

SITUAÇÃO DE TRABALHO E ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO DE CASO COM OS MOTORISTAS DE TRANSPORTE URBANO POR ÔNIBUS

Autoria: Andréa Lúcia de Aguiar Mendes e Lúcio Flávio Renault de Moraes

RESUMO

Objetivou-se identificar quais aspectos do trabalho dos motoristas de ônibus são desencadeadores de estresse, as estratégias de defesa utilizadas por eles e os sintomas físicos e emocionais resultantes desse processo. O enfoque desta pesquisa pode ser caracterizado como quantitativo e de caráter descritivo-explicativo. Realizou-se um estudo de caso em uma empresa de transporte urbano em Belo Horizonte, sendo a unidade de análise composta por 101 motoristas de ônibus. Como técnica de coleta de dados foi utilizada uma versão adaptada do *Occupational Stress Indicator*, instrumento criado por COOPER *et al.* (1988). Os resultados indicaram que os motoristas apresentam baixos níveis de estresse. Sua situação de trabalho está, porém, permeada por fontes de pressão que estão diretamente correlacionadas com o nível de estresse, como: trabalho continuado por muitas horas, responsabilidade por multas e acidentes no trânsito, falta de horário para as refeições etc. As variáveis relativas ao trânsito em si, também, revelaram-se como possíveis fontes de pressão no trabalho, porém, elas por si só não foram suficiente para explicar, nesta pesquisa, o estresse ocupacional. Por fim, como estratégias de combate ao estresse, a pesquisa revelou que os motoristas se utilizam da racionalização e do apoio social para enfrentar as pressões do trabalho.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, as pesquisas em administração têm evidenciado a importância das novas tecnologias e da reestruturação produtiva para o alcance de maior produtividade e competitividade organizacional. É possível, porém, identificar também, no campo da Administração, a consolidação de estudos voltados para a questão da saúde e do trabalho humano, o que tem instigado a reformulação do próprio conceito de eficiência, dentro de uma concepção mais integradora e que procura observar o mundo do trabalho a partir de uma visão interdisciplinar. Dentro dessa perspectiva, destaca-se a abordagem do estresse ocupacional.

A abordagem do estresse ocupacional, de tradição eminentemente anglo-saxônica, observa o fenômeno como um processo de perturbação, ocasionado principalmente pela mobilização excessiva da energia adaptativa de um indivíduo frente às solicitações do seu ambiente de trabalho.

Apesar de representar um fenômeno comum a todas as ocupações, níveis hierárquicos e estruturas organizacionais, o estresse pode ser mais facilmente identificado em algumas ocupações específicas, em que as fontes de pressão e as exigências naturais desses postos de trabalho são mais altas, se comparadas a muitas outras profissões.

Esse parece ser o caso do trabalho dos motoristas de ônibus, em especial os do transporte coletivo urbano. O desgaste físico e mental ocasionado pelas exigências permanentes da profissão revela-se potencialmente estressante para esses profissionais.

De acordo com a Associação Nacional de Transportes Públicos - ANTP - cerca de 70% da população brasileira utiliza o transporte coletivo para o seu deslocamento e desenvolvimento

de suas atividades econômicas, sociais e de lazer (ÔNIBUS...1991). Nota-se ainda que das 60 milhões de viagens realizadas por dia nas regiões metropolitanas, 65% são feitas a partir do transporte público (A EVOLUÇÃO...1995), predominando o ônibus urbano como o principal meio de transporte (REGISTRO...1995).

Segundo a ANTP (1999), congestionamentos crônicos, queda da mobilidade e da acessibilidade, degradação das condições ambientais, altos índices de acidentes de trânsito e o prejuízo no desempenho dos ônibus urbanos fazem parte do cenário de muitas cidades brasileiras e podem ser vistos como fruto da inadequabilidade do modelo atual de transporte urbano.

Observa-se que, associadas à degradação do sistema de transporte via ônibus, algumas evidências indicam que grande parte das reclamações dos usuários de transporte público urbano parecem estar relacionadas a determinados comportamentos inadequados dos motoristas de ônibus, como parar fora do local, avançar semáforo, mover o veículo antes do desembarque, não parar para o embarque e desembarque, excesso de velocidade e movimentar-se com a porta aberta (ÔNIBUS 1991, A EVOLUÇÃO...1995, CANÇADO, 1996).

É, contudo, importante observar que parte dos problemas de desempenho e saúde dos motoristas pode estar relacionada a diversos aspectos característicos da situação de trabalho desses profissionais (RAGLAND *et al.*, 1998). Nesse sentido, as evidências apontam para a natureza da tarefa e para as características da situação de trabalho desses profissionais como os principais estressores ocupacionais em detrimento de algumas características individuais dos mesmos (EVANS & JOHANSSON, 1998).

De acordo com SATO (1991), poucas profissões são reconhecidas como penosas, estando a de motorista de ônibus entre elas. A autora define a penosidade não simplesmente como exigência de esforços que provoquem incômodo e sofrimento, mas quando esses são sentidos como demasiados, não tendo, então, o trabalhador nenhum controle sobre os mesmos.

Estando sujeitos a condições de trabalho penosas, os motoristas refletirão sua insatisfação e sofrimento naqueles que se encontram mais próximos, ou seja, os usuários, os colegas de trabalho e, posteriormente, familiares e amigos.

Um dos aspectos geralmente explorados ao se tentar estudar a influência da situação de trabalho sobre determinados aspectos de desempenho e saúde dos motoristas de ônibus refere-se ao estresse ocupacional (CARRÈRE *et al.* 1991, EVANS & JOHANSSON, 1998). Assim, o momento das viagens urbanas tem sido considerado como o real ambiente de trabalho desses profissionais e potenciais estressores ocupacionais geralmente são relacionados às altas demandas e exigências do dia-a-dia de trabalho, pressões para cumprimento de horários, congestionamentos no trânsito e pouca margem de controle e decisão frente aos contratemplos existentes nas viagens urbanas (EVANS, 1994; EVANS & JOHANSSON, 1998).

