

INSTITUTO LABORO
PÓS-GRADUAÇÃO EM MEDICINA DO TRABALHO

SARA BRITO REBOUÇAS ARAÚJO

**SÍNDROME DE BURNOUT: O trabalho e o ambiente como fonte de stress
ocupacional em motoristas profissionais na cidade de São Luis - Maranhão**

São Luis

2012

SARA BRITO REBOUÇAS ARAÚJO

SÍNDROME DE BURNOUT: O trabalho e o ambiente como fonte de stress ocupacional em motoristas profissionais na cidade de São Luis - Maranhão

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

São Luis
2012

SARA BRITO REBOUÇAS ARAÚJO

SÍNDROME DE BURNOUT: O trabalho e o ambiente como fonte de stress ocupacional em motoristas profissionais na cidade de São Luis - Maranhão

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

Data: ____/____/____

Nota: _____

.....
Comissão de Avaliação

São Luis
2012

Cuidar exige tensão emocional constante, atenção perene; grandes responsabilidades espreitam o profissional a cada gesto no trabalho.

(CODO; VASQUES-MENEZES, 2006).

A Deus, pelas maravilhas do universo, pelo poder da criação e pela vida.

RESUMO

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 na cidade de São Luis – Maranhão. 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 na cidade de São Luis – Maranhão através de procedimentos que envolvem identificação dos sintomas, observação das incidências de casos e consequências do estresse no trabalho. Trata-se de um estudo transversal com abordagem qualitativa e será desenvolvido em três etapas: A primeira etapa constará de uma pesquisa bibliográfica com estudos aprofundados sobre o tema; a segunda etapa constará de estudos partindo dos resultados da pesquisa realizada; a terceira etapa consiste na interpretação dos dados obtidos e demonstração dos resultados.

Palavras-chave: Burnout; Desgaste físico; Estresse ocupacional; Trabalho.

ABSTRACT

Recognizing the importance that the work environment on mental health the focus of this paper focuses on assessing the level of occupational stress through an investigative study on the relationship between burnout syndrome, work, environment and sources of physical and emotional stress in professional drivers in the city of São Luis – Maranhão. The issue of physical and emotional exhaustion became the object of this paper and its performance is justified by the need to assess the level of occupational stress in professional drivers in the city of São Luis – Maranhão through Process involving identification of symptoms, observation the incidences of cases and consequences of stress at work. This is a cross-sectional study with a qualitative Approach will be developed in three stages. The first stage will consist of a through literature search for studies on the subject, the second step will consist of studies building on the results of a survey, the third step consist in data interpretation and demonstration of results.

Keywords: Burnout; Wear physical; occupational stress; Work.

LISTA DE SIGLAS

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

LISTA DE APÊNDICES

Apêndice I	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido50
Apêndice II	O Instrumento de pesquisa aplicado aos motoristas profissionais da cidade de São Luis - Maranhão51

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Qualificação do ambiente de trabalho	31
GRÁFICO 2	Relações interpessoais no ambiente de trabalho.....	33
GRÁFICO 3	Relações entre chefes e trabalhadores.....	35
GRÁFICO 4	Conflitos no ambiente de trabalho.....	36
GRÁFICO 5	Fatores atribuídos a situações de conflitos no ambiente de trabalho...	37
GRÁFICO 6	Aspectos que mais causam stress no trânsito	38
GRÁFICO 7	Assistência psicológica e social prestada pela empresa.....	40

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
CAPÍTULO 1 – ABORDAGENS SOBRE A SÍNDROME DE BURNOUT A PARTIR DE REFERENCIAIS BIBLIOGRÁFICOS	16
CAPÍTULO 2 – SÍNDROME DE BURNOUT: O trabalho e o ambiente como fonte de estresse ocupacional	20
2.1 Estresse ocupacional	22
CAPÍTULO 3 - METODOLOGIA	27
3.1 Tipo de estudo	27
3.2 Período e local de estudo	28
3.3 População e amostra	28
3.3 Instrumento para coleta de dados	28
3.5 Análise dos dados	29
3.6 Ética na pesquisa	29
CAPÍTULO 4 - RESULTADO E DISCUSSAO	30
4.1 Os resultados obtidos com a pesquisa	30
CONCLUSÃO	45
REFERÊNCIAS	46
APÊNDICES	50

INTRODUÇÃO

O trabalho 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.

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 na cidade de São Luis – Maranhão.

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 na cidade de São Luis – Maranhão?

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.

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 Managemet 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).

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 na cidade de São Luis – Maranhão 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 o nível de stress ocupacional em motoristas profissionais na cidade de São Luis – Maranhão; 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.

Dessa forma, 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 na cidade de São Luis – Maranhão.

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 e as discussões sobre a pesquisa realizada.

As considerações finais levam em conta os resultados obtidos a partir das informações da pesquisa bibliográfica e aponta propostas que possam (ao menos) modificar comportamentos e atitudes de jovens no trânsito.

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 descredibilidade 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.

3.1 Tipo de estudo

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).

