

# ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO DE CASO COM MOTORISTAS DE TRANSPORTE URBANO DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO

OCCUPATIONAL STRESS: A CASE STUDY OF URBAN TRANSPORT DRIVERS IN THE CITY OF RIO DE JANEIRO

## **Rejane Prevot Nascimento**

Doutora em Engenharia de Produção, Professora do Programa de Pós-Graduação em Administração/UNIGRANRIO.  
E-mail: rejaneprevot@uol.com.br

## **Diana Rebello Neves**

Administradora, Mestre em Administração, Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Administração/UNIGRANRIO.  
E-mail: dianarebello@hotmail.com

## **Flavia Vasconcelos**

Administradora. Funcionária da Fundação Oswaldo Cruz/FIOCRUZ/RJ. E-mail: flaviavfp@gmail.com

## **Marcio Alferes**

Administrador, UNIGRANRIO. E-mail: malferes@hotmail.com

## **Meiks Rodrigues de Abreu**

Administradora, UNIGRANRIO. E-mail: meiksabreu@yahoo.com.br.

## **Milena Demier**

Administradora, UNIGRANRIO. E-mail: midemier@yahoo.com.br

**Envio em:** Março de 2014

**Aceite em:** Fevereiro de 2016

## **RESUMO**

O presente estudo tem como objetivo identificar os fatores que causam estresse ocupacional na atividade dos motoristas de transporte urbano da cidade do Rio de Janeiro. O referencial teórico baseou-se no tratamento de temáticas relacionadas ao estresse ocupacional, à síndrome de burnout, ao transporte público urbano e às condições de trabalho. Para alcançar o objetivo deste trabalho foi realizada uma pesquisa de campo e um estudo de caso. A elaboração do estudo de caso foi baseada em coleta de dados quantitativos e qualitativos. Os dados foram obtidos por meio de um questionário que é utilizado para diagnóstico da síndrome de burnout – o Inventário de Maslach – e de entrevistas semi-estruturadas. A pesquisa apontou a necessidade de melhorar a gestão das empresas de transporte público devido às condições de trabalho, que levam os motoristas a apresentarem problemas físicos e nível de estresse considerável. Apesar das condições de trabalho insatisfatórias, observou-se que os motoristas apresentam um alto grau de satisfação com seu trabalho. O desgaste emocional é o sintoma mais expressivo, sendo necessária uma melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores que atuam nesta atividade.

**Palavras-chave:** Estresse ocupacional. Burnout. Transporte público.

## **ABSTRACT**

*This study aims to identify the factors that cause occupational stress in the activity of urban transport drivers in the city of Rio de Janeiro. The theoretical framework was based on the treatment of issues related to occupational stress, the burnout syndrome, urban public transport and working conditions. To achieve the objective of this work it was carried out field research and a case study. The preparation of the case study was based on collecting quantitative and qualitative data. Data were collected through a questionnaire, the Maslach Inventory, which is used for diagnosis of burnout, and complementary semi-structured interviews. The survey showed the need to improve the management of public transport companies, because their drivers have physical problems and stress level considerably due to working conditions. Despite the unsatisfactory working conditions, it was observed that drivers have a high degree of satisfaction with their work. The emotional stress is the most significant symptom, and will require an improvement in the quality of life of workers in this activity.*

**Keywords:** Occupational stress. Burnout. Public transportation.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente estudo tem por objetivo analisar a incidência e os fatores que causam estresse ocupacional na atividade dos motoristas de transporte urbano da cidade do Rio de Janeiro. Para tal, o artigo será fundamentado por um referencial teórico que inclui temas como transporte urbano, estresse ocupacional, síndrome de *burnout* e condições de trabalho.

As condições de trabalho e o tipo de trabalho ao qual o trabalhador está exposto vão influenciar diretamente sua saúde e bem-estar, determinando a ocorrência de fatores como desconforto, estresse e nível de sofrimento. Para Dejours (2007a), a relação com o trabalho pode gerar o melhor, mas também pode levar ao pior: a crise de identidade e a descompensação psicopatológica. Esse risco, paradoxalmente, é tanto maior quanto o indivíduo se mobiliza ou se engaja em sua atividade profissional e oferece generosamente toda sua competência para a empresa.

Ainda segundo o autor, por trás das vitrinas há o sofrimento dos que temem não satisfazer, não estar à altura das imposições da organização do trabalho: imposições de horário, de ritmo, de formação, de informação, de aprendizagem, de nível de instrução e de diploma, de experiência, de rapidez de aquisição de conhecimentos teóricos e práticos e de adaptação à “cultura” ou à ideologia da empresa, às exigências do mercado, às relações com os clientes, os particulares ou o público, etc.

A análise dos resultados da presente pesquisa está focada em como o estresse se apresenta na saúde dos motoristas de ônibus e as ações que a empresa pesquisada adota para diminuir a incidência deste fator crítico de saúde na atividade dos empregados. Deve-se destacar que o trabalho é fundamental para o equilíbrio da saúde mental do indivíduo, pois envolve a realização pessoal e social, sendo base para a sua saúde.

É importante analisar quais são os fatores causadores do estresse ocupacional no âmbito da atividade dos motoristas de transporte urbano da cidade do Rio de Janeiro, pois estes dizem respeito a uma atividade indispensável à população e que envolve um alto grau de responsabilidade. O bem-estar e a saúde destes profissionais são fundamentais, já que erros provenientes do elevado índice de estresse que o motorista vivencia podem originar acidentes que colocam em risco a vida não somente deles, mas de inúmeras pessoas.

A partir dessas colocações, este estudo de caso pretende retratar os indícios de estresse e suas causas, tendo como referência o olhar dos trabalhadores do segmento sobre esta questão.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 TRANSPORTE URBANO

Com o advento do processo de industrialização no século XIX, houve uma migração das pessoas do campo rumo às cidades. Ribeiro (2001) reforça tal afirmação quando salienta que:

A industrialização, juntamente com o crescimento do setor terciário, a atração que as facilidades urbanas exerciam, e ainda exercem, sobre as populações rurais, a diversificação das atividades gerando oportunidades de emprego e possibilidade de maior remuneração, aumentaram as correntes migratórias do campo para a cidade, principalmente a partir da década de 1940, acelerando o processo de desenvolvimento das cidades e, com ele, os principais problemas urbanos, entre os quais provocados pelo tráfego de veículos (RIBEIRO, 2001, p. 26)

Muitas são as formas de transporte no Brasil e no mundo. As cidades brasileiras, assim como ocorre com outros países em desenvolvimento, apresentam graves problemas de transporte. Tem-se, assim, uma enorme necessidade de práticas públicas urbanas, de transporte e de trânsito consistentes para que assim atendam a necessidade da demanda e da expansão urbana. Dessa forma, entra em campo o planejamento do transporte.

