

FACULDADE LABORO
PÓS-GRADUAÇÃO EM MEDICINA DO TRABALHO

LUIS FREITAS GUIMARÃES

**SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO BIBLIOGRÁFICO E INVESTIGATIVO
SOBRE O TRABALHO E O AMBIENTE COMO FONTE DE ESTRESSE
OCUPACIONAL EM MOTORISTAS PROFISSIONAIS**

São Luis

2015

LUIS FREITAS GUIMARÃES

**SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO BIBLIOGRÁFICO E INVESTIGATIVO
SOBRE O TRABALHO E O AMBIENTE COMO FONTE DE ESTRESSE
OCUPACIONAL EM MOTORISTAS PROFISSIONAIS**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Medicina do Trabalho da Faculdade Laboro como requisito para obtenção do título de especialista.

Orientadora: Dr^a Mônica Elinor Alves Gama

São Luis

2015

LUIS FREITAS GUIMARÃES

**SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO BIBLIOGRÁFICO E INVESTIGATIVO
SOBRE O TRABALHO E O AMBIENTE COMO FONTE DE ESTRESSE
OCUPACIONAL EM MOTORISTAS PROFISSIONAIS**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Medicina do Trabalho da Faculdade Laboro como requisito para obtenção do título de especialista.

Data: ____/____/____

Nota: _____

.....
Dr^a Mônica Elinor Alves Gama
Orientadora

São Luis
2015

“O trabalho nem sempre possibilita realização profissional. Pode, ao contrário, causar problemas desde insatisfação até exaustão”.

(DEJOURS, 1992).

RESUMO

A síndrome de burnout é consequente a prolongados níveis de estresse no trabalho e compreende exaustão emocional, distanciamento das relações pessoais e diminuição do sentimento de realização pessoal. Reconhecendo-se a importância que o ambiente de trabalho tem para a saúde mental, o foco de estudo deste trabalho centra-se na avaliação do nível de stress ocupacional através de um estudo investigativo sobre a relação entre a Síndrome de *Burnout*, o trabalho, o ambiente e as fontes de desgaste físico e emocional. A problemática do desgaste físico e emocional tornou-se objeto de estudo deste trabalho e sua realização se justifica pela necessidade de se realizar um estudo bibliográfico sobre o trabalho e o ambiente como fonte de estresse ocupacional à luz da medicina do trabalho, utilizando-se instrumentos investigativos através de procedimentos que envolvem identificação dos sintomas, observação das incidências de casos e consequências do estresse no trabalho. O estudo foi realizado no período de setembro de 2015 a janeiro de 2016, período considerado suficiente para a realização das etapas de construção do trabalho monográfico, desde a escolha do tema até a entrega do trabalho elaborado para avaliação.

Palavras-chave: Síndrome. Burnout. Estresse. Trabalho.

ABSTRACT

Burnout syndrome is consequent to prolonged stress levels at work and understand emotional exhaustion, detachment of personal relationships and reduced sense of personal accomplishment. Recognizing the importance that the work environment has on mental health, the study focus of this work focuses on the evaluation of occupational stress level through an investigative study on the relationship between burnout syndrome, work, environment and sources of physical and emotional exhaustion. The issue of physical and emotional exhaustion became this work object of study and its realization is justified by the need to perform a bibliographic study on labor and the environment as a source of occupational stress in the light of occupational medicine, using instruments through investigative procedures involving identification of symptoms, observation of cases of impacts and consequences of stress at work. The study was conducted from September 2015 to January 2016 period deemed sufficient to carry out the construction stages of a research project, from choosing the theme to the delivery of prepared for evaluation.

Keywords: Syndrome. Burnout. Stress. Work.

LISTA DE SIGLAS

ISMA	<i>International Stress Managemet Association</i>
OMS	Organização Mundial de Saúde
PIB	Produto Interno Bruto

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	09
CAPÍTULO 1 – ABORDAGENS SOBRE A SÍNDROME DE BURNOUT A PARTIR DE REFERENCIAIS BIBLIOGRÁFICOS	12
CAPÍTULO 2 – SÍNDROME DE BURNOUT: O trabalho e o ambiente como fonte de estresse ocupacional	16
2.1 Estresse ocupacional	18
CAPÍTULO 3 - METODOLOGIA	23
CAPÍTULO 4 – OS RESULTADOS DA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA COM OS ASPECTOS MAIS RELEVANTES E ABORDAGENS SOBRE A SÍNDROME DE BURNOUT	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
REFERÊNCIAS	37

INTRODUÇÃO

O trabalho é uma atividade que pode ocupar grande parcela do tempo de cada indivíduo e do seu convívio em sociedade, dessa forma, configura-se como uma forma de satisfação de necessidades de ordem pessoal e financeira, entretanto, nem sempre o trabalho possibilita realização profissional levando-se em consideração alguns transtornos causados aos indivíduos que exercem atividades trabalhistas e tem como consequência mais marcante o estresse profissional, caracterizando-se geralmente por exaustão emocional, avaliação negativa de si mesmo, depressão e insensibilidade com relação a quase tudo e todos.

Dejours (1992) afirmava que o trabalho nem sempre possibilita realização profissional. Pode, ao contrário, causar problemas desde insatisfação até exaustão. Estudos mostram que o desequilíbrio na saúde do profissional pode levá-lo a se ausentar do trabalho (absenteísmo), gerando licenças por auxílio-doença e a necessidade, por parte da organização, de reposição de funcionários, transferências, novas contratações, novos treinamentos, entre outras despesas.

O esgotamento (não apenas profissional) das pessoas, causado por sua ocupação ou atividade é uma situação cada vez mais comum, e vem recebendo atenção especial da psicologia e medicina.

Reconhecendo-se a importância que o ambiente de trabalho tem para a saúde mental, o foco de estudo deste trabalho centra-se na avaliação do nível de stress ocupacional através de um estudo investigativo sobre a relação entre a síndrome de *Burnout*, o trabalho, o ambiente e as fontes de desgaste físico e emocional em motoristas profissionais.

Ainda são poucos os estudos realizados sobre a síndrome de *Burnout* entre motoristas profissionais que atuam nos diversos segmentos do setor de transportes (passageiro, carga). Por pertencerem a uma das categorias ocupacionais que mantém relações com pessoas de diferentes tipos de comportamentos, um motorista profissional que entra em *Burnout* compromete suas relações afetivas e sociais.

Levando-se em consideração as condições de trabalho, o ambiente propício ao desenvolvimento de atividades, a satisfação de necessidades e a realização profissional, a situação problema deste projeto de pesquisa constitui-se na seguinte questão norteadora para a realização do estudo: O trabalho e o ambiente contribuem para o desencadeamento da síndrome de *Burnout* tendo como

consequência o stress ocupacional em motoristas profissionais? O esgotamento (não apenas profissional) das pessoas, causado por sua ocupação ou atividade é uma situação cada vez mais comum, e vem recebendo atenção especial da psicologia e medicina.

A problemática do desgaste físico e emocional tornou-se objeto de estudo deste trabalho e sua realização se justifica pela necessidade de se avaliar o nível de estresse ocupacional em motoristas profissionais através de procedimentos que envolvem identificação dos sintomas, observação das incidências de casos e consequências do estresse no trabalho.

Assim, os objetivos apresentados neste trabalho consistem em: Geral - Avaliar a partir de estudos publicados e pesquisa bibliográfica o nível de stress ocupacional em motoristas profissionais; Específicos - Identificar os sintomas do stress ocupacional; Observar a incidência de stress ocupacional em motoristas profissionais; Verificar a fase do stress ocupacional e; Apresentar consequências do stress no trânsito.

A sistematização deste trabalho e o seu caráter científico estão consubstanciados em estudos realizados com escolha criteriosa do material e fundamentados em referenciais teóricos específicos e em pesquisas bibliográficas. Assim, para a coleta de dados, a pesquisa bibliográfica constituiu-se em uma fonte de recolha de informações subsidiada por revisão de literatura de materiais como livros técnicos, revistas qualificadas, para estabelecer a relação entre a literatura especializada e o objeto de estudo deste trabalho.

Assim, para uma maior compreensão dos pressupostos básicos referenciados neste trabalho monográfico, sua estrutura se dá em forma de capítulos sequenciais no intuito de se apresentar a partir de pesquisa bibliográfica, referenciais teóricos que fundamentem a temática síndrome de *Burnout*: O trabalho e o ambiente como fonte de stress ocupacional em motoristas profissionais.

Os capítulos 1 e 2 contêm a fundamentação teórica que possibilitou a construção (através da pesquisa bibliográfica) de um referencial teórico rico e consistente em informações relevantes para o nosso estudo.

Assim, o capítulo 1 apresenta abordagens sobre a síndrome de *Burnout* a partir de referenciais bibliográficos.

