



**Universidade Federal da Bahia - UFBA**  
**Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas – FFCH**  
**Programa de Pós-Graduação em Psicologia – PPGPSI**  
**MESTRADO**

ALDINÉIA FERREIRA DE SOUSA

**ESTRESSE OCUPACIONAL EM MOTORISTAS DE  
ÔNIBUS URBANO: o papel das estratégias de *coping***

SALVADOR

2005

**ALDINÉIA FERREIRA DE SOUSA**

**ESTRESSE OCUPACIONAL EM MOTORISTAS DE  
ÔNIBUS URBANO: o papel das estratégias de *coping***

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação do Departamento de Psicologia da Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Psicologia.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Sônia Regina Pereira Fernandes.

Salvador - 2005

## FICHA CATALOGRÁFICA

Sousa, A.F.

Estresse ocupacional em motoristas de ônibus urbano: o papel das estratégias de coping. Aldinéia Ferreira de Sousa – Salvador:s.n. 2005. 176p.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Departamento de Psicologia.

Orientação: Sônia Regina Pereira Fernandes

1Estresse ocupacional. 2.motoristas de ônibus. 3.trabalho. 4.Estratégias de coping I.Fernandes, Sônia Regina. II.Universidade Federal da Bahia. III.Título.

## TERMO DE APROVAÇÃO

ALDINÉIA FERREIRA DE SOUSA

ESTRESSE OCUPACIONAL EM MOTORISTAS DE ÔNIBUS URBANO: o papel das estratégias de coping.

Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Psicologia, Universidade Federal da Bahia, pela seguinte banca examinadora:

---

Profa. Dra. Sônia Regina Pereira Fernandes  
(Orientadora)

---

Prof. Dr. Antônio Virgílio Bittencourt Bastos

---

Profa. Dra. Vlândia Jamile dos Santos Jucá

Salvador, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2005

Aos meus queridos pais Raimundo e Maria Helena e meus irmãos Vera e Cláudio, cuja  
presença e apoio me permitiram avançar até aqui.  
A Clarissa, filha querida, que me inspira diariamente a seguir com esforço e dedicação,  
sem perder a descontração e a alegria.  
A Pedro, meu companheiro, pelo carinho, compreensão e colaboração, sem os quais seria  
muito difícil realizar esta pesquisa.

## AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus por ter me concedido essa vitória.

À Profª Drª Sônia Regina Pereira Fernandes pela confiança, amorosidade e profissionalismo com que sempre esteve disponível para acompanhar meu crescimento, respeitando e incentivando em cada etapa.

A Diretoria, ao Setor de Recursos Humanos, em especial, à Tereza Knittel e Fernanda S. Santos e aos trabalhadores da empresa estudada pela disposição em participar deste projeto.

Ao corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da UFBA, especialmente aos professores Antonio Virgílio B. Bastos e Marcos Emanuel Pereira pelas valorosas contribuições.

A Pedro Fernandes, pela leitura cuidadosa e disponibilidade de estar presente em todos os momentos em que precisei.

A Ivana Martins pela amizade, por todas as contribuições e pela imensa disponibilidade em ajudar.

A Igor Menezes, Ana Cristina Gomes e Solange Fonseca pelo cuidado e tranquilidade com que me ajudaram na organização e apresentação dos dados.

Aos caros colegas de curso, com os quais dividi meus progressos e minhas dificuldades, em especial, Verena Freire, Dafne Suit e Ana Rita Fraga pelo companheirismo e solidariedade.

As amigas Luzirose Silveira e Débora Abdalla pelo carinho e pelos momentos de crescimento compartilhados.

A Horácio Brasil da SETEPS, ao Profº. Francisco Ulisses e a Edvaldo Nascimento (irmão) da Superintendência do Transporte Público de Salvador pelas orientações.

Aos alunos Márcio de Oliveira Sá e Leila Bethânia Soares pelo apoio na coleta de dados.

E a todos que de alguma forma somaram esforços para o alcance desse objetivo, meu muito obrigado.

## ESTRELA DA TERRA

(Dori Caymmi / Paulo César Pinheiro)

Por mais que haja dor e agonia  
Por mais que haja treva sombria  
Existe uma luz que é uma guia  
Fincada no azul da amplidão  
É o claro da estrela do dia  
Sobre a terra da promessa

Por mais que a canção faça alarde  
Por mais que o cristão se acovarde  
Existe uma chama que arde  
E que não se apaga mais não  
É o brilho da estrela da tarde  
Na boina do meu capitão

E a gente  
Rebenta do peito a corrente  
Com a ponta da lâmina ardente  
Da estrela da palma da mão

Por mais que a paixão não se afoite  
Por mais que a minha alma se amoite  
Existe um clarão que é um açoite  
Mais forte e maior que a paixão  
É o raio da estrela da noite  
Cravada no meu coração

E a gente  
Já prepara o chão pra semente  
Pra vinda da estrela cadente  
Que vai florescer o sertão

Igual toda lenda se encerra  
Virá um cavaleiro de guerra  
Cantando do alto da serra  
Montado no seu alazão  
Trazendo a estrela da terra  
Sinal de uma nova estação

## RESUMO

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. As estratégias de *coping* adotadas pelos trabalhadores podem minimizar o impacto do estresse no trabalho e aliviar suas conseqüências negativas, atuando como um moderador da relação *stress-strain* (*buffering*), ou não. 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. Acrescentam-se, ainda, aspectos da organização de trabalho: controle intenso (horários, produtividade, normas, exigências e punições), demandas de trabalho contraditórias ou ambíguas e sobrecarga. Utilizando o modelo de Lazarus e Folkman e o modelo de Cooper este estudo objetivou investigar o estresse do trabalho, a partir das inter-relações — estressores ocupacionais x *coping* x níveis de estresse — contribuindo para uma melhor compreensão do efeito moderador de estratégias de *coping* adotadas pelos motoristas de ônibus urbano que possibilitam o desempenho desta função em meios tão adversos. O delineamento do estudo foi o levantamento (*Survey*), tipo descritivo e a análise foi de natureza quantitativa. Participaram do estudo 190 motoristas do sexo masculino, condutores de ônibus e microônibus de uma empresa de Salvador/Ba. A idade média foi de 38,5 anos, com 2º grau completo (47,4%) e união estável (80%). Conclui-se pela baixa ocorrência de estresse associada à percepção de baixo impacto dos estressores ocupacionais e organizacionais, confirmando haver uma relação direta entre estas variáveis. Neste estudo, as manifestações de estresse variaram de acordo com a percepção, características dos participantes e formas de enfrentamento, sendo o estresse resultante da interação destes aspectos. Houve um uso elevado de estratégias de *coping* de controle (alto uso — 81,6%), de caráter mais direto, proativo e com foco no problema. As estratégias de esquiva (alto uso — 60%) assumiram uma função protetora diante de situações difíceis e com poucas *chances* de controle. No entanto, apenas as estratégias de controle atuaram como moderadoras de efeito (*buffer*), atenuando as manifestações de estresse. Observou-se, ainda, uma grande repercussão da ameaça de assaltos e violência dentro do ônibus sobre as reações emocionais dos motoristas, configurando-se num desencadeador de tensões e temores. E apesar de 62,2% dos motoristas relatarem baixo estresse, enquanto 37,8% relataram alto estresse, observou-se um índice elevado de acidentes de trânsito (59,5%) e outros comportamentos de risco, considerados indicadores de estresse ocupacional. Estes resultados evidenciam a complexidade do tema abordado e sinalizam a necessidade do uso de vários parâmetros para tentar apreender o processo de estresse ocupacional, aliando ao relato de sintomas psicológicos, outros indicadores de estresse, muitas vezes, pouco identificados pelo próprio trabalhador.

**Palavras - chaves:** Estresse ocupacional, motoristas de ônibus, estratégias de *coping*.

## ABSTRACT

Work can promote health or develop psychological changes, which will vary according to the functional categories (kind of job), working conditions, job organization and other factors. The occupational stress is a growing problem with considerable costs to both workers and employers. The lack of effective stress management may lead to significant loss of welfare, dissatisfaction, feeling of unattachment from work and performance reduction. Becoming sick is then the result of these different factors. The coping strategies used by workers can minimize the impact of stress on work and relieve its negative consequences, working also as a control of the stress-strain (buffering) relation or not. The bus drivers in major cities face traffic problems, inadequate ergonomic conditions, having to answer passengers demands and also being exposed to robbery and violence on daily basis. To add, there are still aspects of work organization such as: intense control (timetables, productivity, rules, demands and punishment), work demands which are contradictory and ambiguous, and work overload. Using the models Lazarus/Folkman and Cooper this study aimed at investigating the stress at work from the inter-relations – occupational stressors x coping x levels of stress, contributing to a better understanding of the effect of the coping strategies used by these bus drivers to make it possible to perform this job in such adverse environment. The study outline was a descriptive survey and a quantitative analysis of the outcomes. 190 male drivers and conductors of both buses and minibuses of a bus company in Salvador/Bahia participated in the study. The average age was 38.5, workers who finished secondary school (47.4%) and the ones who had a steady relationship (80%). We concluded that, given the low occurrence of stress associated to the perception of low impact of the occupational and organizational stressors, confirmed the relation between these variables. In this study, the stress events varied according to the perception, participant's characteristics and the ways they faced stress. The result stress was then an interaction of these factors. There was a great use of coping strategies of control (81,6%) of a more direct nature, pro-active and with a focus on the problem. The retreat strategies (high use – 60%) assumed a protective function before the difficult situations with few chances of control. However only one of them acted as moderator of effect (buffer), lessening the stress events. It was still observed a great impact of the robbery and violence threats on the driver's emotional reactions. This was a source of tension and fear. Even though 62.2% of the drivers report low stress, while 37.8% report high levels of it, it was observed that a high occurrence of traffic accidents (59.5%), besides other risky behaviors considered an indicator of occupational stress. These results make evident the complexity of the subject approached and points out the need of using various parameters to try to understand the process of occupational stress, adding the report of psychological symptoms and other stress indicators, which are many times unnoticed by the worker.

**Key words:** occupational stress, bus drivers, coping strategies.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1— Modelo de estresse ocupacional de Cooper (1983)	40
Figura 2 — Modelo de Estresse e Coping (Lazarus e Folkman, 1984)	45
Figura 3 — Diagrama de estudo	77
Figura 4 — Escala com apoio visual para motoristas (Silva, 1999)	85
Figura 5 — Gráfico do tempo de atuação na profissão	106
Figura 6 — Gráfico do tempo de atuação na empresa	106
Figura 7 — Gráfico dos potenciais estressores do trabalho para os Motoristas	113
Figura 8 — Gráfico do nível de estresse dos motoristas	119
Figura 9 — Gráfico do nível de estresse dos motoristas de microônibus	119
Figura 10 — Gráfico do nível de estresse dos motoristas de ônibus	120
Figura 11 — Gráfico do uso de estratégias de <i>coping</i> pelos motoristas	130

## LISTA DE QUADROS E TABELAS

Tabela 1 — Distribuição dos participantes, segundo dados sociodemográficos	105
Tabela 2 — Distribuição dos participantes, segundo dados profissionais	108
Tabela 3 — Impacto das condições e organização de trabalho sobre o desencadeamento de estresse (auto-avaliação)	110
Tabela 4 - Distribuição de médias para as reações ante estressores	112
Tabela 5a — Avaliação das reações emocionais perante o trabalho, segundo a idade	116
Tabela 5b — Avaliação das reações emocionais perante o trabalho, segundo a escolaridade	116
Tabela 5c — Avaliação das reações emocionais dos motoristas perante o trabalho, segundo a situação conjugal	117
Tabela 5d — Avaliação das reações emocionais dos motoristas perante o trabalho, segundo o tempo na atividade	118
Tabela 6 — Manifestação de estresse, segundo o impacto das condições e organização de trabalho	121
Tabela 7 — Manifestação de estresse, segundo a idade e a escolaridade	123
Tabela 8 — Manifestação de estresse, segundo o tempo na atividade e situação conjugal	124
Tabela 9 — Médias e desvio padrão das principais estratégias de <i>coping</i> adotadas pelos motoristas	134
Tabela 10 — Uso de estratégias de coping, segundo o impacto das condições e organização de trabalho	136
Tabela 11 — Manifestação de estresse (percentual), segundo o uso de estratégias de <i>coping</i>	138
Quadro 1— Descrição dos principais modelos e teorias de Estresse Ocupacional	38
Quadro 2 — Relação das diferenças no uso do ônibus e microônibus para a empresa e para os motoristas	102
Quadro 3 — Representação das dimensões de <i>coping</i> , segundo o tipo de mecanismo e o objetivo	129

## SUMÁRIO

<b>SUMÁRIO</b> .....	12
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	15
<b>2 ESTRESSE E TRABALHO</b> .....	26
2.1 ABORDAGENS TEÓRICAS DO ESTRESSE .....	26
2.2 ESTRESSE OCUPACIONAL .....	31
2.3 O MODELO DE LAZARUS E FOLKMAN .....	44
2.4 <i>COPING</i> .....	49
2.4.1 A evolução do conceito .....	49
2.4.2 As estratégias de <i>coping</i> – diferenças conceituais, tipologias e eficácia.....	51
2.4.3 Avaliação de coping .....	56
<b>3 TRABALHO E SAÚDE DE MOTORISTAS DE ÔNIBUS</b> .....	62
3.1 CONTEXTO DE TRABALHO, SAÚDE E BEM-ESTAR DE MOTORISTAS DE ÔNIBUS .....	62
3.2 ESTRESSE E COPING EM MOTORISTAS .....	67
<b>4 DELINEAMENTO DO ESTUDO E MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO</b> .....	74
4.1 DELIMITAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO.....	74
4.1.1 Objetivo Geral .....	75
4.1.2 Objetivos específicos e hipóteses .....	76
4.1.3 Variáveis do modelo.....	78
4.2 ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS.....	80
4.2.1 Definição do estudo .....	80
4.2.2 Contexto e local do estudo .....	81
4.2.3 Participantes do estudo .....	82
4.2.4 Instrumento .....	83
4.2.5 Trabalho de campo .....	87
4.2.6 Procedimentos de análise de dados .....	89
<b>5 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	94
5.1 O CONTEXTO.....	94
5.2 CONDIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DE TRABALHO DO MOTORISTA .....	98
5.3 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES E DE ASPECTOS PROFISSIONAIS.....	104
5.4 POTENCIAIS ESTRESSORES DO TRABALHO NA VISÃO DOS MOTORISTAS.....	109
5.5 AVALIAÇÃO DE ESTRESSE OCUPACIONAL .....	118
5.6 O USO DAS ESTRATÉGIAS DE <i>COPING</i> PELOS MOTORISTAS .....	128
<b>6 COMENTÁRIOS FINAIS</b> .....	144

<b>REFERÊNCIAS</b> .....	153
<b>ANEXO A Instrumento</b> .....	172
<b>ANEXO B Termo de Consentimento Informado</b> .....	175
<b>ANEXO C Organograma da empresa</b> .....	176
<b>ANEXO D Regulamento interno da empresa</b> .....	177



## **CAPÍTULO 1**

### **INTRODUÇÃO**

---

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho tem um sentido fundamental na estruturação da identidade pessoal. A partir da construção de um papel social, o trabalhador tem a possibilidade de realização, de expressão de competências e de integração social. A psicologia no século XX, ao abordar a relação do trabalho com a saúde psíquica, foi focada na cura das doenças e das disfunções geradas pelo trabalho, e relativamente pouca relevância foi dada ao bem-estar psicológico do trabalhador, à compreensão dos mecanismos que estes dispõem para enfrentar as dificuldades na sua interação com o trabalho. Atualmente, século XXI, o foco tem mudado para o desenvolvimento de uma compreensão mais abrangente do que é uma relação mais saudável entre o homem e o trabalho, com crescente ênfase na reflexão sobre os indicadores de saúde no trabalho e as formas de satisfação e realização pessoal.

O processo de reestruturação produtiva, nos anos 90, tem modificado consideravelmente o perfil do trabalho, dos trabalhadores e, conseqüentemente, os determinantes do processo saúde-doença. A combinação das inovações tecnológicas com os novos modelos gerenciais tem contribuído para a intensificação do trabalho, decorrente do aumento do ritmo, das responsabilidades e da complexidade das tarefas. “Estão deslocando o lugar preferencial de expressão dos problemas, das fragilidades, dos mal-estares, das doenças, do físico para o psíquico” (Codo, Sampaio & Hitomi, 1995, p.86).

Atualmente os trabalhadores estão submetidos a condições de trabalho que levam a manifestações de envelhecimento prematuro, aumento do adoecimento e morte por doenças cardiovasculares e outras doenças crônico-degenerativas como as osteomusculares, e, mais recentemente, temos registros de morte súbita por excesso de trabalho — *karoshi*<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> “Condição na qual o processo de trabalho psicologicamente mórbido/insano é levado a um ponto que provoca rupturas nos ritmos de trabalho e vida dos trabalhadores levando ao desenvolvimento de fadiga no

Identificam-se, ainda, os sintomas psíquicos como a síndrome da fadiga crônica, o *burnout*<sup>2</sup> e outros distúrbios inespecíficos e ainda pouco conhecidos (Dias, 2000; Franco, 2003). Além disso, segundo vários estudos, em períodos de crise econômica com aumento do desemprego e suas ameaças, há um aumento do sofrimento e da tensão emocional (Seligmann Silva, 1986).

