

FACULDADES PEDRO LEOPOLDO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO

MARCIANA GONÇALVES DE MATOS

ESTRESSE OCUPACIONAL:
ESTUDO DE CASO COM MOTORISTAS DE COLETIVO URBANO EM EMPRESA
DE TRANSPORTES DA CIDADE DE BELO HORIZONTE

Pedro Leopoldo
2010

MARCIANA GONÇALVES DE MATOS

ESTRESSE OCUPACIONAL:

**ESTUDO DE CASO COM MOTORISTAS DE COLETIVO URBANO EM
EMPRESA DE TRANSPORTE NA CIDADE DE BELO HORIZONTE**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração das Faculdades Pedro Leopoldo, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Administração.

Área de Concentração: Gestão da Inovação e Competitividade

Orientador: Prof. Lúcio Flávio Renault de Moraes, PhD

Pedro Leopoldo

2010

658.43 MATOS, Marciana Gonçalves de
M433e Estresse ocupacional: estudo de caso com motoristas
2010 de coletivo urbano em empresa de transportes na
cidade de Belo Horizonte. – Pedro Leopoldo: Fipel,
2010.
103p.
Dissertação: Mestrado Profissional em Administração.
Orientador: Prof^o. Dr.. Lucio Flávio Renault de Moraes

1. Estresse Ocupacional.
2. Condições de Trabalho.
3. Motorista de Ônibus.
4. Gestão da inovação.
5. Competitividade.

A minha filha, Iara.

AGRADECIMENTOS

Para que esta pesquisa pudesse ser concluída, muitas pessoas contribuíram ao longo de sua realização. A todos aqueles que direta ou indiretamente, me apoiaram, agradeço pela atenção, paciência e carinho.

Ao meu querido orientador, professor Dr. Lúcio Flávio Renault de Moraes, pela competência e tenaz persistência em conduzir este estudo.

Ao Professor Dr. Luciano Zille Pereira, pelas suas preciosas recomendações.

À professora Dra. Íris Barbosa Goulart, pelas valiosas contribuições, meu carinho especial.

A minhas irmãs, Elizabete, Juçara, Lilia, e irmãos José Maria, Welington e Leonardo pela compreensão e ausência em alguns momentos.

Ao meu amor Nelson pela atenção, paciência e ajuda.

Aos membros da banca examinadora.

À Plena Transportes Coletivo, pela permissão de desenvolver esta pesquisa: ao diretor Ralisson e demais colaboradores, ao gerente de RH, gerente de tráfico e segurança do trabalho, e aos motoristas.

Ao professor Afonso Celso Gomes, pela revisão ortográfica; professor Ronaro, da BHtrans, pela atenção dispensada e Alaíde pelas correções da ABNT muito grata.

A todos os professores da Fundação Pedro Leopoldo e colegas de curso, pelo apoio e incentivo.

RESUMO

Esta dissertação tem como foco a temática relacionada ao estresse ocupacional dos motoristas de ônibus, profissionais cujas condições de trabalho os expõem à situações constantes de tensão como assaltos, acidentes, agressões verbais e físicas, os colocando entre as categorias mais afetadas pela pressão no trabalho. O objetivo geral do estudo consistiu em diagnosticar possíveis quadros de estresse ocupacional dos motoristas que atuam em empresas de transporte coletivo na cidade de Belo Horizonte, visando subsidiar ações direcionadas a gestão de pessoas em relação a esta categoria profissional. Como objetivos específicos buscou-se identificar a presença ou não de estresse no grupo estudado; caracterizar os sintomas em seus aspectos físico e psíquico; identificar a fase predominante do estresse e suas principais causas na percepção dos motoristas; as estratégias de combate ao estresse adotadas; e analisar a associação entre as variáveis demográficas e o estresse. Para realização deste estudo utilizou-se o *Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp* (1998). Além da utilização do instrumento em referência, realizou-se entrevista semi-estruturada para complementar as informações. Quanto aos fins, trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo, e quanto aos meios, caracterizou-se como uma pesquisa de campo e estudo de caso. A unidade de análise foi composta de 124 motoristas de ônibus da empresa em estudo. Em relação aos resultados, há incidência de estresse tanto em nível psíquico quanto físico. Do ponto de vista físico, os principais sintomas foram tensão muscular, sensação de desgaste físico constante e excesso de gases. Do ponto de vista psíquico, vontade súbita de iniciar novos projetos, pensar constantemente em um só assunto e cansaço excessivo. Entre as principais causas do estresse apontadas pelos motoristas está o trânsito lento, a circulação excessiva de outros veículos e o tempo curto para completar cada viagem. Como mecanismos utilizados pelos motoristas para aliviar a tensão no trabalho, os dados revelaram ações como mentalizar coisas boas e rezar; conversar com o cobrador e colegas de trabalho. Fora do ambiente ocupacional, os pesquisados revelaram realizar atividades físicas, jogar bola, passear e lazer com a família.

Palavras-chave: Estresse. Estresse ocupacional. Condições de trabalho. Motorista de ônibus.

ABSTRACT

This dissertation has as its theme the occupational stress faced by bus drivers, professionals whose working conditions expose them to constant situations of distress, such as robberies, accidents and verbal and physical aggressions, making them one of the groups most affected by pressure in the workplace. The main objective of this study is to diagnose the possible occupational stress of bus drivers who work for public transport companies in the city of Belo Horizonte, using this as a way to guide people management when it comes to this group of professionals. The specific objectives were: to identify the presence of stress in the group under analysis; to characterize the symptoms in their physical and psychological aspects; to identify the predominant phase of stress and its main causes in the perception of the drivers; to enumerate the strategies that are used to combat stress, and to analyze the association between demographic variables and stress. This study made use of Lipp's (1998) "*Stress Symptoms Inventory for Adults*" while also carrying out semi-structured interviews which complemented the available information. The expected end result was a descriptive study and this was to be obtained through field research and a case study. The unit of analysis was composed by 124 bus drivers from a specific company. The results of the research show the presence of stress, both physical and psychological. From the physical point of view, the main symptoms were: muscular tension, a constant feeling of physical extenuation, and flatulence. From the psychological point of view, the main symptoms were: the sudden wish to start new projects, the constant lingering over one subject and excessive tiredness. The main causes of stress that were highlighted by the bus drivers were the slow and excessive amount of traffic and the short amount of time in which they have to complete each itinerary. The research revealed the following mechanisms that drivers use to alleviate the tension from work: picturing good things; praying; talking with fellow co-workers; and, in their free time, doing physical activities such as playing football, and spending time with their families.

Key-words: Stress. Occupational Stress. Working conditions. Bus drivers.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – Modelo básico de origem de estresse	34
FIGURA 2 – Modelo de tensão no trabalho	35
FIGURA 3 – Modelo dinâmico do estresse ocupacional	36
FIGURA 4 – Modelo teórico de Lipp para explicar o estresse	38
GRÁFICO 1 – Percentual de estresse na amostra pesquisada.....	62
GRÁFICO 2 – Percentual para as fases do estresse na amostra pesquisada.....	62
GRÁFICO 3 – Percentual dos sintomas de estresse predominantes na amostra pesquisada.....	63
GRÁFICO 5- Percentual do tempo de trabalho categorizado e presença ou ausência de estresse.....	76

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Percentual dos sintomas físicos (nas últimas 24 horas).....	64
TABELA 2 - Percentual dos sintomas psíquicos (nas últimas 24 horas)	65
TABELA 3 - Presença de sintomas físicos (na última semana).....	66
TABELA 4 - Percentual de sintomas psíquicos (na última semana)	67
TABELA 5 – Percentual de sintomas físicos (no último mês).....	67
TABELA 6 - Percentual de sintomas psíquicos (no último mês)	69
TABELA 7 - Estatística das notas dadas às causas do Estresse.....	70
TABELA 8 - Frequência e porcentagem das causas do estresse mais importantes.....	71
TABELA 9 - Estratégias para aliviar o estresse durante o trabalho	72
TABELA 10 – Distribuição dos motoristas quanto às estratégias para aliviar o estresse	73
TABELA 11 – Comparações entre a presença e ausência de estresse e as características demográficas estado civil e escolaridade.....	74
TABELA 12 – Comparação entre a presença e ausência de estresse e as características Idade e número de filhos	75
TABELA 13 – Comparação entre o tempo de trabalho e ocorrência de estresse.....	76

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BHTRANS	Empresa de Transportes e de Trânsito de Belo Horizonte S/A
CCT	Câmara de Compensação Tarifária
CFLM	Companhia de Força e Luz de Minas Gerais
CIT	Controle Inteligência de Tráfego
DBO	Departamento de Bonde e Ônibus
DMBO	Departamento Municipal de Bonde e ônibus
ISSL	Inventário de sintomas de estresse de Lipp
METROBEL	Companhia de Transportes Urbanos da Região Metropolitana de Belo Horizonte
OR	ODD - RATIO
OSI	<i>Occupational stress indicator</i>
PROBUS	Programa de Organização do Transporte Público por Ônibus
RMBR	Rede Metropolitana de Belo Horizonte
SETRANSP	Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros de Belo Horizonte
TRANSBETIM	Transporte de Betim
TRANSMETRO	Transporte Metropolitano
TCUO	Transporte Coletivo Urbano por Ônibus

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1. Problema de pesquisa.....	14
1.2 Justificativa.....	15
1.3 Objetivos	16
1.3.1 Objetivo geral	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
1.4 Estrutura da dissertação.....	17
2 REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 O surgimento do conceito de estresse	22
2.2 Tipologias do estresse	23
2.3 Resgatando as abordagens conceituais sobre o estresse ocupacional.....	26
2.4 Estresse ocupacional: modelos explicativos.....	33
2.5 Estresse ocupacional: modelos explicativos	34
2.5.1 O modelo explicativo do estresse de Marilda Lipp	37
2.6 Algumas pesquisas relatadas pela literatura sobre o estresse do motorista de ônibus .	38
4 METODOLOGIA.....	42
4.1 Tipo de pesquisa.....	42
4.2 População e amostra.....	43
4.3 Estratégia de coleta de dados.....	44
4.4 Procedimentos estatísticos.....	45

4.5 Da aplicação do questionário e do ISSL.....	46
4.6 Caracterização da empresa estudada.....	47
	55
5 O TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS NA CIDADE DE BELO HORIZONTE.....	51
5.1 Abordagem histórica.....	51
5.2 Estrutura do transporte coletivo por ônibus em Belo Horizonte.....	56
5.3 Organização do trabalho no sistema de transporte público em Belo Horizonte.....	58
6 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	61
6.1 Diagnóstico do estresse.....	61
6.2 Sintomatologia do estresse: psíquico e físico.....	63
6.3 Causas do estresse	70
6.4 Estratégias para regulação do estresse.....	71
6.5 Análise comparativa do estresse em relação às variáveis demográficas.....	73
7 CONCLUSÕES	77
REFERÊNCIAS.....	81
APÊNDICE.....	89
ANEXOS.....	96

1 INTRODUÇÃO

As décadas de 1990 a 2010 têm sido marcadas por grandes transformações nos níveis global e organizacional. O cenário aponta para uma desenfreada busca das organizações por competitividade e produtividade, a qualquer custo, como forma de se manterem vivas. Em decorrência disso, surgem mudanças na maneira de lidar com os seres humanos nas organizações, estando eles sujeitos as novas exigências, pressões e situações complexas de trabalho, visando ao aumento constante da produtividade. Exigências por maior agilidade, flexibilidade e criatividade geram uma verdadeira disputa entre os indivíduos pela sobrevivência. Esses impactos podem contribuir para o aparecimento de quadros de estresse.

Ao analisar este contexto, Morgan (1996, p. 301) afirma:

O problema do estresse é uma verdadeira epidemia em nível mundial. Doenças do coração, freqüentemente rotuladas como “assassinas de executivos” estão sendo crescentemente consideradas como um problema que afeta as pessoas colocadas em situações de trabalho estressantes. As condições de trabalho de alguém, o seu papel, as suas aspirações de carreira e qualidade do relacionamento no trabalho interagem com a personalidade e influenciam os níveis de estresse pessoal e de bem-estar físico e mental.

O estresse ocupacional tornou-se uma fonte importante de preocupação e vem sendo reconhecido, já há décadas, como um dos riscos mais sérios ao bem estar psicossocial do indivíduo” (BATEMAN; STRASSER, 1983 *apud* ANDRADE, 2009).

Cooper (2005) afirma que nos países mais desenvolvidos, os anos 80 foram descritos como a “década da cultura empresarial”, com pessoas trabalhando mais horas e mais arduamente, a fim de atingirem o sucesso pessoal e as recompensas materiais.

No Brasil, assim como em várias outras partes do planeta, a busca de adaptação a esse novo cenário de mudanças tem gerado grande impacto na saúde psíquica e física dos trabalhadores.

Segundo Sato (1991), poucas profissões são reconhecidas como penosas, estando a de motorista de ônibus entre elas. A autora considera esta afirmação verdadeira não

simplesmente pelas exigências de esforços que provocam incômodos e sofrimento, mas também pelos altos níveis de sobrecarga psíquica e cognitiva que a tarefa impõe aos profissionais, restando-lhes ao trabalhador pouco ou nenhum controle sobre isso.

O objetivo geral deste estudo consistiu em diagnosticar possíveis quadros de estresse ocupacional dos motoristas que atuam em empresas de transporte coletivo na cidade de Belo Horizonte, visando subsidiar ações direcionadas a gestão de pessoas em relação a esta categoria profissional. Para o estudo utilizou-se o *Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp – ISSL* desenvolvido por Lipp (1998). O ISSL é um instrumento que tem como objetivo identificar, de modo sistemático, a sintomatologia do estresse, enquadrando os sintomas em quatro fases, ou seja, alarme, resistência, quase exaustão e exaustão.

Para fundamentar a análise das manifestações de estresse nos motoristas pesquisados, foi realizada uma revisão teórica da literatura sobre o tema, tendo como referência Lipp (1998, 2000, 2003); Couto (1987); Zille (2005); Cooper *et al.* (2005); e Limonge-França (2005).

Dentre as diversas abordagens teóricas que estudam o estresse ocupacional, a ênfase foi dada à psicossomática, partindo-se da premissa de que “os processos psíquicos influenciam muito a dinâmica do corpo”. Os sujeitos são percebidos em uma visão integrada entre as camadas biológica, sociológica e social, gerando respostas psicossomáticas. “Os processos humanos que ocorrem em reação à situação de crise, ameaça, fuga, prazer e desprazer, são inerentes ao ser humano, mas altamente suscetíveis a condicionantes socioculturais” (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 12).

Em relação à área de transporte a revisão teórica se deu principalmente com base em Cruz (1998, 1996); Gouveia (1992); Oliveira (2004); Cançado (1996, 1992) e Mendes (2000).

1.1 Problema de pesquisa

O estudo apresenta como foco a temática relacionada ao estresse ocupacional dos motoristas de ônibus, profissionais, que pela natureza do trabalho estão expostos a situações constantes de tensão excessiva como assaltos, acidentes, agressões verbais e físicas, o próprio trânsito, as quais os colocam em uma das categorias bastante afetada pela pressão no trabalho.

Estando sujeitos a condições de trabalho penoso, este entendido como desgastante para a pessoa humana, provocando desgaste acentuado no organismo devido à natureza das funções e em razão de fatores ambientais resulta em sobrecarga física e psíquica para esse trabalhador. O estudo em referência busca encontrar alternativas para lidar com essa ambiência, buscando propor ações na área de gestão de pessoas que possa viabilizar e favorecer mecanismos que propiciem a prevenção ao estresse.

Em termos mais gerais, Sauter (2005, p. 182) afirma que pesquisas realizadas nos Estados Unidos revelam níveis significativamente altos de *estresse ocupacional* junto aos trabalhadores, sendo que “um terço ou mais de todos os trabalhadores diz que seus empregos são freqüentemente ou sempre estressantes”. O autor comenta ainda que as intervenções para reduzir o estresse ocupacional em empresas americanas têm-se concentrado principalmente em programas dirigidos para indivíduos, como o seu gerenciamento para reduzir os sinais psicológicos e fisiológicos.

Neste contexto, a questão que motivou a realização deste estudo se refere ao seguinte problema de pesquisa: Como podem ser explicados os possíveis níveis de estresse relacionados aos motoristas de ônibus da empresa pesquisada na perspectiva do modelo teórico de Lipp (2000)?

1.2 Justificativa

Estudos referentes ao estresse e, em especial ao estresse ocupacional, vêm ocupando maior espaço na academia devido à importância de se investigar suas causas, como também a busca de estratégias para combatê-lo de forma preventiva, buscando assim minimizar o sofrimento de um número significativo de trabalhadores em diversas ocupações. Pesquisas realizadas no Brasil confirmam que os níveis de estresse vêm aumentando de forma significativa nos últimos anos (ZILLE, 2005; BRAGA e ZILLE, 2008; ISMA-BR, 2003 e 2010).

Lipp (2001, p. 13) afirma que a maior fonte de estresse para os adultos é o estresse profissional, apontado como uma “epidemia global” pela Organização Mundial da Saúde.

As condições e a organização do trabalho exercem significativa influência na saúde dos trabalhadores, sobretudo na saúde mental. Estresse, neste campo, não pode ser estudado isoladamente das condições de trabalho no contexto do trânsito inconstante e da organização do trabalho, as quais, diretamente, influenciam as atividades de determinadas categorias profissionais.

A profissão do motorista de ônibus, exposto as situações de tensão e violência, encontra-se entre as mais estressantes. O nível de reclamações de usuários de transporte coletivo em Belo Horizonte e a elevada participação de motoristas de ônibus em acidentes de trânsito urbano podem ser indicadores de problemas na situação de trabalho desses profissionais (MENDES, 2000).

Nota-se ainda que das sessenta milhões de viagens realizadas por dia nas regiões metropolitanas do Brasil, 65% são realizadas a partir do transporte público, predominando o ônibus urbano como principal modo de transporte (MENDES, 2000, p. 16; REGISTRO 1995).

Constatações por parte da empresa estudada quanto ao envolvimento de seus motoristas em acidentes, pedidos frequentes de atestado médico e apoio psicológico contribuem ainda mais para justificar a escolha do tema e a realização do presente estudo. Observa-se também um aumento no nível de reclamações dos usuários das linhas objeto do estudo, bem como o afastamento de motoristas por problemas de coluna, causados pela atividade. Todos esses argumentos fortalecem a justificativa para realização deste estudo.

Em relação a esta área, o estresse ocupacional continua merecendo estudos, embora já existam outras pesquisas, como as de Cançado (1992) e Mendes (2000). Acredita-se, porém, que o diferencial deste estudo está na utilização do modelo teórico de Lipp (2000), baseado na abordagem cognitivo-comportamental, que enfatiza a resposta do organismo, com base em um estímulo mediado pela interpretação que lhe é dado.

É importante ressaltar que os resultados desta pesquisa apresentam propostas de intervenção capazes de dar voz e autonomia aos motoristas, maior espaço para o diálogo, comunicação, trocas, intercâmbios como também maior participação nas alternativas de soluções e de melhoria para as condições de trabalho. Portanto, este estudo possui relevância acadêmica, social e empresarial.

1.3 OBJETIVOS

Neste item serão apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos do presente estudo.

1.3.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste estudo consistiu em diagnosticar possíveis quadros de estresse ocupacional dos motoristas que atuam em empresas de transporte coletivo na cidade de Belo Horizonte, visando subsidiar ações direcionadas a gestão de pessoas em relação a esta categoria profissional, com utilização do *Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp – ISSL* desenvolvido por Lipp (1998).

1.3.2 Objetivos específicos

- b) Caracterizar os sintomas, em seus aspectos físico e psíquico;
- c) Identificar a fase predominante do estresse na amostra pesquisada;
- d) Identificar as principais causas do estresse, na percepção dos motoristas;
- e) Levantar as estratégias de defesa contra o estresse adotadas pelos indivíduos pesquisados;
- f) Analisar a associação entre as variáveis demográficas (idade, estado civil, escolaridade e tempo de serviço) e o estresse.

1.4. Estrutura da dissertação

Esta dissertação compõe-se de seis capítulos, incluindo esta introdução em que consta a contextualização, problema de pesquisa, justificativa e objetivos geral e específicos.