O Capítulo 2 contextualiza a síndrome de *Burnout*: o trabalho e o ambiente como fonte de estresse ocupacional.

O Capítulo 3 apresenta os procedimentos metodológicos com informações relevantes fundamentadas em recortes da pesquisa bibliográfica.

O Capítulo 4 apresenta os resultados da pesquisa bibliográfica com os aspectos mais relevantes e abordagens sobre a síndrome de burnout.

As considerações finais levam em conta os resultados obtidos a partir das informações da pesquisa bibliográfica.

Os referenciais bibliográficos listam autores e títulos que contribuíram para a construção da fundamentação teórica deste trabalho.

CAPÍTULO 1 - ABORDAGENS SOBRE A SÍNDROME DE BURNOUT A PARTIR DE REFERENCIAIS BIBLIOGRÁFICOS

A chamada síndrome de *Burnout* é definida por alguns autores como uma das consequências mais marcantes do estresse profissional, e se caracteriza por exaustão emocional, avaliação negativa de si mesmo, depressão e insensibilidade com relação a quase tudo e todos (até como defesa emocional).

A síndrome de *Burnout* consiste em uma reação ao estresse ocupacional crônico. Embora exista, atualmente, um número considerável de pesquisas nacionais e internacionais, ainda se tem muito a investigar sobre o assunto, principalmente no que se refere a que fatores a síndrome está associada e sobre seu processo de desenvolvimento (GIL-MONTE & PEIRÓ, 1997).

O Decreto n°. 3048/99, de 06 de maio de 1996, que dispõe sobre a Regulamentação da Previdência Social, em seu Anexo II, que trata dos Agentes Patogênicos causadores de Doenças Profissionais, conforme previsto no Art. 20 da Lei n°. 8.213/91, ao se referir aos transtornos mentais e do comportamento relacionados com o trabalho (Grupo V da CID-10), no inciso XII, aponta a "Sensação de Estar Acabado" ("Síndrome de *Burn-out*", "Síndrome do Esgotamento Profissional").

A existência de tal lei no Brasil é um avanço, mas para promover sua plena aplicação faz-se necessário maior número de estudos para aperfeiçoar o diagnóstico da síndrome e maior divulgação científica (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Para Gil-Monte e Peiró (1997), a definição de maior aceitação é a de Maslach e Jackson (1981), segundo a qual, a síndrome é caracterizada por sentimentos de exaustão emocional, despersonalização e falta de realização pessoal no trabalho.

A Exaustão Emocional é caracterizada por um sentimento muito forte de tensão emocional que produz uma sensação de falta de energia e de recursos emocionais próprios para lidar com as rotinas da prática profissional. Essa tensão representa o aspecto de estresse individual da síndrome (MASLACH, 1993; MASLACH & COLS., 2001).

A Despersonalização, por sua vez, é o resultado do desenvolvimento de atitudes negativas de dureza e de distanciamento dos profissionais em relação às pessoas que se beneficiam dos seus serviços. Essa dimensão representa o aspecto

interpessoal da síndrome (MASLACH, 1993; MASLACH & COLS., 2001). Por último, a Diminuição da Realização Pessoal, que se refere ao aspecto de auto-avaliação do *burnout*, está associada ao sentimento de incompetência no trabalho. Trata-se, portanto, de uma síndrome na qual o trabalhador perde o sentido da sua relação com o trabalho, de forma que as coisas não lhe importam mais e qualquer esforço lhe parece inútil (MASLACH, 1993; MASLACH & COLS., 2001).

Do ponto de vista psicossocial, alguns autores recentemente vêm focalizando mais os elementos do ambiente de trabalho (fontes de desgaste físico e emocional) como desencadeadores da síndrome. Quando as empresas não oferecem as condições necessárias para a execução das atividades ocupacionais, elas estão contribuindo para gerar estresse e desencadear processos que comprometem o bem-estar psíquico do trabalhador. A síndrome de *burnout* pode ser apontada como um desses processos (GIL-MONTE E PEIRÓ, 1997).

Os aspectos do ambiente de trabalho que também contribuem para o desencadeamento da síndrome de *burnout* são denominados por Maslach e Leiter (1999) de fontes de desgaste físico e emocional. Estes autores destacam o excesso de trabalho, a falta de controle, a recompensa insuficiente, a falta de equidade, o colapso na união e os conflitos de valores como sendo as seis fontes, do ambiente de trabalho, que contribuem para a síndrome de *burnout* (GIL-MONTE E PEIRÓ, 1997),

A primeira fonte, excesso de trabalho, refere-se a jornadas intensas que exigem mais tempo, mais rapidez, mais atenção ou mais ativação ou, ainda, consistem em tarefas complexas, implicando, mais provavelmente, a exaustão por sobrecarga. A complexidade, a intensidade e a exaustão, por sua vez, são aspectos que caracterizam o excesso de trabalho como fonte de desgaste (MASLACH, 1993; MASLACH & COLS., 2001).

A falta de controle sobre a tarefa, segunda fonte de desgaste, refere-se à carência de possibilidades para exercer e desenvolver a autonomia no trabalho, seja por falha e deficiência nos processos organizacionais, seja pela própria natureza da tarefa, que não requer criatividade e autonomia.

A ausência de controle pode ser observada quando as pessoas não possuem liberdade para estabelecer prioridades no trabalho e decidir sobre o uso de recursos, bem como quando se sentem impedidas de resolver os problemas do dia-a-dia de trabalho. A falta de controle também acontece quando as regras

estabelecidas não são possíveis de serem cumpridas, seja pela falta de recursos, seja pela insuficiente capacitação para a tarefa. O congestionamento no trânsito e a precariedade dos veículos podem contribuir para a impotência do motorista frente às exigências de trabalho (cumprimento de horário, por exemplo), demonstrando o seu baixo controle sobre sua tarefa (MASLACH, 1993; MASLACH & COLS., 2001).

Outro fator que, aliado ao cumprimento de horário, também se apresenta como fonte de conflito é o controle do número de passageiros transportados, serviços de transporte realizado, além da exigência do cumprimento do horário e outros agravantes do trânsito. A remuneração insuficiente, terceira fonte de desgaste, é subdividida em recompensas extrínsecas e intrínsecas.

A primeira refere-se às recompensas financeiras, e a segunda, às recompensas afetivas (reconhecimento, respeito, admiração) e ao sentimento de prazer na realização das tarefas. As dificuldades enfrentadas, atualmente, no setor constituem-se fonte de desgaste, à medida que podem estar refletindo no enfraquecimento das recompensas oferecidas aos empregados como reconhecimento, remuneração e outros benefícios. Além disso, um ambiente de trabalho precário implica processos organizacionais deficientes, os quais podem contribuir negativamente no sentimento de satisfação de quem trabalha (MASLACH, 1993; MASLACH & COLS., 2001).

O colapso da união, quarta fonte de desgaste, é definido como a diminuição progressiva do apoio e do respeito mútuo entre as pessoas no trabalho; diminuição essa que contribui para o aparecimento de conflitos entre elas e para o sentimento crescente de isolamento, caracterizando-se dessa forma a fragmentação das relações interpessoais. Tal competição pode contribuir para fragmentar as relações interpessoais, caracterizando a quarta fonte referida. A ausência de equidade, quinta fonte de desgaste, é entendida como sinônimo de injustiça no trabalho, devido à distribuição injusta de recursos, benefícios, promoção, tratamento, gerando um sentimento de desconfiança mútua entre empresa e empregado (MASLACH, 1993; MASLACH & COLS., 2001).

A sexta fonte de desgaste refere-se aos valores conflitantes entre empresa e empregados, decorrentes, muitas vezes, da descompensação entre o que é oferecido ao empregado e o que é exigido dele. É comum a empresa exigir dedicação e ótimos índices de produção e em contrapartida não oferecer os benefícios na mesma proporção, gerando um sentimento de incredulidade do

funcionário em relação aos valores da empresa (MASLACH, 1993; MASLACH & COLS., 2001).

Alguns estudiosos do assunto defendem a Síndrome de Burnout como sendo diferente do estresse. Alegam que esta doença envolve atitudes e condutas negativas com relação aos clientes (usuários de seu serviço), organização e trabalho, enquanto o estresse apareceria mais como um esgotamento pessoal com interferência na sua relação com o trabalho (HERBERT J. FREUDENBERGER, 2004).

Stress não é uma doença, é uma reação do organismo a uma ou mais sobrecargas. Enquanto que a síndrome de *Burnout* é um distúrbio psíquico de caráter depressivo, precedido de esgotamento físico e mental intenso, definido por Herbert J. Freudenberger como "(...) um estado de esgotamento físico e mental cuja causa está intimamente ligada à vida profissional" (HERBERT J. FREUDENBERGER, 2004).