A Organização Mundial de Saúde (OMS) considera as doenças relacionadas ao trabalho como multifatoriais, implicando a multicausalidade com a inclusão de fatores físicos, organizacionais, individuais e socioculturais (Rio, 1998). Os denominados fatores psicossociais representam interações entre ambiente de trabalho, gestão e processo de trabalho e as variáveis de natureza não-física relativas ao indivíduo, como personalidade, estilo de vida, *coping* e apoio social, e, ainda, a vulnerabilidade e a resistência ao estresse, que contribuem para as percepções e experiências do trabalho, atuando sobre a saúde e/ou desempenho do trabalhador (Fernandes, 1999; Pinheiro, Tróccoli & Paz, 2002; Villalobos, 1999). Segundo Villalobos, o enfoque mais comum para abordar as relações entre o ambiente psicológico laboral e a saúde dos trabalhadores tem sido através do conceito de estresse.

No estudo do estresse ocupacional, destacam-se as mudanças drásticas no mundo do trabalho (*downsize*, *outsource*, contratos de emprego pouco seguros, organizações virtuais). Além disso, novas tecnologias têm adicionado uma gama de informações, sobrecarregando e acelerando as demandas de trabalho, que, por sua vez, exigem respostas rápidas, desenvolvendo um impacto negativo sobre a saúde e o bem-estar dos empregados (Cooper, 1998 ; Jex, 1998; Hart & Cooper, 2001).

---

corpo/organismo e a uma crônica condição de sobrecarga de trabalho acompanhada pela piora de preexistente alta de pressão sanguínea e endurecimento das artérias, resultando, finalmente, em colapso fatal” (Tetsunojo Uehata do National Institute of Public Health apud Franco, 2003, p.176).

<sup>2</sup> “O *burnout* pode ser considerado como uma reação à tensão emocional crônica gerada a partir do contato direto e excessivo com outros seres humanos, particularmente quando estes estão preocupados ou com problemas, em situações de trabalho que exigem tensão emocional e atenção constantes, e grandes responsabilidades” (Maslach & Jackson, 1981, apud Franco, 2003).

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). E, apesar de todas as mudanças organizacionais adotadas no âmbito da reorganização produtiva, os princípios tayloristas e fordistas para planejar e controlar o que os trabalhadores irão desempenhar ainda estão bastante presentes no local de trabalho (Sato, 2002).

Apesar dos avanços teóricos sobre as relações entre trabalho e saúde, existem muitas carências quanto à produção de conhecimentos no campo da saúde psíquica. Nesta direção, os estudos têm indicado que o trabalho pode promover a saúde ou gerar alterações psíquicas. Segundo Codo e Jacques (2002), o sofrimento psíquico é a segunda causa de afastamento do trabalho nos EUA, com altos índices de estresse mental no trabalho; no Canadá, os efeitos do trabalho sobre a saúde mental ultrapassam os de ordem biomédica. No Brasil, dados do INSS demonstram que os transtornos mentais ocupam o terceiro lugar entre as causas de benefícios previdenciários de auxílio-doença, por incapacidade temporária ou definitiva para o trabalho (Brasil, 2002). E apesar de não existirem estudos estatísticos suficientes que possam evidenciar esta realidade brasileira, a precarização das condições de trabalho, a diversidade de processos produtivos, a instabilidade econômica e social e o elevado desemprego nos alertam de que a incidência de doença psíquica vinculada ao trabalho não deve ser muito divergente do que é experimentado naqueles países, tornando a situação de vida e saúde do trabalhador brasileiro ainda mais crítica.

No campo da Psicologia, esta temática já é bastante conhecida, mas o levantamento de novas questões se faz necessário, aprofundando o que já foi sinalizado e

reexaminando aspectos ainda pouco consistentes, deixando de ser considerada apenas como forma de contestação das condições de trabalho e se transformando em área de pesquisa e intervenção estratégica (Borges & Argolo, 2002a).

A profissão de motorista de ônibus urbano caracteriza-se como uma ocupação eminentemente operacional e, dentro da perspectiva dicotômica taylorista que coloca em planos distintos o planejamento e a execução, ao motorista não é geralmente concedido um espaço para emitir opiniões e participar de discussões sobre o processo de trabalho. Há uma referência ao subaproveitamento, na maioria das empresas de transporte, dos conhecimentos específicos do motorista que podem vir a auxiliar na tomada de decisões sobre problemas operacionais e do funcionamento do sistema de transporte (Ragland, Krause, Greiner & Fisher, 1998).

Nos estudos que investigam a influência do ambiente de trabalho (enquanto conjunto de inter-relações entre aspectos físicos e sociais) sobre o desempenho e saúde dos motoristas, geralmente se utiliza o conceito de estresse ocupacional (Carrère, Evans, Palsane, & Rivas, 1991; Evans & Johansson, 1998). Os motoristas que atuam na via urbana demonstram altos índices de estresse (Mulders, Meijman, O'Hanlon, & Mulder, 1982), e os dados dos estudos epidemiológicos internacionais revelam que o perfil de morbi-mortalidade de motoristas de ônibus urbano sugere um papel etiológico central do estresse ocupacional.

O interesse pelo tema proposto partiu de minha prática profissional como psicóloga na área organizacional, com a realização de exames de seleção, principalmente, para motoristas, pois são freqüentes, nas entrevistas, as queixas com relação ao trânsito caótico, ocorrência de assaltos nos ônibus, conflitos com passageiros, além da tensão para cumprir o horário previsto. Em alguns casos, os motoristas declararam que preferiram deixar o emprego devido às circunstâncias ameaçadoras e às pressões no ambiente de trabalho, pois estavam adoecendo. Por outro lado, para serem contratados pelas empresas, os motoristas

enfrentam um conjunto de avaliações do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e necessitam estar em boas condições físicas e psico-emocionais para realizarem as atividades profissionais. Aspectos como fadiga, uso de álcool, sono, visão deficiente, audição deficiente, perturbações físicas, além de tensões emocionais, preocupações e medos podem interferir no desempenho do motorista e, conseqüentemente, funcionam como fatores de risco para a ocorrência de acidentes de trabalho.

Na grande maioria dos trabalhos técnicos da Associação Nacional de Transporte Público (ANTP), bem como nos temas dos Congressos da Associação de Pesquisa e Ensino em Transporte, há um direcionamento para aspectos relativos a qualidade do transporte, opinião dos usuários, educação e transporte, recursos humanos em transporte e, principalmente, para as questões gerenciais do sistema de transporte, em detrimento dos aspectos relacionados ao comportamento dos motoristas, considerados como fundamentais para as melhorias dos serviços prestados (Silva, 1999).

Na literatura internacional, diversos trabalhos focalizam a saúde e o bem-estar dos motoristas profissionais. Pesquisas epidemiológicas realizadas em diferentes países apontam evidências de que motoristas de ônibus urbano tendem a apresentar problemas de saúde característicos, relacionados à área cardiovascular, gastrointestinal, musculoesquelético, ou, ainda, problemas de sono (Backman, 1983; Duffy & Mc Goldrick, 1990; Kompier, 1996; Winkleby, Ragland, Fisher, & Syme, 1988). Entretanto, no Brasil, ainda são reduzidos os estudos sobre as condições de trabalho e saúde de motoristas de ônibus (Matsuo & Keiko, 1991; Souza, 1996), apesar de não existirem evidências de que as condições de trabalho dos motoristas de ônibus brasileiros não sejam estressantes ou não produzam efeitos nocivos à saúde.

Podemos pensar que os motoristas de ônibus urbanos que se mantêm trabalhando são sobreviventes, são resilientes<sup>3</sup> ao alto nível de estresse no trabalho? Se existem evidências de que fatores pessoais tais como estilos de *coping* podem moderar os efeitos prejudiciais do estresse gerado ao dirigir ônibus (Bartone, 1989; Evans, Palsane & Carrère, 1987; Kühlmann, 1990; Meijman & Kompier, 1998), a literatura também aponta os efeitos das condições e da organização de trabalho no desencadeamento de estresse ocupacional. Então, será que as condições e a organização do trabalho são mais determinantes que as características pessoais como personalidade, *coping*<sup>4</sup>, estilo de vida e suporte social nas manifestações de estresse ocupacional? Parece que há uma interação de fatores externos (natureza e ambiente de trabalho, contexto urbano, aspectos político-econômicos, pressões psicossociais) e fatores internos (crenças, valores, personalidade) que influenciam o aumento do risco ocupacional. E o adoecimento, por fim, é resultante desta complexidade de fatores, sendo que os comportamentos moderadores atuam sobre os agentes estressores, possibilitando ou não a redução dos efeitos nocivos do estresse.

O trabalhador é compreendido em um processo de interação e complementaridade, em que o biológico atua sobre o psíquico e o social, ou, ainda, o psíquico pode repercutir sobre o social e o biológico. Assim, as idiosincrasias (genética, personalidade, história de vida) contribuem para reações diferenciadas de indivíduos submetidos a regras e exigências organizacionais similares, como é o caso de grupos funcionais homogêneos. Alguns podem resistir, mantendo-se relativamente saudáveis, enquanto outros desenvolvem sintomas, adoecem e até se afastam do trabalho (Pinheiro, Tróccoli & Paz, 2002).

---

<sup>3</sup> O termo resiliência é frequentemente usado em intercâmbio com outros termos, como “invulnerabilidade”, “resistência ao estresse”. É também definido como a capacidade de prevalecer, crescer, fortalecer até prosperar mesmo na presença de dificuldades (Liem et al, 1997).

<sup>4</sup> Preferiu-se empregar o termo *coping* no seu original em inglês, devido à utilização generalizada desta expressão dentro da comunidade científica brasileira. O seu significado se aproxima das expressões “lidar com” ou “enfrentamento”, ou seja, habilidades para lidar ou enfrentar situações de estresse.

Os comportamentos de *coping* podem minimizar o impacto do estresse no trabalho e aliviar suas conseqüências negativas. Por outro lado, 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, de acordo com O'Driscoll e Cooper (1994). Nos estudos de estresse e *coping*, existem idéias mais convergentes entre os pesquisadores quanto à importância do *coping* no processo de estresse do que sobre suas funções e conseqüências. Há uma confusão sobre a compreensão do *coping* como um mediador entre estressores e *strain*<sup>5</sup> psicológico ou como um moderador da relação *stress-strain* (*buffering*). Embora alguns estudos tenham obtido uma relação direta entre *coping* e bem-estar, o efeito de *buffer*<sup>6</sup> das estratégias de *coping* não tem sido demonstrado consistentemente.

Meijman e Kompier (1998) consideram ainda pouco claro se os estilos de *coping* relacionados ao trabalho devem fundamentalmente ser considerados: a) como variáveis independentes (como fatores objetivos e subjetivos que causam problemas de saúde); b) como variáveis dependentes (conseqüência do *status* de saúde diminuído) ou c) como fatores mediadores (variáveis que intervêm entre as demandas do trabalho e a condição de saúde). Estes autores reconhecem o *coping* ocupacional como um processo dinâmico e complexo no qual causas e efeitos podem ser entrelaçados de modos diversos, sugerindo que estas três conceitualizações podem ser válidas em alguma extensão.

Diante dessa realidade, podem ser elaboradas as seguintes questões para este estudo: como dimensionar e caracterizar os impactos das condições e organização de trabalho sobre as manifestações de estresse ocupacional em motoristas? Quais são as estratégias de

---

<sup>5</sup> *Strain* — tensão, pressão (Michaelis, 2001).

<sup>6</sup> *Buffer* — alguma coisa que reduz o impacto (Michaelis, 2001). Utilizado como um tipo de amortecedor do efeito dos estressores no processo de estresse, ou na produção de *strain*.

*coping* mais frequentemente utilizadas diante a exposição aos estressores? Quais as possíveis relações entre os estressores, estratégias de *coping* e níveis de estresse?

Esta pesquisa pretende analisar o estresse do trabalho a partir das inter-relações estressores ocupacionais – *coping* – níveis de estresse do motorista de ônibus, contribuindo para uma melhor compreensão do efeito mediador de estratégias de *coping* adotadas pelos motoristas que possibilitam o desempenho desta função em meios tão adversos. Os conhecimentos gerados sobre o uso de estratégias para reduzir os efeitos do estresse no cotidiano podem facilitar a identificação de padrões de enfrentamento favoráveis à promoção da saúde, contribuindo para a prevenção do estresse neste segmento ocupacional.

De forma geral, este estudo pretende analisar as possíveis relações entre condições e organização de trabalho, estratégias de *coping* e ocorrência de estresse ocupacional em motoristas de ônibus urbano de uma empresa de transporte urbano de Salvador / BA.

Especificamente, pretende-se:

- identificar o impacto de condições de trabalho e organização de trabalho sobre as reações emocionais que podem ser associadas ao estresse dos motoristas;
- relacionar o impacto das condições de trabalho e organização de trabalho com o nível de estresse ocupacional;
- descrever as estratégias de *coping* frequentemente adotadas pelos motoristas de ônibus urbano;
- identificar o papel das estratégias de *coping* de manejo, controle e esquiva na mediação entre os estressores e a manifestação de estresse ocupacional.

Buscando analisar as questões levantadas neste estudo e contemplar os objetivos propostos, os dois próximos capítulos tratam das principais contribuições teóricas e divergências na esfera teórico-conceitual-metodológica. E os capítulos subsequentes incorporam o estudo empírico e a análise dos resultados encontrados.

O segundo capítulo está dividido em quatro tópicos. O primeiro tópico traz aspectos gerais do construto estresse, com diferentes conceitos, significados e atribuições. O segundo tópico caracteriza a abordagem do estresse ocupacional, apresentando as principais teorias interacionistas e apontando as suas contribuições e limites. O terceiro tópico descreve o modelo de Lazarus e Folkman que norteia o presente estudo, e o quarto tópico abrange os processos complexos, dinâmicos e interativos do *coping*, com o desenvolvimento do conceito, para em seguida, mais diretamente, abordar as diferenças conceituais entre estratégias, estilos, recursos e resultados de *coping*, e outros aspectos passíveis de distorções e confundimento na mensuração e análise.

O terceiro capítulo descreve aspectos do contexto de trabalho dos motoristas de ônibus e as repercussões para a saúde e bem-estar geral, seus principais estressores e a relação com o desencadeamento de manifestações de estresse. Em contrapartida, sinaliza a tendência dos motoristas para adotarem diferentes formas de enfrentamento do estresse.

O quarto capítulo apresenta o delineamento do estudo e o método de investigação através da descrição dos objetivos e das hipóteses, das variáveis principais e do diagrama de estudo elaborado para nortear o trabalho de campo. Em seguida, são expostas as estratégias metodológicas — tipo e contexto de estudo, participantes, instrumento, coleta e análise dos dados.

O quinto capítulo descreve e analisa os principais resultados encontrados, considerando a caracterização do contexto e dos participantes, na busca das relações entre as variáveis estudadas. A partir das inter-relações encontradas, o esforço direciona-se para a

compreensão do efeito mediador de determinadas estratégias de *coping* adotadas pelos motoristas que possibilitam o desempenho desta função em meios tão adversos.

O último capítulo traz as considerações finais, indicando os principais achados deste estudo, suas limitações e as sugestões para futuras pesquisas no campo de estresse ocupacional no universo de trabalho dos motoristas de ônibus urbano.



## **CAPÍTULO 2**

### **ESTRESSE E TRABALHO**

---

## 2 ESTRESSE E TRABALHO

Neste capítulo, são realizadas, inicialmente, considerações sobre o conceito de estresse, a partir de diferentes concepções teóricas, apresentando, em seguida, a abordagem do estresse ocupacional que dá suporte a este estudo e seus principais modelos.

### 2.1 ABORDAGENS TEÓRICAS DO ESTRESSE

O termo estresse, de origem inglesa (*stress*), deriva do latim *stringere* e significa apertar, cerrar, comprimir (Houaiss, Villar, & Franco, 2001). Foi desenvolvido, inicialmente, no campo da física, no século XVII, e utilizado por Robert Hooke para designar uma pesada carga que afeta uma determinada estrutura física. Foi, posteriormente, incorporado pelo campo da biologia por Hans Selye, que amplia os estudos realizados por Cannon.

Em 1936, Selye descreve a Síndrome Geral de Adaptação ou síndrome do estresse biológico e a diferencia em três estágios. Inicialmente, ocorre a reação de alarme, quando o organismo se prepara para lutar ou fugir. A seguir, com a permanência do estressor, há um aumento da resistência, numa tentativa de adaptação. Na terceira fase, há uma diminuição da capacidade do organismo de se adaptar, dando margem a diversas doenças e até a morte por exaustão. Para Selye, a maioria dos indivíduos experiencia pelo menos os dois primeiros estágios em diversos momentos de sua vida.

Embora o trabalho de Selye tenha sido amplamente aceito, a definição de estresse como “[...] resposta não-específica do corpo a qualquer exigência feita a este” (Selye, 1973, p.692) recebeu diversas críticas. Lazarus (1990) não discorda totalmente da concepção

de estresse como resposta fisiológica ao estressor, no entanto considera que existe uma reação emocional simultânea às situações que são avaliadas como estressantes, ou seja, a resposta não específica sofre uma mediação psicológica.

Quando o indivíduo é exposto ao frio, ao calor, a grande esforço muscular, ocorrem reações bioquímicas específicas e particulares a cada agente. Por outro lado, cada um desses agentes provoca no organismo a necessidade de desenvolver funções adaptativas diante do problema. Esta readaptação não depende exatamente do que a causou, pois pode ser eliciada por qualquer estressor. É, por isso, uma resposta inespecífica. E o caráter inespecífico e universal da resposta de estresse é, para Selye, a essência do estresse. De acordo com Feuerstein, Labbé e Kuczmiercz (1986), esta síndrome pode ser vista como respostas defensivas de padrão universal que tem o papel de proteger e preservar a integridade biológica da pessoa.