No segundo capítulo, aborda-se o referencial teórico, constando desde o surgimento do conceito de estresse, tipologia, modelos teóricos explicativos, com destaque para o modelo de Lipp (2000) e por fim pesquisas relacionadas à área em estudo.

No terceiro capítulo, esta inserida a metodologia do estudo empírico que compreende o tipo de pesquisa, população e amostra, estratégia de coleta e análise dos dados e por fim a caracterização da empresa estudada.

No quarto capítulo consta uma abordagem sobre o transporte coletivo na cidade de Belo Horizonte, no que se refere ao histórico, a organização e as condições de trabalho nesse segmento profissional.

No quinto capítulo procede-se a análise e apresentação dos resultados, de modo a propiciar uma visão completa dos dados obtidos e a comparação entre aqueles descritos na literatura com os alcançados pelo estudo.

Por fim, no sexto capítulo, formulam-se as conclusões; consistindo nas reflexões e recomendações, que apontam para propostas visando à construção de estratégias para evitar e/ou minimizar problemas causadores de estresse nos motoristas, além de mencionar algumas limitações do estudo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo aborda-se o contexto indutor do estresse, o surgimento do conceito e as tipologias, as abordagens e os modelos teóricos explicativos, bem como algumas pesquisas sobre o estresse do motorista de ônibus, sujeitos desta pesquisa.

O fenômeno do estresse nos trabalhadores, típico do “novo capitalismo”, carrega consigo uma série de patologias e síndromes que sociedades menos flexíveis e informatizadas jamais conheceram (SENNETT, 2001).

A expressão capitalismo flexível (SENNETT, 2001) representa o advento da flexibilidade no cenário produtivo moderno; ou seja, maior agilidade nos processos e novas formas organizacionais que associam severas exigências a padrões prescritivos de qualidade e quantidade amarrados a uma incomensurável rigidez temporal e a formalidades normativas. Há, também, as novas tecnologias, que permitem variar rapidamente a natureza dos produtos, o que tem tornado o ambiente de trabalho, em geral, mais suscetível ao estresse e a outros problemas no campo da saúde mental e trabalho.

A flexibilidade associa-se a algumas características marcantes no contexto atual: ansiedade, necessidade de correr mais riscos, imprevisibilidade e, o que é bem caracterizado por Sennett (2001, p. 10), alterações no caráter. Caráter, conforme a definição do autor, é o “valor ético que atribuímos aos nossos próprios desejos e às nossas relações com os outros”. Trata-se daquilo que cada pessoa valoriza em si mesma a partir daquilo que busca que os outros valorizem nela. Isso depende do trabalho que é executado no cenário de flexibilidade. As organizações forçam os trabalhadores a adotarem comportamentos controversos quanto a esta noção de caráter. Somente assim, violando regras e extrapolando normas, podem ser, no cenário atual (e nos transportes coletivos não é diferente[...]) produtivos, eficientes e eficazes.

Segundo Sennett (2005), os valores necessários para se manter nas modernas organizações são bem diferentes daqueles de uma época pretérita, “que o sociólogo Max Weber

denominou de ‘jaula de ferro’” (SENNETT, 2005, p. 14). Mudar de emprego com frequência já faz parte do cotidiano do novo trabalhador. Adequar-se à “cultura” da organização, como o autor mostra em alguns casos reais ilustrativos, implica abrir mão de seus próprios valores pessoais para aderir aos valores ostentados pela empresa. Isso é uma inesgotável fonte de conflitos interiores, de desequilíbrios psíquicos e de conflitos psicossomáticos, incluindo o estresse.

O senso de comunidade, por exemplo, segundo Sennett (2005), é modificado, e a natureza das amizades sofre influência dos interesses dos cargos. “As qualidades do bom trabalho não são as mesmas do bom caráter”. Eis o dilema de um pai que não pode oferecer ao seu filho, conforme descreve o autor, os seus “bons exemplos” de sua vida no trabalho.

A questão do tempo também é modificada no contexto flexível. As organizações não possuem mais a noção de longo prazo. Isso, na visão de Sennett, abala a confiança, a lealdade e o compromisso mútuos. A verdadeira confiança desenvolve-se nos meios informais, e por isso; na lógica de curto prazo das organizações contemporâneas, o amadurecimento da confiança informal é seriamente comprometido.

De outro lado, as práticas de “mudança a qualquer preço”, incentivadas pelo capitalismo flexível, obrigam as organizações a excluir profissionais competentes de seus quadros apenas para provar que são capazes de mudar conforme os ditames da última “onda”. Como exemplos são citados os programas de reengenharia e *downsizing*. A “ética” que permeia as “organizações flexíveis” é a ética do oportunismo: se a brisa sopra no sentido de cortar, reduzir, reestruturar, então esses são os valores primordiais, e ponto final. Quando a brisa muda de rumo e as críticas surgem, juntamente com os resultados indesejáveis, os valores mudam ao sabor do vento. Agora, vale dizer que estava tudo errado e que adotar o novo comportamento que está em voga no mercado é a ética flexível.

O fenômeno do estresse gerado por essas inúmeras características do capitalismo flexível e o próprio conceito do que constitui a reação ao estresse passaram a merecer grande interesse tanto do público leigo quanto da comunidade científica. Um grande número de autores tem

estudado o estresse em diversas organizações e ocupações específicas, procurando verificar o impacto do trabalho no bem-estar do indivíduo. Dentre esses estudos, podem-se citar os trabalhos Riente (2009), Zille (2005), Bigattão (2005), Lipp (2004), Câmara, (2003), Mendes (2000), Moraes *et al.* (1992), Cançado (1992), Santos (1988), dentre outros, os quais, por meio de suas pesquisas, trazem significativas contribuições para a comunidade científica, bem como para a sociedade como um todo.

O estresse pode ser caracterizado como uma síndrome do século XXI. O ritmo exponencial das mudanças e as constantes rupturas e novidades do mundo moderno, aliados à ausência de perspectivas quanto à situação de equilíbrio, tem obrigado os indivíduos a um processo contínuo de adaptação, causador de sentimentos de apreensão e de ansiedade crônicos.

O estresse provoca importantes alterações e transtornos bioquímicos, responsáveis pela maioria dos sintomas verificados com diferentes indivíduos que executam tarefas de trabalho penoso como exemplo as dos motoristas de ônibus, objeto deste estudo. Esse novo mundo do trabalho provoca alienação, tornando os indivíduos vítimas de um acentuado estresse proveniente de pressões decorrentes de um ambiente de trabalho excessivamente rígido e exigente.

Segundo Zille (2005), a cada semana mais trabalhadores são demitidos dos seus postos de trabalho. Em escritórios e fábricas de todo o mundo, os indivíduos esperam, angustiados, ser poupados por mais um dia que seja. Trata-se de um sintoma social que desencadeia processos de adoecimento mental em grande contingente de indivíduos, que experimentam os graves sintomas daí decorrentes. Esses acometimentos psicopatológicos possuem suas raízes nas condições sociais e de trabalho, engendradas pela “nova” economia e pelo “novo” capitalismo, podendo, em muitos casos, desencadear quadros importantes de estresse no trabalho.

A seguir, será abordado o surgimento do conceito de estresse, as suas tipologias as correntes teóricas que discutem o tema, dando ênfase à abordagem psicológica, na sua vertente psicossomática. “O termo psicossomática foi introduzido na Medicina, em 1818, pelo

psiquiatra alemão Heinroth e tinha na ocasião o sentido de designar as doenças do corpo que surgiam em decorrência de fatores mentais” (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 84).

2.1 O surgimento do conceito de estresse

A palavra inglesa *stress* deu origem ao termo estresse, em português, que, de acordo com dicionário Aurélio da língua portuguesa, significa “conjunto de reações do organismo às agressões de origem diversas, capazes de perturbar-lhe o equilíbrio interno” (FERREIRA, 1993, p. 233).

Para Limongi-França (2007, p. 185): “*Stress* é uma palavra derivada do latim. Durante o século XVII, ganhou conotação de adversidade ou aflição”. No final do século XVIII, seu uso evoluiu para expressar ‘força’, ‘pressão’ ou ‘esforço’. Para a autora, o conceito de estresse não é novo, mas foi apenas no início do século XX que estudos das ciências biológicas e sociais iniciaram a investigação de seus efeitos na saúde física e mental das pessoas.

A utilização da palavra *stress* antecede em séculos seu uso sistemático ou científico, tendo sido identificadas diferentes origens etimológicas para ela: *stress* (dureza, desconforto), do inglês antigo; estresse (estreiteza) do francês antigo; *stricitia* e *strictus* (apertado, estreito), do latim, e também do princípio de *stringere* (tornar apertado, apertar) (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 65-66).

Segundo Zille (2005) “foi o pesquisador canadense Hans Selye que utilizou o termo *stress*, em inglês, que deu origem ao termo estresse, em português”. Ainda segundo esse autor, Selye (1936, 1959) usou o termo para descrever uma síndrome que havia identificado e que apresentava importantes ligações com o estado de saúde e doença dos seres vivos, conceituando-o como qualquer adaptação requerida à pessoa.

Na visão de Lipp (2000) o “estresse é uma reação do organismo com componentes psicológicos, físicos, mentais e hormonais que ocorre quando surge a necessidade de uma adaptação grande a um evento ou situação de importância.”. Segundo a autora o evento pode ter um sentido para a pessoa tanto na sua forma negativa quanto positiva.

2.2 Tipologias do estresse

A primeira diferenciação conceitual do estresse está ligada ao equilíbrio ou à descompensação do organismo. Neste sentido, Selye (1959) foi o primeiro a distinguir as formas positivas e negativas do estresse. Para o autor, o estresse se caracteriza por uma síndrome específica de fatos biológicos, apresentando-se como uma resposta inespecífica do corpo diante de exigências às quais está sendo submetido e se manifesta de duas formas: o estresse positivo, chamado de *eustresse* e o estresse negativo, chamado de *distresse*.

Lipp (2000, p. 47) reforça essa noção ao afirmar que o estresse positivo é o estresse em sua fase inicial, a do alerta.

O organismo produz adrenalina que dá ânimo, vigor e energia fazendo a pessoa produzir mais e ser mais criativa. Ainda para a autora ‘a pessoa pode passar por períodos sem dormir e descansar não se importando’. A autora sustenta ainda que há muita produtividade, porém se a pessoa ficar muito tempo em alerta o estresse se transforma em excessivo devido ao longo período permanência nesse estado.

O estresse em excesso se torna *distresse*, ou estresse negativo, e ocorre quando a pessoa ultrapassa os limites e esgota sua capacidade de adaptação. O organismo fica destituído de nutrientes e vê reduzida a energia mental (LIPP, 2000, p. 47). Sua capacidade de trabalho e sua qualidade de vida podem ficar prejudicadas. No nível emocional, no entanto, as reações ao estresse são bastante diferentes do *eustresse* (motiva e estimula a pessoa a lidar com a situação). Ao contrário, o *distresse* acovarda o indivíduo, fazendo com que ele se intimide e fuja da situação.

Para Limongi-França (2007, p.186) as emoções dos indivíduos e sua saúde física dependem fortemente das suas interpretações do mundo exterior. A realidade de cada pessoa é única e construída no decorrer da vida. “E quanto mais você entende as pressões e situações que o influenciam melhor você se adapta às suas demandas”.

Lipp (2000, p. 47) considera que no estresse ideal “a pessoa aprende o manejo e gerência a fase de alerta de modo eficiente, alternando entre estar em alerta e sair de alerta. Para quem aprende a fazer isto, o céu é o limite”.

Robbins (2009) apresenta o mesmo entendimento, ressaltando que o estresse não é de todo ruim, podendo surgir associado aos limites e às demandas. Assim, o indivíduo, ao se ver perante uma demanda em que visualiza oportunidades e limites para alcançar algum resultado, pode ou não sentir estresse, dependendo da importância que ele der ao resultado.

Couto (1987, p. 17) aborda o estresse na suas fases aguda e crônica:

[...] um evento profundamente desagradável, uma agressão verbal ou enfrentar uma discussão séria com exaltação de ânimos podem originar no organismo uma reação de *stress*; conforme sua duração, este *stress* será agudo se durar, por exemplo, uma a duas semanas, e será crônico se o estado de inadaptação perdurar por mais tempo.

Rio (1995, p. 35) apresenta o mesmo entendimento de Couto, observando que “o estresse crônico persiste por mais tempo, sem meios que o desativem eficientemente. Já o estresse agudo dura momentos, horas ou, mesmo, poucos dias e depois se dissipa”.

Segundo Couto (1987), o estresse também pode ser categorizado em função das exigências do meio sobre a estrutura psíquica dos indivíduos. Quando as demandas do ambiente exigem mais do que a estrutura psíquica é capaz de suportar, evidencia-se o *estresse de sobrecarga*. Um conjunto de responsabilidades acima da competência intelectual, psicológica e física do indivíduo e ambientes de trabalho permanentemente conflituosos e tensos são exemplos de situações que poderiam gerar essa tipologia de estresse. De outro lado, há a possibilidade de ocorrência de um *estresse de monotonia*, em que a estrutura psíquica do indivíduo é pouco estimulada pelas exigências do meio, como pode ser o caso de aposentadoria precoce,

trabalho pouco desafiante e monótono e relacionamentos interpessoais empobrecido, dentre outras circunstâncias.

Na visão de Robbins (2009, p.410) três conjuntos de fatores atuam como fontes potenciais de estresse, dividindo em três categorias de estressadores potenciais: ambiental, organizacional e individual. “Se elas se tornam estresse real ou não depende de diferenças individuais, como experiência no cargo e personalidade”. O autor afirma ainda que os sintomas do estresse no indivíduo podem surgir como resultados fisiológicos, psicológicos e comportamentais.

Compreende-se por *fatores ambientais* as incertezas advindas dos âmbitos econômico, político e tecnológico, principalmente aquelas oriundas de mudanças nos ciclos dos negócios.

Por *fatores organizacionais* compreendem-se as pressões para evitar erros ou completar tarefas num período limitado de tempo, sobrecarga de trabalho e chefe insensível e exigente. Robbins (2007, p. 440-441) classifica esses fatores em torno de exigências por demandas de tarefas, demandas de papéis e demandas interpessoais.

Por “demandas de tarefa”, compreendem-se os fatores relacionados ao trabalho das pessoas, ou seja, o conjunto de características físicas, de condições de trabalho e de qualificações esperadas para a realização do cargo. Couto (1987, p.97) observa que algumas empresas estimulam um ambiente tenso, inseguro ou de medo como forma de aumentar a produtividade porém facilmente tende-se a exagerar quanto ao nível de tensão imposta e a capacidade produtiva cai. “O grau de tensão deve ser dosado no sentido de não ocasionar uma ruptura do equilíbrio”.

Por demandas de “papéis”, compreendem as pressões sofridas pelo trabalhador em função do papel que desempenha na organização e as expectativas advindas do cargo. Couto (1987, p. 99), aponta este aspecto como caracterizando o estresse da “responsabilidade excessiva *versus* à capacidade do executante”. Quando há uma maior exigência de um trabalhador do que seu tempo ou suas qualificações permitem, assim a sobrecarga é vivenciada. Ainda segundo Couto, “quando a tarefa é de maior responsabilidade ou quando a empresa exige resultados além da capacidade do indivíduo podem aparecer uma série de sintomas psicossomáticos,

caracterizando o estresse da responsabilidade excessiva em relação a capacidade do indivíduo”.

As “demandas interpessoais” são aquelas estabelecidas entre as pessoas na organização. COUTO (1987, p. 163) defende que “as relações interpessoais difíceis com chefes, colegas, subordinados e parentes costumam ser uma fonte importante de sobrecarga e estresse”. Relacionamentos com pessoas difíceis, muitas vezes, com características de personalidade obsessiva compulsiva e, até mesmo, com patologias graves desordem comportamental constitui fonte de tensão excessiva no ambiente profissional, podendo precipitar quadros importantes de estresse no trabalho.

Finalmente, os “fatores individuais” presentes nos quadros de estresse possivelmente podem ser atribuídos às situações ligadas aos âmbitos familiar e econômico, bem como a dificuldades de relacionamentos, diferenças individuais, problemas conjugais, disciplina das crianças e características de personalidade. Robbins (2007, p. 104) afirma que alguns indivíduos prosperam em situações de estresse, enquanto outros são esmagados por elas. O que vai diferenciar os indivíduos em sua relação com o estresse é a percepção da realidade e o contexto no qual está inserido. Ainda segundo o autor, a percepção é o modo segundo o qual o indivíduo constrói em si a representação e o conhecimento que possui das coisas, pessoas e situações.

Pode-se dizer que a maneira como o individuo percebe os eventos advindos do meio em que está inserido podem, gerar ou não o estresse.

2.3 Resgatando as abordagens conceituais sobre o estresse ocupacional

A literatura aponta três principais abordagens do estresse ocupacional, que, segundo Zille (2005), podem ser consideradas “complementares e interligadas”. A primeira é a abordagem biológica, com ênfase na fisiologia do estresse, influenciada pelos estudos de Hans Selye (1930, 1950), que aponta o sentido que lhe dá a medicina: “o estresse é essencialmente o grau

de desgaste no corpo” (SELYE, 1959, p. 3). A segunda abordagem é a “psicológica”, que corresponde aos processos afetivos, emocionais e intelectuais, do indivíduo, isto é, vida mental, o seu afeto e o jeito de se relacionar com as outras pessoas e com o mundo a sua volta. A abordagem psicológica é subdividida em cinco vertentes: psicossomática, interacionista, behaviorista, psicopatologia do trabalho e social. A terceira é a sociológica, que está relacionada à compreensão das diversas variáveis que se estabelecem no contexto da sociedade.

A etiologia do estresse tem sido objeto de vários trabalhos de pesquisa. Segundo Greenberg (2002, p. 4), foi o fisiologista Walter Cãnõn, na primeira metade do século XX, que descreveu pela primeira vez a reação do corpo ao estresse. Ainda segundo o autor, Cãnõn identificou a reação de estresse, quando o organismo se encontra em uma situação de ameaça, como resposta de “luta ou fuga”, expressa por batidas do coração cada vez mais aceleradas, respiração descontrolada, excesso de transpiração e os músculos tornam-se tensos. Hans Selye (1936), curioso sobre os estudos de Cãnõn, foi o primeiro fisiologista a identificar alterações do corpo em busca de equilíbrio (homeostase) no desenvolvimento do seu estudo sobre o estresse.

Selye (1959, p. 73) resumiu a reação ao estresse como um processo de três fases.

A primeira é chamada de “síndrome de adaptação geral” (SAG), ou “síndrome de estresse”, em que o organismo passa por alterações. O autor define a síndrome de adaptação geral como sendo “o conjunto de modificações não específicas que ocorrem no organismo, diante de qualquer situação que exija de uma pessoa esforço para adaptação afetando todo o corpo, e não por uma única modificação”.

Segundo Selye (1959), a SAG está relacionada a três fases: “Fase de Alarme”, “Fase de Resistência” e “Fase de Exaustão”. A fase de Alarme inicia-se quando a pessoa está submetida a um estímulo ameaçador ou há um agente estressor que ameaça seu equilíbrio orgânico (homeostase). O indivíduo prepara-se para uma luta ou fuga, apresentando reações orgânicas, entre elas o aumento da frequência cardíaca e da pressão arterial, para permitir que o sangue circule mais rapidamente e o organismo se prepare para a ação. Nessa situação ocorre aumento da frequência respiratória e contração do baço, levando mais glóbulos vermelhos à corrente sanguínea, acarretando mais oxigênio para o organismo, dentre outras.

Para Lipp (2003), tendo como referência Selye (1959), as características da “fase do alarme” são expressas por meio de sintomas que dizem respeito ao preparo do corpo e da mente para a preservação da própria vida. A pessoa necessita produzir mais força e energia, a fim de poder fazer face ao que está exigindo dela um esforço maior. O processo autoregulatório se inicia como um desafio ou ameaça percebida (LIPP, 2003, p. 18). Ainda nesta visão, “a reação de alarme é a resposta de adrenalina diante de ameaças, e por si só não deve ser conceituada como estresse” (COUTO, 1987 *apud* ANDRADE, 2009).

Segundo Zille (2005), a fase de alarme se manifesta quando o indivíduo percebe ameaça a sua integridade, de forma consciente ou inconsciente, que exige um enfrentamento ou adaptação à situação.