Os doze estágios de *Burnout* mais conhecidos e evidentes são: necessidade de autoafirmação; dedicação intensificada, normalmente 'solitária'; descaso com as necessidades pessoais básicas que ao longo do tempo perdem o sentido prazeroso como: comer, dormir, sair com os amigos; recalque de conflitos - o portador percebe que algo não vai bem, mas não enfrenta o problema. É quando ocorrem as manifestações físicas; reinterpretação dos valores - isolamento, fuga dos conflitos (MASLACH, 1993; MASLACH & COLS., 2001).

O que antes tinha valor sofre desvalorização: lazer, casa, amigos, e a única medida da auto-estima é o trabalho; negação de problemas - nessa fase os outros são completamente desvalorizados e tidos como incapazes. Os contatos sociais são repelidos, cinismo e agressão são os sinais mais evidentes (conforme foi ressaltado); recolhimento; mudanças evidentes de comportamento; despersonalização; vazio interior; depressão - marcas de indiferença, desesperança, exaustão (MASLACH, 1993; MASLACH & COLS., 2001).

A vida perde o sentido; e, finalmente, a síndrome do esgotamento profissional propriamente dita, que corresponde ao colapso físico e mental. Esse estágio é considerado de emergência e a ajuda médica e psicológica é um caminho urgente (MASLACH, 1993; MASLACH & COLS., 2001).

CAPÍTULO 2 - SÍNDROME DE BURNOUT: O trabalho e o ambiente como fonte de estresse ocupacional

Notadamente, o estresse vem se configurando com um dos principais fatores responsáveis por alterações do estado de saúde e de bem-estar do indivíduo, podendo inclusive, dependendo do estágio, levá-lo à morte. Dentre as causas relacionadas, uma das que aparece como maior responsável pela condução a esse estágio está no processo que envolve as relações entre o indivíduo e o ambiente de trabalho.

Cabe ressaltar neste momento que o estresse prolongado leva à síndrome de *burnout*. O *burnout* refere-se a uma reação de estresse crônico, em profissionais cujas atividades exigem um alto grau de contato com pessoas.

As relações que envolvem homem e trabalho nem sempre são favorecedoras de boas relações humanas. Em um contexto que envolve o trabalho do motorista de ônibus, o ambiente de trabalho e as pessoas que conduz durante sua jornada diária, as relações na maioria das vezes é uma relação interpessoal frágil provocada a partir das condições precárias (baixos salários, meio ambiente, trabalho sobre pressão, falta de segurança pessoal e no trânsito) desencadeando o surgimento de estado de estresse. Estas experiências podem ter consequências graves e, muitas vezes, irreparáveis para a saúde e bem estar físico e mental do trabalhador.

Tem-se constatado um grande aumento de estudos relacionados ao estresse ocupacional, tal preocupação deve-se ao fato de o estresse estar tão presente no cotidiano de todos, principalmente no cotidiano de profissionais que trabalham com o trânsito e lidam diretamente com pessoas de todas as naturezas e com reações de comportamentos que surpreendem pela forma como reagem aos imprevistos causados pelos atrasos, engarrafamentos, condições de transportabilidade dos coletivos, lotação e outros incômodos e transtornos. Segundo dados da Organização Mundial de Saúde (OMS), 90% da população mundial é afetada pelo estresse. De acordo com Bauer (2010), esse índice está tomando aspectos de uma epidemia global.

Para ter-se noção dos efeitos e consequências do estresse ocupacional em motoristas de ônibus no exercício de suas atividades laborais, toma-se como referência Lipp quando assim descreve:

Os sinais e sintomas que ocorrem com maior frequência são do nível físico como: aumento da sudorese, nó no estômago, tensão muscular, taquicardia, hipertensão, aperto da mandíbula e ranger de dentes, hiperatividade, mãos e pés frios, náuseas. Em termos psicológicos, vários sintomas podem ocorrer como: ansiedade, tensão, angústia, insônia, alienação, dificuldades interpessoais, dúvidas quanto a si próprio, a preocupação excessiva, inabilidade de concentrar-se em outros assuntos que não o relacionado ao estressor, dificuldades de relaxar, tédio, ira, depressão, hipersensibilidade emotiva (2000, p. 39).

E prossegue descrevendo que o estresse pode ser definido como um desgaste geral do organismo, causado pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando o indivíduo é forçado a enfrentar situações que o irrite, excitem, amedrontem, ou mesmo que o façam imensamente feliz (LIPP, 2000).

Segundo Couto (1987), estresse ocupacional é um estado em que ocorre um desgaste anormal do organismo humano e/ou diminuição da capacidade de trabalho, devido basicamente à incapacidade prolongada de o indivíduo tolerar, superar ou se adaptar às exigências de natureza psíquica existentes em seu ambiente de trabalho ou de vida.

Para Stacciarini (2001), a carga de trabalho é o estressor mais proeminente na atividade do enfermeiro, além dos conflitos internos entre a equipe e a falta de respaldo do profissional, sendo a indefinição do papel profissional um fator somatório aos estressores.

Com relação às jornadas excessivas de trabalho de motoristas profissionais, Costa, Morita e Martinez comentam que:

O estilo de vida frenético decorre; muitas vezes, de necessidades financeiras e manutenção de um padrão social, fazendo com que o (a) trabalhador (a) estabeleça para si um ritmo rigoroso de atividades envolvendo os vínculos empregatícios e a vida doméstica, desta forma, propiciando o estresse. Soma-se a isso, o fato de trabalhar em situações adversas impostas pela profissão que impõe grande demanda de atividades variadas - em turnos diferentes - pode afetar o desempenho físico, gerar distúrbios mentais, neurológicos, psiquiátricos e gastrintestinais (2000, p.554).

Em se tratando das relações que envolvem homem e trabalho o estresse não deve ser visto somente sob o enfoque biológico, mas, com enfoque psíquico e social, considerando-se, as especificidades individuais e os condicionantes do processo que envolve as relações entre homem e trabalho, trabalho e saúde, homem, trabalho e estresse. O estresse não é uma doença, mas uma tentativa de adaptação, e não está relacionado apenas ao trabalho, mas ao cotidiano de vida

experimentado pelo sujeito. Ressalta-se, no entanto, que a importância conferida ao trabalho se deve a sua relevância neste cotidiano, transformando-o em um dos principais fatores desencadeantes do estresse, de acordo com dizeres de (GLINA & ROCHA *apud* JACQUES, 2003).

O estresse no trabalho pode ser entendido como um conjunto de reações emocionais; cognitivas; comportamentais e fisiológicas, a aspectos adversos e prejudiciais do conteúdo, da organização e do ambiente do trabalho. Trata-se de um estado caracterizado por elevados níveis de excitação e perturbação frequentemente acompanhados de sentimento de incapacidade (LIMONGI FRANÇA E RODRIGUES, 2005).

Segundo Zille (2005), o estresse provoca importantes alterações e transtornos bioquímicos, responsáveis pela maioria dos sintomas verificados com diferentes indivíduos que executam tarefas de trabalho penoso como exemplo as dos motoristas de ônibus, objeto deste estudo. Esse novo mundo do trabalho provoca alienação, tornando os indivíduos vítimas de um acentuado estresse proveniente de pressões decorrentes de um ambiente de trabalho excessivamente rígido e exigente.

Partindo-se desse pressuposto, poder-se-ia caracterizar o estresse como uma síndrome e, em um contexto que envolve as atividades de motoristas profissionais, uma síndrome de efeitos graves e consequências gravíssimas nas rotinas trabalhistas tanto de empregados quanto de empregadores.

Zille (2005) ainda chama a atenção para o fato de que a cada semana mais trabalhadores são demitidos dos seus postos de trabalho. Esse efeito provoca ansiedade. Trata-se de um sintoma social que desencadeia processos de adoecimento mental em grande contingente de indivíduos, que experimentam os graves sintomas daí decorrentes. Esses acometimentos psicopatológicos possuem suas raízes nas condições sociais e de trabalho.

2.1 Estresse ocupacional

Um dos fatores que mais tem contribuído com a elevação de custos, tanto para funcionários quanto para as organizações tem sido o estresse ocupacional, levando-se em consideração os investimentos feitos com programas de assistência médica e planos de saúde, segurança e medicina do trabalho, dentre outros que

buscam manter a integridade física e psicológica dos funcionários de empresas de transporte coletivo.

De acordo com Murphy (1984), embora as mudanças no mundo do trabalho tenham trazido maior mobilidade e flexibilidade para alguns empregados, para outros têm trazido ameaças à segurança no emprego, aumento de demandas de trabalho e formas precárias de contratação. A tudo isso se alia as rápidas mudanças tecnológicas e fortes exigências quanto a eficiência, competitividade e melhoria nos serviços aos clientes. Neste cenário de contínuas mudanças, as pressões no trabalho ganham espaço, com produção de altos níveis de estresse ocupacional.