Diversas pessoas sob diferentes condições podem vivenciar estresse, havendo uma semelhança nas alterações geradas no organismo ou uma resposta biológica similar. Mas Selye adverte que agentes qualitativamente diferentes e potenciais estressores não produzem necessariamente a mesma síndrome nas pessoas. E acrescenta que o mesmo grau de estresse produzido pelo mesmo agente pode resultar em diferentes manifestações em pessoas diferentes. Os estressores, entendidos como os fatores que produzem estresse, podem estar presentes materialmente ou não, e os efeitos irão depender da intensidade da exigência de trabalho adaptativo do corpo (Selye, 1973).

A noção de estresse biológico foi ampliada com a incorporação deste conceito em outras áreas do conhecimento, derivando diversas pesquisas sobre estresse psicológico, social, biopsicossocial, ambiental, profissional, infantil e outros. De acordo com Dantzer (1998), não há descontinuidade entre o estresse fisiológico e o psicológico. As reações hormonais às agressões dependem de fatores situacionais e psíquicos, assim como a

capacidade de agir para modificar a situação estressora. Por outro lado, a percepção da situação e os próprios meios para enfrentá-la são influenciados pela atividade hormonal. Conseqüentemente, existem várias possibilidades e reações, conforme a iniciativa do indivíduo e a gravidade dos problemas com que este se defronta.

Existem diversas proposições conceituais sobre estresse. A classificação proposta por Lazarus em 1977, e revista por Feuerstein, Labbé e Kuczmiercz (1986), Schmidt (1990) e por Meijas (1992), compreende três modelos principais com base nos seguintes aspectos: a) na resposta; b) no estímulo; c) na interação ou processo envolvendo o ambiente e o indivíduo; d) na relação processamento — informação.

O primeiro modelo atribui maior atenção à resposta ou ao padrão de respostas fisiológicas e psicológicas que reflete a situação na qual a pessoa está sob *strain* de um estressor, com ênfase no impacto dos estressores. Em analogia aos princípios da engenharia, uma ação irá deformar um metal se seus limites de elasticidade forem excedidos, o *strain* corresponderia, então, à deformação ou aos danos que resultam da ação de uma carga que excede os limites físicos e psicológicos. Assim, a resposta de estresse é considerada uma variável dependente e a Síndrome Geral de Adaptação de Selye é um exemplo clássico deste modelo.

O segundo modelo dá maior importância ao estímulo externo. Aqui, agrupam-se as definições que concebem o estresse em termos das características dos estímulos ambientais que são nocivos ao indivíduo. Os pesquisadores, com este enfoque, procuram estabelecer relações entre a intensidade do estressor e a intensidade da reação. Um exemplo desta categoria é a caracterização dos eventos estressantes da vida de Holmes e Rahe (1967, apud Savóia, 1999). Estes pesquisadores construíram uma lista de acontecimentos considerados por eles como eventos significativos, como divórcio, nascimento de criança na família, morte na família, mudanças no trabalho, e estabeleceram escores que auxiliam a

avaliação do estresse vivenciado e a probabilidade do desenvolvimento de doenças pelo excesso de estresse.

Os dois modelos anteriores caracterizam-se por diferentes concepções de estresse, o primeiro vê o estresse como resposta e o segundo como estímulo. No entanto, em ambas, não há consideração sobre as diferenças individuais no processo. Já no terceiro modelo, o estresse é uma função da relação entre a pessoa e o ambiente, que inclui a experiência social, fatores culturais e suporte social, havendo um avanço em relação aos modelos anteriores, ao considerar tanto aspectos dos estímulos quanto das respostas do estresse. As definições incluídas neste modelo sugerem que as respostas de estresse ocorrem devido à interpretação que a pessoa dá aos estímulos que podem ser relativamente inócuos. As condições que tendem a causar estresse, podem ser internas e externas e usualmente se combinam para pressionar um indivíduo de várias maneiras até que se desenvolva o estresse.

Dentro da concepção interacionista, as teorias mais difundidas e também conhecidas como transacionais<sup>7</sup> são a de Lazarus e Folkman (1984), nos Estados Unidos, a de Cox e Mackay (1978, apud Feuerstein, Labbé e Kuczmierz, 1986), no Reino Unido. De acordo com estas perspectivas teóricas, estresse é um estado psicológico negativo que envolve aspectos de cognição e emoção, e este é tratado como a representação interna de transações problemáticas e particulares entre a pessoa e seu ambiente.

Um último modelo que adota a relação processamento – informação é acrescentado por Feuerstein, Labbé e Kuczmierz (1986), cuja ênfase é na avaliação cognitiva juntamente à atenção seletiva dentro do processamento das informações do ambiente. Neste enfoque, ocorre a inclusão de estruturas da memória que permitem a interpretação de alguns estímulos como agradáveis e outros como aversivos, com base em experiências anteriores, o

---

<sup>7</sup> O termo transação enfatiza que o estresse é resultante da conjunção entre variáveis pessoais e ambientais dentro de um sistema dinâmico e recíproco, diferenciando-se das teorias unidirecionais e mais estáticas (Hart & Cooper, 2001).

que faz com que as respostas afetivo-emocionais influenciem na avaliação cognitiva e na interação de diversos fatores da relação entre carga e *strain*.

Os dois últimos modelos teóricos de estresse – interacionista e de processamento de informações – apresentam análises mais complexas e articuladas sobre o desencadeamento do processo de estresse. A perspectiva interativa (indivíduo/ambiente) e a dimensão cognitiva, presentes nos dois modelos, ampliam as considerações sobre o tema e as possíveis relações entre as variáveis do contexto. Dando importância à avaliação cognitiva, às experiências pessoais e à memória, deixa de existir uma relação linear entre o ambiente e o indivíduo, como se verifica nos modelos com base na resposta e com base no estímulo, citados anteriormente.

A abordagem do estresse tem gerado debates e divergências quanto às bases conceituais, às delimitações do objeto e aos aspectos metodológicos, mas há um consenso de que este tema tem uma relevância nos estudos de saúde e trabalho. Aneshensel (1992) salienta que o processo de estresse não é resultante unicamente de condições externas, mas sofre influência da interação com os valores, as percepções e os recursos de cada indivíduo. O autor identifica duas vertentes nos estudos sobre estresse, uma que considera os estressores como resultantes do contexto social, numa perspectiva sociológica, e outra que os desvincula deste contexto, numa perspectiva clínica.

O estresse tem adquirido significados e atribuições diferentes. Fletcher (1991, apud Fernandes, 1997) recoloca a distinção entre estresse, estressor e *strain*, considerando o estressor como uma variável independente que pode causar alterações no processo saúde-doença e o *strain* como variável dependente que está em função dos estressores. Monat e Lazarus (1985) observam que o campo de estudo do estresse deve envolver condições antecedentes, processos intervenientes e padrões de resposta ou indicadores de estresse. Os

antecedentes são os estressores ou aqueles eventos/agentes que antecedem ou desencadeiam o estresse.

No contexto deste estudo, o termo estresse é usado como uma resposta ou reação, e o termo estressor, como estímulo ou evento desencadeador. Compreende-se que o estresse é um processo psicológico no qual variáveis cognitivas afetam a compreensão dos eventos estressantes, não sendo o evento nem a resposta a este que definem a experiência de estresse. O estresse ocorre devido a um desequilíbrio entre o que é percebido pelo indivíduo como demanda e a sua capacidade percebida para enfrentá-la, ou seja, é a avaliação cognitiva da situação que define a experiência ou não de estresse. Deste modo, o indivíduo tem um papel ativo no processo de estresse, adotando estratégias de *coping* emocionais, comportamentais e cognitivas que influenciam no impacto do estressor.

## 2.2 ESTRESSE OCUPACIONAL

O estresse ocupacional é um problema crescente com consideráveis custos para os empregados individualmente e para as organizações. 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 aliam 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.

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 (Murphy,1984). Neste contexto, 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 (Moraes, Swan & Cooper, 1993; Swan, Moraes & Cooper, 1993).

O termo estresse ocupacional tem sido aplicado a diversos estudos com significados e formas de mensuração diferentes, evidenciando pouco consenso teórico-conceitual-metodológico. As definições de estresse ocupacional também se baseiam nas três vertentes do estresse geral citadas anteriormente., mudando-se do contexto geral de vida para o contexto específico de trabalho: 1) 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*); 2) 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 3) estímulos estressores-respostas: referem-se ao processo geral em que demandas de trabalho têm impacto nos empregados (Jex, 1998; Tamayo & Paschoal, 2004).

Deste modo, 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. 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.

Os estressores organizacionais, segundo Tamayo e Paschoal (2004), 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.

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 conseqüências desfavoráveis para a organização vão desde o absenteísmo, redução da produtividade até o adoecimento e aposentadoria prematura. Kahn e Byosiere (1992, apud Beehr, 1998), revisando a literatura, verificam 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. Estes autores advertem que podem existir problemas quanto à definição do *strain* comportamental. O absenteísmo, o *turn-over*, as mudanças no desempenho podem trazer conseqüências 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. 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 conseqüências do estresse. As principais respostas psicológicas ao estresse ocupacional têm consistido na insatisfação no trabalho, ansiedade e depressão (Cavanaugh, Boswell, Roehling & Bouddreau, 2000; Macckie, Holahan & Gottlieb, 2001; Wang & 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 conseqüências de estressores do trabalho. E as críticas salientam esta dificuldade em estabelecer relações diretas entre determinados comportamentos, estados afetivos e problemas de saúde e os estressores organizacionais, visto que outros contextos e eventos da vida podem gerar tais conseqüências (Jones & Kingman, 2001).

De acordo com Hart e Cooper (2001), existem quatro suposições básicas que estão presentes na maioria das pesquisas que abordam estressores ocupacionais e suas conseqüências.

1. Existe uma associação do estresse ocupacional com estados emocionais desagradáveis e aversivos em relação ao trabalho.
2. As pessoas experimentam sentimentos de estresse à custa de emoções agradáveis associadas a afeto positivo e senso de bem-estar geral.
3. O estresse pode ser expresso como uma variável única, isto é, uma medida (*single*) pode ser usada para capturar o conceito de estresse.
4. O estresse ocupacional é causado, primariamente, por experiências desfavoráveis no trabalho (características, eventos ou situações adversas).

Apesar de essas suposições estarem permeando boa parte da literatura de estresse ocupacional, com debates que consideram se a medida de estresse deve avaliar características objetivas do ambiente, interpretação subjetiva do ambiente pelo indivíduo ou resposta psicológica do indivíduo, verificam-se questionamentos advindos das crescentes evidências empíricas na Psicologia do Trabalho, na Psicologia da Saúde e em estudos sobre a qualidade de vida. Os desenvolvimentos teóricos mais recentes sugerem que o estresse não pode ser capturado por uma única variável (Lazarus, 1990), mas como o resultado de amplo sistema de variáveis (Cooper, 1998).

E com relação ao fato assinalado por Hart e Cooper (2001) de que pouco se tem estudado sobre o papel das experiências positivas no processo de estresse, pode-se supor que se deriva da crença ainda existente de que resultados negativos em termos pessoais (baixa satisfação no trabalho, pouca qualidade de vida no trabalho, *burnout* e falta de motivação), e organizacionais (aumento de absenteísmo por doença, baixa produtividade e elevado *turn-over*) são atribuídos ao estresse ocupacional.

A literatura explora bastante as reações psicológicas aos estressores, mas é relativamente recente a abordagem da natureza basicamente emocional do estresse. Cooper e Cartwright (2001) afirmam que, no futuro, o estudo do estresse poderá ser substituído pelo estudo das emoções no trabalho, visto que as emoções destrutivas e o estresse passam a ser compreendidos como fazendo parte de um mesmo construto.

Há uma variedade de pesquisas que buscam identificar estressores vivenciados por diferentes categorias funcionais e relacioná-los aos índices de *strain* e estresse psicológico. No entanto, a mera identificação não ajuda a acumular conhecimentos sobre as causas e conseqüências do estresse ocupacional. Isto requer uma teorização devidamente articulada que possa descrever as relações dentro do sistema de variáveis a serem investigadas. Desta forma, será possível o uso de medidas apropriadas e técnicas analíticas

para examinar a adequação da teoria dentro de um sistema tradicional de testes de hipóteses (Hart & Cooper, 2001).

Estudos ilustram que as percepções do ambiente de trabalho medeiam os efeitos das características objetivas do trabalho sobre os resultados relacionados à saúde, e as diferenças individuais têm um papel importante como determinantes da natureza e amplitude das respostas de estresse no trabalho (Parkes, 1990).

São localizadas variáveis pessoais e situacionais que atuam como mediadoras ou moderadoras, influenciando no resultado do estresse ocupacional em estudos com diferentes abordagens e paradigmas multidimensionais. Nas variáveis pessoais, destacam-se: o estilo de *coping*; traços de personalidade (personalidade tipo A<sup>8</sup>, o *locus* de controle<sup>9</sup> e a auto-estima); expectativas do trabalho; fatores relacionados à saúde (comportamento de fumar; exercício) e aspectos físicos (Evans, Palsane & Carrere, 1987; Hoiberg & Berry, 1978; Jamal, 1990; Jex & Elacqua, 1999; Kobasa, Maddi & Puccetti, 1982; Marino & White, 1985; Parkes, 1983; Parkes, 1987).

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 & 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

---

<sup>8</sup> “complexo ação/emoção caracterizado por uma luta contínua, crônica e incessante na tentativa de atingir mais em menos tempo, abrigando uma hostilidade dissimulada e constante. O sentido de urgência no tempo e a hostilidade manifesta ou dissimulada dão origem a aborrecimentos, irritação, rancor e impaciência, sentimentos que podem ser considerados os pontos centrais da Personalidade Tipo A” (Ballone, 2001).

<sup>9</sup> “é a expectativa do indivíduo sobre a medida em que os seus reforçamentos se encontram sob controle interno (esforço pessoal, competência, etc) ou externo (as outras pessoas, sorte, chance, etc)” (O’Brien, 1984, apud Pasquali et al, 1998, p.365).

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. Nesta direção, foram construídos diferentes abordagens e modelos teóricos, no intuito de compreender os mecanismos do estresse e proporcionar fundamentação para intervenções nas organizações. O Quadro 1 a seguir, sintetiza as contribuições e limites de modelos importantes dentro da abordagem interacionista de estresse ocupacional.

Quadro 1 - Descrição dos principais modelos e teorias de Estresse Ocupacional

Autores	Contribuições e limites das teorias
Cox e Mackay (1978)	Estresse como o desequilíbrio entre as demandas ambientais percebidas e a habilidade percebida para lidar com estas demandas. A experiência das pessoas de seu ambiente é mediada pela avaliação cognitiva. Consideram o estresse como um processo descrito em 5 estágios.
Karasek (1979)	Modelo Demanda Controle (JDC). O <i>strain</i> resulta da interação das demandas de trabalho e controle do trabalhador sobre as decisões ( <i>Job demand/ Job decision latitude</i> ). Delineia a interação entre grupos de estressores (diferentes tipos de exigências do trabalho e participação do trabalhador) mas não identifica estressores específicos do ambiente de trabalho que poderiam ser modificados para reduzir o estresse. Não tem foco na interação indivíduo/ambiente e não incorpora as diferenças individuais na percepção das exigências. Pouca ênfase no suporte social como moderador
French et al (1982)	Teoria de Ajuste Pessoa – ambiente. Uma inadequação entre características individuais (habilidades e objetivos) e seu ambiente de trabalho (demandas e clima organizacionais) pode resultar em <i>strain</i> psicológico, fisiológico e comportamental. Faz distinção entre realidade objetiva e percepções subjetivas e entre variáveis ambientais e variáveis pessoais.
Cooper (1983)	Considera que o estresse psíquico no trabalho depende do modo como o indivíduo percebe as esferas do trabalho, doméstica, social e individual, podendo, então, desencadear sintomas individuais e organizacionais.
Lazarus e Folkman (1984)	Teoria relacional cognitiva. O estresse é visto como um processo multivariado, enquanto representação interna de transações problemáticas e particulares entre a pessoa e seu ambiente. Considera aspectos de cognição e emoção. Enfatiza a mediação das estratégias de <i>coping</i> Simplifica os focos das estratégias de <i>coping</i> (no problema ou na emoção).
Siegrist (1990)	Estresse como resultado da desigualdade entre esforço e recompensa. Estresse crônico = custos altos e baixas recompensas. Fontes de esforço – intrínsecas (motivações do trabalhador) e extrínsecas (demandas no trabalho). Recompensa – financeira, socioemocional (estima) e controle de <i>status</i> no trabalho (promoção ou mobilidade para baixo, fragmentações na carreira, instabilidade no trabalho). Prevê estratégias de <i>coping</i> .
Hart et al., (1994)	Teoria do equilíbrio dinâmico. O estresse resulta de um sistema amplo de variáveis que incluem personalidade, características ambientais, processos de <i>coping</i> , experiências positivas e negativas e vários índices de bem-estar psicológico.
Escola de Michigan (Edwards, Caplan & Harrison, 1998)	Estresse com resultado de desajustes – demandas do ambiente x habilidades pessoais, e necessidades pessoais x recursos oferecidos pelo ambiente. Diferencia representações objetivas e subjetivas da pessoa e do ambiente, mas não especifica o conteúdo destas duas dimensões. Relações pouco específicas entre estratégias de <i>coping</i> <sup>10</sup> e defesa <sup>11</sup> e <i>strain</i> .
Levi (1998)	Modelo ecológico baseado em Kagan e Levi (1978). As reações de estresse são provocadas pela ação recíproca ou por desajustes entre as oportunidades e exigências inerentes ao meio e às necessidades e expectativas individuais. O trabalhador reage a estímulos psicossociais segundo certos padrões (programa psicobiológico) que podem ser modificados e sofrer interações com o apoio social e repertório de <i>coping</i> .

