

INSTITUTO LABORO  
PÓS-GRADUAÇÃO EM MEDICINA DO TRABALHO

**SANDRA SALOMÃO RIBERA**

**SÍNDROME DE BURNOUT:** o meio ambiente e o ambiente de trabalho como fatores  
de stress ocupacional

São Luis  
2013

**SANDRA SALOMÃO RIBERA**

**SÍNDROME DE BURNOUT:** o meio ambiente e o ambiente de trabalho como fatores de stress ocupacional

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

Orientadora: Dr<sup>a</sup> Mônica Elinor Alves Gama

São Luis

2013

**SANDRA SALOMÃO RIBERA**

**SÍNDROME DE BURNOUT:** o meio ambiente e o ambiente de trabalho como fatores de stress ocupacional

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

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nota: \_\_\_\_\_

.....  
Dr<sup>a</sup> Mônica Elinor Alves Gama  
Orientadora

São Luis  
2013

RIBERA, Sandra Salomão.

**SÍNDROME DE BURNOUT:** o meio ambiente e o ambiente de trabalho como fatores de stress ocupacional. Sandra Salomão Ribera. São Luis.2013.

57 f. ; 31 cm

Impresso por computador (fotocópia).

Monografia (Pós-Graduação) – Instituto Laboro – São Luis – Pós-Graduação Medicina do Trabalho. 2013.

1. *Burnout*. 2. Estresse ocupacional. 3. Trabalho. 4. Ambiente. I Dr<sup>a</sup>. Mônica Elinor Alves Gama (Orientadora). II. Título.

CDU: 331.442(816.5)

“O combate aos danos à saúde se dá principalmente por mudanças no processo de trabalho e também nas relações sociais que o envolvem. Isso implica a necessidade de conhecer o trabalho, como ele é realizado e sob quais relações sociais, para que os danos à saúde sejam interpretados e combatidos, mediante mudanças no processo de trabalho e também nas relações sociais que o envolvem”.

(BRITO, 2004)

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

Aos meus pais, exemplos em minha vida, pessoas que admiro e me inspiram a crescer e melhorar a cada dia.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, antes e acima de tudo;

A todas as nossas famílias pela paciência diante de nossa ausência no dia-a-dia;

A todos os professores, principalmente, aos que se dedicam de corpo e alma, pelo dom que têm de transferir, de viabilizar o necessário para que pudéssemos enxergar, neste curso, o que nos propusemos a estudar;

A todos os funcionários do curso, que no cumprimento de seus deveres, receberam-nos de braços abertos e atentos às nossas solicitações.

Aos colegas de turma.

## RESUMO

O Stress tornou-se numa das principais áreas de preocupação e por excelência das sociedades mais industrializadas, sendo já um modo de vida assumido e aceite que evoluiu desde o período da Revolução Industrial e chegou aos nossos dias como um verdadeiro responsável pela diminuição da qualidade de vida. O stress ocupacional ocorre quando há a percepção, por parte do trabalhador, da sua incapacidade para realizar as tarefas solicitadas, o que provoca sofrimento, mal-estar e um sentimento de incapacidade para enfrentá-las. Assim, reconhecendo-se a importância que o meio ambiente e o ambiente de trabalho tem para a saúde mental do trabalhador, este estudo investigativo centra-se na avaliação do nível de stress ocupacional tendo como foco, a relação entre a Síndrome de *Burnout*, o trabalho, o ambiente e as fontes de desgaste físico e emocional, tomando-se como público-alvo para a pesquisa, motoristas de uma cooperativa de taxistas na cidade de São Luis – Maranhão. Trata-se de um estudo transversal com abordagem qualitativa e a pesquisa referenciada é do tipo exploratório-descritiva e tem como objetivo principal, avaliar o nível de stress ocupacional em motoristas de uma cooperativa de taxistas na cidade de São Luis – Maranhão.

**Palavras-chave:** Burnout. Estresse ocupacional. Trabalho. Ambiente.

## **ABSTRACT**

Stress has become a major area of concern for excellence and the most industrialized societies, is already a way of life assumed and accepted that evolved from the period of the Industrial Revolution and has reached our days as a truly responsible for the decreased quality of life. Occupational stress occurs when there is a perception on the part of the worker's inability to perform the required tasks, which causes pain, discomfort and a feeling of inability to cope with them. Thus, recognizing the importance of the environment and the working environment has mental health worker, this investigative study focuses on assessing the level of occupational stress focusing on the relationship between burnout syndrome, the work the environment and sources of physical and emotional exhaustion, taking as a target audience for the research, a cooperative drivers of taxi drivers in the city of Sao Luis - Maranhão. It is a cross-sectional study with qualitative approach and research referenced is an exploratory, descriptive and has as main objective to assess the level of occupational stress in a cooperative drivers of taxi drivers in the city of Sao Luis - Maranhão.

**Keywords:** Burnout. Occupational Stress. Work. Environment.

## LISTA DE SIGLAS

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

## LISTA DE APÊNDICES

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Apêndice I</b> | O Instrumento de pesquisa aplicado aos motoristas de uma cooperativa de taxistas na cidade de São Luis/Maranhão.....57 |
|-------------------|--|

## LISTA DE GRÁFICOS

|                   |  |    |
|-------------------|--|----|
| <b>GRÁFICO 1</b>  | Faixa etária dos taxistas.....                                       | 40 |
| <b>GRÁFICO 2</b>  | Gênero .....   | 40 |
| <b>GRÁFICO 3</b>  | Nível de escolaridade.....   | 41 |
| <b>GRÁFICO 4</b>  | Qualificação do ambiente de trabalho.....                            | 42 |
| <b>GRÁFICO 5</b>  | Relações interpessoais no ambiente de trabalho.....                  | 43 |
| <b>GRÁFICO 6</b>  | Relações entre chefes e trabalhadores.....                           | 44 |
| <b>GRÁFICO 7</b>  | Conflitos no ambiente de trabalho.....                               | 45 |
| <b>GRÁFICO 8</b>  | Fatores atribuídos a situações de conflitos no ambiente de trabalho. | 46 |
| <b>GRÁFICO 9</b>  | Aspectos que mais causam stress no trânsito .....                    | 47 |
| <b>GRÁFICO 10</b> | Assistência psicológica e social prestada pela empresa .....         | 48 |