Na edição especial da Agência Nacional de Transportes Públicos (ANTP), publicada em 1997, o conceito de planejamento de transportes é apresentado como: “a atividade que define a infraestrutura necessária para assegurar a circulação de pessoas e mercado e que organiza os sistemas de transportes [...]” (p. 43).

O SEST/SENAT (Serviço Social do Transporte/Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte), entidade vinculada à Confederação Nacional de Transportes (CNT) desenvolve uma série de programas, projetos e serviços de aperfeiçoamento e atualização profissional na área do transporte. Para os motoristas de ônibus, os objetivos são modificar comportamentos no que se refere ao relacionamento com o usuário e aperfeiçoar seu desempenho no trânsito.

Este aperfeiçoamento inclui também temas sobre o papel do motorista de ônibus, prevenção de acidentes, treino operacional sobre o veículo e a prática ao volante.

Nos dias atuais há muitas linhas de pesquisa em Administração que trabalham a questão do transporte para identificar suas tecnologias e mazelas. Entre essas temáticas são abordados também os temas da saúde ocupacional e do estresse. Isto se faz necessário devido ao impacto emocional e mental aos quais os trabalhadores dos meios de transporte estão submetidos. As grandes metrópoles enfrentam diversos problemas em seus sistemas de transporte público. O crescente número de veículos é um exemplo nítido do tamanho do desafio dos engenheiros de transporte na busca para adequar a infraestrutura do setor de transporte. Vasconcellos (1996) acrescenta informações pertinentes que fundamentam a reorganização urbana:

À medida que foram aumentando as necessidades de deslocamento – em função, por exemplo, do crescimento vegetativo da população, da mudança de hábitos, das mudanças econômicas ou do aumento de renda de grupos específicos – o espaço urbano foi sendo adaptado de forma desconexa, mas não por isto ineficiente para determinados objetivos (VASCONCELLOS, 1996, p. 56).

A necessidade de reorganização do espaço urbano é um dos principais fatores responsáveis pela ampliação dos estudos sobre políticas de transporte em países desenvolvidos e em desenvolvimento e dependem fortemente de aspectos econômicos, sociais e políticos. A limitação das vias públicas e a gestão do trânsito norteiam o problema do sistema de transporte urbano. Devido ao desenvolvimento acelerado das cidades, a maioria delas cresceu sem planejamento e isso gerou a desordem urbana, sobretudo nos países periféricos. Ribeiro (2001) complementa tal argumento quando coloca em questão a variável ambiental e a participação do transporte nesta variável. Ele acredita que a gestão do transporte deve ser vista juntamente com a questão ambiental e não de forma separada para que se busque por políticas que atendam tanto a demanda do “caos urbano” quanto às necessidades do ambiente no qual está inserido:

Como qualquer atividade humana, os transportes provocam impactos em diversas esferas (econômicas, energéticas, temporais, urbanísticas, climáticas, poluidoras, de segu-

rança e sociais). Macedo (2001) afirma que ‘os problemas ambientais das megacidades transcendem as fronteiras geopolíticas e devem ser enfocados a partir de uma visão sistêmica e global’. Neste contexto, o planejamento e a gestão ambiental são fundamentais para garantir o processo em direção ao desenvolvimento urbano sustentável (RIBEIRO, 2001, p.21).

A resolução dos problemas de infraestrutura no transporte é condição necessária para a melhoria do bem-estar da população, para que assim todos tenham acesso a serviços básicos de transporte urbano. Contudo, o investimento na infraestrutura requer o aprimoramento da estrutura produtiva do país, juntamente com as políticas de trânsito apropriadas ao sistema de transporte local. Sendo assim, é importante ressaltar os investimentos que são necessários para a manutenção do transporte urbano, em termos não apenas de infraestrutura, como também de formação dos motoristas de ônibus e fiscalização de suas condições de trabalho.

## 2.2 AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

A origem da palavra “trabalho” é atribuída ao latim *tripalium*, que denomina um instrumento de tortura composto de três pés (VATIN, 1999). Na Idade Antiga, este instrumento servia não apenas para a tortura, mas também para tratar animais ou para colocar-lhes ferraduras. Desta forma, o sentido do trabalho no passado estava associado a algo que gerava sofrimento, mas que era produtivo: “nada se consegue sem nada, não há produto sem dor, sem dispêndio, sem trabalho” (VATIN, 1999, p. 16).

Da origem da humanidade até os dias atuais, o conceito de “trabalho” vem sofrendo alterações, modificando seus valores. O trabalho antigamente era considerado como um indício de inferioridade, desonra e desprezo. Com as transformações do mundo do trabalho, decorrentes dos avanços tecnológicos e da sociedade, os conceitos alteraram-se. O trabalho passou a ser visto como uma fonte de realização pessoal e social. O trabalho é considerado como meio da pessoa tornar-se digna. Segundo Dejours (2004):

[...] o trabalho é aquilo que implica [...] gestos, saber-fazer, um engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações; é o poder de sentir, de pensar, de inventar, [...] um certo modo de engajamento

da personalidade para responder a uma tarefa delimitada por pressões (materiais e sociais) (DEJOURS, 2004, p. 28).

Entende-se assim que o trabalho é a atividade desenvolvida pelo homem, sob determinadas formas, para produzir riqueza. Porém, da mesma forma que pode trazer a riqueza, se não for bem organizado, pode também trazer riscos e doenças. Ou seja, ele pode ser gratificante se as condições de trabalho impostas ao funcionário forem satisfatórias. Do contrário, pode tornar-se fonte de desgaste físico e mental. O trabalho precisa corresponder às expectativas do empregado, fornecer oportunidades de valorização pessoal, ter horário conveniente e flexível, salário adequado, além de condições que preservem a saúde.