No caso dos transportes coletivos, o bem-estar e a saúde de seus operadores têm grande relevância, pois trata-se de atividade essencial à população e de significativa responsabilidade. Erros no trabalho podem ocasionar acidentes que colocam em risco a vida de um grande número de pessoas.

No Brasil, porém, os estudos publicados têm analisado o problema sobre abordagens diferentes daquela aqui pretendida, ou seja, da abordagem do estresse ocupacional. Parece existirem evidências de que a situação de trabalho dos motoristas de ônibus brasileiros seja estressante produzindo efeitos negativos sobre a saúde e comportamentos desses profissionais (SILVA, 1999).

1.1 Problema de pesquisa e justificativa

As perguntas básicas que nortearam este trabalho foram: a) quais os aspectos da situação de trabalho dos motoristas de transporte urbano por ônibus da Viação Gama são apontados pelos mesmos como desencadeadores de estresse; b) quais as estratégias de defesa são indicadas como sendo utilizadas por eles e c) quais os sintomas físicos e emocionais são apresentados como potenciais resultantes desse processo?

Analisando-se as inter-relações da situação de trabalho dos motoristas, observa-se que essa profissão encontra-se entre as mais estressantes e diversos problemas de saúde e desempenho são observados entre tais profissionais (EVANS, 1994; EVANS & JOHANSSON, 1998).

Alguns estudos sobre estratégias de defesa/combate utilizadas pelos motoristas frente às demandas do trabalho têm demonstrado que alguns aspectos comportamentais desses profissionais, que geralmente prejudicam a imagem do transporte público, podem ser vistos como formas alternativas de lidar com o estresse do dia-a-dia de trabalho. Como apresentado no estudo realizado por MEIJMAN & KOMPIER (1998), na medida em que os motoristas se vêem diante de pressões para cumprir horários e vencer congestionamentos do trânsito, a segurança dos passageiros pode ser negligenciada, uma vez que, na tentativa de cumprir as escalas, motoristas começam a parar fora do local, dirigir em velocidades acima da média, frear bruscamente ou simplesmente deixar de parar para embarque. Neste contexto, a participação em acidentes de trânsito tem sido vista como possível consequência da utilização de estratégias inadequadas de combate às fontes de pressão no trabalho (GREINER *et al.* 1998).

Apesar de a maioria dos estudos sobre a situação de trabalho e sua relação com o estresse ocupacional terem sido realizados em países europeus ou nos Estados Unidos, há fortes indícios de que essa situação é semelhante entre os motoristas de ônibus no Brasil e é isso o que esta pesquisa procurará verificar, ou seja, quais variáveis da situação de trabalho dos motoristas de ônibus da Viação Gama, da cidade de Belo Horizonte, são prováveis desencadeadoras de estresse ocupacional, quais as estratégias de defesa por eles utilizadas e quais os sintomas físicos e emocionais desencadeados nesse processo.

O nível de reclamações de usuários de transporte coletivo em Belo Horizonte, bem como a elevada participação de motoristas de ônibus em acidentes de trânsito urbano, podem ser indicadores de problemas na situação de trabalho dos motoristas (BOLETIM...1998). Uma vez que esses aspectos têm sido associados a possíveis estados de estresse ocupacional, acredita-se que uma investigação da situação de trabalho desses profissionais possa ajudar na compreensão do problema.

Um primeiro passo a ser dado seria a identificação dos estressores ocupacionais existentes na situação de trabalho dos motoristas de ônibus de Belo Horizonte. Através dessa identificação, outras questões poderão ser respondidas como, por exemplo, se a diversidade de demandas vivenciadas pelos motoristas gera estresse, se o trânsito em si é um elemento estressor da

situação de trabalho dos motoristas, se o nível de estresse está relacionado às características pessoais e profissionais dos motoristas, dentre outras.

As respostas a essas questões constituem um passo importante na tentativa de melhorar a situação de trabalho dos motoristas de ônibus e o seu desempenho profissional, bem como o organizacional, uma vez que são os motoristas os principais responsáveis pela produção do trabalho dos transportes coletivos urbanos, além da melhoria da qualidade de vida de seus usuários. Considera-se, portanto, que este estudo apresenta relevância acadêmica e social.

1.2 Objetivos

O objetivo geral desta pesquisa foi identificar (a) quais aspectos da situação de trabalho dos motoristas de transporte urbano por ônibus da Viação Gama são apontados pelos mesmos como desencadeadores de estresse; (b) as estratégias de defesa mais indicadas como sendo utilizadas por eles e (c) os sintomas físicos e emocionais apresentados como potenciais resultantes desse processo.

Para tanto, delinear-se os seguintes objetivos específicos:

- a) verificar a existência e a natureza de sintomas de estresse entre os motoristas;
- b) identificar quais são as principais fontes de pressão no trabalho do motorista de ônibus;
- c) levantar atitudes e comportamentos dos motoristas em termos de reação ao estresse, ou seja, indicar suas estratégias de defesa/combate ao estresse;
- d) verificar se o trânsito em si é um elemento estressor da situação de trabalho dos motoristas de ônibus.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Estresse ocupacional

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

O estresse ocupacional é definido, conforme COOPER *et al.* (1988), como sendo:

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

COOPER *et al.* (1988) consideram que todo trabalho possui agentes potencialmente estressantes. Comum a todas as ocupações profissionais, o fenômeno estresse ocupacional pode ser avaliado, conforme MORAES *et al.* (1995), em termos de, basicamente, quatro variáveis: fontes de pressão no trabalho, diferenças individuais de personalidade, estratégias

de defesa ou combate contra o estresse e sintomas físicos, psíquicos e organizacionais do estresse.