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| <b>INTRODUÇÃO</b> .....  | 12 |
| <b>CAPÍTULO 1 – OS REFERENCIAIS BIBLIOGRÁFICOS COM ABORDAGENS SOBRE A SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i></b> .....   | 16 |
| <b>CAPÍTULO 2 – SÍNDROME DE BURNOUT: o trabalho, o meio ambiente e o ambiente de trabalho como fatores responsáveis pelo stress ocupacional de trabalhadores</b> ..... | 22 |
| 2.1 Estresse ocupacional .....   | 28 |
| 2.2 Stress ocupacional e <i>Burnout</i> : sintomas básicos .....   | 31 |
| 2.2.1 Sintomas físicos .....   | 31 |
| 2.2.2 Sintomas psíquicos .....   | 32 |
| 2.2.3 Sintomas comportamentais .....   | 34 |
| 2.2.4 Sintomas defensivos .....  | 35 |
| <b>CAPÍTULO 3 - METODOLOGIA</b> .....  | 37 |
| 3.1 Tipo de estudo.....  | 37 |
| 3.2 Período e local de estudo.....   | 38 |
| 3.3 População e amostra.....   | 38 |
| 3.3 Instrumento para coleta de dados .....   | 39 |
| 3.5 Análise dos dados .....  | 39 |
| <b>CAPÍTULO 4 - RESULTADO E DISCUSSAO</b> .....  | 40 |
| 4.1 Os resultados obtidos com a pesquisa.....  | 40 |
| <b>CONCLUSÃO</b> .....   | 51 |
| <b>REFERÊNCIAS</b> .....   | 52 |
| <b>APÊNDICES</b> .....   | 56 |

## INTRODUÇÃO

Notadamente que o trabalho apresenta-se diante do trabalhador como um instrumento de realização profissional, satisfação de necessidades financeira e de ordem pessoal, levando-se em consideração as dificuldades de acesso ao mercado de trabalho, entretanto, nem sempre é essa a condição mais adequada, tomando-se como referências algumas classes trabalhadoras, que evidentemente ao exercerem suas atividades laborais recebem por isso, mas, tem como consequência marcante, dependendo do tipo de atividade que exercem avaliação negativa de si mesmo, depressão e insensibilidade com relação a quase tudo e todos, por conta do stress profissional a que são submetidos na realização de suas tarefas ou em seu ambiente de trabalho.

Essas questões, associadas ao esgotamento (não apenas profissional) de trabalhadores no exercício de suas atividades laborais é uma situação cada vez mais comum, e vem recebendo atenção especial da psicologia e medicina.

A partir dessas considerações e levando-se em conta a importância que o meio ambiente e o ambiente de trabalho tem para a saúde mental dos trabalhadores, 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 de uma cooperativa de taxistas na cidade de São Luis/Maranhão.

Em levantamentos realizados junto ao sindicato da categoria e cooperativas de taxistas, descobriu-se que não existem estudos científicos ou pelo menos, sistematizados, sobre a síndrome de *Burnout* entre essa categoria que atua junto à sociedade, prestando os mais diversos tipos de serviços, além de pertencerem a uma das categorias ocupacionais que mantém relações com pessoas de diferentes tipos de comportamentos, assim, optou-se por realizar este estudo investigativo no sentido de poder-se avaliar o nível de stress ocupacional em motoristas de uma cooperativa de taxi na cidade de São Luis – Maranhão, aspecto que se configura como o objetivo principal deste estudo. Por se tratar de um estudo investigativo buscou-se dentre outros: 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.

Como o meio ambiente e o ambiente de trabalho são favoráveis ou não ao desenvolvimento de atividades, a satisfação de necessidades e a realização profissional, a situação problema deste estudo constituiu-se na seguinte questão norteadora: O trabalho e o ambiente contribuem para o desencadeamento da síndrome de *Burnout* tendo como consequência o stress ocupacional em motoristas de uma cooperativa de taxistas da cidade de São Luis – Maranhão?

Por tratar-se de um estudo exploratório-descritivo, buscou-se na literatura, referenciais que abordam a temática de forma a contribuir com a construção de nosso conhecimento, aprofundamento de estudos sobre *Burnout* nessa classe trabalhadora além, da construção do referencial bibliográfico deste trabalho.

Assim, segundo Ballone (2005), 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).

De acordo com o ISMA (2010), cerca de 30% dos profissionais brasileiros sofrem de *Burnout*, o estágio mais avançado do estresse. Segundo revela a pesquisa realizada pelo ISMA-BR (*International Stress Managemet Association* no Brasil) 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.

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).

Nessa perspectiva, Chanlat (1990) ressalta que 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”. Em um mesmo entendimento, Maslach & Leiter (1999) pontuam que *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.

Para Chanlat (1990), 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.

Moreno-Jimenez (2000); Schaufeli (1999) destacam que 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.

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 de uma cooperativa de taxistas da cidade de São Luis – Maranhão através de procedimentos que envolvem identificação dos sintomas, observação das incidências de casos e consequências do estresse no trabalho.

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 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 os referenciais bibliográficos com abordagens sobre a Síndrome de *Burnout*.

O Capítulo 2 contextualiza a Síndrome de *Burnout*, o trabalho, o meio ambiente e o ambiente de trabalho como fatores responsáveis pelo stress ocupacional de trabalhadores, com abordagens sobre o stress ocupacional e os sintomas básicos.

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 – OS REFERENCIAIS BIBLIOGRÁFICOS COM ABORDAGENS SOBRE A SÍNDROME DE *BURNOUT***

Por tratar-se de uma pesquisa bibliográfica que envolve estudos investigativos em literaturas específicas com abordagens sobre a Síndrome de Burnout, buscou-se através dos referenciais bibliográficos apresentar uma abordagem conceitual, explicativa e situacional sobre a temática no sentido de se demonstrar os aspectos mais relevantes dessa literatura.

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).

O termo *Burnout* é uma composição de *burn* = queima e *out* = exterior, sugerindo assim que a pessoa com esse tipo de estresse consome-se física e emocionalmente, passando a apresentar um comportamento agressivo e irritadiço. A expressão *burnou* tem inglês, entretanto, significa aquilo que deixou de funcionar por completa falta de energia, por ter sua energia totalmente esgotada, metaforicamente, aquilo que chegou ao seu limite máximo .

A prevalência da Síndrome de *Burnout* ainda é incerta, embora os dados sugiram que acomete um número muito expressivo de pessoas. A epidemiologia da *Síndrome de Burnout* tem aspectos bastante curiosos, onde os primeiros anos da carreira profissional resultaram os mais vulneráveis ao desenvolvimento da síndrome. Também parece haver uma preponderância do transtorno nas mulheres, possivelmente devido à dupla carga de trabalho que concilia a prática profissional e a tarefa familiar. Com relação ao estado civil, tem-se associado à síndrome mais com as pessoas sem parceiro estável.

Gil-Monte & Peiró (1997) destacam a que 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).

Para os autores, 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).

No Brasil, segundo o decreto 3.048 de 6 de maio de 1996, que fala sobre agentes patogênicos causadores de doenças ocupacionais, a Síndrome de *Burnout* está classificada junto aos Transtornos Mentais e do Comportamento Relacionados com o Trabalho, manifestando-se com a sensação de estar acabado. Neste caso a Síndrome de *Burnout* aparece como sinônimo de Síndrome de Esgotamento Profissional.