A pesquisa descritiva procura observar, registrar, analisar, classificar e interpretar os fatos ou fenômenos (variáveis), sem que o pesquisador interfira neles

ou os manipule. Este tipo de pesquisa tem como objetivo fundamental a descrição das características de determinada população ou fenômeno.

Ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis, isto é, aquelas que visam estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, estado de saúde física e mental, e outros. Procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com os outros, sua natureza e características.

São inúmeros os estudos que podem ser classificados como pesquisa descritiva e uma de suas características mais significativas é a utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados, tais como o questionário e a observação sistemática, e instrumentos como a observação e o formulário (LAKATOS, 2002).

Trata-se de um estudo transversal com abordagem qualitativa e desenvolveu-se em três etapas:

- A primeira etapa constou de uma pesquisa bibliográfica com estudos aprofundados sobre o tema;
- A segunda etapa constou de estudos partindo dos resultados da pesquisa realizada;
- A terceira etapa consistiu na interpretação dos dados obtidos e demonstração dos resultados.

3.2 Período e local do Estudo

O estudo ocorrerá no período compreendido entre os meses de agosto de 2012 (a partir da escolha do tema) até o mês de dezembro de 2012 (período de entrega do Trabalho de Conclusão de Curso - TCC). O estudo realizou-se na Cidade de São Luis – Maranhão.

3.3 População e amostra

A população foi constituída por motoristas profissionais. Para cálculo de amostragem aleatória, determinou-se em 100 (cem) o número de participantes.

3.4 Instrumento para Coleta de Dados

Para coleta de dados e obtenção das informações necessárias à realização da pesquisa, foram utilizados questionários com perguntas abertas e/ou direta, aplicados aos motoristas profissionais da cidade de São Luis – Maranhão.

A coleta de dados deu-se em dois momentos:

1. No primeiro momento realizou-se um levantamento prévio com vistas à identificação de motoristas profissionais da cidade de São Luis – Maranhão;
2. No segundo momento, utilizou-se como instrumento de pesquisa um questionário aplicado aos motoristas profissionais que concordaram em participar da pesquisa e que constituirão a amostra deste estudo.
3. O questionário foi estruturado e constou de questões relacionadas à:
 - Síndrome de *Burnout*;
 - Ambiente;
 - Trabalho;
 - Stress ocupacional;
 - Desgaste físico e emocional;
 - Causas e consequências da Síndrome
 - Etc.

3.5 Análise dos Dados

Os dados coletados foram analisados mediante o grupamento em tabelas através de interpretação das respostas dos participantes submetidos à pesquisa com um caráter qualitativo.

3.6 Ética na Pesquisa

Os participantes receberam as explicações ao entendimento dos objetivos da pesquisa e sobre a preservação de suas identidades, com a utilização do TCLE e concordância dos mesmos mediante assinatura, conforme resolução 196/96 do CNS.

CAPÍTULO 4 - RESULTADO E DISCUSSÃO

4.1 Os resultados obtidos com a pesquisa

1. IDENTIFICAÇÃO:

Nome:.....

Idade:.....

Sexo:.....

Nível de Escolaridade:.....

- Com relação à idade dos profissionais que participaram da pesquisa, varia entre 25 a 52 anos, com predominância para motoristas com idade entre 35 a 40 anos de acordo com o apresentado a seguir:
 - De 25 a 30 anos – 16 motoristas participaram da pesquisa
 - De 30 a 35 anos – 24 motoristas participaram da pesquisa
 - De 35 a 40 anos – 36 motoristas participaram da pesquisa
 - De 40 a 50 anos – 22 motoristas participaram da pesquisa
 - Acima de 50 anos – 02 motoristas participaram da pesquisa

- Com relação ao sexo, dos motoristas participantes da pesquisa (100), dois (2%) são do sexo feminino.

- Com relação ao nível de escolaridade dos participantes da pesquisa, o quadro apresentado caracteriza-se da seguinte forma:
 - 64 motoristas possuem ensino fundamental completo
 - 24 motoristas possuem ensino médio completo
 - 08 motoristas possuem curso profissionalizante em outras áreas
 - 04 motoristas estão cursando o nível superior

2. Como você qualifica o seu ambiente de trabalho?

- () Excelente
- () Bom
- () Regular
- () Péssimo

Dos motoristas que participaram da pesquisa, oito (8%) qualificaram o ambiente de trabalho como excelente, levando em consideração aspectos relacionados à satisfação com a organização e questões de vocação, em estarem fazendo aquilo que gostariam de fazer, sem deixar que outros fatores interfiram em suas rotinas como motoristas de transporte coletivo.

Vinte e quatro (24%) motoristas entrevistados disseram achar bom o ambiente em que trabalham, tomando como referência, principalmente, a satisfação de necessidades financeiras, já que quando se sentem compensados (remunerados) pelo trabalho que fazem, buscam superar as dificuldades do trânsito, do convívio com os passageiros, do cumprimento de cargas horárias exaustivas, dentre outros aspectos que causam ou provocam o desgaste físico e emocional.