2.2 Situação de trabalho dos motorista de transporte urbano por ônibus e estresse ocupacional: alguns achados científicos

Na medida em que um maior conhecimento sobre a influência dos fatores humanos nos problemas de transporte torna-se evidente, é necessário um esforço multidisciplinar frente aos temas de estudo. Nesse contexto, médicos, psicólogos, sociólogos e administradores, entre outros, têm demonstrado seu interesse e contribuição para analisar e aprofundar os diversos problemas na área de transporte. Algumas de suas contribuições podem ser percebidas nos estudos sobre os aspectos negativos da situação de trabalho dos motoristas de ônibus urbano e suas conseqüências para a saúde e desempenho desses profissionais.

Segundo ROBBINS (1987), diferentes fatores da situação de trabalho dos motoristas de ônibus podem afetar a produtividade, a satisfação no trabalho, o absenteísmo e ainda a rotatividade de pessoal. Aspectos relacionados à inadequação das máquinas, ou postos de trabalho, por exemplo, podem provocar problemas de saúde como dores de cabeça e costas, estresse psicológico e fadiga. O autor acrescenta ainda que fatores como a temperatura, nível de ruído, vibrações, iluminação, entre outros, também podem favorecer ou não a adaptação ao posto de trabalho, produzir sentimento de monotonia, fadiga, estresse ou afetar a motivação no trabalho.

EVANS & CARRÈRE (1991), num estudo sobre condições de tráfego, percepção de controle e respostas psicofisiológicas frente ao estresse, observaram que os momentos de pico (*rush*) e congestionamento no trânsito seriam aqueles em que mais ocorreriam respostas psicofisiológicas relacionadas ao estresse. Estes autores observaram também que a percepção de controle no trabalho parece exercer efeitos sobre a variância das reações psicofisiológicas do estresse no trabalho, porém, os autores não confirmam se os efeitos dessa percepção de controle possam ser vistos como amenizadores do estresse.

CARRÈRE *et al.* (1991), discutindo aspectos como a tensão e o estresse ocupacional, também destacaram que aspectos do trânsito podem afetar a saúde dos motoristas. Utilizando uma abordagem multimetodológica (medidas psicofisiológicas, observação sistemática e entrevista estruturada) de investigação, esses autores observaram que o aumento da tensão no trabalho dos motoristas está associado com elevações de estresse, especialmente diante de eventos do trânsito.

Dados como esse encontram respaldo no discurso dos motoristas, como indica o estudo realizado por ALMEIDA *et al.* (1997). Esses autores observaram que motoristas de ônibus sugerem a melhoria do trânsito como forma de tornar a profissão menos penosa e para aperfeiçoar suas condições de trabalho.

Considerando os aspectos relacionados ao conflito de demandas e exigências de trabalho, MEIJMAN & KOMPIER (1998) verificaram que o conflito entre necessidades de embarque/desembarque dos usuários e pressões para cumprimento de horários poderiam elevar o nível de estresse e fazer com que alguns profissionais negligenciassem a segurança de passageiros para não atrasarem a viagem.

SILVA (1999) realizou um estudo com os motoristas de ônibus do Distrito Federal procurando identificar estressores ocupacionais das viagens urbanas e sua relação com as estratégias utilizadas por esses profissionais. Entrevistas individuais com 306 motoristas indicaram que os principais estressores relatados por eles relacionam-se às pressões para cumprir horários, irritação quando passageiros não solicitam a parada a tempo, falha nos equipamentos, excesso de paradas durante as viagens. Foi encontrada uma relação positiva, nesse estudo, entre lidar diretamente com situações estressantes e nível de estresse encontrado.

Numa revisão crítica sobre os estudos relacionados à saúde dos motoristas de ônibus, EVANS & JOHANSSON (1998) observam que os problemas mais comumente apresentados por esses profissionais relacionam-se a aspectos coronários e gastro intestinais. Segundo os autores, esses distúrbios, em especial os coronários, geralmente surgem entre profissionais com aproximadamente 40 anos de idade. O aspecto preocupante, no entanto, refere-se ao fato de a frequência desse tipo de problema entre os motoristas de ônibus ser elevada, em relação a outras profissões como motoristas de carga (caminhão) ou determinados profissionais de escritórios. Nesse contexto, os autores asseveram que o estresse no trabalho pode ter um papel significativo na etiologia de muitos dos problemas de saúde dos motoristas.

Nessa perspectiva, a melhoria das condições de trabalho dos motoristas têm sido vista como possível fator para amenizar efeitos negativos para a saúde desses profissionais, e modificações no trânsito das cidades tem sido priorizadas. EVANS & JOHANSSON (1998), por exemplo, após a elaboração e implementação de um projeto de intervenção para melhorar o sistema central de trânsito em Estocolmo - incluindo modificações na manutenção das ruas, diminuição da rota e número de paradas, mudanças no *design* dos veículos e modificações na sinalização das ruas para priorizar a agilidade do ônibus no trânsito de forma que melhorasse o tempo de viagem - observaram reduções de estresse e do risco de problemas na saúde nos motoristas. Nota-se que nesse estudo foram utilizadas mudanças ambientais específicas para melhorar a situação de trabalho dos motoristas e alcançaram resultados positivos a partir de modificações que priorizaram o trânsito dos ônibus dentro da cidade. Ainda assim, sabe-se muito pouco sobre os efeitos isolados em que aspectos ou situações específicas do trânsito urbano podem exercer sobre o nível de estresse ocupacional.

3 METODOLOGIA

3.1 Características gerais da pesquisa

O enfoque desta pesquisa pode ser caracterizado como quantitativo e de caráter descritivo-explicativo, em que se procura identificar incidência e distribuição de características da amostra, bem como estabelecer algumas correlações entre as variáveis do modelo teórico da pesquisa (KERLINGER, 1980).

Utilizou-se, como método de análise, o estudo de caso, que, segundo YIN (1987), é um modo de pesquisa empírica que averigua fenômenos contemporâneos em seu contexto real, quando os limites entre fenômeno e o contexto não estão claramente definidos, e no qual são utilizadas diversas fontes de evidência. Esse método de análise possibilita a investigação profunda de uma empresa, com o objetivo de testar a validade das hipóteses ou questões de pesquisas construídas a partir de um referencial teórico. Como técnica de coleta de dados, porém, utilizou-se de questionário, ao invés de entrevistas que é própria do estudo de caso,

devido à opção por um instrumento já testado e validado no Brasil por MORAES *et al.* (1993), o *Occupational Stress Indicator* - OSI.