Ainda, 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.

Nessa perspectiva, Maslach (1993); Maslach & Cols (2001) pontuam que 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.

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).

Com muita frequência este quadro está associado a outros transtornos emocionais, geralmente com a depressão e/ou ansiedade. Esse transtorno tem importância na medida em que afeta a vida pessoal, seja através das repercussões físicas desse estresse psíquico, seja no comprometimento profissional quanto a eficiência e desempenho, seja social na desarmonia dos relacionamentos interpessoais.

Como síndrome, o *Burnout* seria o resultado da combinação entre as características individuais do paciente com as condições do ambiente ou do trabalho, o qual geraria excessivos e prolongados momentos de stress no trabalho. Essa síndrome se refere a um tipo de stress ocupacional e institucional com predileção para profissionais que mantêm uma relação constante e direta com outras pessoas, principalmente quando esta atividade é considerada de ajuda (médicos, enfermeiros, professores).

De fato, esta síndrome foi observada, originalmente, em profissões predominantemente relacionadas a um contacto interpessoal mais exigente, tais como médicos, psicanalistas, carcereiros, assistentes sociais, comerciários, professores, atendentes públicos, enfermeiros, funcionários de departamento pessoal, telemarketing e bombeiros. Hoje, entretanto, as observações já se estendem a todos profissionais que interagem de forma ativa com pessoas, que cuidam e/ou solucionam problemas de outras pessoas, que obedecem a técnicas e métodos mais exigentes, fazendo parte de organizações de trabalho submetidas à avaliações.

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.

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 stress 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. Freudenbergler como "(...) um estado de esgotamento físico e mental cuja causa está intimamente ligada à vida profissional" (HERBERT J. FREUDENBERGER, 2004).

Os autores que defendem a Síndrome de *Burnout* como sendo diferente do estresse, alegam que esta doença envolve atitudes e condutas negativas com relação aos usuários, clientes, organização e trabalho, enquanto o estresse

apareceria mais como um esgotamento pessoal com interferência na vida do sujeito e não necessariamente na sua relação com o trabalho.

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 autoestima 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. 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, o meio ambiente e o ambiente de trabalho como fatores responsáveis pelo stress ocupacional de trabalhadores.**

Ao longo dos anos o processo de trabalho tem sofrido sucessivas mudanças. Iniciando pela economia de subsistência onde o homem produzia somente o que era necessário para o seu próprio consumo e logo depois com os trabalhos artesanais que eram produzidos manualmente e vendidos em uma escala menor, até chegar ao mercado capitalista que vivemos em nossos tempos atuais. Com a expansão das cidades, milhares de pessoas abandonaram a vida do campo, e vieram para as cidades urbanas em busca de melhores condições de vida através de sua inserção no mercado de trabalho.

No início do século XX, Henry Ford, irá propor a aplicação de uma teoria voltada para a eficiência e controle da produção do trabalhador. Este período é marcado pela produção de carros em grande escala e pelo consumo desenfreado. Este modelo organizacional irá perdurar até a década de 70, quando o mercado de trabalho apresentar mudanças com o aumento da competição, queda nos lucros da empresa, mão de obra excedente gerando desemprego, principalmente devido a implantação de novas tecnologias no setor industrial. As mudanças, a partir daí, irão aparecer não só na área econômica e social, mas também irão refletir na saúde do trabalhador.

Segundo Mattos *et al.* (1994), as empresas buscam cada vez mais a competitividade, consequência da Globalização, a Liberalização (com a economia cada vez mais livre da intervenção do Estado) e a Excelência (estar sempre a frente de seus concorrentes, com inovações e níveis de qualidade de processos, produtos e serviços acima dos demais).

De acordo com Leny Satto (1994), o modelo capitalista organiza o sistema de produção de maneira a restringir a iniciativa do trabalhador, no que se refere ao seu processo de trabalho, organização e em algumas situações o próprio ambiente de trabalho irá propor o conceito de penosidade relacionado a falta de controle no processo de trabalho levando o trabalhador ao sofrimento, não sendo permitido questionar as alterações feitas no processo de trabalho.

Para que o trabalhador tenha um controle sobre suas condições de saúde é necessário que suas necessidades básicas sejam atendidas. Tanto no trabalho,

quanto em função do que este mesmo trabalho pode oferecer a sua vida privada. Assim, o trabalho deve proporcionar uma alimentação saudável, moradia adequada, meios de transportes, saúde e educação eficientes, direitos básicos à condição humana. A saúde do trabalhador fica comprometida, quando este começa a exercer um papel de multifuncionalidade dentro da empresa gerando a fadiga e o desgaste profissional. Estes sintomas alienam o trabalhador do processo produtivo a ponto de gerar danos psicológicos.

Para Sivieri (1994) a moderna organização capitalista do processo de trabalho iniciou a era das doenças provocadas pela grande exigência de adaptação do homem ao trabalho, um reflexo do esforço que o trabalhador emprega para adaptar-se a esta situação anormal. Essas exigências afetam o ritmo físico, psíquico e psicológico do indivíduo gerando as doenças de trabalho, pois são cobrados excessivamente, sempre no intuito de superar a capacidade de adaptação profissional.

Mattos *et al.* (1994) ressalta que atualmente o mercado de trabalho sofre mudanças radicais, reduzindo o emprego regular em favor do trabalho temporário ou terceirizado. Assim, atualmente as relações de trabalho incluem: empregados, em tempos parciais, empregados casuais, pessoal com contrato por tempo determinado, temporários, etc.

Desta forma, as condições de trabalho estão cada vez mais precárias devido a terceirização dos setores de trabalho, atingindo principalmente o trabalhador que recebe salários baixos, comprometendo a sua saúde podendo correr risco de sofrer acidentes ou contrair alguma doença no próprio local de trabalho.

No entanto, podemos constatar que a carga excessiva de trabalho, o nível de instabilidade no emprego e a competição exagerada no ambiente de trabalho, irá provocar um aumento de stress no trabalhador.

Com o desenvolvimento das sociedades, as organizações se estruturaram e modernizaram seus processos, negócios e serviços, exigindo cada vez mais dos trabalhadores que passaram a exercer atividades mais complexas em ambientes mais complexos, dinâmicos e competitivos. Esse processo resultou em transformações significativas no ambiente de trabalho que se modificou para acompanhar o

Assim, talvez o ambiente do trabalho tenha se modificado e acompanhado o avanço das tecnologias com mais velocidade do que a capacidade de

adaptação dos trabalhadores. Os profissionais vivem hoje sob contínua tensão, não só no ambiente de trabalho, como também na vida em geral.