Goldberg (1986, p.52) explica o mecanismo fisiológico da fase de alarme como sendo

[...] uma resposta do cérebro a um estressor reconhecido, emitindo um mensageiro bioquímico para glândulas pituitária, que segrega o hormônio adrenocorticotrófico (ACTH) e que induz as glândulas supra-renais secretar corticóides como a adrenalina, resultando em manifestações de alerta para o organismo segregar o hormônio adrenocorticotrófico supra-renais e secretar corticóides como a adrenalina, resultando em manifestações de alerta para todo o organismo.

Na abordagem fisiológica, o conceito de tensão antecede o estresse. Segundo Couto (1987, p. 75) é definido como “um estado em que o organismo encontra-se preparado para agir, fisiológica e psicologicamente”. Para o autor, “o fenômeno psicológico associado à tensão é a ansiedade”. Couto descreve a ansiedade como uma sensação de vazio, em que o indivíduo sente uma lacuna entre o agora e o futuro, acompanhado de uma sensação de medo, inquietude em relação ao futuro. Lipp (1996, p. 20) ressalta como positivo este momento de tensão, pois estimula e motiva a pessoa a lidar com a situação.

A segunda é a “fase de resistência”, caso o agente estressor permaneça atuando por tempo indeterminado. Nesta fase, o organismo tenta uma adaptação, buscando a homeostase interna, sendo caracterizada por uma sensação de desgaste e cansaço muito evidentes.

Segundo Lipp (2003), na fase de resistência “ocorre um aumento na capacidade de resistência acima do normal, o córtex das supra-renais acumula grande quantidade de grânulos de secreção hormonal segregados e, com isso, o sangue se apresenta diluído”.(LIPP, 2003, p. 19).

Desse modo, o organismo busca o re-equilíbrio. Em consequência, o organismo utiliza grande quantidade de energia, causando uma sensação de “desgaste generalizado sem causa aparente e dificuldade com a memória (LIPP, 2003, p. 19).

A fase de resistência pode terminar quando o organismo “perde a batalha para os agentes estressores, que é caracterizado por um desequilíbrio entre os níveis de pressão (estressores), advindos do meio, e a estrutura psíquica do indivíduo” (ZILLE, 2005, p. 71). Nessa situação, tem-se instaurado, portanto, um quadro de “exaustão”, terceira fase do modelo de estresse apresentado por Selye (1965). Em que “os sinais de alarme reaparecem e agora são irreversíveis” afirma Greenberg (2002, p. 5).

A terceira é a “fase de exaustão”. Ocorre quando o indivíduo não mais possui mecanismos para lidar com a situação. O organismo esgota suas reservas de energia adaptativa e caracteriza-se por esgotamento, falha dos mecanismos de adaptação e de certa forma poderá aparecer doenças, inclusive podendo evoluir para o óbito.

Alguns críticos do trabalho de Selye, dentre eles Cooper; Cooper; Aeker (1988), afirmam que esse autor, até certo ponto ignora tanto o impacto psicológico do estresse no indivíduo como a habilidade da pessoa para reconhecer o estresse e agir, na tentativa de mudar essa situação que pode levar ao esgotamento.

Nessa perspectiva Lazarus e Folkman (1984 *apud* LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005 p. 69) enfatizam a função cognitiva do indivíduo na percepção e interpretação das situações de estresse, na concepção de que as situações não são estressantes, e sim a forma como são interpretadas e a reação que despertam no indivíduo.

O estresse psicológico é uma relação particular entre a pessoa e o ambiente, e essa relação é avaliada pela pessoa como onerando ou excedendo seus recursos, colocando em risco o seu bem-estar. A causa do estresse depende, em parte, das exigências sociais e físicas impostas pelo ambiente (LAZARUS; FOLKMAN, 1984 *apud* LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005 p. 69).

Assim, “o stress constitui um aspecto inevitável da vida e que diferentes respostas a tal processo explicam-se pela maneira pela qual as pessoas o enfrentam” (LAZARUS; FOLKMAN, 1984 *apud* LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 68).

De acordo com Couto e Moraes (1991), diante de situações estressoras, os indivíduos desenvolvem mecanismos de defesa individuais que, quando eficazes, preservam a integridade física e psíquica do organismo.

Cox (1978 *apud* MENDES, 2000, p. 22) ressalta também o estresse como sendo parte de um sistema complexo e dinâmico de transações entre o indivíduo e seu ambiente. O autor discorda da visão simplista que define estresse simplesmente como pressão do ambiente. A pressão refere-se a determinadas características das situações percebidas como problemáticas, as quais exigem uma adaptação do indivíduo. A pressão, nessa concepção, está no meio, no ambiente, na situação. Caso não ocorra o processo de adaptação, aí sim, advém o estresse.

Lipp (2000, p. 11), acrescenta uma quarta fase ao modelo trifásico de Selye (1956), localizada entre a fase de resistência e a de exaustão, denominada de “fase de quase exaustão”; ou seja, “quando as defesas do organismo começam a ceder e ele já não consegue resistir às tensões e restabelecer a homeostase interior”.

Nesta nova fase caracteriza-se um enfraquecimento da pessoa. Embora apresentando desgaste e sintomas, a pessoa ainda consegue trabalhar e “funcionar” na sociedade até certo ponto. É comum nesta fase a pessoa sentir que oscila entre momentos de bem-estar e tranquilidade e momentos de desconforto, cansaço e ansiedade. (LIPP, 2000, p.11).

Lipp (2003, p. 19) ressalta que “a fase de resistência, como proposta por Selye era muito extensa, apresentando dois momentos distintos caracterizados não por sintomas diferenciados, mas sim pela quantidade e intensidade dos sintomas”.

Para Maslach (2005, p. 41) ocorre uma nova fase, posterior à fase de exaustão, denominada de *burnout*, em que o indivíduo encontra-se “além de seus limites e exaustão de recursos físicos e emocionais, onde os indivíduos sentem-se esgotados, sem qualquer fonte de reposição”. Em sua tradução literal do inglês, *burnout* quer dizer “queimar até o fim”. Ainda para (Maslach, 2005), o *burnout* se caracteriza por “uma síndrome psicológica que envolve uma reação prolongada aos estressores interpessoais crônicos”. Os principais sintomas do *burnout* se caracterizam pelas seguintes reações: exaustão avassaladora, sensações de ceticismo e desligamento do trabalho, como também uma sensação de ineficácia e de falta de realização. No *burnout*, “a ênfase tem sido colocada mais no processo de erosão psicológica e nas conseqüências psicológicas e sociais desta exposição crônica, e não apenas nas físicas” (MASLACH, 2005, p. 42).

De acordo com Rother (1996 *apud* ZILLE, 2005 p. 51), “a utilização das estratégias de adaptação de forma adequada vai depender do mecanismo de percepção denominado “locus de controle”, que está relacionado à forma como os indivíduos interpretam o ambiente à sua volta”. De acordo com essa descrição, o locus pode ser interno ou externo. No interno, o indivíduo acredita que possui controle sobre os eventos inerentes à sua vida, enquanto no externo acredita não possuir esse controle. Observa-se aí uma relação direta entre a aplicação das estratégias de combate ao estresse e o locus de controle. “As estratégias de combate são mais efetivas se o indivíduo acreditar que é capaz de interferir nas mudanças relativas ao seu contexto ambiental”.

Selye (1959) aborda a estreita relação entre o envelhecimento e o estresse, tornando-se evidente, que este é a soma de todo o desgaste causado, a qualquer momento, por qualquer tipo de reação vital por meio do corpo. Por isso, o estresse é considerado uma espécie de velocímetro da vida.

Para Baker e Karasek (2000 *apud* LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005 p. 72), o estresse no trabalho é visto como “as respostas físicas e emocionais prejudiciais que ocorrem quando as exigências do trabalho não estão em equilíbrio com as capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador”.

Assim, a tensão emerge principalmente em razão das características do trabalho e não da percepção subjetiva do trabalhador, como defendem Lazarus e Folkman (1984 *apud* LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005).

Observam-se a contribuição especial de Dejours (1991, 1994) e sua compreensão do sofrimento e do prazer proporcionado pelo trabalho a partir da subjetividade do trabalhador.

Dejours; Abdoucheli; Jayet (1994, p. 22) defendem a abordagem da psicopatologia do trabalho isto é, a relação homem-trabalho por meio da noção de “carga psíquica do trabalho” e dos elementos afetivos e relacionais envolvidos na relação homem-trabalho. Para estes autores, a origem da carga psíquica está na relação do homem com a organização do trabalho. A carga psíquica do trabalho aumenta quando a liberdade de organização do trabalho diminui. “Quando não há mais arranjo possível da organização do trabalho pelo trabalhador. Quando a relação aparelho psíquico e a tarefa são bloqueados instala-se um conflito e abre-se o domínio do sofrimento” (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994, p. 28).

Para Dejours; Abdoucheli; Jayet (1994), o estresse é desencadeado por uma situação de trabalho opressora. A busca por um equilíbrio mental leva ao início de uma agressão somática. A fadiga se apresenta como um indicador de uma carga psíquica excessiva, podendo ter uma tradução no organismo do indivíduo, resultando em doenças psicossomáticas. Ainda para este autor o sofrimento advém quando a energia pulsional não acha descarga no exercício do trabalho. A energia recua para o corpo, desencadeando agressividade e angústia.

Para transformar um trabalho fatigante em um trabalho equilibrante, é preciso flexibilizar a organização do trabalho, de modo a deixar liberdade ao trabalhador para rearranjar seu modo operatório e para encontrar os gestos que são capazes de lhe fornecer prazer — isto é, uma expansão ou uma diminuição da carga psíquica do trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Nessa direção, Dejours; Abdoucheli; Jayet (1994) ressaltam importância da análise da subjetividade para o entendimento do estresse, criticando as abordagens sobre o estresse que não levam em consideração esse contexto.

A seguir serão apresentados modelos teóricos explicativos relacionados ao estresse no trabalho.

2.4 Estresse ocupacional: modelos explicativos

Por reconhecer a importância do trabalho na vida dos indivíduos e identificar os impactos que exerce muitos estudos foram e continuam sendo desenvolvidos sobre o tema “estresse ocupacional”. Estes estudos deram origem a vários modelos teóricos que contribuem para a explicação da origem dos quadros de estresse. Para Couto (1987), o modelo básico de origem do estresse é formado pelo contexto do indivíduo, os agentes estressantes no trabalho e por sua vulnerabilidade (FIG.1). A superposição dos dois primeiros elementos, juntos ou separados, associados à vulnerabilidade do indivíduo, pode resultar em quadro de estresse.



FIGURA 1 – Modelo básico de origem de estresse

Fonte: COUTO (1987, p. 35).

Outra visão sobre o estresse pode ser encontrada no modelo exigência-controle proposto por Baker e Karasek (1979 *apud* LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005). Os dois eixos deste modelo (exigência e controle) estão relacionados às características psicossociais do trabalho. Este modelo prevê que os trabalhadores que se defrontam com alta sobrecarga de exigências ou pressões psicológicas, combinadas com baixo controle sobre o trabalho ou baixo poder de decisão correm maior risco de apresentar problemas de saúde física e mental decorrentes do estresse.

Estudando este modelo de explicação do estresse, observa-se que a falta de controle do trabalhador sobre seu trabalho é vista como uma restrição ambiental sobre a capacidade de resposta do indivíduo. Se o trabalhador possui controle sobre seu trabalho, as exigências, conflitos ou outros estressores do trabalho podem atuar como simples instigadores da ação, não levando a problemas de saúde. A falta de controle, de outra forma, impede que o trabalhador atue sobre aqueles fatores que transforma a energia potencial do estresse em energia de ação (BAKER; KARASEK, 1979 *apud* LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005).

Em 2000, este modelo foi expandido para incluir um terceiro fator, relacionado aos efeitos benéficos do suporte social no local de trabalho. Dessa forma, o modelo passa a incorporar essa dimensão, por meio do conceito de suporte social (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 74). Entende-se que as interações interpessoais entre trabalhador, colegas e chefes quando são de apoio constituem um importante fator de proteção em relação ao estresse. Dessa forma, o modelo passa a enfatizar a interação entre as demandas e os controles na causa do estresse, evidenciando iniciativas no ambiente de trabalho e as possibilidades individuais ou ajustes no ambiente pessoal.

A FIG. 2 mostra a configuração gráfica do modelo de tensão do trabalho de Karasek (1998).

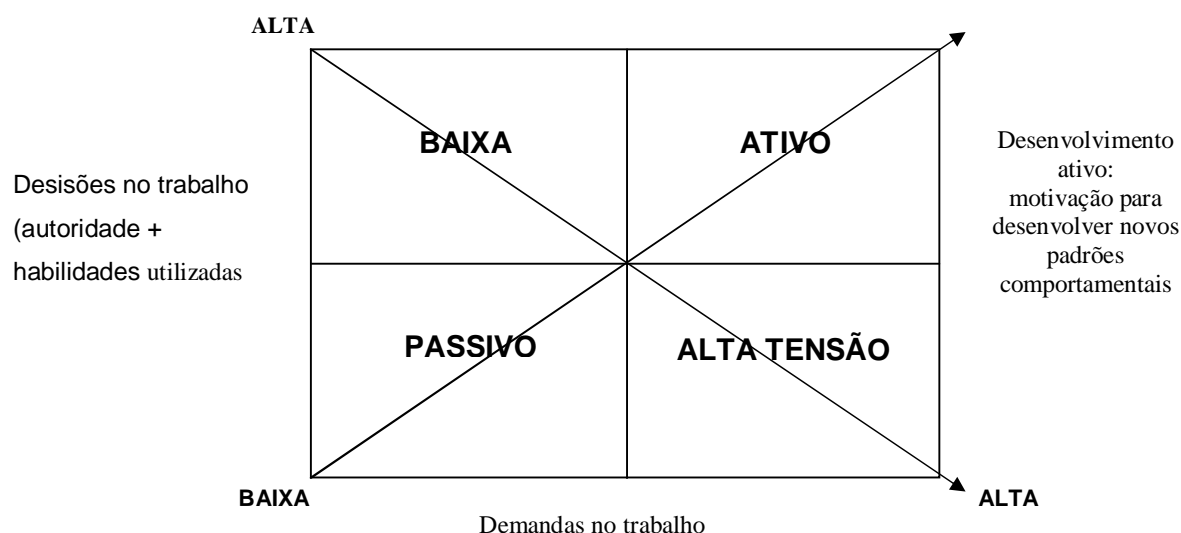


FIGURA 2 – Modelo de tensão no trabalho

Fonte: LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES (2005, p. 74).

Segundo Mendes (2000, p. 24), um estudo de grande relevância na literatura de estresse e que serviu de referência teórica para o desenvolvimento de seu próprio estudo foi apresentado por Cooper; Cooper; Aeker (1988). A autora afirma que neste modelo a idéia de estresse e de seus efeitos sobre as pessoas foi desenvolvida a partir de diferentes perspectivas ligadas à percepção e a reação do indivíduo aos diversos acontecimentos ao seu redor. Este recurso

metodológico tem-se revelado eficaz na identificação dos quadros de estresse vinculados a questões tipicamente estruturais dos contextos ocupacionais (MENDES, 2000, p. 28).

O modelo em referência apresentou as bases necessárias para o desenvolvimento de um instrumento capaz de diagnosticar os níveis de estresse ocupacional, denominado *Occupational Stress Indicator (OSI)*, o qual identifica os fatores de pressão e as estratégias de combate ao estresse adotadas pelos indivíduos. A FIG. 3 ilustra este modelo, denominado “Modelo dinâmico do estresse ocupacional”.

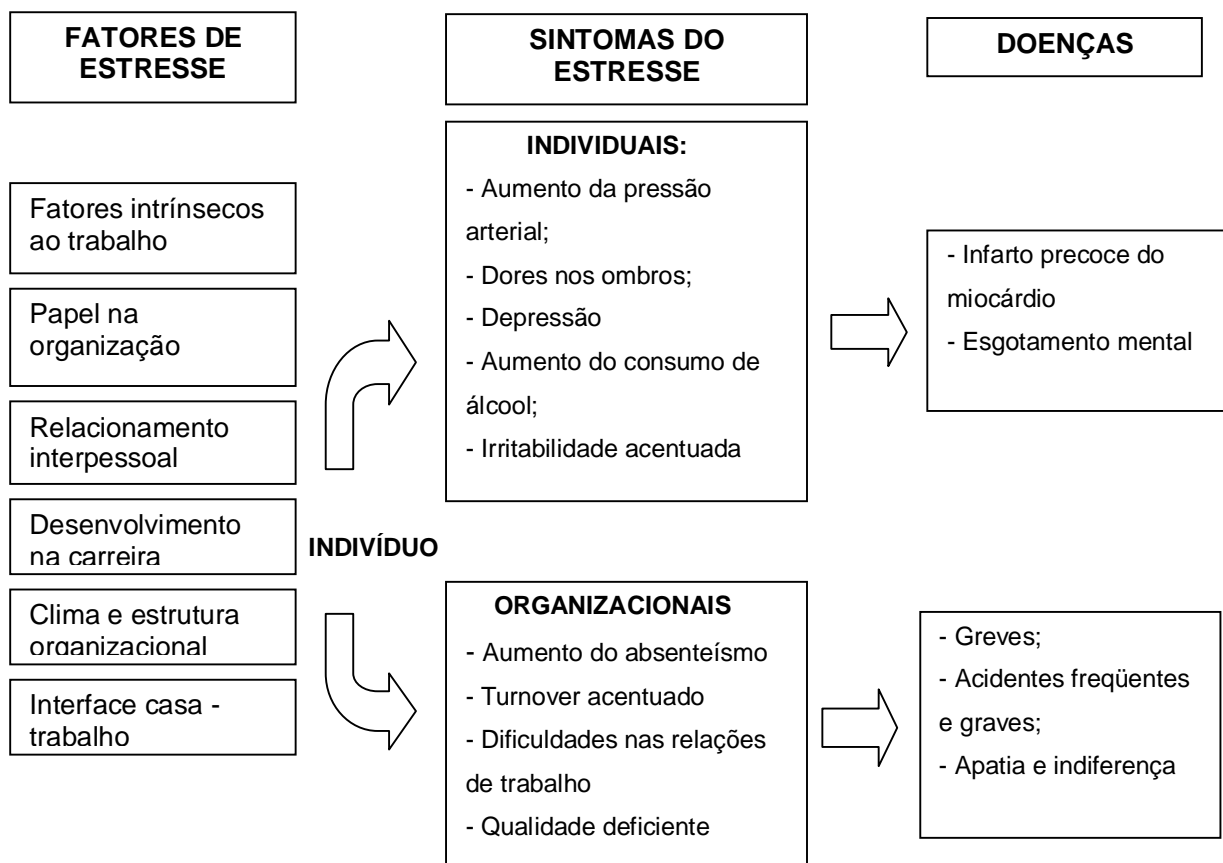


FIGURA 3 – Modelo dinâmico do estresse ocupacional

Fonte: MENDES (2000, p.29).

2.5.1 O modelo explicativo do estresse de Marilda Lipp

A seguir será apresentado o modelo teórico de Lipp, utilizado neste estudo. Lipp, após quinze anos de pesquisas no Laboratório de Stress (LEPS) da Puc-Campinas, utilizando-se do ISS – Inventário de Sintoma de Estresse fundamentado no modelo trifásico proposto por Selye (1956), já descrito, propôs um modelo teórico baseado em suas pesquisas. Seu modelo quadrifásico identificou que existe uma outra fase do estresse, designada de “quase-exaustão” (FIG 4), que fica entre a fase de resistência e a fase “exaustão”. O ISSL permite um diagnóstico da presença ou não de estresse no indivíduo, a fase do estresse em que se encontra e qual a predominância da sintomatologia, se na área física ou psicológica (somático ou psicológico).

ISSL foi validado e publicado em 2000, nos mesmos padrões atuais. A versão utilizada nesta pesquisa é de 2005, revisada após aplicação em outros estados brasileiros, como São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Paraná, Ceará, Pernambuco, Piauí e Bahia, corroborando a validação anterior.

