

## **Análise do Estresse Ocupacional em Motoristas de Coletivo Urbano na Cidade de Belo Horizonte**

### **Analysis of Occupational Stress in Urban Public drivers in the city of Belo Horizonte**

Marciana Gonçalves de Matos

Psicóloga pelo Centro Universitário Newton Paiva e Mestre em Administração pela Fundação Pedro Leopoldo; Diretora da MGM Consultoria LTDA – Assessoria Empresarial em Recursos Humanos, Minas Gerais, Brasil  
mgm@mgmrh.com.br

Lúcio Flávio Renault de Moraes

Pós Doutor pela Manchester University e Aston University - Inglaterra e Australian Catholic University, Melbourne - Austrália. PhD pela USIU San Diego – USA; Professor Titular aposentado da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG. Professor da Fundação Pedro Leopoldo; Pesquisador do CNPQ, Minas Gerais, Brasil

Luciano Zille Pereira

Doutor em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais; Professor e Pesquisador do Programa de Mestrado Acadêmico da Faculdade Novos Horizontes (FNH); Professor aposentado da Universidade Federal de Minas Gerais; Pesquisador da FAPEMIG, Minas Gerais, Brasil

Editor Científico: José Edson Lara  
Organização Comitê Científico  
Double Blind Review pelo SEER/OJS  
Recebido em 12.12.2014  
Aprovado em 13.03.2015



Este trabalho foi licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição – Não Comercial 3.0 Brasil

## RESUMO

O objetivo deste estudo foi analisar o estresse ocupacional dos motoristas que atuam em empresas de transporte coletivo urbano na cidade de Belo Horizonte/MG. A pesquisa foi de natureza descritiva, com abordagem quantitativa por meio de *survey*, realizado com 124 motoristas. Os resultados apontaram que 54,8% dos motoristas pesquisados apresentaram manifestações de estresse, sendo, 94% na fase de resistência, 4% na fase de quase exaustão e 2% na fase de alerta. Em relação aos sintomas, estes manifestaram tanto no plano físico como psíquico. Os sintomas físicos prevalentes foram tensão muscular, boca seca, sensação de desgaste físico e insônia. Já o sintoma psíquico mais evidente foi à irritabilidade. Em relação às causas do estresse apontadas com maior frequência, por ordem de importância, foi o trânsito lento, grande número de veículos em circulação nas vias públicas, curto espaço de tempo para realização das viagens e, por fim, a relação conflituosa com os passageiros.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. Estresse em motoristas de ônibus. Motoristas de ônibus. Transporte coletivo urbano.

## ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the occupational stress of drivers who work in urban public transport companies in the city of Belo Horizonte/MG. The research was descriptive, with quantitative approach through a survey conducted with 124 drivers. The results showed that 54.8% of drivers surveyed had manifestations of stress, with 94% in the resistance stage, 4% in the exhaustion phase and 2% in the alert phase. Both physical and mental symptoms were expressed. The most prevalent physical symptoms were muscle tension, dry mouth, feeling of physical exhaustion and insomnia. The most prevalent mental symptom was irritability. Regarding the causes of stress identified more frequently, in order of importance, was the slow traffic, large number of vehicles traveling on public roads, short time of travels and, finally, the conflicting relationship with passengers.

Keywords: Occupational stress. Stress in bus drivers. Bus drivers. Urban transportation.

## 1 INTRODUÇÃO

As décadas posteriores a 1990 têm sido marcadas por grandes transformações no cenário global com significativos impactos nas organizações. Esse cenário aponta para uma constante busca das empresas por competitividade e produtividade, como forma de se manterem no mercado. Em decorrência, surgem mudanças na maneira de lidar com os trabalhadores nas organizações, estando eles sujeitos a níveis elevados de exigências, pressões e situações complexas de trabalho, na busca de aumento constante da produtividade. As exigências por maior agilidade, flexibilidade e criatividade geram uma verdadeira disputa entre os indivíduos pela sobrevivência nas organizações e todo esse contexto contribui para o aparecimento de quadros de estresse (Zille, 2005, 2011; Zille, Braga e Zille, 2011).

Morgan (1996) afirma que o estresse pode ser considerado uma verdadeira epidemia mundial. Doenças do coração, frequentemente rotuladas como *assassinas de executivos* estão se tornando um problema que afeta cada vez mais um número significativo de profissionais colocados em situações estressantes de trabalho. Dessa forma a ambiência do trabalho pode ser considerada determinante para uma boa ou má qualidade de vida.

O estresse ocupacional torna-se assim, uma fonte importante de preocupação e vem sendo reconhecido, já há décadas, como um dos riscos mais sérios ao bem estar psicossocial dos indivíduos (Bateman e Strasser, 1983).