Há, portanto, uma ampla área da vida moderna onde se misturam os estressores do trabalho e da vida cotidiana. A pessoa, além das habituais responsabilidades ocupacionais, além da alta competitividade exigida pelas empresas, além das necessidades de aprendizado constante, tem que lidar com os estressores normais da vida em sociedade, tais como a segurança social, a manutenção da família, as exigências culturais, etc. É bem possível que todos esses novos desafios supere os limites adaptativos levando ao estresse.

O tipo de desgaste a que as pessoas estão submetidas permanentemente nos ambientes e as relações com o trabalho são fatores determinantes de doenças. Os agentes estressores psicossociais são tão potentes quanto os micro-organismos e a insalubridade no desencadeamento de doenças. Tanto o operário, como o executivo, podem apresentar alterações diante dos agentes estressores psicossociais.

O desgaste emocional a que pessoas são submetidas nas relações com o trabalho é fator muito significativo na determinação de transtornos relacionados ao estresse, como é o caso das depressões, ansiedade patológica, pânico, fobias, doenças psicossomáticas, etc. Em suma, a pessoa com esse tipo de stress ocupacional não responde à demanda do trabalho e geralmente se encontra irritável e deprimida. Um dos agravantes do Estresse no Trabalho é a limitação que a sociedade submete as pessoas quanto às manifestações de suas angústias, frustrações e emoções. Por causa das normas e regras sociais as pessoas acabam ficando prisioneiras do politicamente correto, obrigadas a aparentar um comportamento emocional ou motor incongruente com seus reais sentimentos de agressão ou medo.

No ambiente de trabalho os estímulos estressores são muitos. Podemos experimentar ansiedade significativa (reação de alarme) diante de desentendimentos com colegas, diante da sobrecarga e da corrida contra o tempo, diante da insatisfação salarial e, dependendo da pessoa, até com o tocar do telefone.

A desorganização no ambiente ocupacional põe em risco a ordem e a capacidade de rendimento do trabalhador. Geralmente as condições pioram quando não há clareza nas regras, normas e nas tarefas que deve desempenhar cada um dos trabalhadores, assim como os ambientes insalubres, a falta de ferramentas

adequadas. Fatores intrapsíquicos (interiores) relacionados ao serviço também contribuem para a pessoa manter-se estressada, como é o caso da sensação de insegurança no emprego, sensação de insuficiência profissional, pressão para comprovação de eficiência ou, até mesmo, a impressão continuada de estar cometendo erros profissionais. Isso tudo sem contar os fatores internos que a pessoa traz consigo para o emprego, tais como, seus conflitos, suas frustrações, suas desavenças conjugais, etc.

O extremo oposto, ou seja, ter uma vida sem motivações, sem projetos, sem mudanças na ocupação ao longo de muitos anos, sem perspectivas de crescimento profissional, assim como passar por período de desocupação no emprego também pode provocar o mesmo desenlace de Síndrome de *Burnout*. Mesmos sintomas podem surgir em ambos casos, ou seja, falta de autoestima, irritabilidade, nervosismo, insônia e crise de ansiedade, entre outros.

A partir dessas considerações, percebe-se o quanto o stress ocupacional tem se apresentado como 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, valendo destacar que o stress 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, assim, para ter-se noção dos efeitos e consequências do estresse ocupacional em motoristas de taxi no exercício de suas atividades laborais e cotidianas, buscou-se nos referenciais de Lipp (2000) fundamentos que descrevem o stress 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.

Segundo Lipp (2000), 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, incapacidade de concentrar-se em outros assuntos que não o relacionado ao estressor, dificuldades de relaxar, tédio, ira, depressão, hipersensibilidade emotiva.

Convém destacar-se que as relações que envolvem taxistas e passageiros nem sempre são favorecedoras de boas relações humanas. Na maioria das vezes é uma relação interpessoal frágil provocada a partir das condições de trabalho, jornada diária, trânsito conturbado, passageiros exigente, associados à falta de segurança pessoal e no trânsito, fatores que vem desencadeando o surgimento de estado de stress. Estas experiências podem ter consequências graves e, muitas vezes, irreparáveis para a saúde e bem estar físico e mental do trabalhador.

Segundo dados da Organização Mundial de Saúde (OMS), 90% da população mundial é afetada pelo stress. Essas proporções tem despertado a atenção de estudiosos e pesquisadores da área e observa-se através de relatos bibliográficos, um grande aumento de estudos relacionados ao estresse ocupacional.

A dedicação aos estudos e pesquisas que envolvem o stress ocupacional deve-se ao fato de sua presença 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 de alguns carros, demora no atendimento e outros incômodos e transtornos causados aos passageiros que recaem de forma direta ou indireta sobre os taxistas em forma de reclamações, insatisfações, punições, dentre outros, gerando situações de stress.

Para Bauer (2010) os índices apresentados pela Organização Mundial de Saúde são um reflexo do cotidiano das grandes cidades e das exigências sofridas por trabalhadores no desempenho de suas funções. O autor ressalta que esse índice vem crescendo e toma aspectos de uma epidemia global.

Sob o ponto de vista de Couto (1987) stress 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.

Nessa concepção, entende-se que a carga de trabalho é o estressor mais proeminente na atividade dos profissionais que trabalham no trânsito. Para Stacciarini (2001), 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 outro entendimento, destacam-se os referenciais de Glina & Rocha *apud* Jacques (2003) quando ao se referirem às relações que envolvem homem e trabalho, destacam que o stress 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 stress. O stress 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 stress.

Para Limongi França e Rodrigues (2005) o stress 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.

Segundo Zille (2005), o stress 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 taxi, 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 stress 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 Stress ocupacional**

Um dos fatores que mais tem contribuído com a elevação de custos, tanto para funcionários quanto para as organizações tem sido o stress 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 stress 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 stress 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 stress ocupacional estão relacionadas às vertentes do stress 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 stress 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 stress 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.

## **2.2 Stress ocupacional e *Burnout*: sintomas básicos**

Os sintomas básicos dessa síndrome seriam, inicialmente, uma exaustão emocional onde a pessoa sente que não pode mais dar nada de si mesma. Em seguida desenvolve sentimentos e atitudes muito negativas, como por exemplo, certo cinismo na relação com as pessoas do seu trabalho e aparente insensibilidade afetiva. Finalmente o paciente manifesta sentimentos de falta de realização pessoal no trabalho, afetando sobremaneira a eficiência e habilidade para realização de tarefas e de adequar-se à organização. Esta síndrome é o resultado do estresse emocional incrementado na interação com outras pessoas. Algo diferente do estresse genérico, a Síndrome de *Burnout* geralmente incorpora sentimentos de fracasso. Seus principais indicadores são: cansaço emocional, despersonalização e falta de realização pessoal.