Cinquenta e seis motoristas (56%) qualificaram como sendo um ambiente regular para o desenvolvimento de suas atividades, tomando como referência as inúmeras dificuldades enfrentadas no interior dos ônibus (superlotação, passageiros agressivos e mal humorados, veículos precários, medo de assalto), no trânsito com ruas esburacadas, com pouca sinalização, paradas fora dos terminais, carga horária comprometida, itinerários longos, outros motoristas despreparados, aspectos estes que levam à exaustão e ao stress, tendo como consequência física e psicológica o desgaste físico e emocional e que às vezes os tornam agressivos e descompromissados.

Os doze motoristas restantes (12%) responderam que o ambiente em que trabalham é péssimo levando em consideração as condições exaustivas de trabalho e carga horária diária, violência no trânsito, acidentes, engarrafamentos, ruas sem condições de tráfego (principalmente aquelas com trecho pelo centro da cidade), ônibus com infraestrutura deficitária, falta de segurança para os motoristas, passageiros agressivos, etc.

Todos esses aspectos, segundo os motoristas são causadores de stress e de desgaste físico e emocional, fato que acaba interferindo em suas rotinas diárias, comprometendo a qualidade dos serviços que prestam à população e produzindo reações que desencadeiam uma série de erros e falhas no trânsito, como por exemplo: condução do veículo em alta velocidade, não cumprimento do trecho no horário definido, ausência de paradas para os passageiros em pontos regulares, acidentes de trabalho, desentendimentos com passageiros, com colegas de trabalho, insatisfação no trabalho e outros.

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 consequências como: consumo aumentado de café, álcool, incapacidade de concentração, frequentes 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.

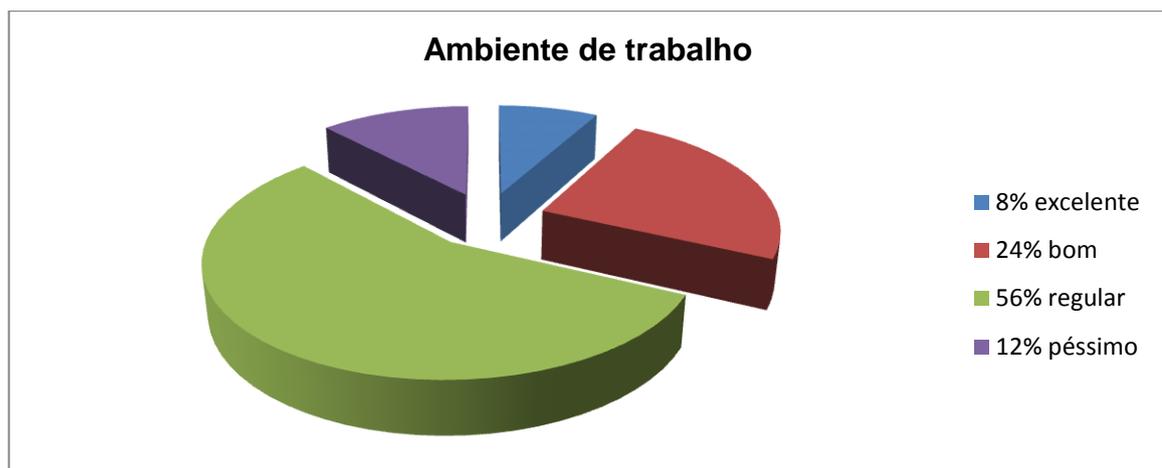


Gráfico 1 – Qualificação do ambiente de trabalho

3. Por quê?

O principal fator atribuído pelos motoristas que participaram da pesquisa com relação às condições do ambiente de trabalho é o da desvalorização profissional que engloba outros aspectos tais como: baixa remuneração, a falta de incentivos e benefícios sociais, jornada excessiva de trabalho, planos de cargos e salários para a categoria, aspectos relacionados ao trânsito, aos passageiros, aos veículos que conduzem insatisfação e falta de realização profissional, carência de programas educacionais voltados para a melhoria da qualidade de vida dos motoristas, deficiências na assistência médica e social, etc. Todos esses aspectos constituem a problemática da desvalorização profissional que vem provocando

efeitos negativos na saúde e bem-estar dos motoristas, com destaque para profissionais estressados, mal humorados, que tratam mal os passageiros e não cumprem as normas comprometendo os serviços.

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).

De fato, a atividade profissional de motorista de transporte coletivo possui peculiaridades que se tornam um diferencial em relação às demais profissões, pois o mesmo está exposto distintivamente a fatores nocivos à sua saúde e ao seu equilíbrio psicossocial que poderão lhe provocar transtorno físico e emocional.

4. Como você considera as relações interpessoais no seu ambiente de trabalho?

- Excelente
- Boa
- Regular
- Péssima

Dos motoristas que participaram da pesquisa, quarenta e oito (48%) responderam que consideram boa a relação existente entre os diversos companheiros no ambiente de trabalho.

