

Gabriela Sales Parreira

**PSICÓLOGOS E ESTRESSE:
ESTUDO DE CASO COM PROFISSIONAIS ATUANTES EM UMA CLÍNICA
CREDENCIADA PELO DETRAN/MG**

Pedro Leopoldo

Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo

2006

Gabriela Sales Parreira

PSICÓLOGOS E ESTRESSE:

**ESTUDO DE CASO COM PROFISSIONAIS ATUANTES EM UMA CLÍNICA
CREDENCIADA PELO DETRAN/MG**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração das Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração.

Área de concentração: Inovação e Competitividade

Orientador: Prof. Dr. Lúcio Flávio Renault de Moraes

Pedro Leopoldo

Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo

2006

Dedico este trabalho aos meus pais, por todo incentivo e confiança; e ao meu marido, Lu, por sua presença constante durante todo percurso. Sem eles, esse sonho não teria se tornado realidade!

AGRADECIMENTOS

A Deus;

A toda minha família, especialmente meus pais e meu irmão, que sempre acreditaram em meu potencial;

Ao meu marido, pela compreensão nos momentos mais tensos e pelo apoio e incentivo em toda a trajetória;

A todos os meus amigos que participaram de alguma forma para a concretização deste projeto;

Aos colegas de mestrado, que sempre estiveram presentes durante todo o curso, especialmente Fá, Carol, Léo e Emerson;

Ao professor e orientador Lúcio Flávio Renault de Moraes, por seu conhecimento, dedicação e apoio em todas as etapas da concretização deste trabalho;

A todos os professores do mestrado pelos importantes ensinamentos, especialmente à professora Vera L. Cançado, pelas contribuições neste estudo;

A Luca, pelo auxílio na análise estatística dos dados;

Às psicólogas da Psicoclínica Ltda. e aos colegas de trabalho, pela atenção ao participar do grupo focal e das entrevistas e pela disponibilidade ao responder aos questionários, sem os quais esta dissertação não seria possível;

Enfim, a todos que me ajudaram na elaboração deste trabalho.

EU SEI MAS NÃO DEVIA

Clarice Lispector

*Eu sei que a gente se acostuma.
Mas não devia.
A gente se acostuma a morar em apartamentos de fundos e a não ter outra vista que não as janelas ao redor.
E porque não tem vista logo se acostuma a não olhar para fora.
E porque não olha para fora, logo se acostuma a não abrir de todo as cortinas.
E porque não abre as cortinas logo se acostuma a acender cedo a luz.
E, à medida que se acostuma, esquece o sol, esquece o ar, esquece a amplitude.
A gente se acostuma a acordar de manhã sobressaltado porque está na hora.
A tomar café correndo porque está atrasado.
A ler o jornal no ônibus porque não pode perder o tempo da viagem.
A comer sanduíche porque não dá para almoçar.
A sair do trabalho porque já é noite.
A cochilar no ônibus porque está cansado.
A deitar cedo e dormir pesado sem ter vivido o dia.
A gente se acostuma a esperar o dia inteiro e ouvir no telefone: hoje não posso ir.
A sorrir para as pessoas sem receber um sorriso de volta.
A ser ignorado quando precisava tanto ser visto.
A gente se acostuma a pagar por tudo o que deseja e o de que necessita.
E a lutar para ganhar o dinheiro com que pagar.
E a pagar mais do que as coisas valem.
E a saber que cada vez pagará mais.
E a procurar mais trabalho, para ganhar mais dinheiro, para ter com que pagar nas filas em que se cobra.
A gente se acostuma à poluição.
Às salas fechadas de ar condicionado e cheiro de cigarro.
À luz artificial de ligeiro tremor.
Ao choque que os olhos levam na luz natural.
Às bactérias de água potável.
A gente se acostuma a coisas demais, para não sofrer.
Em doses pequenas, tentando não perceber, vai afastando uma dor aqui, um ressentimento ali, uma revolta acolá.
Se a praia está contaminada, a gente molha só os pés e sua no resto do corpo.
Se o cinema está cheio, a gente senta na primeira fila e torce um pouco o pescoço.
Se o trabalho está duro, a gente se consola pensando no fim de semana.
E se no fim de semana não há muito que fazer a gente vai dormir cedo e ainda fica satisfeito porque tem sempre sono atrasado.
A gente se acostuma para não se ralar na aspereza, para preservar a pele.
Se acostuma para evitar feridas, sangramentos, para poupar o peito.
A gente se acostuma para poupar a vida.
Que aos poucos se gasta, e que se gasta de tanto se acostumar, e se perde de si mesma.*

RESUMO

Assiste-se hoje a transformações importantes no mundo do trabalho. A modernidade trouxe consigo necessidades de mudanças organizacionais que afetam a relação indivíduo *versus* organização, podendo criar benefícios ou malefícios, como pode ser o caso do estresse ocupacional. Dessa forma, é possível identificar no campo da administração a consolidação de estudos voltados para a questão da saúde e do trabalho humano. Apesar de o estresse apresentar-se em todas as ocupações, níveis hierárquicos e estruturas organizacionais, inúmeros pesquisadores reconhecem o fato de que este fenômeno pode ser identificado mais objetivamente em ocupações específicas, cujas fontes de pressão e exigências naturais dos postos de trabalho são significativamente mais altas. Este parece ser o caso dos psicólogos do trânsito que trabalham com avaliação psicológica para motoristas, em função de características peculiares comuns a este tipo de atividade profissional. Tais profissionais, se expostos a altos níveis de estresse, podem trazer conseqüências negativas para a sociedade. Dessa forma, a presente pesquisa tem como objetivo principal pesquisar de que maneira o estresse se manifesta nos psicólogos que atuam em uma clínica credenciada pelo Detran/MG. Trata-se de um estudo de caso de caráter qualitativo. Foram analisadas as principais fontes de pressão no trabalho destes profissionais, as diferenças individuais, os sintomas de estresse apresentados por eles, bem como a utilização de estratégias de defesa ou combate ao estresse. De maneira geral, ao avaliar o grau de estresse da população, observou-se que os indicadores de saúde física e mental apresentaram-se dentro da normalidade. A maioria dos psicólogos apresentou elevado nível de bem-estar físico, assim como nível regular de saúde mental diante de situações potencialmente estressoras. No entanto, foram identificadas fontes de pressão e insatisfação nesta situação de trabalho que se relacionam à não realização profissional, carreira e perspectivas futuras, assim como problemas relativos à comunicação interna. Vários fatores podem ter favorecido uma baixa percepção do estresse. Dentre eles, pode-se destacar o tipo de personalidade predominante nos profissionais pesquisados. A maioria da população apresentou personalidade do tipo AB e B, menos propensas ao estresse. Associado a isto, o *locus* de controle interno foi fortemente identificado nos psicólogos participantes da pesquisa, o que pode gerar um favorável estado de saúde física e mental. Outro aspecto a favor da preservação da saúde dos psicólogos é a utilização adequada de diferentes estratégias de defesa ou combate ao estresse. Tais profissionais fazem uso combinado de estratégias voltadas para o problema e para a emoção. Além dos aspectos citados, algumas peculiaridades da população podem ter uma parcela de responsabilidade na baixa percepção de estresse, como a pequena carga horária e o fato de todos participarem apenas parcialmente no orçamento doméstico. A partir dos dados deste estudo, pôde-se concluir que apesar de perceberem as fontes de pressão e insatisfação existentes no seu trabalho, os psicólogos pesquisados não revelaram elevados níveis de estresse ou propensão ao mesmo, nem tampouco sintomas acentuados desse transtorno. Não se pode deixar de considerar, porém, que este fato pode significar uma limitação do estudo, uma falha do instrumento utilizado ou até mesmo por se tratar de profissionais treinados para lidar com situações conflituosas.

ABSTRACT

Important changes in the world of work have been currently observed. Modernity has brought along necessities of organizational changes which directly affect the relationship between individuals and organizations, therefore resulting in either benefits or harm, as it can be the case with occupational stress. That way, one might identify, within the management field, the consolidation of studies aimed at the issues of human health and the work. Although stress can be present in all kinds of occupations, in the hierarchical levels and in the organizational structures, several researches agree to the fact that this phenomenon can be more objectively identified in some specific occupations in which the pressure sources and natural demands of certain working levels are significantly higher. This seems to be the case with traffic psychologists who work with psychological evaluation of drivers, due to the peculiar features common to that kind of professional activity. Such professionals, when exposed to high stress levels, can bear negative consequences on society. Therefore, this quality case study aims to investigate in what ways stress is displayed in psychologists working at a DETRAN/MG authorized clinic. These subjects' main work pressure sources were analyzed, as were their individual differences, the symptoms they presented, as well as the use of defending from or fighting stress strategies. In general, when evaluating the stress level on the subjects, it was observed that the rates of physical and mental health were within normality. The majority of the psychologists showed high levels of physical well-being, as well as an ordinary level of mental health when faced with potentially stressful situations. Nevertheless, in the actual work situation, pressure and dissatisfaction sources were identified which were related to the lack of professional achievements, few career prospects, as well as problems related to the internal communications. Several factors may have favored the low stress perception, among them the type of personality predominant in the subjects. The majority of the population had AB and B personality types, which are less prone to stress. It was also remarkably identified the internal control *locus* in the psychologists participating in this study, which can generate a favorable state of physical and mental health. Another aspect in favor of the psychologists' health preservation is the proper use of stress defending from and fighting strategies. Such professionals make use of a mix of strategies aimed at the problem and at the emotion itself. Besides the aspects herewith cited, some of the population's peculiarities might have contributed to the low stress perception, such as the short working hours together with the fact that all of them only partially contribute to their household expenses. From the data in this study, one can reach to the conclusion that, although perceiving the existing pressure and dissatisfaction sources in their work, the subjects showed neither high stress levels nor any tendency to arrive to them, nor yet any strong symptoms due to this upsetting environmental. One point to be taken into consideration, nevertheless, is that those results might mean either a study limitation, or a failure of the tools used, or even because the subjects are professionals trained at dealing with conflicting situations.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura	1.	O	processo	de	
estresse.....					255
Figura 2. Modelo Dinâmico do estresse ocupacional.....					45
Figura	3.		Modelo	de	
pesquisa.....					588
Tabela	1.	Sintomas	físicos	de	
estresse.....					8080
Tabela	2.	Índice	de	sintomas	mentais
estresse.....					de
					833
Gráfico 1. Principais fontes de pressão, segundo a análise do questionário.....					78
Gráfico 2. Itens mais apontados como não sendo uma fonte de pressão, segundo o questionário.....					79
Gráfico 3. Distribuição da amostra, segundo a frequência da ocorrência de sintomas físicos.....					80
Gráfico 4. Estratégias de defesa mais utilizadas pelas profissionais pesquisadas.....					87
QUADRO 1. Relação conceitual entre escalas e subescalas do OSI.....					46

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	19
2.1 Conceito de estresse.....	21
2.2 Algumas pesquisas brasileiras.....	26
2.3 Categorização de estresse.....	31
2.4 Estresse ocupacional.....	33
2.4.1 – Fontes de pressão no trabalho.....	34
2.4.2 Diferenças individuais de personalidade.....	36
2.4.3 Mecanismos de defesa e estratégias de combate ao estresse.....	38
2.4.4 Sintomas físicos, psíquicos e organizacionais do estresse.....	41
2.4.5 Modelo teórico do estresse.....	44
2.5 Programas de controle do estresse organizacional.....	46
3 METODOLOGIA.....	49
3.1 Contextualização do trabalho de profissionais de psicologia.....	49
3.2 Caracterização do estudo.....	56
3.3 Modelo teórico de pesquisa.....	57
3.4 Coleta de dados.....	60
3.5 Unidade de análise.....	63
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	64
4.1 Características gerais da amostra.....	65
4.1.1 Hábitos dos psicólogos.....	66
4.1.2 Dados sobre o local de trabalho.....	67
4.2 Caracterização do trabalho de psicólogos atuantes em clínicas credenciadas pelo Detran.....	69
4.3 Fatores de satisfação/insatisfação com o trabalho.....	74

4.4 As fontes de pressão no trabalho.....	75
4.5 Os sintomas de estresse.....	79
4.5.1 Sintomas físicos.....	79
4.5.2 Sintomas psíquicos.....	82
4.6 As diferenças individuais: o tipo comportamental e a orientação do locus de controle.....	85
4.7 As estratégias de defesa utilizadas no combate ao estresse.....	86
4.8 Nível de estresse ocupacional e propensão ao estresse.....	88
4.9 Correlações entre as variáveis.....	89
5 CONCLUSÃO.....	900
REFERÊNCIAS.....	977
ANEXO A– QUESTIONÁRIO SOBRE ESTRESSE - PSICÓLOGOS.....	103
ANEXO B - CRIVO PARA TABULAÇÃO DAS RESPOSTAS.....	1177
ANEXO C – ROTEIRO DE ENTREVISTA REALIZADA COM OS PSICÓLOGOS.....	1222
ANEXO D – CORRELAÇÕES ENTRE AS VARIÁVEIS.....	124
ANEXO E - RESOLUÇÃO 168, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2004.....	126

1 INTRODUÇÃO

O trabalho desempenha aspecto crucial na vida das pessoas. É por meio dele, que elas se diferenciam dos demais animais, cuja produção é instintiva e fruto de atividades espontâneas. O trabalho, que ultrapassa a mera atividade espontânea, é, portanto, a força que distingue a espécie humana e que impulsiona a humanidade a construir o mundo tal como o conhecemos. Tem caráter consciente e proposital, sendo orientado por uma ação inteligente, o que caracteriza uma particularidade da espécie humana.

O trabalho oferece ao indivíduo a oportunidade de exercer sua subjetividade, uma vez que, é por meio dele que, o homem cria sua história e a si mesmo. Segundo Couto (1987), o homem se hominiza ao humanizar a natureza. A essência do trabalho está no fato de ele ser uma atividade específica do homem, uma manifestação de sua personalidade.

O gesto do homem é um gesto dirigido ao mundo, inserido necessariamente nas relações de produção desenvolvidas pelo ser humano. As relações de trabalho determinam o comportamento do indivíduo, suas expectativas, seus projetos para o futuro, sua linguagem, seu afeto. Cada gesto, cada palavra, cada reflexão, cada fantasia, traz a marca indelével, indiscutível de sua classe social, do “lugar que o indivíduo ocupa na produção” (CODO, 1985, p. 139).

A relação entre o homem e o trabalho modifica-se constantemente, em função da evolução das forças produtivas em períodos históricos diferentes, caracterizando-se de modo específico a cada modo de produção. Assiste-se hoje a transformações importantes no mundo do trabalho. Novas formas de organização aparecem, e a sua natureza se modifica. De acordo com Albrecht (1988), a passagem da vida rural para a vida urbana foi uma das mais significativas mudanças ocorridas nos primeiros 75 anos do século XX que caracterizam a nova forma de organização do trabalho.

A mudança ocorrida nas relações de produção com o surgimento do capitalismo visou libertar o homem do jugo do feudalismo e torná-lo livre para desenvolver sua capacidade de trabalho. Essa modificação mais o advento da mais-valia e a transformação do trabalho em mercadoria têm decorrências profundas na sociedade, notadamente no comportamento humano. A sobrevivência do homem passa a depender não de sua ação (ou de seu trabalho em si), mas, sim, do trabalho social (ação social). Por outro lado, sua ação deixa de ser definida por suas necessidades e passa a sê-lo por critérios sociais. O trabalho humano perde sua especificidade e se transforma em valor abstrato (CODO, 1985).

Razões como o sentimento de vinculação, a possibilidade de se relacionar com outras pessoas, a existência de um objetivo na vida, e até mesmo, a fuga de um possível tédio sustentam o importante valor e a considerável influência exercida pelo trabalho na vida das pessoas (MORIN, 2001).

A subjetividade da relação homem-trabalho tem muitos efeitos concretos e reais, em nível tanto organizacional quanto pessoal. Em nível organizacional, encontra-se a sua marca no absenteísmo, nas greves ou, até mesmo, em um engajamento excessivo a uma tarefa por certos trabalhadores. Em nível individual, pode desenvolver a criatividade e significar crescimento ou, em outro extremo, pode tornar-se fonte de desmotivação ou desprazer. Segundo Lipp (2004), o trabalho satisfatório determina prazer, alegria e, sobretudo, saúde, tratando-se de um investimento afetivo.

Com o surgimento de novas tecnologias e da reestruturação produtiva para o alcance de maior produtividade e competitividade organizacional, a perda da subjetividade e do significado do trabalho aumentou consideravelmente, uma vez que o homem vive e trabalha cada vez mais em ambientes nos quais o trabalho é expropriado do seu sentido e torna-se, muitas vezes, mecânico e distante do trabalhador. Assim, o homem enfrenta ambientes de trabalho de crescente rivalidade e tensão. Ou seja, a modernidade trouxe necessidades de

mudanças organizacionais que afetam a relação indivíduo *versus* organização, podendo criar benefícios ou malefícios, como pode ser o caso do estresse ocupacional.

Há a tendência marcante, identificada em recentes estudos de administração, de relevar o papel das novas tecnologias e formas de organização da produção e do trabalho para uma maior qualidade e eficiência organizacionais. Porém, é possível identificar também no campo da administração a consolidação de estudos voltados para a questão da saúde e do trabalho humano, o que tem provocado a reformulação do próprio conceito de eficiência, segundo uma concepção mais integradora e que procura observar o mundo do trabalho a partir de uma perspectiva interdisciplinar. Nesse movimento, destacam-se as abordagens do estresse ocupacional e da psicopatologia do trabalho.

De tradição eminentemente anglo-saxônica, a abordagem do estresse ocupacional considera o fenômeno como um processo de perturbação, ocasionado principalmente pela mobilização excessiva de energia adaptativa de um indivíduo diante das solicitações do seu meio.

Para a abordagem da psicopatologia do trabalho, mais difundida a partir dos trabalhos de Dejours, o foco principal está na compreensão mais profunda dos mecanismos individuais e coletivos de defesa utilizados pelo trabalhador para lidar com as pressões comuns a certas formas de organização da produção e do trabalho.

Guardadas as devidas diferenças, as duas abordagens convergem em relação ao interesse em lidar com questões ligadas à tensão no trabalho e ao desencadeamento da ansiedade e do sofrimento do trabalhador. A partir de diferentes ângulos, as duas perspectivas investigam a maneira como o indivíduo lida com suas funções, bem como o nível de controle que possui, ou não, sobre o ritmo e o modo operatório do seu trabalho. No presente estudo, será utilizada como referencial teórico a abordagem do estresse ocupacional, por atender às

demandas da pesquisa em questão, sem, no entanto, desconsiderar a importância e valor da psicopatologia do trabalho.

Em função dessa problemática, vários estudos sobre o estresse no trabalho têm reconhecido, nos últimos anos, a necessidade da realização de pesquisas voltadas para o entendimento da dinâmica do estresse ocupacional, mais especificamente para a focalização das pressões no trabalho, do tipo de personalidade e comportamento do trabalhador, das estratégias de combate ao estresse por ele empregadas e dos sintomas físicos e mentais desencadeados nesse processo (DEWE, 1992).

O estudo do estresse no ambiente de trabalho pode ser útil, por permitir uma maior compreensão do fenômeno e a elucidação de alternativas eficazes para lidar com o mesmo, uma vez que representa, hoje, a doença dos “tempos modernos.” O estresse está presente em todas as classes sociais e profissionais, sendo responsável pelo desencadeamento direto e indireto de várias doenças típicas da atualidade, podendo, ainda, produzir queda de produtividade, bem como alterações emocionais e sociais prejudiciais ao indivíduo.

Apesar de o estresse apresentar-se em todas as ocupações, níveis hierárquicos e estruturas organizacionais, inúmeros pesquisadores reconhecem o fato de que este fenômeno pode ser identificado mais objetivamente em ocupações específicas, cujas fontes de pressão e exigências naturais dos postos de trabalho são significativamente mais altas. Este parece ser o caso dos psicólogos do trânsito que trabalham com avaliação psicológica para motoristas, em função de características peculiares comuns a este tipo de atividade profissional.

Tais profissionais, se expostos a altos níveis de estresse, podem trazer consequências negativas para a sociedade. A psicologia ligada ao trânsito exige seriedade e preparo. O trabalho de avaliar as características das pessoas que vão lidar com atividades que envolvem riscos implica grande responsabilidade e exige das pessoas que trabalham nessa área uma preparação psicológica e técnica bastante sólidas.

A responsabilidade desses profissionais tornou-se ainda maior com as recentes alterações das normas e procedimentos para a obtenção e renovação da carteira nacional de habilitação. De acordo com a Resolução n. 168, de 14 de dezembro de 2004 (apêndice I), o Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN) estabelece como norma a realização de avaliação psicológica para os condutores que exercem atividade de transporte remunerado de pessoas ou bens. Neste caso, candidatos que trabalham como motoristas profissionais passam novamente por uma avaliação psicológica, cujo resultado pode interferir em sua vida profissional.

Psicólogos estressados estão sujeitos a tomar atitudes antiéticas ou, até mesmo, irresponsáveis em relação aos candidatos à obtenção ou renovação da carteira nacional de habilitação. Um resultado inadequado ou precipitado pode colocar no trânsito pessoas despreparadas emocionalmente, ou até mesmo impedir candidatos aptos a assumir a posição de motorista qualificado.

De maneira geral, o profissional de psicologia lida com alguns fatores marcantes como determinantes de pressão e estresse ocupacional. Tais profissionais têm como aspectos frequentes em sua rotina de trabalho altos níveis de responsabilidade e grande desgaste físico e mental. Precisam estar em constante desenvolvimento pessoal, a fim de que possam facilitar o crescimento e desenvolvimento dos clientes atendidos por eles. Capacidade de relacionamento, empatia, intuição e autenticidade são competências pessoais essenciais a este profissional, uma vez que podem determinar os resultados de sucesso de uma relação psicólogo-cliente (CORDIOLI, 1993).

Como fator de pressão relacionado à profissão de psicólogo, encontra-se a exigência de que estes profissionais tenham interesse em ajudar os outros e em desenvolver uma adequada sensibilidade para o lado subjetivo dos problemas humanos. Além disso, é necessário que tenham um definido senso ético, com clara definição sobre os fins e os meios

que validam uma conduta socialmente correta. Isso faz com que os próprios psicólogos sintam-se questionados quanto às suas reais capacidades de preencher tais requisitos (ROMERO, 2001).

Outro aspecto inerente à profissão de psicologia é a própria relação psicólogo-cliente, composta por implicações intersubjetivas que afetam ambas as partes envolvidas, a qual pode ser considerada como fonte de pressão. Tal relação é permeada por crenças, expectativas, medos, temores e atitudes de confiança, submissão passiva, credulidade ou resignação, que testemunham a assimetria da relação terapêutica (BUCKER, 1989).

Destaca-se também como característica típica dessa relação interpessoal o aspecto da ambivalência que caracteriza a figura do psicólogo: ele é autoridade simultaneamente venerada e temida, o que provoca tanto a submissão passiva diante de suas intervenções, injunções e veredictos quanto a revolta, em geral à surdina, contra o seu suposto poder (Bucker, 1989). Esse aspecto reflete-se no profissional especificamente no que diz respeito à sua responsabilidade e à implicação na vida das pessoas por ele atendidas.

Contudo, pouco se conhece sobre os aspectos envolvidos no processo “saúde-doença” desses profissionais. Portanto, este é um campo aberto para investigações e intervenções. Diante desse contexto de freqüentes pressões, justifica-se investigar as condições de trabalho a que estão submetidos os profissionais desta categoria e propor ações que possam minimizar seus impactos.

Em determinada clínica credenciada ao Detran, local onde a autora desta dissertação atua, tem-se observado que o comportamento dos psicólogos está sujeito a alterações diante das pressões que sofrem do ambiente, tanto interno quanto externo, em que estão inseridos. Verifica-se a presença de rotinas de trabalho caracterizadas por exigências permanentes da profissão, cujo desgaste físico e mental torna-se potencialmente estressante para eles (RODARTE, 2005).

Trata-se de uma profissão que exige atenção e disposição constantes, devendo o profissional mostrar-se sempre aberto e disponível aos clientes a serem atendidos. Além disso, o número de atendimentos realizados por dia é grande, o que torna o trabalho desgastante do ponto de vista físico. Justifica-se, portanto, uma investigação na qual se possam levantar os fatores condicionantes de estresse no exercício desses profissionais.

Assim, surge o seguinte questionamento: Como o estresse se manifesta nos psicólogos que atuam em uma clínica credenciada pelo Detran/MG?

De maneira geral, o presente estudo visa pesquisar o processo de estresse no trabalho desses profissionais tomando como referência central a perspectiva da abordagem do *Stress Ocupacional*, mais especificamente o modelo de COOPER *et al* (1988).

Este trabalho está estruturado em cinco capítulos. Após esta Introdução, tem-se, no Capítulo 2, o referencial teórico sobre o estresse ocupacional, em que são discutidos o conceito de estresse e de estresse ocupacional, os fatores de reatividade pessoal, a categorização de estresse e os fatores de pressão no trabalho; as estratégias de controle utilizadas por profissionais como forma de lidar e gerenciar o estresse; e os principais sintomas físicos, psíquicos e organizacionais.

O Capítulo 3 inicia-se com a contextualização do trabalho dos profissionais de psicologia e um breve histórico da psicologia do trânsito, que objetiva facilitar a compreensão da área de trabalho dos profissionais a serem pesquisados. Em seguida, desenvolve-se a parte empírica deste estudo, com a abordagem dos aspectos metodológicos adotados para a pesquisa, a amostra escolhida e os instrumentos utilizados para a coleta de dados.

O Capítulo 4 seguinte traz a análise dos dados coletados e apresentação dos resultados obtidos.

No Capítulo 5, encontram-se as considerações finais e recomendações da pesquisa, em que são apontados seus principais achados e limitações, bem como suas contribuições para futuros estudos na área.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A humanidade vem passando por um período acelerado de mudanças, com imediatas conseqüências para seu modo mais natural de viver, e as exigências são cada vez maiores no sentido de adaptação ao novo. A falta de permanência, a ruptura, a novidade e a obsolescência caracterizam o período chamado a “Era da ansiedade”. A passagem da vida rural para a vida urbana, do estacionário para o móvel, da auto-suficiência para o consumo, do isolamento para a interligação e da atividade física para a vida sedentária afeta, direta e indiretamente, o homem (ALBRECHT, 1988).

Tal transformação concorre por diminuir os níveis de bem-estar físico e mental, contribuindo para que o homem moderno experimente hoje a doença de seu tempo: o estresse. A apreensão, o conflito, as aglomerações humanas, os transtornos da vida, a mudança rápida e inexorável e as pressões do trabalho para se ganhar a vida estão provocando nas pessoas níveis de estresse que ameaçam sua saúde e seu bem-estar (ALBRECHT, 1988).

Vários autores têm estudado o estresse em diversos tipos de organização, com ênfase em ocupações específicas, procurando verificar o impacto do trabalho no bem-estar do indivíduo. O estresse não é um recurso novo do organismo humano para a sua sobrevivência. Define-se como um mecanismo bioquímico e hormonal antigo de defesa para fazer frente às ameaças percebidas em seu meio. O termo é bastante utilizado e conhecido atualmente, porém de forma um pouco banalizada, o que acaba por distorcer seu real significado. Muitas vezes, é confundido com cansaço físico ou mental, fadiga e preocupações, entre outros significados diversos.

O estresse, como mecanismo bioquímico antigo de sobrevivência do homem, foi aperfeiçoado ao longo da própria evolução biofisiológica do ser humano, com a função de

preservar sua integridade. De forma semelhante, o conceito de estresse também passa por uma evolução histórica, que acompanha as mudanças ocorridas em diferentes períodos.

De maneira geral, a literatura que trata dessa temática apresenta três abordagens, que podem ser consideradas complementares e interligadas. Baseando-se em quadro exposto por Pereira (2005), tais abordagens podem ser assim classificadas: a primeira é a *bioquímica*, ou seja, a fisiologia do estresse, que surgiu nas décadas de 1930 a 1950, influenciada pelos estudos de Selye (1936,1956). A segunda é a *psicológica*, que apresenta a sua ênfase principal na compreensão da influência que a percepção e o comportamento do indivíduo são manifestados no processo de estresse. Esta abordagem apresenta as seguintes vertentes: a *psicossomática* (GIRDANO e EVERLLY, 1979, ADAMS, 1980, COOPER *et al*, 1988, KAPLAN e SADOCK, 1993); a *interacionista* (LAZARUS, 1974); *behaviorista*, a partir da década de sessenta, com contribuições de Friedman e Rosenman (1974); a *psicopatologia do trabalho*, que, segundo Billiard (1996), teve primeiramente as contribuições de Paul Silvadon no ano de 1952 e seu contemporâneo Le Guillant; e, por fim, a vertente da *psicologia social*, citada por Lhuillier, Migné e Raix (1990). A terceira é a *sociológica*, que está relacionada à compreensão das diversas variáveis que se estabelecem no contexto da sociedade. Grandes contribuições de estudos nessa abordagem se devem a Albrecht (1990) e Levi (2003,2005).

No presente estudo, será utilizada como base para a pesquisa a abordagem psicológica desenvolvida por COOPER *et al* (1988), caracterizando o estudo como sendo de caráter positivista. O modelo do estudo será apresentado no item 2.4.5. Porém, visando a uma maior compreensão do tema em questão, serão apresentados a seguir alguns dos principais conceitos de estresse evoluídos historicamente.

2.1 Conceito de estresse

O médico endocrinologista Hans Selye, considerado um dos precursores dos estudos sobre o estresse, relacionou diversas idéias errôneas e distorcidas sobre o assunto. Já na década de 50, Selye (1956) afirmava:

a) estresse não é tensão nervosa;

b) estresse não é simplesmente a influência de uma ocorrência negativa, podendo ser provocado por acontecimentos positivos;

c) estresse não é de todo um fato ruim, na medida em que precisamos de um certo estímulo na vida e podemos prosperar com algumas formas de estresse;

d) estresse não causa a reação de alarme do corpo (o que causa tal reação é a pressão ou o estressor do ambiente, caracterizado como tal pela própria pessoa).

Para Selye (1956), o estresse é uma resposta inespecífica, não pré-determinada, do corpo humano a qualquer demanda, ou uma reação natural e essencial à sobrevivência, pois é capaz de estimular a criatividade e a adaptabilidade do homem ao seu ambiente.