A FIG. 4 proporciona uma melhor compreensão da abordagem teórica referenciada: o modelo quadrifásico do estresse de Lipp (2005). Conforme descrito na literatura, o sujeito avança nas fases do estresse conforme o modelo, mas também pode retroceder caso os agentes estressores sejam controlados.

Segundo Lipp (2000, p. 11), “essa fase recém-identificada caracteriza-se por um enfraquecimento do indivíduo que não mais está conseguindo adaptar-se ou resistir ao estressor. As doenças começam a surgir, porém, ainda não são tão graves como na fase de exaustão”. O avanço de suas pesquisas em relação à introdução da quarta fase foi comprovado tanto clínica como estatisticamente. Mesmo diante da presença constante do desgaste e do surgimento de doenças, o indivíduo ainda se mostra em condições de trabalhar. O mesmo não alcança o equilíbrio quando se encontra na fase de exaustão, momento em que a pessoa não consegue mais trabalhar ou concentrar-se (LIPP, 2000, p. 12). A autora entende que “a fase de resistência, como proposta por Selye era muito extensa, apresentando dois momentos

distintos, caracterizados não por sintomas diferenciados, mas pela quantidade e intensidade dos sintomas” (LIPP, 2000, p. 12). Vale ressaltar que no ISSL “a fase de resistência refere-se à primeira parte do conceito de resistência de Selye enquanto a fase de quase-exaustão refere-se à parte final desta quando a resistência do indivíduo está realmente se exaurindo”. (LIPP, 2000, p. 12).

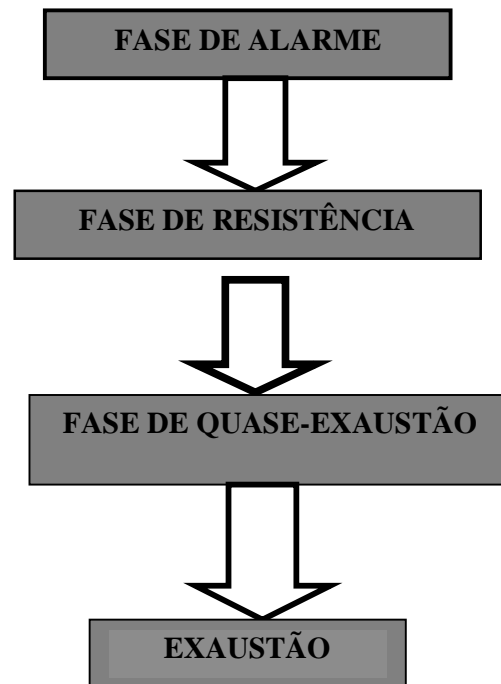


FIGURA 4 – Modelo teórico de Lipp para explicar o estresse

Fonte: Elaborado pela autora, a partir da teoria de Lipp (2000).

2.6 Algumas pesquisas relatadas pela literatura sobre o estresse do motorista de ônibus

Com o objetivo de ilustrar investigações nesta área, serão apresentadas a seguir algumas pesquisas sobre o estresse ocupacional de motorista de ônibus.

Bigattão (2005), “O *stress* em motoristas no transporte coletivo de ônibus urbano em Campo Grande”. Este estudo objetivou identificar o nível de estresse em motoristas, identificar a fase

e a sintomatologia predominante. Utilizou-se o modelo de Lipp, baseado na abordagem cognitivo-comportamental.

Para a coleta de dados utilizou-se o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL-2000). A amostra composta foi de 64 motoristas de ônibus urbano em Campo Grande, Mato Grosso do Sul. Os achados revelaram que dos 64 motoristas pesquisados, 34 (53,1%) apresentaram estresse significativo e 30 (46,9%) não apresentaram sintomas de estresse. Dentre estes 26,5% encontravam-se na fase de alerta, 52,9% na fase de resistência e 17,6% na fase de quase-exaustão. A maior concentração de sintomas de estresse deu-se na área psicológica.

Fonseca (2004), “Transportar é preciso, viver também é preciso: um estudo de caso sobre o estresse no contexto de trabalho dos motoristas do transporte coletivo urbano da Região Metropolitana de Belo Horizonte”.

Este estudo teve por objetivo investigar o estresse ocupacional dos motoristas de transporte coletivo urbano da região metropolitana de Belo Horizonte; o impacto da grande exigência por maior desempenho dos trabalhadores e as formas individuais encontradas para lidar com os problemas decorrentes do contexto extenuante de trabalho. O tipo de pesquisa foi o estudo de caso em uma empresa de transporte coletivo da região metropolitana de Belo Horizonte, em que foi aplicado um questionário a 74 motoristas. A análise dos dados foi quantitativa, de natureza descritiva, complementada com a análise qualitativa. O instrumento de coleta de dados baseia-se no modelo desenvolvido por Cooper; Cooper; Aecker (1988), adaptado para este estudo.

Os principais achados mostraram que a principal fonte de pressão no contexto de trabalho dos motoristas é a falta de segurança no trabalho, considerando os subfatores: proteção policial deficiente, riscos de assaltos e má condição das vias de circulação. Além disso, pôde-se constatar que a má condição dos veículos também se configura como uma variável indutora de pressão no trabalho. Os sintomas físicos mais relatados foram dores nas costas ou nas pernas e dificuldade para dormir. Constatou-se ainda que há diferença no resultado da

pesquisa quando os dados são analisados por turno de trabalho. Os profissionais que trabalham no período da tarde revelaram maior propensão ao estresse. As principais formas individuais de lidar com os problemas decorrentes da situação de trabalho apontadas pelos motoristas foram: busca pelo apoio religioso e familiar, e resolver os problemas à medida que eles ocorrem.

Câmara (2003), “Estresse e situação de trabalho: um estudo com motoristas de ônibus”. Fazendo uso de uma abordagem psicossomática em estudo realizado na cidade de Campo Belo (MG) com motoristas de transporte urbano interestadual e intermunicipal por ônibus, utilizou para coleta dos dados o Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos da Lipp. Este estudo contribuiu para o estudo da saúde desta categoria profissional. O objetivo geral da pesquisa foi identificar quais aspectos da situação dos motoristas tendia a agravar o estresse nos indivíduos pesquisados, apesar das estratégias de defesa usadas por eles para evitar o problema. A amostra, composta de 36 motoristas, revelou que os motoristas da Viação Campo Belo tem estresse no trabalho, associado às condições de trabalho e aos aspectos rígidos e restritivos da tarefa. Quanto aos aspectos da situação de trabalho dos motoristas pesquisados, destaca-se, de forma negativa, o relacionamento com os usuários. Em relação à organização do trabalho, evidencia-se o horário de trabalho estabelecido. O autor constatou que os principais sintomas físicos identificados na pesquisa devido ao estresse foram: sentir dor nas costas e na coluna cervical, dor ou azia no estômago e dor de cabeça. Em relação aos sintomas emocionais identificados, destacaram-se a depressão e irritabilidade.

Mendes (2000), “Situação de trabalho e Estresse Ocupacional: um estudo de caso com os motoristas de transporte urbano por ônibus”. O trabalho objetivou identificar os aspectos da situação de trabalho apontados pelos motoristas como desencadeadores de estresse; as estratégias de defesa mais indicadas como sendo utilizadas pelos motoristas contra o estresse; e os sintomas físicos e emocionais apresentados como potenciais resultantes desse processo. Como instrumento de coleta dos dados foi utilizado o *Occupational Stress Indicator*, modelo dinâmico do estresse ocupacional de Cooper (1988). Os resultados indicaram que quanto ao nível de estresse, este estava dentro da normalidade para 100% dos pesquisados. Quanto ao nível de saúde física 75,2% apresentaram elevado nível de saúde física e 79,2% elevado controle emocional, isto é são indivíduos calmos. A situação de trabalho dos profissionais

revelou fontes de pressão, sob controle, que estão diretamente correlacionadas com o estresse, como trabalho continuado por muitas horas, responsabilidade por multas e acidentes no trânsito, falta de horário para refeições e inadequação das pausas entre as viagens entre outras. Como mecanismos de regulação ao estresse, a pesquisa mostrou que os motoristas utilizam-se da racionalização e do apoio social para enfrentar e neutralizar os problemas relacionados ao trabalho.

Finalmente, Aguiar (2000), “Situação de trabalho e estresse ocupacional: um estudo de caso com os motoristas de transporte urbano por ônibus”.

Em termos metodológicos, a pesquisa foi caracterizada 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 *Occupational Stress Indicato*, testado e validado no Brasil por Moraes *et al.* (1994). A amostra foi composta de 101 motoristas de ônibus do transporte coletivo urbano de Belo Horizonte.

Como principais resultados a pesquisadora constatou que, aparentemente, o grupo com maior tempo na empresa encontra-se mais propenso a desenvolver quadros de estresse. Essa constatação pode indicar que com o passar dos anos a profissão de motorista de ônibus torna-se mais desgastante, podendo causar danos à saúde desses profissionais, levando-os a sentir o desejo de desligarem-se da organização em que trabalham, podendo, até mesmo, mudar de profissão ou se aposentar prematuramente. 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.

Essas pesquisas confirmam questões reais ligadas às condições e à organização do trabalho dos motoristas e os impactos psicofísicos na saúde destes indivíduos, conforme aponta a teoria em relação ao campo abordado.

4. METODOLOGIA

Neste capítulo, serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para orientar a pesquisa: tipo da pesquisa quanto aos fins e quanto aos meios; população e amostra definidas; modelo de pesquisa utilizado no estudo; estratégia de coleta e análise dos dados.

4.1 Tipo de pesquisa

Quanto aos fins, a pesquisa caracteriza-se como uma investigação de natureza descritiva. Conforme Greenwood (1973), esta é guiada, habitualmente, por perguntas cujas respostas consistem em proposições que assinalam a existência de certas uniformidades da população estudada.

Quanto aos meios de investigação, trata-se de um estudo de campo e de caso, que, segundo Vergara, (2006 , p. 49), “é circunscrito a uma ou poucas unidades”.

A pesquisa, quanto à abordagem, pode ser considerada quali-quantitativa. O caráter quantitativo se justifica, uma vez que foram utilizadas medidas e tratamento estatístico dos fenômenos estudados. A abordagem quantitativa foi realizada com amostra aleatória da população de motoristas de transporte coletivo de uma empresa de transporte da cidade de Belo Horizonte.

Diante do tema central de pesquisa, o estresse, a metodologia quantitativa explica os números, os percentuais e os níveis de estresse que acontecem no grupo pesquisado, e a metodologia qualitativa dá voz aos sujeitos e trata da percepção deles sobre a própria realidade. Isso só é possível se os sujeitos forem ouvidos a partir da sua lógica e exposição de razões, o que foi realizado neste trabalho.

É importante ressaltar que a pesquisa qualitativa não se opõe à quantitativa. Pelo contrário, elas podem e deve ser complementares (GOLDENBERG, 2002; TRIVIÑOS, 1978).

4.2 População e amostra

A unidade de observação da pesquisa foi uma empresa de transporte coletivo urbano por ônibus da cidade de Belo Horizonte. Os sujeitos de pesquisa foram os motoristas de ônibus da empresa pesquisada. Logo, o escopo desta pesquisa abordou o estresse ocupacional dos motoristas de ônibus de uma empresa de transporte coletivo municipal da cidade de Belo Horizonte.

A amostragem foi aleatória simples, definida pela fórmula estatística para o cálculo da amostra com a população de duzentos motoristas, descrita em GIL (2006):

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q}$$

Em que:

n = tamanho da amostra;

σ^2 = nível de confiança escolhido em números de desvio-padrão;

p = percentagem com a qual o fenômeno se verifica;

q = percentagem complementar;

N = tamanho da população;

e^2 = erro máximo permitido;

Aplicando a fórmula e considerando-se a suposição inicial de incidência do fenômeno em 70% da população e erro máximo permitido de 5%, têm-se os seguintes números:

$$\sigma^2 = (1,96)^2$$

$$p = 0,7$$

$$q = 0,3$$

$$N = 200$$

$$e^2 = (0,05)^2$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,7 \cdot 0,3 \cdot 200}{(0,05)^2 \cdot (200 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,7 \cdot 0,3}$$

$$n = 124$$

Ressalta-se que este número é resultante de um arredondamento das casas decimais para cima.

4.3 Estratégia de coleta de dados

Inicialmente, foi elaborado um questionário (APÊNDICE A) com perguntas fechadas e abertas, a partir dos objetivos da pesquisa. A principal função do questionário foi elaborar uma observação estruturada (LAVILLE; DIONNE, 1999), que buscou consolidar dados bastante objetivos, como idade, estado civil, escolaridade, número de filhos e tempo de atuação na profissão e, em um segundo momento, levantar o que causa estresse, na percepção dos motoristas entrevistados, e o que eles fazem para aliviar a tensão em seu trabalho.

Antes de aplicar o questionário, os entrevistados eram avisados que não precisavam se identificar, pois as informações eram confidenciais. Este procedimento foi estabelecido pela pesquisadora a partir do pré-teste, conforme será explicado a seguir.

Como técnica de coleta de dados, foi utilizado o questionário semi-estruturado com perguntas abertas e o teste psicológico (ISSL), tendo por objetivo obter os dados necessários, visando atender aos pressupostos focais da pesquisa.

Foi realizado um pré-teste do instrumento de coleta de dados, envolvendo dez motoristas da empresa, selecionados aleatoriamente no ponto final “Nova Pampulha”, para validar o questionário.

O resultado do pré-teste contribuiu para a realização de três alterações no questionário. A primeira foi a retirada do questionário do campo identificação, devido ao fato de o entrevistado perguntar se as respostas eram ou não apresentadas à empresa onde trabalhavam. Acredita-se que o entrevistado possa se sentir constrangido em responder com sinceridade ao questionário e ao teste e que a não identificação poderia deixá-lo mais à vontade para se expressar.

A segunda questão refere-se a uma pergunta aberta sobre o que o motorista faz para aliviar as tensões no seu trabalho. A questão foi dividida em dois momentos, sendo o primeiro quando ele se encontra em seu horário de trabalho e o outro quando ele se encontra de folga.

A terceira implicou na reestruturação da questão que foi construída para avaliar as fontes de tensão no trabalho na percepção dos motoristas.

4.4 Procedimentos estatísticos

As informações coletadas foram digitadas em um banco de dados na base Excel. Os resultados descritivos foram obtidos utilizando-se frequências e porcentagens para as características das diversas variáveis categóricas, medidas de tendência central (média e mediana) e medidas de dispersão (desvio-padrão), para as quantitativas.

Nas tabelas, o “n” corresponde ao número de observações; “Dp” a desvio padrão; “mín” a mínimo; “máx” a máximo; “1° Q” a primeiro quartil; e “3°Q”, a terceiro quartil.

As comparações das proporções entre a presença e a ausência de estresse e as demais características demográficas, estado civil e escolaridade, foram realizadas a partir do teste “Exato de Fisher”, uma vez que em pelo menos uma das caselas a frequência esperada foi inferior a 5.

As comparações entre a presença e a ausência de estresse e as características demográficas quantitativas, idade, número de filhos e tempo de trabalho, foram realizadas a partir do teste “t-Student”, caso as suposições de normalidade (avaliado com base no teste Kolmogorov-Smirnov) e variância constante (Teste de Levene) fossem atendidas. Caso contrário, foi utilizado o teste de “Mann-Whitney”.

Para quantificar esta associação foi calculada a OR.- Odds Ratio. Observa-se que os motoristas que possuem mais de um ano de trabalho têm cerca de sete vezes a chance de ter Estresse do que aqueles com menos de um ano, considerando 95% de confiança.

As análises estatísticas foram realizadas no Excel e no software R. Foi adotado nível de significância de 5%.

4.5 Da aplicação do questionário e do ISSL

Dentre os modelos teóricos que explicam o estresse, optou-se pelo de Lipp (2005). O motivo da escolha deve-se ao fato de adaptar-se aos sujeitos da pesquisa. Utilizou-se a última versão do ISSL - Inventário de Estresse para Adulto (2005), reconhecido pelo Conselho Federal de Psicologia como instrumento validado para diagnóstico do estresse, possibilitando a identificação da fase e a predominância dos sintomas, se físicos ou psicológicos. É importante ressaltar que o ISSL não faz o diagnóstico do que causa estresse. Para suprir essa carência do ISSL a observação e o questionário semi-estruturado (APÊNDICE A) foram outros instrumentos utilizados, visando identificar causas e/ou fatores determinantes do estresse no trabalho.

O ISSL é composto de 37 itens de natureza somática e dezenove de natureza psicológica, sendo os sintomas, muitas vezes, diagnosticados na base da frequência dos itens assinalados no ANEXO A, de acordo com as TAB. 17-19 de correção conforme (ANEXO C a E). Estudos revelaram uma correlação alta entre os sintomas componentes do ISSL indicando a existência de um construto subjacente, que é o estresse.

O ISSL foi validado em 1994 por Lipp e Guevara. Tem sido utilizado em dezenas de pesquisas e trabalhos clínicos na área de estresse, na medida em que, permite realizar um diagnóstico preciso de estresse, determinar em que fase a pessoa se encontra e se este estresse manifesta-se mais por meio de sintomatologia na área física ou psicológica, o que possibilita uma atenção preventiva em momentos de maior tensão.

Neste estudo, o questionário do modelo Lipp de diagnóstico do estresse foi utilizado numa etapa posterior à aplicação do questionário (APÊNDICE A). Foram fornecidas cuidadosas orientações, pela pesquisadora, quanto aos esclarecimentos de termos médicos desconhecidos como: hiperventilação, taquicardia e tiques. Foi bastante frisada a questão do tempo: últimas 24 horas, última semana, último mês. A aplicação se deu de forma coletiva e individual para aqueles motoristas que preferiam esta situação.

4.6 Caracterização da empresa estudada

Esta seção tem o propósito de descrever o histórico da empresa pesquisada, sua missão e como ocorre a administração por meio das políticas de gestão de pessoas. Os dados foram coletados pelo acesso a documentos da área de desenvolvimento de pessoas, bem como entrevista com a psicóloga, responsável pela área de Gestão de Pessoas.

A empresa, foi fundada em 2001, na cidade de Ribeirão das Neves, estado de Minas Gerais. Iniciou suas atividades atendendo exclusivamente ao turismo e ao fretamento. Muito embora fosse uma empresa nova no ramo do transporte coletivo, a garra e a dedicação de seus fundadores e colaboradores propiciaram destaque em seu segmento de atuação. A qualidade

dos serviços postos à disposição dos clientes levou-a a operar linhas da região metropolitana de Belo Horizonte, promovendo assim uma considerável ampliação de sua área de atuação no transporte coletivo da capital mineira.

Tendo em vista um desempenho de alta qualidade, a empresa investe no treinamento contínuo de seus colaboradores e na manutenção preventiva e preditiva de seus veículos, fatores determinantes da qualidade dos serviços prestados à população. Atualmente, possui duzentos motoristas e 96 ônibus.

A missão da empresa “visa possibilitar o deslocamento de pessoas com segurança, educação, pontualidade, conforto e limpeza, garantindo a satisfação dos clientes, dos funcionários e a perpetuação da empresa” .

Atualmente, na empresa pesquisada não há necessidade de fazer um recrutamento externo para o preenchimento de vagas existentes para o cargo de motorista, uma vez que possui um desenvolvimento de carreira para os funcionários, por meio do Programa de Formação de Motoristas. Este programa possibilita ao funcionário interessado em se tornar um motorista candidatar-se mediante o atendimento de alguns critérios de seleção. O candidato terá que ser apresentado pela chefia imediata; estar há mais de noventa dias na empresa; ter entre 21 e 42 anos; possuir segundo grau completo; e revelar disponibilidade além do horário de trabalho para fazer o treinamento não remunerado. Dos candidatos, 80% são agentes de bordo (cobrador). O candidato deve estar isento de faltas, justificadas ou não, estar isento de notificação de irregularidade operacional ou reclamação de usuário; estar isento de advertência ou suspensão. Todas essas condições se referem aos últimos noventa dias; além do candidato necessitar possuir Carteira Nacional de Habilitação categoria B, D ou E.

A seleção consta de teste teórico sobre o Código Nacional de Trânsito, placas de sinalização de trânsito/legislação, direção preventiva/defensiva e condução econômica, teste prático e psicotécnico. Sendo aprovado na seleção prévia, o candidato continua no processo sendo encaminhado para o exame médico, que deverá constar de exames de audiometria e exame clínico.