Os motoristas que participaram da pesquisa tomaram como referência os aspectos positivos do ambiente de trabalho dentro da organização, quando ainda se encontram reunidos para o início da jornada de trabalho, mas, ressaltam que eles próprios às vezes, provocam situações em que as relações se tornam conflituosas.

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).

Há de se considerar que cada pessoa que participou da pesquisa tem uma história de vida, uma maneira de pensar a vida e assim também o trabalho é visto de sua forma especial. Há pessoas mais dispostas a ouvir, outras nem tanto, há pessoas que se interessam em aprender constantemente, outras não, enfim as pessoas têm objetivos diferenciados e nesta situação muitas vezes acabam por criar um clima de boa convivência, ou não, no ambiente de trabalho, favorecendo as relações interpessoais.

Trinta e seis (36%) disseram que as relações interpessoais são regulares. Dezesesseis motoristas (16%) caracterizaram a relação como sendo péssima, levando em consideração aspectos que vão desde a competitividade até a antipatia, fenômenos que causam situações de desconforto entre os colegas, geram inquietações e provocam stress físico e emocional, pois não conseguem evitar a falta de entendimentos e superar as dificuldades de relacionamento.

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).

Como se pode verificar supõe-se que os relacionamentos interpessoais dependerão das realizações e satisfações das necessidades individuais, mas também se pode verificar que muitas vezes os homens se comportam de forma dualista.

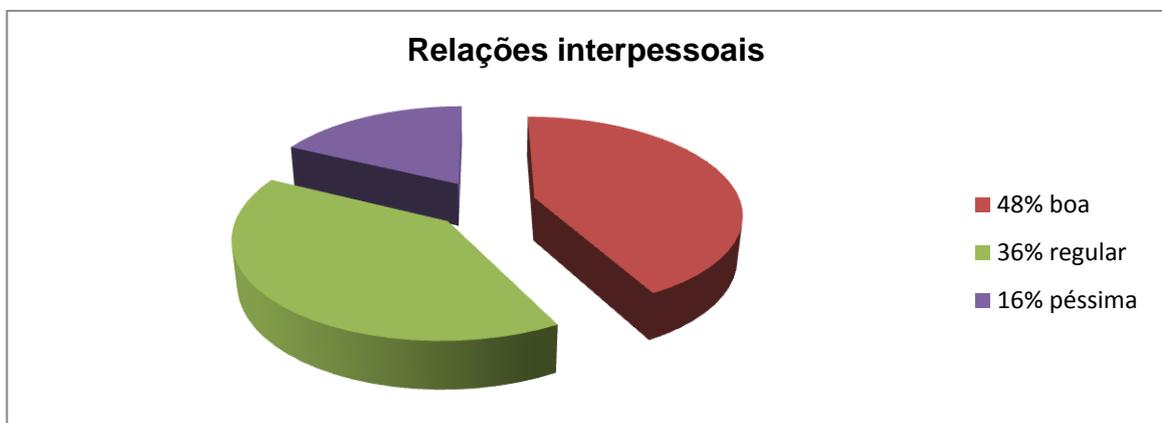


Gráfico 2 – Relações interpessoais no ambiente de trabalho

5. Como se dá as relações entre chefes e trabalhadores em seu ambiente de trabalho?

- () Favorável
- () Desfavorável

Dos motoristas entrevistados, noventa e quatro (94%) responderam que consideram favorável, levando em consideração que as pessoas que exercem cargos de chefia imediata, conhecem a situação de trabalho de cada um deles tem consciência das dificuldades que enfrentam no trânsito, esse aspecto possibilita uma relação favorável ao bom desempenho das atividades.

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).

Seis (6%) dos motoristas afirmaram que as relações não são as mais favoráveis ao desempenho das atividades e que não existe por parte da chefia a abertura de espaços para sugestões e críticas, fato que provoca irritação e comportamentos agressivos entre alguns motoristas ao se reportarem aos chefes. Destacaram que esse tem sido um dos motivos claros para situações em que o motorista apresenta sinais de stress e tem o seu lado emocional afetado com frequência.

A contribuição dos pares e a forma que eles são tratados ajudam o colaborador atingir suas metas e desenvolver suas atribuições de maneira eficaz. Para isso, é necessário saber lidar com a diversidade existente na empresa, respeitando as diferenças e as particularidades de cada um; com isso, é possível conquistar o apoio dos demais e fazer um bom trabalho, afinal, ninguém trabalha sozinho (SILVA, 2011).

A valorização profissional do motorista que exerce com dignidade o seu papel de agente social é um fator a ser levado em consideração pelos chefes (segundo os motoristas que responderam não à questão), pois assim estariam

vendo que o seu trabalho e esforço são reconhecidos. Isso produziria um ambiente favorável às relações entre chefes e empregados já que os dois lados estariam absorvendo os resultados positivos do trabalho que executam. Essa valorização e reconhecimento reduziriam situações conflituosas, evitariam desgaste físico e emocional e o stress que se apresenta de forma constantes entre ambas as partes, poderia vir deixar de existir.