### **2.2.1 Sintomas físicos**

- **FADIGA CONSTANTE E PROGRESSIVA:** sensação de falta de energia, de vazio interno. Mesmo após uma noite de sono, acordam cansadas e sem ânimo para nada.

- **DORES MUSCULARES OU OSTEOMUSCULARES:** as mais freqüentes são as dores na nuca e ombros. As dores na coluna (cervicais e lombares) também possuem alta incidência.
- **DISTÚRBIOS DO SONO:** apesar do cansaço e da sensação de peso nas pálpebras, a pessoa não consegue conciliar o sono ou dorme imediatamente, acordando poucas horas depois e permanecendo desperta apesar do cansaço. Sono agitado, pesadelos.
- **CEFALEIAS, ENXAQUECAS:** em geral, as dores de cabeça são do tipo tensional. Há relatos desde o latejar das têmporas, até dores persistentes e intensas em que a pessoa não suporta nem um mínimo de som ou qualquer fio de luz.
- **PERTURBAÇÕES GASTROINTESTINAIS:** podem ter intensidade que vai desde uma queimação estomacal, gastrites, podendo evoluir até mesmo a uma úlcera. Náuseas, diarréias são referidos na literatura. Observa-se perda do apetite, levando a um emagrecimento significativo, enquanto em outras pessoas há um aumento do consumo de alimentos.
- **IMUNODEFICIÊNCIA:** diminuição da capacidade de resistência física, acarretando resfriados ou gripes constantes, afecções na pele como pruridos, alergias, herpes, queda de cabelo, aparecimento ou aumento de cabelos brancos.
- **TRANSTORNOS CARDIOVASCULARES** hipertensão arterial, palpitações, insuficiência cardiorrespiratória, até mesmo infartos e embolias.
- **DISTÚRBIOS DO SISTEMA RESPIRATÓRIO:** dificuldade para respirar, suspiros profundos, bronquite e asma.
- **DISFUNÇÕES SEXUAIS:** diminuição do desejo sexual, dores nas relações e anorgasmia ( no caso das mulheres), ejaculação precoce ou impotência (nos homens).
- **ALTERAÇÕES MENSTRUAIS NAS MULHERES:** atraso ou até mesmo suspensão da menstruação.

### **2.2.2 Sintomas psíquicos**

- **FALTA DE ATENÇÃO, DE CONCENTRAÇÃO:** a pessoa denota dificuldade de ater-se no que está fazendo. Parece estar sempre “distante”. Por vezes,

sua atenção é seletiva, isto é, mostra-se distraída, sem interesse, concentrando-se por alguns instantes, quando o assunto ou acontecimento tenha alguma importância pessoal, voltando ao estado anterior em seguida.

- ALTERAÇÕES NA MEMÓRIA, tanto evocativa como de fixação, apresenta lapsos de memória; muitas vezes para de realizar uma atividade que estava em curso por não saber mais por que a realizava, precisando retornar ao local ou momento anterior para tentar recordar-se. “o que foi mesmo que vim fazer aqui?”
- LENTIFICAÇÃO DO PENSAMENTO: os processos mentais tornam-se mais lentos, assim como o tempo de resposta do organismo.
- SENTIMENTO DE ALIENAÇÃO: a pessoa sente-se distante do ambiente e das pessoas que a rodeiam, como se nada tivesse a ver com ela, como se as coisas fossem irreais.
- SENTIMENTO DE SOLIDÃO: muitas vezes decorrente do traço anterior, a pessoa sente-se só, não compreendida pelos demais.
- IMPACIÊNCIA: há uma constante pressão no que se refere ao tempo, sentindo que este é sempre menor do que gostaria. Torna-se intransigente com atrasos, esperar passa a ser insuportável.
- SENTIMENTO DE IMPOTÊNCIA há a sensação de que nada pode fazer para alterar a atual situação, sentindo-se vítima de uma conjuntura superior às suas capacidades.
- LABILIDADE EMOCIONAL: presença de mudanças bruscas do humor. Em um momento pode estar bem, rindo, passando a um estado de tristeza ou agressividade em poucos minutos, por vezes sem um motivo manifesto ou diante de um acontecimento aparentemente insignificante.
- DIFICULDADE AUTO ACEITAÇÃO, BAIXA AUTO ESTIMA: a imagem idealizada e a observada em si mesmo encontram-se distantes. Sente a percepção de si e seus ideais estão longe do que vem apresentando, trazendo uma sensação de insuficiência, de fracasso, levando a uma deteriorização de sua autoimagem.
- ASTENIA, DESANIMO, DISFORIA, DEPRESSÃO: realizar uma atividade, mesmo que de pouca monta, é sempre custosa. Suas reações tardam mais que o habitual. Há um decréscimo do estado de ânimo, perda do entusiasmo,

levando à disforia que, sem a devida intervenção, pode evoluir para uma depressão.

- **DESCONFIANÇA , PARANOIA** sentimento de não poder contar com os demais, que as pessoas se aproveitam de si e de seu trabalho, recebendo muito pouco ou nada em troca. Por vezes, a desconfiança se acentua levando à paranoia crendo que os demais armam situações premeditadas apenas para prejudicá-lo, intencionalmente.

### **2.2.3 Sintomas comportamentais**

- **NEGLIGENCIA OU ESCRÚPULO EXCESSIVO:** como reflete dificuldade de atenção, pode vir a descuidar-se em suas atividades ocupacionais, podendo causar ou ser vítima de acidentes. Outros, por sentir esta dificuldade, passam a ter uma atuação mais detalhista, justamente para tentar não incorrer em equívocos, acarretando lentidão nas atividades. Pode haver também a tendência a voltar a rever várias vezes o que já foi realizado.
- **IRRITABILIDADE:** revela pouca tolerância para com os demais, perdendo muito rapidamente a paciência. Tal atitude é até natural, considerando que esta conduta tende a aumentar em pessoas que dormem mal.
- **INCREMENTO DA AGRESSIVIDADE:** denota dificuldade em se conter, passando facilmente a comportamentos hostis, destrutivos, mesmo que o acontecimento desencadeante não seja de grande monta.
- **INCAPACIDADE PARA RELAXAR:** apresenta constante tônus muscular, rigidez. Inclusive em situações prazerosas, está sempre em alerta, como se a qualquer momento algo pudesse acontecer. Não consegue desfrutar de momentos de lazer, de férias. Mesmo que se proponha a descansar, sente como se não pudesse parar o curso do pensamento, como se seu cérebro estivesse em constante atividade.
- **DIFICULDADE NA ACEITAÇÃO DE MUDANÇAS:** denota dificuldade em aceitar e se adaptar a novas situações, pois isto demandaria um investimento de energia de que não mais dispõe. O comportamento , desta forma, torna-se mais rígido, estereotipado.