Fonte: Cooper (1998); Cox, Griffiths & González (2000); Fernandes (1997); Hart e Cooper (2001); Levi (1998).

<sup>10</sup> *Coping*: esforços que contribuem para a melhoria da adaptação objetiva da pessoa ao ambiente através de ações que busquem modificar a pessoa ou o ambiente objetivos (Edwards, Caplan & Harrison, 1998).

<sup>11</sup> Defesa: esforços direcionados ao restabelecimento da pessoa ou do ambiente através de processos mentais que podem contribuir para a modificação da percepção que a pessoa tem de seu ambiente e de si mesmo no enfrentamento das situações (Edwards, Caplan & Harrison, 1998).

Dentro das abordagens interacionistas houve uma influência relevante de Frankenhaeuser, Gardell e Karasek que, na década de 70, desenvolveram estudos que colaboraram bastante para a sistematização do campo teórico sobre estresse ocupacional (Fernandes, 1997). De acordo com Seligmann-Silva (1994), o modelo tridimensional do ambiente psicossocial do trabalho pesquisado por Karasek tem sido adotado em muitos estudos. E, apesar de trazer contribuições para a melhoria da vivência do indivíduo no trabalho, tem recebido críticas, sintetizadas anteriormente. Karasek (1998) amplia seu modelo que passa a considerar como importante o apoio social para a redução da tensão psicológica, englobando, ainda que de forma pouco sistemática, a relação de confiança, integração social e emocional entre colegas de trabalho e supervisores.

O modelo de Cooper (1983) contribui para a sistematização dos estressores do trabalho e as fontes de estresse ocupacional são descritas de forma mais ampla por Cooper e Davidson (1988), ao integrarem aspectos psicológicos, sociológicos e fisiológicos que afetam o indivíduo em seu ambiente de trabalho. Considera-se que todo trabalho possui agentes potencialmente estressores, comuns a todas as ocupações profissionais, no entanto é necessário incorporar os níveis: doméstico (dinâmica familiar, relações conjugais, preocupações financeiras), social (contatos e atividades sociais, vida urbana, mudanças freqüentes) e individual (características genéticas, demográficas, personalidade, eventos significativos da vida).

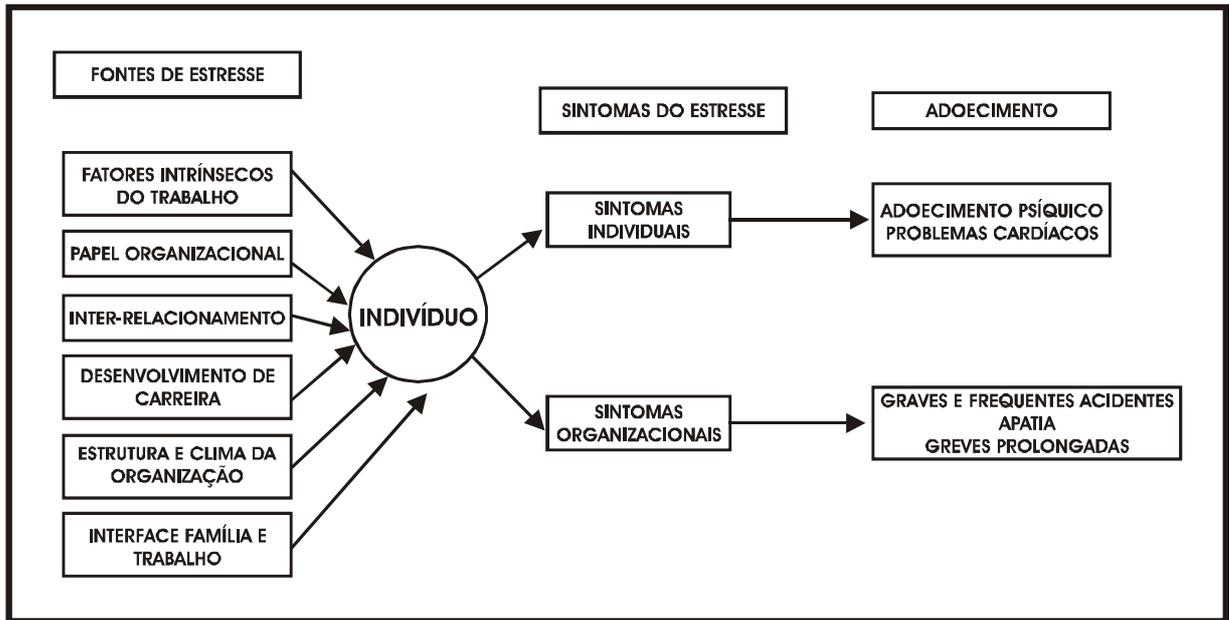


Figura 1 - Modelo de estresse ocupacional de Cooper

Fonte: Cooper (1983).

Mais adiante, Cummings e Cooper (1998), diante das dificuldades teóricas e metodológicas de realização de pesquisa sobre o estresse, propõem uma abordagem – a cibernética, organizando conceitos mais precisos para auxiliar na redução da ambigüidade, freqüentemente associada ao uso genérico da terminologia estresse. Nesta perspectiva, estes autores consideram que o estresse e a ameaça constituem condições ambientais que afetam o indivíduo, sendo que o primeiro refere-se aos fatores externos que freqüentemente afetam o indivíduo, e o segundo indica as condições percebidas pelo indivíduo que, provavelmente, o afetarão no futuro. Estabelecem ainda o *strain* como o efeito imediato e perturbador e o processo de ajustamento do indivíduo como as respostas emitidas por este, voltadas para a redução. Deste modo, as distinções conceituais sobre os termos estresse, ameaça, *strain* e processos de ajustamento especificam melhor a genérica concepção de estresse.

A literatura de estresse relacionada ao trabalho considera, entre as teorias interacionistas, aquelas denominadas de abordagens transacionais que focam nos processos

cognitivos e reações emocionais, como as teorias de Lazarus e Folkman (1984), Cox e Mackay (1978, *apud* Feuerstein, Labbé e Kuczmiercz,1986) e Siegrist (1990, *apud* Cox, Griffiths, & González, 2000) . A teoria de ajuste pessoa-ambiente de French et al (1982, *apud* Hart e Cooper, 2001) também é incluída como uma abordagem transacional. E acrescenta-se que as abordagens tradicionais admitem que os estressores causam *strain* e a condição de “reciprocidade ou mútuo determinismo entre estressores e *strain*” é parte integrante das teorias transacionais, e serve para criar um sistema de auto - regulação que está constantemente se esforçando para manter o equilíbrio.

Baseado na teoria de Lazarus e Folkman, Siegrist (1998) acrescenta ajustes cognitivos e comportamentais (estratégias de  *coping*) para lidar com a condição de alto custo e baixa recompensa como consequência dos processos de avaliação cognitiva. Siegrist salienta, no entanto, que há uma limitação nesta teoria ao submeter os processos de informação afetiva à consciência. Considera que o efeito negativo associado à experiência de desequilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho não está submetido necessariamente ao despertar da consciência, principalmente em situações diárias que se repetem cronicamente.

Relacionando o modelo de Siegrist com o modelo de Karasek podemos fazer as seguintes considerações. O primeiro enfatiza mais a recompensa que o controle, englobando aspectos do mercado de trabalho – salário, perspectiva de promoção, segurança no trabalho, aspectos do local de trabalho e uma característica intrínseca pessoal. Siegrist prevê, ainda, um estilo pessoal de  *coping* denominado  *overcommintment*, definido como um conjunto de atitudes, comportamentos e emoções que refletem um esforço excessivo em combinação com um forte desejo de ser reconhecido e estimado (Tsutsumi, 2001). Os modelos de Siegrist e Karasek são considerados por Levi (1998) como complementares ao seu modelo ecológico, havendo contribuições que se enriquecem mutuamente.

Cox (1978, apud Feuerstein, Labbé & Kuczmiercz, 1986) considerou o estresse como um processo e o descreveu em cinco estágios. No primeiro estágio, as fontes de demanda internas e externas são percebidas pela pessoa; no segundo estágio, a pessoa percebe as demandas internas e externas em relação às suas habilidades de *coping* (corresponde a avaliação primária de Lazarus e Folkman); no terceiro estágio, ocorrem as mudanças psicológicas e fisiológicas associadas ao estresse e atuam as estratégias de *coping*; no quarto estágio, surgem as conseqüências percebidas das respostas de *coping* e, no quinto estágio, acontece o *feedback* em relação a todos os outros estágios. Este *feedback* ocorre nos níveis fisiológico, psicológico e social e auxilia na melhoria da habilidade do indivíduo no processo de adaptação (Feuerstein, Labbé & Kuczmiercz, 1986; Cox, Griffiths & González, 2000).

As questões da consciência e a relação com o estresse e o processo de avaliação (*appraisal*) são suscitadas por Cox e Mackay (1981, apud Cox, Griffiths & González, 2000), quando estes autores sugerem que níveis de consciência diferentes podem existir durante o processo de avaliação, configurando a seguinte seqüência: 1. consciência crescente dos sinais de problemas, incluindo sentimentos de desconforto, insônia, falhas; 2. reconhecimento da existência de um problema de um modo mais geral; 3. identificação da área do problema geral e a avaliação de sua importância e 4. análise em detalhes da natureza do problema e de seus efeitos.

O modelo de Lazarus e Folkman (1984a) tem aspectos consistentes com a visão teórica de Cox (1978, 1990; Cox & Mackay, 1981 apud Cox, Griffiths & González, 2000), principalmente nas considerações sobre avaliação primária e secundária e *coping*. O modelo de Lazarus e Folkman pode ser aplicado a todos os domínios de vida da pessoa e pode ser usado para explicar respostas positivas e negativas da pessoa em relação ao ambiente. A maior contribuição desta teoria é a noção de que processos interdependentes de avaliação e *coping* medeiam o relacionamento entre a pessoa e o ambiente e seus resultados de adaptação.

A adaptação refere-se à interação contínua entre avaliação e *coping*, sendo o processo através do qual pessoas manejam seu ambiente para manter um nível ótimo de bem-estar físico, psicológico e social (Hart & Cooper, 2001).

Apesar de a teoria cognitiva relacional de Lazarus e Folkman ter sido bastante difundida e ser uma das teorias de estresse mais dominantes desde a década de 80, tem-se questionado o papel das características de personalidade (Costa & Mc Crae, 1990) e das emoções (Worrall & May, 1989). A teoria do equilíbrio dinâmico proposta por Hart et al., (1994) lida com estas questões, integrando a qualidade de vida percebida com a abordagem cognitiva relacional. De acordo com a teoria de Hart et al., o estresse resulta de um sistema amplo de variáveis que incluem personalidade, características ambientais, processos de *coping*, experiências positivas e negativas e vários índices de bem-estar psicológico.

Dentro da teoria do equilíbrio dinâmico, surge o conceito de saúde organizacional, que abrange aspectos do estresse ocupacional em termos de prevenção, ampliando a visão ao considerar, simultaneamente, o bem-estar e a satisfação do empregado e a *performance* da organização em termos financeiro, social e de responsabilidades ambientais. Esta perspectiva da saúde organizacional pode ser considerada uma visão macro e requer o desenvolvimento de abordagens multinível para o estresse ocupacional (Hart & Cooper, 2001).

Apesar das divergências quanto às definições e modelos de estresse ocupacional, há um consenso de que as percepções são mediadoras do impacto do ambiente de trabalho (Jex, 1998; Lazarus, 1995). Mesmo assim, a maior parte das escalas de estresse ocupacional ainda aborda os estressores e as reações ao estresse, sem considerar a avaliação feita pelos próprios trabalhadores, e as possíveis relações feitas pelos pesquisadores entre estas duas medidas geralmente não levam em conta as considerações de cada sujeito. Assim,

nem sempre eventos tidos como estressores nos instrumentos de medida são considerados desta forma pelos trabalhadores (Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001; Jones & Kinman, 2001).

Considerando a lacuna anteriormente citada, este estudo utiliza um roteiro para auto-avaliação das reações apresentadas pelos motoristas diante de aspectos do ambiente físico e psicossocial e da organização do trabalho considerados como estressores. Ao abordar estressores do trabalho e reações emocionais a estes, abre-se espaço para o estudo das emoções no trabalho dentro da abordagem de estresse já prevista por Cooper e Cartwright (2001).

As abordagens teóricas apresentadas se ocupam, de diferentes formas, em melhorar a compreensão do processo de estresse no trabalho, tendo pontos de vista convergentes e outros divergentes. Nota-se uma tendência progressiva nas teorias de estresse em se tornarem mais abrangentes, incluindo um corpo maior de variáveis, na busca de uma maior abrangência no estudo dos fenômenos relacionados ao estresse. No presente estudo, adota-se o modelo teórico de estresse e *coping* de Lazarus e Folkman (1984), acrescentando-se aspectos do modelo de Cooper referentes aos estressores ocupacionais e organizacionais que, no conjunto, contemplam o escopo desta pesquisa.

### 2.3 O MODELO DE LAZARUS E FOLKMAN

Numa concepção interdisciplinar do processo de estresse, Lazarus (1971) incorpora tanto variáveis fisiológicas (síndrome de adaptação dos processos neurológicos e bioquímicos, disposições genéticas e constitucionais) como psicológicas (personalidade, *coping*, avaliação de ameaças, frustração, desafios e gratificações), reconhecendo o papel da interpretação e do significado das situações nas reações psicológicas. Com Folkman e Lazarus

(1980) e Lazarus e Folkman (1984), houve ênfase nos comportamentos de coping e seus determinantes cognitivos e situacionais. O foco recai sobre o papel da avaliação cognitiva que interfere diretamente na qualidade da resposta emocional do indivíduo perante seu relacionamento com o ambiente e nos modos pelos quais este lida com a interface (pessoa/ambiente). Dentro desta perspectiva, o estresse psicológico passa a ser entendido como “[...] uma relação particular entre uma pessoa e o ambiente que é, então, avaliado pela pessoa como sobrecarregando ou excedendo aos seus recursos ou colocando em perigo o seu bem-estar” (Lazarus & Folkman, 1984a).

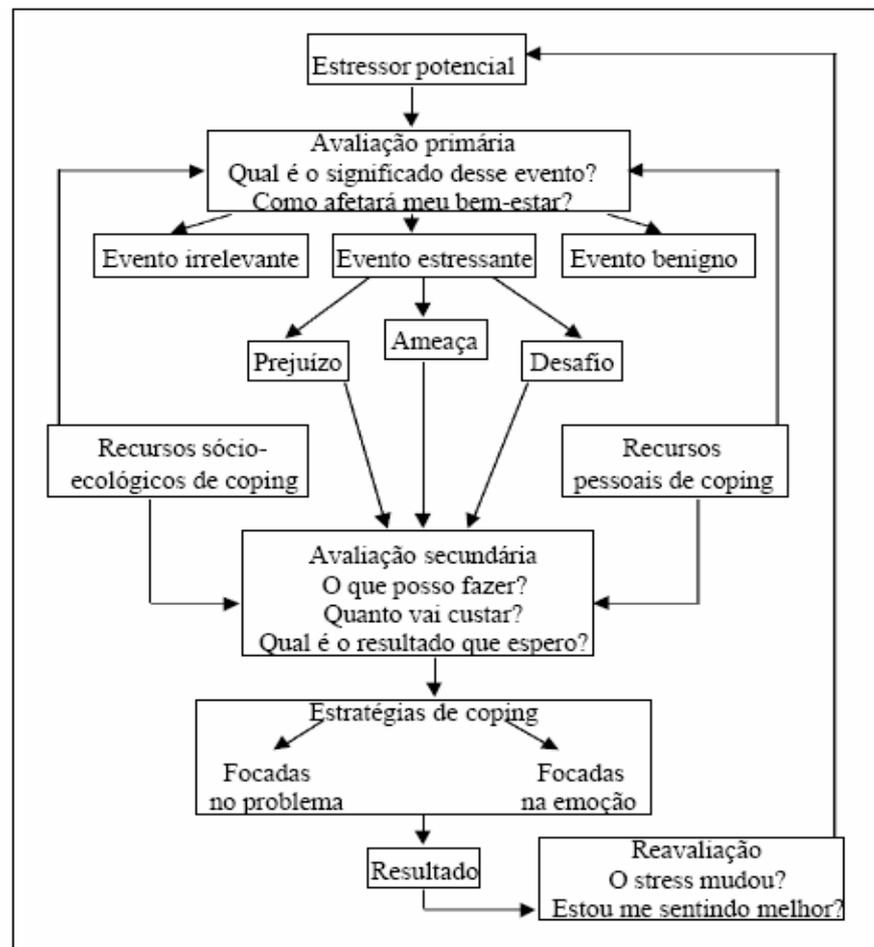


Figura 2 - Modelo de Estresse e Coping de Lazarus e Folkman

Fonte: Lazarus e Folkman (1984).

Reexaminando os diversos usos do termo estresse, Lazarus (1993) verifica que, em seu referencial teórico, quatro construtos devem ser sempre considerados: 1) a existência de uma causa externa ou interna (agente); 2) a ocorrência de uma avaliação (a partir de um processo mental ou do sistema fisiológico); 3) processos de *coping* ou enfrentamento (mecanismos mentais ou corporais de lidar com estresse); 4) a existência de um complexo padrão de efeitos sobre a mente e o corpo (geralmente referido como reações de estresse). Outra constatação do autor é que, enquanto resposta adaptativa a eventos antecedentes, o estresse não é necessariamente negativo e a existência de determinados moderadores tende a explicar a permanência de trabalhadores saudáveis ao longo dos anos, apesar de estarem expostos ao estresse ocupacional.