Para Gaulejac (2007), o trabalho é apresentado como uma experiência interessante, enriquecedora e estimulante. Cada trabalhador deve sentir-se responsável pelos resultados para poder desenvolver suas competências e seus talentos, assim como sua criatividade. O essencial não é mais o respeito pelas regras e pelas normas formais, mas a emulação permanente para realizar os objetivos. A mobilização pessoal torna-se uma exigência. Cada um deve ser motivado para preencher seus objetivos com entusiasmo e determinação.

Segundo Dejours (2010), para muitos sujeitos o trabalho é um poderoso operador de construção e estabilização da identidade e da saúde mental. Estudos epidemiológicos mostram que a privação de trabalho, a demissão e o desemprego de longa duração aumentam consideravelmente o risco de descompensação psicopatológica, expressa por alcoolismo, toxicomania, depressão, violência, suicídio, etc.

A saúde, a higiene e a segurança do trabalho são fatores vitais na prevenção de acidentes e na defesa da saúde do empregado, evitando o sofrimento humano e o desperdício econômico lesivo às empresas e ao próprio país. Os trabalhadores que exercem suas funções diante de condições de risco podem estar sendo submetidos a vários aspectos que podem agravar sua saúde. Os processos e ambientes de trabalho podem causar danos à saúde, seja através de acidentes ou sofrimento dos trabalhadores ou ainda através da poluição ambiental. Os acidentes de trabalho são um grave problema social, devido ao grande número de pessoas portadoras de incapacidade total e permanente para trabalhar, vítimas de lesões adquiridas no ambiente de trabalho.

## 2.3 O ESTRESSE OCUPACIONAL

Codo e Vasques-Menezes (2004, apud BORSOI, 2007, p. 106) definem estresse ocupacional como “a resposta de um organismo a situações de ameaça no ambiente, sendo, portanto, uma reação natural de defesa”. Dessa forma, o ambiente de trabalho se mostra extremamente propício para o surgimento de sintomas estressantes aos funcionários por submetê-los a desafios e pressões constantes, provocando eventuais doenças físicas e mentais.

Gaulejac (2007) destaca que o desempenho e a rentabilidade são medidos em curto prazo, “em tempo real”, pondo o conjunto do sistema de produção em uma tensão permanente: zero de atraso, tempo exato, fluxos tensos, gerenciamento imediato etc. Trata-se de fazer sempre mais, sempre melhor, sempre mais rapidamente, com os mesmos meios e até com menos efetivos.

Ainda segundo Gaulejac (2007), a cultura do alto desempenho se impõe como modelo de eficiência. Ela põe o mundo sob pressão. O esgotamento profissional, o estresse, o sofrimento no trabalho se banalizam. A sociedade se torna um vasto mercado, no qual cada indivíduo está comprometido em uma luta para encontrar um lugar e conservá-lo.

Como o trabalho é inerente ao ser humano, o histórico de vida do trabalhador deve ser considerado, afim de que se possa diagnosticar e compreender o que desencadeia o sofrimento humano, levando ao estresse ocupacional. As medidas de prevenção devem ser direcionadas não só para o lado “físico” do trabalho, mas também para os “agentes” que expõem o lado psicológico das pessoas, tendo em vista que a maior parte do tempo do indivíduo é dedicada ao trabalho. Dejours (2007b) ressalta que as demandas sobre a melhoria das condições que causam o sofrimento no trabalho emergiram durante os movimentos sociais de 1968, quando reivindicações de caráter político e salarial, além da discussão das condições de trabalho e o seu significado, ganharam força. Infelizmente, apesar da intensidade das manifestações, os trabalhadores não obtiveram apoio dos sindicatos envolvidos, que não consideraram relevante a questão do sofrimento dos indivíduos no trabalho.

Sendo assim, é preciso reconhecer o que leva o ser humano a associar trabalho a sofrimento. É necessário identificar as expectativas e necessidades dos trabalhadores para que as relações de trabalho não entrem em conflito, levando à diminuição do rendimento nas atividades e conseqüentemente ao estresse, seja em menor ou maior grau. É importante frisar que

o estresse ocupacional é uma “mistura” de sintomas físicos e mentais em resposta a alguma mudança na vida do indivíduo e se apresenta de forma negativa ou não. Faz-se presente no cotidiano dos seres humanos e deve ser monitorado para que não se torne uma condição de sofrimento psíquico e físico mais grave.

Quando a relação entre trabalho e saúde psíquica já não aparenta ser saudável, outro tipo de estresse pode se manifestar: a chamada síndrome de burnout, o ápice do estresse. Para França e Rodrigues (1999 apud Martins, 2007, p. 49), o *burnout* “é uma resposta emocional a várias situações de estresse crônico, que ocorrem em função de relações intensas em situações de trabalho com outras pessoas”.

Segundo Soares e Cunha (2007):

A síndrome da estafa profissional, também denominada síndrome de burnout, foi descrita pela primeira vez pelo psicólogo H.J. Freudenberg, no ano de 1974, para descrever um sentimento de fracasso e exaustão causado por um excessivo desgaste de energia, forças e recursos [...]. Os primeiros sentimentos negativos são direcionados aos desencadeantes do processo, ou seja, clientes e colegas de trabalho, posteriormente atingindo amigos e familiares e, por último, o próprio profissional. Sintomas físicos associados ao desgaste incluem cefaleia, alterações gastrointestinais e insônia, entre outros. As consequências da síndrome da estafa profissional podem ser graves, incluindo desmotivação, frustração, depressão e dependência de drogas (SOARES; CUNHA, 2007, p. 505; 506).

Conforme Dorea (2008), quanto maior a interação do indivíduo com a sociedade, maior a chance de desenvolver o *burnout*. O *burnout* seria um retorno emocional das situações de estresse, vivenciadas através das relações intensas no trabalho. Pode-se identificar falta de ânimo em profissionais que se dedicam demais à profissão e ao seu desenvolvimento e que tem suas expectativas frustradas em função de grandes obstáculos que não são superados.