O programa de treinamento da empresa acontece em quatro fases: prática de direção, manutenção, limpeza de carros e manobra. O treinamento prático de direção possui a duração de sessenta dias. O motorista recebe instruções de instrutor qualificado e faz teste de pista. Na manutenção, o investimento de trinta horas abrange funcionamento de motor, freio, embreagem, pneus/direção, eletricidade e teste teórico. No treinamento de instruções para o processo de limpeza de veículos, o motorista lava no mínimo dez carros, participa da limpeza das instalações (banheiros, lixeiras etc.) e recebe noções de limpeza. Serão aprovados os candidatos que obtiverem média igual ou superior a 50% dos pontos de cada módulo. Sendo aprovado em todos os módulos, o candidato participará do curso básico de motorista e ficará aguardando vaga exercendo a sua função de origem.

O Curso Básico de Motorista consta de seis módulos: Relações humanas, Regulamento do serviço, Direção preventiva, Condução econômica, Mecânica para motoristas, Primeiros socorros e “correr linha” (uma escala de trabalho). Será convocado o candidato que tiver obtido aprovação com a maior média geral, independentemente da época em que ingressou no programa ou foi aprovado. O programa contribui para a formação de um banco de reserva de motoristas para o preenchimento de vagas futuras.

A empresa paga aos motoristas o salário da categoria, 1.181,67 reais (base maio/2010). Com relação aos benefícios, os empregados recebem ticket de alimentação, seguro de vida, convênio médico, café da manhã, convênio farmácia, clube recreativo e transporte urbano gratuito. A empresa oferece oportunidade de formação escolar básica, mantendo um professor especializado sem nenhum custo para os funcionários.

O programa “Três rotas” consiste em aumentar a qualidade da prestação de serviços e, ao mesmo tempo premiar os motoristas que se destacam em suas atividades por cumprirem as normas e zelarem pelo meio ambiente de trabalho e atender bem aos clientes. A empresa promove festas em datas comemorativas e presenteia seus funcionários no Natal.

O sistema de avaliação de desempenho da empresa é dividido por grupos. Os motoristas fazem parte do grupo C (mão de obra especializada). Os fatores avaliados são: conhecimento do serviço, criatividade, capacidade de decisão, equilíbrio emocional, iniciativa, organização, percepção crítica, qualidade do trabalho, raciocínio lógico e espírito de equipe.

Quando assume o cargo de motorista recebe o Manual do Funcionário, contendo as expectativas da empresa em relação ao trabalho, regulamento geral, medidas disciplinares, regulamento operacional, orientações em caso de acidente e descrição das principais infrações/multa com o objetivo de conscientizar o funcionário sobre a importância de um bom desempenho de sua função.

5. O TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS NA CIDADE DE BELO HORIZONTE

Neste capítulo, aborda-se o histórico do transporte público por ônibus em Belo Horizonte; sua estrutura; organização do trabalho dos motoristas e algumas considerações sobre o sistema atual.

5.1 Abordagem histórica

Os serviços de transporte coletivo, desde os seus primórdios no início do século XIX, é regido por diversas normas e regras, sob intensa ação do Poder Público, desde os “carroceiros e troles”, passando pelos diversos modais, até a configuração atual em que predominam os ônibus (CRUZ, 1996, p. 63).

Em Belo Horizonte, surgem os primeiros bondes em 1902. Os serviços se expandem, e passam a ser administrados pela municipalidade, até 1912, arrendados a uma empresa de capital nacional, a Sampaio Corrêa & Companhia.

Segundo Cruz (1996), a empresa Januário Rosa e Professor João Ladeira de Serra foi a primeira a realizar serviço regular de auto-ônibus, que obteve da prefeitura, em 14 de março de 1923, contrato homologado, contando com quatro linhas. O contrato foi rescindido pelo estado em 1926, passando para a esfera estadual os serviços de eletricidade, telefonia e bondes.

Uma grande seca em 1928 provocou a falta de energia elétrica, prejudicando a circulação dos bondes. Em caráter de emergência, a municipalidade adquiriu alguns ônibus para atender a população. A década de 1920 é marcada pelo início das linhas regulares do transporte por ônibus, que são incrementadas e com a entrada de novos operadores. Com isso, o sistema passa a se expandir (CRUZ, 1996).

No final dos anos de 1920, o estado arrenda novamente os serviços à iniciativa privada, desta vez à Companhia de Força e Luz de Minas Gerais, (CFMG), “sendo esta uma subsidiária da empresa estrangeira Bond & Share” (CRUZ, 1996, p. 65). Assina contrato por trinta anos, obtendo o privilégio de operar por meio de qualquer transporte, o bonde e os ônibus.

Devido a sua dimensão e aspectos polêmicos o contrato foi alvo de muitas discussões e ainda hoje é uma peça importante no estudo de questões relativas ao trato da coisa pública, pois as conclusões significativas no sistema de transporte, apesar das suas repercussões na estrutura geral do sistema (CRUZ, 1996, p. 65).

Em 1930 o Decreto Municipal 70, de 30 de abril, passa a regular a exploração do serviço de auto-ônibus, devido à necessidade de uma definição quanto aos serviços que, pelo contrato firmado pelo Poder Público, eram de responsabilidade da CFLMG (CRUZ, 1996).

Nesta década, “há uma expansão das atividades do setor, passando o sistema a ser composto por bonde, lotação e ônibus. Iniciam-se as disputas pelo mercado de transporte, que esbarram em barreiras econômicas, políticas e tecnológicas com o monopólio da CFLMG – Companhia de Força e Luz de Minas Gerais (MENDES, 2000, p. 38).

A partir de 1940, o País vê o ônibus ganhar relevância no sistema de transporte coletivo por ações do poder público (CRUZ, 1996). Esta década é marcada pelo surgimento de novas empresas de transporte, devido ao trabalho de fiscalização da CFLMG . O sistema permanece operando por bonde, lotação e ônibus (MANUAL... 1998).

Em julho de 1948 foi deflagrada uma greve pelos motoristas e cobradores gerada contra as arbitrariedades dos fiscais de transporte e, principalmente conta a orientação do chefe de fiscalização para que a mesma fosse realizada de forma rigorosa e com aplicação generalizada de multas e infrações, por menores que fossem (CRUZ, 1996, p. 83).

No final dos anos 1940, a CFLMG perde a concessão dos serviços de transporte coletivo, levando a prefeitura a um novo ordenamento.

Na década de 1950, surge a “primeira geração” de empresários do Transporte Coletivo Urbano por ônibus Urbano - TCUO de Belo Horizonte. Embora desde os anos 1920, as pessoas que exploravam o serviço de transporte por ônibus fossem consideradas mais como “proprietários do ônibus” do que como “empresários de ônibus”, “não sobrevivendo no negócio” (WATANABE, 1996, p. 101). Já nos anos 1950 os empresários que entraram no serviço de TCUO como “proprietários de ônibus” conseguiram, mais tarde, transformar-se em verdadeiros empresários. “Essa década foi marcada pelo início da decadência dos bondes e sua substituição progressiva pelos ônibus a diesel (WATANABE, 1996, p. 102).

Em 1950, cresce o número de concessões e concorrência, criam-se sindicato e o Departamento de Bondes e Ônibus (DBO), órgão gestor do transporte público. Os concessionários das linhas de ônibus se opuseram à gestão do DBO, devido ao reajuste de tarifas, que não levavam em consideração os custos operacionais das empresas, sendo os cálculos feitos “para atender os interesses políticos e demagógicos” (WATANABE, 1996, p. 102). O DBO decide adotar o trolebus como outro meio de transporte, “que a longo prazo substituiria os bondes, que começavam a dar mostras de seu declínio e diversos problemas de manutenção” (CRUZ, 1996, p. 84). Devido ao aumento crescente da população, o DBO sofre críticas por não conseguir atender as necessidades dos passageiros. (MENDES, 1997, p. 46).

No começo da década de 1960 o DBO é substituído pelo Departamento Municipal de Bondes e ônibus (DMBO), sendo alterado posteriormente para Departamento Municipal de Transportes Coletivos (DMTC). Primeiro, foram extintos os bondes e, no final da década, os trólebus. Neste momento, os ônibus passam a ser movidos a Diesel, a possuir duas portas e a ser equipados com catraca.

Na década de 70, o sistema de transporte por ônibus se torna dominante em Belo Horizonte estando a cargo de três unidades:

A SMT – Superintendência Municipal de Transportes que incumbia das linhas de Belo Horizonte, a Prefeitura de Contagem de suas linhas intramunicipais e ao Departamento de Estradas de Rodagem (DER/MG) competia o gerenciamento das linhas intermunicipais, além da administração do Terminal Rodoviário de Passageiros de Belo Horizonte (Terbel). O sistema de operação das linhas estava

sob a o comando de empresas privadas, por delegação do poder público. (OLIVEIRA, 2004, p. 266).

No final dos anos 70, “a situação sempre precária do serviços de transporte público indicava que aquela estrutura gerencial não estava atendendo às necessidades da população usuária” (GOUVEIA, 1992, p. 88). Segundo (OLIVEIRA, 2004 p. 266), nos anos 1970, “250 linhas de ônibus tinham ponto final na área central de Belo Horizonte, congestionando o trânsito e obrigando 40% dos usuários a se deslocarem a pé, em média, 800m nesta área central apenas para trocar de ônibus”

Em 1980, o conselho da RMBH passou formalmente à Companhia de Transportes Urbanos da Região Metropolitana de Belo Horizonte (METROBEL) que assume a administração dos serviços de transporte, trânsito e sistema viário. A companhia moderniza o sistema de transporte, cria o Programa de Organização do Transporte Público por ônibus (PROBUS), “estruturado em linhas circulares, diametrais, semiexpressas e expressas “ (OLIVEIRA, 2009, p. 266). Cria-se a Câmara de Compensação Tarifária (CCT). A METROBEL foi extinta em 1987, sendo suas funções assumidas pela Transportes Metropolitanos (TRANSMETRO). Ainda em 1987, a gestão da CCT deixou se ser gerida pelo Poder Público, passando para o Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros de Belo Horizonte (SETRANSP), privatizando-se um gerenciamento público.

Segundo Oliveira (2009), a década de 1990 foi marcada pela volta dos gerenciadores municipais do transporte coletivo por ônibus, tomando-se os três maiores municípios da RMBH. Em 1991, foram criadas a Empresa de Transporte e Trânsito de Belo Horizonte (BHTRANS), a Empresa Municipal de Transporte de Trânsito de Betim (Transbetim), em 1993, e a Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito de Contagem (TRANSCON), em 1997, “que passaram a desenvolver programas próprios de reestruturação dos seus sistemas de transporte coletivo por ônibus” (OLIVEIRA, 2009, p. 267).

A Transmetro foi extinta em 1994, sendo substituída por uma diretoria do Departamento de Estrada e Rodagem de Minas Gerais (DER/MG), “que passou a gerenciar as linhas

intermunicipais metropolitanas e os serviços intramunicipais dos municípios” (OLIVEIRA, 2009, p. 267).

O processo de urbanização e o crescimento da população têm levado os corredores de tráfego da cidade de Belo Horizonte à saturação. Em decorrência dessa situação, tornou-se necessário reorganizar o sistema de transporte na cidade e nos arredores. Para tanto, em 2000 a BHTRANS desenvolveu um projeto de reestruturação do sistema, denominado BHBUS (MENDES, 2000).

Ressalta Oliveira (2009, p. 272):

O BHBUS busca criar um sistema mais racional e eficiente, com uma maior produção de transporte. As linhas da primeira etapa que já operam na nova estrutura operacional utilizam 58% da frota para transportar 60% da demanda, fazendo com que sua produção de transporte seja 9% superior à observada nas demais linhas.

Desde 1993, quando a prefeitura de Belo Horizonte (PBH), por meio da BHTRANS, reassumiu a gestão dos serviços de transporte público e de circulação, esses sistemas vêm passando por grandes transformações. Desde então, a implantação de uma série de projetos, como melhorias no sistema viário, criação de faixas preferenciais para o transporte público e implantação de estações de integração, do Sistema de Bilhetagem Eletrônica e do Controle Inteligente de Tráfego (CIT) - a política tarifária e a adoção de medidas de segurança e de prioridade ao pedestre vêm proporcionando sensível melhoria nos serviços prestados aos cidadãos. O CIT tem como principal meta melhorar o gerenciamento e a segurança do trânsito em Belo Horizonte (BHTRANS, 2008).

Acredita-se que o sistema de transporte moderniza-se juntamente com o desenvolvimento tecnológicos do País, sofrendo as influências do ambiente sociopolítico de cada época.

5.2 A estrutura do transporte coletivo por ônibus em Belo Horizonte

A distribuição modal em Belo Horizonte tem sido marcada nos últimos anos pelo aumento dos deslocamentos por moto ou veículos motorizados. O transporte coletivo municipal é composto por duas redes complementar, denominadas “convencional” e “suplementar”. Destaca-se, ainda, o serviço de atendimento a vilas e favelas, integrante do sistema convencional. A cidade dispõe também de uma linha de trens urbano, com trinta quilômetros de extensão e dezenove estações, integrada, física e tarifariamente ao sistema de ônibus e operada pela Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU (BHTRANS, 2008).

Atualmente, são realizadas 3,8 milhões de viagens ao dia, sendo 29% a pé ou em bicicletas. Das 2,7 milhões de viagens realizadas por motos ou veículos motorizados 63% referem-se àquelas realizadas pelos diversos modos de transporte coletivo, 35% por automóveis e o restante por outros meios.

Deve-se destacar o grande volume de viagens realizadas por transporte individual, número bastante superior ao crescimento populacional e ao das viagens por transporte coletivo. Esse fato se deve, principalmente, ao aumento da frota de automóveis e motos, em torno de 10% ao ano entre 2005 e 2008, totalizando, até outubro de 2008, 1,11 milhão de veículos, ou seja, um veículo para cada 2.95 habitantes.

Atualmente, são 1,4 milhão de usuários transportados diariamente em dias úteis e quase 40 milhões de passageiros por mês, o sistema de transporte coletivo por ônibus em Belo Horizonte abrange 300 linhas exploradas por 50 empresas vencedoras da última licitação, operando uma frota de 2.874 mil veículos com idade média de 5 anos e 8 meses (BHTRANS, 2010).

Todos os ônibus possuem de sete a dez espaços reservados para idosos, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e para cadeirantes. A maioria dos ônibus opera com motor dianteiro.

A cidade conta atualmente com quarenta empresas operadoras, quatro consórcios e 266 linhas. Possui 17.845 operadores, sendo 7.464 motoristas, 6.771 agentes de bordo, 2.739 administrativos e 498 despachantes (MISTERBUS, 2010).

Todos os ônibus do sistema de transporte coletivo de Belo Horizonte contam, desde 2002, com sistema de bilhetagem eletrônica implantado na frota de ônibus convencional e, desde 2005, na frota do suplementar, dispondo de tecnologia avançada, que fornece dados diários sobre viagens realizadas, número de passageiros transportados, gratuidades, rastreamento e carga de créditos. A bilhetagem eletrônica diversifica os valores cobrados na utilização do serviço de transporte e permite a criação de integrações temporais entre os diversos serviços de transporte por ônibus e entre o sistema de ônibus e metrô.

A rede integrada de linhas de transporte coletivo possibilita, inclusive, com a adoção de tarifa única, maior articulação entre diferentes sistemas. Em Belo Horizonte, o sistema de transporte conta com terminais de integração, em que as linhas estruturais são alimentadas pelas linhas alimentadoras (que circulam nos bairros a partir dos terminais) e interbairros (que passam pelos terminais). O objetivo é circular pelos bairros sem passar pelo centro.

Hoje, as empresas operam em linhas sobrepostas, o que gera ineficiência, comprometendo o desempenho operacional e econômico do sistema, o que, conseqüentemente, leva à redução da qualidade do serviço prestado à população.

A área de atuação foi determinada para cada concessionária, o que permitirá o aumento da eficiência do sistema e a possibilidade de economia de escala. É importante destacar que os novos contratos consideram a dinâmica da mobilidade na cidade de Belo Horizonte, permitindo maior flexibilidade no planejamento e operação na do sistema.

Neste contexto, a BHTRANS assume um novo papel no setor como reguladora, fiscalizadora e gestora dos contratos. O desempenho das empresas será avaliado e possibilitará a adoção de

medidas, diretrizes e metas para garantir a qualidade do serviço à população e o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos (BHTRANS, 2010).

Outras inovações importantes envolvem o uso de tecnologias de ponta para cobrança da tarifa (bilhetagem eletrônica), fiscalização dos serviços e comunicação com o usuário.

5.3 Organização do trabalho no sistema de transporte público em Belo Horizonte

A organização do trabalho no transporte por ônibus em Belo Horizonte apresenta dois espaços diferentes: na garagem e na linha. O órgão gerenciador, BHTRANS, realiza a especificação dos serviços, determinando itinerários, e define pontos de parada, pontos terminais, quadros de horários e frota.

Explica Cruz (1998, p. 53):

Os horários e frequência são estabelecidos em função de estudos de demanda, nível mínimo de conforto do usuário, segurança de tráfego, velocidade operacional, número de veículos e extensão do itinerário. O cumprimento dos horários deve ser realizado com o número de veículos definido pela BHTRANS, garantindo-se uma reserva técnica de até 10%” .

A BHTRANS determina diretrizes que levam a empresa a possuir um número mínimo de veículos, com idade limite fixada e número de operadores por linha, controla e fiscaliza por meio de vistorias (CRUZ, 1998).

Nas empresas, os departamentos de Administração, Operação e Manutenção se articulam entre si, mobilizando seus empregados e materiais disponíveis para atender a programação estabelecida pelo órgão gestor local a BHTRANS (WATANABE, 1996).

Na garagem, a Manutenção e a Operação recebem o suporte necessário da área Administrativa. O Setor de Tráfego é responsável pela escala de serviço. Por meio da programação do órgão gestor, “determina a quantidade de ônibus e operadores para cada uma

das linhas e suas ramificações, assim como o horário de saída e chegada de cada ônibus, identificando por seu número, em sua respectiva linha, e os nomes do motorista e cobrador que vão operar o carro” (WATANABE, 1996, p. 149). Assim, os operadores terão a previsão de horários de início e final de jornada, do número de viagens e das pausas entre elas. O Setor de Tráfego ainda prevê os fiscais de cada linha, além de adequar em sua escala a revisão e manutenção dos veículos, as folgas e as férias dos operadores, além do pessoal de reserva.

De acordo com Watanabe (1996), o supervisor cuida do cumprimento do que foi determinado pelo Setor de Tráfego, adequando, todos os dias, a organização planejada para cada uma das linhas à disponibilidade de carros disponíveis e à presença dos operadores. Para o autor, o trabalho do supervisor é fundamental para o bom andamento do sistema da empresa, pois tem que suprir as faltas ou atrasos dos operadores, substituir ônibus e providenciar sua recuperação pela Manutenção. Quando os outros supervisores e chefe do tráfego chegam, o supervisor de linha de plantão narra as ocorrências existentes e avisa ao chefe da manutenção alguma ocorrência de problemas. O chefe de manutenção “é o elemento de ligação entre a Operação, Manutenção e Administração. A continuidade do trabalho da Operação a partir daí se dá na linha” (WATANABE, 1996, p. 149).

A organização do trabalho na linha se dá a partir do despachante, que fica nos pontos de controle e tem a função de controlar e registrar o fluxo de veículos na linha e a movimentação de pessoal de operação, avisando à garagem quaisquer alterações significativas no serviço (CRUZ, 1996). Para o autor, o “motorista cumpre sua jornada com o cobrador que recolhe a tarifa. O fiscal realiza o trabalho de controle e verificação dos modos e condições de operação das linhas durante a circulação dos veículos no percurso” (CRUZ, 1996, p. 161).

De acordo com Sato (1991), cada linha de ônibus tem suas particularidades, seja pelos horários, itinerários, tipo de veículo e esquema de folga, mas também aquelas advindas da configuração do espaço urbano, do tipo de passageiro por trecho e viagem e da condição de tráfego nas vias, dentre outras.

Observa-se que de maneira geral, a produção do serviço de transporte exige uma coordenação entre os três setores envolvidos na organização – Manutenção, Operação e Administração, sem levar em consideração as interfaces entre tráfego, trânsito, usuários, e órgão gestor do sistema.