Cooper (2005) afirma que nos países mais desenvolvidos, os anos 1980 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 mundo, a busca de adaptação a esse novo cenário de mudanças tem gerado grande impacto na saúde psíquica e física dos trabalhadores (Zille, 2005; Zille *et al.*, 2014)

Algumas profissões são reconhecidas como penosas, estando a de motorista de ônibus entre elas. Essa afirmação não é baseada simplesmente pelas exigências de esforços físicos que provocam incômodos e sofrimento, mas também pelos altos níveis de sobrecarga psíquica e cognitiva que a tarefa impõe a esses profissionais,

deixando o trabalhador desprovido de controle sobre a sua ambiência de trabalho (Sato, 1991).

Constatações frequentes quanto ao envolvimento de motoristas de coletivos em acidentes, procura de médicos e apoio psicológico, contribui ainda mais para justificar a escolha do tema e a realização do presente estudo. Observa-se também, o aumento no nível de reclamações dos usuários das linhas de coletivos urbanos, bem como o afastamento de motoristas por diversos problemas de saúde, causados pela atividade. Todos esses argumentos fortalecem e justificam a realização desta pesquisa. Nota-se ainda que, dos 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 meio de transporte (Registro, 1995; Mendes, 2000).

Diante do contexto mencionado coloca-se a seguinte questão como direcionadora deste estudo: qual é o nível de estresse dos motoristas de coletivos urbanos? Em decorrência dessa questão, tem-se como objetivo geral desta pesquisa analisar o estresse ocupacional, suas causas e principais sintomas em relação aos motoristas de coletivos urbanos que atuam na cidade de Belo Horizonte/MG.

Este artigo foi estruturado em cinco partes, considerado esta introdução. Posteriormente são apresentados o referencial teórico, a metodologia utilizada no estudo empírico, à apresentação e análise dos resultados e, por fim, as conclusões.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Estudos referentes ao estresse e, em especial ao estresse ocupacional, vêm ocupando espaço importante na academia devido à relevância de se investigar suas causas, como também buscar estratégias para combatê-lo de forma preventiva, para 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 (Couto, 1987, 2014; Isma-br, 2003, Isma, 2010; Lipp, 2001; Zille, 2005; Zille, Braga e Marques, 2008; Zille, 2011; Zille, Braga, Zille, 2011; Zille, *et al.*, 2013, Zille, *et al.*, 2014).

De acordo com estudos de Lipp (2001) a maior fonte de estresse para os adultos é o estresse profissional, apontado como uma 'epidemia global' pela

Organização Mundial da Saúde (OMS). As condições e a organização do trabalho exercem significativa influência na saúde dos trabalhadores, sobretudo na saúde mental. O estresse, nesse campo, não pode ser estudado isoladamente das condições de trabalho e da organização do trabalho, as quais, diretamente, influenciam as atividades de determinadas categorias profissionais, no caso específico a de motorista do transporte coletivo urbano.

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

Em relação a essa área, o estresse ocupacional continua merecendo o aprofundamento de estudos. Na visão de Lipp (2000, p. 47) 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 estresse pode ter um sentido para a pessoa tanto na sua forma negativa quanto positiva.

Uma diferenciação conceitual do estresse está ligada ao equilíbrio ou à descompensação do organismo. Nesse sentido, Selye (1959, 1975) foi o primeiro pesquisador a distinguir as formas positivas e negativas do estresse. Para esse 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, manifestando-se de duas formas: o estresse positivo, denominado de ‘eustresse’ e o estresse negativo, denominado de ‘distresse’.

Lipp (2000, p. 47) reforça essa noção ao afirmar que “o estresse positivo é o estresse em sua fase inicial, denominada de fase de alerta”. Nessa fase o organismo produz adrenalina que dá ânimo, vigor e energia fazendo o indivíduo produzir mais e ser mais criativo. Ainda para a autora, nessa situação a pessoa pode passar por períodos sem dormir e descansar não se importando. Considera ainda haver muita produtividade, porém se a pessoa ficar muito tempo na fase de alerta, o estresse se torna ‘excessivo’ devido ao longo período de permanência nesse estado, provocando desgastes físicos e psíquicos ao organismo, passando a ser disfuncional.

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). Nessa situação a capacidade de trabalho e a qualidade de vida tendem a ficar prejudicadas. No nível emocional, as reações ao estresse são bastante diferentes no eustresse, onde se observa motivação e estímulo a lidar com as situações do cotidiano. No caso do distresse, o indivíduo tende-se a acovardar, fazendo com que se intimide, tendendo a fugir das situações ameaçadoras.

Ainda na visão de Lipp (2000, p. 47), o ideal é a pessoa aprender o manejo e gerenciar 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".