A unidade de observação desse estudo foi uma empresa de transporte coletivo urbano por ônibus da cidade de Belo Horizonte aqui denominada “ Viação Gama”. Nome de caráter fictício que tem por finalidade preservar a empresa escolhida .

A unidade de análise, elemento da realidade a respeito do qual as variáveis fundamentais dessa pesquisa se referem, foi composta pelos motoristas de ônibus da Viação Gama.

3.2 Perguntas de pesquisa

Tendo em vista o caráter do presente estudo, optou-se por guiá-lo não por hipóteses explícitas, mas por perguntas, como sugere GREENWOOD (1973). Segundo esse autor, a pesquisa descritiva é guiada habitualmente por perguntas cujas respostas consistem em proposições que assinalam a existência de certas uniformidades da população estudada.

A partir das variáveis escolhidas e da amostra definida, composta pelos motoristas de ônibus do transporte coletivo urbano, foram elaboradas as seguintes perguntas orientadoras:

- a) quais as principais reações emocionais e os sintomas físicos manifestados pelos motoristas de ônibus em situações estressantes?
- b) quais são as fontes de pressão na situação de trabalho dos motoristas de ônibus e as estratégias de defesa utilizadas por eles que apresentam correlações significativas com o nível de estresse?
- c) qual o nível de estresse em que se encontram os motoristas da empresa estudada?
- d) as fontes de pressão no trabalho estão relacionadas às estratégias de defesa utilizadas pelos motoristas de ônibus?
- e) o trânsito em si é um elemento estressor da situação de trabalho dos motoristas de ônibus?

3.3 Modelo teórico da pesquisa

Foram três as principais variáveis inter-relacionadas neste estudo, presentes no modelo teórico hipotetizado adaptado de COOPER *et al.* (1988), conforme FIG. 1. Examinemos, pois, a definição operacional das variáveis utilizadas na presente pesquisa:

- a) fontes de pressão no trabalho: diz respeito aos fatores potencialmente estressores na situação de trabalho. No caso específico do trabalho dos motoristas de ônibus, as fontes de pressão consistem na forma como o trabalho está organizado pela empresa, bem como pela BHTRANS, de seu relacionamento com os usuários e de fatores ligados à segurança pública;
- b) estratégias de combate utilizadas: compreende três grupos de estratégias possíveis de utilização em situações de pressão no trabalho:
 - a racionalização consiste na focalização do problema e na tentativa de alterar a situação de pressão;
 - apoio social busca um suporte nos amigos e familiares para lidar com esse tipo de situação e

- a regulação emocional tem por base o uso de emoções para lidar com as pressões do dia-a-dia.

c) indicadores de estresse: compreende os sintomas físicos e as reações emocionais.

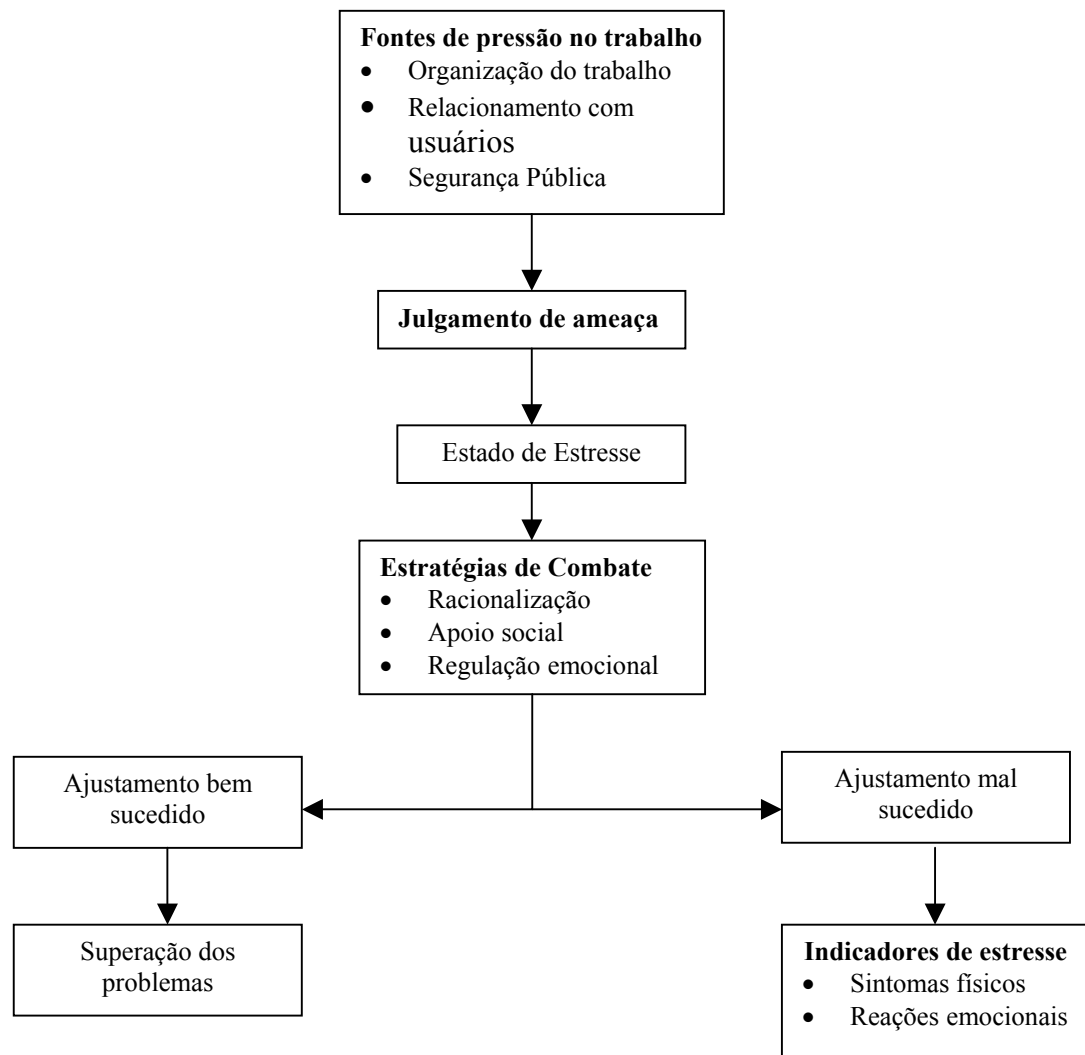


FIGURA 1 - Modelo hipotetizado para a pesquisa

FONTE - Adaptado de COOPER *et al.* (1988)