Levando-se em consideração o exposto acima e a partir da pesquisa bibliográfica, destaca-se o conceito de estresse ocupacional referenciado por Murphy (1984), quando descreve que o estresse ocupacional pode ser entendido como o resultado de relações complexas entre condições de trabalho, condições externas ao trabalho e características do trabalhador, nas quais a demanda do trabalho excede as habilidades do trabalhador para enfrentá-las.

A partir desse entendimento, percebe-se que ocorre um desgaste anormal e/ou uma diminuição da capacidade do organismo para o trabalho, em consequência de sua incapacidade para tolerar, superar ou se adaptar às exigências psicológicas, percebidas como demasiadas, insuperáveis e intermináveis, como ressaltam Moraes, Swan e Cooper (1993).

Aplicado e alvo de pesquisas, o termo estresse ocupacional tem sido aplicado a diversos estudos com significados e formas de mensuração diferentes, evidenciando pouco consenso teórico conceitual metodológico.

De acordo com Jex (1998); Tamayo e Paschoal (2004) as definições de estresse ocupacional estão relacionadas às vertentes do estresse geral com direcionamento ao contexto específico de trabalho e apresentam como pressupostos: Estímulos estressores: referem-se aos estímulos do ambiente de trabalho ou estressores organizacionais que exigem respostas adaptativas do empregado e que excedem a sua habilidade de enfrentamento (coping); Respostas aos eventos estressores: referem-se às respostas (fisiológicas, psicológicas e comportamentais) dos empregados quando são expostos a fatores de trabalho que excedem a sua habilidade de enfrentamento e; Estímulos estressores - respostas: referem-se ao processo geral em que demandas de trabalho têm impacto nos empregados.

Na concepção de Tamayo e Paschoal (2004), a depender da definição adotada, os estudos de estresse ocupacional podem basear-se nos estressores organizacionais, nas respostas dos empregados a estes estressores ou no processo estressor - resposta a partir das variáveis relacionadas.

De acordo com os autores:

Nas pesquisas que focalizam o estresse ocupacional a partir dos estressores organizacionais, identificam-se duas modalidades, a dos estudos que investigam os estressores relacionados especificamente ao ambiente de trabalho e aqueles que investigam os estressores gerais da vida da pessoa. Ambos contribuem para melhorar a compreensão do fenômeno do estresse, mas os resultados obtidos, por se tratarem de perspectivas diferentes, não permitem generalizações (TAMAYO E PASCHOAL, 2004).

Em continuidade ao entendimento de Tamayo e Paschoal (2004), os estressores organizacionais, compreendem dois grandes grupos: aqueles de natureza física (ruídos, poluição, ventilação, iluminação e outros) e os psicossociais que incluem os papéis, a autonomia/controle no trabalho, relacionamento interpessoal, fatores intrínsecos ao trabalho e fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira.

Em revisão nos recortes de literatura acerca do estresse ocupacional, destaca-se Byosiere (1992, *apud* Beehr, 1998), quando assim descreve:

Ante os diferentes estressores, o indivíduo pode desenvolver reações favoráveis ou desfavoráveis para ele e para a organização. As respostas consideradas desfavoráveis ao indivíduo dão origem ao *strain*, que pode ser psicológico, físico ou fisiológico e comportamental. As consequências desfavoráveis para a organização vão desde o absenteísmo, redução da produtividade até o adoecimento e aposentadoria prematura.

Os autores ainda consideram que:

Existem amplas evidências de que os estressores organizacionais provocam *strain* psicológico (ansiedade, depressão) e *strain* fisiológico (hipertensão, secreção de cortisol e catecolaminas), mas tem sido pouco estudado o *strain* comportamental (BYOSIERE, 1992, *apud* BEEHR, 1998).

Estes autores advertem que podem existir problemas quanto à definição do *strain* comportamental. O absenteísmo, o *turnover*, as mudanças no desempenho podem trazer consequências para as organizações, mas só serão *strain*

comportamental se gerarem algum dano direto ao trabalhador. O enfoque nos estressores organizacionais tem contribuído na identificação de demandas organizacionais potencialmente geradoras de estresse, no entanto a sua visão estritamente objetiva dos estressores tem gerado inúmeras críticas (BYOSIERE, 1992, *apud* BEEHR, 1998).

De acordo com Lazarus (1995) e Lazarus e Folkman (1984b), a presença de um evento potencialmente estressor na organização não implica efeitos danosos para o trabalhador. A avaliação cognitiva faz a mediação entre estas duas instâncias, em que características pessoais e situacionais influenciam no julgamento do indivíduo.

Deste modo, considerar o estresse ocupacional a partir dos estressores organizacionais deixa uma lacuna em relação aos fatores cognitivos que atuam na forma como as situações de trabalho são percebidas e interpretadas.

O enfoque nas respostas aos eventos tem contribuído para a identificação e compreensão de consequências do estresse. As principais respostas psicológicas ao estresse ocupacional têm consistido na insatisfação no trabalho, ansiedade e depressão (CAVANAUGH, BOSWELL, ROEHLING e BOUDDREAU, 2000; MACCKIE, HOLAHAN e GOTTLIEB, 2001; WANG e PATTEN, 2001).

No entanto, determinados sintomas, como insônia, disfunções cardíacas, ansiedade e irritação, insatisfação no trabalho, absenteísmo, são variáveis que não se pode afirmar que são consequências de estressores do trabalho.

Quanto às variáveis situacionais, destaca-se o suporte social encontrado pelo trabalhador, que pode ser recebido dos colegas de trabalho, do supervisor ou de pessoas fora do trabalho (IWATA e SUZUKI, 1997; THOITS, 1995).

Podem ser considerados aspectos estruturais ou funcionais do suporte, sendo que os estudos estruturais centralizam-se na frequência ou quantidade de relações sociais, investigando, assim, a integração da pessoa em uma rede social (*social network*), enquanto a análise dos aspectos funcionais refere-se à possibilidade de as relações sociais cumprirem determinadas funções, ao tipo de apoio recebido e à satisfação com este (MCNALLY & NEWMAN, 1999; THOITS, 1995).

Há uma tendência atual em buscar modelos teóricos mais abrangentes que articulem melhor as questões anteriores, ficando menos susceptíveis às críticas já levantadas (COOPER, 1998; TAMAYO & PASCHOAL, 2004).

Assim, abordagens que consideram o estresse ocupacional como uma relação entre estressores - respostas trazem um consenso de que as percepções são mediadoras do impacto do ambiente de trabalho sobre o indivíduo.

CAPÍTULO 3 - METODOLOGIA

O processo de elaboração deste trabalho monográfico tem seu princípio na catalogação dos dados necessários à sua construção como: escolha do tema, delimitação do tema, justificativa deste estudo, identificação dos objetivos propostos com a realização deste trabalho, cronograma de execução das atividades e catalogação do referencial teórico para a construção do seu referencial bibliográfico e, escolha da metodologia, ferramenta indispensável à realização de um projeto de pesquisa.

Com a escolha adequada da metodologia o planejamento das ações de pesquisa se torna mais sistemático, pois é através dela que se pode estabelecer todos os parâmetros e medidas que serão utilizados durante a investigação com vistas à constatação e comprovação do fato ou objeto de investigação.

É através da metodologia da pesquisa que se estabelece o tipo de estudo, período de estudo, local de estudo com definição do campo de pesquisa, população alvo da pesquisa, escolha adequada do instrumento para realização da pesquisa, coleta e mecanismos para análise dos dados obtidos.

Levando-se em consideração que a pesquisa exploratória é vista como o primeiro passo na construção de um trabalho científico, este tipo de pesquisa tem por finalidade, especialmente quando se trata de pesquisa bibliográfica, proporcionar maiores informações sobre determinado assunto; facilitar a delimitação de uma temática de estudo; definir os objetivos ou formular as hipóteses de uma pesquisa ou, ainda, descobrir um novo enfoque para o estudo que se pretende realizar.

Pode-se dizer que a pesquisa exploratória tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Na maioria dos casos, a pesquisa exploratória envolve: a) levantamento bibliográfico; b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; c) análise de exemplos que estimulem a compreensão do fato estudado (LAKATOS, 2002).

CAPÍTULO 4 – OS RESULTADOS DA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA COM OS ASPECTOS MAIS RELEVANTES E ABORDAGENS SOBRE A SÍNDROME DE BURNOUT

A partir da pesquisa utilizada como percurso metodológico neste trabalho monográfico, buscou-se na bibliografia catalogada como referencial para a construção deste capítulo os aspectos mais relevantes e abordagens sobre a síndrome de burnout, entretanto, considera-se relevante destacar-se outros elementos que de forma expressiva, engrandecem e dão notoriedade a estes resultados. Assim, primariamente apresentam-se os aspectos relacionados à saúde do trabalhador como resultado inicial da pesquisa bibliográfica.