Em outros estudos relacionados ao estresse, Maslach (2005, p. 41) denominou de *síndrome de burnout* uma nova fase, posterior à fase de exaustão. Nessa síndrome o indivíduo encontra-se "além de seus limites com exaustão de recursos físicos e emocionais, sentindo-se esgotado, sem qualquer fonte de reposição". Em sua tradução literal do inglês, *burnout* quer dizer 'queimar até o fim'. Ainda de acordo com Maslach (2005, p. 42), o *burnout* se caracteriza por "uma síndrome psicológica que envolve uma reação prolongada dos estressores interpessoais crônicos". Os seus principais sintomas se caracterizam pela 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 consequências psicológicas e sociais desta exposição crônica, e não apenas nas físicas".

Ainda refletindo sobre o estresse Selye (1959), considera existir uma estreita relação entre o envelhecimento dos indivíduos 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. Nesse sentido o estresse pode ser considerado uma espécie de 'velocímetro da vida', segundo este autor.

Retratando as questões relacionadas ao estresse no trabalho, foco deste estudo, Baker e Karasek (2000), consideram que 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.

## 2.1 Modelo explicativo do estresse segundo Lipp

A seguir apresenta-se o modelo explicativo do estresse de Lipp (2005) e o Inventário de Sintoma de Estresse (ISSL), que serviu de base para o desenvolvimento deste estudo.

Após quinze anos de pesquisas no Laboratório de *Stress* (LEPS) da Puc-Campinas, utilizando-se do Inventário de Sintoma de Estresse (ISSL) fundamentado no modelo trifásico proposto por Selye (1956), Lipp (2005) propôs um modelo teórico baseado em suas pesquisas. Seu modelo quadrifásico identificou que existe outra fase do estresse, chamada de 'quase-exaustão', que se localiza entre as fases de resistência e exaustão, preconizadas no modelo trifásico de Selye (1956). Essa fase ocorre quando as defesas do organismo começam a ceder e ele já não consegue resistir às tensões e restabelecer a homeostase interior, no entanto, ainda não se encontra exaurido física e psicologicamente.

Segundo Lipp (2005, 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”. Essa nova fase caracteriza-se por um enfraquecimento do indivíduo, que embora apresentando desgaste e sintomas, “ainda consegue trabalhar e funcionar na sociedade, até certo ponto”. É comum nessa fase, as pessoas sentirem oscilar entre momentos de bem-estar e momentos de desconforto, cansaço e ansiedade (Lipp, 2005, p.11).

Com o avanço das pesquisas, essa quarta fase foi comprovada tanto clínica como estatisticamente. Nessa fase, mesmo diante da presença constante do desgaste e do surgimento de doenças, o indivíduo ainda se mostra em condições de trabalhar. O mesmo não ocorre quando está vivenciando a fase de exaustão, momento em que a pessoa não consegue mais trabalhar ou concentrar-se em outras atividades (Lipp, 2005).

O ISSL permite a identificação da presença ou não de estresse no indivíduo; a fase do estresse em que se encontra; e qual a predominância da sintomatologia, se física ou psicológica (Lipp, 2014).

Em termos iniciais o ISS foi validado por Lipp e Guevara (1994) e posteriormente ajustado para o constructo do ISSL para adultos, instrumento utilizado nesta pesquisa. Para a validação do instrumento, a amostra constou de 1.843 indivíduos, pesquisados nas cidades São Paulo, Paraíba e Rio de Janeiro. Do total, 64% eram do sexo feminino e 36% do sexo masculino. Foi realizada a análise de confiabilidade, obtendo-se Coeficiente Alfa de 0,9121, o que significa uma alta confiabilidade do instrumento, ou seja, os itens refletiram o verdadeiro valor para o conceito intencional, que era medir o nível de estresse (Lipp, 2014).

## 2.2 Estresse de motoristas de transporte de coletivo urbano

Bigattão (2005) desenvolveu estudo sobre o estresse em motoristas no transporte coletivo de ônibus urbano na cidade de Campo Grande/MS. Esse estudo objetivou identificar o nível de estresse, a fase e a sintomatologia predominante nos motoristas pesquisados. Para a coleta de dados utilizou-se o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL-2000). A amostra foi composta de 64 motoristas de ônibus urbano da cidade de Campo Grande/MS. Os resultados revelaram que dos 64 motoristas pesquisados, 53,1% apresentaram estresse. Dentre os identificados com estresse, 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 se na área psicológica.