A reação de estresse foi identificada por ele como uma síndrome de adaptação geral, que pode ser descrita em três etapas. A primeira delas é a fase da reação de alarme, que se caracteriza por uma queda de resistência, durante a qual os mecanismos de defesa individuais são ativados. A etapa seguinte é a fase de resistência, que representa o estágio de adaptação e de retorno satisfatório do indivíduo ao equilíbrio. Entretanto, caso se concretize a permanência do estressor ou a incapacidade do organismo em reagir às ameaças, terá início a terceira fase, chamada de exaustão. Nesta última etapa, os mecanismos de adaptação sofrem um colapso, desfalecendo, não atingindo o objetivo de equilíbrio. Caso persista, o estresse pode tornar-se crônico, e os seus efeitos sobre a saúde geral do organismo são potencializados.

Apesar de representar um avanço, o trabalho de Selye sofreu severas críticas por ser considerado uma perspectiva biologizante do conceito, ignorando tanto o impacto psicológico do estresse sobre o indivíduo como a habilidade do sujeito para reconhecer o estresse e agir na tentativa de mudar essa situação (COOPER *et al*, 1988).

Ao sugerirem que a reação ao estresse é individual e depende da forma como a pessoa interpreta ou avalia, consciente ou inconscientemente, o significado de um evento novo, nocivo ou ameaçador, autores como Lazarus (1976) discordam da definição proposta por Selye (1956).

Posteriormente, considerando a interação do homem com o meio, o estresse foi caracterizado como parte de um sistema complexo e dinâmico de transações entre o indivíduo e seu ambiente. Diferente da visão simplista que define estresse como decorrente de pressão no meio, este conceito considera a fonte de pressão como referente a determinadas características das situações que, percebidas como problemáticas, exigem uma adaptação do indivíduo. Caso não ocorra o processo de adaptação, advém o estresse (COX, 1978, p. 208).

O estresse também foi considerado, *a posteriori*, como um estado em que ocorre um desgaste anormal da máquina humana e/ou a diminuição da capacidade de trabalho, ocasionados basicamente pela incapacidade prolongada do indivíduo de tolerar, superar ou adaptar-se às exigências de natureza psíquica existentes no seu ambiente de vida. Caracteriza-se como o ritmo de desgaste ocasionado pela inadequação prolongada às exigências psíquicas da vida (COUTO, 1987).

Também com a finalidade de enfrentar as exigências do ambiente, o estresse foi definido como um conjunto de condições bioquímicas dinâmicas do corpo humano, fruto de uma tentativa específica de ajuste ao meio. Não se trata de uma doença, mas de um descontrole de uma função natural e normal do organismo. Nessa perspectiva, deve-se buscar um equilíbrio nos níveis de estresse, de forma a que ele contribua para o desempenho do

indivíduo sem ameaçar-lhe o bem-estar. Grande parte do estresse experimentado pelo homem moderno é proveniente da ansiedade, de fatores como apreensão, mudanças rápidas, pressões no trabalho e aglomerações humanas, que ameaçam a sua saúde e o seu bem-estar (ALBRECHT, 1988).

Considerando a propriedade de condição dinâmica, o estresse pôde ser compreendido como um estágio, um estado intermediário entre a saúde e a doença, durante o qual o corpo luta contra os agentes causadores deste distúrbio, a partir da perspectiva de Santos (1988). Não é, portanto, uma doença em si, mas pode chegar a ser, caso a reação não se complete. Segundo ele, ao contrário de outros autores, como Selye (1974), o estresse é sempre ruim, não contribuindo para o aumento de produtividade, embora um certo nível de pressão no trabalho possa resultar em desafio e motivação.

Compreendendo o estresse como um processo químico natural do corpo humano, fruto dos agentes estressores presentes em qualquer ambiente, Moraes *et al.* (1995) acrescentaram ao caráter natural do estresse a importância das mudanças ocorridas na sociedade atual. Eles afirmam que o ambiente de trabalho tem papel relevante nesse processo, tendo em vista o tempo de permanência, a natureza e a intensidade de relações que o indivíduo nele desenvolve. Por outro lado, o elevado número de agentes presentes na sociedade atual exige uma adaptação constante do homem ao seu meio, causando-lhe permanente tensão, que o leva a agredir a si próprio.

Na década atual, é apresentado o modelo quadrifásico do estresse que se caracteriza pelo acréscimo de uma nova fase ao modelo descrito anteriormente por Selye (1974). Proposto por Lipp (1984), ele complementa a visão anterior do estresse como sendo caracterizado em três fases. Para a autora, as pessoas não entram em exaustão subitamente. Há que se prever que antes da exaustão existe um período de transição, em que a pessoa não mais é capaz de resistir, mas ainda não atingiu a exaustão completa. A essa nova fase foi dado o

nome de “quase-exaustão”, que se caracteriza por um enfraquecimento do indivíduo, que não mais consegue se adaptar ou resistir ao estressor.

O estresse também pode ser entendido como uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto. Este conceito foi recentemente sustentado por Robbins (2002), que compartilha da visão de Selye (1974) quando afirma que o estresse não é necessariamente ruim, podendo ser visto como uma oportunidade quando oferece um potencial de ganho. Para ele, o estresse aparece associado aos limites e às demandas, que se relacionam, respectivamente, às forças que impedem as pessoas de fazer o que desejam e à perda de alguma coisa desejada.

Em uma visão recente, o estresse pode ser caracterizado como uma fase após o esforço de adaptação, que pode produzir deformações na capacidade de resposta, atingindo o comportamento mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas. A resposta ao estresse é ativada pelo organismo, com o objetivo de mobilizar recursos que possibilitem às pessoas enfrentarem situações as mais variadas e que são percebidas como difíceis e que exijam esforço (FRANÇA *et al*, 2002).

De acordo com as definições apresentadas, fatores do ambiente exercem grande importância no desenvolvimento do estresse, assim como as características pessoais dos indivíduos. Couto e Moraes (1991) afirmam que, como o estresse se dá em nível individual, as formas de reação também serão particulares, mesmo diante de situações de pressão similares, dependendo do nível geral de ajustamento pessoal do indivíduo, da sua maturidade e da sua capacidade de resolver problemas.

Portanto, o conceito de estresse foi desenvolvido e estudado a partir de diferentes perspectivas de pesquisas sobre o tema. Cooper *et al* (1996) propõem uma síntese em torno do

conceito de estresse ocupacional, na qual afirmam que os pesquisadores da área focalizam um dos três aspectos a seguir:

- a) estresse como variável dependente – uma resposta a um estímulo perturbador;
- b) estresse como variável independente – um estímulo externo;
- c) estresse como variável interveniente - uma abordagem interacionista que enfatiza a forma como os indivíduos percebem e reagem às situações.

Assim, de acordo com o ângulo focalizado, a questão terá uma forma específica de ser tratada e estudada. Porém, a abordagem de Cooper *et al.* (1988) tem se mostrado bastante abrangente ao incorporar em um mesmo modelo fatores ambientais, elementos do próprio contexto de trabalho, diferenças individuais e estratégias de defesa e/ou combate ao estresse (Fig. 1). A visão do estresse como variável interveniente e como parte de um fenômeno dinâmico e de um processo complexo é a que predomina nos conceitos anteriores e nas pesquisas realizadas recentemente (COOPER *et al.*, 1996).

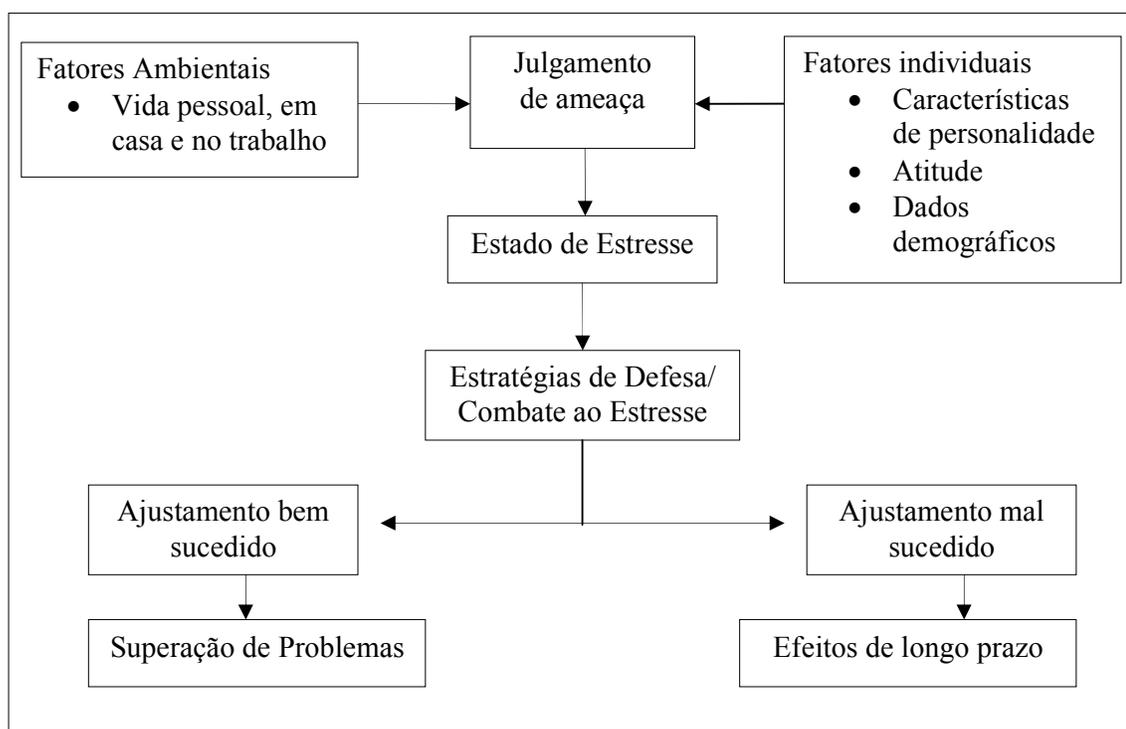


Figura 1. O processo de estresse

Fonte. COOPER, et al (1988)

Para os fins deste trabalho, será utilizado o conceito de estresse desenvolvido por Cooper *et al.* (1988), como sendo uma resposta física e/ou mental do corpo humano decorrente da ação de agentes considerados como estressores. Esses agentes, que podem estar relacionados às condições de trabalho e às características individuais, exigem uma adaptação da pessoa ao meio. Este modelo foi escolhido por cobrir de forma satisfatória as variáveis e a população a serem investigadas.

2.2 Algumas pesquisas brasileiras

A literatura que aborda o trabalho é muito extensa, porém são poucas as pesquisas realizadas no Brasil sobre estresse se comparadas à produção científica sobre o assunto em países do Primeiro Mundo e à demanda por este tipo de investigação na própria realidade brasileira. São descritas a seguir algumas pesquisas que buscaram investigar os fatores estressantes comuns à realidade dos executivos e dos profissionais brasileiros.

Couto (1987) desenvolveu duas importantes pesquisas sobre o estresse no ambiente de trabalho. A primeira objetivou detectar e comparar a incidência de sintomas entre gerentes que apresentavam altos níveis de estresse e um segundo grupo de gerentes não estressados. Observou-se que 45% deles sofriam de alto nível de estresse, 28% eram portadores de diversos sintomas não caracterizados como de alto nível e apenas 27% não apresentavam os sintomas característicos desta variável.

A segunda pesquisa buscou relacionar os itens considerados mais agressivos no trabalho. Os três citados como mais agressivos foram: o ambiente tenso ou de medo (24,3%), a necessidade de se fazer coisas com as quais não se concorda por convicções próprias (23,3%) e a obrigação de se fazer coisas das quais se discorda (21,8%).

Outra pesquisa foi realizada pelo grupo de estudos sobre qualidade de vida e estresse da Universidade Federal de Minas Gerais, sob a coordenação de Moraes e Kilimnik (1985). A pesquisa foi feita com gerentes de empresas brasileiras, a partir da qual foi possível relacionar eventos estressantes que aparecem com maior frequência para estes profissionais. Tais eventos aparecem na seguinte ordem decrescente: exigência de trabalho com enorme sobrecarga; decisões na área de trabalho da pessoa sem a respectiva participação; grande carga de decisões; carga de trabalho alta; atribuição de responsabilidades por objetivos não atingidos; ausência de suporte social no trabalho para decisões importantes; comentários de outras pessoas; relacionamento tenso ou ameaçador; decisões importantes tomadas de forma insegura; desenvolvimento de tarefas das quais discorda; e insegurança ou incapacidade de chefia.

As dimensões básicas do trabalho, a QVT e estresse: uma análise em profissões de impacto na sociedade é o título da pesquisa realizada por Moraes *et al* (1992) que teve como objetivo diagnosticar o grau de satisfação de gerentes de empresas mineiras com relação à qualidade de vida e o nível de estresse ocupacional. Foram utilizados o modelo de Hackman e Oldham (1975) para diagnosticar a qualidade de vida no trabalho e o de Cooper *et al.* (1988) para analisar o estresse no trabalho. A metodologia adotada foi o estudo de campo – *survey*, por meio de perguntas diretas e indiretas. A amostra foi composta de profissionais que ocupavam o cargo de chefia intermediária nas organizações pesquisadas. Os principais achados mostraram que, de forma geral, o gerente pesquisado possui uma percepção de qualidade de vida satisfatória e apresenta um nível de estresse leve a moderado e um nível de tensão elevado.

Pinheiro (1993), em trabalho apresentado ao Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília desenvolveu uma pesquisa, com foco no estresse ocupacional. Seu principal objetivo foi investigar o papel de algumas variáveis no contexto organizacional para a

determinação do estado de saúde de gerentes em um banco estatal em Brasília. Pôde-se constatar que os maiores agentes estressores percebidos pelo grupo de gerentes estavam relacionados às variáveis sob o controle da organização e que poderiam ser trabalhados em políticas estratégicas de recursos humanos. Já os agentes estressores associados a efeitos sobre a saúde dos entrevistados vinculavam-se à tarefa e ao papel ocupacional que dela decorre.

Ladeira (1996), em sua dissertação de mestrado, verificou o comportamento das principais variáveis que compõem o processo do estresse no trabalho: o indivíduo, os fatores de pressão, a construção de estratégias para combate ao estresse e os resultados psicofísicos e organizacionais do estresse. Foram pesquisados profissionais de enfermagem atuantes em um grande hospital localizado na cidade de Belo Horizonte/MG.

Em relação ao grau de estresse da amostra, essa pesquisa revelou que os indicadores de saúde física e mental apresentaram-se dentro da normalidade, segundo a escala de Cooper *et al.* (1988). Os resultados ainda sugeriram que as maiores fontes de pressão e de estresse para os profissionais de enfermagem pesquisados estão ligadas aos fatores de contexto do trabalho especificamente à estrutura organizacional e ao desenvolvimento da carreira.

Em pesquisa realizada por Aguiar (2000), buscou-se identificar os aspectos da situação de trabalho dos motoristas de transporte urbano por ônibus da Viação Gama apontados por esses condutores como desencadeadores de estresse; as estratégias de defesa mais indicadas como sendo utilizadas pelos motoristas; e os sintomas físicos e emocionais apresentados como potenciais resultados desse processo. Em termos metodológicos, a pesquisa caracterizou-se como quantitativa e de caráter descritivo-explicativo. Como método de análise, utilizou-se o estudo de caso. Para a coleta de dados, utilizou-se o OSI – Occupational Stress Indicator, testado e validado no Brasil por Moraes *et al* (1993). A amostra foi composta por 101 motoristas de ônibus do transporte coletivo urbano de Belo Horizonte. Como principal resultado, a pesquisadora constatou que, aparentemente, o grupo com maior tempo

na empresa encontra-se mais propenso a desenvolver quadros de estresse. Essa constatação permitiu indicar que com o passar dos anos a profissão de motorista de ônibus torna-se mais desgastante, podendo causar danos à saúde desses profissionais. Quando necessário, os motoristas recorrem a estratégias de combate ao estresse como tentativa de garantir um bom nível de saúde física e de controle emocional, diante das pressões do dia-a-dia de trabalho.

Tamayo; Lima; Silva (2002) estudaram a relação do clima organizacional com o estresse no trabalho de eletricitários de uma empresa do setor público. A amostra foi composta de 1477 empregados e os instrumentos utilizados foram a escala de estresse no trabalho composta por 15 itens e a escala de clima organizacional, desenvolvida por eles e composta por quatro fatores: valorização do empregado, ambiente relacional, apoio gerencial e comunicação. Apurou-se que o ambiente relacional e o estilo de liderança gerencial são preditores do estresse no trabalho, sendo a relação causal entre o suporte organizacional e o bem estar dos empregados considerada como a explicação mais consistente para estes resultados.

Fonseca (2003) apresentou um estudo de caso cujo objetivo foi investigar o estresse ocupacional nos motoristas de uma empresa do transporte coletivo urbano da região metropolitana de Belo Horizonte. A pesquisa baseou-se no modelo de Cooper *et al.* (1988), com adaptações específicas ao contexto estudado. Como resultado, observou-se que as principais fontes de pressão no trabalho são a falta de segurança e a má condição dos veículos. Com relação às manifestações do estresse, os sintomas físicos mais relatados foram dores nas costas ou pernas e dificuldade para dormir. As reações emocionais encontravam-se nos parâmetros da normalidade (talvez por mecanismos eficazes de defesa e somatização). Ainda como resultado do trabalho, observa-se uma maior propensão ao estresse nos funcionários do turno da tarde, provavelmente mais relacionada às piores condições de trânsito daquele horário.

Ressaltam-se, ainda, as pesquisas desenvolvidas e/ou orientadas por Lipp (1996, 2004) no Laboratório de Estudos Psicofisiológicos do Stress e no Centro Psicológico de Controle do Stress, da PUC-Campinas/SP, que, de forma geral, relacionam os mecanismos psicofisiológicos do estresse, analisam as diversas ocupações e os níveis de estresse relacionados, discutem a incidência do estresse em populações de risco e descrevem métodos e técnicas que podem ser empregadas no controle do estresse.

Melhor levantamento foi feito por Pereira (2005), quando apresentou pesquisas realizadas no Brasil e em outros países sobre as investigações relacionadas ao estresse ocupacional. Dentre elas, pode-se citar: *Comprometimento e stress no trabalho: um vínculo professor-universidade*, desenvolvida por Brito (1995) cujo objetivo geral foi investigar os padrões de comprometimento dos servidores docentes de uma instituição de ensino superior ; *Qualidade de vida no trabalho- estresse ocupacional e o sistema just in time no setor automobilístico: o caso Betim*, realizada por Santos (1999) que se propôs a diagnosticar os níveis de QVT e de estresse ocupacional de operários e gerentes/supervisores de uma indústria do setor de autopeças envolvidos no processo de produção just in time; e pesquisa desenvolvida por Cooper & Arbose (1984) sobre estresse ocupacional entre gerentes de dez países. Os resultados mostraram que os índices mais elevados de estresse se encontraram nos executivos do Egito (41,6%) e do Brasil (40,9%).

Observa-se, assim, que as pesquisas sobre estresse no Brasil encontram-se em fase inicial. Um esforço de pesquisas sistemáticas na área deverá trazer novas descobertas e esclarecer inúmeros pontos que ainda permanecem velados.

2.3 Categorização de estresse

A partir de resultados de diversas pesquisas, alguns autores estabeleceram categorias para o estresse e seus efeitos sobre o indivíduo. A primeira diferenciação está ligada à sua duração: o estresse pode caracterizar-se como de natureza crônica ou aguda. Segundo Couto (1987), o estresse agudo pode ser entendido como uma reação imediata do organismo diante de pressões específicas ou momentâneas. A elaboração de respostas rápidas do organismo tem como objetivo garantir sua integridade em situações emergenciais ou de perigo constante.

Por outro lado, o estresse crônico desenvolve-se a partir da permanência das reações de estresse no organismo por espaços maiores de tempo, o que pode ser explicado por dois motivos básicos: a reação permanece em função da continuidade do agente agressor no meio ou o indivíduo não consegue se adaptar satisfatoriamente a alguma pressão em seu ambiente. Estudos científicos comprovam que o estresse crônico tem poder devastador maior sobre vários órgãos e funções do organismo humano, ensejando consequências patológicas de ordem física e psíquica, muitas vezes, irreversíveis.

O estresse também pode ser classificado em função de seu caráter positivo ou destrutivo. Selye (1974) foi o primeiro a fazer esse tipo de distinção, como já dito. De acordo com o autor, o estresse pode significar tanto o equilíbrio quanto a descompensação do organismo. Para ele, o estresse pode ser um elemento motivador, capaz de acelerar, despertar e ajudar o homem a vencer desafios, aumentando a sua criatividade e adaptabilidade ao seu meio. Nesse caso, teríamos o que Selye (1974) denominou de *eustress*, ou o “estresse positivo”, da vitória, fundamental para uma vida criativa e eficaz. Mas o estresse pode tornar-se *distress*, capaz de absorver energias e debilitar o organismo, favorecendo o aparecimento de diversas doenças. Essas formas de estresse são totalizadas de forma diferenciada pelo organismo, exercendo influências distintas sobre a dimensão psíquica do indivíduo.

Além das categorizações descritas anteriormente, Albrecht (1988) classifica o estresse a partir de três causas básicas: físicas, ou somáticas, decorrentes de uma perturbação direta no corpo provocada pelo ambiente; os fatores sociais, que são decorrentes de relacionamentos interpessoais desenvolvidos no ambiente de trabalho; e o estresse de causas emocionais, que é decorrente de processos de pensamento, normalmente de expectativas negativas e ansiedade.

Segundo Couto (1987), o estresse também pode ser categorizado em função da relação entre as exigências do meio sobre a estrutura psíquica das pessoas. Quando as demandas do ambiente exigem mais do que a estrutura psíquica do indivíduo é capaz de suportar, evidencia-se o estresse de sobrecarga. Um conjunto de responsabilidades acima da competência intelectual, psicológica e física do indivíduo ou ambientes de trabalho permanentemente conflituosos e tensos são exemplos de situações que poderiam gerar essa tipologia de estresse.

Por outro lado, há a possibilidade da ocorrência de um estresse de monotonia, em que a estrutura psíquica do indivíduo é pouco estimulada pelas exigências do meio, como é o caso de uma aposentadoria precoce, trabalhos pouco desafiantes e monótonos e relacionamentos interpessoais empobrecidos, dentre outras circunstâncias (COUTO, 1987).

Essas diferenciações realçam o caráter individual do estresse. Ou seja, pessoas diferentes reagem de maneira particular em relação aos estímulos do ambiente e apresentarão reações únicas às diversas exigências físicas ou psíquicas de sua vida. Pode-se supor que as estruturas física, psíquica e bioquímica do homem, associadas aos valores, hábitos e cultura social em que se encontra inserido, influenciam, de alguma forma, o tipo e a frequência das manifestações de estresse.

2.4 Estresse ocupacional

Os indivíduos participam de diversos subsistemas, nos quais estão sujeitos a ambientes e situações que podem ser considerados como potenciais desencadeadores de estresse. O ambiente de trabalho não se exclui desses sistemas, estando permeado por pressões. Assim, os conceitos e estudos relacionados ao estresse se aplicam ao estresse no ambiente de trabalho de forma integral. Nesse contexto, o estresse é denominado “estresse ocupacional” e focaliza o trabalho em si, bem como o caráter distintivo da organização.

Até pouco tempo atrás, o estresse ocupacional era associado a uma doença reservada aos executivos de primeira linha. Apenas com o desenvolvimento de pesquisas acadêmicas e médicas sobre o assunto é que a caracterização do problema assumiu uma proporção bem mais extensa, determinando uma nova realidade para o estresse ocupacional. Já é possível afirmar que ele não só está presente em quase todos os contextos de trabalho, como também em todos os níveis da estrutura organizacional (MORAES *et al*, 1994).

O estresse ocupacional é definido por Cooper *et al*. (1988) como sendo:

“... um problema negativo, de caráter perceptual, resultante de estratégias inadequadas de combate às fontes de pressão, e que traz consequências negativas para o indivíduo, tanto no plano mental quanto no físico.”

No ambiente organizacional, todos os elementos, aspectos ou situações que influenciam o surgimento do estresse no indivíduo podem ser considerados fontes de pressão. Comum a todas as ocupações profissionais, o fenômeno estresse ocupacional pode ser avaliado, conforme MORAES *et al* (1995), em termos de, basicamente, quatro variáveis:

- a) fontes de pressão no trabalho;
- b) diferenças individuais de personalidade;
- c) estratégias de defesa ou combate contra o estresse; e
- d) sintomas físicos, psíquicos e organizacionais do estresse.

Atualmente, percebe-se a importância que tem sido dada ao estresse ocupacional e a sua divulgação como forma de alertar às pessoas da necessidade de um ambiente de trabalho saudável. Descrevem-se a seguir as fontes de pressão no trabalho, que se configuram como potenciais catalizadores de estresse no indivíduo segundo modelo adaptado de COOPER *et al.*

2.4.1 – Fontes de pressão no trabalho

Muitas vezes, a permanência do estímulo estressor no ambiente de trabalho é um problema relacionado à competência administrativa/organizacional, o que leva o trabalhador a conviver com um estresse permanente e crônico. Assim, com relação à variável *fontes de pressão no trabalho*, Cooper *et al* (1988) designam seis categorias de agentes estressores:

a) Fatores intrínsecos ao trabalho: referem-se a condições de trabalho, divisão do trabalho, jornada diária, viagens, riscos e perigos, adoção de novas tecnologias, sobrecarga de e/ou subcarga de trabalho;

b) Papel do indivíduo na organização: relaciona-se a ambiguidade e ao conflito de papéis do indivíduo na organização, variáveis de personalidade, responsabilidade;

c) Relacionamento interpessoal: refere-se ao relacionamento com superiores, subordinados e colegas;

d) Satisfação do trabalhador em termos de carreira e perspectivas futuras: abrange aspectos como segurança no trabalho, aposentadoria e avaliação de desempenho;

e) Clima e estrutura da organização: dizem respeito a questões como liberdade, autonomia, participação, sentimentos de satisfação e pertencimento;

f) Interface casa-trabalho: refere-se ao impacto do trabalho no relacionamento e na dedicação à família, cônjuge e filhos.

Todas as fontes potenciais de pressão e de estresse em um contexto de trabalho são influenciadas pelas diferenças individuais de cada trabalhador. Dessa forma, não se pode afirmar que determinados elementos potencialmente estressantes e negativos em uma situação de trabalho específica provoquem efeitos homogêneos em todos os indivíduos.

Pode-se inferir, por outro lado, que os resultados individuais e organizacionais do estresse são influenciados pelo tipo de agente estressor e pelas diferenças características de cada trabalhador (Ladeira, 1996). É certo que, a depender da combinação específica desses elementos no processo, o resultado em termos de intensidade e frequência de estresse sobre o indivíduo será diferenciado.

Autores como Fraser (1983, p.73) ressaltam que o ambiente organizacional é um sistema interativo e que o estresse ocupacional estaria presente nesse contexto ao longo dos componentes desse macrossistema produtivo. Elementos específicos, como calor, barulho e uma série de condições físicas e psicossociais intoleráveis, funcionam como estímulos com potência capaz de provocar estresse nos trabalhadores, gerando maior ou menor insatisfação da força de trabalho em relação às suas atividades, bem como efeitos diversos em sua performance e produtividade.

Pode-se restringir os agentes estressores a dois tipos complementares de pressão no trabalho: as fontes de pressão intrínsecas, ligadas essencialmente ao conteúdo e à natureza da tarefa; e as fontes de pressão extrínsecas, relacionadas ao contexto e aspectos situacionais.

Segundo Cooper *et al.* (1988), tais pressões, ou fontes de estresse, são mediadas pelas características individuais das pessoas (vulnerabilidade individual ao estresse), que serão abordadas com mais detalhes nos tópicos seguintes. As estratégias de combate ao estresse adotadas pelos indivíduos também auxiliam nesse processo de mediação.

Por outro lado, os autores afirmam que essas fontes de pressão levam o indivíduo a manifestar sintomas de estresse em nível tanto individual (aumento da pressão arterial, dores

nos ombros e coluna, depressão, consumo de álcool, irritabilidade acentuada, etc.) como organizacional (absenteísmo, rotatividade, queda na qualidade e na produtividade, etc.). Tais sinais podem levar, respectivamente, ao desenvolvimento de patologias físicas e mentais (problemas de coração, úlceras, gastrites, esgotamento etc.) e de disfunções organizacionais (greves, acidentes, sabotagem, baixa produtividade).

2.4. 2 Diferenças individuais de personalidade

A percepção dos eventos, baseada, sobretudo em fatores experienciais e de natureza cognitiva, é um elemento fundamental para a transformação de estressores potenciais em manifestações reais de estresse (LADEIRA,1996).

A personalidade do indivíduo exerce grande força sobre a possibilidade do aparecimento de sintomas físicos e mentais atribuídos ao estresse. As pessoas valorizam os acontecimentos de diversas maneiras e experimentam intensidades distintas de estresse nas suas interações com o meio.

É imprescindível considerar a existência de diferentes níveis de tolerância ao estresse para cada indivíduo, uma vez que o ser humano é único e interpreta suas experiências de acordo com suas vivências e história de vida particulares. Nesse sentido, Friedman e Rosenman (1974) propuseram duas categorias de personalidade: Tipo A e Tipo B.

Pessoas impacientes, apressadas, competitivas, ansiosas, perfeccionistas, que levam a vida em ritmo acelerado e se sentem culpadas quando descansam ou relaxam são classificadas pelos autores como Tipo A. Nesse caso, há maior susceptibilidade ao estresse.

Couto (1987) adiciona ao exposto acima a afirmação de que a personalidade do Tipo A relaciona-se com indivíduos que, em maior ou menor grau, vivem o dia-a-dia como uma maratona, sempre apressados, que procuram fazer cada vez mais coisas em curtos períodos de

tempo, concentrando-se em várias atividades simultaneamente e tendendo a fazer rápido coisas como comer, beber e andar. Seu comportamento se caracteriza pela “doença da pressa”, “obsessão por realizações” e “competitividade”. Um grande número de pesquisas, em diferentes amostragens e ocupações, confirma a associação direta entre o comportamento do Tipo A e os sintomas característicos dos quadros de estresse.

No Tipo B de personalidade, encaixam-se os indivíduos que não sentem necessidade de impressionar terceiros, que são capazes de trabalhar sem agitação, relaxam sem sentimento de culpa e não padecem de impaciência ou do senso de urgência. Sendo assim, são menos propensos ao estresse.

A comparação entre o Tipo A e o Tipo B não remete à existência apenas dos dois tipos puros. Ela indica para uma mensuração num contínuo entre os dois extremos, A e B, em que o indivíduo pode tender mais para um ou para outro ponto.

Outra característica de personalidade que pode influenciar na maneira como as pessoas reagem a determinada situação é o chamado “locus de controle”. Rotter (1966) desenvolveu esse conceito na tentativa de avaliar a extensão do controle que os indivíduos julgavam ter sobre determinadas situações e sua reação a elas.