O relacionamento entre a pessoa e o ambiente é “bidirecional e mutuamente recíproco” (Lazarus & Folkman, 1984b, p.325). E a avaliação que cada indivíduo faz da possibilidade de controle da situação irá depender desta inter-relação. Assim, o significado de um evento, no que se refere ao seu caráter ameaçador, é determinado pelos processos de avaliação cognitiva: avaliação primária, secundária e reavaliação (Lazarus, 1991, 1993).

A avaliação primária depende de fatores pessoais como as crenças e comprometerimentos (*commitments*) que definem a percepção da situação vivida. Sendo interno o *locus* de controle, a pessoa tem a convicção de que eventos são contingentes de seu próprio comportamento, e, sendo ele externo, a pessoa tem a convicção de que eventos não são contingentes de suas ações, mas da sorte, das oportunidades ou poder dos outros. Na avaliação primária, é verificado se a situação é ameaçadora, desafiante, se implica em perda e danos. E os comprometerimentos (*commintments*) revelam o que é importante para a pessoa, o que faz sentido, a partir dos seus níveis de abstração, valores e ideais.

Na avaliação secundária, a pessoa volta-se para os recursos e opções de *coping* de que dispõe para enfrentar a situação estressante, tentando responder à pergunta: o que eu

posso fazer? Aspectos físicos (saúde, energia), sociais (rede de suporte social e emocional) e psicológicos (crenças, auto-estima, moral) e materiais (dinheiro, ferramentas e equipamentos) são, então, considerados. As avaliações do controle situacional fazem parte da avaliação secundária. A pessoa avalia as demandas da situação e os seus próprios recursos, opções e habilidades para implementar as estratégias de *coping* necessárias. E podem ocorrer mudanças nas avaliações de controle, de acordo com as novas informações do ambiente e o resultado dos esforços de *coping* (Folkman, 1984). Na reavaliação, ocorrem mudanças na percepção inicial, com modificações na avaliação da experiência estressante.

Diante de situações ambíguas, com informações pouco claras, maior inferência é requerida e, conseqüentemente, maior influência dos fatores pessoais para dar significado à configuração ambiental. Quando a situação é muito ambígua, a pessoa com um *locus* de controle interno pode vir a avaliar a situação como controlável, ao passo que a pessoa com um *locus* de controle externo pode vir a avaliar a situação como sendo incontrolável. O *coping* focado na emoção pode vir a ser usado para alterar o significado de uma situação e aumentar o senso de controle do indivíduo sobre o estresse. Exemplo: focando nos aspectos positivos, principalmente diante de circunstâncias incontroláveis.

A percepção e a avaliação dos fatores estressores dependem de cada indivíduo, decorrendo de características pessoais, aspectos socioculturais, dinâmica familiar, história de vida, a própria relação da pessoa com o ambiente e suas estratégias de *coping*, implicando, por fim, maior ou menor vulnerabilidade e resistência aos efeitos dos estressores (Lazarus & Folkman, 1984a).

O modelo de Lazarus e Folkman (1984) tem sido utilizado como referência em vários estudos sobre estresse e *coping* nas últimas duas décadas. Este modelo interativo pode ser sintetizado considerando-se os seguintes aspectos: a) há uma ênfase em resultados adaptativos e não no caráter psicopatológico de determinadas respostas de *coping*; b) o foco é

nas diferenças individuais, tanto na avaliação cognitiva prévia quanto na utilização das estratégias de coping; c) o *coping* é compreendido no contexto da situação específica e das demandas particulares que se colocam para o indivíduo; d) enfatiza-se a noção de processo, num modo flexível, minimizando características disposicionais ou de estilos de *coping*.

A partir da teoria cognitiva relacional de Lazarus e Folkman, muitas pesquisas, tanto qualitativas com pequenas amostras quanto baseadas em ampla escala populacional, buscam ampliar os conhecimentos sobre as relações teóricas do processo de *coping*, investigando as razões pelas quais alguns indivíduos enfrentam melhor que outros as situações estressantes em suas vidas. E as evidências têm mostrado que os fatores situacionais não são suficientes para explicar toda a variação no uso das estratégias de *coping* pelos indivíduos. Nesta questão, outros conceitos são úteis para explicar as diferenças individuais como cultura, história do desenvolvimento do indivíduo e personalidade.

Mais recentemente, os estudos de O'Brien e DeLongis (1996) e de Watson e Hubbard (1996) têm focalizado o *coping* e a personalidade, relacionando as estratégias de *coping* a alguns traços de personalidade como otimismo, rigidez, auto-estima e *locus* de controle como citado em Carver e Scheir (1994). No entanto, de acordo com Folkman e Moskowitz (2004), a compreensão do *coping*, ao contrário dos demais conceitos, possibilita intervenções comportamentais e cognitivas e, apesar das pesquisas focadas na defesa continuarem dentro da psicologia (Cramer, 2000; Vaillant, 2000), as abordagens cognitivas prevaleceram.

## 2.4 *COPING*

As teorias de estresse ocupacional com enfoque interacionista, em sua maioria, abordam o comportamento de *coping* como parte das habilidades do indivíduo e como mediador na relação entre as demandas do ambiente e as respostas ou manifestações de estresse. A seguir, é apresentada uma evolução do conceito de *coping* em diferentes abordagens, com as distinções conceituais, tipologias e formas de mensuração deste construto na área ocupacional, para uma melhor compreensão do seu uso nos dias atuais.

### 2.4.1 A evolução do conceito

A compreensão do *coping* evolutivamente tem apresentado diferentes perspectivas, tanto em termos teóricos quanto em termos metodológicos (Suls, David & Harvey, 1996). Desde a década de 40, este conceito é geralmente utilizado na literatura psicanalítica e ligado aos mecanismos de defesa. Inicialmente, o *coping* era entendido como respostas a ameaças externas ou a conflitos internos da pessoa. Na teoria freudiana, tradicionalmente, os determinantes do *coping* estariam relacionados às características disposicionais ou de personalidade, como estilos ou traços, sendo, então, considerados estáveis. Nesta perspectiva, as dimensões do *coping* fariam articulação com as polaridades defensivas: repressão e sensibilização (Haan, 1985 apud Seidl, 2001). De um lado, o mecanismo da repressão levaria o indivíduo a negar ou a não admitir as ameaças da vida, o que seria atribuído a um distúrbio emocional ou psicopatológico. Por outro, o mecanismo da sensibilização o faria orientar-se para o enfrentamento dos aspectos ameaçadores.

Posteriormente, ainda dentro da perspectiva da psicologia do ego, foram feitas distinções entre mecanismos de defesa e *coping*. Os primeiros seriam rígidos, inadequados, com origem no passado e com derivações inconscientes. Os comportamentos associados ao *coping*, porém, seriam conscientes, mais flexíveis e com um propósito calcado na realidade externa (Antoniazzi, Dell’Aglia & Bandeira, 1998). A abordagem da psicologia do ego tem sido bastante criticada devido às dificuldades teóricas em testar empiricamente suas concepções (Folkman & Lazarus, 1980).

O conceito de *coping* também foi abordado pela pesquisa experimental, com animais, sendo definido como atos ou comportamentos que controlam as condições aversivas do ambiente. As pesquisas foram desenvolvidas com base nos comportamentos de fuga e esquiva, tendo como conceito central o impulso ou *drive* (Seidl, 2001). Esta última abordagem foi criticada por Folkman e Lazarus (1985) por se tratar de um enfoque simplista que não incorpora a complexidade dos processos cognitivos e emocionais que caracterizam o psiquismo humano.

A partir de 1966, as formulações de Lazarus redirecionaram a pesquisa de *coping*, expandindo os limites de *coping* para além do conceito de defesa e de uma ênfase patológica, incluindo um amplo leque de respostas comportamentais. O contexto histórico no qual foi originada a teoria de estresse e de *coping* de Lazarus envolvia uma “revolução cognitiva” e um intenso interesse na relação entre cognição e emoção, num terreno fértil, devido a uma riqueza de informações geradas na época sobre as condições de estresse (Folkman & Moskowitz, 2004).

A noção de processo da concepção de Lazarus e Folkman se opõe à de estrutura. A noção de estrutura refere-se a fatores estáveis, tais como traços de personalidade ou características estáticas do ambiente. E processo implica o relacionamento dinâmico e em constante mudança entre a pessoa e o ambiente. Nas pesquisas anteriores à teoria cognitiva

relacional de estresse e *coping* predominavam abordagens orientadas para o traço, isto é, o *coping* era visto primariamente como propriedade de uma pessoa, e as variações nas situações estressantes eram de pouca importância. Enfatizavam-se mais a estabilidade e características estruturais que não podem revelar mudanças no fenômeno do estresse. Nas abordagens orientadas para o processo, há interesse em conhecer as variáveis contextuais que influenciam o *coping* e a relação entre processos de *coping* e os resultados nas situações específicas (Folkman & Lazarus, 1985; Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis & Gruen, 1986).

#### 2.4.2 As estratégias de *coping* – diferenças conceituais, tipologias e eficácia

Na perspectiva de Folkman e Lazarus (1980), o *coping* engloba ações direcionadas interna ou externamente. Esta proposta baseou-se em análises fatoriais que culminaram em dois tipos de estratégias — focadas no problema (buscam alterar a situação que está causando tensão) e focadas na emoção (buscam regular o estado emocional). O *coping* é considerado como um conjunto de esforços cognitivos e comportamentais, utilizado pelos indivíduos com o objetivo de lidar com demandas específicas, internas ou externas, que surgem em situações de estresse e são avaliadas como sobrecarregando ou excedendo seus recursos pessoais (Lazarus & Folkman, 1984a). Estes autores sugerem cinco funções para as estratégias de *coping*: 1. reduzir condições ambientais ameaçadoras; 2. adaptar o indivíduo a realidades ou a eventos negativos; 3. manter a auto-imagem positiva; 4. manter o equilíbrio emocional; 5. manter relações interpessoais satisfatórias.

O modelo de Lazarus (1993) utiliza a concepção de *coping* como estratégia e não como recurso ou característica disposicional. Assim, no processo de *coping*, interagem diferentes estratégias e, antes de considerá-las, é importante ressaltar que há uma distinção necessária entre estilos de *coping*, comportamentos de *coping* e recursos de *coping*.

Os estilos de *coping* são muito amplos e não se relacionam com o contexto no qual o *coping* ocorre. Estes consistem em preferências estáveis para determinadas estratégias, e, de um modo geral, os estilos de *coping* podem estar mais relacionados a características de personalidade (Folkman & Lazarus, 1980; Folkman et al., 1986). De acordo com Carver e Scheier (1994), as pessoas apresentam modos habituais de lidar com o estresse e estes hábitos ou estilos de *coping* podem influenciar suas reações em novas situações, como uma tendência a utilizar um tipo de reação mais que outros diante de circunstâncias específicas de estresse. Para estes autores, traços de personalidade não estariam necessariamente vinculados aos estilos de *coping*.

As estratégias de *coping* ou comportamentos de *coping* diferenciam-se dos estilos de *coping*, pois estão mais associadas a fatores situacionais. Segundo Folkman e Lazarus (1980), as estratégias de *coping* podem mudar durante o curso de uma situação estressante e não é possível predizê-las a partir do estilo típico de *coping* de uma pessoa. As estratégias de *coping* refletem ações, comportamentos ou pensamentos usados para lidar com um estressor e são definidos a partir da avaliação da situação (Folkman et al., 1986).

Presume-se que os recursos de *coping* influenciam a escolha e/ou a eficácia das estratégias de *coping* usadas em respostas aos estressores. E os recursos de *coping* são características pessoais e sociais com as quais as pessoas podem lidar com os estressores (Pearlin & Schooler, 1978). Os recursos pessoais de *coping*, segundo Beresford (1994), englobam as variáveis físicas e psicológicas, como saúde física, moral, crenças ideológicas, experiências prévias de *coping*, inteligência e outras características pessoais. Os recursos socioecológicos, encontram-se no ambiente e no contexto social, incluindo relacionamento conjugal, características familiares, redes sociais, recursos funcionais ou práticos e circunstâncias econômicas. Segundo este autor, a vulnerabilidade aos efeitos do estresse é mediada por recursos de *coping*. Nesta visão, os recursos socioecológicos podem assumir

dupla função, melhorando a resistência para o ajustamento do indivíduo, ou atuando como fatores de risco.

A vulnerabilidade aos estressores, segundo a visão social de Thoits (1995), é variável de pessoa para pessoa. Para este autor, pessoas com auto-estima elevada e que percebem maior possibilidade de controle sobre as situações são mais propensas a assumir estratégias ativas, focadas no problema, enquanto aquelas de baixa estima e baixo controle percebido tendem a assumir *coping* focado na emoção, com estratégias mais passivas ou de evitação. No entanto, não há consenso quanto a estas razões e Aneshensel (1992) enfatiza a deficiência quanto aos recursos psicossociais, que poderia explicar as diferenças de *status* social na reatividade aos estressores.

Os estudos de Lazarus e Folkman mostram uma tendência de as pessoas usarem ambos os tipos de estratégias (com o foco na emoção e no problema), sendo que as estratégias focadas no problema tendem a ser mais usadas em situações que foram avaliadas como mutáveis. Por outro lado, as estratégias focadas na emoção tendem a ser mais utilizadas em situações avaliadas como não acessíveis a mudanças. Teoricamente, a eficácia dos esforços focados no problema depende do sucesso dos esforços focados na emoção, visto que determinadas emoções intensas irão interferir na atividade cognitiva necessária para focar no problema (Folkman, 1984a).

Numa revisão das classificações e modos de mensurar *coping* (Folkman & Lazarus, 1980; Latack, 1986; Latack & Havlovic, 1992; Newman & Beehr, 1979; O'Driscoll & Cooper, 1994; Parkes, 1994), destacam-se duas dimensões para identificar as estratégias de *coping*: manifestações de *coping* e focos de *coping*.

A primeira dimensão engloba as estratégias cognitivas e comportamentais. As cognitivas referem-se a tentativas intrapsíquicas para lidar com a situação estressante e suas conseqüências como reavaliação positiva, pensamento fantasioso, negação e racionalização.

As estratégias comportamentais compreendem as ações diretas, como busca de informação, comportamentos operantes diversos para lidar com as situações estressantes.

A segunda dimensão engloba *coping* com foco no problema, na emoção e na avaliação. Nas estratégias focadas no problema, a tentativa é de alterar a relação entre a pessoa e o ambiente, mudando, retirando ou reduzindo o estressor. Nas estratégias focadas na emoção, o esforço é para mudar, reduzir ou retirar sentimentos negativos, regulando o estado emocional, podendo ocorrer no âmbito somático e no âmbito dos sentimentos. E as estratégias focadas na avaliação buscam mudar a percepção ou avaliação do estressor.

Em relação aos fatores ambientais (psicossociais e físicos), os estudos de Folkman (1980) mostram que elevados níveis de *coping* focado no problema foram encontrados nos ambientes de trabalho, mais do que nos ambientes familiares. De modo similar, Pearlin e Scholer (1978); Shinn, Rosário, Morch e Chestnut (1984) assinalam diferenças no efeito moderador do *coping* na relação *stress-strain* em ambientes domésticos e de trabalho.

No que se refere à possibilidade de o *coping* afetar adversamente o status de saúde, Lazarus e Folkman (1984b) sugerem que existem três padrões de interferência: 1) influenciando a frequência, intensidade, duração e o padrão das respostas neuroquímicas; 2) envolvendo o uso de álcool, drogas e o tabagismo, ou envolvendo a pessoa em atividades de alto risco; 3) implicando processos de negação que impedem os comportamentos adaptativos em relação à saúde/doença. De acordo com estudo desenvolvido por Folkman *et al.* (1986), variáveis da personalidade e processos de avaliação e *coping* têm uma relação significativa com sintomas psicológicos. Assim, as estratégias voltadas para resolução de problemas foram negativamente correlacionadas a esses sintomas enquanto o *coping* confrontativo foi positivamente relacionado. Os autores ressaltam que nesse estudo a resolução de problemas

foi a forma de *coping* mais adaptativa, mas salientam que a relação do coping com a melhor adaptação à situação irá depender do contexto no qual é empregado.

Quanto à eficácia no uso das estratégias de *coping*, percebe-se que ocorrem variações de um estudo para outro, sugerindo que os resultados irão depender do contexto do estresse, das características da amostra e de como os respondentes avaliam e lidam com a situação considerada. No estudo realizado por Heady e Wearing (1988), com três eventos principais — financeiros e do trabalho, de saúde e de relacionamento pessoal — evidenciou que as estratégias chamadas instrumentais (análise lógica, busca de informação e resolução de problemas) foram as mais eficazes, as mais utilizadas e as que mais atuaram para minimizar o estresse psicológico. Neste estudo, as estratégias de regulação afetiva mostraram-se ineficazes e inócuas, porém as estratégias de evitação foram consideradas nocivas. E quanto às estratégias de regulação afetiva, os resultados deste estudo contrariam a hipótese de Lazarus que preconiza sua eficácia, principalmente diante de problemas de cunho emocional.

No que se refere ao uso da reavaliação positiva, Moos, Brennan, Fondacaro e Moos (1990) revelam que esta estratégia facilitou a resolução do estresse em adultos com problemas de uso de álcool. Contudo, a evitação cognitiva e a descarga emocional aumentaram sintomas de depressão. Na mesma direção, Latack (1986) sugere que a estratégia de controle está relacionada negativamente à ansiedade e à propensão a deixar o emprego, e é positivamente relacionada à satisfação no trabalho. Acrescenta que a estratégia escapista está positivamente relacionada a sintomas psicossomáticos, assim como a estratégia de manejo de sintomas. Diante destas evidências, confirma-se a hipótese de que a estratégia de controle está provavelmente mais associada a resultados positivos no enfrentamento de situações de estresse do que estratégias de manejo ou escape.