Fonseca (2004) estudou o estresse em motoristas do transporte coletivo urbano na cidade de Belo Horizonte. O estudo teve por objetivo investigar o estresse ocupacional dos motoristas, os aspectos relacionados às exigências por maior desempenho desses trabalhadores e as formas individuais encontradas para lidar com os problemas decorrentes do contexto extenuante do trabalho. Foi realizado um estudo de caso em uma empresa de transporte coletivo, com a participação de 74 motoristas. A pesquisa foi descritiva, de natureza quantitativa e qualitativa. O instrumento de coleta de dados teve como base o modelo desenvolvido por Cooper, Cooper e Eaker (1988), adaptado para o estudo. Os achados mais relevantes mostraram que a principal fonte de pressão no contexto de trabalho dos motoristas estressados foi à 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 as más condições de manutenção dos veículos também se configuraram como uma variável indutora de pressão excessiva no trabalho destes profissionais. Os sintomas físicos prevaleceram e os mais relatados foram dores nas costas, nas pernas e dificuldade para dormir. Constatou-se ainda que houve diferença no resultado da pesquisa quando os dados eram analisados por turno de trabalho. Os profissionais que trabalhavam no período da tarde revelaram maior propensão ao estresse, de certa forma, em função da ambiência do trabalho, período em que as condições de trafegabilidade são piores. As principais formas individuais de lidar com os problemas decorrentes das situações de tensão excessiva no trabalho apontadas pelos motoristas foram à busca pelo apoio social (religioso e familiar) e a resolução dos problemas relacionados ao trabalho, à medida que eles ocorrem.

Câmara (2003), também desenvolveu estudo relacionando o estresse de motoristas de ônibus, utilizando-se de abordagem psicossomática e o modelo teórico de Lipp (2000). Os dados foram obtidos com a utilização do Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos. A pesquisa foi realizada na cidade de Campo Belo (MG) com motoristas de transporte urbano interestadual e intermunicipal por ônibus. O objetivo geral da pesquisa foi identificar quais aspectos da ambiência do trabalho dos motoristas explicava o estresse nos indivíduos pesquisados. Foi possível identificar numa amostra de 36 indivíduos, que os motoristas da 'Viação Campo Belo' apresentaram quadro de estresse ocupacional, estando associado às condições de trabalho e aos aspectos rígidos e restritivos do trabalho em si. Quanto aos aspectos da situação de trabalho destaca-se em primeiro plano o difícil relacionamento com os usuários. Em relação à organização do trabalho, evidenciou-se o horário de trabalho estabelecido. Constatou-se que os principais sintomas físicos identificados foram: dor nas costas e na coluna cervical; dor ou azia estomacal; e dor de cabeça. Em relação aos sintomas psíquicos identificados, destacaram-se a depressão e a irritabilidade.

Mendes (2000), também pesquisou o estresse no trabalho relacionado aos motoristas de transporte urbano por ônibus, objetivando identificar os aspectos da situação de trabalho apontados pelos motoristas como desencadeadores de estresse; as estratégias de defesa mais utilizadas por estes profissionais visando minimizar as situações estressantes e; os principais sintomas físicos e emocionais apresentados como potenciais resultantes do estresse. Como instrumento de coleta

dos dados foi utilizado o *Occupational Stress Indicator*, modelo dinâmico do estresse ocupacional de Cooper, Cooper e Eaker (1988). Os resultados indicaram que quanto ao nível de estresse, este se encontrava dentro da normalidade para os indivíduos pesquisados. Quanto à saúde física, 75,2% dos pesquisados apresentou elevado nível de saúde e 79,2% elevado controle emocional. As principais fontes de pressão relacionadas ao trabalho dos profissionais pesquisados, porém sob controle, foi o trabalho continuado por muitas horas; responsabilidade por multas e acidentes no trânsito; falta de horário para refeições e; inadequação de horário para pausas entre as viagens. 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 principais estressores relacionados ao trabalho.

Finalmente, Mendes (2000), também realizou estudo relacionado ao estresse com motoristas de transporte urbano por ônibus. Em termos metodológicos, a pesquisa de abordagem quantitativa teve caráter descritivo-explicativo. Como método de análise, utilizou-se o estudo de caso. Para a coleta de dados, empregou-se o *Occupational Stress Indicator* de Cooper, Cooper e Eaker (1988). A amostra foi composta de 101 motoristas de ônibus do transporte coletivo urbano com atuação na cidade de Belo Horizonte.

Como principais resultados a pesquisadora constatou que, aparentemente, o grupo com maior tempo na empresa encontrava-se mais propenso a desenvolver quadros de estresse. Essa constatação pôde indicar que com o passar dos anos, a profissão de motorista de ônibus pode tornar-se mais desgastante, causando maiores danos à saúde e levando esses profissionais a sentir o desejo de desligarem-se da organização em que trabalham, podendo, até mesmo, mudar de profissão ou se aposentarem prematuramente. Quando sentem necessidade, 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. De acordo com Rother (1996) 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. O *locus* pode ser interno ou externo. No interno, o indivíduo acredita possuir 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 'lócus 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.

As pesquisas apresentadas confirmam evidências ligadas às condições e à organização do trabalho dos motoristas e os impactos psicofísicos na saúde desses trabalhadores, conforme aponta a teoria mencionada em relação ao campo abordado.