- **PERDA DE INICIATIVA:** a pessoa dá preferência às situações rotineiras, conhecidas, evitando tomar iniciativas que lhe exigiriam o dispêndio de doses extras de energia, seja esta mental ou física.
- **AUMENTO DE CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS:** há uma tendência ao incremento no consumo de bebidas alcoólicas ou mesmo cafezinho, por vezes, fumo, tranquilizantes, substâncias lícitas ou até mesmo ilícitas.
- **COMPORTAMENTO DE ALTO RISCO:** pode vir a buscar atividades de alto risco, procurando sobressair-se ou demonstrar coragem, como forma de minimizar o sentimento de insuficiência. Alguns autores salientam tratar-se de manifestação inconsciente no intuito de dar fim à vida, que vem sendo sentida como tão adversa.
- **SUICÍDIO:** existe maior incidência de casos de suicídios entre profissionais da área da saúde do que na população em geral.

#### **2.2.4 Sintomas defensivos**

- **TENDÊNCIA AO ISOLAMENTO:** um tanto pela sensação de fracasso, pela não aceitação como esta vem se apresentando e, por outro, pelo sentimento de que os outros (clientes, colegas) é que são os responsáveis pela atual circunstância, a pessoa tende a distanciar-se dos demais, como forma de minimizar a influência destes e a percepção de insuficiência.
- **SENTIMENTO DE ONIPOTÊNCIA:** ainda para tentar compensar a sensação de frustração e incapacidade, alguns reagem passando a imagem de autossuficiência. Pode ser também, uma reação ao sentimento de paranoia.
- **PERDA DO INTERESSE PELO TRABALHO (OU ATÉ PELO LAZER):** toda a demanda de energia passa a ser custosa, principalmente quando se atribui a esta a dificuldade que vem sentindo, quando se imputa a determinado contexto (trabalho) a manifestação da sintomatologia apresentada.
- **ABSENTEÍSMO:** as faltas, justificadas ou não, passam a ser uma trégua, uma possibilidade de alívio na tentativa de minimização dos transtornos sentidos.
- **IMPETO DE ABANDONAR O TRABALHO:** a intenção de abandonar o trabalho ou mudar de atividade passa a ser uma alternativa cada vez mais cogitada, o que vem a se concretizar em alguns casos.

- IRONIA, CINISMO: é frequente o aparecimento de atitudes de ironia e cinismo tanto para com os colegas como em relação às pessoas a que o profissional presta serviços. Funciona como uma válvula de escape de seus sentimentos de insatisfação e hostilidade para com os demais, na medida em que atribui aos outros a sensação de mal estar que vem experimentando em seu trabalho.

## **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 ocorreu no período compreendido entre os meses de janeiro de 2013 (a partir da escolha do tema) até o mês de abril 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 de uma cooperativa de taxistas de São Luis – maranhão. 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 taxistas de uma cooperativa 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 dos taxistas de uma cooperativa da cidade de São Luis – Maranhão;
2. No segundo momento, utilizou-se como instrumento de pesquisa um questionário aplicado aos taxistas que concordaram em participar da pesquisa e que constituíram 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

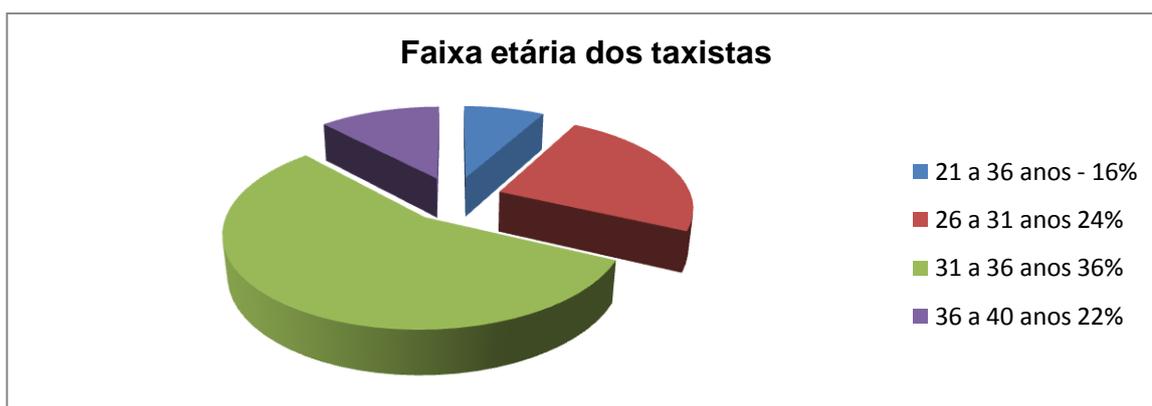
Os dados coletados foram analisados mediante o grupamento em tabelas através de interpretação das respostas dos participantes submetidos à pesquisa com um caráter qualitativo.

## CAPÍTULO 4 - RESULTADO E DISCUSSÃO

### 4.1 Os resultados obtidos com a pesquisa

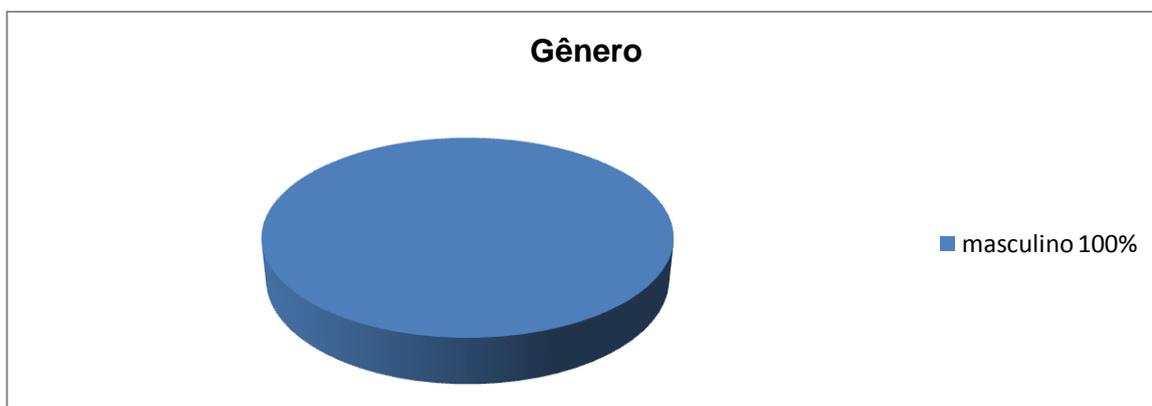
#### 1. Identificação

- Com relação à idade dos taxistas que participaram da pesquisa, varia entre 21 a 45 anos, com predominância para taxistas com idade entre 30 a 40 anos de acordo com o apresentado a seguir:
  - De 21 a 26 anos – 16 motoristas participaram da pesquisa
  - De 26 a 31 anos – 24 motoristas participaram da pesquisa
  - De 31 a 36 anos – 36 motoristas participaram da pesquisa
  - De 36 a 40 anos – 22 motoristas participaram da pesquisa



**Gráfico 1 – Faixa etária dos taxistas**

- Com relação ao sexo, dos taxistas participantes da pesquisa, todos (100 – 100%) são do sexo masculino.