3.4 Tratamento dos dados

Por se tratar de um estudo de caso realizado com apenas uma categoria de trabalho que ocupa o mesmo cargo, os motoristas de ônibus, estabeleceu-se, na divisão desse grupo de trabalho, como critério de análise e comparação, o tempo de empresa objetivando conhecer seu impacto sobre os motoristas. Para comparar os grupos por tempo de empresa (até 1 ano, entre 1 a 5 anos e mais de 5 anos) em relação às variáveis: indicadores de estresse (sintomas físicos e reações emocionais frente à situação de trabalho, nível de estresse), fontes de pressão no trabalho (relacionamento com usuário, organização do trabalho - competência da empresa e

competência da BHTRANS -, segurança pública) e estratégias de combate ao estresse (racionalização, apoio social, regulação emocional), utilizou-se o teste de Kruskal-Wallis, que é um teste similar ao da análise de variância, porém não paramétrico. Ressaltando-se que esse teste é utilizado para amostras independentes. O teste mencionado compara as médias dos *ranks* (postos) dos grupos com o objetivo de verificar a existência da diferença significativa entre os grupos estudados. A não utilização da análise de variância foi devido ao fato do não atendimento dos pressupostos de normalidade dos resíduos e igualdade das variâncias.

Com o objetivo de se avaliarem as diferenças entre os escores numa mesma dimensão estudada (indicadores de estresse, fontes de pressão no trabalho e estratégias de combate ao estresse) utilizou-se o teste de Friedman. Trata-se de um teste não paramétrico que tem como objetivo comparar medidas realizadas num mesmo indivíduo (motoristas de uma empresa de ônibus), ou seja, comparar os escores entre si em cada uma das dimensões de interesse. Nesse caso, o objetivo foi comparar se existe comportamento diferente nas médias dos escores entre os escores pertencentes a cada uma das dimensões de interesse.

Utilizou-se a análise de correlação de Pearson como uma forma de avaliar a relação entre variáveis de interesse. Essa medida expressa a relação entre duas variáveis X e Y, verificando a grandeza dessa relação:

- a) $r > 0$: indica relação direta, ou seja, um aumento em X é acompanhado por um aumento em Y;
- b) $r < 0$: indica relação indireta, ou seja, um aumento em X é acompanhado por um decréscimo em Y.

Um alto valor de r (negativo ou positivo) - próximo de +1 ou -1 - representa uma forte relação, enquanto um valor próximo de zero mostra que a relação é fraca.

Todos os resultados foram considerados significativos em um nível de significância de 5% ($p < 0,05$), tendo, portanto, 95% de confiança de que os mesmos estavam corretos.

4 PRINCIPAIS RESULTADOS E CONCLUSÕES DA PESQUISA

4.1 Dados pessoais e profissionais

Com relação aos dados pessoais e profissionais, o público investigado pode ser caracterizado como: a maioria dos motoristas com idade entre 31 a 40 anos, é casada, tem de 1 a 2 filhos, recebe ajuda de algum membro da família nas despesas domésticas, tem apenas a 4ª série primária e possui tempo de empresa entre 1 a 5 anos e tempo de profissão entre 5 a 20 anos. Trabalha em horário corrido, não se envolveu em nenhum acidente no ano de 1999 e não recebeu multas de trânsito nesse mesmo período, avaliou o trânsito de Belo Horizonte com nota média de 4,5 e os motoristas de Belo Horizonte com nota média de 5,6.

Separados por grupos em relação ao tempo de empresa, as variáveis pessoais e profissionais que se mostraram mais relevantes para efeito de comparação foram:

- a) predominou a faixa etária entre 31 a 40 anos nos três grupos - até 1 ano de empresa, de 1 a 5 anos e mais de 5 anos -, demonstrando que, na empresa estudada, a idade não foi empecilho para a contratação de novos motoristas;

- b) apesar de predominar a escolaridade primária, o grupo com até 01 ano de empresa teve um maior número de motoristas que tinham a 6ª série do 1º grau, o que pode sugerir uma preocupação da Viação Gama em melhorar o nível de escolaridade dos profissionais contratados, bem como maior facilidade de acesso à educação da população em geral, alterando, assim, o perfil dos novos motoristas que entram no mercado de trabalho;
- c) apenas no grupo entre 1 a 5 anos de empresa foi encontrado motoristas com tempo de profissão inferior a 1 ano, sugerindo que esses profissionais ocupavam outros cargos na organização sendo promovidos a motoristas, revelando ser o tempo de profissão pré-requisito para a contratação de motoristas;
- d) em termos percentuais, o grupo com mais de 5 anos de empresa foi o que teve mais motoristas trabalhando no horário corrido, sugerindo que os motoristas com mais tempo de casa possuem um privilégio com relação ao horário de trabalho, uma vez que esse horário é considerado, pela maioria, como o melhor de se trabalhar, pois permite aos motoristas folgas nos finais de semana;
- e) em relação às notas dadas ao trânsito e aos motoristas de Belo Horizonte, o grupo com mais de 5 anos de empresa foi o que melhor os avaliou, o que pode significar que os motoristas mais antigos são mais tolerantes com os contratempos do trânsito e acham que os motoristas de Belo Horizonte dirigem relativamente bem.