Para Codo, Sampaio e Hitomi (1993), a organização do trabalho exerce, sobre o homem, uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico. Em certas condições, emerge um sofrimento que pode ser atribuído ao choque entre uma história individual, portadora de projetos, de esperanças e de desejos, e uma organização do trabalho que os ignora. Esse sofrimento, de natureza mental, começa quando o homem, no trabalho, já não pode fazer nenhuma modificação na sua tarefa no sentido de torná-la mais conforme às suas necessidades fisiológicas e a seus desejos psicológicos, isto é, quando a relação homem-trabalho é bloqueada.

Segundo os autores, saúde e doença não são fenômenos isolados que possam ser definidos em si mesmos, pois estão profundamente vinculados ao contexto sócio-econômico-cultural, tanto em suas produções como na percepção do saber que investiga e propõe soluções. Todas as concepções de doença pressupõem uma norma objetiva que permita determinar um modelo referencial. Isto fica superlativamente evidente quando a questão é doença mental (CODO, SAMPAIO e HITOMI, 1993).

Machado *et. al.* (1978) afirmam que para medir o que é ou não é razoável em uma conduta será preciso compará-la com ela mesma e com outros comportamentos comumente aceitos em cada sociedade e em dado momento histórico. Esse critério comparativo, ao mesmo tempo em que possibilita estabelecer a norma a partir da observação do desvio, e promovê-la autoritariamente na prática, permite articular história individual e história da sociedade, entendendo-as como mudança progressiva e interdependente.

Segundo Codo, Sampaio e Hitomi (1995), do choque entre um indivíduo, dotado de uma história personalizada e a organização do trabalho, portadora de uma injunção despersonalizante, emergem uma vivência e um sofrimento que determinarão a saúde na organização e seu funcionamento. E o sofrimento do indivíduo traz consequências sobre o seu estado de saúde e igualmente sobre o seu desempenho, pois existem alterações e/ou disfunções pessoais e organizacionais.

Para os autores, esse sofrimento advém de sentimentos gerados por diversos aspectos e que atingem a organização em todo o seu contexto. Os sentimentos como geradores de disfunções são inúmeros e, entre eles estão: sentimento de indignidade: experimentado como a vergonha de ser robotizado, de não ser mais que um apêndice da máquina, às vezes de ser sujo, de não ter mais imaginação ou inteligência, etc; sentimento de inutilidade: percebido pela falta de qualificação e de finalidade de trabalho, já que muitas vezes não conhecem a própria significação de seu trabalho em relação ao conjunto da atividade da organização; sentimento de desqualificação: cujo sentido repercute não só para si com para o ambiente de trabalho (CODO, SAMPAIO e HITOMI, 1993).

Os autores atestam ainda que, a vivência depressiva condensa de alguma maneira os sentimentos de indignidade, de inutilidade e de desqualificação, ampliando-os. Esta depressão é dominada pelo cansaço. Cansaço que se origina não só dos esforços musculares, mas também dos psicossensoriais. Associados ao cansaço por serem também importantes estão: fadiga - resultante da sobrecarga de trabalho; insatisfação - resultante do confronto com a esfera das aspirações, motivações ou desejos; satisfação - a satisfação do trabalho ocupa uma posição fundamental na problemática da relação saúde-trabalho. Muitas vezes, negligenciada ou desconhecida, está na origem não só de numerosos sofrimentos somáticos de determinismo físico direto, mas também de outras doenças do corpo mediatizadas por algo que atinge o aparelho mental; frustração - resultante de um significativo conteúdo inadequado às potencialidades e às necessidades do indivíduo; angústia - resultante de um conflito intra-psíquico, isto é, de uma contradição entre dois impulsos inconciliáveis (duas pulsões, dois desejos...); medo - está presente em todos os tipos de ocupações profissionais, principalmente, aquelas que estão expostas a riscos relacionados à integridade física. Uma prova a mais da existência e da intensidade do medo é fornecida pelos problemas de sono e, sobretudo, pelo consumo de medicamentos psicotrópicos; ansiedade, tensão

nervosa e carga psicossensorial – relacionadas ao medo, geralmente decorrentes da vigilância, da concentração e memorização, contribuindo para o sofrimento sentido; ansiedade - em uma organização é facilmente identificada em relação ao desempenho de cada indivíduo, principalmente relativa à produtividade, ritmo, cotas de produção, rendimento, aos prêmios e bonificações; agressividade, hostilidade e perversidade - geradas pelas relações do trabalho, isto é: com a hierarquia, chefia, supervisão, outros trabalhadores; alcoolismo; uso de drogas.

Em outra abordagem da pesquisa bibliográfica, destacam-se também os aspectos mais relevantes acerca do estresse, levando-se em consideração sua relação direta com a síndrome de burnout, assim, ressalta-se que segundo Santed-B, Sandín-P, Chorot (1996), nos últimos 15 anos, o estresse tem sido objeto de estudo de muitos pesquisadores, uma vez que evidencia-se sua relação com a saúde.

De acordo com Augusto e Martinez (1998) acrescentam que as três principais causas da mortalidade são o câncer, doenças cardíacas e cerebrovasculares, e que o estresse aparece como fator relevante de risco. O que justifica o progressivo interesse na sua prevenção e controle, bem como no tratamento.

O termo estresse vem da física, e neste campo do conhecimento tem o sentido de grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço (França e Rodrigues, 1997).

Foi Hans Selye em 1926 que utilizou este termo pela primeira vez, e que denominou de estresse um conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige um esforço para a ela se adaptar.

Fisiologicamente, o estresse é o resultado de uma reação que o organismo tem quando estimulado por fatores externos desfavoráveis. A primeira reação do organismo, nestas circunstâncias, é uma descarga de adrenalina, sendo que os órgãos que mais sentem são os aparelhos circulatório e o respiratório.

No aparelho circulatório, a adrenalina promove a aceleração dos batimentos cardíacos, taquicardia, e uma diminuição do tamanho dos vasos sanguíneos periféricos. Neste sentido, o sangue circula mais rapidamente para uma melhor oxigenação, principalmente, dos músculos e do cérebro, já que ficou pouco sangue na periferia, o que também diminui sangramentos em caso de ferimentos superficiais.

No aparelho respiratório, a adrenalina promove a dilatação dos brônquios, broncodilatação, e induz o aumento dos movimentos respiratórios, taquipnéia, para que haja maior captação de oxigênio, que vai ser mais rapidamente transportado pelo sistema circulatório, também devidamente preparado pela adrenalina.

Quando o perigo passa, o organismo pára com a super produção de adrenalina e tudo volta ao normal. No mundo de hoje, percebe-se que as situações não são tão simples assim, e o perigo e a agressão estão sempre à volta. É diante disso que a reação do organismo frente ao estresse é de taquicardia, palidez, sudorese e respiração ofegante. Pode haver também um descontrole da pressão arterial, provocando um aumento da pressão à níveis bem altos, mas não significa que a pessoa seja hipertensa.

Em uma visão biopsicossocial, França e Rodrigues (1997) afirmam que o estresse constitui-se de uma relação particular entre pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais está submetida, que é avaliada como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo o seu bem estar. Cabe salientar, no entanto, que o estresse por si só não é suficiente para desencadear uma enfermidade orgânica ou para provocar uma disfunção significativa na vida da pessoa. Para que isso ocorra é necessário que outras condições sejam satisfeitas, tais como a vulnerabilidade orgânica ou uma forma inadequada de avaliar e enfrentar a situação estressante.

Ao se tratar de estresse ocupacional, estes mesmos autores, consideram-no como aquelas situações em que o indivíduo percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador, quando suas necessidades de realização pessoal e profissional, e/ou sua saúde física ou mental, prejudicam a interação desta com o trabalho e este ambiente tenha demandas excessivas a ela, ou que ela não contenha recursos adequados para enfrentar tais situações.

O estresse ocupacional é decorrente das tensões associadas ao trabalho e à vida profissional. Os agentes estressantes ligados ao trabalho têm origens diversas: condições externas (economia política) e exigências culturais (cobrança social e familiar). No entanto, Silva e Marchi (1997) salientam que a mais importante fonte de tensão é a condição interior.

Peiró (1986) explicita como estressores do ambiente físico: ruído, iluminação, temperatura, higiene, intoxicação, clima, e disposição do espaço físico

para o trabalho (ergonomia); e como principais demandas estressantes: trabalho por turnos, trabalho noturno, sobrecarga de trabalho, exposição a riscos e perigos.