**Gráfico 2 – Gênero**

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



**Gráfico 3 – Nível de escolaridade**

## 2. Como você qualifica o seu ambiente de trabalho?

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

Dos taxistas que participaram da pesquisa, oito (8%) qualificaram o ambiente de trabalho como excelente, tomando como referência o fato de estarem fazendo aquilo que gosta e suas relações com a cooperativa.

Vinte e quatro (24%) taxistas entrevistados disseram achar bom o ambiente em que trabalham, levando em conta o fato de que por fazerem parte de uma cooperativa garantem a sustentabilidade da família, manutenção do carro e se sentem mais protegidos já que as chamadas provêm de clientes cadastrados na cooperativa.

Cinquenta e seis taxistas (56%) qualificaram como sendo um ambiente regular para o desenvolvimento de suas atividades, tomando como referência as inúmeras dificuldades enfrentadas no trânsito com ruas esburacadas, com pouca sinalização, reduzido número de carros para atender a demanda, 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 taxistas 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), falta de segurança para os motoristas, passageiros às vezes agressivos, etc.

Todos esses aspectos, segundo os taxistas 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, acidentes de trabalho, desentendimentos com passageiros, com colegas de trabalho, insatisfação no trabalho e outros.

O taxista 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 4 – Qualificação do ambiente de trabalho**

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

- ( ) Excelente
- ( ) Boa
- ( ) Regular
- ( ) Péssima

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

Os taxistas que participaram da pesquisa tomaram como referência os aspectos positivos do ambiente de trabalho dentro da cooperativa, 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.

Trinta e seis (36%) disseram que as relações interpessoais são regulares. Dezesesseis taxistas (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.

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.

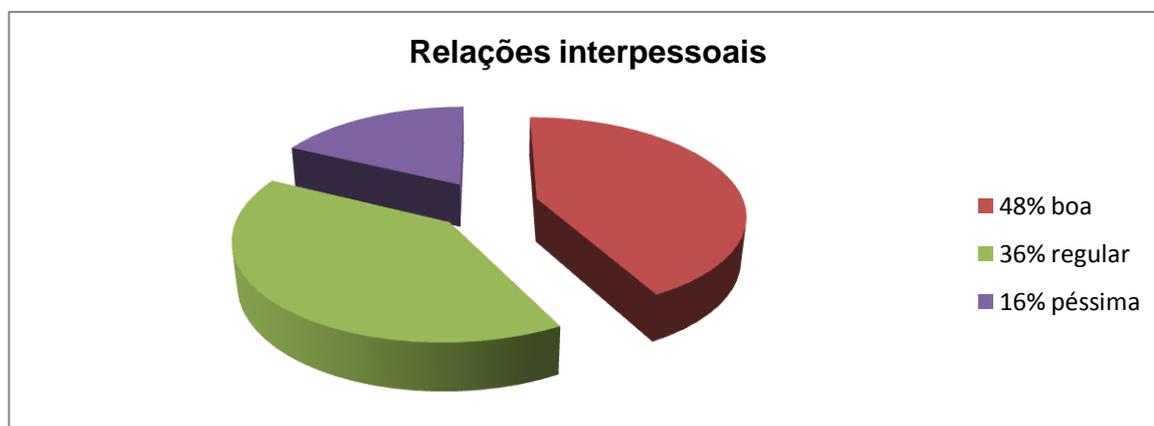


Gráfico 5 – Relações interpessoais no ambiente de trabalho

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

- ( ) Favorável
- ( ) Desfavorável

Dos taxistas entrevistados, noventa e quatro (94%) responderam que consideram favorável, levando em consideração que as pessoas que exercem cargos de chefia imediata, antes de tudo, são cooperados, associados da cooperativa e 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.

Seis (6%) dos taxistas 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 taxistas 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.



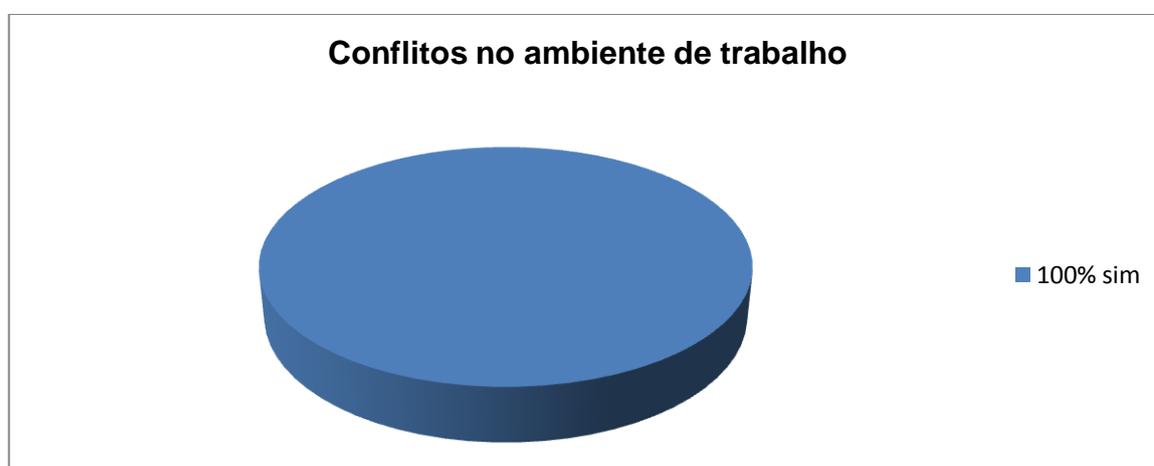
Gráfico 6 – Relações entre chefes e trabalhadores

#### 5. Existem conflitos em seu ambiente de trabalho?

- ( ) SIM
- ( ) NÃO

Dos taxistas 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 taxistas destacam-se os congestionamentos, a precariedade das ruas por onde 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 taxistas 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.