Segundo o autor, pessoas que possuem um locus de controle interno acreditam que têm domínio sobre o que acontece e que suas decisões e ações influenciam seus resultados pessoais. Dessa forma, são menos susceptíveis ao estresse.

Por outro lado, pessoas que visualizam pequena e restrita possibilidade de influência sobre os eventos que a atingem têm seus resultados determinados, na maioria das vezes, por fatores externos. São categorizadas como de *locus* de controle externo. Tais pessoas são mais propensas ao estresse. Dessa forma, quanto maior o controle percebido pelo indivíduo sobre os eventos de sua vida, menor tenderá ser sua susceptibilidade ao estresse.

A concepção de *locus* de controle também se encaixa num contínuo entre dois tipos contrastantes de personalidade, não remetendo à existência de apenas dois tipos puros de comportamento. Características como o Tipo A de comportamento e o *locus* de controle influenciarão a determinação de estratégias de defesa e/ou combate ao estresse utilizadas pelo indivíduo.

2.4. 3 Mecanismos de defesa e estratégias de combate ao estresse

Qualquer atividade profissional é acompanhada de algum nível de pressão e estresse, que pode ser danoso ao trabalhador. Sendo assim, apesar de todos os constrangimentos das situações de trabalho, como podem os trabalhadores apresentar estados de “normalidade” em sua saúde física e psíquica? A que custo e por meio de que mecanismos esses trabalhadores preservam o seu equilíbrio físico/psíquico em situações de pressão evidente?

De acordo com Couto e Moraes (1991), diante de situações potencialmente estressoras as pessoas desenvolvem mecanismos de defesa individuais que, quando eficazes, preservam a integridade física e psíquica do organismo. Essas reações de defesa individuais são estabelecidas com base em fatores ligados à vivência individual de cada trabalhador. Todavia, a partir da dimensão psicossocial do trabalho, essas reações atingem a instância coletiva, o espaço das interações sociais em que são articuladas estratégias defensivas construídas ou organizadas coletivamente.

Por estratégia de defesa e/ou combate ao estresse entende-se uma parcela da complexa relação entre ambiente e indivíduo, em que este último percebe uma dada situação como ameaçadora, instável, perturbadora de sua integridade física e psíquica. Caracteriza-se como um esforço cognitivo e comportamental, orientado para o gerenciamento tanto do ambiente

quanto das demandas internas e dos conflitos que possam afetar uma pessoa (ALDWIN *et. al.*, 1981, p. 439).

Dewe (1992, p.143) caracteriza as estratégias de combate como sendo tentativas ativas ou passivas por parte do indivíduo no sentido de responder, reduzir impactos ou, mesmo, eliminar ameaças.

Inúmeros estudos mostram as estratégias de combate como uma variável chave para melhorar o gerenciamento do estresse, o que justifica a relevância de uma investigação científica mais precisa para o estabelecimento da questão. O avanço do conhecimento sobre esse assunto tem sido prejudicado pela ausência de provas capazes de garantir a efetividade desses mecanismos. Não se sabe com certeza o que torna esses mecanismos de combate verdadeiramente efetivos ou ineficazes. Há indícios de que certas estratégias são mais eficazes que outras não por sua natureza intrínseca, mas porque foi uma estratégia adequada a certo tipo de pressão experimentada pelo indivíduo.

Com frequência, as estratégias são escolhidas pelo indivíduo de forma inconsciente, mas com vínculos bem próximos ao tipo de pressão experimentada por ele e ao seu tipo de personalidade. Dessa forma, pode-se inferir que determinadas fontes de pressão são capazes de interferir na escolha das estratégias e que as características individuais (Tipo A de personalidade e *Locus* de controle) também exercem papel importante na determinação dos mecanismos de combate ao estresse.

Para Lazarus & Folkman (1984), as estratégias podem ser classificadas de acordo com a sua direção: para o problema e para a emoção. Enquanto a primeira focaliza o problema e tenta alterar a transação existente entre o homem e seu ambiente (tentando modificar esta situação), a segunda busca canalizar esforços para a regulação emocional do sujeito no processo.

A focalização no problema tende a ser mais empregada nas situações em que o indivíduo percebe que o seu esforço pessoal poderá trazer, de imediato, o gerenciamento de alguma pressão evidente. Esse tipo de focalização só se torna possível no caso de este indivíduo aceitar a sua realidade e reestruturar-se frente ao evento, identificando as suas causas, analisando a situação e examinando as suas chances de superá-las. Ou seja, ele age pro-ativamente para a resolução do problema não só porque explora conscientemente as informações disponíveis, mas, paralelamente, porque também considera todo o seu conjunto de experiências passadas de êxito ou de fracasso em situações semelhantes.

Já a focalização nas emoções seria preferencial naquelas situações em que as circunstâncias têm de ser aceitas e o indivíduo se sente preso às suas limitações (Dewe, 1992). Em geral, três mecanismos psíquicos de defesa são utilizados nas estratégias direcionadas para a regulação emocional: a regulação afetiva (controle da emoção advinda do problema, principalmente utilizando o recurso de supressão consciente das emoções); a aceitação resignada (aceitando a realidade, sem nenhum esforço para a mudança do curso dos fatos); e a descarga emocional (manifestações de raiva, aumento do consumo de álcool e tabaco, ou qualquer outra ação impulsiva).

De acordo com Hennesy e Wiesenthal (1997, p.348-361), as estratégias de combate ao estresse podem ser classificadas de três formas:

- a) comportamental: consiste em fazer algo na hora para alterar a situação diretamente;
- b) emocional: consiste em controlar a resposta emocional provocada pelo problema; e
- c) cognitivo: consiste em mudar o modo de ver a situação problema.

As estratégias de combate podem dar-se tanto no plano cognitivo quanto no comportamental. Caracterizam-se como de natureza pró-ativa (com o planejamento de uma ação ou o esforço por pensamentos positivos) ou tipicamente de escape (fuga da situação) (LADEIRA, 1996).

Por fim, é importante ressaltar que a maior parte dos estudos que se propuseram a investigar o fenômeno das estratégias de combate ao estresse estabelecem, apenas como um recurso metodológico e didático, as diversas categorizações e tipologias desses mecanismos. Entretanto, de forma alguma pode-se compartimentar esse fenômeno em categorizações exclusivas, sob pena de se perder de vista a complexidade geral do problema e suas diversas implicações sobre a atitude e o comportamento humano (PUFFER; BRAKEFIELD, 1989 p.199-217)

2.4. 4 Sintomas físicos, psíquicos e organizacionais do estresse

Apesar da importância das diferenças individuais na determinação da frequência e intensidade das respostas de estresse sobre o indivíduo, inúmeros estímulos presentes nas sociedades atuais – tipicamente industrializadas e urbanizadas – representam realidades desencadeadoras de estresse para a maioria das pessoas.

Tornam-se cada vez mais uma regra do que necessariamente uma exceção a premência de tempo percebida pelas pessoas em muitos domínios das suas vidas, a redução do suporte social, a situação financeira precária e que põe em risco a integridade das famílias, o empobrecimento das relações afetivas e o acúmulo de responsabilidades presentes no dia-a-dia de uma grande cidade. O estresse pode surgir, portanto, como uma resposta do indivíduo a um sentimento agudo de insegurança social, levando-o a experimentar quadros de ansiedade intensa, depressões de fundo emocional e desregulações específicas ou gerais em seu organismo (TOFLER, 1973).

Segundo Couto (1987), há um consenso no meio médico de que no adulto, excluídos os acidentes, 75% ou mais de todos os sintomas ou de todas as doenças são ocasionados por transtornos emocionais. Assim, o estresse, enquanto definido como um quadro de má

adaptação psíquica do indivíduo às exigências psicológicas de sua vida, também gera alguns sintomas e doenças.

Em foco mais amplo, as reações de estresse podem ser desencadeadas, portanto, em praticamente todos os domínios da vida do indivíduo (econômico, familiar, profissional e afetivo) e não estão restritas, em absoluto, a nenhum em particular. Todos os desafios e demandas de nossas vidas são traduzidos para o nosso mundo interior de diversas formas, alterando as nossas percepções e conturbando, de alguma maneira, o nosso equilíbrio interno.

Os sintomas físicos e psíquicos manifestos dependem de diferenças individuais tanto em nível de ajustamento de personalidade, maturidade e capacidade de respostas como também de estrutura física, cultural e do ambiente social. Tais manifestações podem se caracterizar, no lado físico, por desconfortos como dores de cabeça até problemas cardíacos ou úlceras; no desempenho profissional, por absenteísmo, *turnover*, queda de produtividade e/ou acidentes; e no lado psicológico, por apatia, alienação, ansiedade e queda de motivação (Cooper *et al*, 1988). Vale lembrar que as causas de estresse não advêm das variáveis mencionadas acima, mas, sim, da combinação inadequada das mesmas (SANTOS, 1988).

Compartilhando da mesma perspectiva, RIO (1995: 38) afirma:

“O estresse pode participar de todas as nossas manifestações doentias, desde um simples mal-estar até um câncer. Ele causa sofrimento, deterioração e envelhecimento do nosso organismo. Produz sintomas, precipita doenças que estavam em estado latente ou agrava doenças já existentes (...) Como ele abaixa a resistência orgânica, predispõe o organismo a infecções respiratórias, intestinais e da pele. No máximo, leva à morte e, no mínimo, causa uma experiência existencial desconfortável, sofrida”.

Dessa forma, as manifestações do estresse no indivíduo são inúmeras. Trata-se de reações sistêmicas que podem causar distúrbios em todo o organismo e em todas as suas esferas. Como principais alterações físicas, destacam-se as manifestações do sistema cardiovascular, do sistema imunológico, do sistema gastrointestinal, dores, distúrbios do metabolismo da glicose, entre outros. Com relação às manifestações psicológicas, as

principais perturbações estão relacionadas a uma predisposição a depressão, além de ansiedade e angústia. Também é comum a ocorrência de nervosismo, irritabilidade e sentimentos de raiva. Alterações comportamentais como distúrbios alimentares, abuso de drogas e aumento da violência são frequentes perturbações provocadas pelo estresse.

Albrecht (1988) concorda e reforça que o caráter destrutivo do estresse, refletido no sofrimento físico da força de trabalho, tem causado problemas relacionados ao uso de drogas e ao abuso de álcool, a doenças psicossomáticas, ao aumento do absenteísmo e do *turnover* entre os empregados, a baixa performance individual e dos grupos de trabalho, a insatisfação pessoal e a menores índices de produtividade.

De acordo com o autor, o consumo de cigarros tem aumentado de forma impressionante, embora a fabricação de produtos à base de tabaco que não são inalados, como os charutos, tenha permanecido estagnada ou crescido insignificamente. A bebida alcoólica é um dos poucos produtos que são vendidos previsivelmente bem, independentemente do que aconteça na economia. No entanto, nem todo consumo de bebida alcoólica deve ser considerado uma fuga ao estresse, mas a verdade é que grande parte dele é.

Para as organizações, os custos físicos e psíquicos do estresse já podem ser calculados e estão diretamente inter-relacionados aos seus aspectos econômicos. A sua presença pode ser diagnosticada na apatia, fadiga, ansiedade e baixa motivação percebida na força de trabalho, o que necessariamente determina algum tipo de impacto na produtividade, traduzido pelo número de acidentes de trabalho e pelo desempenho individual e coletivo dos trabalhadores. (COUTO, 1987).

Assim, pode-se perceber que o estresse não representa, diante da realidade dos fatos, um valor abstrato e desagregado da lógica racional da eficiência empresarial. Há uma sinalização clara, percebida pela gerência administrativa, de que a melhoria do desempenho

organizacional não está desvinculada dos esforços para uma maior humanização dos contextos de trabalho.

O diagnóstico e a avaliação do estresse ocupacional devem ser feitos com cautela, considerando os quatro aspectos já mencionados: as fontes de pressão e/ou insatisfação no trabalho; os aspectos individuais da personalidade de cada indivíduo; as estratégias de defesa e/ou combate adotadas pelas pessoas; e os sintomas mentais e físicos manifestos. O levantamento e a análise desses fatores em conjunto possibilitam uma visão mais clara e ampla do fenômeno do estresse nas organizações. Assim, segue-se a apresentação do modelo teórico do estresse ocupacional proposto por Cooper *et al.* (1988), a fim de facilitar a compreensão e visualização das quatro variáveis descritas.

2.4. 5 Modelo teórico do estresse

O modelo teórico do estresse ocupacional proposto por Cooper *et al.* (1988) e adaptado para a presente pesquisa é bem apropriado para o estudo do tema, tendo sido escolhido como o modelo referencial básico para a presente pesquisa. Este parece cobrir as variáveis e a população a serem pesquisadas de forma abrangente. O referencial teórico e metodológico desenvolvido por esses autores tem-se revelado eficaz na identificação dos quadros de estresse vinculados a questões tipicamente estruturais dos contextos ocupacionais. Tem sido usado no mundo todo e já foi validado para o Brasil por Moraes *et al* (1993).

Caracteriza-se, assim, o modelo dinâmico do estresse ocupacional, útil na identificação dos fatores de pressão e das estratégias de combate ao estresse adotadas pelos indivíduos. A figura 2 ilustra este modelo.

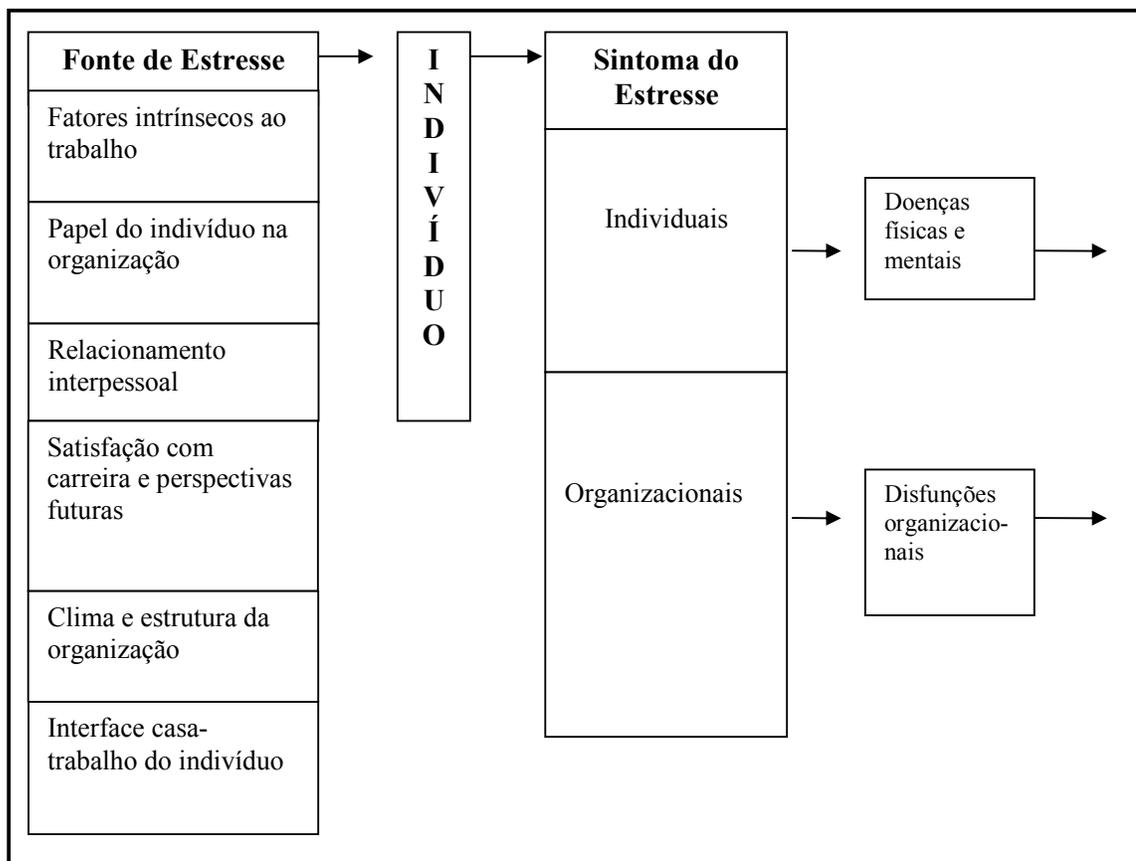


Figura 2. Modelo Dinâmico do estresse ocupacional
Fonte. COOPER *et al* (1988)

Com base neste modelo, Cooper *et al.* (1988) desenvolveram o questionário *Occupation Stress Indicator* (OSI), instrumento de coleta de dados utilizado e validado no Brasil por Moraes *et al* (1993) para pesquisa sobre estresse ocupacional, bastante abrangente e composto por seis escalas básicas, subescalas e itens de resposta.

Posteriormente, Moraes e Kilimnik (1994) dividiram as seis grandes escalas em três grupos de variáveis: fontes de pressão no trabalho; diferenças individuais; e manifestações do estresse (QUADRO 1).

QUADRO 1
 Relação conceitual entre escalas e subescalas do OSI
 Fonte. MORAES; KILIMNIK (1994)

Fatores de Pressão no Trabalho	Diferenças Individuais	Manifestações do Estresse
1. Fontes de Pressão no Trabalho 1.1. Fatores intrínsecos ao trabalho 1.2. Papel gerencial 1.3. Relacionamento interpessoal 1.4. Carreira/realização 1.5. Estrutura e clima organizacional 1.6. Interface trabalho/casa	2. Comportamento do Tipo A 2.1. Atitude para com a vida 2.2. Estilo de comportamento 2.3. Ambição 3. <i>Locus</i> de Controle 3.1. Influência individual 3.2. Processos gerenciais 3.3. Forças organizacionais 4. Mecanismos de Combate e/ou Defesa 4.1. Apoio social 4.2. Lógica 4.3. Interface casa/trabalho 4.4. Gerenciamento do tempo 4.5. Envolvimento	5. Estado de Saúde 5.1. Física 5.2. Mental 6. Satisfação no Trabalho 6.1. Trabalho em si 6.2. Estrutura organizacional 6.3. Processos organizacionais 6.4. Relacionamento Interpessoal

O quadro acima mostra que, diferentes fatores podem ser considerados como fonte de pressão, e diferentes reações e sintomas serão apresentados por indivíduos inseridos no mesmo ambiente. Assim, é importante que a instituição esteja apta a identificar as suas fontes de pressão específicas com o objetivo de minimizar os efeitos na saúde dos trabalhadores e da própria instituição.

2.5 Programas de controle do estresse organizacional

Alguns aspectos fundamentais podem explicar o grau de satisfação e o de motivação do trabalhador em relação à sua vida profissional, tais como: remuneração, clima organizacional e estilo de supervisão, associados às características da própria atividade

(condições físicas, volume e variedade de trabalho, relacionamento com colegas e tarefas desafiantes), segundo Albrecht (1988). Tudo isso interfere no nível de satisfação e pode atuar como agente estressor no trabalho. É possível, todavia, desenvolver programas e situações no ambiente organizacional que propiciem o alívio das pressões e o relaxamento mental.

Albrecht (1988) sugere as seguintes práticas para reduzir o estresse organizacional:

- a) orientações aos empregados relacionadas com a saúde e a higiene mental (esses programas podem ajudar o trabalhador a superar problemas emocionais que envolvem o uso de drogas ou álcool);
- b) realização de treinamentos para a redução e a administração do estresse;
- c) introdução de horários flexíveis de trabalho;
- d) pausas no trabalho, para possibilitar o relaxamento físico e mental;
- e) reformulação das tarefas, de maneira a torná-las mais abrangentes e satisfatórias; e
- f) formação de grupos, para melhorar o nível de cooperação e reforçar o espírito de equipe.

Para complementar, o autor salienta que pessoas sedentárias parecem enfrentar o estresse de modo muito menos eficaz do que o indivíduo ativo e fisicamente apto. Ainda não se sabe com clareza se isso é um reflexo de uma diferença de perfil psicológico, de padrões gerais de vida ou da fisiologia do corpo, mas os fatos mostram que a pessoa sedentária sucumbe mais depressa e mais gravemente às doenças do estresse do que a pessoa saudável e fisicamente apta.

Para uma boa administração desses programas de combate ao estresse, é necessário identificar as fontes de pressão características de cada função e os aspectos organizacionais que poderiam contribuir para sua redução. O papel gerencial é de suma importância na administração do nível de tensão imposta aos trabalhadores (COOPER *et al*, 1988). Em virtude disso, a organização deve oferecer condições para que os gerentes possam diminuir as

pressões desnecessárias presentes no ambiente de trabalho. Um cuidado especial deve ser dado aos excessos de horas-extras e ao trabalho em turnos.

É essencial que as empresas se esforcem no sentido de criar programas eficazes quanto ao alívio das tensões oriundas da situação de trabalho em si. Da mesma forma, os trabalhadores devem manter-se informados do seu estado de saúde, por meio de consultas regulares, uma vez que toda e qualquer área de atuação profissional é permeada por algum nível de estresse específico a essa categoria.

Assim como todas as demais ocupações, a psicologia enquanto profissão não se isenta do fenômeno estresse ocupacional. O profissional de psicologia também está sujeito a sofrer impactos causados por ele e deve procurar maneiras eficazes de lidar com este fato. No dia-a-dia de trabalho, inúmeros fatores podem contribuir para o desencadeamento do estresse. Cabe aos psicólogos procurar formas de permanecerem atentos às suas práticas profissionais, a fim de que possam encontrar maneiras saudáveis de lidar com elas.

3 METODOLOGIA

Este capítulo tem por objetivo contextualizar o trabalho dos profissionais de psicologia em questão e descrever os métodos e técnicas de pesquisa utilizadas no presente estudo, especificando o tipo de pesquisa, a amostra escolhida para ser investigada e as técnicas utilizadas para a coleta de dados.

3.1 Contextualização do trabalho de profissionais de psicologia

Toda profissão define-se a partir de um corpo de práticas que busca atender a demandas sociais, norteado por elevados padrões técnicos e pela existência de normas éticas que garantam a adequada relação de cada profissional com seus pares e com a sociedade como um todo.

O perfil do trabalhador vem se modificando, e não há mais necessidade de se formar trabalhadores disciplinados e especializados. A exigência surgida nos anos 1990 é de um trabalhador multifuncional, criativo, irrequieto e pesquisador. O profissional de psicologia também precisou se adaptar, reformulando suas práticas para atender às novas demandas.

De forma geral, o trabalho do psicólogo visa promover a saúde e a qualidade de vida das pessoas e das coletividades, buscando contribuir para a eliminação de quaisquer formas de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão. O psicólogo deve atuar com responsabilidade, analisando, crítica e historicamente, a realidade política, econômica, social e cultural (CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO PSICÓLOGO, 2005).

Somando-se a isso, este profissional deve estar atento a determinados aspectos de extrema importância para um exercício ocupacional de qualidade. Como se trata de um

trabalho de grande responsabilidade e impacto social, as atitudes do psicólogo revelam-se como fatores decisivos na relação com seus clientes.

É necessário que o profissional de psicologia tenha grande conhecimento da realidade externa, da natureza à sua volta e do chamado “campo objetivo”. Além disso, é essencial que ele desenvolva um alto nível de conhecimento de si e da realidade pessoal. O autoconhecimento é a chave mestra do desenvolvimento e do bem estar individual, que permitem aos psicólogos ajudar os demais (ROMERO, 2001).

Outra característica importante exigida deste profissional é o interesse em ajudar os outros e uma adequada sensibilidade para o lado subjetivo dos problemas humanos. É interessante que alguns traços dominantes do profissional sirvam como pressupostos e operadores de sua atividade, como: espontaneidade, autenticidade, criatividade e liberdade. Habilidade de saber acolher, proporcionando abertura e confiança aos clientes, é outro aspecto valorizado nessa ocupação. Tudo isso leva o profissional, muitas vezes, ao questionamento de suas reais possibilidades de atuar como tal, o que acaba por se configurar como fonte de tensão profissional (Romero, 2001). Tal atividade ocupacional é embasada por qualidades pessoais as quais devem ser desenvolvidas pelos psicólogos como a capacidade de saber ouvir, de observar e de estar atento para poder orientar e estimular a autenticidade e bem-estar do cliente.

Segundo Bucher (1989), a profissão de psicólogo também é cercada pelo aspecto da relação interpessoal médico-paciente que é composta por crenças, expectativas, medos, temores e atitudes de confiança, de submissão passiva e de credulidade ou resignação, que testemunham a assimetria da relação terapêutica. Tudo isso envolve a própria figura do profissional de psicologia, seu papel social e o seu prestígio. Este lhe confere um status especial, o que acarreta, entre outras consequências, certa onipotência mágica, que pesa sobre o profissional como responsabilidade que lhe é cobrada pela sociedade.

Outro fator que pode vir a desencadear desgaste mental é o fato de que, muitas vezes, o psicólogo pode sentir-se frustrado e sofrer diante de alguma situação característica da relação psicólogo-cliente. Isso pode acontecer quando, por exemplo, o profissional não se sente apto a ajudá-lo, por perceber uma falta de investimento por parte da própria pessoa em dar continuidade ou devida importância ao trabalho psicológico (BUCHER, 1989).

Em termos de valorização profissional, observa-se que há pouco reconhecimento ao trabalho do psicólogo por parte das políticas de saúde e dos profissionais da área. A psicologia é considerada supérflua ou dispensável. Isso se reflete não somente nas condições de trabalho, mas também no reduzido número de vagas disponíveis e no próprio aspecto financeiro. Os profissionais de psicologia têm seus salários defasados em detrimento das demais categorias profissionais afins. Isso pode ser ilustrado por alguns concursos públicos, nos quais o salário oferecido aos psicólogos é até 14% inferior ao vencimento proposto para a classe médica. Da mesma forma, o número de vagas chega a ser quatro vezes maior para a categoria profissional de medicina, se comparada às vagas oferecidas aos psicólogos (Edital de concurso público n. 01/2005, de 02/08/2005)

Devido aos baixos rendimentos salariais, na maioria das vezes, os psicólogos são obrigados a atuar em diferentes contextos de trabalho, como escolas, consultórios, hospitais e clínicas entre outros, o que torna as jornadas de trabalho demasiadamente longas e estressantes.

A concepção da psicologia como ligada a loucura e desequilíbrio mental é mais um fator que afeta a categoria profissional. No mundo moderno, em que as pessoas estão cada vez mais tensas e distantes do caráter subjetivo e pessoal de suas vidas, é contraditório pensar que o psicólogo enquanto profissional da saúde é estigmatizado como sendo privilégio de “loucos” e “desajustados”. Sua atividade profissional ainda é desvalorizada como útil ao crescimento e desenvolvimento das pessoas. A insatisfação e a falta de perspectiva de

crescimento desestimulam os psicólogos, que passam a ver suas atividades como um fardo pesado e sem gratificação pessoal, minando suas forças motivacionais no dia-a-dia. O resultado é a queda no desempenho, frustração, alteração de humor e consequências físicas e mentais (ROMERO,2001).

No decorrer de seu exercício profissional, o psicólogo lida com situações desgastantes. Em muitos casos, é conferida a ele a responsabilidade de demitir ou de não contratar, advinda de treinamentos ou seleção profissional realizadas por ele, como no caso dos psicólogos organizacionais. Nessas situações, os profissionais também são afetados, na medida em que precisam estar sempre avaliando suas condutas como justas ou não. O peso da responsabilidade é grande para aqueles que têm nas mãos a capacidade de decidir.

O desgaste tanto físico quanto mental ocasionado pelas exigências permanentes da profissão de psicólogo pode trazer repercussões em termos de estresse para a maioria dos profissionais da categoria. Esta é uma das razões de terem sido escolhidos, neste trabalho, como objeto de investigação. Em se tratando dos psicólogos do trânsito, são inúmeras as decisões de não qualificar candidatos como aptos a motoristas ou, até mesmo, de suspender a carteira de habilitação até então considerada válida. Isso representa um grande impacto na vida de muitas pessoas, provocando fortes reflexos na vida profissional ou, mesmo, pessoal do indivíduo.

A psicologia do trânsito se configura como uma área de trabalho ampla que abrange os psicólogos atuantes em clínicas credenciadas pelo Detran. Por essa razão, torna-se oportuno uma breve descrição desta área de trabalho como forma de contextualizar o trabalho destes profissionais.

As preocupações com os problemas de segurança, prevenção de acidentes e educação no trânsito são tão antigas quanto o uso de veículos de rodas. Os acidentes são ocasionados,

em sua grande maioria, por comportamentos inadequados à segurança no trânsito, exigindo-se a adoção de medidas educativas e preventivas.

Todo trânsito supõe deslocamentos de pessoas e veículos, os quais se realizam por meio de comportamentos. Rozestraten (1988) afirma que muito tempo se passou até que os psicólogos descobrissem que este comportamento pode e deve ser estudado cientificamente, ainda mais porque se revelou um dos comportamentos mais perigosos.

Quando começaram a se preocupar com os problemas comportamentais existentes no trânsito, as autoridades brasileiras instituíram como obrigatório o exame psicotécnico para a obtenção da Carteira Nacional de Habilitação. Em 27 de março de 1951, o major Geraldo de Menezes, diretor do serviço de trânsito do Distrito Federal, pôs em vigor o Decreto-lei 9545, de 05/08/1946, que caracterizava o exame psicotécnico como sendo este uma avaliação da capacidade física e mental dos motoristas, necessário à apuração das condições indispensáveis ao exercício de uma atividade que apresenta características especiais. Este exame consiste na comprovação da presença ou ausência de determinadas aptidões, habilidades, capacidades, interesses e tem por objetivo fazer o diagnóstico e seu correlativo prognóstico, procurando saber com antecipação como se comporta um indivíduo ante um estímulo ou ante uma situação específica, por exemplo, na atuação enquanto motorista de veículos automotores.

Em abril de 1951, o Instituto de Seleção e Orientação Profissional (ISOP), da Fundação Getúlio Vargas, começou a examinar os candidatos à Carteira Nacional de Habilitação por meio de entrevistas, provas de aptidão e personalidade. O fenômeno “trânsito” passou, então, a ser abordado numa dimensão psicológica, havendo uma preocupação com a forma pela qual o indivíduo interage no meio e com as repercussões de suas atitudes. O comportamento básico necessário consiste na percepção e discriminação dos estímulos presentes em determinada situação diretamente vinculada à situação de trânsito, como o movimento dos veículos, as luzes dos semáforos, os sinais de trânsito, a distância e

velocidade dos veículos, e a presença de pedestres e ciclistas. A discriminação dos estímulos presentes nas diversas situações de trânsito não é a mesma para todos os sujeitos. Esse comportamento é diferente em crianças, jovens, adultos, idosos e deficientes. Desta forma, quando o psicólogo estuda o trânsito não deve deixar de analisar as características individuais e da personalidade de cada ser humano que está presente nas diversas situações.