Assim, o trabalho, além de possibilitar crescimento, transformações, reconhecimento e independência pessoal e profissional também causa problemas de insatisfação, desinteresse, apatia e irritação. Dejours (1994) afirmava que não existe trabalho sem sofrimento.

Sato (1992) faz uma crítica à visão de saúde da Medicina do Trabalho e Engenharia de Segurança, afirmando que é uma visão hegemônica, que reduz o conceito de saúde à ausência de doenças e de acidentes de trabalho, ou seja, as demais formas de prejuízo à saúde não são objetos da atuação dessa área, há uma rejeição dos conceitos de saúde, tais como o social e psicológico.

Os valores de saúde e doença são construídos, na empresa, sob o foco da produtividade, sob os princípios que se adota de responsabilidade social e o valor que se dá à preservação das pessoas, das histórias de acidentes de trabalho e da própria cultura da organização. A pressão organizacional leva o indivíduo a estados de stress, o que afeta diretamente a Qualidade de Vida do Trabalho.

Nem sempre o estresse é prejudicial, no entanto, o estresse prolongado é uma das causas do esgotamento, que pode levar ao Burnout (França e Rodrigues 1997). Ou seja, o estresse pode ou não levar a um desgaste geral do organismo dependendo da sua intensidade, duração, vulnerabilidade do indivíduo e habilidade em administrá-lo (Lipp e Malagris, 1995).

Para Codo, Sampaio e Hitomi (1993), saúde e doença não são fenômenos isolados que possam ser definidos em si mesmos, mas estão vinculados ao contexto sócio-econômico-cultural, tanto em suas produções como na percepção do saber que investiga e propõe soluções.

Neste sentido Silva e Marchi (1997), afirmam que o estresse é um estado intermediário entre saúde e doença, um estado durante o qual o corpo luta contra o agente causador da doença. Quando se confronta com um agressor (estressor) o corpo reage. Essa reação tem três estágios: alarme, resistência e exaustão.

A fase de Alarme consiste em uma fase muito rápida de orientação e identificação do perigo, preparando o corpo para a reação propriamente dita, ou seja, a fase de resistência. Lipp (1990) acrescenta que às vezes as sensações não se identificam como de estresse, é por isso que muitos não se dão conta de que estão neste estado.

A fase de Resistência é uma fase que pode durar anos. É a maneira pela qual o corpo se adapta à nova situação. É parte do estresse total do indivíduo e se processa de dois modos básicos: sintóxico (tolerância e aceitação) e catotóxica (contra, não aceitação). Para Lipp (1990), isto ocorre quando a pessoa tenta se adaptar à nova situação, restabelecendo o equilíbrio interno.

A fase de Exaustão consiste em uma extinção da resistência, seja pelo desaparecimento do estressor, o agressor, seja pelo cansaço dos mecanismos de resistência. Então, é neste caso que o resultado será o da doença ou mesmo um colapso.

As desordens psicológicas no trabalho constituem uma das dez freqüentes categorias de “doença” ocupacional. Diversos trabalhos têm evidenciado uma diversidade de variáveis organizacionais, que contribuem para situações provocadoras de reações psicológicas e psicossomáticas.

O estresse apresenta um alto custo para as empresas pois refletem diretamente na produtividade através de faltas, horas de trabalho perdidas, desperdício de material de trabalho e custos elevados em assistência médica e, além disso, pode prejudicar a imagem da empresa.

Assim, o interesse atual pelos efeitos e conseqüências do estresse nos contextos de trabalho responde a várias razões, mas principalmente aos custos econômicos derivados, tanto para os indivíduos como para as organizações (GARCÍA IZQUIERDO, 1993).

A relação do homem com a organização do trabalho é origem da carga psíquica do trabalho. Quando o rearranjo da organização do trabalho não é mais possível, quando a relação do trabalhador com a organização é bloqueada, o sofrimento começa (DEJOURS, 1994).

Na última abordagem das apresentações dos aspectos mais relevantes da pesquisa, buscou-se destacar algumas considerações sobre o trabalho e o ambiente como fonte de estresse ocupacional em motoristas profissionais.

Pesquisas realizadas na década de 1990 acerca do mal estar dos profissionais, elaboraram a partir do conceito de estresse, o conceito de esgotamento profissional – denominado por alguns autores: *Burnout*, sugerindo assim que a pessoa com esse tipo de estresse consome-se física e emocionalmente, passando a apresentar um comportamento agressivo e irritadiço (até como mecanismo de defesa emocional) (BALLONE, 2005).

Cerca de 30% dos profissionais brasileiros sofrem de *Burnout*, o estágio mais avançado do estresse, segundo revela pesquisa realizada pelo ISMA-BR (*International Stress Management Association* no Brasil). Segundo o levantamento, a doença causa um prejuízo de aproximadamente 4,5% no PIB (Produto Interno Bruto) nacional ao ano, sendo que, comparando-se o desempenho de portadores de *Burnout* com os demais trabalhadores verificam-se diferença de cinco horas a menos para os primeiros (ISMA, 2010).

O *Burnout*, traduzido como fogo descontrolado, tem como características principais a exaustão, o ceticismo e a ineficiência, com 94% dos doentes se sentindo incapacitados para trabalhar, e 89% praticando presenteísmo, ou seja, estão presentes no trabalho, mas não conseguem realizar as tarefas propostas. Entre os sintomas, 93% dos afetados alegam sentir exaustão, 86%, irritabilidade, 82%, falta de atenção e 74% têm dificuldade de relacionamento no ambiente profissional. Além disso, outros 47% sofrem de depressão (BRASIL, 2010).

O *Burnout* se define, portanto, como uma síndrome do esgotamento físico e emocional, “[...] compreendendo o desenvolvimento de imagens negativas sobre si mesmo, de atitudes desfavoráveis em relação ao trabalho e uma perda de interesse em relação aos clientes” (CHANLAT, 1990, p. 120).

Burnout é um tipo de estresse ocupacional que acomete profissionais envolvidos com qualquer tipo de cuidado em uma relação de atenção direta, contínua e altamente emocional. As profissões mais vulneráveis são geralmente as que envolvem serviços, tratamento ou educação (MASLACH & LEITER, 1999).

Essa síndrome foi observada originalmente, em profissões predominantemente relacionadas a um contato interpessoal mais exigente, tais como médicos, psicanalistas, assistentes sociais, professores, etc. Mas hoje, as observações já se estendem a todos profissionais que interagem de forma ativa com pessoas, que cuidam e/ou solucionam problemas de outras pessoas e obedecem a técnicas e métodos mais exigentes, fazendo parte de organizações de trabalho submetidas a avaliações (CHANLAT, 1990, p. 120).

Estudos mostram que o desequilíbrio na saúde do profissional pode levá-lo a se ausentar do trabalho (absenteísmo), gerando licenças por auxílio-doença e a necessidade, por parte da organização, de reposição de funcionários, transferências, novas contratações, novo treinamento, entre outras despesas. A qualidade dos

serviços prestados e o nível de produção fatalmente são afetados, assim como a lucratividade (MORENO-JIMENEZ, 2000; SCHAUFELI, 1999).

Um motorista profissional que entra em *burnout* compromete suas relações afetivas e sociais. E enquanto as empresas de ônibus implantam canais de comunicação com os clientes e se preocupam em atender com qualidade, o motorista manifesta seu sofrimento, sabotando sua própria imagem perante toda uma sociedade que assiste ao comportamento agressivo de destrato a idosos, colegas de trabalho e demais usuários de seu serviço e do trânsito. Isso sem falar em outras conseqüências como: consumo aumentado de café, álcool, incapacidade de concentração, freqüentes conflitos, sentimento de onipotência, baixo rendimento pessoal e elevadas taxas de absenteísmo ocupacional (FERREIRA, 2004).

O motorista que se encontra em estágio de desgaste físico e emocional, desenvolvendo a síndrome de burnout, envolve-se em atitudes e condutas negativas com relação aos usuários de seu serviço (passageiros), com relação à organização da qual faz parte e compromete também a qualidade do seu trabalho, podendo provocar danos a outros e a si próprio.

Pensar o trabalho sob a ótica de quem trabalha é procurar apreendê-lo no interior mesmo da vivência e do significado desta vivência para o trabalhador. Nesse sentido, é necessário despir-se de preconceitos para uma escuta atenta e respeitosa da fala deste outro que agora aparece em sua estranheza e em sua opacidade [...]. Significa, finalmente, ocupar este lugar de observador e ouvinte que quer mais aprender que ensinar, mais ouvir do que falar, mais sentir do que expressar. E, a partir da análise do que se passa em seu próprio espírito no momento da observação do real, ou seja, ao buscar estabelecer as relações internas entre a objetividade do mundo e a sua própria subjetividade, tentar compreender a objetividade da subjetividade deste outro [...]. (UCHIDA apud ZANELLI, 2004).