Ainda neste estudo de Latack (1986), o autor relata que vários procedimentos que permitiam que o indivíduo exercitasse o controle na situação de trabalho, podiam ser mais

úteis, na medida em que envolvessem planejamento, busca de ajuda dos outros, confronto e adoção de crenças positivas. Mas, segundo Glass (1977 apud Koeske, Kirk & Koeske, 1993), se o indivíduo for de personalidade tipo A, tais estratégias podem vir a elevar os riscos à saúde. Em revisão de 26 estudos comparando estratégias de *coping* direcionadas ao controle e à vigilância com procedimentos envolvendo negação, fuga ou evitação, Mullen e Suls (1982) concluem que abordagens de vigilância foram mais adaptativas que estratégias de evitação, ao longo dos meses, mas foi encontrado o oposto para efeitos breves e mais imediatos. Cohen, Evans, Stokols e Krantz (1986) sugerem que a evitação pode vir a ser protetora em face de ambientes difíceis que permitem pouco feedback e poucas chances de controle.

As estratégias não são excludentes, podendo ser combinadas e usadas ao mesmo tempo e não podem ser consideradas boas ou ruins *a priori*, sendo necessária a avaliação dos resultados e da possibilidade de adaptação nas situações específicas. Alguns estudos têm identificado outras estratégias de enfrentamento como suporte social, busca da religião e distração (Endler & Parker, 1999 apud Seidl, 2001; Carver, Scheier & Weintraub, 1989; Vitaliano, Russo, Carr, Maiuro, & Becker, 1985), mostrando que diversas considerações têm sido incorporadas à visão inicial de Lazarus e Folkman (1984a). As estratégias de *coping* e apoio social, em linhas gerais, estão associados e influenciam a ocorrência e o impacto de experiências estressantes na vida, sendo que a primeira refere-se a uma ação a favor de si próprio e a segunda é uma ação de outra pessoa (Aneshensel, 1992).

### 2.4.3 Avaliação de coping

Apesar da ampla utilização do conceito de *coping* na literatura sobre estresse psicológico, ainda há controvérsia quanto a sua definição e mensuração (Latack & Havlovic,

1992; O’Driscoll & Cooper, 1994; Thoits, 1995). O uso de diferentes medidas de coping para estudar diferentes amostras em variados contextos tem acarretado dificuldade para a replicação e as conclusões gerais. Na mensuração, alguns autores seguem a abordagem do traço (buscando procedimentos usuais em situação de estresse) e outros enfatizam o estado ou cada episódio do *coping* (como a pessoa reage a um estressor particular em um dado momento) como se pode verificar nos estudos de Folkman e Lazarus (1980) e Billings e Moos (1984). Em relação a estas diferenças de abordagem na mensuração de *coping*, Latack e Havlovic (1992), consideram que, se o *coping* for concebido como traço de personalidade, relativamente estável através das situações, a pesquisa de *coping* torna-se pouco prática em termos de futuras intervenções e treinamento para manejo de estresse.

A grande diversidade de modelos e tipologias traz questões discutíveis relacionadas à estabilidade e à consistência na avaliação do conceito de *coping*. A estabilidade implica a manutenção do uso das estratégias ao longo do tempo, mas há discordância quanto à melhor forma de se fazer o levantamento dos dados. A consistência vincula-se à visão de que o modo de lidar com situações estressoras está relacionado aos traços de personalidade, que se mantêm ao longo do tempo e em diferentes episódios (Watson & Hubbard, 1996). Entretanto, os primeiros estudos de Folkman e Lazarus (1980) já mostravam que as pessoas tendem a ser mais variáveis que consistentes no uso de estratégias de coping. Com isso, identificamos que ainda existem divergências na literatura sobre a influência dos fatores situacionais e disposicionais nos padrões de *coping*.

Ao longo do tempo, foram desenvolvidas diversas medidas para avaliar o *coping*. Os inventários mais aplicados na população em geral, segundo Folkman e Moskowitz (2004), incluem: a Modos de *Coping* – WOC (Folkman & Lazarus, 1980, 1988); o COPE (Carver, Scheier & Weintraub, 1989); O Inventário de Respostas de *Coping* (Moos, 1993); Indicador de estratégia de *Coping* - CSI (Amirkhan, 1990); e o Inventário de *Coping* para

Situações Estressantes (Endler & Parker, 1990). Estas medidas são baseadas nos respectivos modelos teóricos e avaliam *coping* geral, visto que buscam verificar o uso que as pessoas fazem de determinadas estratégias em seu dia-a-dia (Folkman & Moskowitz, 2004).

Esses inventários são úteis ao permitirem descrições multidimensionais de pensamentos e comportamentos de *coping* de situações específicas que as pessoas podem auto-relatar. No entanto, este uso tem várias limitações. A crítica mais importante, de acordo com Folkman e Moskowitz (2004), diz respeito ao problema do relato retrospectivo e à precisão das lembranças de comportamentos de *coping* que foram usados há uma semana ou um mês atrás. McCrae e Costa (1986) e Suls, David e Harvey (1996) também referem à influência da memória na apreciação que o próprio indivíduo faz do uso das estratégias de *coping* (logo após a ocorrência ou não).

Estudos com técnicas de avaliação ecológica momentânea foram desenvolvidos por Stone et al. (1998), na tentativa de superar as limitações anteriores, mas verificaram que o relato retrospectivo dos inventários e a avaliação momentânea geram informações diferentes sobre *coping*. O auto-relato, de caráter retrospectivo, foi ressaltado como melhor preditor, para futuros resultados, do que a avaliação momentânea. No auto-relato, os participantes podem expressar, posteriormente, como sendo *coping*, aquilo que já se tornou parte de sua história, podendo predizer melhor futuras ações.

Ainda não existe uma medida padrão e consensual para a mensuração de *coping*. Os inventários podem permitir uma abordagem quantitativa e os métodos de narrativas têm um enfoque qualitativo e dão acesso a estratégias que podem não estar listadas nos inventários. Além disso, a abordagem de narrativas são muito úteis com pequenas amostras e para definir melhor os estressores relevantes para a população estudada. Estas informações geradas podem contribuir para formar o escopo de estressores a serem avaliados

em estudos quantitativos. Na realidade, a escolha da abordagem para avaliar *coping* irá depender do desenho da pesquisa.

As investigações diferem quanto ao *coping* associado ao estresse geral da vida ou associado a estressores específicos. Pearlin e Schooler (1978) relatam que questionavam aos respondentes como estes geralmente lidavam com o estresse da vida (trabalho, família, vida social e econômica), enquanto, para Lazarus e Folkman (1984), o enfoque era sobre incidentes estressantes particulares que tivessem ocorrido recentemente e quais as estratégias adotadas. Estas diferenças podem resultar em achados divergentes.

Estudos que relacionam estresse e trabalho geralmente utilizam estressores potenciais e predeterminados (estímulos ou episódios com base em estudos anteriores), que são incluídos às escalas de *coping* geral, para permitir ao respondente se reportar ao contexto específico do trabalho. A medida de Latack (1986) destaca-se como um modelo para a compreensão de *coping* ocupacional por adotar estratégias que realmente se aplicam a grupos ou *settings* ocupacionais particulares, dando ênfase à dimensão situacional que está presente na própria definição de *coping*.

A medida de *coping* adotada por Latack inclui itens que medem *coping* com foco no problema (ação direta ou esquivada), na avaliação (reavaliação cognitiva) e na emoção (manejo de sintomas). Estas categorias adotadas foram desenvolvidas pela integração de três abordagens conceituais: 1) Folkman (1982); Folkman e Lazarus (1980), com *coping* focado no problema e *coping* focado na emoção; 2) Latack (1984); Moos e Billings (1982), com ação, reavaliação cognitiva e manejo de sintomas, e 3) Cannon (1929) com resposta de luta ou fuga (Latack, 1986). Esta revisão da literatura feita pela autora possibilitou uma melhor seleção de itens, resultando em três categorias: estratégias de controle, estratégias de esquivada e estratégias de manejo de sintomas.

Essa conceitualização integrativa adotada por Latack considera que ações e reavaliações devem ser vistas juntas, podendo ser estratégias de enfrentamento (controle) ou de esquiva da situação estressante. A busca de alívio dos sintomas de estresse, como relaxamento ou a prática de exercícios físicos é denominada de estratégias de manejo de sintomas. Estas três dimensões para avaliar *coping* (controle, esquiva e manejo) podem representar um progresso em relação à diversidade de estratégias avaliadas anteriormente, visto que representam um esforço para agregar conceitos e torná-los mais específicos, além de avançar na taxonomia de *coping* relativa ao foco no problema ou foco na emoção (Pinheiro, Tróccoli & Tamayo, 2003) que tem sido questionada por seu fraco poder preditivo do comportamento (Dewe, Cox & Ferguson, 1993).

Os tópicos abordados no presente capítulo permitiram uma incursão nos principais conceitos deste estudo – estresse ocupacional e *coping* – trazendo uma perspectiva ampla e atualizada do campo teórico. No próximo capítulo, estes conceitos serão abordados no contexto específico de trabalho e saúde de motoristas de ônibus urbano.



## **CAPÍTULO 3**

### **TRABALHO E SAÚDE DE MOTORISTAS DE ÔNIBUS**

---

### **3 TRABALHO E SAÚDE DE MOTORISTAS DE ÔNIBUS**

Neste capítulo, busca-se contextualizar o universo de trabalho de motoristas de ônibus urbano e as repercussões para sua saúde e bem-estar. Há um enfoque nos potenciais estressores ocupacionais indicados pela literatura e as possibilidades de enfrentamento.

#### **3.1 CONTEXTO DE TRABALHO, SAÚDE E BEM-ESTAR DE MOTORISTAS DE ÔNIBUS**

No Brasil, o modelo de desenvolvimento urbano, caracterizado pelo crescimento desordenado das cidades, por ocupações irregulares do solo e por precárias regulamentações, gerou sérias demandas nos transportes e, apesar do aumento do uso de automóveis nas últimas décadas, que aparecem como uma alternativa mais eficiente de transporte para as pessoas que têm melhores condições financeiras, ainda é grande a parcela da população que utiliza o transporte via ônibus nos centros urbanos brasileiros para o seu deslocamento e para a realização de atividades profissionais e sociais. A Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP, 2004) assinala a presença de diversos problemas, congestionamentos crônicos, precarização das condições ambientais, altos índices de acidentes de trânsito, com o prejuízo no desempenho dos ônibus urbanos em muitas cidades brasileiras.

O transporte público e o trânsito são de responsabilidade do Estado, conforme definido na Constituição do País. A definição de normas gerais referentes a estas áreas, bem como o planejamento dos sistemas de transporte e trânsito e a fiscalização dos serviços prestados por entidades privadas são atribuições próprias do Poder Público; estas atribuições

devem ser exercidas de forma transparente e considerando as contribuições da sociedade e da iniciativa privada.

À medida que se tornou crescente o número de veículos em circulação no País, agravaram-se continuamente as condições de trânsito nas cidades. O Brasil, nas últimas décadas, foi paulatinamente se colocando entre os campeões mundiais de acidentes de trânsito, como reflexo da desorganização do trânsito, da deficiência geral da fiscalização sobre as condições dos veículos e sobre o comportamento dos usuários, e da impunidade dos infratores.

Caracterizando o trabalho dos rodoviários, que incluem motoristas, cobradores e controladores de tráfego (ou despachantes), observa-se que principalmente os motoristas e cobradores atuam diariamente em ambiente com alta exposição a estressores, e só comparecem às garagens das empresas em dois momentos da jornada diária: quando os ônibus são liberados para o trânsito e no fim do turno, para a prestação de contas. Estes profissionais têm um contato direto com o público e ficam expostos às variações imprevisíveis da via urbana. A jornada de trabalho é, muitas vezes, prolongada por horas extras e as pausas para descanso são consideradas insuficientes.

As vivências de desgaste, tensão e insegurança são diferentes entre motoristas, cobradores e despachantes, segundo Machado e Levenstein (2002), visto que cada função possui atribuições e responsabilidades diferentes. Os motoristas deparam-se com condições de tráfego desfavoráveis, movimentos repetitivos, ruído, precárias condições operacionais do veículo e atendem, ainda, a demandas dos passageiros. São diversos os conflitos entre motoristas, cobradores e passageiros. Os primeiros são obrigados a cumprir normas e, muitas vezes, ao cumpri-las ficam expostos ao desagrado, ao confronto e às agressões dos usuários. As principais queixas dos passageiros com relação ao motorista dizem respeito a: não parar nos pontos específicos; irregularidades de horário; atitudes inconvenientes como parada fora

do ponto, parada sem abertura da porta, não cumprimento do itinerário; velocidade no trânsito e agressividade verbal.

Motoristas e cobradores apresentam comportamentos que variam da postura mais maleável (descumprindo normas da empresa ou aceitando que estas sejam descumpridas pelos passageiros para facilitar a convivência) à postura de resistência contra as condições de trabalho, através de ações imprudentes no trânsito e até tratamento inadequado aos passageiros. Tais condutas servem como “válvula de escape” e comprometem a imagem desta categoria junto à comunidade, além de incentivar a violência no transporte coletivo urbano (Machado & Levenstein, 2002). Em função das características de trabalho, os motoristas utilizam o saber/fazer da prática diária e podem desenvolver formas de resistência e manifestações de conflito, desde ações individuais — “enrolar o trabalho”, “inventar defeitos”, “quebrar peças” — até ações coletivas (Siqueira, 1997).

Diversos estudos têm mostrado os efeitos do trabalho do motorista de ônibus urbano sobre sua saúde: Evans et al. (1987) destacam os altos níveis de pressão sanguínea; Mulders et al. (1982) e Carrère et al. (1991) ressaltam ter registrado altas taxas de adrenalina, noradrenalina e cortisol. Kompier (1996) e Pereira (2004) identificaram sensação de fadiga, tensão e sobrecarga mental. Outros estudos (Backman, 1983; Winkleby et al., 1988; Evans, 1994; Gobel, Springer & Scherff, 1998) indicam relações entre estes custos psicofisiológicos e as deficiências ergonômicas do posto de trabalho (desenho e construção dos ônibus), vibração e barulho, altas temperaturas, irregularidades no esquema de trabalho e limitações (pressões) psicossociais na situação de trabalho. Numa revisão sobre fadiga entre motoristas, Milosevic (1997) revela que aspectos como a sonolência e a participação em acidentes podem ser considerados como resultados prejudiciais de uma jornada de trabalho inadequada e de determinadas condições das viagens.

O levantamento epidemiológico realizado por Lima (2004) no Estado de Minas Gerais, sobre a relação entre distúrbio mental e trabalho, constata que, na categoria dos motoristas, ocorreu uma forte presença de quadros mentais relacionados ao alcoolismo (56,9%), destacando-se, ainda, episódios maníacos (5,6%), depressão (5,6%), transtornos de ansiedade (4,2 %). As possibilidades de os motoristas apresentarem transtornos mentais pelo uso de álcool são de 2,44 vezes, em relação às de outros profissionais, demonstrando a existência de uma forte relação entre distúrbios mentais e a categoria profissional dos motoristas (Lima, 2004).

O 10º. Congresso Nacional de Prevenção de Acidentes de Trabalho em 1971 é considerado um marco importante nas reivindicações dos sindicatos de motorista de ônibus urbano, quando foi discutida pela primeira vez a questão da penosidade no trabalho com a formulação de um adicional aos salários a ser criado em lei (Campana, 1973). Este autor, estudando os riscos para os motoristas de ônibus urbanos e interurbanos em Ribeirão Preto, São Paulo, conclui pelo excesso de ruído, vibração, monóxido de carbono acima dos níveis de tolerância junto à cabine do motorista.

Sato (1991) fez uma análise da penosidade no trabalho desses profissionais na cidade de São Paulo, definindo a penosidade do ponto de vista do próprio trabalhador e numa perspectiva da representação social. Existem diferenças entre o que a literatura identifica como sendo o trabalho penoso e como os trabalhadores o caracterizam. Pode-se observar que, embora ambos focalizem os mesmos tipos de problemas de saúde - incômodo, sofrimento e esforço, para o trabalhador, o cerne do problema, é o controle, que remete justamente à relação dos trabalhadores com os contextos de trabalho, não se reduzindo a penosidade apenas à presença desses problemas e sim à condição de sujeito na relação de trabalho. (Sato, 1993).

Em estudo com amostra de motoristas de ônibus urbano de Belo Horizonte – Minas Gerais, Junior e Mendes (1994) descrevem a constante prorrogação de carga horária

em uma frota obsoleta. Nesta pesquisa, as doenças do sistema musculoesquelético foram a principal causa de morbidade e de afastamento do trabalho, sendo “dor na coluna” a queixa mais freqüente (54,5%). Em seguida, estão as queixas, sintomas e doenças do aparelho gastrointestinal. Cefaléia, nervosismo e depressão foram sintomas prevalentes.

Os fatores de trabalho considerados nocivos à saúde pelos próprios trabalhadores atendidos pelo ambulatório do Sindicato dos Motoristas e Trabalhadores em Transporte de São Paulo, no período de 1991 a 1993, são os agentes físicos (principal: ruído); agentes ergonômicos (principal: bancos); agentes químicos (principal: poluição), e como fatores estressantes principais estão os passageiros (Cavalcante, 1994). No estudo de Silva (2002) sobre o nível de exposição combinada entre ruído e vibração do corpo inteiro, comprova-se que os motoristas de ônibus urbanos de São Paulo estão sujeitos a níveis de vibração acima dos limites de tolerância de acordo com a norma ISO 2631, causando lombalgias e outros problemas de coluna e efeitos sobre a audição.