Desde a implantação do exame psicotécnico, há uma preocupação dos psicólogos em aprimorar os estudos sobre o comportamento do homem no trânsito. Desta forma, este tema começou a ter um destaque especial nos congressos de psicologia e em revistas especializadas, dando início à chamada “Psicologia do Trânsito”.

“A Psicologia do Trânsito pode, portanto, ser definida como uma área da Psicologia que estuda, através de métodos científicos válidos, os comportamentos humanos no trânsito e os fatores e processos externos e internos, conscientes e inconscientes que os provocam ou os alteram. Em síntese: é o resultado dos comportamentos- deslocamentos no trânsito e de suas causas”. (ROZESTRATEN, 1988, p.9).

Rozestraten (1988) menciona que durante muito tempo a Psicologia do Trânsito era completamente confundida, e ainda é por muitos, com a aplicação de testes em Institutos Psicotécnicos para candidatos à Carteira Nacional de Habilitação. Praticamente, este era o único campo de atuação para os psicólogos na área do trânsito. Além disso, diversos testes foram introduzidos sem se fazer um estudo sobre a validade e fidedignidade dos mesmos em relação às atitudes e capacidades dos motoristas.

Por falta de informações dos profissionais da área do trânsito e do público em geral, a avaliação de motoristas é alvo de descrédito e de desqualificação por alguns segmentos da sociedade. Existe um grande desconhecimento dos estudos e pesquisas já realizados na área, bem como de seu papel para a segurança de todos (RODARTE, 2005).

Surgem também problemas voltados para a representação social do psicólogo no trânsito, percepção que chega a ser desqualificada pelos demais colegas, que vêem este ramo como uma atividade menos “nobre” que a clínica. Todavia, deve-se ressaltar que, com o

advento do Novo Código de Trânsito Brasileiro, promulgado em 1997, destacaram-se novas inserções para o psicólogo. Este, além de atuar no processo de avaliações psicológicas, também trabalha no acompanhamento de infrator contumaz, na educação para o trânsito e na pesquisa individual e multiprofissional, em programa de prevenção de acidentes, em perícia de trânsito nos processos de readaptação e/ou reabilitação de motoristas. Por exigência legal, atualmente é obrigatório o curso de capacitação de Psicólogo e Perito para que possam atuar na área da Psicologia do Trânsito.

De acordo com a Associação de Profissionais de Psicologia e Medicina de Trânsito de Minas Gerais, a psicologia do trânsito é uma especialidade reconhecida pelo Conselho Federal de Psicologia, que procede estudo e análise dos processos intra e interpessoal do comportamento humano, psicossociais e psicofísicos relacionados aos problemas de trânsito. Suas principais atribuições são:

- Diagnosticar a estrutura dinâmica dos indivíduos e grupos nos aspectos afetivos, cognitivos e comportamentais;
- Desenvolver ações sócio-educativas com pedestres, ciclistas, condutores infratores e outros usuários da via;
- Realizar pesquisas científicas no campo dos processos psicológicos, psicossociais e psicofísicos, para a elaboração e implantação de programas de saúde, educação e segurança de trânsito;
- Participar de equipes multiprofissionais no planejamento e realização das políticas de segurança para o trânsito;
- Analisar os acidentes de trânsito, considerando os diferentes fatores envolvidos, para sugerir formas de evitar e/ou atenuar as suas incidências;
- Prestar assessoria e consultoria a órgãos públicos e privados nas questões relacionadas ao trânsito e transporte; e

- Atuar como perito em exames de habilitação, reabilitação ou readaptação profissional.

Diante dessas atribuições, é preciso que haja uma conscientização sobre o trabalho da Psicologia do Trânsito e da sua importância no meio social. Os diversos aspectos das atividades psíquicas ligadas ao comportamento no trânsito exigem deste campo de atuação constantes pesquisas para melhor adequação dos métodos aplicados. A garantia da valorização da Psicologia do Trânsito vai se dar somente quando houver um reconhecimento da pertinência e da importância social do seu trabalho.

3.2 Caracterização do estudo

A pergunta norteadora dessa dissertação é:

- Como o estresse se manifesta nos psicólogos que atuam em uma clínica credenciada pelo Detran/MG?

Assim, configura-se como objetivo principal:

Identificar os aspectos estressantes no trabalho dos psicólogos que atuam em uma clínica credenciada pelo Detran/MG. A partir desse objetivo geral, traçam-se os seguintes objetivos secundários:

- a) Caracterizar o trabalho dos psicólogos que atuam em uma clínica credenciada pelo Detran;
- b) Identificar as principais fontes de pressão no trabalho destes psicólogos;
- c) Identificar os sintomas de estresse nestes profissionais; e
- d) Indicar estratégias utilizadas por estes profissionais para defesa e/ou resistência ao estresse.

O presente estudo pode ser caracterizado como de caráter descritivo, em que se procura identificar a incidência e distribuição de características da amostra, bem como estabelecer algumas correlações entre variáveis do modelo teórico da pesquisa (KERLINGER, 1980).

Em relação à tipologia, a pesquisa pode ser classificada como um estudo de caso, uma vez que se pretende focar o trabalho em uma clínica de psicologia específica credenciada ao Detran. Este método é considerado um exame extensivo de um único exemplo de um fenômeno de interesse. Possibilita a investigação profunda de uma determinada empresa, com o objetivo de testar a validade das perguntas de pesquisa construídas a partir de um referencial teórico. Segundo Collis (2005), neste tipo de pesquisa é de grande importância o entendimento da dinâmica presente dentro do ambiente pesquisado. Envolve reunir informações detalhadas sobre a unidade de análise, tendo em vista a obtenção de conhecimento aprofundado.

Yin (1994) identifica como característica da pesquisa de estudo de caso o fato de o objetivo não se restringir a explorar certos fenômenos, mas também entendê-los num determinado contexto. Além disso, a pesquisa usa métodos múltiplos para coletar dados que podem ser tanto qualitativos quanto quantitativos.

A estratégia escolhida com o intuito de responder aos questionamentos acima foi a análise qualitativa. Esta garante a riqueza dos dados, permite ver um fenômeno na sua totalidade, bem como facilita a exploração de contradições e paradoxos.

3.3 Modelo teórico de pesquisa

Tomando-se por base a definição de Cooper, define-se estresse como sendo uma resposta física e/ou mental do corpo humano decorrente da ação de agentes considerados

como estressores. Estes agentes que podem estar relacionados com as condições de trabalho e as características individuais de cada indivíduo, exigem uma adaptação da pessoa ao meio.

Tendo em vista os objetivos desta pesquisa, optou-se pela adaptação do modelo desenvolvido por Cooper *et al* (1988), apresentado na FIG. 3

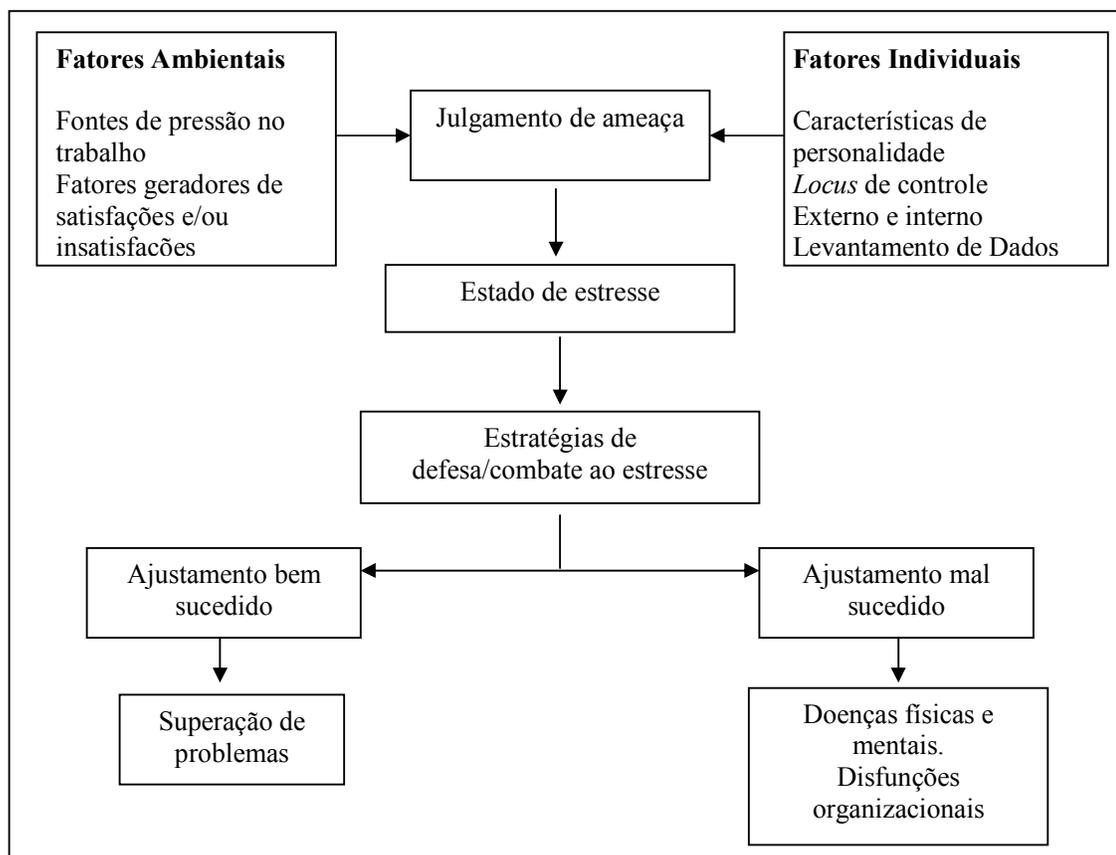


Figura 3. Modelo de pesquisa
Fonte. COOPER et al (1988)

Para uma melhor compreensão do modelo de pesquisa a ser adotado, segue a definição das variáveis que o compõem:

a) Fontes de pressão no trabalho: fatores intrínsecos ao trabalho, papel do indivíduo na organização, relacionamento interpessoal, desenvolvimento de carreira/realização, estrutura e clima organizacionais, interface casa/trabalho;

b) Fatores geradores de satisfação e/ou insatisfação com fatores organizacionais: trabalho em si, estrutura e processos organizacionais, relacionamento interpessoal, satisfações

específicas (segurança, ambiente social, supervisão), resultados pessoais e de trabalho (satisfação geral com o trabalho, motivação interna para com o trabalho, absenteísmo, níveis de produtividade), comunicação, grau de participação nos processos decisórios, volume de trabalho;

c) Características de personalidade: verificar o tipo de personalidade dos respondentes (tipo de personalidade A ou B), segundo caracterização de Friedman e Rosenmam (1974);

d) Locus de controle externo e interno: identificar se os psicólogos se enquadram no locus de controle externo ou interno e apurar como esses profissionais suportam as pressões internas e externas do ambiente, segundo Rotter (1966);

e) Levantamento de dados: dados pessoais, dados profissionais e dados sobre as condições de trabalho;

f) Julgamento de ameaça: exame, prenúncio de qualquer coisa má;

g) Estado de estresse: situação de tensão em que se acha a pessoa;

h) Estratégias de defesa/combate ao estresse: verificar que tipos de estratégias os psicólogos fazem uso para combater as situações estressantes;

i) Ajustamento bem-sucedido: qualquer processo que tenta estabelecer relações de equilíbrio;

j) Ajustamento mal-sucedido: qualquer processo que tenta estabelecer relações de equilíbrio, mas que não teve êxito;

k) Superação dos problemas: vencer, sobrepujar as dificuldades;

l) Doenças físicas e mentais: registros de afastamentos por doenças físicas e mentais ocasionados por alto nível de estresse em psicólogos; e

m) Disfunções organizacionais: problemas organizacionais decorrentes de psicólogos estressados e que acabam levando a organização a apresentar queda no seu desempenho e resultado.

Em síntese, este modelo é a base para investigar o possível processo de estresse da situação de trabalho dos psicólogos.

3.4 Coleta de dados

Diferentes estratégias foram utilizadas em função dos objetivos propostos. Empregaram-se o uso de entrevistas em profundidade e a observação participante, uma vez que a pesquisadora é funcionária da clínica investigada. Além disso, a realização de um grupo focal e a aplicação de questionários foram utilizadas como métodos de coleta de dados.

As entrevistas tiveram o objetivo de enriquecer os dados a respeito do trabalho dos psicólogos, bem como de apreender a visão dos próprios profissionais acerca de seu dia-a-dia ocupacional. Uma entrevista pode permitir um grau mais alto de confiança nas respostas do que respostas de questionário e pode levar em conta comunicações não-verbais do entrevistado, como sua atitude e comportamento (Collis, 2005). É importante ressaltar que as entrevistas foram realizadas pessoalmente na clínica onde a pesquisadora trabalha e de forma individual.

A observação participante é um método que consiste em coletar dados sobre os quais o pesquisador fica totalmente envolvido com os participantes e os fenômenos que estão sendo pesquisados. O objetivo é fornecer os meios de obter um entendimento detalhado de valores, motivos e práticas daqueles que estão sendo observados (Collis, 2005).

Com o objetivo de caracterizar o trabalho dos psicólogos atuantes na clínica em questão, criou-se um grupo focal com os profissionais da área. A pesquisa de *Focus Group* (Grupos Focais) é uma modalidade de pesquisa qualitativa que consiste na investigação das percepções de vários grupos de entrevistados. É uma pesquisa que valoriza as interações sociais, a troca de idéias e as experiências compartilhadas por um grupo. É particularmente

útil nas abordagens de pesquisas exploratórias, revelando características, padrões de comportamento, imagens, conceitos, tendências e atitudes dos entrevistados (MALHOTRA, 2001).

Esta técnica apresenta diferentes vantagens que justificam sua utilização no presente estudo. Em primeiro lugar, é a modalidade de pesquisa mais adequada para extrair conteúdo de caráter comportamental, uma vez que valoriza a participação social, a interação dos grupos, a livre troca de opiniões, a apresentação de relatos e as experiências pessoais. O grupo focal consegue captar informações que dificilmente seriam obtidas pela aplicação de um questionário, além de colocar os entrevistados em situação mais confortável (pois, em geral, as pessoas preferem falar a escrever). Por fim, é um recurso exaustivo, pois explora um tema principal em grande profundidade.

Como técnica de coletas de dados, considerado como instrumento de apoio pela presente pesquisa, utilizou-se também, um questionário já testado e validado no Brasil por Moraes *et al.* (1993), o *Occupational Stress Indicator – OSI*, cujo objetivo é captar a percepção dos psicólogos sobre o estresse da profissão. Foram feitas algumas alterações no questionário original, a fim de adaptá-lo à realidade da categoria profissional estudada. Tal instrumento foi acrescido de partes complementares, como dados pessoais, dados profissionais e dados sobre o local de trabalho, elaborados para levantar questões específicas da categoria profissional dos psicólogos. Após as devidas modificações, o questionário aplicado passou a compreender as seguintes seções:

a) seção I – Dados Pessoais e Dados Profissionais: composta por questões abertas e fechadas sobre informações como: sexo, idade, estado civil, renda mensal bruta (média), tempo de profissão, e etc;

b) seção II – Hábitos: compreende questões sobre alguns hábitos, como exercícios físicos, fumo, bebidas alcoólicas e absenteísmo por motivo de licença ou atestado médico;

c) seção III –Dados sobre o Local de Trabalho: objetiva a verificação das condições do local de trabalho quanto às variáveis: ruído, acústica, condições térmicas, de ventilação, de iluminação e de higiene e limpeza, etc;

d) seção IV – Fatores Geradores de Satisfação e/ou Insatisfação em Relação ao Trabalho: trata dos sentimentos de satisfação ou insatisfação em relação ao trabalho dos psicólogos;

e) seção V – Composta por duas partes: parte A - trata do modo como os psicólogos se sentem ou se comportam, centrando nos seus sentimentos e no modo como eles são afetados pela pressão que percebem em seu trabalho; e parte B- refere-se à frequência com que problemas físicos se manifestam.

f) seção VI – Também composta de duas partes: parte A- refere-se à forma como os psicólogos encaram as coisas, seu estilo de vida e seu comportamento; e parte B – aborda o modo como os profissionais de psicologia interpretam os eventos à sua volta, visando determinar o quanto o tal profissional sente poder influenciar os fatos de sua vida.

g) seção VII –Visa identificar com que intensidade as fontes de pressão ou de insatisfação no trabalho afetam os psicólogos;

h) seção VIII – Busca identificar as principais estratégias de combate ao estresse desenvolvidas pelos psicólogos; e

i) seção IX – Está relacionada às crenças dos profissionais de psicologia sobre o trabalho, de uma forma geral, e não apenas no trabalho atual.

O questionário parece ser bastante abrangente, o que pode ter facilitado a verificação das variáveis consideradas no modelo de pesquisa descrito anteriormente. Os questionários foram entregues pessoalmente pela pesquisadora.

3.5 Unidade de análise

Uma unidade de análise refere-se ao tipo de caso ao qual as variáveis ou fenômenos estudados e o problema de pesquisa dizem respeito e sobre o qual se coletam e analisam dados (COLLIS, 2005).

A presente pesquisa tem como unidade de análise uma clínica de psicologia credenciada ao Detran, localizada na cidade de Sete Lagoas. Tal instituição foi escolhida por diferentes motivos. Além de tratar-se de uma empresa com trinta anos de experiência na área, atende a diferentes cidades do interior de Minas Gerais, por ser a única clínica desta categoria na região. Assim, recebe grande número de candidatos com características pessoais, sociais e econômicas diversas. Somando-se a isto, a unidade de análise escolhida recebeu o prêmio “Top of Mind” na categoria de clínicas de psicologia, que lhe foi conferido pelo Instituto Brasileiro de Pesquisa de Opinião Pública no ano de 2005. Tal prêmio relaciona-se à qualidade de atendimento, serviços e estrutura de trabalho.

A amostra, que neste caso se iguala à população, é composta por dez profissionais de psicologia atuantes na área com diferenças em relação a idade e tempo de profissão. Todos os profissionais são do sexo feminino e trabalham nesta instituição há pelo menos um ano.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, são descritos e discutidos os resultados obtidos na pesquisa. Baseia-se fundamentalmente, na análise de dados qualitativos, coletados por meio das entrevistas, das considerações obtidas a partir da observação participante e da realização do grupo focal. Isto se deve ao fato de a amostra ser pequena, o que impossibilitaria a análise quantitativa. No entanto, o questionário serviu como apoio para a análise de dados gerais e algumas características da amostra. Foram utilizados os dados quantitativos do questionário, com foco e análise qualitativa.

Para a realização da análise qualitativa dos dados, utilizou-se um procedimento analítico geral, de acordo com Collis (2005). Segundo o autor, este procedimento aplica-se a qualquer metodologia e enfatiza o rigor metódico e os processos sistemáticos requisitados, consistindo em um método pelo qual o volume de material coletado pode ser gerenciado e controlado.

De maneira sintética, o procedimento analítico geral consiste em sete passos básicos, de acordo com Collis (2005):

- transformar as notas de campo e os próprios pensamentos e reflexões em alguma forma de registro escrito;
- assegurar-se de que qualquer material coletado em entrevistas, observações ou documentos originais esteja devidamente citado;
- codificar os dados de acordo com os conceitos ou temas que desejar identificar, como forma de armazenar os dados;
- agrupar os dados em categorias menores, de acordo com os temas estudados;
- redigir resumos das descobertas feitas em vários estágios da pesquisa;

- utilizar os próprios resumos para formar generalizações com as quais poderá confrontar com a teoria.

4.1 Características gerais da amostra

Participaram deste estudo dez profissionais de psicologia, todos do gênero feminino, graduadas há no mínimo dois anos. Com relação à formação profissional, verificou-se que todas possuem pós-graduação ou especialização já concluída.

Em relação à faixa etária, oito entrevistadas têm até 40 anos de idade, sendo três entre 26 e 30 anos; duas entre 31 e 35 anos; e três delas têm entre 36 e 40 anos. As duas restantes estão em uma faixa etária maior de 40 anos de idade.

Em relação ao estado civil, seis respondentes são casadas e as demais restantes solteiras.

Dentre as entrevistadas, seis não têm filhos. As outras quatro psicólogas têm apenas um filho, e são todas casadas. Não houve casos de presença de filhos em entrevistadas solteiras.

Analisando o orçamento doméstico, apurou-se que oito respondentes recebem ajuda de algum membro da família para as despesas da casa e somente duas delas não a recebem.

No que diz respeito ao meio de locomoção para a clínica onde trabalham, observa-se que todas as psicólogas utilizam carro próprio, o que é facilitado pelo fato de que todas residem e trabalham na mesma cidade.

O tempo de exercício da profissão varia de 2 a mais de 18 anos de experiência, tendo uma parcela das profissionais (4 entrevistadas) entre 2 e 4 anos de profissão. As outras seis restantes se dividem entre duas com 4 a 8 anos de profissão, uma entre 8 e 12 anos, duas entre 12 e 18 anos e somente uma com mais de 18 anos de profissão.

Outro aspecto importante a se considerar na caracterização das entrevistadas é o fato de que todas exercem sua função de psicólogo somente na clínica em questão, o que facilita a identificação de fatores ligados especificamente a esta categoria de trabalho.

Com relação ao tempo de serviço na clínica pesquisada, quatro profissionais têm entre 4 e 8 anos de serviço nesta clínica. Das seis psicólogas restantes, apenas uma trabalha nessa instituição há menos de 2 anos. Uma única profissional tem entre 2 e 4 anos de atuação na clínica, uma tem entre 8 e 12 anos e três delas trabalham nesta instituição há mais de 12 anos.

Comparando-se as variáveis *tempo de profissão* e *tempo de serviço* na clínica, ressalta-se que algumas profissionais iniciaram suas atividades como estagiárias, quando ainda não eram graduadas, pois quatro delas têm entre 2 e 4 anos de profissão, mas outras quatro prestam serviço para a clínica pesquisada por mais de 4 anos.

Em relação ao horário de trabalho, a totalidade das profissionais trabalha em turnos de 5 horas diárias, caracterizando uma dedicação parcial. Geralmente, todas atendem, em média, o mesmo número de pessoas e aplicam o mesmo número de testes por candidato, o que contribui para uma certa homogeneidade da amostra.

4.1.1 Hábitos dos psicólogos

Em suas horas de folga, três profissionais investigadas revelaram praticar exercícios físicos com frequência, outras três somente às vezes. Duas delas praticam exercícios sempre; outras duas raramente encontram tempo para se exercitar.

Em relação ao tabagismo, verificou-se que nenhuma das psicólogas fuma, o que representa um aspecto positivo em relação à saúde dessas profissionais.

Quanto ao hábito de beber, metade das psicólogas respondeu afirmativamente. Dessas, três profissionais consomem por semana até duas unidades; duas consomem de 3 a 7

unidades. Nenhuma das respondentes consome mais de 8 unidades semanais, o que não parece representar uma estratégia de fuga ao estresse.

Com relação à falta ao trabalho por motivo de doença, não houve nenhum caso entre as profissionais pesquisadas. As faltas ao trabalho aconteceram em quatro casos isolados por motivo de participação em cursos.

Das respondentes, duas consultaram um médico por motivo de doença nos últimos três meses do ano de 2005. As oito psicólogas restantes não apresentaram nenhum problema de saúde que necessitasse de acompanhamento médico.

Dentre as profissionais, a maioria relatou não sentir nenhum tipo de dor quando está trabalhando. Aquelas que sentem algum tipo de dor somam quatro psicólogas e reclamaram dores na coluna, no ombro e nas costas. Estas dores podem estar relacionadas com os sintomas de estresse (COUTO, 1987) ou, até mesmo, a fatores ergonômicos típicos desta categoria de trabalho.

Assim, percebe-se que os hábitos adotados pelas psicólogas acabam minimizando as chances do surgimento do estresse, ressaltando-se apenas a questão do sedentarismo, que pode gerar grande risco de colapso em sua saúde. Uma pessoa sedentária tem mais chance de ser tomada pelas grandes doenças do estresse do que outra que seja saudável e fisicamente apta. (ALBRECHT, 1988)

4.1.2 Dados sobre o local de trabalho

Com relação aos dados sobre o local de trabalho, três respondentes consideraram que sempre há presença de ruído externo que interfere no adequado desenvolvimento das tarefas. Das restantes, apenas uma profissional considera que os ruídos externos interferem nas tarefas

frequentemente. A maioria delas considera que a interferência externa ocorre com pouca frequência ou raramente.

Ao avaliar a acústica das salas, metade das psicólogas apresentou-se satisfeita. Uma revelou-se insatisfeita; e quatro profissionais relataram que às vezes a acústica das salas não atende as suas exigências.

Considerando as condições térmicas mais frequentes nas instalações, grande parte das profissionais consideram-nas adequadas; e somente quatro afirmaram serem frequentemente quentes as instalações de trabalho.

As condições de iluminação foram consideradas adequadas pela grande maioria das psicólogas. Apenas uma respondente acredita que as condições de iluminação nas instalações de trabalho são bastante luminosas.

No que diz respeito a um possível desgaste na relação psicólogo-cliente, as respondentes se dividem igualmente entre aquelas que raramente sentem tal desgaste e as demais que percebem que o desgaste psicólogo-cliente acontece às vezes.

No que tange à valorização do trabalho por parte dos colegas e da instituição, uma pequena parcela das profissionais (3 entrevistadas) considera que são sempre valorizadas. Das demais, uma frequentemente sente-se valorizada e quatro profissionais consideram que seu trabalho é valorizado às vezes. Somente uma respondente, nunca sente-se valorizada; e outra única profissional raramente sente valorização por parte dos colegas e da instituição.

O estresse é minimizado pela instituição, na medida em que possibilita condições de trabalho satisfatórias para os profissionais, eliminando, assim, pressões desnecessárias. Porém, poderá trabalhar no sentido de melhorar as condições térmicas e de acústica e interferência de ruídos, que são percebidos por algumas profissionais como sendo eventualmente inadequados. Tais fatores podem acabar prejudicando o desempenho e a produtividade dos mesmos, segundo as idéias de Fraser (1983).

4.2 Caracterização do trabalho de psicólogos atuantes em clínicas credenciadas pelo Detran

Com o intuito de responder ao primeiro objetivo secundário, que consiste em descrever e caracterizar o trabalho dos profissionais de psicologia que atuam com a avaliação psicológica de motoristas, foi realizado um grupo focal. A partir das considerações e posicionamentos extraídos da aplicação desta técnica, associados a dados secundários, foi possível delinear algumas particularidades da profissão em questão.

O trabalho de psicólogos que atuam em clínicas credenciadas pelo Detran é considerado como procedimento de perícia e é realizado por meio da avaliação psicológica. Segundo o Conselho Federal de Psicologia (Manual da avaliação psicológica - APSIMT-MG), a avaliação psicológica é entendida como o processo técnico-científico de coleta de dados, estudos e interpretação de informações a respeito dos fenômenos psicológicos, realizado por meio de estratégias psicológicas como métodos, técnicas e instrumentos que permitem um conhecimento de capacidades cognitivas e sensório-motoras, componentes sociais, emocionais, afetivos, motivacionais, aptidões específicas e indicadores psicopatológicos.

Os resultados das avaliações devem considerar e analisar os condicionantes históricos e sociais, bem como seus efeitos no psiquismo, com a finalidade de servirem como instrumentos para atuar não somente sobre o indivíduo, mas na modificação desses condicionantes, que operam desde a formulação da demanda até a conclusão do processo de avaliação psicológica. Esse processo fornece informações cientificamente fundamentadas que possibilitam um diagnóstico visando orientar, sugerir e sustentar o processo de tomada de decisão em algum contexto específico no qual a decisão precisa levar em consideração

informações sobre o funcionamento psicológico, de acordo com os objetivos a serem atendidos.

É um trabalho que possui características específicas e distintas das outras áreas de psicologia, como se pode perceber no seguinte depoimento:

“É um trabalho diferente da clínica psicoterápica. Aqui não temos responsabilidade nem oportunidade de curar o paciente. O contato é mais superficial, no qual o candidato é informado dos seus pontos fracos e encaminhado para um acompanhamento.”

De forma sintética, a organização do trabalho consiste na aplicação dos testes para análise dos traços de personalidade, de testes de atenção e de entrevistas. Em seguida, faz-se a análise e a avaliação dos resultados. Porém, alguns procedimentos são essenciais para um trabalho de qualidade.

Inicialmente, o psicólogo precisa saber receber e mostrar-se disponível e aberto aos candidatos presentes. Esta é uma postura importante para tranquilizar e acolher aqueles que se sentem ansiosos ou resistentes com relação ao teste a ser realizado, uma vez que estas características podem interferir no futuro resultado. Características como ansiedade, agressividade ou resistência são muito comuns, o que torna o trabalho, muitas vezes, difícil e desgastante:

“Muitas vezes, o candidato não conhece ou não considera o objetivo do teste e da avaliação psicológica. Não têm consciência do trabalho. Isso acontece porque a demanda não é da pessoa; ela é obrigada a passar pela avaliação psicológica e acredita que é somente uma forma do estado ganhar dinheiro. A agressividade é ainda maior para aqueles que estão renovando a carteira de habilitação, pois a percebem como direito já adquirido e não aceitam ser submetidos novamente aos testes.”

Também é importante que o profissional consiga perceber suas limitações pessoais para não interferir no resultado do candidato:

“Nós, psicólogos, precisamos estar atentos às próprias limitações. Ter consciência das dificuldades para não prejudicar os candidatos. Isso acontece, por exemplo, quando não sentimos empatia por algum deles e corremos o risco de não agirmos de forma imparcial. É preciso perceber esses aspectos para não “jogar” para o candidato dificuldades nossas.”

É imprescindível que a entrevista realizada pelos psicólogos seja feita com grande qualidade de aprofundamento. Ela é considerada essencial para um trabalho de qualidade:

“As entrevistas são uma das grandes compensações do nosso trabalho. Na maioria das vezes, elas são gratificantes para nós e oferecem oportunidade do candidato falar sobre sua vida. É importante agirmos de forma mais imparcial possível, para não contaminar ou inibir o candidato.”

“As entrevistas devem ser feitas com carinho, calma e cuidado. Não podemos deixar de investigar todas as áreas da vida da pessoa. Dados a respeito da história de vida, da saúde da família, do trabalho, dos relacionamentos são todos importantes. Às vezes, é onde menos esperamos que o candidato conta algo relevante para sua avaliação. Não podemos antecipar que já sabemos o que ele irá dizer.”