### 3. METODOLOGIA DO ESTUDO EMPÍRICO

A pesquisa foi de natureza descritiva, que de acordo com Collis e Hussey (2005) objetiva analisar o estabelecimento de relações entre as diferentes variáveis do estudo. A sua abordagem foi quantitativa, uma vez que foram utilizadas medidas e tratamento estatístico dos fenômenos estudados.

Para Collins e Hussey (2005) esse tipo de pesquisa é guiado, 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 caso, que segundo Vergara, (2006, p. 49), "é circunscrito a uma ou poucas unidades".

A unidade de análise consistiu dos motoristas da empresa de transporte coletivo pesquisada, com atuação na cidade de Belo Horizonte. A unidade de observação caracterizou-se como as manifestações de estresse e a amostra foi aleatória simples, definida pela fórmula estatística para o cálculo de amostra com a população de duzentos motoristas, tendo como referência Gil (2006). Aplicando a fórmula e considerando-se a suposição inicial de incidência do fenômeno em 70% da população e erro máximo permitido de 5%, teve-se 124 sujeitos como amostra a ser pesquisada, o que efetivamente ocorreu.

Em relação à coleta de dados foram agregadas ao ISSL (LIPP, 2005) perguntas fechadas e abertas em relação aos dados demográficos e funcionais da amostra, como idade, estado civil, escolaridade, número de filhos e tempo de atuação como motorista na empresa.

O Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL) foi desenvolvido e validado por Lipp (2005), tendo sido utilizado de forma objetiva para a avaliação de sintomas de estresse, o tipo de sintoma e a fase de estresse em que o indivíduo se encontra.

O inventário é composto por 53 questões, divididas em três partes, nas quais o indivíduo deve assinalar, na primeira parte, os sintomas apresentados nas últimas 24 horas, em uma lista de 15 sintomas de estresse, na segunda parte, os sintomas apresentados na última semana, também em uma lista de 15 sintomas e na terceira fase, os sintomas apresentados no último mês, devendo ser identificado em uma lista de 23 sintomas.

No momento da aplicação dos questionários os indivíduos foram informados de que não necessitavam se identificar, pois as informações eram sigilosas e só seriam divulgadas após processadas e analisadas, de forma global. Foram informados também que depois de concluída a pesquisa, os resultados seriam disponibilizados aos participantes. Esse procedimento também foi estabelecido em relação ao pré-teste do questionário, que envolveu dez motoristas da empresa, selecionados aleatoriamente, onde se avaliou aspectos nomológicos e a consistência interna do instrumento de pesquisa.

Em relação à construção do banco de dados e procedimento estatístico para análise dos resultados, os dados coletados foram digitados em uma base do *Excel*. Os resultados descritivos foram obtidos utilizando-se frequências e porcentagens para as características das variáveis categóricas, medidas de tendência central (média e mediana) e medidas de dispersão.

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 variáveis demográficas quantitativas, idade, número de filhos e tempo de trabalho, foram realizadas a partir do teste 't-Student'. No caso das suposições de normalidade avaliou-se com base no teste Kolmogorov-Smirnov e em relação à variância constante utilizou-se do Teste de Levene, respeitados as condições necessárias ao procedimento. Caso contrário, foi utilizado o teste de 'Mann-Whitney'. Para quantificar esta associação, foi calculada a OR.- *Odds Ratio*. As análises estatísticas foram realizadas com base no *Excel* e no *software R*, adotando-se o nível de significância de 5%.

A seguir serão apresentados e analisados os resultados da pesquisa.

#### 4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Analisando os dados demográficos e funcionais dos sujeitos pesquisados tem-se que em relação ao gênero, 100% são do sexo masculino, com predominância para os motoristas casados (70%). Em termos da escolaridade predomina o ensino médio completo (73,4%). A idade varia de 23 a 59 anos, situando-se a média em 36 anos aproximadamente. Já em relação ao tempo de trabalho na empresa pesquisada, este variou de 3 anos e 6 meses à 12 anos e 11 meses.

Em relação à incidência de estresse identificou-se que 54,8% dos motoristas, apresentaram estresse. Dos motoristas com estresse, 94% estão na fase de resistência, que segundo Lipp (2003), ocorre por parte do organismo uma tentativa de adaptação, ou seja, busca da homeostase, no entanto, nesta fase está presente a sensação de desgaste e cansaço de forma evidente. Os demais 6% encontram-se nas fases de quase exaustão 4% e 2% na fase de alerta. Na fase de quase exaustão o organismo começa a se debilitar e não consegue manter o equilíbrio interior, ou seja, o indivíduo passa a vivenciar uma 'gangorra emocional', onde ocorre muita ansiedade. Em termos orgânicos, as defesas imunológicas começam a ser destruídas e como consequência iniciam o surgimento das doenças. Já na fase de alerta, está pode ser considerada a fase positiva do estresse, quando o indivíduo está submetido a agentes estressores, que ameaçam o seu equilíbrio psíquico, no entanto, automaticamente, se prepara para a ação, tornado-se mais forte psicologicamente, como também mais motivado em relação aos contextos do ambiente (Lipp, 2014).

