disease. *International Journal of Dental Hygiene*, 5(4), 199-204.
- Ribeiro Jr., W. A. (2003). Aspectos reais e lendários da biografia de Hipócrates, o "Pai da Medicina". *Jornal Brasileiro de História da Medicina*, 6(1), 8-10.
- Rio, R. P. (1995) O fascínio do stress. Belo Horizonte: Del Rey, (204 p.)
- Rosenman, R. H., & Friedman, M. (1974). Neurogenic factors in pathogenesis of coronary heart disease. *Medical Clinics of North America*, 58(2), 269-279.
- Rudolph, K. D., Dennig, M. D., & Weisz, J. R. (1995). Determinants and consequences of children's coping in the medical setting: conceptualization, review, and critique. *Psychological bulletin*, 118(3), 328.
- Santos, C. M. M. (2007). Estresse e tipo psicológico dos gestores brasileiros. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-graduação em Administração, Pontifícia Universidade Católica de MG, 2007.
- Selye, H. (1965). Stress: a tensão da vida. São Paulo: IBRASA.

- Selye, H. (1974). *Stress without distress*. Filadélfia: Lippincott.
- Shaffer, M. A., Reiche, B. S., Dimitrova, M., Lazarova, M., Chen, S., Westman, M., & Wurtz, O. (2016). Work-and family-role adjustment of different types of global professionals: Scale development and validation. *Journal of International Business Studies*, 47(2), 113-139.
- Silva, A., & Fossá, M. (2015). Análise de conteúdo: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. *Qualit@s Revista Eletrônica*.
- Silva, L. C., & Salles, T. C. A. (2016). O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. *ReCaPe – Revista de Carreiras e Pessoas*, São Paulo, VI(2).
- Silveira, A. L. P., Colleta, T. C. D., Ono, H. R. B., Woitas, L. R., Soares, S. H., Andrade, V, L. A., & Araújo, A. (2016). Síndrome de Burnout: consequências e implicações de uma realidade cada vez mais prevalente na vida dos profissionais de saúde. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, -14(3), 275-84.
- Simmons, B. L., & Nelson, D. L. (2001). Eustress at work: The relationship between hope and health in hospital nurses. *Health care management review*, 26(4), 7-18.
- Simonton, O. C., Simonton, S., & Creighton, J. L. (1987). *Com a vida de novo: uma abordagem de autoajuda para pacientes com câncer*. Summus.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory*. London: Sage Publications (2. ed.)
- Striker, J., Luippold, R. S., Nagy, L., Liese, B., Bigelow, C., & Mundt, K. A. (1999). Risk factors for psychological stress among international business travellers. *Occupational and Environmental Medicine*, 56(4), 245-252.
- Style and Grammar Guidelines.
- Tan, S. Y., & Yip, A. (2018). Hans Selye (1907–1982): Founder of the stress theory”. *Singapore Medical Journal*, 59(4), 170–71. <https://doi.org/10.11622/smedj.2018043>.
- Tay, C., Westman, M., & Chia, A. (2008). Antecedents and consequences of cultural intelligence among short-term business travelers. In: S. Ang, & L. Van Dyne (eds.). *Handbook of cultural intelligence: Theory, measurement, and applications*. Armonk, NY: M.E. Sharpe (pp. 126–144).
- Taylor, E. C., Bernerth, J. B., & Maurer, J. D. (2017). Running on empty: The effects of aggregate travel stress on team performance. *Journal of Business and Psychology*, 32(5), 513-531, 2017.
- Theorell, T., Karasek, R. A., & Eneroth, P. (1990). Job strain variations in relation to plasma testosterone fluctuations in working men-a longitudinal study. *Journal of internal medicine*, 227(1), 31-36.