Em um primeiro momento, o profissional deve ser hábil o bastante para permitir que o candidato sinta-se seguro e confortável para falar de sua vida. Posteriormente, deve-se verificar o uso (atual ou regresso) de medicamentos, álcool, drogas e cigarro. Além do mais, é necessário pesquisar a incidência de fraturas já ocorridas nas mãos, se o candidato alimentou-se bem no dia, se dormiu no mínimo seis horas. É importante observar o estado emocional em que o candidato se encontra, sua situação familiar, social e profissional. Ele deve ser escutado, não sendo reduzido a dados de teste. Por fim, é aconselhável que se façam todos os esclarecimentos necessários a respeito do exame. Esta etapa é extremamente importante, como pode ser observado neste depoimento:

“Os aspectos investigados durante a entrevista falam muito sobre o candidato. Podemos perceber seu tipo de personalidade, a existência de alguma problemática principal, os pontos fracos e fortes daquela pessoa. Não podemos subestimar os sinais surgidos a partir dela.”

Em relação à aplicação do teste em si, deve ser feita de forma clara e adaptada às condições culturais e sociais do candidato que se apresenta. Pessoas com baixa escolaridade necessitam, muitas vezes, de instruções bem detalhadas, o que exige dos profissionais de psicologia sucessivas repetições.

Além disso, o profissional de psicologia deve estar atento à postura do candidato, no sentido de compreender sua linguagem corporal, por meio da qual poderá levantar dados

importantes para sua avaliação. Ou seja, a aplicação pura e simples dos testes e sua análise desvinculada dos dados obtidos pelo contato pessoal com o indivíduo são de pouca contribuição para uma avaliação qualificada:

“Além da postura, é preciso olhar as reações não usuais ou comportamentos estranhos emitidos pelos candidatos. Algumas atitudes verbais ou reacionais que podem ser consideradas não habituais devem ser levadas em conta. Elas nos ajudam a perceber características da personalidade dos candidatos que de outra forma poderiam passar despercebidas.”

“A linguagem corporal do candidato é de grande contribuição a respeito do seu perfil. Precisamos estar atentos para perceber se a linguagem verbal é coerente à sua linguagem corporal. Muitas vezes, a pessoa diz ser comunicativa e segura, mas na verdade não consegue nem mesmo olhar nos meus olhos. Outras alegam ser muito calmas e tranqüilas, mas ficam trêmulas e inquietas durante todo o teste. Devemos juntar uma informação à outra para avaliarmos o sujeito de forma integral.”

Na fase de correção e avaliação dos resultados, espera-se que os psicólogos trabalhem de forma sensata e ética. É necessário que a avaliação seja feita com base em todos os dados obtidos, sem dissociar elementos. Os testes e a entrevista, que reúne dados pessoais, devem ser avaliados de forma conjunta e complementar. Os profissionais de psicologia consideram que o trabalho interativo é de grande valia para uma avaliação justa:

“Quanto mais pessoas têm contato com o candidato, melhor e mais fácil torna-se sua avaliação. Trocar impressões entre os profissionais ajuda a evitar contaminações que possam ocorrer por parte de um profissional que trabalhe de forma isolada. Se a pessoa tem um teste limítrofe que não é de todo ruim ou bom, as diversas impressões a respeito do indivíduo ajudam a analisá-lo de forma mais completa.”

“Quando tenho dúvidas a respeito de um candidato, sempre procuro perguntar às colegas que tiveram contato com ele o que acharam daquela pessoa. Algumas vezes, trocamos informações com o médico que fez a avaliação física dele. O trabalho interdisciplinar é mais seguro e justo.”

É preciso bom senso, sensibilidade e conhecimento para dar uma solução justa a cada caso. Isso torna o trabalho de grande responsabilidade, pois requer um nível de autoconhecimento por parte do psicólogo:

“O autoconhecimento do profissional interfere na sua relação com o candidato. Se não conhecemos ou trabalhamos nossas próprias dificuldades, é difícil que saibamos reconhecer e ajudar aos outros. Quando não nos conhecemos, não percebemos que aspectos pessoais podem mascarar a impressão que tivemos de um candidato. Por exemplo: Se o profissional tem um grande nível de ansiedade e não é capaz de reconhecer isto, pode considerar muito lento ou apático um candidato que faz o teste de forma calma e tranqüila.”

A etapa de transmissão do resultado é tarefa difícil, que exige bom manejo do profissional. Uma entrevista de devolução de um resultado inapto, mesmo que seja temporário, exige muita habilidade do psicólogo para que aquela situação possa ser aproveitada e transformada numa orientação, numa oportunidade de mudança, visando ao retorno do candidato em melhores condições para a reavaliação.

Alguns relatos ressaltam esta afirmação:

“Algumas vezes, a devolução ajuda o candidato a perceber que as dificuldades surgidas a partir da avaliação podem ser dele, e não do teste ou da situação em si. A partir daí, ele pode ser encaminhado para um acompanhamento psicológico, o que poderá lhe trazer muitos benefícios em vários aspectos de sua vida.”

“Muitas vezes, os candidatos reconhecem durante a devolução que precisam de uma ajuda ou que realmente não estão bem psicologicamente. Algumas pessoas não têm coragem de assumir ou procurar ajuda por medo de serem taxados como doidos ou desequilibrados. O momento da devolução é uma oportunidade para que estas pessoas possam se abrir. Quando isso acontece, é muito gratificante para nós, dá sentido ao trabalho.”

Devido ao grande número de candidatos atendidos diariamente, é de extrema importância que os profissionais de psicologia estejam psicológica e fisicamente preparados para assumir seu trabalho. Alguns profissionais citaram este aspecto, como no depoimento a seguir.

“O contato com o candidato suga minha energia. Quando atendo muitas pessoas no dia, experimento um grande cansaço físico e mental. Sinto que algumas pessoas requerem mais atenção, e é preciso que eu esteja sempre disposta a atendê-las da melhor maneira possível. Ainda têm algumas peculiaridades da relação com o Detran que tornam o serviço desgastante, como documentações, taxas, horários...”

“Quando estou muito cansada, sinto que não tenho a mesma disposição para aplicar testes. Fico mais impaciente, menos atenta e não dou a devida atenção aos candidatos. Muitas vezes, o primeiro teste do dia não tem a mesma qualidade do último.”

Ou seja, é necessário que tais profissionais saibam controlar o cansaço e a fadiga, para que os candidatos a serem avaliados não sejam prejudicados. Devem procurar agir da forma a mais imparcial possível, sem, no entanto tornarem-se indiferentes aos indivíduos.

Por fim, o trabalho de avaliar as características das pessoas que vão lidar com atividades que envolvem riscos implica grande responsabilidade e exige dos profissionais que trabalham nessa área uma preparação técnica sólida. Muitas vezes, as pessoas têm a chance de perceber sua problemática e são encaminhadas para terapia, o que pode significar uma oportunidade de crescimento pessoal. Segundo Rodarte (2004), saber manejar esses resultados é fundamental e representa a diferença entre ser um mero aplicador de testes e um psicólogo com uma escuta clínica dentro de um processo seletivo capaz de lidar com os resultados obtidos com eficiência de uma maneira dinâmica, flexível e integrada, em que o sujeito avaliado não fica reduzido a dados de testes.

4.3 Fatores de satisfação/insatisfação com o trabalho

Um achado extra, não previsto nos objetivos, diz respeito à satisfação ou insatisfação dos profissionais em relação ao trabalho que realizam. Tais dados são apresentados a seguir.

Cabe ressaltar que foi adotada, conforme apresentado no questionário OSI, uma escala de resposta do tipo Likert de 1 a 6 para as questões referentes ao estresse no trabalho. Porém, para efeito de análise dos dados do questionário, consideraram-se as médias de escores de variáveis de acordo com a característica avaliada, segundo o crivo de respostas (ANEXO B).

Verificou-se que a maioria das respondentes está satisfeita com o trabalho que realiza de uma forma geral. Apenas uma psicóloga parece insatisfeita. Outras duas manifestaram-se pouco satisfeitas; e uma pouco insatisfeita.

4.4 As fontes de pressão no trabalho

Com relação ao segundo objetivo secundário que consistia em identificar as principais fontes de pressão no trabalho dos psicólogos, foram encontrados os achados a seguir.

Os resultados desta pesquisa sugerem que as maiores fontes de pressão e de estresse para os profissionais de psicologia estão ligadas aos fatores de contexto do trabalho.

Em uma avaliação global, observou-se que as psicólogas apontaram como as três situações de maior pressão: a não realização profissional; a baixa possibilidade de crescimento e desenvolvimento de carreira; e a comunicação deficiente ou inapropriada entre os superiores e os profissionais de psicologia.

Grande parte das profissionais sente-se insatisfeita com relação à sua realização profissional, como se pode perceber nos depoimentos:

“Não me sinto totalmente realizada. Acho que ainda preciso caminhar em direção à minha realização. Espero que no futuro eu cresça profissionalmente. Apesar de gostar do que faço, não gostaria de trabalhar para sempre nesta área.”

“Sinto que a clínica não me realiza profissionalmente, mas me oferece a oportunidade de estar mais próxima das pessoas e dos profissionais da área, o que me facilita desenvolver habilidades essenciais da profissão, como a observação, a escuta clínica, a análise de casos (que são os mais variados), saber das opiniões dos colegas e outras psicólogas.”

“Ai! No momento ainda estou buscando. Não estou totalmente realizada. Sinto que não posso crescer mais aqui. Isso me frustra muito, porque o trabalho se torna repetitivo e limitado. Ao mesmo tempo, sei que muitas pessoas na minha profissão e cidade não têm o salário e não trabalham em um serviço fixo como o meu.”

“Ainda falta muito para eu me sentir totalmente realizada, principalmente financeiramente. Porém, sei que eu preciso investir mais para que tenha retorno.”

A possibilidade de crescimento e desenvolvimento de carreira também é vista como uma fonte de pressão e uma dificuldade para a maioria das entrevistadas:

“Acredito na possibilidade de crescimento, mas não aqui. Acho que podemos criar possibilidades fora da atual. Existem muitas possibilidades de crescimento, mas preciso investir mais. Às vezes, ficamos acomodadas ou limitadas financeiramente para investir em outras coisas.”

Outra colocação interessante:

“Aqui na clínica não vejo possibilidade de crescimento. Apesar de considerar a área importante e interessante, acho que a realidade não permite. Por

isso, é preciso buscar coisas fora daqui, talvez como autônoma, pois as perspectivas são externas.”

Com relação à qualidade da comunicação interna, considerada como uma das principais fontes de pressão, as entrevistas refletem a mesma impressão compartilhada pelas profissionais de psicologia:

“A comunicação poderia ser melhor. Por exemplo: algumas vezes, a informação é passada por acaso; não há uma reunião de todos os profissionais para repassar as informações burocráticas e alguma mudança ocorrida na forma como o trabalho deve ser realizado.”

“Acho que não há uma comunicação eficiente. Ela é passada de um para o outro, sem informações formais. Às vezes, só ficamos sabendo de algo quando fazemos de um jeito que não é mais aceito pelos superiores.”

“Acho que a comunicação é um ponto que precisa ser revisto. Muitas decisões são da Diretoria. Aí, vem um sentimento de ameaça, exclusão... Não há comunicações formais; passam de uma pessoa para outra; é fragmentada.”

Outros fatores de pressão também citados pelas profissionais, porém com menor frequência, foram a sobrecarga e o grande volume de trabalho. Elas deixam claro que a sobrecarga não acontece diariamente, porém representa uma significativa fonte de pressão nos casos em que ocorre:

“Às vezes, me sinto sobrecarregada. Acho que falta um limite em termos de testes marcados. Além disso, muitas tarefas burocráticas delegadas a nós outros funcionários administrativos poderiam fazer.”

“Em geral, a jornada de trabalho é adequada, porém, eventualmente, somos sobrecarregadas. Quando trabalhamos à tarde, temos que aplicar testes até acabar, não importando o horário.”

“Quando a clínica está cheia, a sobrecarga é inevitável. Além do grande número de testes, temos que fazer um serviço interno depois do expediente. Muitas vezes, saímos depois do horário e me sinto tensa porque tenho hora para buscar meu filho na escola.”

A supervisão por parte dos superiores foi vista como uma fonte de pressão quando acontece de forma unilateral e imposta, geralmente relacionada ao contexto, e não em relação ao conteúdo da tarefa. Quando acontece com relação ao trabalho em si, a supervisão é vista, na maioria das vezes, como uma ajuda e possibilidade de melhora. Isso pode ser visto nas seguintes opiniões:

“Em relação à supervisão, acho que depende da forma como é feita. Quando é imposta e unilateral, representa uma pressão para mim, mas respeito as

críticas construtivas sobre o resultado do meu trabalho quando diz respeito à forma como devo fazer o serviço.”

“Algumas vezes, a supervisão representa pressão para mim. Fico tensa em querer fazer tudo certinho, para não ser repreendida. Outras vezes, pode me ajudar a melhorar.”

O impacto do trabalho no relacionamento com a família não foi significativamente considerado como fonte de pressão. Para a maioria das respondentes, o trabalho não impacta negativamente o relacionamento do profissional de psicologia com seus familiares. Em alguns casos isolados, seu impacto acontece quando o cansaço eventual torna o profissional mais desanimado.

Este parece ser o caso do depoimento a seguir:

“Quando estou mais cansada fisicamente, altera minha disposição e humor. De modo geral, sou respeitada e incentivada. Só quando estou cansada demais é que fico mais intolerante com coisas pequenas, ou menos disposta a conversar.”

Por outro lado, aspectos como o relacionamento com os colegas de trabalho e a motivação interna para com o trabalho não são considerados fontes de pressão ou fatores geradores de insatisfação.

Ao contrário, o inter-relacionamento com os colegas foi relatado como um dos aspectos mais compensadores do trabalho, sendo até mesmo considerado influência positiva no desempenho de certas atividades. De forma semelhante, a motivação interna para com o trabalho e os níveis de produtividade aparece de forma satisfatória, significando fatores geradores de satisfação para a grande maioria dos profissionais.

Tais aspectos ficam claros no relato de algumas profissionais:

“Considero o ambiente de trabalho bastante saudável. Acho excelente! O pessoal é cooperativo, dedicado. Uma das coisas que mais me motivam a vir trabalhar são a amizade, os colegas de trabalho.”

Um parecer semelhante enfatiza este aspecto:

“O clima de trabalho é ótimo! É um ambiente leve, descontraído e com bom humor. Todos procuram sempre brincar uns com os outros para tornar o dia mais agradável. Adoro!”

“Considero o relacionamento com os colegas de trabalho, um dos fatores mais positivos da clínica. Acho que o ambiente me estimula e ajuda a enfrentar com bom humor os dias de trabalho mais pesados.”

Os dados obtidos a partir dos questionários confirmam o que a dimensão qualitativa dos dados já havia apontado: ausência de crescimento na carreira; com 9 indicações, falta de oportunidade de desenvolvimento pessoal e de realização profissional com 8 indicações; e trabalho continuado por muitas horas (sobrecarga), com 6 indicações, foram os aspectos mais apontados pelos respondentes como fonte de pressão (GRÁF.1)

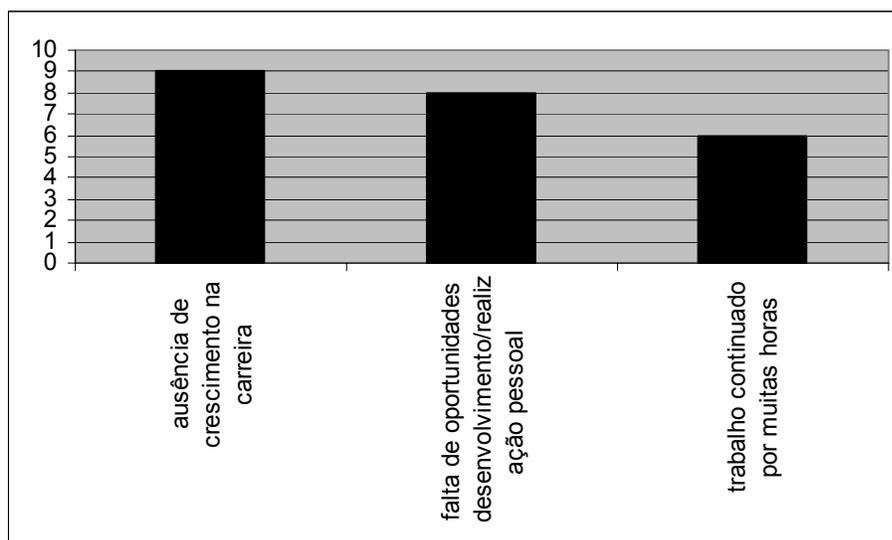


Gráfico 1. Principais fontes de pressão segundo análise do questionário

Fonte. Dados da pesquisa

De forma contrária, os itens mais considerados como definitivamente não sendo fonte de pressão, pela análise dos questionários, foram: atualização em novas técnicas e idéias com 8 indicações; exigências que o trabalho faz sobre o relacionamento com os familiares, com 8 indicações; e ausência de apoio emocional de outras pessoas fora do trabalho, com 6 indicações (GRÁF. 2).

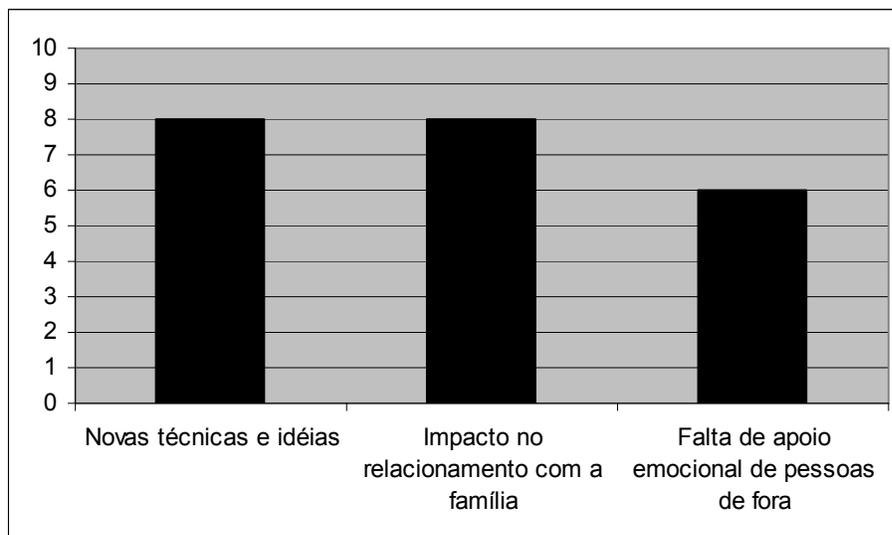


Gráfico 2. Itens mais apontados como não sendo uma fonte de pressão segundo o questionário

Fonte. Dados da pesquisa

4.5 Os sintomas de estresse

4.5.1 Sintomas físicos

O terceiro objetivo secundário proposto se refere à identificação dos sintomas de estresse nos profissionais de psicologia cujos principais resultados são descritos a seguir.

Com base em uma análise geral dos questionários, grande parte das respondentes relatou que nunca ou raramente sentiu os sintomas físicos característicos de um quadro de estresse, contra quatro profissionais que afirmaram sentir sintomas característicos de um quadro de estresse às vezes e frequentemente. Nenhuma das profissionais parece sentir tais sintomas com muita frequência ou sempre (GRÁF. 3).

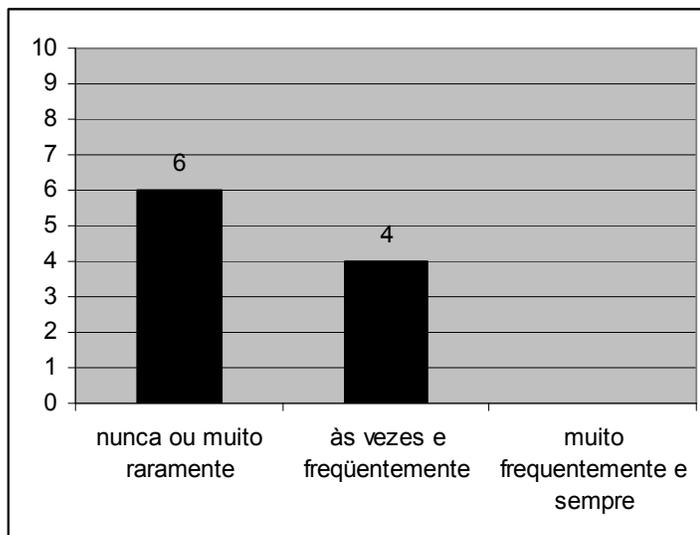


Gráfico 3. Distribuição da amostra, segundo a frequência da ocorrência de sintomas físicos
Fonte. Dados da pesquisa

O índice que resume os sintomas físicos de estresse foi criado a partir das indicações expressas no ANEXO B. Seus resultados são apresentados na Tabela 1:

TABELA 1
Sintomas físicos de estresse

RESPOSTA	FREQUÊNCIA
Indivíduo com baixo nível de bem estar físico; baixo nível de saúde física	0
Indivíduo normal; nível regular de saúde física	4
Indivíduo com elevado nível de bem estar físico; elevado nível de saúde física	6
Total	10

Tabela 1. Sintomas físicos de estresse
Fonte. Dados da pesquisa

Os dados revelam que seis das psicólogas respondentes apresentaram elevado nível de bem-estar físico e de saúde física. As quatro profissionais restantes apresentam nível regular

de saúde física. Nenhuma das profissionais pesquisadas acusou baixo nível de bem estar físico ou baixo nível de saúde física.

Os sintomas citados como menos freqüentes por toda a amostra foram: sensações de agulhadas pelo corpo (6 citações), tremores musculares (7 citações) e tendência a comer, beber ou fumar mais do que usual (8 citações).

Os dois sintomas de perturbação do estado físico mais freqüentes, em uma análise também global, foram: sensação da fadiga ou cansaço sem motivo aparente (8 citações) e sensação de desânimo ao se levantar de manhã (6 citações).

A análise das entrevistas permitiu identificar uma grande variedade de sintomas físicos sentidos pelos profissionais não mencionados no questionário. As perturbações mais freqüentes foram: dores musculares, tensão generalizada, dor no corpo e problemas de estômago como a gastrite.

Muitos profissionais reconhecem tais sintomas como estando relacionados ao estresse:

“Sinto-me feliz com meu trabalho, mas sei que às vezes fico muito cansada. Meu corpo responde logo com uma gastrite nervosa e dores generalizadas. Sinto que tudo isto está relacionado à ansiedade e se agrava quando estou mais cansada e tensa.”

“Nos últimos meses, apresentei alguns problemas de saúde que julgo estarem relacionados ao cansaço: tive uma baixa imunidade e um problema de pressão baixa que me deixaram muito debilitada. Não tinha ânimo para nada. Fiz vários exames, mas não encontrei uma causa orgânica.”

A posição ergonômica de trabalho dessas profissionais também contribui para o aumento de sintomas físicos:

“Trabalhamos com dois anteparos para tampar os olhos dos candidatos durante o teste. Depois de aplicarmos uma grande quantidade de testes, isso causa dor nas costas e nos braços, pois seguramos os anteparos por alguns minutos sem nenhum apoio para os braços. O dia que trabalho muito, chego em casa exausta e já tive que ir ao ortopedista por causa de uma dor localizada nas costas que não passava nunca.”

Outros sintomas físicos mencionados foram: rosácea (doença de pele) e dores de garganta. Duas profissionais citaram tais sintomas como sendo freqüentes em situações em que se encontram mais tensas ou com sensação de fadiga:

“Meu corpo é muito ligado ao meu “estado de espírito”. Sinto que quando estou mais ansiosa ou tensa minha saúde fica mais vulnerável. Geralmente, tenho dores de garganta e tonteiras.”

“Tenho um problema de rosácea, que deixa minha pele muito vermelha e irritada. Vejo-a como sendo emocional. Meu humor a afeta, tanto na alegria quanto na tristeza. Já fiz vários tratamentos, mas ela sempre volta.”

4.5.2 Sintomas psíquicos

A análise dos dados referentes ao estado psíquico da amostra, segundo o questionário, mostrou que, de forma geral, sete psicólogas citaram a variável *preocupação com os problemas da vida* como sendo muito relevante, o que indica que, ao analisarem a sua situação dentro e fora do ambiente de trabalho, consideram-se preocupadas com os problemas da vida.

Também foi possível verificar que metade das entrevistadas relatou a ocorrência constante de períodos de angústia e melancolia, sem razões aparentes. Outra variável significativamente avaliada pelos profissionais de psicologia pesquisados diz respeito às reservas de energia que eles dispõem para enfrentar as pressões do trabalho. Verificou-se que oito delas consideram que dispõem de muita energia para enfrentar o dia-a-dia de trabalho e as pressões que se acumulam.

Interpretando individualmente a parte A da seção V do questionário, relativa ao modo como os sentimentos são afetados pela pressão no trabalho, e utilizando-se do procedimento descrito no ANEXO B, percebe-se que sete das psicólogas caracterizam-se como indivíduos normais, com nível regular de saúde mental. Das restantes, duas se consideram tensas, com baixo nível de saúde mental, e apenas uma respondente é considerada um indivíduo calmo com elevado nível de saúde mental.

TABELA 2
Índice de sintomas mentais de estresse

RESPOSTA	FREQUÊNCIA
Indivíduo calmo, tranqüilo; elevado nível de saúde mental	1
Indivíduo normal; nível regular de saúde mental	7
Indivíduo tenso; baixo nível de saúde mental	2
Total	10

Tabela 2. Índice de sintomas mentais de estresse

Fonte. Dados da pesquisa

Durante as entrevistas, foram aprofundadas algumas questões pertinentes ao estado psíquico da amostra. Os sintomas psíquicos mais citados pelos profissionais foram: desânimo, ansiedade e impaciência. Todos os entrevistados afirmaram sentirem-se mais ansiosos e impacientes principalmente nas ocasiões em que a clínica apresenta-se muito cheia:

São alguns depoimentos:

“Quando a clínica está cheia, fico muito ansiosa. Preocupo-me em atender a todos no tempo previsto, não deixando que eles esperem muito. Ao mesmo tempo, tenho que me preocupar para não passar a minha ansiedade para eles, para não atrapalhar no resultado dos testes. É muito angustiante, porque fico dividida entre a minha ansiedade e a tranqüilidade que preciso apresentar.”

“Muitas vezes, quando estou ansiosa, percebo que também fico mais impaciente. Isso é complicado, pois alguns candidatos têm mais dificuldades para entender as instruções, e essa situação requer muita paciência do psicólogo. Faço um grande esforço para controlar minha ansiedade, e isso me desgasta muito.”

No entanto, quase todas as profissionais consideram ter uma “estrutura mental positiva”, o que lhes permite sentirem-se capazes de superar as dificuldades presentes e futuras, bem como de encarar facilmente desafios como resolver dilemas e tomar decisões difíceis. Isso pode contribuir para o esclarecimento de resultados globais, como a baixa

incidência de sintomas físicos apresentados pela amostra, apesar da natureza e dos desafios intrínsecos da profissão.

Grande parte das psicólogas parece possuir um sentimento positivo em relação ao trabalho, assim como em relação ao significado pessoal e social que este mantém em suas vidas. O relato de algumas profissionais ilustra com clareza esta constatação:

“Eu gosto do trabalho, de uma maneira geral. Acredito nos resultados quando realizo com seriedade. Acho que como psicólogos do trânsito podemos ajudar muitas pessoas. É uma oportunidade de mostrarmos a importância do nosso trabalho. Mostrar como faz diferença na vida das pessoas quando elas se conhecem um pouco melhor. Orientá-las a procurar ajuda quando percebemos a necessidade. Sendo assim, o fato de poder ajudar, me sentir útil significa muito para mim.”

“O trabalho é muito ligado à minha própria vida, Passo mais tempo dentro da clínica do que fora. Significa uma parte de mim. Tem um significado muito maior do que só o trabalho.”

“O meu trabalho representa muito para mim. Acredito que ele é muito importante na minha vida em geral. Somos o que fazemos, e de certa forma, nos misturamos a ele.”

Analisando individualmente cada questionário, nas questões referentes às crenças sobre o trabalho, pode-se perceber que nove das dez respondentes realmente possuem crenças predominantemente positivas em relação ao trabalho. Para tal, foi necessário inverter as questões que apresentavam uma visão negativa em relação ao trabalho e calcular a média simples para cada indivíduo.

Em todas as entrevistas tem-se a mesma impressão. As respondentes enfrentam bem as dificuldades intrínsecas ao exercício da profissão, tanto no plano físico quanto no psíquico. De certa forma, mesmo apresentando alguns sintomas característicos ao quadro de estresse, a vocação e o significado do trabalho para elas parecem importantes na minimização do estresse em diversas situações.

4.6 As diferenças individuais: o tipo comportamental e a orientação do locus de controle

A análise dos dados obtidos nas entrevistas parece revelar que, apesar de manifestarem algumas características correspondentes ao tipo comportamental A, a maioria das entrevistadas caracteriza-se por pessoas que não sentem necessidade de impressionar terceiros, são capazes de trabalhar sem agitação e conseguem relaxar sem sentimento de culpa. Podem ser caracterizadas como o tipo de personalidade AB, pois enquadram-se num contínuo entre a personalidade tipo A e a personalidade tipo B, não pertencendo especificamente a nenhum dos dois grupos. A maioria das entrevistadas se permite descansar e relaxar de diferentes maneiras, o que traz um grande sentimento de bem-estar.

“Sou uma pessoa preocupada em fazer tudo certo, porém me permito relaxar todos os dias, sem culpa. Adoro ver televisão, principalmente novelas. Fico no mínimo duas horas por dia vendo TV sem me preocupar com nada e sem sentir culpa. Sinto-me muito bem depois.”

“Apesar de ser um pouco ansiosa, tenho consciência de que não posso abraçar o mundo com as mãos e preciso ter tempo para descansar. Sei reservar um espaço para a minha vida pessoal, fora do trabalho, senão a gente pifa! É cada coisa em sua hora, desligo da clínica totalmente quando estou com a família ou o namorado.”

“Não me sinto uma pessoa preocupada ou ansiosa. Durante o meu trabalho, procuro me manter serena e tranqüila. Mesmo quando está muito cheio, penso que no final sempre conseguimos atender a todos. Não me preocupo em fazer mais testes do que minhas colegas, pois cada uma tem um ritmo. Isso me ajuda a conseguir relaxar de verdade quando chego em casa.”

Os dados do questionário confirmam as informações obtidas nas entrevistas. Para a identificação do tipo comportamental A, foi necessário inverter as questões referentes ao tipo comportamental B, e a partir daí calcular-se a média simples para cada indivíduo. As indicações estão expressas no ANEXO B. A partir desse procedimento, observou-se que metade das respondentes apresentou o tipo comportamental AB; três delas revelaram o tipo comportamental B; e apenas duas, enquadram-se no tipo comportamental A.