Gráfico 3 – Relações entre chefes e trabalhadores

6. Existem conflitos em seu ambiente de trabalho?

- () SIM
() NÃO

Dos motoristas que participaram da pesquisa, setenta e oito (78%) responderam que sim, tomando como referência aspectos negativos no transporte de passageiros da cidade. Dentre os aspectos citados pelos motoristas destacam-se os congestionamentos, a precariedade dos ônibus, a precariedade das ruas por onde os ônibus trafegam (que se encontram danificadas e cheias de buracos dificultando o trabalho e exigindo mais atenção para que sejam evitados acidentes no trânsito), a violência no trânsito. Os outros motoristas participantes da pesquisa (vinte e dois – 22%) também responderam sim, só que atribuíram às situações de conflitos, aspectos relacionados às questões administrativas, como por exemplo: salários, gratificações, horas extras, jornada de trabalho, folgas.

As situações de conflitos no ambiente de trabalho resultantes dos aspectos negativos no transporte de passageiros provocam reações diversas entre os motoristas que participaram da pesquisa e foram citadas como se descreve a seguir:

Aborrecimentos quando o veículo dá defeito ou seus equipamentos não funcionam; Impaciência nos congestionamentos; Irritação quando outros motoristas atrapalham o trânsito; Impaciência com os contratempos do trânsito que atrasam a viagem; Irritação com os conflitos com os passageiros; Temor e tensão com assaltos e violência dentro do ônibus; Exaustão com as condições de trabalho (ruído, poluição, posição do banco); Tensão diante das pressões para cumprir os horários; Tensão com os horários de trabalho e pausas insuficientes; Exaustão com as normas e exigências da empresa e dos fiscais; Aborrecimento por não ter chance de fazer sugestões de mudanças.

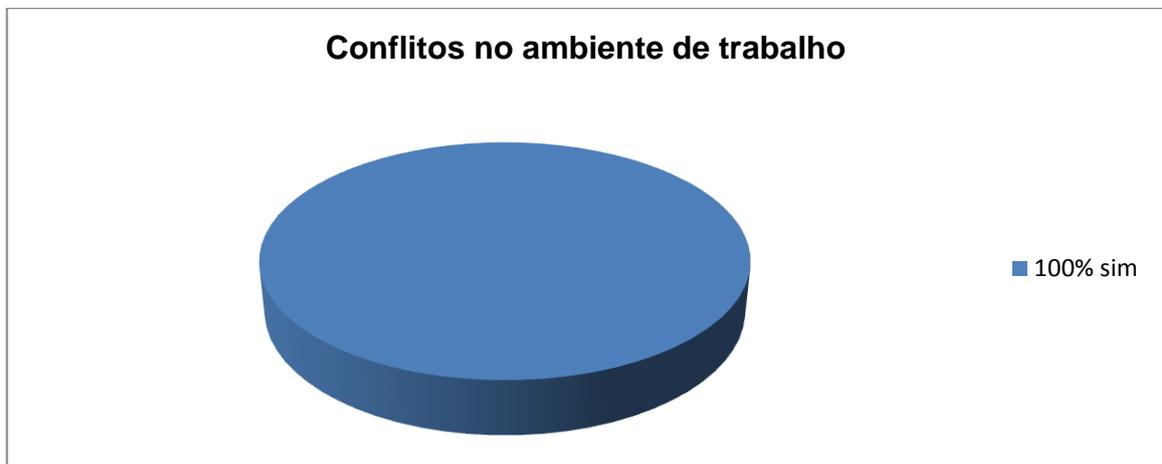


Gráfico 4 – Conflitos no ambiente de trabalho

7. A qual fator você atribui essa situação?

- () Chefe e colegas de trabalho
- () Questões salariais e outras recompensas
- () Trânsito e precariedade dos ônibus e ruas
- () Passageiros

Os motoristas envolvidos na pesquisa (na maioria) fizeram questão de destacar que atuam na profissão porque gostam do que fazem, entretanto, todos os motoristas que participaram da pesquisa (100 – 100%) destacaram que o ambiente de trabalho é exaustivo, provoca desgaste físico e emocional, levando-se em consideração aspectos relacionados ao trânsito, aos passageiros, a precariedade dos ônibus e ruas, aos colegas de trabalho e à própria administração da empresa

em que trabalham. O que se pode perceber com esta abordagem, é que todos os aspectos colocados à disposição dos motoristas como geradores de situações conflituosas no ambiente de trabalho, são também geradores de desgaste físico e emocional.