A valorização do ser humano, a preocupação com sentimentos e emoções, e com a qualidade de vida são fatores que fazem a diferença. O trabalho é a forma como o homem, por um lado, interage e transforma o meio ambiente, assegurando a sobrevivência, e, por outro, estabelece relações interpessoais, que teoricamente serviriam para reforçar a sua identidade e o senso de contribuição (SUCESSO, 1997).

O homem é considerado um animal dotado de necessidades que se alternam ou se sucedem conjunta ou isoladamente. Satisfeita uma necessidade

surge outra em seu lugar e, assim por diante, contínua e infinitamente. As necessidades motivam o comportamento humano dando-lhe direção e conteúdo (CHIAVENATO, 2000).

Ser tratado com respeito e dignidade; recusar pedidos [...]; mudar de opinião; pedir informações; cometer erros por ignorância e buscar reparar as faltas cometidas; ver suas necessidades consideradas tão importantes quanto as necessidades dos demais; expressar suas opiniões; ser ouvido e levado a sério; estar só quando deseja; fazer qualquer coisa desde que não viole os direitos de alguma outra pessoa; defender aquele que teve o próprio direito violado; respeitar e defender a vida e a natureza. Para se construir relações de confiança honestas e saudáveis e estabelecermos respeito mútuo, além dos direitos sociais é necessário desenvolvermos algumas habilidades sociais como: manifestar opinião, concordar e discordar; fazer, aceitar e recusar; desculpar-se e admitir falhas; estabelecer relacionamento afetivo; expressar raiva e pedir mudança de comportamento; interagir com autoridades e saber lidar com críticas (DEL PRETTE & DEL PRETTE, 2001).

O motorista de ônibus urbano destaca-se como o de maior perfil de responsabilidade entre classes de trabalhadores. Aspectos como a exigência rígida de cumprimento de horários, as jornadas irregulares e extenuantes, a fiscalização excessiva do trabalho, o estresse em trânsitos congestionados, a poluição, a exposição a ruídos, as temperaturas elevadas e as vibrações e combinadas com um posto desfavorável, caracterizam essa atividade como uma profissão altamente desgastante. Todos esses fatores reunidos favorecem o surgimento de processos mórbidos (MILOSEVIC, 1997; KARAZMAN *et al*, 2000; MELLO, 2000).

Com o aumento da frota, causando congestionamentos, maior poluição sonora provocada por motores e buzinas, motoristas imprudentes e pedestres que não respeitam as regras de circulação, espera-se também o aumento de estresse e conseqüentemente o aumento dos índices de acidentes, provocados principalmente por falha humana, fazendo com que o comportamento agressivo de um motorista desencadeie a agressividade do outro, resultando num quadro caótico de motoristas mal-humorados, agredindo-se mutuamente, aumentando mais a violência urbana (HENNESSY E WIESENTHAL *apud* PRESA, 2002).

O motorista deve ficar alerta para o estresse crônico, o estresse de longo prazo (os negativos; conseqüência de situações consideradas altamente

estressantes, como por exemplo: a morte de um ser querido, mudança de emprego, divórcio, etc.). Estes são geralmente geradores de maiores níveis de hostilidade e de comportamentos competitivos, manifestações de agressividade direta em relação a outros condutores aumentando a predisposição para uma condução imprudente, com tendência à tomada de decisões mais perigosas do que a habitual ou com menor valoração e percepção de risco (ABRAMET 2002).

A empresa deve ter consciência que a prevenção do estresse no local de trabalho tem-se mostrado efetiva quando se atacam as raízes e as causas, mais do que meramente tratando efeitos do estresse. E medidas preventivas podem tornar-se uma parte integral do desenvolvimento organizacional, necessária para reduzir o estresse no trabalho e conseqüentemente o desgaste físico e mental. A redução do estresse não é meramente um processo técnico baseado em análises e recomendações, implicando mudanças e melhorias nos processos organizacionais (GIGA, 2003).

Os estudos realizados pela psicopatologia do trabalho revelam que o equilíbrio psíquico e a saúde mental do indivíduo são afetados pelas pressões originadas pela organização do trabalho (DEJOURS apud SIVADON, 1995).

O estresse manifesta-se no plano individual, mas está inserido na estrutura social, havendo uma complexidade quanto à definição de nexos causais entre condições de trabalho e saúde psíquica. A depender da forma como o processo de trabalho é organizado, o cotidiano no local de trabalho é configurado por contextos nos quais os modos de trabalhar, de se relacionar, de lidar com o tempo, com o espaço e com os equipamentos são sabidamente danosos à saúde (GARDELL, 1982; SPINK, 1991).

O trabalho pode promover a saúde ou gerar alterações psíquicas, variando, segundo as categorias funcionais, condições e organização do trabalho, e outros fatores. O estresse ocupacional é um problema crescente com consideráveis custos para os trabalhadores, individualmente, e para as organizações. A falta de manejo efetivo do estresse pode levar a perdas significativas no bem-estar, insatisfação, sentimentos de desligamento do trabalho e redução do desempenho. E o adoecimento, por fim, é resultante dessa complexidade de fatores. Os motoristas de ônibus urbano deparam-se com aspectos do tráfego desfavoráveis, condições ergonômicas inadequadas, atendem demandas dos passageiros e estão, diariamente, expostos ao risco de assaltos e violência dentro do ônibus. Todos

esses fatores são favoráveis ao desenvolvimento do desgaste físico e emocional em motoristas de ônibus urbano nas cidades brasileiras (SOUSA, 2005).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir-se este trabalho monográfico, constata-se a partir das leituras realizadas com a catalogação do material bibliográfico utilizado na pesquisa que, apesar da temática que se aborda ser uma questão relevante no contexto da saúde do trabalhador e de sua qualidade de vida, que não existe uma definição unânime sobre a síndrome de burnout, existe um consenso em considerar que aparece no indivíduo como uma resposta ao estresse laboral.

Trata-se de uma experiência subjetiva interna que agrupa sentimentos e atitudes e que tem um semblante negativo para o indivíduo, dado que implica alterações, problemas e disfunções psicofisiológicas com consequências nocivas para a pessoa e para a organização.

Nosso entendimento de acordo com o material selecionado é aquele em que o Burnout é resultado de esgotamento, decepção e perda de interesse pela atividade de trabalho que surge nas profissões que trabalham em contato direto com pessoas em prestação de serviço como consequência desse contato diário no seu trabalho.

Nessa perspectiva de entendimento, Amorim e Turbay (1998), afirmam que a síndrome de Burnout é uma experiência subjetiva, que agrupa sentimentos e atitudes implicando alterações, problemas e disfunções psicofisiológicas com consequências nocivas para a pessoa e a organização, sendo que esta afeta diretamente a qualidade de vida do indivíduo. Por isso, é necessário um estudo também filosófico onde se explicita a natureza humana e, principalmente, as dinâmicas interpessoais que possam interferir no desempenho e produtividade no trabalho.

Após o desenvolvimento da temática que aborda o trabalho e o ambiente como fonte de stress ocupacional em motoristas profissionais como forma de ampliação de conhecimentos acerca da síndrome de burnout, percebe-se que mesmo com a pesquisa realizada, análise interpretativa e descrição minuciosa dos escritos acerca da temática abordada, são muitas as dúvidas existentes com relação a *burnout*, suas consequências para o indivíduo, trabalho e organização e os aspectos que mais influenciam no desenvolvimento e comportamento de pessoas portadoras da síndrome.

Com a pesquisa realizada se pode constatar através dos estudos retratados na bibliografia, que entre os motoristas o stress provoca desgaste físico e mental e

tem como principais fatores a desvalorização profissional, jornada exaustiva de trabalho, itinerários longos e ininterruptos, congestionamentos, violência no trânsito, reações comportamentais dos passageiros, dentre outros aspectos que contribuem para que motorista recorra a assistência médica, psicológica e social.

De grande relevância, o tema constitui-se em uma nova forma de se ver o esforço físico, as pressões psicológicas e fatores que envolvem o trabalho e as relações interpessoais, como uma saída para a solução de problemas que afetam o lado físico e emocional dos indivíduos.

Como ficou expressado, Burnout é um desgaste, tanto físico como mental, em que o indivíduo pode tornar-se exausto, em função de um excessivo esforço que faz para responder às constantes solicitações de energia, força ou recursos, afetando diretamente a qualidade de vida do indivíduo e, conseqüentemente, do trabalho.

REFERÊNCIAS

ABRAMET – Associação Brasileira de Medicina de Tráfego. **Medicina de tráfego: 101 perguntas e resposta**. 1.ed. São Paulo, 2002.