Motoristas de ônibus urbano, nas atuais condições e organização de trabalho — escala de trabalho rotativa ou horas de trabalho irregulares, demandas de trabalho contraditórias ou ambíguas, sobrecarga, condições físicas insalubres de trabalho (Evans, Johansson & Carrere, 1994; Frankenhaeuser & Johansson 1986) — morrem mais jovens de doença cardiovascular, aposentam-se tipicamente mais cedo com incapacidade física e estão ausentes do trabalho com as mais altas taxas de desordens gastrointestinais, musculoesqueléticas e nervosas, do que seus contemporâneos, em vários outros grupos funcionais (Evans, 1994, Santos, 2003). Apesar de os países mais desenvolvidos atuarem mais efetivamente em melhorias ergonômicas no posto de trabalho e nas condições ambientais do motorista, ainda são elevados os índices de problemas de saúde decorrentes da exposição contínua a fatores de risco. Podemos supor que, em países como o Brasil, a probabilidade de

adoecimento é ainda maior, já que questões básicas do trabalho dos motoristas ainda não foram atendidas.

No estudo de Kompier et al. (1990), realizado nos países baixos, está evidenciado que estes profissionais se aposentam mais cedo que outros empregados — 35% com problemas musculoesqueléticos; 35% com distúrbios psiquiátricos; 7% com desordens cardiovasculares e apenas 12% da amostra de motoristas deste estudo se aposentou a termo. Bartone (1984, apud Evans 1994), observa que o nível de estresse psicológico, em uma larga amostra de motoristas de ônibus urbano, estava em função do número de estressores experimentado no trabalho.

### 3.2 ESTRESSE E COPING EM MOTORISTAS

Embora os riscos ocupacionais à saúde dos motoristas sejam bem documentados, os mecanismos que interagem para deflagrar os problemas de saúde não estão bem compreendidos, principalmente, os mecanismos associados ao estresse psicossocial. Foram encontradas evidências de tensões familiares e isolamento social entre motoristas de ônibus (Bartone, 1984 apud Evans & Johansson, 1998; Duffy & Mc Goldrick, 1990; Evans, 1994), caracterizando a influência dos esquemas e horários de trabalho, da fadiga e da exaustão na vida social e familiar. Deste modo, o tipo de trabalho dos motoristas urbanos e a natureza solitária desta ocupação oferecem poucas oportunidades de relacionamentos sociais regulares para construir ou manter relações de suporte social entre os próprios colegas e supervisores. Estes aspectos podem gerar efeitos diretos e indiretos sobre a saúde e o bem-estar dos motoristas.

A experiência do estresse ao dirigir tem uma influência e é influenciada por experiências em outras áreas da vida. Fatores como estar com pressa, problemas no trabalho, problemas em casa, problemas de sono contribuem para intensificar o estresse do motorista (Kanner, Coyne, Schaefer & Lazarus, 1981; Gulian et al., 1989; Novaco, Stokols & Milanesi, 1990). Estes dados corroboram a teoria de Cooper (1988) ao assinalar a repercussão do estresse ocupacional nas diferentes esferas da vida do indivíduo e vice-versa.

É necessário salientar que existem diferentes posições teóricas na literatura, quando se abordam os problemas que relacionam estresse, desempenho e saúde dos motoristas. De um lado, autores enfatizam a natureza da atividade, e as várias características do ambiente de trabalho desta categoria (Kompier, 1996; Ragland, Krause, Greiner & Fisher, 1998). E, por outro, são mais considerados os aspectos mediadores desta relação, como os fatores pessoais (Evans et al., 1987; Bartone, 1989; Kühlmann, 1990; Meijman & Kompier, 1998). Dentro desta última perspectiva, Bartone (1989), em análise das diferenças individuais nas reações diante do estresse ocupacional, identifica três fatores moderadores da relação entre estresse e saúde: estilo de  *coping*, fatores de risco familiar e o fator de personalidade chamado resistência. Evans (1994) acrescenta que motoristas de ônibus urbano com comportamento tipo A têm mais responsividade ao estresse, tendo maior risco de desenvolver problemas de saúde. Segundo Evans e Johansson (1998), a natureza e as condições de trabalho são mais relevantes do que algumas características individuais.

O contexto de trabalho dos motoristas envolve situações críticas, tais como conduzir vidas humanas com segurança, atender às exigências e pressões de horários e ser depositário das insatisfações e queixas dos usuários. E existem sérias conseqüências humanas e econômicas vinculadas aos possíveis distúrbios de saúde do motorista (Evans, Johansson & Rydstedt, 1998). As reações de estresse compreendem componentes cognitivos e emocionais

que são distintos e variados e podem gerar diferentes conseqüências no desempenho dos motoristas.

Os dados psicofisiológicos citados anteriormente podem ser relacionados a aspectos físicos e psicossociais do trabalho. Estes últimos, por sua vez, constituem potenciais estressores que podem desencadear ativações neuroquímicas e cardiovasculares. Estas ocorrem geralmente devido às altas tensões da função, cargas de trabalho, baixo poder de decisão e possibilidades de *coping* diante das situações diárias de trabalho (Carrère et al, 1991; Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990, apud Meijman & Kompier, 1998).

Os potenciais estressores são freqüentemente relacionados às altas demandas e exigências e à pouca margem de controle e decisão ante os imprevistos que podem ocorrer nas vias urbanas (Evans, 1994; Carrère et al., 1991; Kompier, 1996). Nesta direção, Evans (1994) descreve como principais demandas — aspectos ergonômicos, congestionamentos, poluição, ruído, pressão do tempo, múltiplas tarefas, assistência aos passageiros, violência e responsabilidades com a segurança no trânsito e a interface horário de trabalho x vida familiar e lazer. Em contrapartida, este autor indica como possíveis recursos para lidar com estas demandas, as estratégias de *coping* e o suporte social, entre outros.

A pesquisa de Meijman e Kompier (1998) com motoristas e ônibus holandeses demonstra que não há uniformidade no modo como estes enfrentam as principais demandas do trabalho (a pressão do tempo, a segurança no trânsito e o relacionamento com os passageiros), fornecendo uma base empírica para as hipóteses de Gardell et al. (1982 apud Meijman e Kompier, 1998) de que estes profissionais teriam dois modos de resolver o conflito entre suas maiores demandas no trabalho. Um deles é tratar os passageiros como mercadoria, havendo uma evitação do envolvimento psicológico com a situação dos passageiros. O outro meio é lidar com a demanda dos passageiros de forma pessoal, acarretando, por outro lado, dificuldades para cumprir o horário previsto. Neste estudo, houve uma maior tendência dos

motoristas (50%) a dirigir dentro do horário previsto, e a pressão do tempo foi vista como o mais importante estressor do trabalho.

Existem associações que podem ocorrer entre os estressores ocupacionais e as manifestações de estresse mediadas pelo *coping* e que estão relacionadas à capacidade do indivíduo de modificar as estratégias de *coping* no sentido de torná-las mais adequadas e eficazes diante de situações específicas. Em Holroyd e Lazarus (1982 apud Lazarus & Folkman, 1984a), salienta-se que o rompimento do equilíbrio nos processos corporais e as alterações metabólicas, aliadas às formas de coping prejudiciais à saúde, como, por exemplo, o abuso de álcool e tabaco e, ainda, o uso de mecanismos como a negação, enquanto estratégias de *coping*, podem retardar a identificação de sintomas e o tratamento de doenças já instaladas e, por isso, são consideradas associações de risco entre estresse, *coping* e saúde.

As pesquisas sobre as associações entre estressores ocupacionais e bem-estar dos trabalhadores refletem, segundo Kühlmann (1990), a opinião de que esta relação é mediada por processos de *coping*. Este autor enfatiza que a maioria dos estudos sobre estresse no trabalho tem focalizado *coping* em gerentes ou em outros grupos de trabalhadores similares, entretanto existe pouca informação sobre as estratégias de *coping* em segmentos profissionais de nível mais operacional. Meijman e Kompier (1998) desenvolvem estudos com este tema e corroboram a mesma visão de que ainda há pouco conhecimento sobre o papel de mediação e a relativa eficácia de diferentes modos de *coping* em motoristas de ônibus urbano.

Os dados do estudo de Kühlmann (1990) com motoristas de transporte público da Alemanha indicam uma prevalência de processos mentais paliativos, bem como uma preferência por tentativas de resolver problemas (análise causal, busca de informações), sendo menos provável que motoristas relatem aceitação resignada e descarga emocional. A atitude de submissão ante os problemas e a liberação de carga emocional estiveram associadas

positivamente com a experiência de estresse, pouca saúde, sentimentos de exaustão e necessidade de mais tempo de recreação. Estes resultados dos estudos de Kühlmann advertem que a resignação e a submissão podem implicar níveis mais elevados de estresse no trabalho. Na mesma direção, Winkleby et al. (1988) haviam encontrado uma associação inversa consistente, ou seja, o uso de estratégias cognitivas mais passivas implicava resultados mais negativos para a saúde.

Na pesquisa de Kühlmann, 86% dos motoristas combinaram estratégias focadas no problema e na emoção, o que corrobora a visão de Folkman e Lazarus (1980) de que o *coping* pode ser mais bem descrito como um padrão complexo que envolve várias estratégias. Kühlmann, inicialmente, formulou a hipótese da predominância de estratégias focadas na emoção, mas seu estudo revelou um uso combinado de ambas. Há diferença em comparação ao estudo de Pearlin e Schooler (1978), que descobriram um uso não freqüente de estratégias voltadas diretamente para o problema. Estes autores sugerem que tais resultados poderiam decorrer do caráter crônico e impessoal dos problemas no contexto de trabalho.

Dentro dessa mesma perspectiva, os achados de Hennessy e Weisenthal (1997) mostram que, apesar dos motoristas preferirem o *coping* direto, no caso de *coping* geral, verificou-se que, durante a situação específica (congestionamento), a mensuração não detectou distinção na freqüência com que usaram o *coping* direto e o indireto. Estes resultados reforçam a necessidade de se considerar que pode haver uma distinção entre identificar a intenção quanto a respostas apropriadas e o comportamento real quanto ao uso de estratégias de *coping* em situações específicas.

Questões são suscitadas sobre como os tipos de *coping* interagem e sob quais condições estes podem complementar ou impedir uma ao outro. Kühlmann (1990) sugere que as estratégias de *coping* focadas na emoção podem facilitar o *coping* focado no problema, se estas são usadas para manejar as emoções relativas ao estresse, que, de outro modo,

perturbariam o *coping* com foco no problema. Pelo contrário, é possível que algumas formas de *coping* focado na emoção, tais como negação da culpa ante situações problemáticas ou distração destas, impeçam o uso adequado do *coping* focado no problema.

Diante do exposto, ficam evidenciadas as lacunas quanto ao aprofundamento do tema e a necessidade de que novas pesquisas busquem identificar o papel de mediação de diferentes estratégias de *coping* e a repercussão sobre a experiência de estresse, diretamente associada à condição de saúde psíquica e o bem-estar do trabalhador. O delineamento do estudo atual, ao englobar estressores próprios do contexto de trabalho dos motoristas de ônibus urbano, as estratégias de *coping* adotadas e níveis de estresse vivenciados por estes, possibilita a investigação do processo de estresse e, especificamente, favorece a compreensão da atuação do *coping* como um possível modificador da relação *stress – strain*.



## **CAPÍTULO 4**

### **DELINEAMENTO DO ESTUDO E MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO**

---

## 4 DELINEAMENTO DO ESTUDO E MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO

O presente capítulo apresenta os objetivos deste estudo, indicando as principais hipóteses e variáveis que o norteiam. Além disso, descreve as estratégias metodológicas adotadas para o seu desenvolvimento.

### 4.1 DELIMITAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

A categoria dos motoristas profissionais, e mais especificamente, a dos motoristas de ônibus urbano encontra-se entre as mais estressantes (Mulders et al., 1982). A própria natureza da atividade, as condições e a organização de trabalho, implicam a exposição diária a agentes físicos e psicossociais considerados estressores ocupacionais. O processo de estresse no trabalho é responsável pelo desencadeamento de várias doenças. Por um lado, há motoristas que adoecem após alguns anos de exercício da profissão tendo sintomas, muitas vezes, incapacitantes e irreversíveis, com repercussões na vida profissional, pessoal e sociofamiliar. Por outro lado, apesar da exposição diária aos riscos ocupacionais alguns motoristas permanecem “saudáveis e adaptados” garantindo sua empregabilidade, sugerindo a existência de moderadores (dentre estes as estratégias de *coping*) que os ajudam a lidar com o contexto de trabalho e a atenuar os efeitos do estresse ocupacional.

No atual estudo, foi utilizada a abordagem de estresse ocupacional a partir do modelo interacionista de Lazarus e Folkman cuja ênfase não recai exclusivamente sobre os estímulos (estressores), nem sobre as respostas (*strain*), mas reside na interação do indivíduo com seu ambiente de trabalho, principalmente através das estratégias de *coping*. Este modelo teórico favorece, então, a compreensão do papel destas estratégias na manifestação do estresse

ocupacional. E, para complementar a análise, foi adotada a parte do modelo de Cooper que se refere à relação entre estressores ocupacionais e organizacionais e o desencadeamento de estresse ocupacional.

Para o levantamento das estratégias de *coping* ante os problemas de trabalho, foi utilizada a escala de Latack (1986), e para detectar a ocorrência de estresse entre os motoristas, foi adotado um conceito de estresse geral, avaliado através do QSG-12, com o qual foram investigados algumas dificuldades e alguns sintomas psíquicos recentes e atuais de cada participante (dificuldade de concentração, problemas de sono, esgotamento, tensão, dentre outros).

O modelo de Cooper (1988) aborda diretamente os estressores ou as fontes de estresse no trabalho, mas não enfatiza a mediação cognitiva e estratégias de *coping* como se pode identificar em Lazarus e Folkman (1984). Por outro lado, a avaliação de *coping* desenvolvida por Lazarus e Folkman não é específica para a área ocupacional, demandando uma abordagem para mensuração das estratégias de *coping* mais voltada para as questões deste estudo, como é a de Latack. As três abordagens aqui adotadas são compatíveis teoricamente e englobam relações com os resultados do processo de estresse para a saúde do indivíduo. Desde modo, entende-se que esta articulação teórica tende a enriquecer a compreensão do tema proposto.

#### 4.1.1 Objetivo Geral

Partindo desse referencial teórico, este estudo estabelece como objetivo mais amplo analisar as possíveis relações entre condições e organização de trabalho, estratégias de

coping e a ocorrência de estresse ocupacional em motoristas de ônibus urbano de uma empresa de transporte urbano de Salvador/BA.

#### 4.1.2 Objetivos específicos e hipóteses

Como objetivos específicos, foram traçadas as seguintes diretrizes:

- Identificar o impacto de condições de trabalho e organização de trabalho sobre as reações emocionais que podem ser associadas ao estresse de motoristas.
- Relacionar o impacto das condições de trabalho e organização de trabalho com o nível de estresse ocupacional.
- Descrever as estratégias de coping frequentemente adotadas pelos motoristas de ônibus urbano.
- Identificar o papel das estratégias de coping de manejo, controle e esquiva na mediação entre os estressores e a manifestação de estresse ocupacional.

Um diagrama de estudo incorporando aspectos dos modelos teóricos adotados foi elaborado para nortear o trabalho de campo, com a indicação das principais variáveis a serem investigadas e suas relações, no intuito de alcançar os objetivos propostos.

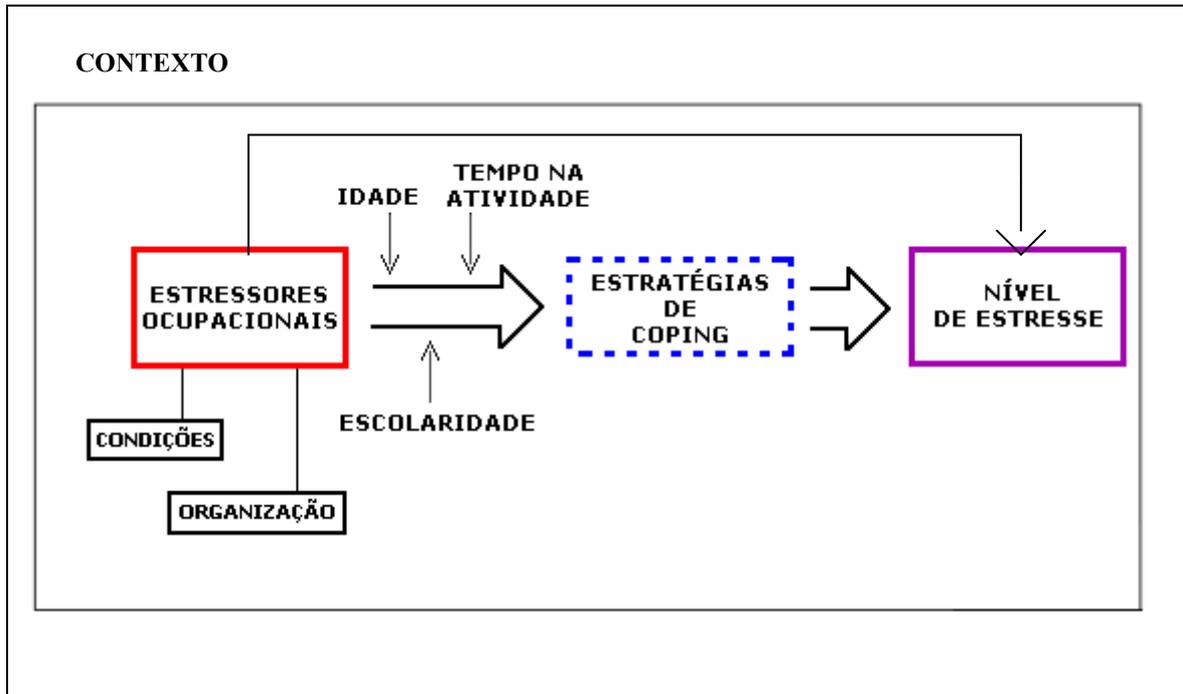


Figura 3 – Diagrama de estudo

Foram consideradas como variáveis principais os estressores ocupacionais, as estratégias de *coping* e o estresse ocupacional, sendo que os estressores constituem o grupo das variáveis independentes, as estratégias são variáveis moderadoras e o nível de estresse é a variável dependente nesta pesquisa. Entre os diversos tipos de estressores do trabalho descritos pela literatura, foram selecionados para esta pesquisa aspectos das condições e a organização de trabalho. E as variáveis — idade, escolaridade e tempo como motorista de ônibus — são mediadoras entre os antecedentes e os consequentes neste processo.