4.2 Hábitos

Já em relação aos hábitos dos motoristas de ônibus da Viação Gama, em geral, constatou-se que a maior parte não pratica exercícios físicos, não é fumante, não consome bebidas alcóolicas, não foi ao médico, nos últimos três meses por problemas de saúde e consequentemente não tirou licença médica. Não apresenta problemas de saúde por conta do trabalho, não sente dores ao dirigir e não está pensando ultimamente em mudar ou sair da empresa.

Em geral, apesar de serem, na maior parte, sedentários, os motoristas demonstraram ter bons hábitos, não sendo fumantes e nem consumidores de bebidas alcóolicas, o que, provavelmente, vem refletindo no bom estado geral de saúde física apresentados por eles.

Quando, porém, separados por grupos, alguns hábitos se destacaram. A maior parte dos motoristas com mais de 5 anos de empresa:

- a) é consumidora de bebidas alcóolicas;
- b) apresenta um maior percentual de profissionais com problemas de saúde por conta do trabalho;
- c) tem um maior número de motoristas, em termos percentuais, que dizem sentir dor ao dirigir e
- d) revela um desejo de mudar ou sair da empresa, mesmo apresentando um percentual pequeno, sendo, aliás, o único grupo que explicitou essa vontade.

Pode-se concluir que, aparentemente, o grupo com mais tempo de empresa, de acordo com os dados acima, está mais propenso a desenvolver quadros de estresse, o que pode indicar que, com o passar dos anos, a profissão de motoristas de ônibus torna-se mais desgastante,

causando danos à saúde desses profissionais, levando-os a sentir o desejo de deixar a organização em que trabalham ou, até mesmo, mudar de profissão ou se aposentar.

4.3 Variáveis do modelo da pesquisa

Com relação às variáveis do modelo de pesquisa – indicadores de estresse (saúde física e controle emocional), fontes de pressão no trabalho (organização do trabalho, relacionamento com usuário e segurança pública), estratégias de combate ao estresse (racionalização, apoio social e regulação emocional) -, a maior parte dos motoristas apresentou um elevado nível de saúde física, bem como um elevado nível de controle emocional diante de situações potencialmente estressoras, revelando, na sua maioria, indivíduos calmos e com baixo nível de estresse.

Mesmo apresentando, porém, um elevado nível de saúde física, o público investigado, na sua maior parte, quanto aos sintomas físicos, revelou sentir um forte cansaço sem motivo aparente, dores nas costas, nas pernas, na cabeça e nos músculos do pescoço e dos ombros. Tais sintomas são encontrados na literatura como os mais comuns entre os motoristas de ônibus (SILVA, 1999). Tal fato sugere que, mesmo estando, aparentemente, com um elevado nível de saúde física, alguns sintomas são comuns à grande maioria desses profissionais sendo necessário uma atenção especial a essa esfera da saúde dos motoristas de ônibus.

Em relação ao controle emocional, mesmo considerado elevado, algumas questões relativas à situação de trabalho deixam a maior parte dos motoristas tensos.

Nota-se que as questões que fogem ao controle direto do motorista, tais como problemas nos equipamentos do carro e com os usuários que não solicitam a parada a tempo, figuram como eventos problemáticos para público pesquisado. Já parar em semáforos ou ter que parar muito durante as viagens não foi considerado aversivo para quase todos os motoristas, isso porque eventos como semáforos ou pontos de parada, apesar de não serem controlados pelos motoristas, fazem parte das características relativamente estáticas do itinerário.

As evidências, entretanto, corroboram a idéia de que os motoristas, independentemente do tempo de empresa, enfrentam bem as dificuldades e pressões intrínsecas da sua profissão, tanto no plano físico quanto no emocional. No que diz respeito ao nível de estresse, observou-se que os motoristas com menos de 1 ano de casa apresentam níveis de estresse mais baixos do que os outros dois grupos, o que pode indicar que, com o passar dos anos, os motoristas tendem a apresentar níveis de estresses mais altos.

Apesar do baixo nível de estresse, entretanto, os fatores ligados ao relacionamento com usuário, organização do trabalho - competência da empresa - e organização do trabalho - competência da BHTRANS - apresentaram correlações significativas com o nível de estresse, sendo que a primeira foi a variável que apresentou um maior grau de correlação. Assim, as questões relacionadas à responsabilidade por multas e acidentes de trânsito, à falta de horário para as refeições, ao trabalho continuado por muitas horas, à inadequação das pausas entre as viagens e às condições do veículo em que trabalham foram as que tiveram maior influência sobre o nível de estresse. Ou seja, quanto mais estressados se encontraram os motoristas, mais eles identificaram essas questões como fontes de pressão e insatisfação no trabalho.

Destaca-se que a variável segurança pública foi a única que não teve correlação significativa com o nível de estresse, apesar de ter sido considerada como a principal fonte de pressão no trabalho.

Conclui-se que, portanto, mesmo sendo a falta de proteção e os riscos de assalto fontes de pressão significativas, elas por si só não ocasionam estresse nos motoristas. Talvez, isto possa ser explicado pelo fato de constituir um problema comum a toda a sociedade não sendo específico da categoria investigada. Já as questões relativas à própria organização do trabalho, principalmente, as de competência da empresa específicas dos motoristas pesquisados, são as que mais se relacionam com o nível estresse ocupacional.

Em relação às estratégias de combate ao estresse, observou-se que a racionalização e o apoio social são as mais utilizadas, em detrimento da regulação emocional.

Veja-se que as questões que tratam diretamente dos problemas do dia-a-dia e aquelas que buscam o apoio social como forma de lidar com as dificuldades foram as mais utilizadas pelos motoristas de ônibus. Ou seja, esses indivíduos acreditam que seus esforços pessoais poderão trazer, de imediato, o gerencialmente de alguma pressão evidente, agindo pro-ativamente na resolução dos problemas.