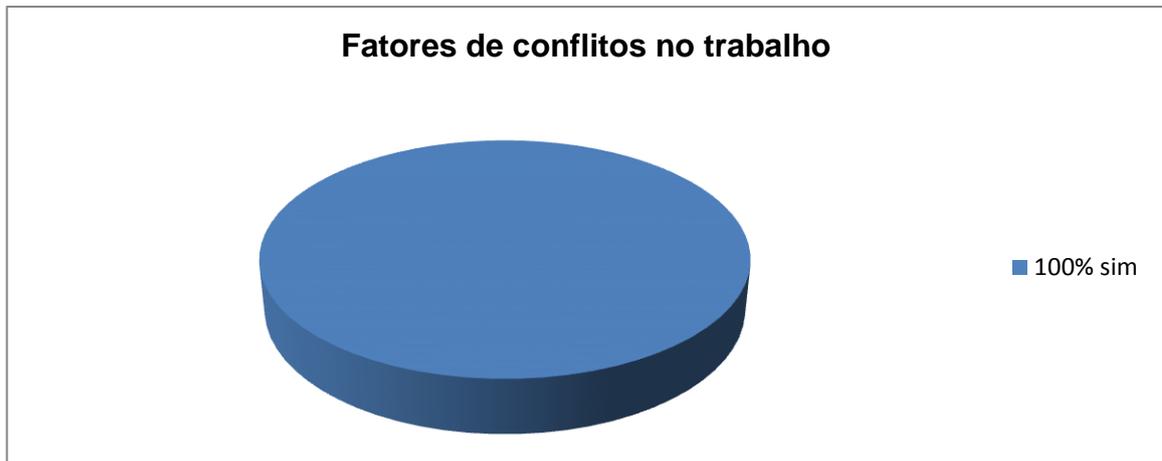


Gráfico 5 – Fatores atribuídos a situações de conflitos no ambiente de trabalho

8. Dentre os aspectos relacionados abaixo, qual deles lhe causa mais stress?

- () Congestionamentos diários
- () Pressão pelo cumprimento de horário (jornada excessiva de trabalho)
- () Precariedade dos veículos e das ruas
- () Risco de acidentes
- () Violência no trânsito
- () Reações e comportamento dos passageiros

Dentre os motoristas entrevistados, sessenta e seis (66%) destacaram que a principal causa do stress se dá pela jornada excessiva de trabalho e pela pressão ao cumprimento do horário.

Os motoristas ressaltaram que em função de outros aspectos (precariedade dos veículos e das ruas, riscos de acidentes e dos congestionamentos diários) os cuidados e a atenção devem ser redobradas gerando exaustão e sobrecarga de trabalho, responsabilidade e atenção para que acidentes não ocorram.

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).

Trinta e quatro motoristas (34%) responderam que o fator que mais lhes causam stress são os passageiros, que não compreendem questões relacionadas a atrasos, engarrafamentos, precariedade dos veículos e das ruas, tempo de rota e outros aspectos ligados à questões da empresa em que trabalham, mas, que por serem eles que estão em linha de frente, são eles as vítimas direta da insatisfação e revolta dos passageiros.



Gráfico 6 – Aspectos que mais causam stress no trânsito

9. Como você costuma reagir a essa situação?

Todos os motoristas entrevistados foram unânimes em afirmar que reagem às situações que lhes causam stress através do próprio trabalho, tomando como referência para a aprendizagem diária, as situações que se deparam no dia-a-dia na condução dos passageiros.

Destacaram que a cada dia uma nova situação e para cada uma delas, uma forma de encarar o trabalho que os sustenta e talvez essa seja a melhor maneira de reagir ao stress, saber que possuem um emprego e que ao final de um período serão recompensados pelos serviços prestados e pelos transtornos enfrentados, no entanto, não descartaram as possibilidades de reações estressadas em forma de

comportamentos agressivos, mau-humor, desrespeito ao trânsito e aos passageiros, dentre outras situações.

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).

10. O que você costuma fazer para não permitir que essa situação interfira no seu trabalho?

Segundo a pesquisa, alguns motoristas se alteram com maior facilidade quando estão na direção de um veículo, muitas vezes eles nem estão totalmente conscientes dos fatores que estão gerando o seu estresse.

Também é importante destacar que nem todo o tipo de estresse tem de ser necessariamente negativo para a condução, já que este pode ajudar, em alguns momentos, no estado de alerta e reação que se necessita para o manejo dos veículos ou para evitar um acidente.

O estresse não é mais que uma resposta adaptativa do organismo a situações em que seja necessária uma tomada de decisão. Geralmente esta decisão envolve respostas vigorosas, rápidas e que tem por finalidade o retorno ao equilíbrio.

O motorista deve ficar alerta para o estresse crônico, o estresse de longo prazo (os negativos; consequência 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).

11. A empresa que você trabalha lhe presta algum tipo de assistência psicológica e social?

- () SIM
- () NÃO

Dos motoristas que participaram da pesquisa, sessenta e quatro (64%) responderam que sim e, trinta e seis (36%) responderam que não, valendo ressaltar que mesmo os que responderam não, de alguma forma já foram assistidos pela empresa e algum momento, por algum motivo.

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).