6 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os dados coletados foram submetidos à análise estatística. Os resultados são apresentados em tabelas e gráficos. Primeiramente, apresentam-se os resultados referentes à presença de estresse, a fase em que o motorista se encontra e os sintomas presentes. Posteriormente, serão apresentadas as causas do estresse na percepção dos entrevistados e as estratégias adotadas para regulação.

6.1 Diagnóstico de estresse

Apresentam-se os resultados do diagnóstico de estresse na amostra pesquisada, tendo por base o Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL, 2000). Foi possível identificar a presença ou ausência de estresse; a fase em que o sujeito pesquisado se encontra: fase de alerta, resistência, quase exaustão ou exaustão; e, em seguida, a predominância dos sintomas, físicos ou psicológicos.

Como mostra o GRÁF.1, observou-se a incidência de 54,8% (ou 68), dos motoristas apresentando quadro de estresse e 45,2% (ou 56) que não manifestou estresse.

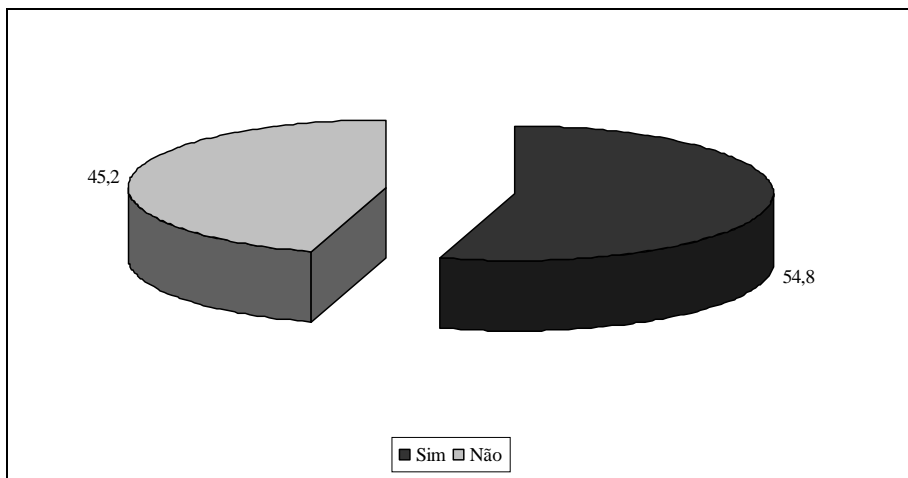


GRÁFICO 1 – Percentual de estresse na amostra pesquisada

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à fase em que foi diagnosticado o estresse, o GRÁF 2, ilustra a amostra que apresentou estresse, demonstra que o 94,1% (ou 64), dos motoristas que manifestaram estresse encontram-se na fase de resistência. Os demais 5,9 % (ou 4) estão nas demais fases, sendo 4,4% (ou 3) na fase de quase exaustão; 1,5% (ou 1) na fase de alerta.

De acordo com os dados obtidos, pode-se observar que os casos mais críticos são da ordem de 4,4% (ou 4) dos motoristas que estão na fase de quase-exaustão.

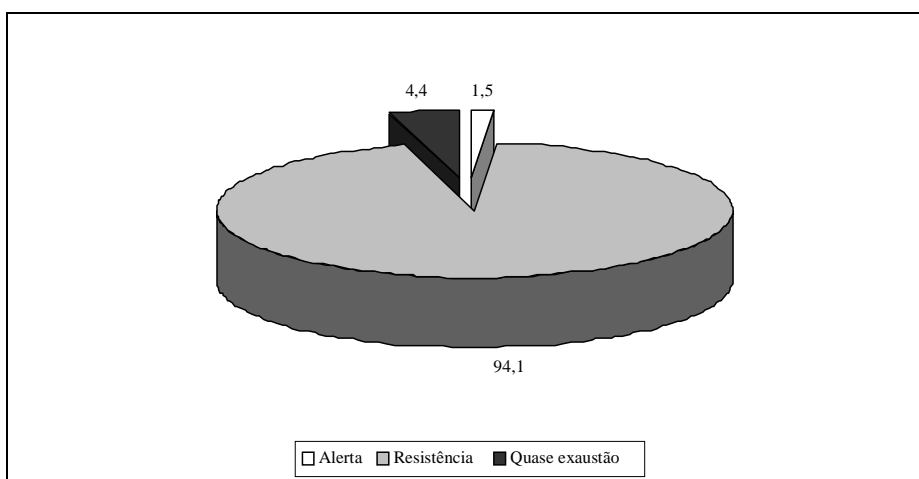


GRÁFICO 2: Percentual para fases do estresse na amostra pesquisada

Fonte: Dados da pesquisa.

A sintomatologia predominante na amostra pesquisada (GRÁF. 3) é de manifestações físicas e psicológicas. Percebe-se que 45,6% (ou 31) demonstram apresentar ambos os sintomas e os demais 36,8% (ou 25) apresentam sintomas psicológicos e 17,6% (ou 12) sintomas físicos.

Diante disso, remete-se a uma maior atenção dos profissionais de saúde quanto a uma possível evolução do processo de estresse dos motoristas.

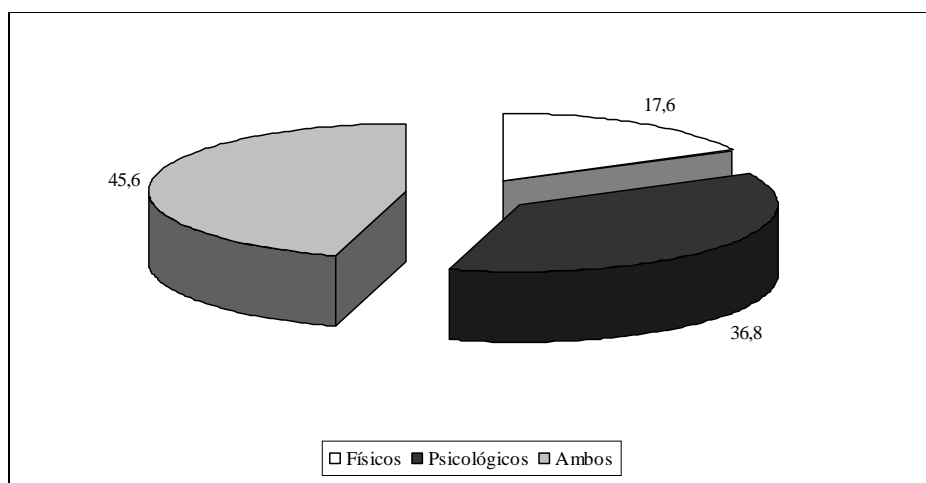


GRÁFICO 3 - Percentual dos sintomas de estresse predominantes na amostra pesquisada

Fonte: Dados da pesquisa.

6.2 Sintomatologia do estresse: psíquico e físico

Os sintomas são apresentados nas TAB. 1 a 6 as quais estão separadas por tipo de sintoma (físico e psíquico) e por tempo (últimas 24 horas, última semana e último mês), em consonância com o modelo de diagnóstico utilizado.

Na TAB. 1, tem-se o número de motoristas que apresentaram algum dos sintomas físicos nas últimas 24 horas. Nota-se uma maior frequência dos sintomas físicos “tensão muscular” (66,1%) e “boca seca” (45,2%) .

TABELA 1**Percentual dos sintomas físicos (nas últimas 24 horas)**

Sintomas físicos (últimas 24 horas)	Sim		Não	
	n	%	n	%
1. Tensão muscular	82	66,1	42	33,9
2. Boca Seca	56	45,2	68	54,8
3. Mudança de apetite	43	34,7	81	65,3
4. Aumento de sudorese	37	29,8	87	70,2
5. Insônia	32	25,8	92	74,2
6. Hiperventilação	28	22,6	96	77,4
7. Taquicardia	24	19,4	100	80,6
8. Aperto da mandíbula/ranger de dente	17	13,7	107	86,3
9. Mãos e pés frios	11	8,9	113	91,1
9. Taquicardia	24	19,4	100	80,6
10. Hiperventilação	28	22,6	96	77,4
11. Hipertensão arterial súbita e passageira	10	8,1	114	91,9

Fonte: Dados da pesquisa.

Estudo sobre estresse de motoristas realizado por FREIRE (2004), com amostra de 74 motoristas de ônibus na cidade de Belo Horizonte, apontou 23% dos motoristas pesquisados com "dificuldades para dormir" e 36,5% sentem "dor nas costas ou nas pernas" como principais sintomas de estresse.

Para Almeida (2001, p. 83), o fato de os motoristas profissionais apresentarem queixas relativas ao DORT (Distúrbios ósteo-musculares relacionados ao trabalho) pode estar diretamente relacionado à má utilização ou negligência de aspectos ergonômicos. Os fatores podem ser a inadequação ao ambiente de trabalho (posicionamento dentro do veículo, operação dos equipamentos e movimentos repetitivos como o uso de freio e da embreagem); e fatores estressantes (cognitivos e/ou emocionais) inerentes à profissão.

Conforme a TAB. 2, observa-se que dentre os sintomas psíquicos nas últimas 24 horas o que teve maior incidência foi “vontade súbita de iniciar novos projetos” (61,3%).

Quanto ao desejo de novos projetos, o RH da empresa poderá implantar programas de CCQ, sistemas de sugestões e a filosofia *Kaizen* (melhoria contínua dos processos) como instrumentos de motivação para permitir o desenvolvimento de projetos por parte dos motoristas. Isso já é realizado em muitas organizações que se preocupam em zelar pela qualidade dos seus serviços e pela qualidade de vida no trabalho.

TABELA 2

Percentual dos sintomas psíquicos (nas últimas 24 horas)

Sintomas psíquicos	Sim		Não	
	n	%	n	%
1. Vontade súbita de iniciar novos projetos	76	61,3	48	38,7
2. Entusiasmo súbito	28	22,6	96	77,4
3. Aumento súbito de motivação	23	18,5	101	81,5

Fonte: Dados da pesquisa.

A TAB. 3 a seguir, indica maior frequência dos sintomas físicos “Sensação de desgastes físicos constantes” (61,3%) e “Cansaço constante” (59,7 %) na última semana. A presença destes sintomas pode sugerir a necessidade de pausas maiores entre uma viagem e outra, com vistas a reduzir a sobrecarga dos motoristas.

TABELA 3**Presença de sintomas físicos (na última semana)**

Sintomas físicos (última semana)	Sim		Não	
	n	%	n	%
1. Sensação de desgaste físico constante	76	61,3	48	38,7
2. Cansaço constante	74	59,7	50	40,3
3. Mudança de apetite	46	37,1	78	62,9
4. Problemas com a memória	46	37,1	78	62,9
5. Mal estar generalizado sem causa aparente	20	16,1	104	83,9
6. Formigamento nas extremidades	16	12,9	108	87,1
7. Aparecimento problemas dermatológicos	16	12,9	108	87,1
8. Hipertensão arterial	14	11,3	110	88,7
9. Aparecimento de úlcera	8	6,5	116	93,5
10. Tontura/sensação de estar flutuando	8	6,5	116	93,5

Fonte: Dados da pesquisa.

A TAB. 4 mostra que os sintomas psíquicos na ultima semana mais citados foram: “Pensar constantemente em um só assunto” (59,7%) e ”Irritabilidade excessiva” (38,7%).

TABELA 4**Percentual de sintomas psíquicos (na última semana)**

Sintomas psicológicos (última semana)	Sim		Não	
	n	%	n	%
1. Pensar constantemente em um só assunto	74	59,7	50	40,3
2. Irritabilidade excessiva	48	38,7	76	61,3
3. Diminuição da libido (desejo sexual)	25	20,2	99	79,8
4. Sensibilidade emotiva excessiva	24	19,4	100	80,6
5. Duvida quanto a si próprio	18	14,5	106	85,5

Fonte: Dados da pesquisa.

O sintoma físico no último mês mais citado foi “Excesso de gases” (38,7%), seguido por “Insônia” (36,3%), conforme observado na TAB. 5.

TABELA 5**Percentual de sintomas físicos (no último mês)**

Sintomas físicos (último mês)	Sim		Não	
	n	%	n	%
1. Excesso de gases	48	38,7	76	61,3
2. Insônia	45	36,3	79	63,7
3. Mudança extrema de apetite	32	25,8	92	74,2
4. Tiques	17	13,7	107	86,3
5. Dificuldades sexuais	16	12,9	108	87,1
6. Tontura freqüente	14	11,3	110	88,7
7. Problemas dermatológicos	10	8,1	114	91,9

8. Náusea	7	5,6	117	94,4
9. Úlcera	6	4,8	118	95,2
10. Hipertensão arterial continuada	5	4,0	119	96,0
11. Diarréia freqüente	4	3,2	120	96,8
12. Enfarte	0	0,0	124	100,0

Fonte: Dados da pesquisa.

Freire (2003) afirma que os distúrbios do sono são anormalidades, tanto da regulação quanto das alterações fisiológicas especificamente relacionadas ao sono.

Em 1988, foi realizado um estudo, pelo Departamento de Psicobiologia da Escola Paulista de Medicina, com 400 motoristas de ônibus e constatou-se que 60% dos entrevistados apresentaram pelo menos uma queixa ou problema de sono. Ainda naquele estudo, 16% dos entrevistados assumiram que dormem ou cochilam enquanto dirigem e 56% afirmam que já viram um colega que dormiu ou cochilou enquanto trabalhava (MELLO *et. al.*, 2001).

Pretende-se com esse comentário situar a importância da atenção a ser dada aos distúrbios do sono. Eles podem acarretar várias conseqüências como o comprometimento do desempenho profissional, provocar desordem social e conjugal, perturbações do humor, graves acidentes no trabalho, aumento da incidência de doenças cardiovasculares e hipertensão arterial (MELLO *et. al.*, 2001).

De acordo com a FVG (2001), os congestionamentos e as jornadas intensivas de trabalho pode provocar problemas de saúde e distúrbios relacionados ao sono, o que poderá ser fator

agravante desse sintoma físico. Nas entrevistas, em relação ao estudo realizado, os motoristas declararam que:

A TAB. 6 mostra a predominância no último mês dos sintomas psíquicos “Cansaço excessivo” (55,6%) e “pensar/falar constantemente em um só assunto” (39,5%).

TABELA 6

Percentual de sintomas psíquicos (no último mês)

Sintomas psicológicos (último mês)	Sim		Não	
	n	%	n	%
1.Impossibilidade de trabalhar	3	2,4	121	97,6
2.Pesadelos	34	27,4	90	72,6
3.Sensação de incompetência em todas as áreas	8	6,5	116	93,5
4.Vontade de fugir de tudo	30	24,2	94	75,8
5.Apatia, depressão ou raiva prolongada	20	16,1	104	83,9
6.Cansaço excessivo	69	55,6	55	44,4
7.Pensar/falar constantemente em um só assunto	49	39,5	75	60,5
8.Irritabilidade sem causa aparente	39	31,5	85	68,5
9.Angústia/ansiedade diária	37	29,8	87	70,2
10.Hipersensibilidade emotiva	11	8,9	113	91,1
11.Perda do senso de humor	54	43,5	70	56,5

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: Base 124 motoristas. Respostas múltiplas

A seguir apresentam-se os resultados relativos às causa de estresse identificado.

6.3 Causas do estresse

A TAB. 7 apresenta as notas mínima, máxima e média e o desvio-padrão da priorização das causas do estresse, de acordo com os dados obtidos junto aos motoristas. Para interpretação dos resultados, a menor média obtida, corresponde à causa mais importante de estresse. Observa-se que as seis causas foram descritas por pelo menos um dos motoristas, como sendo a causa mais importante (mínimo igual a 1) ou menor causa (máximo igual a 6) do estresse.

TABELA 7

Estatísticas das notas dadas às causas do Estresse

Causas do Estresse	Nota			D.P.
	Mínima	Máxima	Média	
Trânsito lento	1	6	2,0	1,2
Os outros veículos	1	6	3,0	1,2
Tempo curto viagem	1	6	3,1	1,5
Relação passageiros	1	6	3,6	1,7
Sinalização	1	6	4,2	1,2
Questões financeiras	1	6	5,0	1,5

Fonte: Dados da pesquisa.

A frequência e a porcentagem dos principais fatores causadores de estresse citadas pelos motoristas são apresentadas na TAB. 8. Os motoristas citam com mais frequência: trânsito lento 46% (ou 57), outros veículos transitando 26,6% (ou 33) e tempo curto para a viagem 14,5% (ou 18). Apenas 8,1% apontam a relação com os passageiros e 2,4% culpam a sinalização e questões financeiras como principal causador do estresse. Resultados do estudo de Freire (2004) apontam que “o ônibus não funciona adequadamente” 27% e “os usuários não dão o sinal com antecedência” 13,5%, como as principais causas de estresse nos motoristas pesquisados.

TABELA 8**Freqüência e porcentagem das causas do estresse mais importantes**

Causas do estresse	n	%
1. Trânsito lento	57	46,0
2. Os outros veículos	33	26,6
3. Tempo curto viagem	18	14,5
4. Relação passageiros	10	8,1
5. Sinalização	3	2,4
6. Questões financeiras	3	2,4
Total	124	100

Fonte: Dados da pesquisa.

6.4 Estratégias para regulação do estresse

As estratégias adotadas pelos motoristas foram agrupadas conforme as categorias especificadas na TAB. 9, quando eram utilizadas durante o período do trabalho, e TAB. 10, quando eram utilizadas para aliviar o estresse fora do ambiente de trabalho. Observa-se com base nos dados constantes da TAB. 9 que as estratégias mais utilizadas durante o trabalho foram “Mentalizar coisas boas/rezar (34,0%) e “Conversar com o cobrador/colegas” (21.0%). Observa-se também que boa parte dos motoristas utiliza-se da força do pensamento e da comunicação como um verdadeiro “fim terapêutico” de combate ao estresse e ao sofrimento. Revela-se, portanto, a adoção consciente pelo motorista de certos recursos voltados para a sua própria interioridade. Eles acabam, deste modo, encontrando uma nova relação consigo mesmos no trabalho, numa constituição de novas formas de ação que permitem amenizar os impactos do estresse.

TABELA 9**Estratégias para aliviar o estresse DURANTE o trabalho**

Estratégias utilizadas	Citações	%
1. Mentalizar coisas boas\rezar	55	34,0
2. Conversar com cobrador\colega	34	21,0
3. Comer\chupar bala\beber água	16	9,9
4. Fazer alongamento\respirar fundo	15	9,2
Cantar ou ouvir música	15	9,2
Conversa com passageiro	10	6,2
Brinca com colegas	9	5,6
Outros	5	3,1
Assoviar\contar	3	1,9
Total	162	100,0

Fonte: Dados da pesquisa.

A vida extra-trabalho também serve como uma fuga para amenizar o desgaste que o trabalho causa. Conforme mostra a TAB. 10, a maior frequência e maiores porcentagens apontaram para as seguintes estratégias: “atividades físicas” (24,3%), “lazer com a família (16,5%) “e passear” (13,1%), .

Freire (2003) apresentou resultado de pesquisa sobre estresse de motorista de ônibus coletivo que coincide com este estudo quanto as estratégias para aliviar o estresse utilizada pelos 74 motoristas entrevistados: 36,5% busca apoio na religião.

TABELA 10

Distribuição dos motoristas* quanto às estratégias para aliviar o estresse

Estratégias para alívio do estresse	Citações	%
1. Atividades físicas	50	24,3
2. Lazer com a família	34	16,5
3. Passear	27	13,1
4. Entretenimento via TV	20	9,7
5. Ouvir música	14	6,8
6. Namorar	13	6,3
7. Dormir\Relaxar\Descansar	12	5,8
8. Distrair de diversas formas	12	5,8
9. Religião	11	5,3
10. Lazer com os amigos\tomar cerveja	8	3,9
11. Tarefas domésticas	5	2,4
Total	206	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

Nota: *Base 124 motoristas. Respostas múltiplas.

A seguir será apresentada a análise do estresse em relação à variáveis demográficas do estudo.

6.5 Análise comparativa do estresse em relação às variáveis demográficas

A presente seção apresenta uma análise comparativa do diagnóstico de estresse com as seguintes variáveis demográficas: estado civil, escolaridade, idade e tempo de trabalho.