Já as questões relativas ao abuso do álcool ou do cigarro, uso de calmantes em situações estressantes e a perda da razão por um momento tiveram pouca ou quase nenhuma utilização. Conforme a literatura, a regulação emocional é uma estratégia que é mais utilizada por indivíduos que apresentam altos níveis de estresse, sendo preferencial naquelas situações em que as circunstâncias têm de ser aceitas e o indivíduo se sente preso às suas limitações, justificando, assim, a sua pouca utilização pelo público estudado.

O predomínio da estratégia que tem por base a focalização do problema foi, também, identificada pelo tipo de atitude mais comum apresentada pelos motoristas quando estão irritados no trabalho. Em geral, a maior parte deles, quando irritados, procura entender melhor as causas da situação antes de fazer alguma coisa, tendo uma atitude cognitiva diante do problema, ou seja, agem pro-ativamente explorando conscientemente as informações disponíveis, considerando todo o seu conjunto de experiência passadas de êxito ou de fracasso em situações semelhantes.

Nota-se que as respostas relacionadas a lidar diretamente com a situação (atitude comportamental) foram as menos valorizadas pelo público investigado que privilegiou as respostas socialmente aceitáveis. Ressalta-se que, entre profissionais que lidam com o público, estratégias como tentar pensar em outras coisas (atitude afetiva) ou entender melhor as causas da situação (atitude cognitiva) são mais aceitáveis que aquelas em que se enfrenta a situação diretamente. Isso porque, nesse último tipo de estratégia, o motorista poderia estar indicando que, por exemplo, reclama com o usuário, ou mesmo discute com esse se for preciso.

Diante da análise dos resultados acima, as perguntas de pesquisa, orientadoras desse estudo podem, agora, ser respondidas.

- a) Quais as principais reações emocionais e os sintomas físicos manifestados pelos motoristas de ônibus em situações estressantes?

As principais reações emocionais identificadas neste estudo foram aquelas em que os motoristas de ônibus não apresentam controle direto sobre a situação, tais como ficar irritado quando os usuários não tocam a campainha a tempo e quando os equipamentos do carro não funcionam adequadamente. Já os principais sintomas físicos identificados foram sentir um

forte cansaço sem motivo aparente, sentir dores nas costas, nas pernas, na cabeça e nos músculos do pescoço e dos ombros;

- b) Quais as fontes de pressão na situação de trabalho dos motoristas de ônibus e as estratégias de defesa utilizadas por eles que apresentam correlações significativas com o nível de estresse?

As fontes de pressão no trabalho que apresentaram correlações significativas com o nível de estresse foram: relacionamento com o usuário, organização do trabalho - competência da empresa e competência da BHTRANS. A que se revelou, porém, mais significativa foi a forma como a empresa organiza o trabalho do motorista de ônibus, a saber, trabalho continuado por muitas horas, inadequação das pausas entre as viagens, falta de horário para as refeições, responsabilidade por multas e acidentes de trânsito. Já as estratégias mais utilizadas pelos motoristas de combate ao estresse foram a racionalização e o apoio social, destacando-se as seguintes: lidar com os problemas à medida que eles ocorrem, buscar o conselho e a sugestão de outras pessoas no trabalho, conversar sobre os problemas do trabalho em casa e buscar um apoio religioso. Nota-se que a atitude cognitiva que consiste em mudar o modo de ver a situação problema foi a estratégia que predominou entre o público investigado.

- c) Qual o nível de estresse em que se encontram os motoristas de ônibus da empresa estudada?

Em geral, os motoristas apresentaram baixo nível de estresse, sendo que os motoristas com mais tempo de empresa tiveram níveis um pouco superiores que os mais novatos, o que pode indicar que o tempo de profissão é um preditor do nível de estresse. O baixo nível de estresse encontrado, contrariando a literatura existente, talvez possa apresentar as seguintes justificativas:

- a adoção pelos motoristas de estratégias de combate adequadas o suficiente para não ocasionar o estresse. Além das estratégias já citadas, conforme SILVA (1999), os comportamentos inadequados dos motoristas como não parar para embarque de passageiros, excesso de velocidade podem ser vistos como estratégias de combate ao estresse capazes de aliviar as tensões da rotina de trabalho desses profissionais;
- a cultura machista brasileira. Por serem os motoristas da empresa pesquisada todos do sexo masculino, é provável que a influência da cultura machista brasileira tenha impactado suas respostas ao questionário, talvez pelo receio em demonstrar alguma fragilidade, o que pode ter mascarado o nível de estresse apresentado (AZEVEDO, 1964).
- a relação de poder entre motorista, ônibus e usuário. Conforme a literatura psicanalítica, o ônibus, assim como qualquer outro meio de locomoção, é um símbolo fálico que pela própria natureza confere àquele que o possui um poder imaginário. Mas a relação mais forte de poder está centrada no usuário que depende do motorista para entrar no ônibus e ser transportado com segurança até o local de destino, sendo o motorista, no momento das viagens, respeitado como o verdadeiro dono do ônibus, onde nem mesmo o controle rígido e as normas conseguem lhe eliminar a autonomia (SIQUEIRA *et al.*, 1996a).
- a realização pessoal. Esses profissionais devem experimentar tal sensação ao conseguir um trabalho relativamente bem remunerado tendo em vista o baixo

grau de escolaridade apresentado por eles e ao salário ganho pela maioria da população brasileira;

- papel social da profissão. Ele dá ao motorista de ônibus um certo status dentro da sociedade, e, principalmente, dentro da sua classe social. Talvez o orgulho oriundo da função social desempenhada por esses profissionais possa se sobrepor às pressões do trabalho;
- apoio familiar recebido. A maior parte dos motoristas é casada, tem poucos filhos e recebe ajuda de algum membro da família, não sendo a ,es,amotivo de constantes preocupações, mas um suporte para o alívio das tensões;
- cenário atual de desemprego. Tal fato favorece o vínculo entre empresa e empregado possibilitando que as pressões do trabalho tenham um peso menor.

d) As fontes de pressão no trabalho estão relacionadas às estratégias de defesa utilizadas pelos motoristas de ônibus?