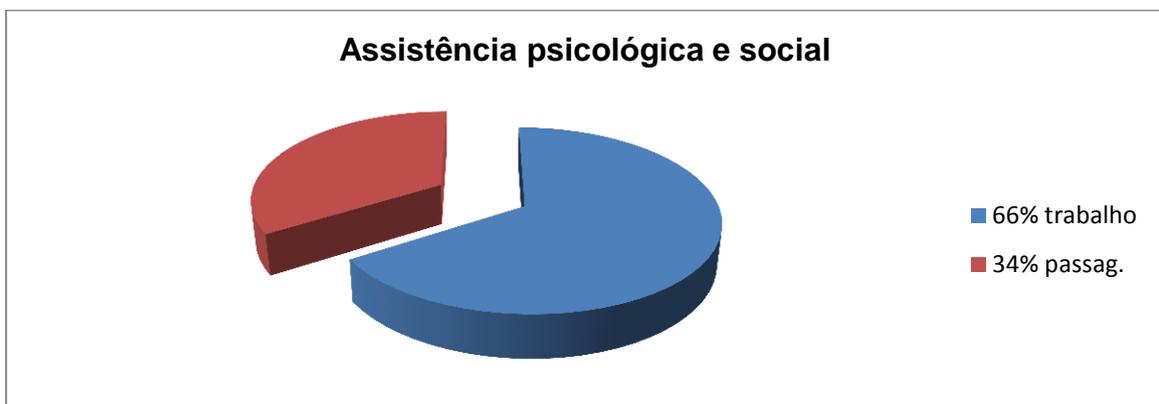


Gráfico 7 – Assistência psicológica e social prestada pela empresa

12. De que forma?

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).

Segundo os motoristas, cada empresa utiliza uma política de assistência psicológica e social como forma de amenizar as questões relacionadas ao stress ocupacional que geram afastamento das atividades trabalhistas e provocam danos e ônus para as mesmas. Uma das questões que se tornou motivo para discussões entre os motoristas que participaram da pesquisa, foi a do acompanhamento médico daqueles motoristas que levam muito atestado médico para a empresa. As empresas não procuram saber por que e segundo eles, devia ter uma assistente social pra ver se o cara realmente ta necessitando do atestado.

Essa questão tornou-se alvo de discussão porque muitos motoristas estão em estado avançado de desgaste físico e emocional, estressados com os colegas, com os passageiros, com o trânsito engarrafado, enfim, com uma série de fatores que lhes adoecem e não apresentam atestado de saúde com receio de punições e desligamentos.

Outro aspecto que nos chamou a atenção com relação a assistência psicológica e social aos motoristas foram os relatos das doenças oportunistas desencadeadas pelo trabalho e as condições que a empresa fornece ao funcionário para executar a tarefa.

De qualquer forma, os sessenta e quatro motoristas que disseram sim a pesquisa, nos mostraram que a empresa em que trabalham (diferentes empresas no caso em questão) presta assistência médica, orienta e encaminha a especialidades competentes, acompanha a evolução clínica ou psicológica do trabalhador e fornece o amparo necessário em caso de afastamento do trabalho.

Os motoristas que responderam não à questão abordada preferiram não discordar dos outros colegas, no entanto, afirmaram que o que é feito pelas empresas é o mínimo em assistência.

Esses motoristas alertam para uma questão crítica no trânsito da cidade: companheiros estressados, com jornada de trabalho exaustiva e sendo obrigados a cumprir horário para suprir deficiências de quadro de pessoal.

13. É comum você observar outros motoristas com sintomas de desgaste físico e emocional?

() SIM

() NÃO

Todos os motoristas responderam que sim.

Destacaram que comumente os colegas de trabalho apresentam sintomas de stress físico e emocional levados pelos transtornos da profissão e pelos efeitos do trânsito caótico que se instalou na cidade, principalmente nos horários de maior fluência de veículos onde os problemas se apresentam com maior intensidade e os ânimos dos motoristas e passageiros se alteram.

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)

14. O que você faz para ajudá-lo?

Os motoristas se referiram somente ao apoio moral dados aos colegas em situações de desgaste físico e emocional, pois a maioria deles não possui conhecimento suficiente para discutir a problemática, já que a única que sabem, é o que sentem quando estão estressados.

Alguns motoristas auxiliam os colegas em estado de stress ocupacional tomando como exemplo as orientações que foram repassadas quando se encontravam em situação semelhante.

15. Você já manifestou reações de desgaste físico e emocional?

() SIM

() NÃO

Todos os motoristas afirmaram que de alguma forma já se desgastaram física e emocionalmente e que o stress causado provocou-lhes complicações sérias que afetaram (na maioria dos casos) o seu desempenho profissional. Alguns motoristas pela gravidade do problema destacaram que houve a necessidade do afastamento temporário e que ao retornarem ao trabalho, sentiram-se inseguros e temerosos no volante e no trânsito. Destacam que o stress provoca não somente danos físicos, psicológicos e emocionais, mas também, sociais, tomando como referência a forma como passaram a ser vistos por outros colegas, chefias, passageiros e a própria comunidade em que vivem.

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).