Para Gaulejac (2007), o *burnout* sobrevém quando o indivíduo está se esforçando demasiadamente para atingir um fim irrealizável, sendo consumido a partir de dentro. O aparelho psíquico fica então como um elástico muito esticado, como se não pudesse relaxar. O esgotamento profissional caminha junto com um superinvestimento no trabalho.

Os profissionais mais propensos à síndrome são aqueles mais exigentes consigo mesmo, dedicados e com pouca capacidade de lidar com situações difí-

ceis, não só no âmbito do trabalho, como em qualquer outra situação. Assim como aqueles que são submetidos a baixos-salários, poucas perspectivas de promoção no trabalho, assédios, competição no ambiente de trabalho e à falta de reconhecimento. Segundo Gaulejac (2007) é preciso ser sempre mais eficaz e produtivo para sobreviver. A competição é considerada como um dado “natural”, ao qual é preciso adaptar-se bem.

Ainda segundo Gaulejac (2007), a concorrência entre as pessoas leva a focalizar a atenção sobre os desempenhos de uns e de outros e a enfraquecer as críticas sobre os desempenhos do sistema de organização. Este se acha desobrigado de qualquer responsabilidade, assim como aqueles que garantem sua direção. O alto gerenciamento se beneficia de uma tela protetora. A concorrência não é percebida como um sistema de governo, mas como um modo de funcionamento normal, ligado à natureza das coisas. A ameaça de perder o posto é vivida como a sorte comum de todos os assalariados.

Segundo Jbeili (2008, p.10), os sintomas físicos podem se manifestar das seguintes formas: “exaustão, fadiga, dores de cabeça, dores generalizadas, transtornos no aparelho digestivo, alteração do sono e disfunções sexuais”. Os sintomas psicológicos mais comuns são “quadro depressivo, irritabilidade, ansiedade, inflexibilidade, perda de interesse, descrédito”. Pode haver variação de sintomas e não necessariamente ocorrer em todas as pessoas da mesma maneira. Esses fatores são desenvolvidos ao longo do tempo e podem ser compreendidos ou não pelos indivíduos, retardando, assim, a ajuda psicológica.

Para Jbeili (2008, p.14), “o diagnóstico de *burnout* só pode ser realizado por médico ou psicoterapeuta, levando em consideração as características peculiares das três dimensões da doença”. Essas três dimensões são estabelecidas por Maslach (1986 apud LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 1999, p. 48), como: exaustão emocional, desumanização (despersonalização) e reduzida realização pessoal no trabalho. A seguir apresenta-se a interpretação dada por Maslach aos perfis associados às três dimensões.

A exaustão emocional (EE) corresponde à componente psíquica que tem como universo de avaliação o indivíduo consigo mesmo. Refere-se à perda ou desgaste de recursos emocionais e visa avaliar a vivência do indivíduo por estar exausto emocionalmente devido às demandas laborais.

A desumanização/despersonalização (DE) corresponde à componente social que tem como universo de avaliação o indivíduo consigo mesmo e com o grupo. Encontra-se na visão do indivíduo a não identificação

com o outro, insensibilidade, endurecimento, a não preocupação com o outro; os sentimentos de egocentrismo, individualismo, culpa no outro, por fim apresentando sérios problemas de relação interpessoal.

A redução da realização pessoal e profissional (RPP) corresponde à componente psicossocial que tem como universo de avaliação o indivíduo consigo mesmo e com o grupo. Está associada a sentimentos e percepções tais como calma, autocontrole, utilidade, estímulo, criatividade, controle da situação, energia, contribuição no grupo, relação interpessoal, liderança, compreensão.

Para poder avaliar estas três dimensões em indivíduos em situações de trabalho, Maslach desenvolveu um questionário de 24 perguntas (denominado Inventário Maslach de burnout, MBI) identificando a frequência de sentimentos ligados a essas dimensões.

Integrando as abordagens de estresse ocupacional e *burnout* entende-se que, quando o indivíduo vivencia pressões e insatisfações, ele reage a esses fatores podendo se adequar e retornar a um estado de equilíbrio (físico e psíquico); caso contrário, ele não consegue se ajustar e tende a desenvolver quadros de burnout, nos quais sua possibilidade de adequação às expectativas pessoais e organizacionais se torna mais remota, dado seu grau de exaustão emocional e despersonalização, o que pode ser mediado por uma elevada realização no trabalho (PAIVA, et al., 2013).

Tendo em vista o que foi supracitado, entende-se que o surgimento do estresse e/ou da síndrome de *burnout* tem relação direta com as condições de trabalho às quais os motoristas de ônibus estão expostos, uma vez que afetam sua saúde física, psicológica e até mesmo de segurança (seja do ponto de vista pessoal ou profissional).

### 3 METODOLOGIA

O presente trabalho adotou como metodologia a pesquisa de campo e o estudo de caso, a fim de apontar as condições de saúde destes profissionais enquanto atuam em sua atividade. O estudo assume caráter quantitativo ao analisar os dados recolhidos por meio do Inventário da síndrome de *burnout* (MBI), e qualitativo ao complementar os dados com entrevistas semi-estruturadas, além de utilizar as informações disponíveis nos canais de comunicação da empresa e do sindicato da classe. O Inventário MBI foi elaborado por Cristina Maslach e Jackson e é formado por 22 questões que avaliam a frequência de sentimentos e reações que os participantes têm ou apresentam durante sua atuação profissional. O questionário utilizado nesta pesquisa teve suas perguntas adaptadas para

as situações de trabalho dos motoristas de ônibus, baseadas no modelo de Maslach.

O roteiro de entrevistas reúne 17 perguntas que possibilitam a compreensão de como o estresse e a síndrome de *burnout* poderiam ser desenvolvidas. Para tentar associar os transtornos sentidos pelos indivíduos em relação ao trabalho, as perguntas tratam dos seguintes temas: características particulares dos motoristas; suas condições de trabalho e saúde, envolvendo as características dos veículos, a realidade social em que se expõe o trabalho, levando em conta também a violência urbana; sintomas de saúde por eles citados e os acidentes com suas consequências e possíveis causas.