Tendo como referência o modelo quadrifásico de Lipp (2003) os sintomas se caracterizam por físicos e psíquicos e são manifestados nas últimas 24 horas, última semana e último mês, que antecede as manifestações de estresse. A sintomatologia predominante na amostra pesquisada, nas últimas 24 horas foi de sintomas físicos (77%). Em relação a esses sintomas, os mais prevalentes foram a tensão muscular e a boca seca. Na última semana também predominaram os sintomas físicos na ordem de 67%, com maior incidência para a sensação de desgaste físico e cansaço constante. Já no último mês ocorreu um equilíbrio de ocorrência entre os sintomas físicos e psíquicos. O sintoma psíquico prevalente foi a insônia e o físico foi a irritabilidade.

Em relação às causas prevalentes de estresse apontadas pelos motoristas, em ordem de importância, foi o trânsito lento, citado por 46% dos motoristas pesquisados; em seguida veio o volume de veículos transitando nas vias públicas, citado por 26,6%; e com uma menor incidência teve-se o curto espaço de tempo para realização das viagens, em média duas horas, que foi citado por 4,5% dos motoristas e, por último, a relação até certo ponto conflituosa com os passageiros, que foi da ordem de 8,1%.

Em pesquisa como a de Freire (2004), os principais estressores identificados foram o mau funcionamento dos veículos (ônibus), como também os usuários (passageiros) que dão sinal de parada sem a antecedência necessária.

Em relação às estratégias utilizadas pelos motoristas para regulação do estresse, os mecanismos de regulação, foram identificados em dois ambientes, no contexto do trabalho e fora do ambiente de trabalho. No contexto do trabalho, as estratégias apontadas de forma mais importante foram: imaginar e mentalizar situações prazerosas, citadas por 34% dos motoristas pesquisados e obter apoio dos colegas de trabalho, mencionado por 21%. Ainda em pesquisa realizada por Freire (2004), os resultados foram semelhantes aos encontrados nesta pesquisa, em relação às estratégias de enfrentamento ao estresse.

Em relação ao contexto extra trabalho, a predominância das estratégias de enfrentamento foram à realização de atividades físicas, citado por 24,3% dos pesquisados, seguido de lazer com a família, 16,5% e por fim, outras atividades de entretenimento.

Analisando o estresse em relação às variáveis demográficas e funcionais da pesquisa (estado civil, escolaridade, idade, número de filhos e tempo de trabalho), adotando-se o teste de Qui-quadrado de Pearson para análise, a única variável que apresentou relação com os níveis de estresse dos motoristas pesquisados foi o tempo de serviço na empresa ( $p < 0,01$ ). Ou seja, quanto maior o tempo de trabalho na empresa pesquisa, maior a ocorrência de quadros de estresse.

## 5 CONCLUSÕES

O objetivo geral deste estudo que foi analisar o estresse ocupacional, suas causas e estratégias de enfrentamento, com motoristas de coletivos urbanos que

trabalham na cidade de Belo Horizonte, tendo como referência o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL (LIPP) foi atingido por meio de pesquisa descritiva, envolvendo 124 motoristas.

A maioria dos motoristas pesquisados foi do sexo masculino, casados e com escolaridade equivalente ao segundo grau completo. A idade variou de 23 a 59 anos, situando-se a média em 36 anos. O de tempo de trabalho na empresa variou de 3 a 12 anos, aproximadamente.

Em relação ao estresse, a maioria dos pesquisados apresentaram o quadro, na sua fase de resistência. Ocorreram também poucos casos nas fases de alerta e quase exaustão.

Em pesquisa realizada com motoristas de coletivos urbanos no Brasil, na cidade de Campo Grande/MS, Bigattão (2005), que também utilizou o ISSL de Lipp (1998), identificou 53,1% de motoristas com estresse, ou seja, resultado bastante semelhante ao encontrado nesta pesquisa. Desses, 25,5% encontravam na fase de alerta, 52,9% na fase de resistência e 17,6% na fase de quase exaustão. Os sintomas mais evidentes foram os psíquicos.