A TAB. 11, apresenta as comparações entre a presença e ausência de estresse e as características demográficas estado civil e escolaridade. Observa-se que dos 33 motoristas solteiros 57,6% (ou 19) têm estresse e 42,4% (ou 14) não apresentam estresse. Dos 87 motoristas casados, 54,0% (ou 47) têm estresse e 46,0% (ou 40) não apresentam esta manifestação. Tem-se ainda que dos quatro motoristas que são divorciados, separados ou viúvos, 50,0% (ou 2) têm estresse e dois 50,0% (ou 2) não têm estresse. Como o *valor-p* do teste de comparação de proporções foi de 0,939, ou seja, *valor-p* superior a 0,05, não há evidência de associação entre estado civil e estresse.

Em relação à comparação com escolaridade, observa-se *valor-p* igual a 0,346. Como este valor é superior a 0,05, também não há evidência de associação entre escolaridade e a presença de estresse.

TABELA 11

Comparações entre a presença e ausência de estresse e as características demográficas: estado civil e escolaridade

Características	Estresse				Total	Valor-
	Sim		Não			
	n	%	n	%		
Estado civil						0,9391
Solteiro	19	57,6	14	42,4	33	-
Casado	47	54,0	40	46,0	87	
Divorciado\Separado	1	33,3	2	66,7	3	
Viúvo	1	100,0	0	0,0	1	
Solteiro	19	57,6	14	42,4	33	
Casado	47	54,0	40	46,0	87	
Divorciado\Separado\viúvo	2	50,0	2	50,0	4	
Escolaridade						0,3461
Primário incompleto	4	100,0	0	0,0	4	-
Primário completo	4	50,0	4	50,0	8	
1º grau incompleto	2	18,2	9	81,8	11	
1º grau completo	6	66,7	3	33,3	9	
2º grau incompleto	9	69,2	4	30,8	13	
2º grau completo	42	53,8	36	46,2	78	
3º grau incompleto	1	100,0	0	0,0	1	
Primário	8	66,7	4	33,3	12	
1º grau	8	40,0	12	60,0	20	
2º grau	51	56,0	40	44,0	91	
3º grau	1	100,0	0	0,0	1	

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: 1: Teste Exato de Fisher

Observa-se na TAB. 12 a comparação entre a presença e a ausência de estresse e as características demográficas: idade e número de filhos.

Como os *valores-p* para as comparações com idade e número de filhos foram de 0,589 e 0,848 respectivamente, valores superiores a 0,05, tem-se que não há diferença estatística significativa entre idade e número de filhos relacionado aos motoristas com e sem estresse.

TABELA 12

Comparação entre a presença e ausência de estresse e as características demográficas idade e número de filhos

Variáveis	n	Média	Dp	Mín.	1°Q	Mediana	3°Q	Máx.	Valor-p
Idade (anos)									0,5891
Com estresse	68	35,7	9,5	23	27,3	33,0	42,8	59	
Sem estresse	56	34,4	8,1	23	28,3	31,5	38,8	58	
Número de filhos									0,8482
Com estresse	68	1,5	1,4	0	0,0	1,0	2,0	5	
Sem estresse	56	1,6	1,7	0	0,0	1,0	2,0	8	

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: 1: Mann-Whitney; 2: Teste t-Student

O resultado apresentado na TAB. 13 e no GRÁF. 5 aponta que, ao contrário das demais faixas, há mais motoristas sem registros de estresse entre aqueles com até quinze meses de trabalho (82,4%).

TAB. 13 apresenta a comparação entre tempo de trabalho como motorista categorizado e ocorrência de estresse. Observa-se significância estatística nesta comparação ($\text{valor-p} \leq 0,05$), indicando existir associação entre estas características.

Para quantificar esta associação, foi calculada a OR- *Odds Ratio*. O resultado mostra que os motoristas na faixa acima de um ano e quatro meses a três anos e cinco meses; três anos e 6 meses a doze anos e nove meses; e acima de doze anos e dez meses de trabalho têm cerca de sete vezes mais chances de ter estresse do que aqueles com menos de um ano e três meses de trabalho. O intervalo de confiança indica o quanto esta chance pode variar, considerando 95% de confiança.

TABELA 13

Comparação entre o tempo de trabalho e ocorrência de estresse

Tempo de trabalho	Estresse				Total	Valor-	OR
	Sim		Não				
	n	%	n	%			
≤ 15	3	17,6	14	82,4	17	<0,001	1,0
16 a 41	21	60,0	14	40,0	35		7,0 (1,5;
42 a 155	25	61,0	16	39,0	41		7,3 (1,6;
≥ 156	19	61,3	12	38,7	31		7,4 (1,5;
Total	68	54,8	56	45,2	124		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: 2: Teste Qui-Quadrado de Pearson; OR(IC95%): Odds Ratio (Intervalo de confiança de 95%).

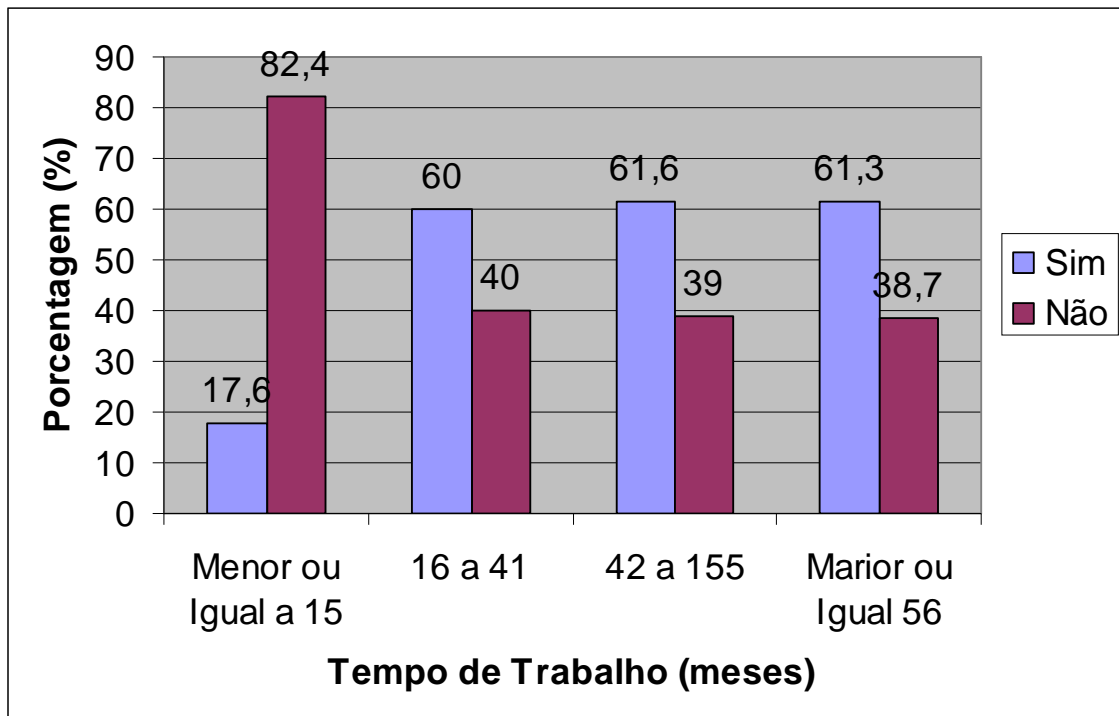


GRÁFICO 5 – Percentual do tempo de trabalho categorizado e presença ou ausência de Estresse

Fonte: Dados da pesquisa.

7 CONCLUSÕES

O tema “estresse ocupacional” apresenta-se em evidência nos estudos acadêmicos, haja vista as inúmeras pesquisas e a extensa literatura publicada.. Pesquisar, propor reflexões e oferecer recomendações às organizações sobre as causas e conseqüências que afetam indivíduos acometidos pelo estresse ocupacional constitui contribuição relevante para o mundo acadêmico e para a Administração.

Esta pesquisa envolveu 124 motoristas de ônibus do transporte coletivo de passageiros da cidade Belo Horizonte, Minas Gerais. A abordagem foi de natureza descritiva e de caráter quantitativo, amparada por entrevistas semi-estruturadas. Trata-se um estudo de caso em uma empresa de transportes coletivo.

A proposta deste estudo atingiu seu objetivo geral, que foi diagnosticar a presença de estresse ocupacional desta categoria profissional, mediante o uso da metodologia de LIPP. A partir desta análise, procurou-se identificar a ocorrência de quadro de estresse, suas fases e sintomatologia, bem como levantar as causas do estresse na percepção dos motoristas pesquisados, as estratégias de defesa adotadas e a associação entre variáveis demográficas e o estresse.

O diagnóstico de estresse dos motoristas de ônibus neste estudo aponta, em relação à amostra total de 124 sujeitos, que: 54,8% (ou 68) apresentaram estresse e 45,2% (ou 56), ausência de estresse.

Notam-se manifestações de sintomatologia física e psíquica. As físicas estão relacionadas principalmente com a tensão muscular, sensação de desgaste físico constante, excesso de gases, manifestações essas que surgem associadas à vontade súbita de iniciar novos projetos. Em relação às psíquicas, foi identificado pensar constantemente em um só assunto e cansaço mental excessivo.

Em relação à fase em que se encontram os motoristas com estresse: 1,5% (1) está na fase de alarme (ou alerta); 94,1% (ou 64), na fase de resistência e 4,4% (ou 3), na fase de quase-exaustão. Observa-se a predominância da fase de resistência. Entende-se que os motoristas pesquisados utilizam estratégias de combate ao estresse para ainda manter em equilíbrio.

Pode-se concluir que, com relação às principais variáveis apontadas pelos motoristas quanto às causas do estresse, destacam-se o trânsito lento, a intensa circulação de outros veículos, bem como o tempo curto para completar cada viagem. Talvez isso possa ser explicado pelo fato de constituir um problema na organização do trabalho que compete à empresa pesquisada tomar algumas medidas, realizado estudos visando ao adequado número de ônibus em circulação, como também uma melhor organização do trânsito, que neste caso é de responsabilidade dos órgãos gestores, mais especificamente a BHTRANS.

A pesquisa possibilitou também concluir que as principais estratégias que os motoristas utilizam para combater o estresse durante ao trabalho e entre uma viagem e outra são: mentalizar coisas positivas, conversar com os colegas de trabalho, bem como outras ações que possibilitam a descontração.

Em relação aos hábitos dos motoristas quanto às atividades fora do trabalho para aliviar o estresse destacam-se atividades físicas; jogos, principalmente o futebol nos finais de semana e/ou dias de folga; e lazer com a família.

Constatou-se também que as variáveis estado civil, idade e escolaridade não têm associação direta com o estresse. Porém, houve uma correlação entre estresse e tempo de trabalho na profissão. Ou, seja, quanto mais tempo de serviço, mais probabilidade de ocorrência de estresse no trabalho.

Diante do exposto, pode-se dizer que, mesmo apresentando nível de estresse baixo a moderado no geral, a situação dos motoristas de ônibus apresenta fontes de pressão bastante significativas, indicando que esses profissionais estão sempre propensos ao estresse no

trabalho e necessitam aliviar o sofrimento causado pelas condições a que estão submetidos no cotidiano do seu trabalho, de modo a garantir equilíbrio necessário à saúde física e mental.

Sintetizando os resultados obtidos neste estudo, verificou-se que o estresse dos motoristas, a principio, não possui relação com fatores individuais e/ou outros situados na esfera da vida extra-trabalho. Mas, em essência, está determinado pelo trabalho, pelas características da tarefa, pela particularidade da atividade exercida e, destacadamente, pelas condições de trabalho no contexto do trânsito inconstante e de consideráveis variabilidades da grande metrópole.

Em relação às recomendações, este estudo sugere uma revisão por parte das empresas juntamente com os órgãos de regulação de trânsito, em especial a BHTRANS, em relação à organização do trabalho, mais especificamente ao número adequado de ônibus em circulação na linha; os tempos de pausa entre uma viagem e outra; bem como a melhor alternativa de circulação dos coletivos urbanos em relação aos diversos corredores de trânsito na capital mineira.

As respostas a tais recomendações não podem ser dadas sem se considerar a natureza da atividade e o contexto no qual atua o motorista. Esses aspectos, que implicam exigências severas de desempenho em curtos espaços de tempo, bem como a atitude das gerências, que geralmente ignoram as dificuldades dos trabalhadores e negligenciam as contradições que eles sofrem também devem ser considerados em toda a sua plenitude.

As ações que o setor de Recursos Humanos das empresas precisa adotar podem ser subsidiadas pelos resultados deste estudo, que mostram que o trabalho do motorista de transporte coletivo é permeado por níveis significativos de pressão, e que essa carga de pressão é transformada em tensão excessiva, causa determinante de geração de quadros de estresse no trabalho. O combate ao estresse requer medidas relacionadas à organização do trabalho, perfil adequado dos ocupantes do cargo, treinamento e medidas de natureza externa, que estão relacionadas principalmente ao trânsito em si, que necessitam interferência dos órgãos gestores, em especial a BHTRANS. Quanto a estes cabe buscar o aprimoramento das vias de transporte no

sentido de possibilitar o descongestionamento, evitando a lentidão do trânsito e buscando o aumento de rotas exclusivas para ônibus.

Dessa forma é importante entender o contexto e com isso contribuir para mudar a percepção e se ter uma compreensão maior da complexidade dos problemas referentes ao trabalho dos motoristas de ônibus coletivo urbano e como decorrência, os graves problemas que podem acarretar a saúde física e mental desses trabalhadores.

Por fim, é importante mencionar que esta pesquisa apresenta limitações e uma delas é de ser um estudo de caso e, por este motivo, ter possibilidades limitadas de generalização. Dessa forma, sugere-se que sejam realizados novos estudos sobre o tema, levando em consideração o contexto aqui estudado.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tatiana F. **Distúrbios músculos-esqueléticos em decorrência do trabalho na área de transporte**. Seminário: ergonomia e qualidade de vida no setor de transporte. SEST/SENAT. Brasília. Set. 2001.

ANDRADE, C. R. **Motoboy! Perspectivas quanto a profissão, estresse e acidentes de trânsito: um estudo de caso na cidade de Belo Horizonte**. 2009. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais UFMG, 2009.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS. Projeto transporte humano: a crise urbana. [on line]. São Paulo: ANTP, 1999 *apud* MENDES, Andréia Lúcia de Aguiar. **Situação de trabalho e estresse ocupacional**. 2000. 156f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

BAKER, D.; KARASEK, R. A. Stresse. IN: LEVY, B. s.; WEGMAN d. h. (Eds.) **Occupational health: recognizing and preventing work – related disease and injury**. 4. ed. Philadelphia Lippincott Williams e Wilkins, 2000 *apud* LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2005. 191p.

BATEMAN, T.S.; STRASSER, S.A cross-lagged regression test of the relationships between job tension and employee satisfaction. **Journal of Applied Psychology**, 68, p.439-445, 1983 *apud* ANDRADE, C. R. **Motoboy! Perspectivas quanto a profissão, estresse e acidentes de trânsito: um estudo de caso na cidade de Belo Horizonte**. 2009. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais UFMG, 2009.

BIGATTÃO, Marli Aparecida. **O stress em motoristas no transporte coletivo de onibus urbano em Campo Grande**. 2005. 126f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, MS, 2005

BHTRANS – Transporte Belo Horizonte. **Portal Público**. Disponível em: <<http://www.bhtrans.pbh.gov.Br/portal/page/portal/potalpublico%c3%94nibus>>. Acesso em: 19 jun. 2010(a).

BHTRANS- **RELATÓRIO DE GESTÃO 2005-2008. Pesquisa de origem e destino**. Belo Horizonte: BHTRANS, 2008. np.

BOLETIM mensal de **acidentes de trânsito**. Belo Horizonte, DETRAN-MG, n. 18, jan., 1998.(Série, 2) *apud* MENDES, Andréia Lúcia de Aguiar. **Situação de trabalho e estresse ocupacional**. 2000. 156f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

BRAGA, C. D. e ZILLE, L. P. **Estresse ocupacional e as principais fontes de tensão no trabalho**: impactos na produtividade de gestores do setor de energia elétrica brasileiro. In: *Anais . . . XXXIV EnANPAD*, Rio de Janeiro: 25 a 29 de Setembro de 2010.

CAMARA, C. S. **Estresse e situação de trabalho**: um estudo com motoristas de ônibus. 2003. 101f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade Cenecista de Varginha – CNEC/FACECA, Varginha, MG, 2003.

CANNON, W.B. **The Wisdom of the body**. Nova York: Norton. 1939 *apud* LIPP. M. E. N. **Mecanismos neuropsicofísicos do stress**: teoria e aplicações clínica. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. 227p.

CANÇADO, V. L. A opinião dos usuários do transporte por ônibus. **Revista dos Transportes Públicos**, ANTP, v.47, n. 73, p. 33-50, out./dez. 1996.

CANÇADO, V. L. **Relações de trabalho entre motoristas de transporte rodoviário de carga e a empresa "XPC "**: fatores condicionantes de acidentes. 1992. 214f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais UFMG, 1992.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999. 457p.

COOPER, C. L. A. A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. In: ROSSI, Ana Maria.; PERREWÉ, Pamela L.; SAUTER, Steven L.. **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2005. p. página inicial-final do capítulo.

STEVEN L. SAUTER; LAWRENCE R. MURPHY. Abordagens à prevenção do stress no trabalho nos Estados Unidos: In: ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pámela L; SAUTER, Steven L. **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2005. 197p.

COOPER, C. L.; COOPER, R. D.; AEKER. Living with stress: London : Penguin Books, 1988 *apud* PEREIRA, Luciano Zille. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes**. 2005. 253f. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

COX, T. **Stress**. London: Macmillan, 1978 *apud* MENDES, Andréia Lúcia de Aguiar. **Situação de trabalho e estresse ocupacional**. 2000. 156f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

COUTO, H. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: COP, 1987 *apud* MENDES, Andréia Lúcia de Aguiar. **Situação de trabalho e estresse ocupacional**. 2000. 156f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

COUTO, H. A. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: COP, 1987 *apud* PEREIRA, Luciano Zille. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes**. 2005. 253f. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

COUTO, H.A. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: COP, 1987. 189p.

COUTO, H. A.; MORAES, L. F. R de. Stress organizacional: o que os gerentes e executivos brasileiros consideram mais estressante no trabalho. IN: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 15., 1991, Salvador (BA), **Anais...** Bahia: ANPAD, 1991. p. Inicial-final do artigo.

CRUZ, M. V.G. **Organização do trabalho no transporte público por ônibus em Belo Horizonte**. 1996. 238f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1996.

CRUZ, M. V. G. **Produção do serviço de transporte público urbano por ônibus: aspectos da organização do trabalho**. RAC, v.2, n.3, p. 45-65, set/dez. 1998.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 1991. 163p.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana a análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994. 145p .

A EVOLUÇÃO do pensamento sobre transporte público. **Revista dos transportes Públicos**, v 17, n. 68, p. 20-23, 1995.

FRANÇA, J. L. ; VASCONCELLOS, A. C. **Manual para normatização de publicações técnico-científicas**. 8. ed. Belo Horizonte. UFMG, 2007. 255p.

FERREIRA, A. B. H. **Minidicionário da língua portuguesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993. 577p.

FONSECA, R. C. F. **Transportar é preciso, viver também é preciso**: um estudo de caso sobre o estresse no contexto de trabalho dos motoristas do transporte coletivo urbano da Região Metropolitana de Belo Horizonte. 2004. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Estudos de Administração FEAD, Belo Horizonte, 2004.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Saúde ocupacional e segurança no transporte rodoviário**. Rio de Janeiro: Centro de Políticas Sociais, 2001. 26 f. Relatório.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006. 206p.

GOLDBERG, PHILIP. **A saúde dos executivos**: como identificar estresse sinais de perigo para a saúde e levar a melhor contra o estresse. Rio de Janeiro: ZAHAR, 1980. 340p.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. 6 ed. Rio de Janeiro: Record, 2002. 107p.

GOUVÊA, R.G. **A gestão dos transportes públicos em Belo Horizonte**: uma questão metropolitana. 1992. 190f. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) - Faculdade de Ciências Humanas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1992.