Os participantes desta pesquisa são todos motoristas de ônibus de uma mesma empresa no município do Rio de Janeiro. Esses motoristas formam uma amostra de 30 motoristas homens, de um universo de 60 que atuam nesta atividade no período da manhã nas ruas do Rio de Janeiro. Eles realizam trajetos diferentes: 15 deles trabalham na linha 132, que faz o trajeto Central do Brasil (Centro) até o Leblon (Zona Sul) e a os demais na linha 179, que também parte da Central do Brasil até o Recreio dos Bandeirantes (Zona Oeste).

A pesquisa foi realizada em um terminal rodoviário, localizado no Centro da cidade do Rio de Janeiro. O critério adotado na escolha das linhas de ônibus foi em função do itinerário que cada um pratica, pois, o objetivo da pesquisa consiste em comparar os índices de estresse entre motoristas que transitam em áreas consideradas mais violentas com aqueles que circulam em regiões da Zona Sul da cidade, com menores índices de violência. A linha 132 faz o trajeto Zona Sul e a linha 179 faz o percurso para a Zona Oeste.

O processo de coleta de dados foi realizado em dois dias e 30 motoristas responderam aos questionários. Apenas cinco motoristas se recusaram a responder a pesquisa, alegando não dispor de tempo para o processo (apesar da autorização do responsável no momento). No primeiro dia foi aplicado o Inventário MBI e no segundo foi feita a entrevista complementar. Os motoristas foram escolhidos de forma aleatória, de acordo com a disponibilidade de tempo de cada um. É importante destacar alguns problemas na aplicação do questionário por causa do pouco tempo disponível dos motoristas e pela dificuldade na compreensão das perguntas.

#### 3.1 ESTUDO DE CASO

O objetivo deste estudo foi avaliar o índice de estresse ocupacional na atividade dos motoristas de ônibus em uma amostra de 30 participantes extraí-

da de um total de 60 motoristas. Segundo os dados obtidos, verificou-se que na linha 132 a faixa etária dos entrevistados varia entre 28 e 53 anos; o tempo de profissão entre 8 e 15 anos e o tempo trabalhando na linha, entre 8 meses e 8 anos. Na linha 179, a faixa etária dos entrevistados varia entre 28 e 56 anos; o tempo de profissão entre 5 e 20 anos e o tempo trabalhando na linha entre 8 meses e 8 anos.

Devido ao tempo disponível, o tempo da entrevista variou entre 7 e 15 minutos com cada motorista, mas todos conseguiram responder às questões que lhes foram apresentadas.

Através da aplicação do Inventário MBI foi possível analisar os valores dos três componentes da síndrome de *burnout* que estão diretamente ligados ao ápice do estresse, a saber: Esgotamento Emocional (EE); Redução da Realização Pessoal e Profissional (RPP) e Despersonalização de Maneira Individual (DE).

Na análise de dados foi realizada uma tabulação quantitativa para o questionário da síndrome de burnout, utilizando-se o cálculo da escala Likert apresentada por Malhotra (2001), que mensura o grau de coerência ou divergência das questões avaliadas. Foi feito um ranking médio da pontuação concedida às respostas. Os valores obedecem à escala Likert que vai de 1 a 7 e as médias de cada pergunta foram calculadas de forma ponderada. A Tabela 1 apresenta as médias obtidas no cálculo das respostas para cada pergunta do questionário MBI por linha de ônibus pesquisada.

## 4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 APRESENTAÇÃO DOS DADOS OBTIDOS COM O QUESTIONÁRIO DE BURNOUT

**QUADRO 2: MÉDIAS DAS RESPOSTAS DO MBI APLICADO EM MOTORISTAS DAS LINHAS 132 E 179**

QUESTÕES	MÉDIA DA LINHA 179	MÉDIA DA LINHA 132
1 - Sinto-me emotivamente esgotado pelo meu trabalho.	6,13	4,86
2 - Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho.	6,33	4,53
3- Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que encarar outro dia de trabalho.	5,33	4,4
4 - Posso facilmente entender como meus passageiros se sentem.	5	5,13
5 - Sinto que trato alguns de meus passageiros de forma impessoal, como se fossem objetos.	4,6	4,46
6 - Trabalhar com pessoas o dia todo é realmente um cansaço para mim.	5,33	3,46
7 - Lido eficazmente com os problemas dos meus passageiros.	4,93	4,8
8 - Sinto-me acabado/esgotado pelo meu trabalho.	5,46	3,8
9 - Sinto que estou influenciando positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.	5,33	3,66
10 - Desde que comecei a trabalhar aqui me tornei insensível com as pessoas.	5,4	2,53
11 - Tenho medo de que este trabalho possa me endurecer/insensibilizar emotivamente.	5,6	3,66
12 - Sinto-me cheio de energia.	5,8	4,93
13 - Sinto que estou trabalhando demais.	5,86	4,66
14 - Realmente não me importa o que acontece a alguns dos meus passageiros.	3,53	4,73
15 - Consigo facilmente deixar os meus passageiros à vontade.	5,73	5,66
16 - Sinto-me satisfeito depois de ter trabalhado junto com os meus passageiros.	5,6	4,6
17 - Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito tenso/estressado.	5,06	4,3
18 - No meu trabalho tenho alcançado muitas coisas boas.	5,93	4,86
19 - Sinto como se minha paciência estivesse chegando ao fim.	5,33	3,26
20 - No meu trabalho lido com problemas emocionais com calma.	6,06	5,33
21 - Tenho a impressão de que os meus passageiros me responsabilizam por alguns de seus problemas.	5,8	3,4
22 - Pergunto-me porque preciso empenhar-me tanto quando os passageiros não fazem por merecer.	5,6	2,93

Fonte: Elaborado pelos autores.

A Exaustão Emocional (EE) é composta por 9 questões (1, 2, 3, 6, 8, 11, 13, 17 e 19);

A Despersonalização (DE) é composta por 5 itens (5, 10, 14, 21 e 22) e;

A Realização Pessoal e Profissional (RPP) é composta por 8 questões (4, 7, 9, 12, 15 e 16, 18 e 20).

Através dos dados obtidos pelo inventário da síndrome de *burnout*, baseado na Escala *Likert*, foi elaborada a média dos valores atribuídos a cada grupo de perguntas correspondentes às dimensões descritas acima, por linha de ônibus. Estas médias são apresentadas na tabela 2:

**TABELA 2: MÉDIAS POR DIMENSÃO E POR LINHA DE ÔNIBUS**

LINHAS PESQUISADAS	Dimensão EE	Dimensão DE	Dimensão RPP
Linha 179	5,60	4,98	5,54
Linha 132	4,10	3,61	4,71

Fonte: Elaborado pelos autores.