- Trottman, M. (2001). Up in the air: Amid crippled rivals, Southwest again tries to spread its wings. *Wall Street Journal*.
- Turato, E. R. (2005). Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa. *Revista de Saúde pública*, 39, 507-514.
- Unger, O., Uriely, N., Fuchs, G. (2016). The business travel experience. *Annals of Tourism Research*, 61, 142-156.
- Veloso, H. M. (2000). O que o coração sente mesmo quando os olhos não veem: levantamento e análise dos agentes estressores do trabalho bancário. Dissertação (Mestrado em Administração) - Belo Horizonte: CEPEAD/UFMG, 2000.
- Westman, M. (2004). Strategies for coping with business trips: A qualitative exploratory study. *International Journal of Stress Management*, 11(2), 167.
- Westman, M., Dalia, E., & Shoshi, C. (2009). Are business trips a unique kind of respite? In: S. Sonnetag, D. C., Ganster, & P. L. Perrewe (ed.). *Current perspectives on job-stress recovery*. Oxford: JAI Press/Emerald Group Publishing (p. 167-204).
- World Tourism Organization Untwo (2013). UNWTO tourism highlights. Retrieved from : <<http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415427>>.
- Yin, R. K. (2010). Estudo de caso: planejamento e métodos - projetando estudos de caso. Porto Alegre: Bookman (Cap 2, 3. ed. p. 39 a 79).
- Yunes, M. A. M., & Szymanski, H. (2001). Resiliência: noção, conceitos afins e considerações críticas. In: J. Tavares (org.). *Resiliência e educação*. São Paulo: Cortez (2. ed.).
- Zille, L. (2005). Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudo em organizações brasileiras de setores diversos. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte (336 p.).
- Zille, L., & Zille, G. P. (2010). O estresse no trabalho uma análise teórica de seus conceitos e suas inter relações. *Gestão e Sociedade*, v. 4, n. 7, p. 414-434.

Apêndice A – Roteiro prévio da entrevista semiestruturada

Data da entrevista:

Formato da entrevista:

Nome:

Nascimento:

Cidade/UF:

Formação:

Regime de Trabalho:

Renda Mensal () 1 a 5 Salários () 6 a 10 Salários

(x) 11 a 20 salários () Acima de 20 salários:

Número de dependentes incluindo o (a) entrevistado (a): _____

Sexo () M () F:

Estado Civil:

Filhos:

- 1) Conte-me um pouco sobre sua trajetória profissional (áreas de atuação, empresas, etc.).
- 2) Como você define sua carreira profissional hoje?
- 3) Como é uma semana típica de trabalho para você?
- 4) Existe algum tipo de desconforto relacionado à maneira como a empresa gera a demanda de viagens a negócio?
- 5) Durante as viagens a negócio, existe algum momento que você considera mais estressante? Quais seriam esses momentos?
- 6) Em relação ao antes e depois das viagens a negócio, como, por exemplo, a prestação de contas, você considera que existem momentos que são mais estressantes? Quais seriam?
- 7) Você percebe que a frequência de viagens causa algum tipo de sintoma relacionado ao estresse? Por exemplo: ansiedade, falta de sono, impaciência, falta de concentração, etc.
- 8) A partir do início da viagem, desde a preparação das malas, do retorno para casa até o momento de desfazer as malas, qual ou quais seriam os momentos mais tensos em sua percepção? E como você percebe a tensão do momento?

(Reações do corpo percebidas). Considerar para a pergunta: traslado, aeroporto, hotel, atrasos, atividade, etc.

- 9) Quando você percebe que está estressado, o que você procura fazer para reduzir os momentos de tensão?
- 10) Quais os meios de comunicação utilizados por você para se comunicar com a família e com amigos enquanto está em viagem?
- 11) Qual a frequência de contato com seus familiares e amigos quando está viajando?
- 12) Quando surgem situações inesperadas que provocam estresse, como você reage?
- 13) Como é sua prática de exercícios físicos?
- 14) Como é sua rotina de alimentação? (Em casa e quando está viajando).
- 15) Como é a qualidade do seu sono durante as viagens, e como é em casa?
- 16) A empresa oferece algum tipo de programa ou recurso para o profissional minimizar as consequências do estresse das viagens? Por exemplo; *home office*, redução de carga horária de trabalho, ginástica, etc.
- 17) Quais seriam as situações mais comuns que para você são estressantes?
- 18) Quais mudanças em sua vida pessoal foram provocadas por viagens a trabalho?
- 19) Nos últimos 12 meses em que você viajou, desconsiderando o período de isolamento social, quantos trechos aproximadamente você percorreu? Considere decolagens e pousos.
- 20) Enquanto você está aplicando as atividades a trabalho, a empresa gera outras demandas que não condizem com o objetivo da viagem? Se sim, quais seriam as demandas mais comuns e com que frequência?
- 21) Existem situações particulares que geram estresse enquanto você está viajando a trabalho? Se sim, quais seriam e como você reage?