Também com objetivo de investigar o estresse ocupacional em motoristas do transporte coletivo urbano na região metropolitana de Belo Horizonte, Fonseca (2004) realizou pesquisa com 74 motoristas, utilizando como estratégia o *Occupational Stress Indicador* (OSI) de Cooper, Cooper e Eaker (1988). Os principais achados em termos das fontes de tensão no trabalho foram à falta de segurança em relação aos trajetos percorridos e as más condições de conservação dos veículos. Em termos dos sintomas, os físicos foram os mais evidenciados, como dores nas costas, pernas e dificuldade para dormir. Constatou-se também nesse estudo que os profissionais que trabalhavam no período da tarde, revelaram maior propensão ao estresse, se comparados aos que trabalhavam nos turnos da manhã e noite.

Ainda na pesquisa de Fonseca (2004), em relação aos sintomas do estresse, estes se caracterizaram por físicos e psíquicos, no entanto, os prevalentes foram os sintomas físicos como tensão muscular, boca seca, sensação de desgaste físico, cansaço constante e irritabilidade.

Na pesquisa ora realizada, as principais causas do estresse apontadas pelos motoristas, em ordem de importância, foram: trânsito lento; grande volume de veículos circulando nas vias públicas; e com menor incidência o curto espaço de

tempo para realização das viagens, em média duas horas, e por fim, a relação conflituosa com os passageiros.

Já a pesquisa realizada por Freire (2004), aponta como os principais estressores o mau funcionamento dos veículos, como também os usuários (passageiros) que dão sinal de parada sem a antecedência necessária.

No presente estudo identificaram-se também estratégias utilizadas pelos motoristas para regulação do estresse. Essas estratégias foram identificadas em dois ambientes, ou seja, no contexto do trabalho e fora dele. No contexto do trabalho, as estratégias apontadas de forma mais importante foram à mentalização de situações prazerosas, e o apoio social, por meio dos colegas de trabalho.

Analisando o estresse em relação às variáveis demográficas e funcionais da pesquisa (estado civil, escolaridade, idade, número de filhos e tempo de trabalho), adotando-se o teste de Qui-quadrado de Pearson para análise, a única variável que apresentou relação com os níveis de estresse dos motoristas pesquisados foi o tempo de serviço ( $p < 0,01$ ). Ou seja, quanto maior o tempo de serviço na empresa pesquisada, maior a ocorrência de quadros de estresse.

Diante dos resultados apresentados, esta pesquisa procurou contribuir para o aprofundamento dos conhecimentos acerca do estresse ocupacional, notadamente, em relação à categoria profissional pesquisada, os motoristas de ônibus. Dessa forma, o estudo pode ser considerado uma importante contribuição como fonte útil para consultas e aplicações futuras.

Às Empresas de Transporte Coletivo, ao Poder Público, em especial à BHTRANS e ao Sindicato dos Motoristas, recomenda-se que revejam minuciosamente a ambiência de trabalho destes profissionais, para que possam ser pensadas e implantadas intervenções que venham minimizar as fontes de tensão excessiva no trabalho destes profissionais, com ganhos extensivos à sociedade de forma geral.

Em relação aos motoristas, as recomendações se referem principalmente às estratégias de enfrentamento ao estresse pouco utilizado por estes profissionais: a realização de atividade física regular e o descanso regular (férias) anual, que são de grande importância para equilibrar as situações tensionantes no ambiente de trabalho e a conseqüente redução dos níveis de estresse. Recomenda-se também que os motoristas sejam agentes transformadores da realidade em que estão inseridos, e não meramente passivos e conformistas com ela, interagindo com os órgãos regulatórios e de classe, visando alcançar condições mais adequadas de trabalho.



Como limitação do estudo é importante mencionar que esta pesquisa apresenta restrições e uma delas é de ser um estudo de caso. No entanto, possibilitou que os resultados pudessem ser comparados com outros estudos dentro da mesma temática. Cita-se também a dificuldade inicial de autorização para realização da pesquisa por parte das empresas participantes, além de certa dificuldade em relação aos sujeitos da pesquisa, no sentido de fornecer as informações necessárias à pesquisa. Em relação a essa última limitação, percebeu-se que os motoristas se mostraram muito receosos em fornecer dados de suas realidades vividas no ambiente de trabalho. Isso se deu, principalmente, em função da preocupação desses profissionais, não confiando totalmente no sigilo das informações reveladas, apesar de assegurado pelos pesquisadores. No entanto, se mostraram receosos de ocorrerem implicações na relação de trabalho, ou seja, risco de demissão.

Visando a continuidade da pesquisa, considera-se importante expor algumas recomendações para futuros estudos, como replicar esta pesquisa em outras cidades com relevante frota de transporte coletivo por ônibus, no cenário nacional, a fim de possibilitar a comparação das realidades. Como também, realizar estudo por grupos de gerações de motoristas, a fim de compreender a relação entre o significado atribuído ao trabalho e os níveis de estresse ocupacional.

## REFERÊNCIAS

BAKER, D.; KARASEK, R. A. (2000) 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.