A pontuação atribuída está relacionada à frequência das respostas obtidas. Os valores atribuídos variam de 1 (nunca) a 7 (sempre). Altos escores (acima do valor 4) nas dimensões EE e DE e baixos valores na dimensão RPP (abaixo do valor 4) indicam a incidência da síndrome de *burnout* (Carlotto e Câmara, 2006). A análise dos resultados obtidos no questionário indica que os motoristas das duas linhas não sofrem da síndrome de *burnout*, pois as médias da dimensão RPP estão acima do valor 4.

Entretanto, observa-se que os motoristas da linha 179 sofrem de um maior índice de estresse emocional, pois os escores nas dimensões EE e DE estão acima da média considerada razoável (4). Ao se considerar a média de cada questão individualmente constata-se que a insatisfação maior (altos escores) dos motoristas desta linha está relacionada ao esgotamento com o trabalho (questões 1, 2, 3, 8 e 13) e com o relacionamento com os passageiros (questões 6, 17, 21 e 22). Apesar disto, os índices observados nas questões da dimensão RPP revelam que os motoristas apresentam um grau relativamente elevado de realização com o trabalho, representados pelos altos escores nas questões 9, 15, 16, 18 e 20, esta última, contraditoriamente, àquela em que afirmam resolver as questões do trabalho com calma.

Com relação à linha 132, observa-se um índice considerado acima do razoável apenas na dimensão EE. Na análise das médias por questão é possível perceber que a insatisfação dos motoristas se refere ao cansaço em relação ao trabalho (questões 1, 2, 3 e 13) e ao relacionamento com os clientes (questão 17), dois aspectos que também aparecem na análise da linha 179, não obstante a linha 132 apresente valores me-

nores. Os motoristas desta linha também apresentam um grau de realização profissional (questões 16, 18 e 20) considerado satisfatório na escala de 1 a 7. Mais uma vez percebe-se na análise dos dados da linha 132 uma contradição entre o estresse decorrente do esgotamento com o trabalho e os passageiros e a realização profissional. Contudo, esta contradição é ainda maior no caso dos motoristas da linha 179, apesar de todos trabalharem na mesma empresa.

Para que fosse possível diagnosticar os fatores que levaram a essa contradição, após a aplicação do questionário de *burnout*, foram realizadas entrevistas complementares semi-estruturadas que procuraram verificar a percepção dos motoristas, a fim de se identificar as razões que levam ao esgotamento no trabalho e a realização profissional. Os motoristas responderam questões abertas referentes às suas condições de trabalho, problemas ergonômicos, reclamações mais frequentes, entre outras, que serão apresentadas na próxima seção.

#### 4.2 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS NAS ENTREVISTAS

A análise das entrevistas revela que há uma contradição entre as respostas dadas pelos motoristas e os resultados dos questionários de *burnout*. No que se refere às reclamações mais frequentes na rotina e nas condições de trabalho, os motoristas relataram as condições de precariedade para atender necessidades fisiológicas básicas. Nesta empresa, o mínimo feito para os motoristas foi uma parceria com o sindicato da classe para que houvesse um banheiro no terminal da Central do Brasil. Entretanto, o banheiro não



é usado somente pelos motoristas da empresa, mas também serve para os de outras empresas, caracterizando assim um gargalo no suporte aos motoristas. Além disso, não há banheiros químicos disponibilizados pela empresa no bairro final da viagem, levando os motoristas a utilizar o banheiro de outra empresa ou até mesmo de bares da região.

Outra reclamação frequente diz respeito à limpeza dentro do ônibus e nos terminais que, segundo os entrevistados, é um fator que pode ser melhorado. Os motoristas relataram que os ônibus sem ar condicionado geram maior estresse.

Os entrevistados também apontaram como uma condição de estresse o tempo disponível para a alimentação. Existe a hora de almoço, na teoria, mas a maioria não tira esta hora para que possa sair mais cedo. O máximo que fazem é um lanche que dura, em média, 5 minutos; às vezes, não chegam a sair de dentro do ônibus para fazer a refeição (a hora do almoço é remunerada pela empresa). Outro fato relatado diz respeito à empresa não disponibilizar água para os motoristas beberem ou para atender a outras necessidades. A maioria traz suas garrafas para o dia de trabalho, quando não as compram.

De acordo com os entrevistados, o procedimento de jornada dupla de trabalho não é obrigatório pela empresa. Alguns relataram que quando são solicitados a fazer jornada dupla e se recusam sofrem uma “pressão” sobre o seu emprego. Dobrar a jornada de trabalho pode levar um motorista a um dia de até 15 horas de trabalho. Segundo os entrevistados, este procedimento “é muito cansativo e não compensa”.

Contudo, a análise das respostas mostra que há uma contradição no discurso dos motoristas, pois, embora afirmem não serem “obrigados” pela empresa e que a prática da jornada dupla “não compensa”, a maioria afirmou que faz a jornada dupla, alguns eventualmente e outros sempre. O mesmo ocorre em relação à realização de horas extras. Provavelmente isto acontece porque eles se sentem ameaçados no seu emprego, conforme relatado. Além disso, a jornada dupla e as horas extras podem ser consideradas como fatores responsáveis pelo esgotamento no trabalho. Segundo Gaulejac (2007), a empresa espera de seus empregados que se devotem “de corpo e alma”. O indivíduo deve consagrar-se inteiramente a seu trabalho, sacrificar tudo pela sua carreira. Espera ainda que seus empregados sejam fortes, dinâmicos, competentes, disponíveis, seguros de si, capazes de enfrentar as contradições e de preencher objetivos sempre mais ambiciosos. É preciso estar “acima das

expectativas” para ser apreciado. O contexto suscita uma pressão contínua, um sentimento de jamais fazer o suficiente, uma angústia de não estar à altura daquilo que a empresa exige.