No que diz respeito ao locus de controle, as entrevistas foram essenciais para a definição de que a maioria dos psicólogos pesquisados apresentou uma percepção de elevado controle sobre os eventos à sua volta, ou seja, possuem locus de controle interno, sendo

menos propensos ao estresse. A grande parte das profissionais é bastante segura quanto à crença de que suas ações e decisões influenciam nos seus resultados pessoais e procuram resolver os problemas diários com determinação e paciência, acreditando que o seu esforço irá trazer os resultados esperados. Alguns depoimentos ressaltam esses aspectos:

“Não só no meu trabalho, mas na minha vida em geral, acredito que as coisas dependem 95% de mim. É claro que existem outros fatores, mas prefiro acreditar em mim, saber que consigo por mérito próprio.”

“Procuro enfrentar os problemas com tranquilidade e persistência. Só nós somos responsáveis pela nossa vida. Por isso que entendo que se não fizermos nossa parte, não conseguimos bons resultados. É preciso esforço, persistência e determinação.”

“Sou muito realista em relação aos problemas. Sei que as coisas não caem do céu. Sempre procuro analisar os projetos que tenho e busco realizá-los de maneira objetiva e com consciência dos resultados possíveis.”

Os dados extraídos dos questionários condizem com as informações obtidas nas entrevistas. Utilizando-se do mesmo procedimento, descrito no ANEXO B, observou-se que nove respondentes apresentaram uma orientação predominantemente interna quanto ao locus de controle, contra apenas uma respondente que percebe um pequeno domínio sobre o ambiente e apresenta locus de controle externo.

4.7 As estratégias de defesa utilizadas no combate ao estresse

Com relação ao quarto e último objetivo secundário de indicar as estratégias utilizadas pelos profissionais para defesa e/ou resistência ao estresse, foram encontrados os resultados a seguir.

A análise dos dados obtidos nas entrevistas confirma a utilização por parte das profissionais de uma grande variedade de estratégias. Todas elas parecem recorrer a atividades que auxiliam no combate ou, até mesmo, na prevenção ao estresse. Entre as entrevistadas, as estratégias mais comumente usadas são: prática de exercício físico (natação, academia), sair à noite e conversar com amigos, assistir a filmes, ler livros, ficar com a

família, namorar e brincar com os filhos. Parecem dar muita importância a essas atividades como sendo imprescindíveis ao descanso e recuperação de energia. O relato de algumas psicólogas ilustra essa afirmação:

“Costumo praticar esportes e me sinto muito bem. O esporte ajuda-me em vários aspectos: a cuidar da saúde, a me conhecer melhor e a liberar o estresse. Também me ajuda a conviver com outras pessoas.”

“Quando quero relaxar, gosto de sair à noite, conversar com amigos e com meu marido. Procuro fazer exercícios físicos regularmente, pois me sinto muito bem depois das atividades físicas. Também adoro assistir filmes que me desligam totalmente da realidade!”

“Gosto de ver TV, ler livros sobre bebês e, além disso, brincar com o meu filhinho. Isso me dá um grande prazer e relaxa. Quando posso, procuro estar com a família: meus pais e irmãos.”

“Nas horas de folga, gosto de ficar em casa com a minha sobrinha e minha mãe. Também procuro dormir até mais tarde e namorar. Sinto-me leve, tranqüila.”

Considerando-se os dados dos questionários, podem-se destacar algumas estratégias mais usadas pelas respondentes. Entre aquelas sempre utilizadas por metade ou mais das psicólogas, as mais citadas foram: planejar as atividades (7 citações), definir prioridades e tê-las como referência ao lidar com problemas (6 citações), tentar distanciar-se do problema e pensar sobre a situação (5 citações) e conversar com amigos compreensivos (5 citações). Esses dados podem ser visualizados no Gráfico 4.

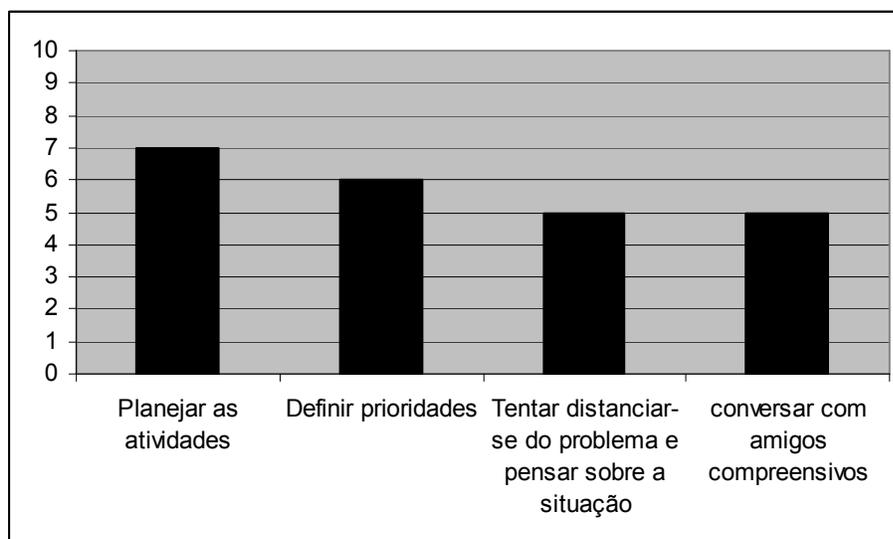


Gráfico 4. Estratégias de defesa mais utilizadas pelas profissionais pesquisadas

Fonte. Dados da pesquisa

A estratégia de efetivamente gerenciar o próprio tempo foi uma das menos utilizadas pelas respondentes. Apenas duas psicólogas relataram utilizar-se sempre deste recurso contra o estresse. A estratégia menos usada, não sendo apontada por nenhum profissional como intensivamente ou sempre usada foi a capacidade de concentrar-se em problemas específicos como forma de combater o estresse.

A partir desses resultados, verificou-se que as profissionais de psicologia utilizam-se de estratégias focalizadas tanto na resolução de problemas quanto na regulação emocional do sujeito, tomando-se como referência a abordagem de Lazarus e Folkman (1984) em relação à orientação das estratégias de combate, já discutida no Capítulo 2. Ou seja, as psicólogas procuram algumas estratégias, como sair à noite, praticar atividades físicas, entre outras, que proporcionam uma descarga emocional saudável. Por outro lado, o uso de estratégias como definir prioridades e planejar as atividades que deverão ser feitas são uma tentativa de focalizar o problema e tentar alterar a transação existente entre o homem e seu ambiente, tentando modificar esta situação.

4.8 Nível de estresse ocupacional e propensão ao estresse

Ao avaliar o grau de estresse da amostra, observou-se que os indicadores de saúde física e mental apresentaram-se dentro da normalidade, segundo a escala de COOPER *et al* (1988). Os dados da população estudada tornam visível que sete psicólogas entrevistadas atingem o nível regular de saúde mental e seis delas apresentam elevado nível de bem-estar físico. Além disso, durante as entrevistas foi possível perceber que a maioria das psicólogas apresentava-se saudável do ponto de vista físico e mental, não havendo relatos de faltas ao serviço ou problemas de saúde que possam indicar o contrário.

O índice geral de estresse foi criado a partir das indicações expressas no ANEXO B. Tais dados revelam um nível de estresse predominantemente normal para seis das profissionais pesquisadas. Apresentaram nível baixo de estresse as quatro profissionais restantes da amostra. Nenhum respondente apresentou nível elevado de estresse.

Com relação à propensão ao estresse, metade das profissionais de psicologia investigados apresentaram pouca propensão ao estresse e as outras cinco mostraram-se propensas ao estresse. Nenhuma das respondentes foi considerada muito propensa ao estresse.

4.9 Correlações entre as variáveis

Em anexo, encontram-se as correlações, que embora não façam parte da abordagem qualitativa utilizada, serviram de suporte para a leitura e análise dos dados coletados, não sendo estatisticamente significativas.

5 CONCLUSÃO

A abordagem teórica do estresse ocupacional adotada nesta pesquisa, tendo por base o modelo desenvolvido por Cooper *et al.* (1988), mostrou-se adequada. O instrumento utilizado parece ter sido apropriado. Associado a interessantes dados extraídos das entrevistas, o questionário foi importante na avaliação dos fatores de pressão e estresse no grupo estudado. Além disso, houve coerência entre os resultados obtidos através dos diferentes métodos de análise utilizados.

Um aspecto atraente da presente pesquisa é o fato de que esta se utiliza também de instrumentos quantitativos, mas com foco e análise qualitativa. Trata-se de um estudo que se baseia em um modelo teórico positivista, porém concentra-se basicamente na análise qualitativa dos resultados, o que pode significar um avanço em termos de metodologia de pesquisa.

Em relação à coleta de dados, o grupo focal destacou-se como essencial para caracterização e análise do trabalho dos profissionais pesquisados. Proporcionou a valorização das interações sociais, a troca de idéias e as experiências compartilhadas pelo grupo. Mostrou-se como um rico instrumento de coleta de dados, através do qual foi possível captar aspectos sutis do trabalho de psicólogos atuantes em uma clínica credenciada pelo Detran/MG.

A observação participante sobressaiu-se como uma grande oportunidade de reflexão para a pesquisadora, uma vez que através desta técnica foi possível estabelecer contato diferenciado com os demais profissionais pesquisados. Muitos aspectos antes inclusos e sutis, foram percebidos através de um certo distanciamento possibilitado pelo papel de observador em que se encontrava a pesquisadora durante o estudo.

O modelo teórico mostrou-se eficaz, pois se confirmou uma grande relação entre as variáveis propostas como fatores de pressão pelo modelo e a percepção como tal pelo grupo.

Baseando-se no modelo de pesquisa, pode-se concluir, que apesar das fontes de pressão percebidas pelos entrevistados, estas parecem associar-se a fatores individuais e a estratégias de combate ao estresse, proporcionando às psicólogas pesquisadas um ajustamento bem-sucedido, não havendo ocorrência de doenças físicas ou mentais e disfunções organizacionais significativas.

Os principais fatores geradores de pressão no trabalho percebidos pelas psicólogas foram: não realização profissional; baixa possibilidade de crescimento e desenvolvimento de carreira; e comunicação deficiente ou inapropriada entre os superiores e os profissionais de psicologia. Para as psicólogas, a falta de oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional é um significativo fator de insatisfação. Pode-se inferir que a predominância de fatores de insatisfação dessa natureza está relacionada à alta escolaridade dos entrevistados, o que incentiva a busca por melhores cargos e crescimento profissional, uma vez que na atual função, tais profissionais não têm oportunidade de usar todo potencial intelectual de que dispõem, pois se limitam a uma rotina de aplicação de testes caracterizada pela monotonia.

Em se tratando da comunicação interna, considerada falha por muitos das profissionais, sugere-se um trabalho em equipe no sentido de implantar uma nova forma de comunicação mais participativa e interativa, o que pode ser mais eficiente em termos de desempenho e satisfação dos profissionais. Visto que o quadro de funcionários da clínica é composto em sua grande maioria por psicólogos, acredita-se que esta implantação seja de fácil concretização, por se tratarem de profissionais que lidam também com comportamento organizacional.

Com relação aos sintomas físicos e mentais do estresse, a maioria das entrevistadas apresentou elevado nível de bem-estar físico, bem como nível regular de saúde mental diante das situações potencialmente estressoras. Ressalta-se que os sintomas físicos e manifestos

dependem de diferenças individuais tanto no nível do ajustamento de personalidade, maturidade e capacidade de respostas como da estrutura física e cultural, e do ambiente social.

Apesar da existência de vários fatores de pressão e da ocorrência de alguns sintomas característicos de um quadro de estresse, o escore geral revelou um nível normal de estresse. Diferentes fatores podem estar associados a esse resultado.

O tipo de personalidade analisada pode ter auxiliado para o registro de uma baixa percepção do estresse ocupacional, em conjunto com o *locus* de controle. Corroborando as teorias propostas, respectivamente, por Friedman e Rosenman (1974) e Rotter (1966), a maior parte dos entrevistados apresentou personalidade dos tipos AB e B, menos propensas ao estresse, e quase a totalidade da população caracteriza-se por um *locus* de controle interno, o que parece favorecer a percepção e o combate positivo às situações percebidas como estressantes. Assim, os profissionais percebem que o nível de estresse se mantém em graus regulares, adequados e saudáveis.

Um aspecto interessante a ser considerado é o fato de que o tipo de personalidade e o *locus* de controle dominante na amostra condizem com a categoria profissional escolhida pelas respondentes. Ou seja, os desafios inerentes à profissão e a exigência de desenvolvimento de certas características pessoais essenciais a estas profissionais exigem delas certo nível de equilíbrio emocional que se associa a integração, tranquilidade e controle de suas próprias ações e decisões.

Não se pode deixar de considerar a utilização de estratégias de combate e/ou defesa como sendo um aspecto auxiliar na percepção de níveis normais e baixos de estresse. Percebe-se que as psicólogas utilizam-se frequentemente de diferentes estratégias bem-sucedidas, ressaltando-se as atividades físicas, a busca de apoio social nos amigos ou na família e a tentativa de resolução dos problemas por meio do planejamento das atividades.

Através dos mecanismos de defesa, o indivíduo pode se manter íntegro como força de trabalho e permanecer saudável diante de situações de pressão e insatisfação. Assim, pode-se salientar que as psicólogas fazem uso adequado dessas estratégias, mantendo um equilíbrio entre as pressões a que estão submetidas no âmbito do trabalho e suas defesas psíquicas, o que acaba tendo relação direta com o baixo nível de estresse e com as boas condições físicas e psíquicas apresentadas pela amostra.

Outras peculiaridades da amostra em questão podem justificar os níveis normais e baixos de estresse encontrados nesta população. A carga horária (cinco horas diárias) pode ajudar na manutenção da saúde física e mental dessas profissionais. Ou seja, por mais desgastante e pesado que possa ser o trabalho dessas psicólogas, a questão de ter uma parte do dia livre (uma vez que todos trabalham exclusivamente nesta clínica) propicia a oportunidade de descanso e de desenvolvimento de outras atividades mais prazerosas.

O fato de que a maioria das psicólogas recebe ajuda no orçamento doméstico de outro membro da família também representa uma variável positiva na conservação da saúde emocional da amostra. A responsabilidade financeira, quando dividida, torna-se menos estressante. Nesse caso, oito respondentes não sustentam as famílias sozinhas, o que não torna o fator dinheiro uma significativa fonte de pressão para eles.

Extremamente importante na avaliação dos baixos níveis de estresse da população estudada é a grande motivação das profissionais em relação à sua ocupação. Todas mostraram-se muito motivadas com o trabalho que realizam, declarando sentir amor à profissão e serem capazes de valorizar o lado prazeroso do exercício profissional. Para a grande maioria, o trabalho assume um significado maior que a sua simples execução, mantendo ligação com a própria identidade do profissional.

A importância social do trabalho também é de grande peso para as psicólogas. Por meio de sua contribuição para a sociedade, elas têm a oportunidade de sentirem-se úteis e

produtivas, o que se associa a um grande sentimento de satisfação com relação ao trabalho, como já exposto anteriormente.

Não se pode deixar de considerar que os baixos níveis de estresse encontrados podem estar associados a uma limitação do estudo ou até mesmo uma falha do instrumento utilizado, o que pode ter impossibilitado a verificação dos reais níveis de estresse da amostra. Tais limitações podem estar associadas ao número reduzido de profissionais investigados no presente estudo, ou inadequação dos instrumentos utilizados para coleta de dados.

No que diz respeito ao clima organizacional, observou-se a existência de um ambiente favorável entre as psicólogas investigadas, com ocorrência de relacionamentos sadios e cooperativismo entre as mesmas. Durante as entrevistas, as psicólogas afirmaram ser a variável *relacionamento com os colegas* um fator positivo e gerador de satisfação. Este pode ser mais um aspecto valioso na preservação da saúde da amostra.

Considerando as condições de trabalho, uma parte das psicólogas reclamou das condições térmicas e da acústica das instalações, que permitem interferência de ruídos no momento da aplicação dos testes. Porém, tais fatores não foram apontados como geradores efetivos de estresse, o que, no entanto, pode causar efeitos negativos, comprometendo o desempenho destes profissionais. Assim, cabe à instituição pesquisada tomar as providências específicas para melhorar tais condições potencialmente estressoras.

Com esta pesquisa, conclui-se que as psicólogas da clínica em questão não percebem de forma significativa o estresse em sua profissão, mas consideram as fontes de pressão presentes e os fatores causadores de insatisfação no seu trabalho, o que pode vir a ocasionar o estresse. Assim, cabe à clínica estudada o papel de tomar as providências para minimizar e, até mesmo, eliminar os fatores percebidos como geradores de pressão e insatisfação.

Apesar de a maioria das profissionais estar satisfeita com o trabalho que desempenham na clínica, a partir de ajustes como os discutidos nesta dissertação este índice pode aumentar.

Segundo Pereira (2005), a promoção de um ambiente de trabalho mais equilibrado pode contribuir de forma significativa para alcançar um diferencial positivo em termos da qualidade de vida dos trabalhadores, constituindo-se em condição importante para que, de forma sinérgica, as organizações possam atingir com plenitude os resultados almejados.

Os resultados deste trabalho podem ser úteis para que as psicólogas desenvolvam maneiras de sanar ou diminuir os fatores geradores de estresse ocupacional, visto que, apesar de não perceberem o estresse em seu trabalho, reconhecem fontes de pressão e insatisfação. É importante frisar que a adequada utilização de estratégias de combate leva a equilibrar as pressões sofridas no trabalho, mas não as elimina. Assim, o ideal é que os profissionais procurem diminuir essas fontes de pressão, identificando ações pessoais capazes de minimizar tais fatores.

Outros estudos na área de estresse ocupacional são recomendados, por se tratar de um aspecto importante devido aos transtornos provocados por ele na população de uma forma geral. De acordo com Pereira (2005), pesquisa realizada pela ISMA-BR no período de 2002/2003 com 1000 profissionais que trabalhavam em empresas no Brasil constatou que 70% sofrem de níveis significativos de estresse. Só esse dado é suficientemente significativo para indicar a importância e necessidade de trabalhos nessa área.

Recomenda-se ainda que sejam feitas outras investigações na linha de estresse com a mesma categoria profissional – psicólogos do trânsito –, para que os resultados possam ser comparados entre instituições. A comparação entre instituições de diferentes regiões geográficas com peculiaridades econômicas, sociais e culturais pode agregar dados de extremo valor à pesquisa de estresse nesta categoria profissional. Apesar da busca por um extremo rigor científico durante todas as etapas desse estudo, é necessário salientar sua principal limitação, inerente à própria metodologia utilizada: como se trata de um estudo de caso, suas conclusões são limitadas à unidade pesquisada.

Portanto, é bem vista a sugestão de um estudo com essa temática, focando uma amostragem maior e mais abrangente, o que permitiria conhecer mais a fundo essa classe e confirmar os resultados encontrados neste estudo.

REFERÊNCIAS

- ADMAS, J.D. Understanding and managing stress: a book of readings. San Diego: University Associates, 1980
- ALBRECHT, K. O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você. Rio de Janeiro: Zahar, 1988. 291p.
- ALDWIN, C. *et al.* Depression and coping in stressful episodes. Journal of Applied Psychology, Arlington, Va.: American Psychological Association, v. 90, p. 439-447, 1981.
- ARROBA, T.; KIM, J. Pressão no trabalho, stress: um guia de sobrevivência. São Paulo: McGraw-Hill, 1988. 248
- BUCHER, Richard. A psicoterapia pela fala: Fundamentos, princípios, questionamentos. São Paulo: EPU, 1989
- CODO, W. ; SAMPAIO, J. J. (Org.). O sofrimento psíquico nas organizações. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1995. 350p.
- CODO, Wanderley (org). Psicologia Social: O homem em movimento. São Paulo: Ed. Brasiliense, 1985 . Inc: Relações de Trabalho e transformação social
- COLLIS, J.; HUSSEY, R. Pesquisa em Administração: Um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2ª ed. ,2005
- COOPER, C. L.; COOPER, R. D.; EAKER, L. H. Living with stress. 2.ed. London: Pingüim Books, 1988. 250p.
- COUTO, H. A.; MORAES, L. F. R. Stress organizacional: o que os gerentes e executivos brasileiros consideram mais estressante no trabalho. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 15.,1991, Belo Horizonte. Anais... Salvador: ANPAD, 1991. p.187-198.

COUTO, H. Stress e qualidade de vida do executivo. Rio de Janeiro: COP Editora, 1987. 189p.

CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO PSICÓLOGO – Conselho Federal de Psicologia – Agosto 2005

CORDIOLI, A.V. Psicoterapias: abordagens atuais. Porto Alegre: Artes Médicas, 1993

COX, T. Stress. London: Macmillan, 1978. 208p.

DEJOURS, C. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez Editora, 1988. 163p.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. Psicodinâmica do trabalho. São Paulo: Atlas, 1994. 145p.

DEWE, P.J. Applying the concept of appraisal to work stressors: some exploratory analysis. Human Relations, New York: Plenum Press, v.45, n.2, p.143-0164, feb. 1992.

EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2005 DE 02/08/2005 – Prefeitura Municipal de Cachoeira da Prata

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 1997

FRASER, T. M. Human stress, work and job satisfaction. New York: Springer Publications, 1983. (Occupational Safety and Healthy Series).

FRIEDMAN, M. D.; ROSENMAN, R. H. Type A behavior and your heart. New York: Knopf, 1974.

GIRDANO, D. e EVERLY, G. Controlling stress e tension: a holistic approach. London: Prentice-Hall, 1979

GOLDBERG, P. A saúde dos executivos. Rio de Janeiro: Guanabara, 1978.

HACKMAN, J.R. e OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. Journal of Applied Psychology. Arlington: v.60, n.2, p. 159-70, 1975

HENNESSY, D. A.; WIESENTHAL, D. L. The relationship between traffic congestion, driver stress and direct versus indirect coping behaviours. Ergonomics, v.40, n.3, p.348-361, 1997.

HUMPHREY, J. N.; HUMPHREY, J. H. Coping with stress in teaching. London: AMS Press, 1986. (Stress Modern Society, 3).

KAPLAN, H. I. e SADOCK, B.J. Compêndio de psiquiatria :ciências comportamentais/psiquiatria clínica. 6ª ed. Dayse Batista (trad.) Porto Alegre:Artes Médicas Sul, 1993

KERLINGER, F. Metodologia da pesquisa em ciências sociais: um tratamento conceitual. São Paulo: EPU/EDUSP, 1980. 378p.

LADEIRA, M.B. A dinâmica do stress no trabalho:Um estudo de caso com profisonais de enfermagem . UFMG - Belo Horizonte. Dissertação de mestrado. 1996

LAZARUS, R. S. Personalidade e adaptação. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1969. 193p.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, N. S. Stress, coping and adaptation. New York: Springer Publications, 1984.

LEVI, Lennart. Sociedade, stress e doença – Investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. V Congresso de Stress da ISMA-BR (International Stress Management Association) e VII Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho. Porto Alegre: Anais...2005

LIPP, M. E.A. O stress no Brasil: pesquisas avançadas. São Paulo: Papyrus, 2004

LIPP, M.E.N. Stress e suas implicações . Estudos de Psicologia, nº 1 . Inc: Stress Emocional: Esboço da Teoria de “Temas de Vida”, Campinas, 1984

MALHOTRA, N.K. Pesquisa de Marketing: Uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MANUAL DE AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA : CNH inicial ou atividade remunerada. APSIMT-MG (Associação de profissionais de psicologia e medicina de trânsito de MG) Gestão 2004 a 2006- Etica e Capacitação Profissional

MENDES, R. et al. Saúde dos trabalhadores. In: ROUQUAYROL, M.Z., FILHO, N.A. Epidemiologia e Saúde. 5ª ed. Rio de Janeiro: MEDSI, 2000

MORAES, L. F.; KILIMNIK, Z. Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo. Belo Horizonte: CEPEAD/FACE/UFMG, 1994. 336p. (Relatório de Pesquisa).

MORAES, L. F. R., KILIMNIK, Z.; WILSA, M. R. O atual estado da arte da qualidade de vida no trabalho no Brasil. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 18., 1994, Curitiba, Pr. Anais... Curitiba: ANPAD, 1994. v 10, p. 305-325.

MORAES, L. F. R. et al. O trabalho e a saúde humana: uma reflexão sobre as abordagens do stress ocupacional e da psicopatologia do trabalho. Caderno de Psicologia, Belo Horizonte, v. 3. n. 4, p. 8-11, dez. 1995.

MORAES, L. F. R.; MARQUES, A. L.; PEREIRA, L. Z. Diagnóstico de qualidade vida e estresse no trabalho da polícia militar do estado de Minas Gerais. Belo Horizonte: NEACO/CEPEAD/FACE/UFMG, 2000. 219p. (Relatório de pesquisa).

MORAES, L. F. R.; LADEIRA, M. B.; KILIMNIK, Z .A Problemática do estresse ocupacional: uma revisão baseada em pesquisas brasileiras. *Análise e Conjuntura*, Belo Horizonte, Fundação João Pinheiro, v. 8, n.2, 1994.

MORIN, M.E. Os sentidos do trabalho – RAE – Revista de administração de empresas. Julho/Setembro 2001. São Paulo, V.41 – Nº 3

OLIVEIRA, F.A .Avaliação dos fatores de pressão no trabalho médico e sua relação com o estresse: um estudo comparativo de casos em clínicas de ultra-sonografia da rede privada e pública de MG. Belo Horizonte, FEAD – Dissertação de Mestrado – 2005

PEREIRA, T.D. O professor e o estresse: estudo de caso em uma instituição de ensino superior privada. Faculdades Integradas Pedro Leopoldo- Dissertação de Mestrado- 2004

PEREIRA, L.Z. Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: Estudo em organizações brasileiras de setores diversos. Universidade Federal de Minas Gerais – Faculdade de Ciências Econômicas – Tese de Doutorado – Belo Horizonte, 2005

PINHEIRO, F.A. Estresse ocupacional e indicadores de saúde dos gerentes de um banco estatal. Brasília: UnB, 1993 (Dissertação de Mestrado)

PUFFER, S. M.; BRAKEFIELD, J. T. The role of task complexity as a moderator of the stress and coping process. *Human Relations*, New York: Plenun Press, v. 42, n. 3, p. 199-217, mar. 1989.

REICH, R. B. O Futuro do Sucesso: o equilíbrio entre trabalho e qualidade de vida. São Paulo: Manole, 2002. 323p.

RIO, R.P. O Fascínio do stress. Belo Horizonte: Del Rey, 1995

ROBBINS, S. P. Comportamento organizacional. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002. 489p.

RODARTE, O .T. Avaliação psicológica de motoristas e suas particularidades. Algumas reflexões, 2005

ROMERO, E. Neogênese: o desenvolvimento pessoal mediante a psicoterapia Novos Horizontes Editora, 2ª edição. São José dos Campos, 2001

ROTTER, J. B. Generalised expectations for internal versus external control of reinforcement. 1966. (Psychology Monograph, n.80).

ROZESTRATEN, R.J.A . Psicologia do trânsito: conceitos e processos básicos. São Paulo: EPU, 1988.

SANTOS, O. S. A. Ninguém morre de trabalhar: o mito do stress. São Paulo: IBCB, 1988. 143p.

SELYE, H. Stress a tensão da vida. 2. ed. São Paulo: IBRASA, 1965. 351p.

TOFLER, A. O choque do futuro. Rio de Janeiro: Arte Nova, 1973. 407p

YIN, R.K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001

ZOUAIN, D.M.; VIEIRA, M.M. F. Pesquisa Qualitativa em Administração. Rio de Janeiro. FGV Editora, 2004

ANEXO A– QUESTIONÁRIO SOBRE ESTRESSE - PSICÓLOGOS

Prezado(a) colega,

Este questionário visa subsidiar a elaboração da dissertação no Mestrado Profissional em Administração da Fundação Pedro Leopoldo. As questões que se seguem foram elaboradas para obter a sua percepção acerca do seu trabalho e como você reage a ele. Não existem respostas certas ou erradas. Suas respostas individuais serão mantidas em sigilo absoluto. Seus fins são estritamente acadêmicos/científicos.

Ressaltamos que sua participação é muito importante. Preenchendo corretamente e respondendo com atenção a todos os itens, você estará contribuindo para um maior conhecimento da sua ocupação profissional. Responda a cada item o mais honesta e francamente possível.

Algumas instruções específicas são dadas no começo de cada seção. Leia-as atentamente.

SEÇÃO I

Nesta seção serão levantadas algumas informações sobre você e a sua vida profissional.

Dados Pessoais

1. Sexo

- a) Masculino b) Feminino

2. Idade

- a) menos de 25 anos d) de 36 a 40 anos
b) de 26 a 30 anos e) de 41 a 45 anos
c) de 31 a 35 anos f) mais de 46 anos

3. Estado Civil

- a) Solteiro d) Divorciado
b) Casado e) Viúvo
c) Separado Outros: _____

SEÇÃO II

Esta seção tem como objetivo conhecer alguns de seus hábitos.

18. Com que frequência você pratica um programa efetivo de exercícios físicos:

- a) Nunca b) Raramente c) Às vezes d) Frequentemente e) Sempre

19. Você fuma?

- a) Não b) Sim

19.1. O que você fuma?

- a) Cigarros b) Charutos c) Cachimbos Outros. Quais? _____

19.2. Quantas vezes por dia você fuma? _____

20. Você consome bebidas alcoólicas?

- a) Não b) Sim

20.1. Quantas unidades por semana? _____

Considere que uma unidade equivale a um copo de cerveja (284 ml - a garrafa de cerveja com 600 ml equivale a 2 unidades.), ou a um copo de vinho (125 ml), ou a uma dose de bebida destilada.

21. Quantos dias de licença você tirou nesses últimos três meses? _____

Se 0, pule para questão 22.

21.1. Desses dias de licença, quantos você tirou porque estava doente? _____

22. Quantos dias faltou ao serviço? _____

Se 0, pule para

questão 23.

22.1. Por quê? _____

23. Nesses últimos três meses, quantas vezes você teve que ir ao médico por estar doente? _____

24. Você sente algum tipo de dor, quando está trabalhando?

- a) Não b) Sim

24.1. Onde? _____

SEÇÃO III

Nesta seção serão levantados dados sobre o seu local de trabalho.