BATEMAN, T. S.; STRASSER, S. (1983). A cross-lagged regression test of the relationships between job tension and employee satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 1(68), 439-445.

BIGATTÃO, M. A. (2005). *O stress em motoristas no transporte coletivo de ônibus urbano em Campo Grande*. Dissertação de Mestrado, Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande.

- CÂMARA, C. S. (2003). *Estresse e situação de trabalho: um estudo com motoristas de ônibus*. Dissertação Mestrado, Faculdade Cenecista de Varginha, Varginha.
- COLLINS, J. ; HUSSEY, R. (2005). *Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação*. Porto Alegre: Bookman.
- COUTO, H. A. (1987). *Stress e qualidade de vida do executivo*. Rio de Janeiro: COP.
- COUTO, H. A. (2014). *Ergonomia do corpo e do cérebro: os princípios e a aplicação prática*. Belo Horizonte: ERGO Editora.
- COOPER, C. L.; COOPER, R. D.; EAKER, L. H. (1988). *Living with stress*: London: Penguin Books.
- COOPER, C. L. A. (2005). A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. In: ROSSI, A.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo: Atlas.
- FONSECA, R. C. F. (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*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Estudos de Administração - FEAD, Belo Horizonte.
- FREIRE, R. C. F. (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*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Estudos de Administração - FEAD, Belo Horizonte.
- GIL, A. C. (2006). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.
- ISMA – International Stress Management Association. (2003). Estocolmo: Suécia, (Bulletin).
- ISMA - International Stress Management Association. (2010). Porto Alegre (Boletim).
- LIPP, M. E. N. (1998). *Manual do inventário dos sintomas de stress para adultos de Lipp*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- LIPP, M. E. N. (2000). *Manual do inventário dos sintomas de stress para adultos de Lipp*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- LIPP, M. (Org). (2001). *Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco*. Campinas: Papirus.
- LIPP, M. E. N. (2003). *Mecanismos neuropsicofísicos do stress: teoria e aplicações clínicas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

- LIPP, M. E. N. (2005). *Manual do inventário dos sintomas de stress para adultos de Lipp*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- LIPP, M. E. N. (2014). *Manual do inventário dos sintomas de stress para adultos de Lipp*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- MASLACH, C. (2005). 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.
- MENDES, A. L. A. (2000). *Situação de trabalho e estresse ocupacional*. Dissertação Mestrado, Centro de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.
- MORGAN, G. (1996). *Imagens da organização*. São Paulo: Atlas.
- REGISTRO dos temas do 10º Congresso da ANTP. (1995). A urgência do transporte para um Brasil urbano. *Revista dos Transportes Públicos*, 17 (68), 7-11.
- ROTHER, J. B. (1996). Generalized expectations for internal versus external control of reinforcement. *Psychology Monographs*, 1(80), 1-28.
- SATO, L. (1991). *Abordagem psicossocial do trabalho penoso: estudo de caso de motoristas de ônibus urbano*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.
- SELYE, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- SELYE, H. (1959). *Stress: a tensão da vida*. São Paulo: Ibrasa.
- SELYE, H. (1975). *Stress Without distress*. New York: The New American Library.
- VERGARA, S. C. (2006). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas.
- ZILLE, L. P. (2005). *Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudo em organizações brasileiras de setores diversos*. Tese de doutorado apresentada ao Centro de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.
- ZILLE, L. P. (2011) O estresse e os impactos no trabalho na função gerencial: buscando interfaces da realidade brasileira e portuguesa. In: BARBOSA, A. C. Q.; SILVA, R. J. *Economia, gestão e saúde: as relações luso-brasileiras em perspectiva*. Lisboa: Edições Colibri.
- ZILLE, L. P.; BRAGA, C. D.; MARQUES, A. L. (2008). Estresse no trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte. *Revista de Ciências da Administração*, 10(21), 175-196.

ZILLE, L. P.; BRAGA, C. D.; ZILLE, G. P. (2011). Estresse ocupacional: como os gestores brasileiros estão respondendo às transformações na função gerencial. In: SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M. *Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos*. Rio de Janeiro: Campus.

ZILLE, *et al.* (2013). Tensões no trabalho e a realidade dos gestores brasileiros. In: BERBOSA, A. C. Q.; SILVA, J. R. (Orgs.). *Desafios econômicos e gerencias das relações luso-brasileiras: uma década em perspectiva*. Lisboa: Edições Colibri.

ZILLE, Z. P. *et al.* (2014). *Estresse no trabalho: impactos na saúde e nos indicadores de produtividade dos gestores que atuam em órgãos da administração pública do estado de Minas Gerais*. Belo Horizonte: UFMG/FNH (Relatório de Pesquisa).

(\*) Pesquisa apoiada pela FAPEMIG