Outros aspectos relatados quanto às condições de trabalho foram: os engarrafamentos; os motoristas de vans, táxis e outros ônibus; a “perseguição” dos guardas na aplicação de multas; os falsos estudantes por tentarem “enganar” o motorista; o pouco tempo para descanso e o alto número de pontos de ônibus.

Quanto ao relacionamento com os passageiros, o discurso da maioria dos motoristas entrevistados na linha 132 revela que há um descontentamento com o comportamento dos passageiros, que são classificados como “mal-educados”, pois entram no ônibus e não cumprimentam o motorista. Quando questionado sobre o relacionamento com os passageiros, um dos entrevistados respondeu: “É bom. Mas quando faço a linha Zona Sul, alguns passageiros me tratam mal”. Outro entrevistado apontou: “Na questão de educação há diferença dos passageiros que pegam o carro na Central e os do Leblon”.

Tal reclamação foi verificada apenas na linha 132, que percorre a Zona Sul da cidade do Rio de Janeiro e concentra os bairros considerados “nobres” da cidade. Os motoristas entrevistados da linha 179 afirmaram que se sentem respeitados pelos passageiros e atribuem o bom relacionamento ao fato de percorrerem regiões mais pobres da cidade, onde os passageiros são de origem mais “humilde”, na descrição de um deles.

Quando questionados pelos cursos de capacitação e de aperfeiçoamento promovidos pela empresa, os entrevistados informaram que são promovidos pelo sindicato da classe, a Rio Ônibus. Esses cursos acontecem quando o motorista entra na empresa e quando há necessidade de alguma “reciclagem” para atuação dos mesmos nas questões de trânsito. Os cursos oferecidos são de direção preventiva, segurança no trabalho e até mesmo de manipulação de produtos perigosos (como a gasolina).

As condições ergonômicas nas quais os motoristas exercem seu trabalho foram alvos de reclamação nas entrevistas, constituindo-se como um fator causador de doenças profissionais. A cadeira do motorista é apontada como desconfortável, causando dores na coluna e nos joelhos, conforme o relato de um dos entrevistados: “sinto dores de cabeça, dores nas pernas, na coluna, e nos punhos também. No meu caso não tive, mas vários profissionais têm problemas de hemorroidas devido ao calor do assento próximo ao

motor quente e por ficarem horas sentados na mesma posição”. Outros aspectos apontados são a pouca iluminação dos veículos e os movimentos repetitivos devido à passagem de marcha dos carros. Os fatores ventilação, barulho e temperatura do ônibus foram pouco criticados em função de uma recente mudança estrutural dos veículos da empresa.

Os entrevistados ressaltaram que as condições de trabalho melhoraram significativamente com a colocação do motor do ônibus na parte traseira. Contudo, a nova frota da linha já terá o motor na frente, ao lado do motorista novamente, em razão do funcionamento do sistema de ar condicionado. Os motoristas já temem o barulho do motor, caracterizando-o como fator de estresse. Até mesmo o lugar onde a roleta está posicionada atualmente (junto ao cobrador na parte da frente do carro) ajuda o motorista no que tange às condições de trabalho. Nos ônibus mais antigos, os passageiros ficavam muito próximos ao motorista, o que prejudicava sua concentração. Como não se alimentam adequadamente também reclamam de dores no aparelho digestivo.

Surpreendentemente, a violência e outros problemas relacionados à segurança não foram listados como fatores causadores de estresse, pois a ocorrência de assaltos não é frequente nas linhas. Dois fatores foram apontados como responsáveis pelo pouco número de assaltos: o aumento do número de pessoas que possuem RioCard (passe eletrônico), evitando que os ônibus trafeguem com somas altas de dinheiro e a instalação de câmeras. Esses itens foram relevantes para que se sintam mais seguros.

Quanto às responsabilidades financeiras, relatam que os motoristas arcam com os custos de multas e dos consertos dos carros em caso de colisões e acidentes. Só depois podem recorrer para recuperar o valor pago. Em caso de acidentes é necessário que o motorista conte com os passageiros como suas testemunhas na hipótese de que seja preciso recorrer junto à justiça. O pardal eletrônico é crucial para os motoristas já que quando há alguma imprudência e não há prova fotográfica, ao recorrer na justiça, podem argumentar e tentar não pagar a multa. Entretanto, quando há o registro fotográfico, é inevitável o desconto em seus proventos. Contudo, a empresa estuda caso a caso para evitar injustiças.

No item participação do sindicato da classe no suporte aos motoristas e suas reivindicações há reclamações quando se fala da mobilização do sindicato pelas causas dos motoristas, já que o mesmo não tem participação ativa. Além disso, muitos sequer conhecem o

sindicato ao qual pertencem, pois não há divulgação de informações sobre suas atividades. Acreditam que a relação motorista/sindicato não existe na prática.

No que tange ao acúmulo de funções, esta prática não foi observada nas linhas pesquisadas: em ambas as linhas há sempre o cobrador e o motorista. Quando questionados sobre o acúmulo de tarefas, mostraram-se satisfeitos por não vivenciarem este problema, em função do alto grau de responsabilidade do acúmulo de tarefas de cobrador e motorista, sobretudo por considerarem a remuneração insuficiente, fator sinalizado pela maioria dos entrevistados. Além disso, a maior parte dos entrevistados só atua como motorista e não tem outra atividade paralela.

De modo geral, os entrevistados se mostraram satisfeitos com a empresa e gostam do que fazem. Sugerem apenas o aperfeiçoamento da política da empresa no atendimento às condições básicas de trabalho. Contudo, os entrevistados destacam que as condições de trabalho já foram bem piores. Apesar das condições de trabalho terem melhorado, os motoristas entrevistados ressaltaram que a jornada de trabalho é longa e cansativa, o que constitui um fator de agravamento da tensão no trabalho. Uma parcela dos entrevistados respondeu que são motoristas por falta de uma opção melhor, uma vez que não têm estudo suficiente para obter outro tipo de colocação.