25. Há presença de ruído externo que interfere no adequado desenvolvimento das tarefas?

- a) Nunca b) Raramente c) Às vezes d) Frequentemente e) Sempre

26. A acústica das instalações permite um adequado desenvolvimento das atividades?

- a) Nunca b) Raramente c) Às vezes d) Frequentemente e) Sempre

27. De que forma as condições térmicas das instalações interferem no desenvolvimento das atividades?

- a) Nada b) Pouco c) Indiferente d) Muito e) Consideravelmente

27.1. As condições térmicas mais frequentes nas instalações são:

- a) Muito Frias b) Frias c) Adequadas d) Quentes e) Muito Quentes

28. De que forma as condições de ventilação nas instalações interferem no desenvolvimento do trabalho?

- a) Nada b) Pouco c) Indiferente d) Muito e) Consideravelmente

28.1. As condições de ventilação das instalações são:

- a) Muito Abafadas b) Abafadas c) Adequadas d) Ventiladas e) Muito Ventiladas

29. De que forma as condições de iluminação das instalações interferem no desenvolvimento das atividades?

- a) Nada b) Pouco c) Indiferente d) Muito e) Consideravelmente

29.1. As condições de iluminação são :

- a) Muito Escuras b) Escuras c) Adequadas d) Claras e) Muito Claras

30. Há condições adequadas de higiene e limpeza do local de trabalho:

- a) Nunca b) Raramente c) Às vezes d) Frequentemente e) Sempre

31. Há mobiliário nas instalações que satisfaça as suas necessidades:

- a) Nunca b) Raramente c) Às vezes d) Frequentemente e) Sempre

32. Há equipamentos técnicos que satisfaçam as suas necessidades:

- a) Nunca b) Raramente c) Às vezes d) Frequentemente e) Sempre

33. O número de atendimentos realizados por dia nessa instituição é excessivo?

- a) Nunca b) Raramente c) Às vezes d) Frequentemente e) Sempre

34. Há desgaste na relação psicólogo/cliente nessa instituição:

- a) Nunca b) Raramente c) Às vezes d) Frequentemente e) Sempre

35. Há fiscalização contínua do seu desempenho nessa instituição:

- a) Nunca b) Raramente c) Às vezes d) Frequentemente e) Sempre

36. Você sente que seu trabalho é respeitado e valorizado pelos colegas e pela instituição?

- a) Nunca b) Raramente c) Às vezes d) Frequentemente e) Sempre

SEÇÃO IV

Agora eu vou falar algumas frases relacionadas aos seus sentimentos de satisfação ou insatisfação em relação ao trabalho. Use a escala abaixo para responder a cada questão, **escrevendo os resultados na coluna à direita.**

1	2	3	4	5	6
Extremamente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Levemente Insatisfeito	Levemente Satisfeito	Muito Satisfeito	Extremamente Satisfeito

SENTIMENTOS EM RELAÇÃO À/AO	
37. Comunicação e forma como a informação é transmitida dentro da empresa.	
38. Meu trabalho em si.	
39. Grau em que eu me sinto “motivado” com meu trabalho.	
40. Estilo de supervisão de meus superiores.	
41. Forma como mudanças e inovações são implementadas.	
42. Tipo de trabalho ou tarefa para que sou designado.	
43. Grau em que sinto que posso desenvolver ou crescer pessoalmente em meu trabalho.	
44. Maneira como os conflitos são resolvidos em minha empresa.	
45. Grau em que meu trabalho me permite utilizar plenamente minhas habilidades.	
46. Clima e ambiente de trabalho que predominam na minha empresa.	
47. Forma como a minha empresa está estruturada.	
48. Grau em que sou demandado em meu trabalho.	

SEÇÃO V

PARTE A: Como você se sente ou se comporta

A parte “A” desta seção se centra nos seus sentimentos e no modo como eles são afetados pela pressão que você percebe em seu trabalho. Por favor, utilize a escala de resposta, em cada questão, assinalando a situação mais próxima de sua realidade. **Considere como você vem se sentindo nos últimos três meses.**

49. No que se refere às ações e decisões, você diria que tem uma tendência a ser uma pessoa sempre preocupada com erros que possa ter cometido no passado?

Discordo fortemente

Concordo fortemente

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

50. Algumas vezes, durante um dia comum de trabalho, ocorre a você sentir-se nervoso por razões que nem sempre têm uma explicação óbvia?

Nunca

Freqüentemente

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

51. Como você avalia as suas reservas de energia para enfrentar a pressão que se acumula no trabalho?

Não Disponho
de muita energia

Disponho
de muita energia

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

52. Há momentos no trabalho em que você sente que a vida é dura demais para você?

Nunca

Freqüentemente

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

53. Na realização de seu trabalho, você tem percebido uma redução da sua autoconfiança e tem se questionado quanto à sua própria capacidade?

Nunca Frequentemente

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

54. Se colegas e amigos o tratam de forma indiferente, você tem a tendência de se preocupar com o que possa ter feito para ofendê-los?

Nunca Frequentemente

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

55. Se as tarefas que você realiza começam a dar errado, você se sente inseguro ou em pânico, como se os acontecimentos estivessem saindo do seu controle?

Nunca Frequentemente

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

56. Você considera que tem sido capaz de identificar e resolver eficientemente os seus problemas pessoais e de trabalho?

Não tenho sido capaz Tenho sido capaz

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

57. A respeito do trabalho e da vida, você se descreveria, de uma forma geral, como sendo uma pessoa sempre preocupada com seus problemas?

Definitivamente não Definitivamente sim

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

58. Com o passar do tempo, você tem vivenciado longos períodos nos quais se sente triste e melancólico por razões que simplesmente não pode explicar?

Nunca					Sempre
1	2	3	4	5	6

59. Você diria ter uma “estrutura mental positiva” que lhe permitisse sentir-se capaz de superar suas dificuldades presentes e futuras e de encarar facilmente desafios, como resolver dilemas e tomar decisões difíceis?

Definitivamente não					Definitivamente sim
1	2	3	4	5	6

60- Há momentos em que tarefas simples (de fácil negociação) se avolumam e você se sente sobrecarregado a ponto de pensar que poderá ter uma estafa física ou mental?

Definitivamente não					Definitivamente sim
1	2	3	4	5	6

PARTE B: Sintomas Físicos

A parte “B” trata mais especificadamente da frequência com que problemas físicos se manifestam. As questões pressupõem que você possa avaliar seu estado de saúde com significativo grau de precisão, desde que seja o mais honesto possível nas suas respostas. Utilize a escala abaixo para responder a todas as questões, **escrevendo os resultados na coluna à direita**. Considere como **referência para suas respostas os últimos três meses**.

1	2	3	4	5	6
Nunca	Muito raramente	Às vezes	Freqüentemente	Muito freqüentemente	Sempre

Sobre sua saúde física	
61. Sensação de terrível cansaço ou exaustão sem razão aparente.	
62. Tendência a comer, beber ou fumar mais do que o usual.	
63. Respiração ofegante e/ou sensação de tonteiras.	
64. Tremedeira muscular (por exemplo, das pálpebras).	
65. Sensação de “pontadas” ou dores agudas em partes do corpo.	
66. Sensação de desânimo ao se levantar de manhã.	

SEÇÃO VI

O objetivo desta seção é descrever a forma como você encara as coisas e, também, seu estilo de vida e de comportamento (parte A). Visa, ainda, determinar o quanto você sente que pode ou não influenciar os fatos da sua vida (parte B). Utilize a escala abaixo para responder a todas as questões desta seção, **escrevendo os resultados na coluna à direita.**

1	2	3	4	5	6
Discordo Plenamente	Discordo	Discordo levemente	Concordo Levemente	Concordo	Concordo plenamente

PARTE A: A forma como você se comporta geralmente	
67. Eu não sou particularmente ambicioso de forma a ter uma necessidade de sucesso na carreira.	
68. Quando estou conversando com outra pessoa, na minha cabeça já antecipo o que ela vai falar.	
69. Eu não sou uma pessoa que se comporta continuamente de forma competitiva ou que tem necessidade de ser melhor em tudo que faz.	
70. Eu tenho um ritmo de vida acelerado, pois faço coisas rapidamente, como falar, caminhar e comer.	
71. Eu sou uma pessoa tranqüila que leva a vida como ela é.	
72. Sou um tipo de pessoa muito impaciente, que tem dificuldade em esperar, especialmente, por pessoas.	

PARTE B: Como você interpreta os eventos à sua volta	
73. Avaliações de desempenho não refletem a realidade, nem quão duramente os indivíduos trabalham.	
74. Embora algumas pessoas tentem controlar os acontecimentos da empresa, participando de atividades sociais ou políticas internas, a maioria de nós está sujeita a influências que não pode compreender ou controlar.	
75. A gerência pode ser injusta ao avaliar o subordinado, uma vez que a performance dele é, muitas vezes, influenciada por fatores fora do seu controle.	
76. As coisas que acontecem com as pessoas estão mais sob seu próprio controle do que em função de sorte ou acaso.	

SEÇÃO VII

Quase tudo pode ser uma fonte de pressão para alguém em um determinado tempo, e indivíduos percebem, de forma diferente, potenciais fontes de pressão. Quando alguém diz que está “*no momento sob extrema pressão no trabalho*”, geralmente quer expressar que tem muito trabalho para fazer. Entretanto, isto é uma meia verdade. Os itens abaixo relacionados são todos potenciais fontes de pressão ou de insatisfação no trabalho. Nesta parte do questionário, sua função é analisar cada fator e identificar com qual intensidade ele o afeta.

1	2	3	4	5	6
Absolutamente Não é fonte de pressão/ insatisfação	Não é fonte de pressão/ insatisfação	Geralmente não é fonte de pressão/ insatisfação	Geralmente é fonte de pressão/ insatisfação	É fonte de pressão/ insatisfação	Absolutamente é fonte de pressão/ insatisfação

Escreva os resultados na coluna à direita.

Fonte de pressão	
77. Gerência ou supervisão do trabalho de outras pessoas.	
78. O fato de levar serviço para casa.	

79. Trabalho em tarefas consideradas abaixo do nível de habilidade disponível.	
80. Liderança e apoio inadequados dos superiores.	
81. Falta de consulta ou comunicação por parte do superior.	
82. Incapacidade de se desligar do trabalho em casa.	
83. Atualização em novas técnicas, idéias, inovação ou novos desafios.	
84. Treinamento ou desenvolvimento gerencial inadequado ou de pouca qualidade.	
85. Participação em reuniões.	
86. Falta de apoio social por parte das pessoas no trabalho.	
87. A atitude do(a) esposo(a) em relação à minha carreira.	
88. Trabalho continuado por muitas horas.	
89. Tarefas e demandas conflitantes no papel profissional que devo desempenhar.	
90. Discriminação e favoritismo camuflados.	
91. Sentimento de isolamento.	
92. Falta de incentivo por parte dos superiores.	
93. Exigências que o trabalho faz sobre o meu relacionamento com meu cônjuge e meus filhos	
94. Subvalorização.	
95. Obrigatoriedade de assumir riscos.	
96. <i>Feedback</i> inadequado sobre meu desempenho.	
97. Viagens de negócio e permanência em hotéis.	
98. O fato de ser visto unicamente como “um chefe”.	
99. Perspectivas de promoção obscuras.	
100. Ausência de apoio emocional de outras pessoas fora do trabalho	
101. Demandas que o trabalho faz sobre a minha vida particular/social.	
102. Mudanças na forma como devo realizar o meu trabalho.	
103. O fato de estar simplesmente “visível” ou “disponível”.	
104. Falta de apoio prático de outras pessoas fora do trabalho.	
105. Existência de fatores que estão fora do meu controle direto.	
106. Vida familiar com um (a) parceiro (a) que também está investindo numa carreira.	
107. Situações delicadas ou ambíguas.	
108. Exercício de um papel negativo (como demitir alguém).	
109. A ausência de crescimento na carreira.	
110. Clima organizacional	

111. Tomada de decisões importantes.	
112. Conseqüências dos erros cometidos por mim.	
113. Oportunidades de desenvolvimento pessoal.	
114. Instabilidade na vida familiar.	
115. Investimento numa carreira em detrimento da vida familiar.	
116. Características da estrutura da empresa.	

SEÇÃO VIII

Mesmo existindo variações nas formas individuais de reagir a fontes de pressão e aos efeitos do estresse, de um modo geral, nós todos fazemos alguma tentativa de lidar com essas dificuldades, consciente ou inconscientemente. Nesta seção, você deve indicar em que grau você utiliza das estratégias potenciais de combate ao estresse. Utilize a escala abaixo, selecionando o número que mais se aproxima da sua realidade. **Escrever os resultados na coluna à direita.**

1	Nunca usado por mim
2	Raramente usado por mim
3	Em média, não usado por mim
4	Em média, é usado por mim
5	Intensivamente usado por mim
6	Sempre usado por mim

Estratégias de combate ao estresse	
117. Recorrer a <i>hobbies</i> e passatempos.	
117.1. Quais? _____	
118. Tentar resolver objetivamente, isto é, de forma não emotiva, a situação.	
119. Gerenciar efetivamente o próprio tempo.	
120. Conversar com amigos compreensivos.	
121. Planejar as atividades.	

122. Expandir interesses e atividades fora do trabalho. 122.1. Quais? _____	
123. Concentrar-se em problemas específicos (atenção seletiva).	
124. Definir prioridades e tê-las como referência ao lidar com problemas.	
125. Tentar distanciar-se do problema e pensar sobre a situação	
126. Procurar tanto apoio social quanto for possível. 126.1. Apoio _____ de _____ quem? _____	

SEÇÃO IX

As questões são relacionadas às suas crenças sobre trabalho, de uma forma geral, e não apenas no trabalho atual. Use a escala abaixo para responder às questões.

1	Discordo plenamente
2	Discordo
3	Discordo levemente
4	Concordo levemente
5	Concordo
6	Concordo plenamente

Escreva os resultados na coluna à direita.

Crenças sobre o trabalho	
127. O trabalho é aquilo que você faz dele.	
128. Na maioria dos trabalhos, as pessoas, geralmente, conseguem atingir suas metas.	
129. Se você sabe o que deseja de um emprego, você achará o emprego ideal. Só depende de você!	
130. Se empregados estão infelizes com uma decisão tomada por um patrão, eles devem fazer algo a respeito disso.	
131. Conseguir um emprego que você quer, na maioria das vezes, é uma questão de sorte.	
132. Ganhar dinheiro é, primordialmente, uma questão de ser ou não afortunado.	

133. A maioria das pessoas são capazes de fazer bem seus próprios trabalhos, desde que se esforcem.	
134. Para conseguir um bom emprego, você precisa ter membros de sua família ou amigos em posições elevadas.	
135. Promoções são, geralmente, uma questão de sorte.	
136. Na hora de obter um bom emprego, é mais importante quem você conhece do que o que você sabe.	
137. Promoções são concebidas a empregados que desempenham bem seu trabalho.	
138. Para fazer muito dinheiro, você tem que conhecer as pessoas certas.	
139. É necessário muita sorte para se destacar na maioria dos empregos.	
140. As pessoas que desempenham bem seus trabalhos são, geralmente, recompensadas.	
141. A maioria dos empregados tem mais influência sobre seus supervisores do que eles pensam ter.	
142. A principal diferença entre pessoas que ganham muito dinheiro e pessoas que ganham pouco é a sorte.	

Agradeço sua colaboração!

Fique à vontade para fornecer informações que não tenham sido solicitadas ou para dar sugestões.

ANEXO B - CRIVO PARA TABULAÇÃO DAS RESPOSTAS QUESTIONÁRIO SOBRE ESTRESSE

Seção I - Dados Pessoais e Dados Profissionais

- a) Sexo (I.1)
- b) Idade (I.2)
- c) Estado civil (I.3)
- d) Se tem filho e quanto tempo dedica a ele(s) (I.4 e I.5)
- e) Mais alguém ajuda na despesa da casa (I.6)
- f) Meio de condução utilizado para deslocar-se para o trabalho (I.7)
- g) Tempo de profissão (I.9)
- h) Tempo em que trabalha na clínica atual (I.10)
- i) Tipo de dedicação (I.11)
- j) Turno de trabalho (I.12)
- l) Número médio de candidatos atendidos por dia (I.13)
- m) Número de testes aplicados/avaliados por candidato (I.14)
- n) Número de horas trabalhadas por dia (I.15)
- o) Trabalha em outra empresa? (I.16)
- p) Renda (I.17)

Seção II – Hábitos do Psicólogo

- a) Prática de exercícios físicos: (II.18)
 - Em termos %
- b) Prática de tabagismo: (II.19)
 - Em termos %
- c) Consumo de bebidas alcoólicas: (II.20)
 - Em termos %
- d) Número de dias de licença tiradas (II.21)

- Nenhum
- 1
- 2
- 3
- mais de 4

Seção III – Dados sobre o local de trabalho

- a) Presença de ruído externo (III.25)
- b) Acústica das instalações (III.26)
- c) Condições térmicas, de ventilação, de iluminação, de higiene e limpeza (III.27, III.28, III.29, III.30)
- d) Mobiliário (III.31)
- e) Equipamentos técnicos (III.32)
- f) Número de atendimentos diários é excessivo? (III.33)
- g) Desgaste na relação psicólogo/cliente (III.34)
- h) Fiscalização contínua do desempenho (III.35)
- i) O trabalho é respeitado e valorizado pela Instituição (III.36)

Seção IV – Fatores de Satisfação/Insatisfação com o Trabalho

- a) Nível de Satisfação ou insatisfação
Somatório dos escores de IV.37 a IV. 48, dividido por 12
 - De 1,0 a 2,9: insatisfeito com o trabalho
 - De 3,0 a 3,4: pouco insatisfeito com o trabalho
 - De 3,5 a 3,9: pouco satisfeito com o trabalho
 - De 4,0 a 6,0: satisfeito com o trabalho

Seção V – Sintomas de Estresse

- a) Sintomas Mentais de Estresse / Nível de Tensão
Somatório de: (V.A.49 + V.A.50 + V.A.51* + V.A.52 + V.A.53* + V.A.54 + V.A.55 + V.A.56* + V.A.57 + V.A.58 + V.A.59* + V.A.60) dividido por 12.

- De 1,0 a 2,9: indivíduo tenso; baixo nível de saúde mental
- De 3,0 a 3,9: indivíduo normal; nível regular de saúde mental
- De 4,0 a 6,0: indivíduo calmo, tranquilo; elevado nível de saúde mental

b) Sintomas Físicos de Estresse

Somatório de: (V.B.61* + V.B.62* + V.B.63* + V.B.64* + V.B.65* + V.B.66*) dividido por 6.

- De 1,0 a 2,9: indivíduo com baixo nível de bem estar físico; baixo nível de saúde física
- De 3,0 a 3,9: Indivíduo normal; nível regular de saúde física
- De 4,0 a 6,0: indivíduo com elevado nível de bem estar físico; elevado nível de saúde física

c) Nível de Estresse

(a + b) dividido por 2

- De 1,0 a 2,9: elevado nível de estresse
- De 3,0 a 3,9: nível normal de estresse
- De 4,0 a 6,0: Baixo nível de estresse

Seção VI e Seção IX – Personalidade e Crenças sobre o Trabalho

a) Tipo de Personalidade

Somatório de: (VI.A.67* + VI.A.68 + VI.A.69* + VI.A.70 + VI.A.71* + VI.A.72) dividido por 6.

- De 1,0 a 2,9: Tipo B
- De 3,0 a 3,9: Tipo AB
- De 4,0 a 6,0: Tipo A

b) Locus de Controle / Nível de Controle sobre o Trabalho

Somatório de: (VI.B.73 + VI.B.74 + VI.B.75 + VI.B.76* + IX.127* + IX.128* + IX.129* + IX.130* + IX.131 + IX.132 + IX.133* + IX.134 + IX.135 + IX.136 + IX.137* + IX.138 + IX.139 + IX.140* + IX.141* + IX.142) dividido por 20.

- De 1,0 a 3,5: Interno: alto nível de controle sobre o trabalho

- De 3,6 a 6,0: Externo: baixo nível de controle sobre o trabalho

c) Propensão ao Estresse

(a + b) dividido por 2.

- De 1,0 a 2,9: pouco propenso ao estresse
- De 3,0 a 3,9: propenso ao estresse
- De 4,0 a 6,0: muito propenso ao estresse

Seção VII – Fatores de Pressão/Insatisfação no Trabalho:

- a) Intrínsecos ao trabalho (FIT): (VII.78 + VII.83 + VII.85 + VII.88 + VII.93 + VII.95 + VII.97 + VII.101 + VII.102 + VII.111) dividido por 10.
- b) Papel do indivíduo na Organização (PIO): (VII.77 + VII.89 + VII.98 + VII.103 + VII.107 + VII.108) dividido por 6.
- c) Relacionamento Interpessoal (RI): (VII.80 + VII.81 + VII.86 + VII.90 + VII.91 + VII.92 + VII.96) dividido por 7.
- d) Carreira e Perspectivas Futuras (CPF): (VII.79 + VII.84 + VII.94 + VII.99 + VII.109 + VII.112 + VII.113) dividido por 7.
- e) Clima e Estrutura Organizacional (CEO): (VII.105 + VII.110 + VII.116) dividido por 3.
- f) Interface Casa-Trabalho (ICT): (VII.82 + VII.87 + VII.100 + VII.104 + VII. 106 + VII.114 + VII.115) dividido por 7.
- g) Nível de Pressão/Insatisfação com o Trabalho
(a + b + c + d + e + f) dividido por 6.
- De 1,0 a 2,9: nível muito baixo de pressão / insatisfação com o trabalho
 - De 3,0 a 3,4: nível baixo de pressão / insatisfação com o trabalho
 - De 3,5 a 3,9: nível alto de pressão / insatisfação com o trabalho
 - De 4,0 a 6,0: nível muito alto de pressão / insatisfação com o trabalho

Seção VIII – Estratégias de Combate a Estresse

- a) Distrair-se com outras atividades extra-trabalho: $(VIII.117 + VIII.122)$ dividido por 2.
- b) Racionalizar: $(VIII.118 + VIII.125)$ dividido por 2.
- c) Gerenciar o tempo: $(VIII.119 + VIII.121 + VIII.123 + VIII.124)$ dividido por 4.
- d) Apoiar-se socialmente: $(VIII.120 + VIII.126)$ dividido por 2.

ANEXO C – ROTEIRO DE ENTREVISTA REALIZADA COM OS PSICÓLOGOS**Entrevista com profissionais de psicologia**

1 – Com relação ao trabalho em si (divisão do trabalho, jornada diária, sobrecarga...), você se considera satisfeito?

2 – Fale sobre seu relacionamento com os colegas de trabalho. Você considera um ambiente saudável?

3 – Como você se sente em relação à sua realização profissional?

4 - Acredita ter possibilidade de crescimento e desenvolvimento de carreira? Quais são suas perspectivas futuras?

5 – O seu trabalho tem impacto relevante no seu relacionamento com a família? De que forma?

6 – A supervisão do seu trabalho, por parte dos superiores, representa uma fonte de pressão para você?

7 – Você se sente motivado com o seu trabalho? Como?

8 – A comunicação dentro da empresa é eficiente? Você se considera incluído em processos decisórios?

9 – Considera-se uma pessoa preocupada, perfeccionista ou ansiosa no seu dia-a-dia? Explique.

10- No seu cotidiano, você se permite descansar e relaxar sem sentir-se culpado?

11 – O que você costuma fazer para relaxar? Como se sente depois?

12 – Você acredita que suas ações e decisões influenciam seus resultados pessoais? Até que ponto?

13 – Como você encara e resolve seus problemas diários?

14 – Você apresenta ou apresentou algum problema de saúde, nos últimos meses, que julgue estar relacionado a fatores psicológicos?

15 – De maneira geral, como se sente em relação ao seu trabalho? O que ele significa para você?

ANEXO D – CORRELAÇÕES ENTRE AS VARIÁVEIS

Analisando as características gerais da amostra, pode-se perceber que as variáveis *faixa etária, estado civil e número de filhos* parecem não interferir no nível de estresse. Também as variáveis *práticas de exercícios físicos, tabagismo (ausente) e consumo de álcool (moderado)* não afetaram o nível de estresse na amostra pesquisada. A parcela de profissionais que apresentou maior índice de sintomas físicos e mentais não pode ser categorizada segundo as variáveis acima.

As variáveis *tempo de profissão e tempo de serviço* não interferiram no nível de estresse ou no aparecimento de sintomas nas psicólogas. Não foi possível detectar nenhum tipo de coerência entre estes aspectos que confirmassem uma possível correlação entre elas.

As diferenças individuais, como o tipo de personalidade e o locus de controle encontradas na amostra parecem confirmar o que tais teorias sugerem. Ou seja, cinco entrevistadas apresentam personalidade do Tipo AB e três, B, que seriam menos propensas ao estresse do que aquelas pessoas que se enquadram no tipo de personalidade A. Com relação ao locus de controle, nove entre as dez profissionais apresentam locus de controle interno, sendo menos propensas ao estresse. Isso pode ser uma explicação para os baixos índices de sintomas físicos e psíquicos encontrados na amostra, bem como para os níveis de estresse normal e baixo que a maioria das profissionais apresentou. Em outras palavras, os resultados mostram que as diferenças individuais foram significativas neste estudo para a explicação da saúde ou do comprometimento do estado psíquico e físico da amostra.

Em relação à intensidade e ao tipo de estratégias utilizadas no combate ao estresse, não foram identificadas diferenças significativas em relação ao tipo comportamental A e à orientação externa do locus de controle. Pode-se dizer que a escolha dos mecanismos de combate ao estresse e a intensidade da sua utilização pelos indivíduos do Tipo A, com predominância de um locus de controle externo, não se diferenciaram, de forma significativa,

das opções retratadas pelas pessoas do Tipo B e com uma orientação interna quanto ao locus de controle.

ANEXO E -RESOLUÇÃO Nº 168, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2004 (*) (*)

Estabelece Normas e Procedimentos para a formação de condutores de veículos automotores e elétricos, a realização dos exames, a expedição de documentos de habilitação, os cursos de formação, especializados, de reciclagem e dá outras providências.

O CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN usando da competência que lhe confere o artigo 12, inciso I e artigo 141, da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, que instituiu o Código de Trânsito Brasileiro – CTB e, conforme o Decreto nº 4.711, de 29 de maio de 2003, que trata da coordenação do Sistema Nacional de Trânsito,

RESOLVE:

Art. 1º As normas regulamentares para o processo de formação, especialização e habilitação do condutor de veículo automotor e elétrico, os procedimentos dos exames, cursos e avaliações para a habilitação, renovação, adição e mudança de categoria, emissão de documentos de habilitação, bem como do reconhecimento do documento de habilitação obtido em país estrangeiro são estabelecidas nesta Resolução.

Do Processo de Habilitação do Condutor

Art. 2º O candidato à obtenção da Autorização para Conduzir Ciclomotor – ACC, da Carteira Nacional de Habilitação – CNH, solicitará ao órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal, do seu domicílio ou residência, ou na sede estadual ou distrital do próprio órgão ou entidade, a abertura do processo de habilitação para o qual deverá preencher os seguintes requisitos:

- I – ser penalmente imputável;
- II – saber ler e escrever;
- III – possuir documento de identidade;
- IV – possuir Cadastro de Pessoa Física – CPF.

§1º O processo de habilitação do condutor de que trata o caput deste artigo, após o devido cadastramento dos dados informativos do candidato no Registro Nacional de Condutores Habilitados – RENACH, deverá realizar Avaliação Psicológica, Exame de Aptidão Física e Mental, Curso Teórico-técnico, Exame Teórico-técnico, Curso de Prática de Direção Veicular e Exame de Prática de Direção Veicular, nesta ordem.

§2º O candidato poderá requerer simultaneamente a ACC e habilitação na categoria “B”, bem como requerer habilitação em “A” e “B” submetendo-se a um único Exame de Aptidão Física e Mental e Avaliação Psicológica, desde que considerado apto para ambas.

§3º O processo do candidato à habilitação ficará ativo no órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal, pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da data do requerimento do candidato.

§4º A obtenção da ACC obedecerá aos termos e condições estabelecidos para a CNH nas categorias “A”, “B” e, “A” e “B”.

Art. 3º Para a obtenção da ACC e da CNH o candidato deverá submeter-se a realização de:

- I – Avaliação Psicológica;
- II – Exame de Aptidão Física e Mental;
- III – Exame escrito, sobre a integralidade do conteúdo programático, desenvolvido em Curso de Formação para Condutor;
- IV – Exame de Direção Veicular, realizado na via pública, em veículo da categoria para a qual esteja se habilitando.

Art. 4º O Exame de Aptidão Física e Mental será preliminar e renovável a cada cinco anos, ou a cada três anos para condutores com mais de sessenta e cinco anos de idade, no local de residência ou domicílio do examinado.

§1º O condutor que exerce atividade de transporte remunerado de pessoas ou bens terá que se submeter ao Exame de Aptidão Física e Mental e a Avaliação Psicológica de acordo com os parágrafos 2º e 3º do Art. 147 do Código de Trânsito Brasileiro.

§2º Quando houver indícios de deficiência física, mental ou de progressividade de doença que possa diminuir a capacidade para conduzir veículo, o prazo de validade do exame poderá ser diminuído a critério do perito examinador.

§3º O condutor que, por qualquer motivo, adquira algum tipo de deficiência física para a condução de veículo automotor, deverá apresentar-se ao órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal para submeter-se aos exames necessários.

Art. 5º Os tripulantes de aeronaves titulares de cartão de saúde, devidamente atualizado, expedido pelas Forças Armadas ou pelo Departamento de Aviação Civil – DAC, ficam dispensados do exame de aptidão física e mental necessário à obtenção ou à renovação periódica da habilitação para conduzir veículo automotor, ressalvados os casos previstos no §4º do art. 147 e art. 160 do CTB.

Parágrafo único. O prazo de validade da habilitação, com base na regulamentação constante no caput deste artigo, contará da data da obtenção ou renovação da CNH, pelo prazo previsto no §2º do artigo 147 do CTB.

Art. 6º O Exame de Aptidão Física e Mental será exigido quando da:

- I – obtenção da ACC e da CNH;
- II – renovação da ACC e das categorias da CNH;
- III – adição e mudança de categoria;
- IV – substituição do documento de habilitação obtido em país estrangeiro.

§1º Por ocasião da renovação da CNH o condutor que ainda não tenha frequentado o curso de Direção Defensiva e de Primeiros Socorros, deverá cumprir o previsto no item 4 do anexo II desta Resolução.

§2º A Avaliação Psicológica será exigida quando da:

- a) obtenção da ACC e da CNH;
- b) renovação caso o condutor exercer serviço remunerado de transporte de pessoas ou bens;
- c) substituição do documento de habilitação obtido em país estrangeiro;
- d) por solicitação do perito examinador.

§3º O condutor, com Exame de Aptidão Física e Mental vencido há mais de 5 (cinco) anos, contados a partir da data de validade, deverá submeter-se ao Curso de Atualização para a Renovação da CNH.

Da Formação do Condutor

Art. 7º A formação de condutor de veículo automotor e elétrico compreende a realização de Curso Teórico-técnico e de Prática de Direção Veicular, cuja estrutura curricular, carga horária e especificações estão definidas no anexo II.