GREENBERG, J.S. **Administração do estresse**. São Paulo: Manole, 2002, 309p.

GREENWOOD, Ernest. **Metodologia de la investigación social**. Buenos Aires : Praidós, 1973. 128p.

ISMA – International Stress Managment Association. Estocolmo: Suécia, 2003. (Bulletin)

ISMA - International Stress Managment Association. Porto Alegre: 2010 (Boletim)

KARASEK, R.A. Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesigning. **Administrative Science Quarterly**, 24, p. 285-308, June 1979.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean; SIMAN, Lana Mara de Castro. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artmed, 1999. 340p.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Matínez Roca, 1984 *apud* LIMONGI-FRANÇA, A .C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2005. 191p.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de recursos humanos: PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007. 267p.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Psicologia do trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais**. São Paulo: Saraiva, 2008. 299p.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2005. 191p.

LIPP, M. E. N. **Manual do inventário dos sintomas de stress para adultos de Lipp**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

LIPP, M. E. N. **Mecanismos neuropsicofísicos do stress: teoria e aplicações clínica**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. 227p.

LIPP, M. E. N. Stress: conceitos básicos. In: LIPP, M. (Org). **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papirus, 2001. p. página inicial-final do capítulo.

LIPP, M. E. N. **O stress no Brasil pesquisas avançadas**. São Paulo: Papirus, 2004.

MANUAL de informação do sistema-interbairros. **BHBUS – 2 fase**. Belo Horizonte. BHTRANS, 1998.

MISTERBUS. Apresenta informações de transporte: metrô; ônibus; aeroportos; rodoviária, educação para o transito, etc. [2010]. Disponível em: <www.misterbus.com.br>. Acesso em: jan./maio 2010.

MELLO *et al.* **Acidentes automobilísticos direção e sonolência excessiva. Seminário: ergonomia e qualidade de vida no setor de transporte**. SEST/SENAT. Brasília. Set. 2001

MENDES, Andréia Lúcia de Aguiar. **Situação de trabalho e estresse ocupacional**. 2000. 156f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

MENDES, R. L. **Serviço essencial X trabalho penoso**: análise das condições de trabalho dos motoristas de ônibus Coletivo Urbano na cidade de Belo Horizonte. 1997. 133f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1997.

MASLACH, C. Entendendo o *burnout*. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P.L.; SAUTER, S.L. **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2005. p. 41-55.

MORAES, L. F. R. *et al.* **As dimensões básicas do trabalho, qualidade de vida e stress**: uma análise em profissões de impacto na sociedade. Belo Horizonte: CEPEAD/UFMG, 1992. 200p. Relatório de Pesquisa.

MORAES, L. F. R. de. *et al.* A problemática do estresse ocupacional: uma revisão baseada em pesquisas brasileiras. **Análise e Conjuntura**. Belo Horizonte, v. 8, n. 2, p. 45-56, 1994.

MORAES, L. F. R. de. *et al.* A study of occupational stress among government collar workers in brazil using the occupational stress indicator. **Stress Medicine**, v. 9, p. 91-104, 1993.

MORAES, L. F. R. de; KILIMNIK, Z. M. **As dimensões básicas do trabalho, qualidade de vida e stress**: uma análise em profissões de impacto na sociedade. Belo Horizonte: FACE/UFMG, 1992. Relatório de Pesquisa.

MORGAN, G. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996. 421p.

OLIVEIRA, Marcos Fontoura de. O transporte público de Belo Horizonte em seu contexto metropolitano. In: CONGRESSO DE PESQUISA E ENSINO EM TRANSPORTES AMPET, 18, 2004, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: [s.n.], 2004. p.265-274.

ÔNIBUS, o principal modo de transportar pessoas no Brasil. **Revista dos Transportes Públicos**, v. 13, n. 51, p.10-14, 1991. CONGRESSO NACIONAL DE TRANSPORTE PÚBLICO, 8ns para um Brasil urbano. Edição especial *apud* MENDES, Andréia Lúcia de Aguiar. **Situação de trabalho e estresse ocupacional**. 2000. 156f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

PEREIRA, Luciano Zille. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes**. 2005. 253f. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro, LTC, 1999. 489p.

RAMOS, R.E.B. **Condições de trabalho dos motoristas de ônibus** – uma contribuição a uma abordagem interdisciplinar com estudo de caso no Rio de Janeiro. 1991. Dissertação (Mestrado em Administração) - Rio de Janeiro: COPPE, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1991.

REGISTRO dos temas do 10 Congresso da ANTP. A urgência do transporte para um Brasil urbano. **Revista dos Transportes Públicos**, v. 17, n. 68, p. 7-11, 1995.

RIO, R. P. **O fascínio do stress**. Belo Horizonte: Del Rey, 1995. 204p.

ROSSI, A M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S L . **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2005. 197p.

ROTHER, J. B. Generalised expectations for internal versus external control of neinforcement. **Psychology Minograph**, n.80, 1996.

SATO, Leny. **Abordagem psicossocial do trabalho penoso**. São Paulo: PUC, 1991 *apud* MENDES, Andréia Lúcia de Aguiar. **Situação de trabalho e estresse ocupacional**. 2000. 156f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

SATO, Leny. Abordagem psicossocial do trabalho penoso: estudo de caso de motoristas de ônibus urbano. 1991. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, SP, 1991.

SANTOS, Osmar S. A. **Ninguém morre de trabalhar: o mito do stress**. São Paulo: IBCB, 1998. 218p.

SELYE, H. **STRESS: a tensão da vida**. São Paulo: Ibrasa, 1959. 396p.

SELYE, H. **Stress: a tensão da vida**. São Paulo: Ibrasa, 1965 *apud* LIMONGE- FRANÇA, A. C. ; RODRIGUES, L. A. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2002. 181p.

SELYE, H. **The stress of life**. New York: McGraw-Hill, 1956. 324p.

SELYE, H. **Stress whout distress**. G: Filadélfia: Lippincott, 1994 *apud* PEREIRA, Luciano Zille. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes**. 2005. 253f. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

SELYE, H. A syndrome produced by diverse nocuous agents. **Nature**, v. 138, n.32, 1936 *apud* PEREIRA, Luciano Zille. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes**. 2005. 253f. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

SENNET, Richard. **A corrosão do caráter**. São Paulo: Record, 2001. 204p.

TRIOLA, Mario F. **Introdução à estatística**. 9. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2005. 656p.

TRIVIÑOS, A .N.S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1978. 175p.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2006. 92p.

WATANABE, S. F. **A grande família, o cachorro e o lingüição: formas de manifestação e de regulação de conflitos em empresas de transportes coletivo urbano por ônibus de Belo Horizonte**. 1996. 225f. (Dissertação, Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1996.

APÊNDICE A – Questionário

INSTRUÇÕES: Marque com um **X** a resposta que corresponde a sua realidade. Responda as perguntas abertas com informações de acordo com a pergunta. Estes dados são confidenciais e você não precisa identificar-se.

DADOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS:

1. Idade: _____

2. Estado civil:

Solteiro ()

Casado ()

Amigado ()

Divorciado/separado ()

Viúvo ()

3. Número de filhos: _____

4. Escolaridade:

Primário incompleto ()

Primário completo ()

1º grau incompleto ()

1º grau completo ()

3º grau incompleto ()

3º grau completo ()

5- Há quanto tempo é motorista de ônibus coletivo?

R: _____

6- Em sua opinião o que causa maior tensão no seu trabalho?

() Trânsito lento

() Os outros veículos (carros, Kombi, motos, bicicletas, etc)

() Tempo curto para completar cada viagem

() Relação com os passageiros

() Sinalização

() Questões financeiras

() Outros _____

7 - De um modo geral o que você faz para aliviar a tensão do seu trabalho?

Durante o trabalho: _____

Fora do trabalho: _____

APÊNDICE B- Complementação da análise qualitativa pergunta 7^a

DURANTE O TRABALHO

Relaxamento psíquico:

- 1- “as vezes canto”
- 2- Assobiar
- 3- Canta música (alto e baixinho)
- 4- Escutar música
- 5- “Conto até 3 antes de agir” “gosto de contar”
- 6- “Faço de conta que não está acontecendo comigo”
- 7- “Penso em fazer tudo sempre com amor”
- 8- “Procuro ficar tranquilo”

- 9- “Fico mais calado sem xingar”
- 10- “Ignoro algumas condições adversas”
- 11- “Leio jornal”
- 12- “Levar mais na exportiva”
- 13- “Me controlo emocionalmente”
- 14- “Não guardo o que as pessoas falam”
- 15- “Peço a deus para me ajudar a ficar calmo”

16- “Procuro Pensar” :

16.1 - Em Deus,

16.2 - Em Jesus cristo,

16.3 - Em coisas boas,

16.4 - Na familia .

16.5 – “Faz parte do trabalho”.

16.7 -Que tudo vai passar rápido.

- 17- “Começo a rir”
- 18- “começo a orar”
- 18- “procuro distrair e relaxar”
- 19- “Procuro não preocupar com a lentidão”

Conversar com os colegas:

- 1- “Converso com o cobrador”
- 2- “Comunico bastante com os colegas”
- 3- “Desabafo com o cobrador”
- 4- “Bater papo com os colegas no PC- ponto controle.

Relaxamento físico:

- 1- “Esticar o corpo e fazer alongamento no PC- ponto de controle.
- 2- “ Ando com uma garrafinha de água”

- 3- “Comer fruta”
- 4- “Mascar chicletes”
- 5- “Respiro fundo”
- 6- “Tomar água e café no PC- ponto de controle.”
- 7- “Sento no PC- ponto de controle e descanso um pouco”.
- 8- “Chupar bala”.
- 9- “Tirar um cochilo no PC- ponto final”.

Conversar com os passageiros:

- 1- “Dar bom dia”
- 2- “contar caso para passageiros conhecidos”.
- 3- “conversar com os passageiros idosos”.
- 4- “interagir com os passageiros”.

Brincar com os colegas:

- 1- “Zoar com os colegas”
- 2- “Brincar com o agente de bordo”.
- 3- “Levar tudo na brincadeira”.

Outros:

- 1- “Vejo uma criança sorrir”
- 2- “Procuro andar de vagar, reduzir a velocidade”

FORA DO TRABALHO – quando está de folga

Atividades físicas:

- 1- “Academia”
- 2- “Andar bicicleta”.
- 3- “Jogar futebol”
- 4- “Fazer caminhar”

5- “Hidroginástica”

6- “Nadar”

7- “Dançar”

8- “Praticar esportes”

Lazer com a família:

1- “Curtir a família”

2- “Passar com os filhos

3- “Brincar com os filhos”

4- “Ir ao clube com a família”

Entretenimento via TV:

1- “Assistir futebol”

2- “ Internet”

3- “ Jogar video game”

4- “ Assistir filme”

5- “Assistir novela”.

Namorar

Dormir

Distrair

1- “esquecer dos problemas”

2- “Não pensar no meu trabalho”

3- “Procuro me distrair fazendo churrasco”

4- “Faço coisas para distrair a mente e o corpo”.

5- Descansar

Religião:

1- “Faço a obra de deus”

2- Ir a igreja

3- “Medito na bíblia”

Lazer com os amigos:

1- “tomar cerveja”

Tarefas domésticas:

1- Cuidar da casa.

2- “Cuidar dos bichos de estimação”

3- “Serviços de pedreiro em casa”

APÊNDICE C- CARTA ENCAMINHADA À DIRETORIA DA EMPRESA

Eu, Marciana Gonçalves de Matos, regularmente matriculada no Curso de Mestrado em Administração e Desenvolvimento Organizacional da Fundação de Pedro Leopoldo, como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração, Área de concentração: Organização e Recursos Humanos, venho solicitar a essa diretoria permissão para a realização da coleta de dados para a pesquisa intitulada “Estresse ocupacional: estudo de caso com

motoristas de coletivo urbano em uma empresa de transporte de Belo Horizonte”. Esta pesquisa será realizada com os motoristas de ônibus da empresa.

O objetivo da pesquisa é diagnosticar o nível de estresse dos motoristas de ônibus da empresa.

O orientador dessa dissertação é o Prof. Lúcio Flávio Renault de Moraes. PhD.

O estudo, submete-se aos Aspectos Éticos do Conselho Nacional de Saúde relacionados aos seres humanos, sigilo do conteúdo das informações coletadas e o anonimato dos participantes da pesquisa.

Os resultados do estudo ficarão disponíveis à instituição, podendo fornecer dados que favoreçam a abordagem de trabalho dos motoristas de ônibus no sentido de promover ações de melhoria, caso seja pertinente.

Atenciosamente,

Marciana Gonçalves de Matos.

Belo Horizonte, 04 de Março de 2010.

ANEXO A – Teste Psicológico utilizado para a coleta dos dados quantitativos

1 Capa

**INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE STRESS
PARA ADULTOS DE LIPP (ISSL)**

Marilda Novaes Lipp

**CADERNO
DE APLICAÇÃO**



Quadro 1 - Assinalar com F1 ou P1, como indicado para sintomas que tenha experimentado nas últimas 24 horas.
Quadro 2 - Assinalar com F2 ou P2, como indicado para sintomas que tenha experimentado na última semana.
Quadro 3 - Assinalar com F3 ou P3, como indicado para sintomas que tenha experimentado no último mês.

Nome:

Sexo:

Data de nascimento:

Local de trabalho:

Função exercida:

Escolaridade:

Local e data:



Casa do Psicólogo®
Livraria e Editora

© 2000 Casa do Psicólogo® Livraria e Editora Ltda. Reservados os direitos de publicação em língua portuguesa à Casa do Psicólogo® Livraria e Editora Ltda. Rua Mourato Coelho 1059 - São Paulo - SP - Tel./fax: (11)3034.3600 casadopsicologo@casadopsicologo.com.br - www.casapsicologo.com.br. É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação para qualquer finalidade, sem autorização por escrito dos editores. Impresso no Brasil/Printed in Brazil.



QUADRO 1a

a) Marque com um F1 os sintomas que tem experimentado nas últimas 24 horas.

- () 1. MÃOS E PÉS FRIOS
- () 2. BOCA SECA
- () 3. NÓ NO ESTÔMAGO
- () 4. AUMENTO DE SUDORESE
- () 5. TENSÃO MUSCULAR
- () 6. APERTO DA MANDÍBULA/
RANGER OS DENTES
- () 7. DIARRÉIA PASSAGEIRA
- () 8. INSÔNIA
- () 9. TAQUICARDIA
- () 10. HIPERVENTILAÇÃO
- () 11. HIPERTENSÃO ARTERIAL
SÚBITA E PASSAGEIRA
- () 12. MUDANÇA DE APETITE

QUADRO 1b

b) Marque com um P1 os sintomas que tem experimentado nas últimas 24 horas.

- () 13. AUMENTO SÚBITO DE
MOTIVAÇÃO
- () 14. ENTUSIASMO SÚBITO
- () 15. VONTADE SÚBITA DE
INICIAR NOVOS
PROJETOS

QUADRO 2a

a) Marque com um F2 os sintomas que tem experimentado na última semana.

- 1. PROBLEMAS COM A MEMÓRIA
- 2. MAL-ESTAR GENERALIZADO, SEM CAUSA ESPECÍFICA
- 3. FORMIGAMENTO DAS EXTREMIDADES
- 4. SENSAÇÃO DE DESGASTE FÍSICO CONSTANTE
- 5. MUDANÇA DE APETITE
- 6. APARECIMENTO DE PROBLEMAS DERMATOLÓGICOS
- 7. HIPERTENSÃO ARTERIAL
- 8. CANSAÇO CONSTANTE
- 9. APARECIMENTO DE ÚLCERA
- 10. TONTURA/SENSAÇÃO DE ESTAR FLUTUANDO

QUADRO 2b

b) Marque com um P2 os sintomas que tem experimentado na última semana.

- 11. SENSIBILIDADE EMOTIVA EXCESSIVA
- 12. DÚVIDA QUANTO A SI PRÓPRIO
- 13. PENSAR CONSTANTEMENTE EM UM SÓ ASSUNTO
- 14. IRRITABILIDADE EXCESSIVA
- 15. DIMINUIÇÃO DA LIBIDO



QUADRO 3a

a) Marque com um F3 os sintomas que tem experimentado no último mês.

- () 1. DIARRÉIA FREQUENTE
- () 2. DIFICULDADES SEXUAIS
- () 3. INSÔNIA
- () 4. NÁUSEA
- () 5. TIQUES
- () 6. HIPERTENSÃO ARTERIAL CONTINUADA
- () 7. PROBLEMAS DERMATOLÓGICOS PROLONGADOS
- () 8. MUDANÇA EXTREMA DE APETITE
- () 9. EXCESSO DE GASES
- () 10. TONTURA FREQUENTE
- () 11. ÚLCERA
- () 12. ENFARTE

QUADRO 3b

b) Marque com um P3 os sintomas que tem experimentado no último mês.

- () 13. IMPOSSIBILIDADE DE TRABALHAR
- () 14. PESADELOS
- () 15. SENSAÇÃO DE INCOMPETÊNCIA EM TODAS AS ÁREAS
- () 16. VONTADE DE FUGIR DE TUDO
- () 17. APATIA, DEPRESSÃO OU RAIVA PROLONGADA
- () 18. CANSAÇO EXCESSIVO
- () 19. PENSAR/FALAR CONSTANTEMENTE EM UM SÓ ASSUNTO
- () 20. IRRITABILIDADE SEM CAUSA APARENTE
- () 21. ANGÚSTIA/ANSIEDADE DIÁRIA
- () 22. HIPERSENSIBILIDADE EMOTIVA
- () 23. PERDA DO SENSO DE HUMOR

ANEXO B – AVALIAÇÃO DIGANÓSTICO DO ISSL

Quadros	Físico		Psíquico		Total	
	Resultado Bruto	%	Resultado Bruto	%	F+P	%
Q1						
Q2						
Q3						
Total						

Sinais de estresse

$P1 + F1 > 6$

$P2 + F2 > 3$

$P3 + F3$

TEM STRESS	()	NÃO TEM STRESS	()
ALERTA (fase)	()	RESISTÊNCIA (fase)	()
QUASE EXAUSTÃO	()	EXAUSTÃO (fase)	()
Predominância de sintomas:			
FÍSICOS	()	PSICOLÓGICOS	()

ANEXO C –

TABELA 17

TABELA DE CORREÇÃO 1- FASE DO ESTRESSE

QUADRO 1		QUADRO 2		QUADRO 3	
Fase 1		Parte I		Fase 4	
Alerta		I) fase 2		Exaustão	
Resultado	Porcentagem	Resultado	Porcentagem	Resultado	Resultado
Bruto		Bruto		Bruto	Bruto
7	11	4	8	9	7
8	22	5	17	10	13
9	33	6	25	11	20
10	44	7	33	12	27
11	56	8	42	13	33
12	67	9	50	14	40
13	78	Parte II		15	47
		II) Fase 3 Quase Exaustão			
14	89	10	58	16	53
	100	11	67	17	60
		12	75	18	67
		13	83	19	73
		14	92	20	80
		15	100	21	87
				22	93
				23	100

ANEXO D –**TABELA 18****TABELA DE CORREÇÃO 2. TIPO DE SINTOMATOLOGIA*****SINTOMAS FÍSICOS***

Fase de Alerta		Fase de Resistência		Fase de Exaustão	
Resultado Bruto	Porcentagem	Resultado Bruto	Porcentagem	Resultado Bruto	Porcentagem
1	8	1	10	1	8
2	16	2	20	2	16
3	25	3	30	3	25
4	33	4	40	4	33
5	41	5	50	5	41
6	50	6	60	6	50
7	58	7	70	7	58
8	66	8	80	8	66
9	75	9	90	9	75
10	83	10	100	10	83
11	91			11	91
12	100			12	100

ANEXO E –

TABELA 19

TABELA DE CORREÇÃO 3. TIPO DE SINTOMATOLOGIA

SINTOMAS PSÍQUICOS

Fase de Alerta		Fase de Resistência		Fase de Exaustão	
Resultado Bruto	Porcentagem	Resultado Bruto	Porcentagem	Resultado Bruto	Porcentagem
1	33	1	20	1	9
2	66	2	40	2	18
3	100	3	60	3	27
		4	80	4	36
		5	100	5	45
				6	54
				7	63
				8	72
				9	81
				10	90
				11	100