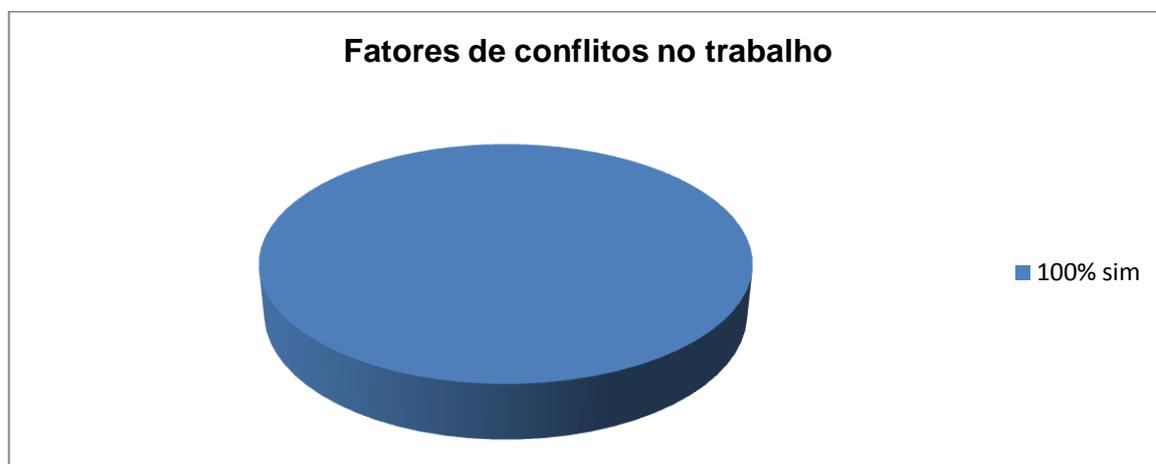
**Gráfico 7 – Conflitos no ambiente de trabalho**

**6. A qual fator você atribui essa situação?**

- ( ) Chefe e colegas de trabalho
- ( ) Questões salariais e outras recompensas
- ( ) Trânsito
- ( ) Passageiros

Os taxistas envolvidos na pesquisa (na maioria) fizeram questão de destacar que atuam na profissão porque gostam do que fazem, entretanto, todos os taxistas 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, ruas e avenidas esburacadas, aos colegas de trabalho e à própria administração da cooperativa. O que se pode perceber com esta abordagem, é que todos os aspectos colocados à disposição dos

taxistas como geradores de situações conflituosas no ambiente de trabalho, são também geradores de desgaste físico e emocional.



**Gráfico 8 – Fatores atribuídos a situações de conflitos no ambiente de trabalho**

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

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

Dentre os taxistas 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 taxistas ressaltaram que em função de outros aspectos (precariedade 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.

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



**Gráfico 9 – Aspectos que mais causam stress no trânsito**

### **8. Como você costuma reagir a essa situação?**

Todos os taxistas 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.

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

Segundo a pesquisa, alguns taxistas 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 stress.

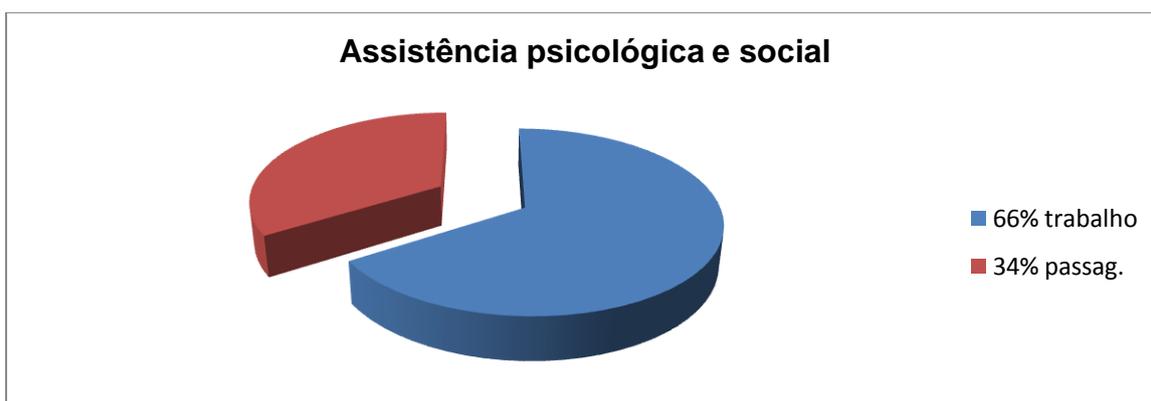
Também é importante destacar que nem todo o tipo de stress tem de ser necessariamente negativo para a condução, já que este pode ajudar, em alguns

momentos, no estado de alerta e reação que se necessita para o manejo dos veículos ou para evitar um acidente.

#### 10. A cooperativa 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.



**Gráfico 10 – Assistência psicológica e social prestada pela empresa**

#### 11. De que forma?

Segundo os taxistas, a cooperativa 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 taxistas que participaram da pesquisa, foi a do acompanhamento médico daqueles motoristas que levam muito atestado médico para a cooperativa. A cooperativa não procura 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 taxistas foram os relatos das doenças oportunistas desencadeadas pelo trabalho e as condições que a empresa fornece ao funcionário para executar a tarefa.

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

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

SIM

NÃO

Todos os taxistas 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.

**13. O que você faz para ajudá-lo?**

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

**14. Você já manifestou reações de desgaste físico e emocional?**

SIM

NÃO

Todos os taxistas 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 taxistas, 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.

### **15. Como conseguiu reagir?**

Os taxistas disseram que conseguiram reagir ao estado de stress ocupacional através de orientações médicas e de assistência social, 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 da cooperativa

### **16. 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.

## CONCLUSÃO

Após o desenvolvimento da temática que contextualiza a Síndrome de *Burnout* com abordagens sobre o meio ambiente e o ambiente de trabalho como fatores de stress ocupacional, 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 taxistas de uma cooperativa da cidade de 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 taxistas investigados o stress provoca desgaste físico e mental e tem como principais fatores os congestionamentos, violência no trânsito, reações comportamentais dos passageiros, dentre outros aspectos que contribuem para que taxista 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

- BALLONE G.J. **Síndrome de Burnout** in PsiqWeb, Internet, disponível em [www.psiqweb.med.br](http://www.psiqweb.med.br) Acesso em 24.03.2013.
- 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](http://www.protecao.com.br/site/content/.../noticia_detalhe.php?id). Acesso em 24.03.2013.
- 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.
- 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.

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

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.

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

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.

SATO, LENY. Trabalho e Saúde Mental. **Saúde Meio Ambiente e Condições de Trabalho**, Rio de Janeiro: FIOCRUZ, cap. 12, p. 169-175.

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

SIVIERI, H. L. Saúde no trabalho e Mapeamento dos Riscos. **Saúde Meio Ambiente e Condições de Trabalho**, Rio de Janeiro: FIOCRUZ, cap. 8, p. 75-82.

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

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 - O Instrumento de pesquisa aplicado motoristas de uma cooperativa de taxi da cidade de São Luis – Maranhão**

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