AMORIM, C.; Turbay, J. **Qualidade de vida no trabalho e síndrome de burnout**. Anais do VII Encontro Regional Sul da ABRAPSO. Curitiba, 1998.

AUGUSTO, J. M.; Martinez, R. **Afrontamiento ao estrés y salud**. Boletín de Psicología, 1998.

BALLONE G.J. **Síndrome de Burnout** in PsiquWeb, Internet, disponível em www.psiqweb.med.br Acesso em 24.02.2011.

BAUER, M. E. **Estresse: como ele abala as defesas do organismo**. Ci Hoje. 3 (179): 20-5, 2010.

BEEHR, T. (1998). An organizational psychology meta-model of occupational stress. In: C. Cooper (Org.). **Theories of organizational stress** (pp.6-27). New York: Oxford University Press.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do psicólogo, 2002.

BRASIL. Ministério da *Previdência Social*. Ministério da Saúde. **A síndrome de burnout: dados estatísticos**. www.protecao.com.br/site/content/.../noticia_detalhe.php?id. Acesso em 24.02.2011.

CAVANAUGH, M., BOSWELL, W., ROEHLING, M., & BOUDREAU, J. (2000). **An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers**. Journal of applied Psychology, v.85, p.64-74.

CHANLAT, J.F. **Teorias do estresse e psicopatologia do trabalho**. Revista Prevenir. São Paulo, v. 21, n. 20, jan./ fev./ mar./ abr./ mai./ jun. 1990. Semestral.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6.ed. São Paulo: Campus, 2000, 700 p.

CODO, W.; Sampaio, J.; Hitomi, A. **Indivíduo, trabalho e sofrimento**. Petrópolis: Vozes, 1993.

COSTA, E. S; MORITA, I; MARTINEZ, M.A.R. **Percepção dos efeitos do trabalho em turnos sobre a saúde e a vida social em funcionários da enfermagem em um hospital universitário do Estado de São Paulo**, Caderno Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 16, n.2, p.553-555.abr-jun.2000.

COUTO, H.A. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: COP, 1987. 95p.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**. São Paulo: Oboré, 1994.

DEL PRETTE, Almir e DEL PRETTE, Zilda A. P. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. 4 ed. - Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L.. Cultura, satisfação e saúde nas organizações. *In*: TAMAYO, Álvaro (Org.). **Cultura e saúde nas organizações**. São Paulo: Artmed, 2004. p. 102- 125.

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

FREUDENBERGER, H. J. **Staff burnout**. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165, 1994.

GARCIA Izquierdo, M. ***El estrés en contextos laborales: efectos psicológicos de los nuevos estresores.*** In: B. Vidal (coord.) *Estrés y psicopatología.* Madrid, Pirámide, 1993.

GARDELL, B. ***Scandinavian research on stress in working life. International Journal of Health Services.*** v.12, p.31-41, 1982.

GIGA, S.; Faragher, B. & Cooper, C. ***The development of a framework for a comprehensive approach to stress management interventions at work.*** *International Journal of Stress Management*, v.10, n.4, p.280-296, 2003.

GIL-MONTE, P., & Peiró, J. M. ***Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse.*** Madrid: Síntesis Psicología, 1997.

INTERNATIONAL STRESS MANAGEMENT ASSOCIATION [DO BRASIL \(ISMA-BR ...](#) 17 jul. 2010 ... Posted in *Brasil* Tags: **Hostilidade, International Stress Management Association do Brasil (Isma-BR)**, internet · No Comments » ... [dilma.pt/.../international-stress-management-association-do-brasil-isma-br/ -](#)

JACQUES, M. G. (2003). "Doença dos nervos": uma expressão da relação entre saúde/doença mental. In: Jacques, M. G.; Codo, W. (Orgs.) ***Saúde mental & trabalho: leituras.*** Petrópolis: Vozes. p.98-111.

JEX, S., & ELACQUA, T. (1999). ***Self-esteem as a moderator: a comparison of global and organization-based measures.*** *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, v.72, p.71-81.

KARAZMAN, R.; Kloimüller, I.; Geissler, H.; KarazmanMorawetz, I. ***Effects of ergonomic and health training on work interest, work ability and health in elderly public urban transport drivers.*** *International Journal of industrial ergonomics*, [S.I.], v. 25, p. 503-511, 2000. [documento www]. In [PubMed - indexed for MEDLINE].

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A.: **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo. Ed. Atlas, 1990.

LAZARUS, R., Folkman, S. (1984a). ***Stress, coping and adaptation***. New York: Spring publications.

LIMONGI, F. A. C.; Rodrigues, A. L. (2005). **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4.ed., São Paulo: Atlas.

LIPP, M. N.; Malagris, L. N. **Manejo do estresse**. In: B. Rangé (org.). *Psicoterapia comportamental cognitiva: pesquisa, prática, aplicações e problemas*. Sao Paulo: Psy. 1995.

_____. **Como enfrentar o stress**. São Paulo: Icone, 1990.

_____. **Inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo; 2000.

MACKIE, K., Holahan, C. & Gottlieb, N. (2001). ***Employee involvement management practices, work stress, and depression in employees of a human service residential care facility***. *Human Relations*, v.54, p.1065-1092

MASLACH, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. Em W. B. Schaufeli, MASLACH C. & T. Marek (Orgs.). ***In: Professional burnout: Recent developments in teory and research*** (pp. 19-32). Washington: Taylor & Francis.

_____. Schaufeli, W., & Leiter, M. **Job burnout**. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422, 2001.

_____, & Leiter M. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste?** Campinas: Papyrus, 1999.

MCNALLY, S. & NEWMAN, S. (1999). **Objective and subjective conceptualizations of social support**. Journal of Psychosomatic Research, v.46, p.309- 314.

MILOSEVIC, S. **Drives fatigue studies**. *Ergonomics*. v. 40, n. 3, p.381-389, 1997.

MORAES, L, SWAN, J. & COOPER, C. (1993). **A study of occupational stress among government white-collar workers in Brazil using the occupational stress indicator**. Stress Medicine, v.9, p.91-104.

MORENO-JIMENEZ, B. **Olvido y recuperación de los factores psicosociais em la salud laboral**. Editorial dos Archivos de Prevención de Riesgos Laborales 3: 3-4, 2000.

MURPHY, L. (1984). **Occupational stress management: a review and appraisal**. Journal of Occupational Psychology, v.57, p.

PEIRÓ, J. M. **Psicología de la organización**. Madrid: Uned, 1986.

PRESA, Luís Alberto Passos. **Mensuração da raiva em motoristas: STAXI**, São Paulo: Vetor, 2002.

SCHAUFELI, W. - **Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral**. Revista de Psicologia Del Trabajo y de lãs Organizaciones 15: 147-171 1999.

SILVA, Ronaldo Cruz da. Relacionamento Interpessoal: **O poder das relações no ambiente de trabalho**. [HTTP//WWW.artigonal.com/recursos humanos-artigos/relacionamento-interpessoal](http://www.artigonal.com/recursos humanos-artigos/relacionamento-interpessoal). Acesso em 23.03.2012.

SIVADON, Paul. **Psicopatologia do trabalho**. Texto provisório, 2001.

SOUSA, A.F. **Estresse ocupacional em motoristas de ônibus urbano: o papel das estratégias de coping**. Salvador:s.n. 2005. 176p. Dissertação (Mestrado) –

Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Departamento de Psicologia, 2005.

SPINK, P. Saúde mental e trabalho: O bloqueio de uma prática acessível. *In*: F. Campos, (org.). **Psicologia e Saúde - Repensando Práticas**. (pp.91-102). São Paulo: Hucitec, 1991.

STACCIARINI JM, Trócoli BT. **O stress na atividade ocupacional**, Rev Latino-am Enfermagem 2001 março-abril; 9(2):17-25.

SANTED-B; Sandín-P; Chorot. **Cuestionario de estrés diario (Ced) validez de constructo y el problema de la confusión de medidas**. Boletín de Psicología, 1996.

SILVA, M.; Marchi, R. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.

SUCESSO, Edna de Paula Bom. **Trabalho e qualidade de vida**. 1.ed. Rio de Janeiro: Dunya, 1997, 183 p.

TAMAYO, A., PASCHOAL, T. (2004). **Validação da escala de estresse no trabalho**. Estudos de Psicologia, v.9, n.1, p.45-52.

THOITS, P. (1995). **Stress, coping, and social suport process: where are we? what next?**. Journal of Health and Social Behavior, (Extra Issue), p.53-79.

ZANELLI, J. C. *et al*. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. São Paulo: Artmed, 2004.

ZILLE, L. (2005). **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudo em organizações brasileiras de setores diversos**. Tese de Doutorado, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.