16. Como conseguiu reagir?

Os motoristas disseram que conseguiram reagir ao estado de stress ocupacional através de orientações médicas e de assistência social prestada pelas empresas em que trabalham, no entanto, alguns fizeram questão de destacar que o maior esforço para a superação do problema, foi a própria vontade de lutar contra, já que existem deficiências na assistência social e psicológica das empresas.

17. Qual foi o principal sintoma que você manifestou?

Em todos os resultados observou-se a presença do desgaste físico e emocional como sintoma do stress, seguido de: tensão muscular, cansaço constante, necessidade de isolamento e tranquilidade, sonolência constante, irritação e impaciência (em alguns casos), morosidade para pensar e agir. Em alguns casos, manifestou-se o desejo de partir para uma atividade profissional e o desejo intenso de trabalhar para si mesmo.

CONCLUSÃO

Após o desenvolvimento da temática que aborda o trabalho e o ambiente como fonte de stress ocupacional em motoristas profissionais na cidade de São Luis – Maranhão como forma de ampliação de conhecimentos acerca da síndrome de burnout, percebe-se que mesmo com a pesquisa realizada, obtenção e análise dos dados e discussão dos resultados sobre questões que envolvem o desgaste físico e emocional tendo como consequência o stress entre motoristas de transporte coletivo em São Luis – Maranhão, ainda 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 que entre os motoristas investigados 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.

REFERÊNCIAS

- ABRAMET – Associação Brasileira de Medicina de Tráfego. **Medicina de tráfego: 101 perguntas e resposta**. 1.ed. São Paulo, 2002.
- BALLONE G.J. **Síndrome de Burnout** in PsiqWeb, 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.
- 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.
- 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.
- FREUDENBERGER, H. J. **Staff burnout.** *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165, 1994.
- 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 MEN. **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 theory and research** (pp. 19-32). Washington: Taylor & Francis.
- MASLACH, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. **Job burnout**. Annual Review of Psychology, 52, 397-422, 2001.
- MASLACH, C., & Leiter M. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste?** Campinas: Papirus, 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.
- 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 Psicología 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.
- SUCCESSO, 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.

APÊNDICES

Apêndice I – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

INSTITUTO LABORO
PÓS-GRADUAÇÃO EM MEDICINA DO TRABALHO

SÍNDROME DE BURNOUT: O trabalho e o ambiente como fonte de stress ocupacional em motoristas profissionais na cidade de São Luis - Maranhão

Este estudo qualitativo tem como objetivo avaliar o nível de stress ocupacional em motoristas profissionais na cidade de São Luis – Maranhão e começou a ser realizado em março de 2012 com término previsto para junho de 2012. Levando-se em consideração as condições de trabalho, o ambiente propício ao desenvolvimento de atividades, a satisfação de necessidades e a realização profissional, este estudo se justifica pela necessidade de se investigar ambiente de trabalho, reações física, psíquica e social dos motoristas com vistas a uma análise sobre o desgaste físico e emocional dos profissionais que atuam no trânsito em São Luis – Maranhão. Este trabalho visa, portanto identificar os sintomas do stress ocupacional; observar a incidência de stress ocupacional em motoristas profissionais; verificar a fase do stress ocupacional; apresentar consequências do stress no trânsito. Você contará com a assistência do pesquisador se necessário, em todas as etapas de sua participação na pesquisa. Sempre que você desejar, serão fornecidos esclarecimentos sobre cada uma das etapas da pesquisa. A qualquer momento, você poderá recusar a continuar participando da pesquisa e, também, poderá retirar seu consentimento, sem que para isto sofra qualquer penalidade ou prejuízo. Será garantido o sigilo quanto a sua identificação e das informações obtidas pela sua participação.

São Luis (MA), _____ de _____ de 2012.

.....
Pesquisador responsável: Dr^a SARA BRITO REBOUÇAS ARAÚJO

.....
Assinatura do participante

Apêndice II - O Instrumento de pesquisa aplicado aos motoristas profissionais da cidade de São Luis – Maranhão

1. IDENTIFICAÇÃO:

Nome:.....

Idade:.....

Sexo:.....

Nível de Escolaridade:.....

2. Como você qualifica o seu ambiente de trabalho?
3. Por quê?
4. Como você considera as relações interpessoais no seu ambiente de trabalho?
5. Como se dá as relações entre chefes e trabalhadores em seu ambiente de trabalho?
6. Existem conflitos em seu ambiente de trabalho?
7. A qual fator você atribui essa situação?
8. Dentre os aspectos relacionados abaixo, qual deles lhe causa mais stress?
9. Como você costuma reagir a essa situação?
10. O que você costuma fazer para não permitir que essa situação interfira no seu trabalho?
11. A empresa que você trabalha lhe presta algum tipo de assistência psicológica e social?
12. De que forma?
13. É comum você observar outros motoristas com sintomas de desgaste físico e emocional?
14. O que você faz para ajudá-lo?
15. Você já manifestou reações de desgaste físico e emocional?
16. Como conseguiu reagir?
17. Qual foi o principal sintoma que você manifestou?