Os motoristas entrevistados sugeriram as seguintes melhorias nas condições de trabalho para minimizar o estresse:

- Melhores condições de trabalho no que se refere ao atendimento às necessidades básicas dos motoristas: banheiros adequados, de preferência com cabine dupla e fornecimento de água potável;
- Uma remuneração melhor: antes o piso salarial chegava a até cinco salários mínimos; o valor atual está em R\$ 1.170,00 (sem descontos);
- Música ambiente também foi uma solicitação, mesmo sabendo que a política da empresa não permite, pois eles alegam que a música ajuda a não estressá-los tanto.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foram apresentados neste trabalho, a partir de uma pesquisa feita com motoristas de ônibus de uma empresa da cidade do Rio de Janeiro, os principais fatores causadores do estresse na atividade e como o transporte urbano e suas mazelas influenciam na qualidade de vida destes funcionários. Detectou-se que as condições de trabalho e saúde e a relação com os

passageiros e os fatores ambientais aos quais são submetidos fazem com que essa profissão se torne estressante e desgastante. Grande parte dos entrevistados afirma sentir os sintomas de desgaste físico, descritos por Jbeili (2008) como a profissão que pode acarretar a síndrome de *burnout*. Entretanto, verifica-se que os motoristas, na sua maioria, alegam estarem satisfeitos com a função que exercem e salientam que “já estão acostumados” com a rotina e a pressão impostas.

A fala dos motoristas está respaldada pelo resultado verificado no inventário de *burnout* respondido por eles. Apesar de apresentarem um elevado índice de estresse, explicitado nas dimensões relacionadas à exaustão emocional e despersonalização, os entrevistados também apresentam um índice razoável de realização pessoal e profissional, o que denota a satisfação dos motoristas com o seu trabalho, apesar das condições inadequadas no exercício de sua atividade. A satisfação com o trabalho pode ser apontada como um dos fatores que impedem a ocorrência do *burnout*, apesar das condições estressantes as quais estão submetidos.

Observa-se, ainda, que as questões associadas ao relacionamento com os passageiros geram um grau considerável de insatisfação para os motoristas. Tal fato confirma o que é sinalizado por Dorea (2008), ao afirmar que estão mais sujeitos a ocorrência de estresse e da síndrome de *burnout* os trabalhadores cuja atividade exige maior interação com a sociedade. Além disso, o estresse também está associado à frustração

decorrente de uma alta expectativa em relação ao trabalho e a um alto grau de exigência consigo mesmo. Esta última característica é identificada na resposta dos entrevistados que se dizem motoristas por falta de opção e de formação educacional.

Com base nas condições de trabalho dos motoristas de transporte urbano é possível visualizar algumas soluções de melhora para esses trabalhadores. Quanto ao trânsito, acredita-se que deveriam ser implementados programas públicos com o objetivo de atrair mais passageiros para o transporte urbano, diminuindo assim a quantidade de carros nas vias públicas. Reorganização ergonômica do ambiente de trabalho e programas laborais, com técnicas de correção postural e alongamento, devem ser elaborados para possibilitar a redução dos danos causados pelas posturas forçadas e pelos movimentos repetitivos. Essas ações podem auxiliar na qualidade de vida profissional e pessoal desses trabalhadores.

Tais medidas poderiam ser fiscalizadas por meio da legislação que rege as jornadas de trabalho e as condições dos veículos, por um sindicato mais presente na luta por melhorias para os trabalhadores da classe e pelo apoio das empresas ao adotar medidas preventivas que acompanhem o desempenho e o estilo de trabalho dos motoristas. Assim, será possível diagnosticar alguns transtornos físicos e/ou psíquicos para que não se tornem mais graves com o decorrer do tempo, comprometendo a vida do indivíduo em todos os seus aspectos.

## REFERÊNCIAS

BARREYRO, Gladys Beatriz. Evaluación de la educación superior brasileña: el SINAES. Revista de la ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS. **Projeto Transporte Humano: cidades com qualidade de vida**. São Paulo: ANTP, 1997.

BORSOI, I. C. F. Da Relação entre o Trabalho e Saúde à Relação entre Trabalho e Saúde Mental. **Psicologia & Sociedade**, v.19, Edição especial 1, 2007.

CARLOTTO, M.S.; CÂMARA, S.G. Características Psicométricas do Maslach Burnout Inventory – Student Survey (MBI-SS) em Estudantes Universitários Brasileiros. **Psico-USF**, v.11, n.2, jul./dez. 2006.

DEJOURS, C. Subjetividade, Trabalho e Ação. **Revista Produção**, v.14, n.3, p. 27-34, Set./Dez. 2004.

\_\_\_\_\_. **A Banalização da Injustiça Social**. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 2007 a.

\_\_\_\_\_. **Suicídio e Trabalho, o que fazer?** Brasília: Ed. Paralelo 15, 2010.

- \_\_\_\_\_. **O Fator Humano**. 5. Ed. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 2007b.
- DOREA, M. P. T.; **Síndrome de *Burnout***: O Stress em Estudantes de Medicina. Rio de Janeiro: Ed. Publit, 2008.
- GAULEJAC, V. **Gestão como Doença Social**. Ideologia, Poder Gerencialista e Fragmentação Social. SP: Ed. Ideias e Letras, 2007.
- JBEILI, C. **Síndrome de *Burnout***: Identificação, Tratamento e Prevenção. Ed. CDU, 2008.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. RODRIGUES, A. L. **Estresse e Trabalho**: Uma Abordagem Psicossomática. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- MARTINS, R. M. **O Indicativo da Incidência de Burnout em professores do Ensino Superior**: Como Prevenir ou Remediar? Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade do Vale do Itajaí, 2007.
- PAIVA, K., et al. Estresse Ocupacional e Burnout de Jovens Trabalhadores. In: ENANPAD, 27, 2013, **Anais...**, Rio de Janeiro, 2013.
- RIBEIRO, W.C. **A Ordem Ambiental Internacional**. São Paulo: Editora Contexto, 2001.
- SOARES, H.L.R.; CUNHA, C.E.C. A Síndrome de “Burn-out”: Sofrimento Psíquico nos Profissionais de Saúde. **Revista do Departamento de Psicologia da UFF**, Niterói, v.19, n.2, Jul./Dez., 2007.
- VASCONCELLOS, E. A. **Transporte Urbano, Espaço e Equidade**: Análise das Políticas Públicas. São Paulo: Ed. Unidas, 1996.
- VATIN, F. **Epistemologia e Sociologia do Trabalho**. Coleção Epistemologia e Sociedade, v. 184, Lisboa: Instituto Piaget, 1999.