Não. De acordo com os resultados encontrados, as fontes de pressão no trabalho não são determinantes na escolha das estratégias de defesa. Em situações de pressão, porém, a estratégia voltada para a resolução dos problemas foi a mais utilizada, sendo própria de situações em que os indivíduos sentem um maior controle da situação, acarretando, então, níveis mais baixos de estresse.

e) O trânsito em si é um elemento estressor da situação de trabalho dos motoristas de ônibus?

Sim. De acordo com as correlações entre as variáveis que avaliaram o trânsito e o nível de estresse, pode-se dizer que o trânsito é um elemento estressor da situação de trabalho dos motoristas de ônibus. Apesar de significativa, todavia, as correlações foram fracas, ou seja, não foram suficientes para explicar o nível de estresse sendo necessário o conjugamento com outras variáveis.

Diante do exposto, pode-se dizer que a principal conclusão desta pesquisa referiu-se ao fato de que, mesmo apresentando níveis de estresse baixos, a situação de trabalho dos motoristas de ônibus apresenta fontes de pressão significativas que com o passar do tempo colocam esses profissionais num estado de maior propensão ao estresse, sendo necessário aos motoristas recorrer às 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.

5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A EVOLUÇÃO do pensamento sobre transporte público. *Revista dos Transportes Públicos*, v 17, n.68, p.20-23, 1995.
- ALMEIDA, K.M.C. *et al.* A Representação da vida pessoal e profissional de condutores de ônibus. In: REUNIÃO ANUAL DE PSICOLOGIA, 27, 1997, Ribeirão Preto (SP). *Anais...* São Paulo: USP, 1997.
- ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS. Projeto transporte humano: a crise urbana. [on line]. São Paulo: ANTP, 1999. [citado em 20 06 99]. Disponível na Internet: (<http://www.gold.com.br/~antpmg/index.html>)
- AZEVEDO, Fernando de. *A cultura brasileira*. São Paulo: Melhoramentos, 1964.

- BOLETIM mensal de acidentes de trânsito. Belo Horizonte, DETRAN-MG, n.18, jan., 1998. (Série, 2).
- CANÇADO, V. L. A opinião dos usuários sobre transporte por ônibus. *Revista dos Transportes Públicos*, ANTP, v.19, n. 73, p. 33-50, out./dez., 1996.
- CARRÈRE, S. *et al.* Job strain and occupational stress among urban public transit operators. *Journal of Occupational Psychology*, v. 64, p. 305-316, 1991.
- COOPER, C. L. *et al.* **Living with stress**. London: Penguin Books, 1988.
- EVANS, G. W. Working hot seat: urban bus operators. *Accident Analysis & Prevention*, .v. 26, n. 2, p.181-193, 1994.
- EVANS, G.W., CARRÈRE, S. Traffic congestion, perceived control, and psychophysiological stress among urban bus drivers. *Journal of applied psychology*. v. 76, n. 5, p. 658-663, 1991.
- EVANS, G. W., JOHANSSON, G. Urban bus driving: an international arena for the study of occupational health psychology. *Journal of occupational health psychology*, v. 3, n. 2, p. 99-108,1998.
- GREENWOOD, Ernest. *Metodologia de la investigación social*. Buenos Aires:Praidos, 1973.
- GREINER, B. A. *et al* Objective stress factors, accidents, and absenteeism in transit operators: a theoretical framework and empirical evidence. *Journal of Occupational Health Psychology*, v.3, n. 2, p.130-146, 1998.
- KERLINGER, F. *Metodologia da pesquisa em ciências sociais*: um tratamento conceitual São Paulo: EPU/EDUSP, 1980.
- MEIJMAN, T. F., KOMPIER, M. A. J. Bussy business: How urban bus drivers cope with time pressure, passengers, and traffic safety. *Journal of occupational health psychology*, v.3, n.2, p.109-121, 1998.
- 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. *et al.* A problemática do *estresse* ocupacional: uma revisão baseada em pesquisas brasileiras. *Revista Análise e Conjuntura*. Belo Horizonte, v. 8, n. 2, 1994.
- MORAES, L. F. R. de. *et al.* O trabalho e a saúde humana: uma reflexão sobre as abordagens do stress ocupacional e da psicopatologia do trabalho. *Caderno de Psicologia*, Belo Horizonte, v. 3, n.4, p. 11-18, 1995.
- ÔNIBUS, o principal modo de transportar pessoas no Brasil. *Revista dos Transportes Públicos*, Ano13, n. 51, p.10-14, 1991. (Edição Especial: CONGRESSO NACIONAL DE TRANSPORTE PÚBLICO, 8)
- RAGLAND, D. R. *et al.* Studies of health outcomes in transit operators: policy implications of the current scientific database. *Journal of Occupational Health Psychology*, v. 3, n. 2, p.172-187, 1998.
- 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.
- ROBBINS, S. P. *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. 3. ed. Ciudad del Mexico: Printice Hall Espanoamericana, 1987.
- SATO, Leny. *Abordagem psicossocial do trabalho penoso*: estudo de caso de motoristas de ônibus urbano. São Paulo: PUC, 1991. (Dissertação, Mestrado em Psicologia Social)
- SILVA, A. V. *Comportamentos de motoristas de ônibus*: itinerário urbano, estressores ocupacionais e estratégias de enfrentamento. Brasília: UNB, 1999. (Dissertação, Mestrado em Psicologia)
- SIQUEIRA, M. M. *et al.* Os ônibus e seus donos: relações de poder no transporte coletivo de Belo Horizonte. IN: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 20, 1996. Angra dos Reis (RJ).

Belo Horizonte. IN: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 20, 1996, Angra dos Reis (RJ).
Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, p. 199-216, 1996.

YIN, Robert. *Case study research: sesing and methods*. 7 ed. London: Sage, 1987.