Art. 8º Para a Prática de Direção Veicular, o candidato deverá estar acompanhado por um Instrutor de Prática de Direção Veicular e portar a Licença para Aprendizagem de Direção Veicular – LADV expedida pelo órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal, contendo no mínimo, as seguintes informações:

- I – identificação do órgão ou entidade executivo de trânsito expedidor;
- II – nome completo, número do documento de identidade, do Cadastro de Pessoa Física - CPF e do formulário RENACH do candidato;
- III – categoria pretendida;
- IV – nome do Centro de Formação de Condutores – CFC responsável pela instrução;
- V – prazo de validade.

§1º A LADV será expedida em nome do candidato com a identificação do CFC responsável e/ou do Instrutor, depois de aprovado nos exames previstos na legislação, com

prazo de validade que permita que o processo esteja concluído de acordo com o previsto no § 3º, do art 2º, desta Resolução.

§2º A LADV será expedida mediante a solicitação do candidato ou do CFC ao qual o mesmo esteja vinculado para a formação de prática de direção veicular e somente produzirá os seus efeitos legais quando apresentada no original, acompanhada de um documento de identidade e na Unidade da Federação em que tenha sido expedida.

§3º Quando o candidato optar pela mudança de CFC será expedida nova LADV, considerando-se as aulas já ministradas.

§4º O candidato que for encontrado conduzindo em desacordo com o disposto nesta resolução terá a LADV suspensa pelo prazo de seis meses.

Art. 9º A instrução de Prática de Direção Veicular será realizada na forma do disposto no art. 158 do CTB.

Parágrafo único. Quando da mudança ou adição de categoria o condutor deverá cumprir as instruções previstas nos itens 2 ou 3 do Anexo II desta Resolução.

Dos Exames

Art. 10. O Exame de Aptidão Física e Mental e a Avaliação Psicológica, estabelecidos no art. 147 do CTB, seus procedimentos, e critérios de credenciamento dos profissionais das áreas médica e psicológica, obedecerão ao disposto em Resolução específica.

Art. 11. O candidato à obtenção da ACC ou da CNH, após a conclusão do curso de formação, será submetido a Exame Teórico-técnico, constituído de prova convencional ou eletrônica de no mínimo 30 (trinta) questões, incluindo todo o conteúdo programático, proporcional à carga horária de cada disciplina, organizado de forma individual, única e sigilosa, devendo obter aproveitamento de, no mínimo, 70% (setenta por cento) de acertos para aprovação.

Parágrafo único. O exame referido neste artigo será aplicado pelo órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal, ou por entidade pública ou privada por ele credenciada.

Art. 12. O Exame de Direção Veicular previsto no art. 3º desta Resolução será realizado pelo órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal e aplicado pelos examinadores titulados no curso previsto em regulamentação específica e devidamente designados. [\(Alteração dada pela art. 1º da Resolução nº 169, 17/03/2005\).](#)

Parágrafo único. Os examinadores responderão pelos atos decorrentes, no limite de suas responsabilidades

Art. 13. O candidato à obtenção da ACC, da CNH, adição ou mudança de categoria, somente poderá prestar exame de Prática de Direção Veicular depois de cumprida a seguinte carga horária de aulas práticas:

- I – obtenção da ACC: mínimo de 15(quinze) horas/aula;
- II – obtenção da CNH: mínimo de 15(quinze) horas/aula por categoria pretendida;
- III – adição de categoria: mínimo de 15(quinze) horas/aula em veículo da categoria na qual esteja sendo adicionada;
- IV – mudança de categoria: mínimo de 15(quinze) horas/aula em veículo da categoria para a qual esteja mudando.

Art. 14. O Exame de Direção Veicular será realizado perante uma comissão formada por três membros, designados pelo dirigente do órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal.

§1º A comissão de que trata o caput deste artigo poderá ser volante para atender às especificidades de cada Estado ou do Distrito Federal, a critério do respectivo órgão ou entidade executivo de trânsito.

§2º No Exame de Direção Veicular, o candidato deverá estar acompanhado, durante toda a prova, por no mínimo, dois membros da comissão, sendo pelo menos um deles habilitado na categoria igual ou superior à pretendida pelo candidato.

§3º O Exame de Direção Veicular para os candidatos à ACC e à categoria “A” deverá ser realizado em área especialmente destinada a este fim, que apresente os obstáculos e as dificuldades da via pública, de forma que o examinado possa ser observado pelos examinadores durante todas as etapas do exame, sendo que pelo menos um dos membros deverá estar habilitado na categoria “A”.

Art. 15. Para veículo de quatro ou mais rodas, o Exame de Direção Veicular deverá ser realizado: ([Alteração dada pela art. 1º da Resolução nº 169, 17/03/2005](#)).

- I - em locais e horários estabelecidos pelo órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal, em acordo com a autoridade responsável pela via;
- II - com veículo da categoria pretendida, com transmissão mecânica e duplo comando de freios;
- III – com veículo identificado como “apreendiz em exame” quando não for veículo destinado à formação de condutores.

Parágrafo único. Ao veículo adaptado para portador de deficiência física, a critério médico não se aplica o inciso II.

Art. 16. O Exame de Direção Veicular, para veículo de quatro ou mais rodas, é composto de duas etapas:

- I – estacionar em vaga delimitada por balizas removíveis;
- II – conduzir o veículo em via pública, urbana ou rural.

§1º A delimitação da vaga balizada para o Exame Prático de Direção Veicular, em veículo de quatro ou mais rodas, deverá atender as seguintes especificações, por tipo de veículo utilizado:

- a) Comprimento total do veículo, acrescido de mais 40 (quarenta por cento) %;
- b) Largura total do veículo, acrescida de mais 40 (quarenta por cento) %.

§ 2º Caberá à autoridade de trânsito do órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado e do Distrito Federal definir o tempo máximo para o estacionamento de veículos em espaço delimitado por balizas, para três tentativas, considerando as condições da via e respeitados os seguintes intervalos: [\(Alteração dada pela art. 1º da Resolução nº 169, 17/03/2005\)](#).

- a) para a categoria “B”: de dois a cinco minutos;
- b) para as categorias “C” e “D”: de três a seis minutos;
- c) para a categoria “E”: de cinco a nove minutos

Art. 17. O Exame de Direção Veicular, para veículo de duas rodas, será realizado em área especialmente destinada para tal fim em pista com largura de 2m, e que deverá apresentar no mínimo os seguintes obstáculos:

I – ziguezague (slalow) com no mínimo quatro cones alinhados com distância entre eles de 3,5m (três e meio metros);

II – prancha ou elevação com no mínimo oito metros de comprimento, com 30cm (trinta centímetros) de largura e 3cm (três centímetros) de altura com entrada chanfrada;

III – sonorizadores com régua de largura e espaçamento de 0,08m (oito centímetros) e altura de 0,025m (dois centímetros e cinco milímetros), na largura da pista e com 2,5m (dois e meio metros) de comprimento;

IV – duas curvas sequenciais de 90º (noventa graus) em “L” (ele);

V – duas rotatórias circulares que permitam manobra em formato de “8” (oito).

Art. 18. O candidato será avaliado, no Exame de Direção Veicular, em função da pontuação negativa por faltas cometidas durante todas as etapas do exame, atribuindo-se a seguinte pontuação:

- I – uma falta eliminatória: reprovação;
- II – uma falta grave: 03 (três) pontos negativos;
- III – uma falta média: 02 (dois) pontos negativos;
- IV – uma falta leve: 01 (um) ponto negativo.

Parágrafo único. Será considerado reprovado na prova prática de direção veicular o candidato que cometer falta eliminatória ou cuja soma dos pontos negativos ultrapasse a 3 (três).

Art. 19. Constituem faltas no Exame de Direção Veicular, para veículos das categorias “B”, “C”, “D” e “E”:

I – Faltas Eliminatórias:

- a) desobedecer à sinalização semafórica e de parada obrigatória;
- b) avançar sobre o meio fio;
- c) não colocar o veículo na área balizada, em no máximo três tentativas, no tempo estabelecido;
- d) avançar sobre o balizamento demarcado quando do estacionamento do veículo na vaga;
- e) transitar em contramão de direção;
- f) não completar a realização de todas as etapas do exame;
- g) avançar a via preferencial;

- h) provocar acidente durante a realização do exame;
- i) exceder a velocidade regulamentada para a via;
- j) cometer qualquer outra infração de trânsito de natureza gravíssima.

II – Faltas Graves:

- a) desobedecer a sinalização da via, ou ao agente da autoridade de trânsito;
- b) não observar as regras de ultrapassagem ou de mudança de direção;
- c) não dar preferência de passagem ao pedestre que estiver atravessando a via transversal para onde se dirige o veículo, ou ainda quando o pedestre não haja concluído a travessia, mesmo que ocorra sinal verde para o veículo ;
- d) manter a porta do veículo aberta ou semi-aberta durante o percurso da prova ou parte dele;
- e) não sinalizar com antecedência a manobra pretendida ou sinalizá-la incorretamente;

- f) não usar devidamente o cinto de segurança;
- g) perder o controle da direção do veículo em movimento;
- h) cometer qualquer outra infração de trânsito de natureza grave.

III – Faltas Médias:

- a) executar o percurso da prova, no todo ou parte dele, sem estar o freio de mão inteiramente livre;
- b) trafegar em velocidade inadequada para as condições adversas do local, da circulação, do veículo e do clima;
- c) interromper o funcionamento do motor, sem justa razão, após o início da prova;
- d) fazer conversão incorretamente;
- e) usar buzina sem necessidade ou em local proibido;
- f) desengrenar o veículo nos declives;
- g) colocar o veículo em movimento, sem observar as cautelas necessárias;
- h) usar o pedal da embreagem, antes de usar o pedal de freio nas frenagens;
- i) entrar nas curvas com a engrenagem de tração do veículo em ponto neutro;
- j) engrenar ou utilizar as marchas de maneira incorreta, durante o percurso;
- k) cometer qualquer outra infração de trânsito de natureza média.

IV – Faltas Leves:

- a) provocar movimentos irregulares no veículo, sem motivo justificado;
- b) ajustar incorretamente o banco de veículo destinado ao condutor;
- c) não ajustar devidamente os espelhos retrovisores;
- d) apoiar o pé no pedal da embreagem com o veículo engrenado e em movimento;
- e) utilizar ou Interpretar incorretamente os instrumentos do painel do veículo;
- f) dar partida ao veículo com a engrenagem de tração ligada;
- g) tentar movimentar o veículo com a engrenagem de tração em ponto neutro;
- h) cometer qualquer outra infração de natureza leve.

Art. 20. Constituem faltas, no Exame de Direção Veicular, para obtenção da ACC ou para veículos da categoria “A”:

I – Faltas Eliminatórias:

- a) iniciar a prova sem estar com o capacete devidamente ajustado à cabeça ou sem viseira ou óculos de proteção;
- b) descumprir o percurso preestabelecido;
- c) abalroar um ou mais cones de balizamento;
- d) cair do veículo, durante a prova;
- e) não manter equilíbrio na prancha, saindo lateralmente da mesma;
- f) avançar sobre o meio fio ou parada obrigatória;
- g) colocar o(s) pé(s) no chão, com o veículo em movimento;
- h) provocar acidente durante a realização do exame.

i) cometer qualquer outra infração de trânsito de natureza gravíssima. (acrescido pelo art. 2º da Resolução nº 169, 17/03/2005)

II – Faltas Graves:

- a) deixar de colocar um pé no chão e o outro no freio ao parar o veículo;
- b) invadir qualquer faixa durante o percurso;
- c) fazer incorretamente a sinalização ou deixar de fazê-la;
- d) fazer o percurso com o farol apagado;
- e) cometer qualquer outra infração de trânsito de natureza grave. (Alteração dada pela art. 1º da Resolução nº 169, 17/03/2005).

III – Faltas Médias:

- a) utilizar incorretamente os equipamentos;
- b) engrenar ou utilizar marchas inadequadas durante o percurso;
- c) não recolher o pedal de partida ou o suporte do veículo, antes de iniciar o percurso;
- d) interromper o funcionamento do motor sem justa razão, após o início da prova;
- e) conduzir o veículo durante o exame sem segurar o guidom com ambas as mãos, salvo eventualmente para indicação de manobras;
- e) cometer qualquer outra infração de trânsito de natureza média.

IV – Faltas Leves:

- a) colocar o motor em funcionamento, quando já engrenado;
- b) conduzir o veículo provocando movimento irregular no mesmo sem motivo justificado;
- c) regular os espelhos retrovisores durante o percurso do exame;
- d) cometer qualquer outra infração de trânsito de natureza leve.

Art. 21. O Exame de Direção Veicular para candidato portador de deficiência física será considerado prova especializada e deverá ser avaliado por uma comissão especial, integrada por, no mínimo um examinador de trânsito, um médico perito examinador e um membro indicado pelo Conselho Estadual de Trânsito – CETRAN ou Conselho de Trânsito do Distrito Federal - CONTRADIFE, conforme dispõe o inciso VI do art. 14 do CTB.

Parágrafo único. O veículo destinado à instrução e ao exame de candidato portador de deficiência física deverá estar perfeitamente adaptado segundo a indicação da Junta Médica Examinadora podendo ser feito, inclusive, em veículo disponibilizado pelo candidato.

Art. 22. No caso de reprovação no Exame Teórico-técnico ou Exame de Direção Veicular, o candidato só poderá repetir o exame depois de decorridos 15 (quinze) dias da divulgação do resultado, sendo dispensado do exame no qual tenha sido aprovado.

Art. 23. Na Instrução e no Exame de Direção Veicular para candidatos às categorias “B”, “C”, “D” e “E”, deverão ser atendidos os seguintes requisitos: [\(Alteração dada pela art. 1º da Resolução nº 169, 17/03/2005\)](#).

I – Categoria “B” – veículo motorizado de quatro rodas, excetuando-se o quadriciclo;

II – Categoria “C” – veículo motorizado utilizado no transporte de carga, registrado com Peso Bruto Total (PBT) de, no mínimo, 6.000 kg;

III – Categoria “D” – veículo motorizado utilizado no transporte de passageiros, registrado com capacidade mínima de vinte lugares;

IV – Categoria “E” – combinação de veículos, cujo caminhão trator deverá ser acoplado a um reboque ou semi-reboque, registrado com Peso Bruto Total (PBT) de, no mínimo, 6.000kg ou veículo articulado cuja lotação exceda a vinte lugares

Art. 24. Quando se tratar de candidato à categoria "A", o Exame de Direção Veicular deverá ser realizado em veículo de duas rodas com cilindrada acima de 120 (cento e vinte) centímetros cúbicos [\(Alteração dada pela art. 1º da Resolução nº 169, 17/03/2005\)](#).

Art. 25. A aprendizagem e o Exame de Direção Veicular, para a obtenção da ACC, deverão ser realizados em qualquer veículo de duas rodas classificado como ciclomotor.

Art. 26. Os condutores de veículos automotores habilitados na categoria “B”, “C”, “D” ou “E”, que pretenderem obter a categoria “A” e a ACC, deverão se submeter aos Exames de Aptidão Física e Mental e de Prática de Direção Veicular, comprovando a realização de, no mínimo, 15(quinze) horas/aula de prática de direção veicular em veículo classificado como ciclomotor.

Art. 27. Os examinadores, para o exercício de suas atividades, deverão ser designados pelo dirigente do órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal para o período de, no máximo, um ano, permitida a recondução por um período de igual duração, devendo comprovar na data da sua designação e da recondução: [\(Alteração dada pela art. 1º da Resolução nº 169, 17/03/2005\)](#).

I – possuir CNH no mínimo há dois anos;

II – possuir certificado do curso específico, registrado junto ao órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal;

III – não ter cometido nenhuma infração de trânsito de natureza gravíssima nos últimos doze meses;

IV – não estar cumprindo pena de suspensão do direito de dirigir e, quando cumprida, ter decorrido doze meses;

V – não estar cumprindo pena de cassação do direito de dirigir e, quando cumprida, ter decorrido vinte e quatro meses de sua reabilitação.

§1º São consideradas infrações do examinador, puníveis pelo dirigente do órgão ou entidade executivo de trânsito dos Estados ou do Distrito Federal:

- a) induzir o candidato a erro quanto às regras de circulação e conduta;
- b) faltar com o devido respeito ao candidato;
- c) praticar atos de improbidade contra a fé pública, contra o patrimônio ou contra a administração pública ou privada.

§2º As infrações constantes do §1º serão apuradas em procedimentos administrativos, sendo assegurado o direito constitucional da ampla defesa e do contraditório que determinarão em função da sua gravidade e independentemente da ordem seqüencial, as seguintes penalidades:

- a) advertência por escrito;
- b) suspensão das atividades por até 30 (trinta) dias;
- c) revogação da designação

Art. 28. O candidato a ACC e a CNH, cadastrado no RENACH, que transferir seu domicílio ou residência para outra Unidade da Federação, terá assegurado o seu direito de continuar o processo de habilitação na Unidade da Federação do seu novo domicílio ou residência, sem prejuízo dos exames nos quais tenha sido aprovado.

Parágrafo único. O disposto no caput deste artigo aplica-se também, aos condutores que estiverem em processo de adição ou mudança de categoria.

Do Candidato ou Condutor Estrangeiro

Art. 29. O condutor de veículo automotor, natural de país estrangeiro e nele habilitado, em estada regular, desde que penalmente imputável no Brasil, poderá dirigir no Território Nacional quando amparado por convenções ou acordos internacionais, ratificados e aprovados pela República Federativa do Brasil.

§1º Poderá ser aplicado o Princípio da Reciprocidade, em relação à habilitação estrangeira, não amparada por convenções ou acordos internacionais.

§2º O órgão máximo executivo de trânsito da União informará aos órgãos ou entidades executivos de trânsito dos Estados e do Distrito Federal a que países se aplica o disposto neste artigo.

§3º O condutor de que trata este artigo, após o registro do reconhecimento no órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal, deverá portar, obrigatoriamente, a carteira de habilitação estrangeira dentro do prazo de validade, acompanhada de sua tradução juramentada e de documento de identificação.

§4º O condutor estrangeiro, após prazo de 180 (cento e oitenta) dias de estada regular no Brasil, deverá, se pretender conduzir veículo automotor, submeter-se aos Exames de Aptidão Física e Mental e Avaliação Psicológica, nos termos do artigo 147 do CTB, respeitada a sua categoria, com vistas à obtenção da CNH brasileira.

§5º Na hipótese de mudança de categoria deverá ser obedecido o disposto no artigo 146 do CTB.

§6º O disposto nos parágrafos anteriores não será aplicado aos diplomatas ou cônsules de carreira, e àqueles a eles equiparados.

Art. 30. O estrangeiro não habilitado, com estada regular no Brasil, pretendendo habilitar-se para conduzir veículo automotor em Território Nacional, deverá satisfazer todas as exigências previstas na legislação de trânsito.

Art. 31. Quando o condutor habilitado em país estrangeiro cometer infração de trânsito, cuja penalidade implique na proibição do direito de dirigir, a autoridade competente de trânsito tomará as seguintes providências, com base no artigo 42 da Convenção sobre Trânsito Viário, celebrada em Viena, promulgada pelo Decreto nº 86.714, de 10 de dezembro de 1981:

I – recolher e reter o documento de habilitação, até que expire o prazo da suspensão do direito de usá-la, ou até que o condutor saia do território nacional, se a saída ocorrer antes de expirar o citado prazo;

II – comunicar à autoridade que expediu ou em cujo nome foi expedido o documento de habilitação, a suspensão do direito de usá-lo, solicitando que notifique ao interessado da decisão tomada;

III – indicar no documento de habilitação, que o mesmo não é válido no território nacional, quando se tratar de documento de habilitação com validade internacional.

Parágrafo único. Quando se tratar de missão diplomática, consular ou a elas equiparadas, as medidas cabíveis deverão ser tomadas pelo Ministério das Relações Exteriores.

Art. 31A. O Brasileiro habilitado no exterior, para conduzir veículo automotor no Território Nacional, deverá cumprir o disposto no § 3º do artigo 29 desta Resolução. [\(acrescido pelo art. 2º da Resolução nº 169, 17/03/2005\)](#)

Art. 32. O condutor com Habilitação Internacional para Dirigir, expedida no Brasil, que cometer infração de trânsito cuja penalidade implique na suspensão ou cassação do direito de dirigir, terá o recolhimento e apreensão desta, juntamente com o documento de habilitação nacional, pelo órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal.

Parágrafo único. A Carteira Internacional expedida pelo órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado e do Distrito Federal não poderá substituir a CNH.

Dos Cursos Especializados

Art. 33. Os Cursos especializados serão destinados a condutores habilitados que pretendam conduzir veículo de transporte coletivo de passageiros, de escolares, de produtos perigosos ou de emergência.

§1º Os cursos especializados serão ministrados:

- a) pelos órgão ou entidade executivo de trânsito do Estados e do Distrito Federal;
- b) por instituições vinculadas ao Sistema Nacional de Formação de Mão-de-Obra.

§2º As instituições em funcionamento, vinculadas ao Sistema Nacional de Formação de Mão-de-Obra credenciadas pelo órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal deverão ser recadastradas em até 180 (cento e oitenta) dias da data da publicação desta Resolução, com posterior renovação a cada dois anos.

§3º Os conteúdos e regulamentação dos cursos especializados constam dos anexos desta resolução.

§4º O órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal registrará no RENACH, em campo específico da CNH, a aprovação nos cursos especializados, conforme codificação a ser definida pelo órgão máximo executivo de trânsito da União.

Da Expedição da Carteira Nacional de Habilitação e da Permissão Internacional para Dirigir Veículo

Art. 34. A ACC e a CNH serão expedidas pelo órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal, em nome do órgão máximo executivo de trânsito da União, ao condutor considerado apto nos termos desta resolução. [.\(Alteração dada pela art. 1º da Resolução nº 169, 17/03/2005\).](#)

§ 1º Ao candidato considerado apto nas categorias “A”, “B” ou “A” e “B”, será conferida Permissão para Dirigir com validade de 01(um) ano e ao término desta, o condutor poderá solicitar a CNH definitiva, que lhe será concedida desde que tenha cumprido o disposto no §3º do art. 148 do CTB.

§ 2º Ao candidato considerado apto para conduzir ciclomotores será conferida ACC provisória com validade de 01(um) ano e, ao término desta, o condutor poderá solicitar a Autorização definitiva, que lhe será concedida desde que tenha cumprido o disposto no §3º do art. 148 do CTB.”

§3º A CNH conterà as condições e especializações de cada condutor e terá validade em todo o Território Nacional, equivalendo ao documento de identidade, produzindo seus efeitos quando apresentada no original e dentro do prazo de validade.

§4º Quando o condutor possuir CNH, a ACC será inserida em campo específico da mesma, utilizando-se para ambas, um único registro conforme dispõe o § 7º do art.159 do CTB.

§5º. Para efeito de fiscalização, fica concedido ao condutor portador de Permissão para Dirigir, prazo idêntico ao estabelecido no art. 162, inciso V, do CTB, aplicando-se a mesma penalidade e medida administrativa, caso este prazo seja excedido..

Art. 35. O documento de Habilitação terá 2 (dois) números de identificação nacional e 1 (um) número de identificação estadual, que são:

I – o primeiro número de identificação nacional - Registro Nacional, será gerado pelo sistema informatizado da Base Índice Nacional de Condutores - BINCO, composto de 9 (nove) caracteres mais 2 (dois) dígitos verificadores de segurança, sendo único para cada condutor e o acompanhará durante toda a sua existência como condutor não sendo permitida a sua reutilização para outro condutor.

II – o segundo número de identificação nacional - Número do Espelho da CNH) será formado por 8 (oito) caracteres mais 1 (um) dígito verificador de segurança, autorizado e controlado pelo órgão máximo executivo de trânsito da União, e identificará cada espelho de CNH expedida;

III – o número de identificação estadual será o número do formulário RENACH, documento de coleta de dados do candidato/condutor gerado a cada serviço, composto, obrigatoriamente, por 11 (onze) caracteres, sendo as duas primeiras posições formadas pela sigla da Unidade de Federação expedidora, facultada a utilização da última posição como dígito verificador de segurança.

§1º O número do formulário RENACH identificará a Unidade da Federação onde o condutor foi habilitado ou realizou alterações de dados no seu prontuário pela última vez.

§2º O Formulário RENACH que dá origem às informações na BINCO e autorização para a impressão da CNH, deverá ficar arquivado em segurança, no órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal.

Art. 36. A expedição do documento único de habilitação dar-se-á:

- I – na autorização para conduzir ciclomotores (ACC);
- II – na primeira habilitação nas categorias “A”, “B” e “A” e “B”;

III – após o cumprimento do período permissionário, atendendo ao disposto no §3º do art. 148 do CTB;

IV – na adição ou alteração de categoria;

V – em caso de perda, dano ou extravio;

VI – na renovação dos exames, atendendo ao disposto no art. 150 do CTB;

VII – na aprovação dos exames do processo de reabilitação;

VIII – na alteração de dados do condutor, exceto mudança de endereço;

IX – no reconhecimento da Carteira de Habilitação estrangeira.

Parágrafo Único. Nos processos de adição, mudança de categoria ou renovação, estando ainda válida a CNH do condutor, o órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal, deverá entregar a nova CNH, mediante devolução da anterior para inutilização. (acrescido pelo art. 2º da Resolução nº 169, de 17/03/2005).

Art. 37. (Revogado pelo art. 3º da Resolução nº 169, de 17/03/2005)

Art. 38.-(Revogado pelo art. 3º da Resolução nº 169, de 17/03/2005)

Art. 39. Compete ao órgão máximo executivo de trânsito da União e ao órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal, inspecionar o local de emissão da CNH.

Art. 40. A Permissão Internacional para Dirigir será expedida pelo órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou Distrito Federal detentor do registro do condutor, conforme modelo definido no Anexo VII da Convenção de Viena, promulgada pelo Decreto nº 86.714, de 10 de dezembro de 1981, contendo os dados cadastrais do RENACH.

Parágrafo único. A expedição do documento referido neste artigo dar-se-á após o cumprimento dos requisitos mínimos exigidos em normas específicas, com prazo de validade igual ao do documento nacional.

Art 40 A. O CONTRAN definirá, no prazo máximo de noventa dias da data publicação desta resolução, regulamentação especificando modelo único do documento de ACC, Permissão para Dirigir e CNH. (acrescido pelo art. 2º da Resolução nº 169, de 17/03/2005).

Das Disposições Gerais

Art. 41. A Base Índice Nacional de Condutores – BINCO conterà um arquivo de dados onde será registrada toda e qualquer restrição ao direito de dirigir e de obtenção da ACC e da CNH, que será atualizado pelos órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado e do Distrito Federal.

§1º O condutor, que for penalizado com a suspensão ou cassação do direito de dirigir, terá o seu registro bloqueado pelo mesmo prazo da penalidade.

§2º O Registro Nacional do condutor de que trata o artigo 35, que teve cassado o direito de dirigir, será desbloqueado e mantido, quando da sua reabilitação.

§3º A suspensão do direito de dirigir ou a proibição de se obter a habilitação, imputada pelo Poder Judiciário, será registrada na BINCO.

Art. 41A. Para efeito desta resolução, os dados requeridos para o processo de habilitação e os constantes do RENACH são de propriedade do órgão máximo executivo de trânsito da União. (acrescido pelo art. 2º da Resolução nº 169, de 17/03/2005).

Art. 42. O condutor que tiver a CNH cassada poderá requerer sua reabilitação, após decorrido o prazo de dois anos da cassação. (Alteração dada pela art. 1º da Resolução nº 169, 17/03/2005).

Parágrafo único. Para abertura do processo de reabilitação será necessário que o órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou do Distrito Federal certifique-se de que todos os débitos registrados tenham sido efetivamente quitados.

Art. 42A. A reabilitação de que trata o artigo anterior dar-se-á após o condutor ser aprovado no curso de reciclagem e nos exames necessários à obtenção de CNH da categoria que possuía, ou de categoria inferior, preservada a data da primeira habilitação. (acrescido pelo art. 2º da Resolução nº 169, de 17/03/2005).

Art. 43. Os candidatos poderão habilitar-se nas categorias de “A” à “E”, obedecida a gradação prevista no Art. 143 do CTB e a no Anexo I desta resolução, bem como para a ACC.

Art. 43A. O processo de habilitação de candidato que procedeu ao requerimento de sua abertura anterior à vigência desta norma, permanecerá ativo no órgão ou entidade executivo de trânsito do Estado ou Distrito Federal, pelo prazo de doze meses a partir da data de publicação desta resolução. (acrescido pelo art. 2º da Resolução nº 169, de 17/03/2005).

Art. 43B. Fica o órgão máximo executivo de trânsito da União autorizado a baixar as instruções necessárias para o pleno funcionamento do disposto nesta resolução, objetivando sempre a praticidade e a agilidade das operações, em benefício do cidadão. [\(acrescido pelo art. 2º da Resolução nº 169, de 17/03/2005\).](#)

Art. 44. Revogam-se as Resoluções N^{os} 412, de 21 de janeiro de 1969; 491, de 19 de março de 1975; 520 de 19 de julho de 1977; 605, de 25 de novembro de 1982; 789, de 13 de novembro de 1994; 800, de 27 de junho de 1995; 804, de 25 de setembro de 1995; 07 de 23 de janeiro de 1998; 50, de 21 de maio de 1998; 55, de 21 de maio de 1998; 57, 21 de maio de 1998; 58 de 21 de maio de 1998; 67, de 23 de setembro de 1998; 85, de 04 de maio de 1999; 90, de 04 de maio de 1999; 91, de 04 de maio de 1999; 93, de 04 de maio de 1999; 98, de 14 de julho de 1999 e 161, de 26 de maio de 2004 e artigo 3º da resolução 700, de 04 de outubro de 1988 e incisos VIII, IX, X, XI, XII do artigo 12 e artigo 13 da Resolução 74, de 19 de novembro de 1998.

Art. 45. Esta Resolução entrará em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.*

AILTON BRASILIENSE PIRES
Presidente

JAQUELINE FILGUEIRAS CHAPADENSE
Ministério das Cidades – Suplente

RENATO ARAUJO JUNIOR
Ministério da Ciência e Tecnologia – Titular

AMILTON COUTINHO RAMOS
Ministério da Defesa – Suplente

JUSCELINO CUNHA
Ministério da Educação – Titular

CARLOS ALBERTO F DOS SANTOS
Ministério do Meio Ambiente – Suplente

EDSON DIAS GONÇALVES
Ministério dos Transportes – Titular

EUGENIA MARIA SILVEIRA RODRIGUES
Ministério da Saúde – Suplente

- Republicado por ter saído, no D.O.U. nº: 245 , Secção I, página 73 de 22/12/04, com incorreções.
- **Redação da Republicação da Resolução nº 168/04 consolidada pela Resolução nº 169, de 17 de março de 2005.**