A partir da definição dos objetivos e do modelo empírico, foram consideradas como hipóteses norteadoras deste estudo:

- H1: O modo como os estressores ocupacionais e organizacionais são percebidos está associado à ocorrência de estresse ocupacional;
- H2: Há uma combinação de estratégias de manejo, controle e esquiva, não havendo um tipo específico mais eficaz para lidar com o estresse ocupacional;

H3: As estratégias de coping de manejo, controle e esquivas adotadas pelos trabalhadores atuam como moderadoras de efeito (*buffer*) ante os estressores ocupacionais

#### 4.1.3 Variáveis do modelo

Em seguida, tem-se a descrição das principais variáveis do estudo - estressores, estratégias de coping e estresse ocupacional, considerando os modelos teóricos adotados.

- Estressores:

- Condições de trabalho

Compreende uma série de aspectos – físicos, organizacionais, psicossociais, de demanda, entre outros – que compõem o ambiente no qual o trabalho vai ser realizado (Hontangas & Peiró, 2002). Neste estudo, os aspectos físicos, psicossociais e de demanda foram selecionados para representar esta variável. Especificamente foi avaliado pelos trabalhadores o impacto de alguns estressores — ruídos, poluição, deficiências ergonômicas e operacionais do veículo (físicos); congestionamento, outros contratemplos do trânsito que atrasam a viagem e outros motoristas que atrapalham (demandas do trânsito), bem como os conflitos interpessoais com os passageiros, assaltos e violência dentro do ônibus (psicossociais).

– Organização do trabalho

Para este estudo, foram escolhidos os seguintes aspectos da organização de trabalho de motoristas — pressões para cumprir os horários, horários e pausas insuficientes, normas e exigências da empresa e dos fiscais, participação nas decisões e planejamento de trabalho.

▪ Estratégias de *coping*

As estratégias de *coping* refletem ações, comportamentos ou pensamentos usados para lidar com um estressor e são definidos a partir da avaliação da situação (Folkman et al. 1986). Foram utilizadas três dimensões de coping: 1) Controle — as ações e reavaliações cognitivas relacionadas ao enfrentamento, propriamente dito; 2) Manejo — ações destinadas ao manejo dos sintomas e 3) Esquiva — as ações e reavaliações cognitivas de conteúdo escapista (Latack, 1986).

▪ Estresse Ocupacional

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 (Murphy, 1984). Neste contexto, 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 (Moraes, Swan & Cooper, 1993; Swan, Moraes & Cooper, 1993).

Neste estudo, a variável estresse ocupacional foi avaliada a partir de um escore geral de bem-estar psíquico (Borges & Argolo, 2002b), considerando-se como respostas de estresse o conjunto de reações comportamentais, emocionais e cognitivas do indivíduo diante de atividades da vida em geral, com conseqüentes sentimentos de perda e dano em relação a si mesmo ante as situações vividas.

- Características sociodemográficas

Para possibilitar uma melhor análise do processo de estresse no trabalho, foram incorporadas as variáveis — idade, escolaridade, tempo na profissão — visto que podem interferir no uso de estratégias de coping e no nível de estresse vivenciado pelo trabalhador.

## 4.2 ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS

Nos tópicos seguintes, serão apresentadas as características metodológicas norteadoras deste estudo, no intuito de facilitar a análise proposta.

### 4.2.1 Definição do estudo

Este é um estudo de natureza descritiva e de corte transversal, com predominância de análise quantitativa. Os fenômenos de interesse (estresse e *coping*) foram

avaliados no plano individual, tendo aspectos ocupacionais e organizacionais como contexto, buscando-se um perfil de estresse ocupacional deste grupo.

O delineamento de pesquisa utilizado foi o levantamento (*survey*). O *survey* vem sendo utilizado em pesquisas de caráter descritivo para investigar uma parcela de determinada população, visando estabelecer estimativas sobre a natureza desta população (Babbie, 1999). O estudo descritivo permite, ainda, traçar as principais características dos participantes, facilitando a relação com as variáveis do contexto estudado. A pesquisa *survey* pode ser descrita, então, como sendo a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário (Freitas, Oliveira, Saccol, & Moscarola, 2000).

#### 4.2.2 Contexto e local do estudo

A implementação de um sistema de transportes geralmente se assenta no tripé iniciativa privada, como agente provedor dos recursos financeiros e gerenciais; trabalhadores, como mão-de-obra para operação do sistema; e governo, como agente fiscalizador do bom desempenho, tendo em vista, de um lado, os interesses do cidadão e, de outro, as condições de trabalho da mão-de-obra envolvida. Em tal esquema, a figura do motorista é um elemento fundamental (Fisher et al., 2003).

O Sistema de Transporte por Ônibus de Salvador (STCO) congrega 20 empresas privadas que operam as linhas — convencionais, seletivas, noturnas, horários especiais e microônibus. Estes serviços foram criados por leis específicas e são controlados pela Prefeitura Municipal de Salvador através da Superintendência de Transporte Público

(STP) que é autarquia da Secretaria Municipal dos Transportes e Infra-estrutura (SETIN). Em conjunto, estes serviços atendem cerca de 36,3 milhões de passageiros/mês. Estas empresas operam com uma frota de aproximadamente 2288 veículos, distribuídos nas diversas linhas (SETIN, 2005).

Foi selecionada uma empresa de grande porte (887 funcionários) no segmento estudado em função do acesso à diretoria desta e da sua disponibilidade em participar do estudo. Trata-se de uma empresa familiar fundada em 1991, resultante da cisão de duas outras empresas que tinham mais de trinta anos no Setor de Transporte Coletivo em Salvador. Sua localização é na Região Metropolitana de Salvador-BA, dispendo de 213 ônibus em 36 linhas – sendo 2 executivas, 3 metropolitanas, 4 de microônibus e 24 urbanas. É composta de 356 motoristas ativos (294 dirigem ônibus convencionais e 62 dirigem microônibus).

#### 4.2.3 Participantes do estudo

Participaram da pesquisa 190 motoristas de uma única empresa – 53% do total de motoristas da empresa. Não houve uma escolha da amostra aleatória e estratificada que pudesse ser representativa destes trabalhadores, adotando-se como critério a utilização de aproximadamente metade do quadro de motoristas da empresa, caracterizando uma amostra não probabilística cuja escolha dos participantes foi limitada por dificuldade de acesso a determinados trabalhadores. Foram aplicados questionários a 46,9% do total de motoristas de ônibus convencional (correspondendo a 138 pessoas) desta empresa e 83,8% do total de motoristas de microônibus (correspondendo a 52 pessoas).

Inicialmente, não foi prevista a diferenciação entre os grupos (ônibus e microônibus), visto que os microônibus só eram usados, tradicionalmente, em rotas e horários

especiais. Mas, ao longo da coleta de dados, contatou-se um volume crescente de motoristas conduzindo microônibus, cujas tarefas e cujo perfil profissional diferenciam-se do motorista de ônibus convencional. Estas mudanças na atuação do motorista são bastante recentes e não sofreram ainda uma sistematização dos órgãos competentes. No entanto, pode-se supor que os motoristas de microônibus sofrem maior exposição aos estressores do trabalho (acúmulos de tarefas por não terem a ajuda do cobrador, maior risco de assaltos). Estas questões serão discutidas posteriormente.

Foram incluídos no estudo os motoristas de ônibus convencional e microônibus por se enquadrarem no perfil ocupacional da categoria estudada e que estavam no desempenho regular de suas atividades, no quadro fixo da empresa, durante o período da coleta. Foram excluídos os motoristas que estavam afastados (licença médica e férias), ou aqueles que não concordaram em participar.

#### 4.2.4 Instrumento

O instrumento utilizado foi um questionário padronizado (Anexo A) a ser respondido pelo próprio motorista e construído com base nos seguintes tópicos:

1. Características sociodemográficas e profissionais;
2. Estressores ocupacionais;
3. Estratégias de *coping* (Escala Latack, 1986);
4. Estresse ocupacional (QSG-12, Goldberg, 1972).

- Características sociodemográficas e profissionais

Foram feitas perguntas objetivas na primeira parte do questionário sobre os aspectos sociodemográficos — idade, situação conjugal, nível de escolaridade — e profissionais — tempo de atuação como motorista de ônibus, tempo de atuação na empresa, turno de trabalho, participação em ocorrência de acidentes (com ou sem vítimas, e com vítimas fatais) e tipo de veículo conduzido (ônibus ou microônibus). Este mapeamento permitiu traçar o perfil dos participantes do estudo.

- Estressores Ocupacionais

Foi desenvolvida uma escala para auto-avaliação das reações apresentadas pelos motoristas diante de aspectos do trabalho potencialmente estressores. Foram utilizadas frases baseadas no estudo de Silva (1999). Este autor realizou entrevistas com motoristas para verificar os aspectos das viagens urbanas (defeito nos equipamentos, interferência de outros motoristas, demandas dos passageiros) vistos por eles como estressores (eventos que causavam irritação, tensão, ou qualquer outro sentimento desagradável no trabalho) e utilizou itens já validados (Gulian et al., 1989; Glendon et al., 1993).

Na escala de auto-avaliação, a estrutura das frases foi preservada com algumas alterações no conteúdo. Foram acrescentados itens, de acordo com os estudos de Evans (1994), Kompier (1996) e Duffy e Mc Goldrick (1990), devido à necessidade de incluir questões mais amplas referentes a fatores psicossociais do ambiente de trabalho (assaltos e violência nos ônibus, conflitos com passageiros) e fatores da organização do trabalho (normas e regras da empresa e pressão do tempo). A escala final apresentou 11 itens sobre estressores no trabalho, sendo que cada frase manteve um estressor e a reação tida como conseqüente

(e.g.:“fica irritado quando outros motoristas te atrapalham”) e um item sobre nível geral de estresse no trabalho (e.g.:“sente-se estressado no trabalho”).

Adotou-se uma escala com apoio visual na forma de um velocímetro (Figura 4). Este apoio visual foi baseado no estudo de Silva (1999), visando facilitar as respostas dos motoristas, já que estes indicariam suas respostas num instrumento semelhante à parte do equipamento de trabalho, mantendo a mesma noção lógica da escala (quanto maior o número, maior a relação com a pergunta). Assim, diante do velocímetro, o motorista indicava suas respostas na escala de 0 a 100.



Figura 4 - Escala com apoio visual para motoristas

Fonte: Silva (1999)

- Estratégias de coping

Para a mensuração das estratégias de *coping* foi utilizada a escala de Latack (1986), adaptada por Pinheiro, Tróccoli e Tamayo, (2003), por se tratar de um instrumento para a mensuração de *coping* ocupacional que traz problemas típicos do ambiente de trabalho, possibilitando que o respondente se reporte ao contexto em estudo. A versão brasileira desta escala de Latack, desenvolvida por Pinheiro et al. (2003), derivou de um estudo com 396

empregados de cargos variados de cinco empresas com sede em Brasília (três estatais e duas da iniciativa privada).

Os três fatores (manejo, controle e esquivia) explicaram 29,6% da variância, sendo utilizada como critério a carga mínima de 0,40. O coeficiente *alpha de Cronbach* foi, respectivamente, para cada fator: manejo (0,813); controle (0,788); esquivia (0,774). Dentre as variáveis demográficas, apenas tempo de serviço foi capaz de prever a utilização da estratégia de controle, respondendo por apenas 2% da variância explicada. Os resultados deste estudo de validação dão suporte à hipótese de Latack (1986) de que indivíduos que adotam estratégias de controle estão menos propensos a relatar ansiedade relacionada ao trabalho, enquanto aqueles que utilizam preferencialmente estratégias de esquivia ou de manejo de sintomas sejam mais propensos a relatar queixas psicossomáticas.

Considerando que o acesso aos motoristas era restrito — somente antes de iniciarem o serviço ou após término do expediente — e o tempo de permanência com eles era reduzido, foi necessária uma redução da escala original de Pinheiro et al. (2003) de 46 itens para 30, ficando 11 itens de estratégias de controle, 11 itens de estratégias de manejo e oito itens de estratégias de esquivia, possibilitando a aplicação. Além disso, o instrumento completo desta pesquisa é composto de 3 escalas e o tempo de aplicação não podia ser longo.

- Estresse Ocupacional

Para avaliar o nível de estresse individual, foi utilizado o Questionário de Saúde Geral QSG-12 (Goldberg, 1972,1978 apud Borges & Argolo, 2002b). Inicialmente, este questionário continha 60 itens, sendo posteriormente apresentado em versões alternativas, mais breves, contendo 30, 20 e, finalmente, 12 itens. A versão utilizada neste estudo foi

adaptada e validada por Borges e Argolo (2002b). O QSG teve seu uso inicial voltado para exames de saúde mental, passando a ser utilizado em estudos ocupacionais na Europa e nos Estados Unidos para investigar a vulnerabilidade a transtornos psíquicos não-psicóticos e na situação de desemprego. Sarriera, Schwarcz & Câmara (1996) ampliaram o estudo com o QSG-12 para várias situações ocupacionais (desempregados, empregados temporários, trabalhadores fixos e estudantes).

Os estudos brasileiros demonstram que este questionário pode mensurar os transtornos psíquicos leves decorrentes do estresse. Trata-se de uma medida de bem-estar psicológico com aplicação internacional consolidada na área ocupacional e de boa vinculação à linha de pesquisa de saúde mental e trabalho. No Brasil, o QSG já está adaptado e validado, conforme os estudos de Freitas (1997), Pasquali, Gouveia, Andriola, Miranda e Ramos (1994) e Sarriera et al. (1996). O QSG-12 é composto de 12 itens que consistem em perguntas que investigam a vivência recente de um sintoma particular ou indício de um comportamento e utiliza-se uma escala Likert de 4 pontos. (e.g.: “você tem se sentido constantemente esgotado e sob tensão”). Verificou-se a pertinência de utilizar o QSG-12 como estrutura fatorial de acordo com estudos citados anteriormente. Considerando o critério de extração de um único fator, Borges e Argolo (2002b) observam que os coeficientes *alpha de Cronbach* ficaram acima de 0,80 em todas as subamostras consideradas neste estudo.

#### 4.2.5 Trabalho de campo

- Aplicação Piloto

Objetivando avaliar a adequação do instrumento de coleta de dados quanto à clareza e à compreensão das questões foi realizado um estudo piloto que permitiu que fossem feitos ajustes no questionário. A primeira versão contou com uma participação de 9 motoristas em diferentes locais dentro e fora da empresa escolhida (na garagem, em terminais de ônibus, nos finais de linha). Isto permitiu que fosse feita uma melhor estimativa do tempo gasto por aplicação e das dificuldades encontradas para a coleta dos dados.

Na relação direta com os motoristas, verificou-se pouca disponibilidade para responder os questionários, principalmente daqueles que se encontravam no horário de trabalho e fora da empresa. O convite para responder o questionário nos seus poucos minutos de pausa era visto como prejuízo. O comentário mais freqüente dos motoristas abordados era em relação ao curto espaço de tempo entre as viagens, sendo, portanto, elevado o número de recusas.

Durante o plano piloto, constatou-se a dificuldade em manter o motorista concentrado nas questões, pois o seu tempo livre e disponível é mínimo e, muitas vezes, coincide com seus intervalos de descanso de 10 a 15 min. Diante dos limites apresentados nesta etapa, foi feita a escolha da aplicação coletiva e dentro da empresa, antes ou depois do horário de trabalho.

- Coleta de dados

A coleta foi realizada na empresa pela própria pesquisadora e com o auxílio de dois alunos do curso de graduação em Psicologia da Ufba. Os trabalhadores receberam um convite direto do Setor de Recursos Humanos para participarem da pesquisa, durante o período de circulação na empresa, antes ou após o horário de trabalho. Foram organizados dez

encontros no Auditório da empresa, sendo 5 no turno matutino e 5 no vespertino, ao longo dos meses de Set/2004 a Mar/2005.

Todos os participantes, antes de responderem ao questionário, seguindo os princípios éticos, receberam informações sobre os objetivos da pesquisa e foram comunicados quanto à garantia do sigilo e à participação voluntária no estudo. Em seguida, foram solicitados a ler e assinar o termo de consentimento informado (Anexo B), e a pesquisadora forneceu esclarecimentos adicionais antes da coleta de dados ser realizada. Após o procedimento da coleta, foi aberto um espaço para comentários sobre a experiência de estresse diário que eles tiveram.

Houve a utilização de mais de uma estratégia de coleta de dados. Inicialmente, as informações foram obtidas através da aplicação de um questionário aos motoristas. Posteriormente, os dados relativos à empresa, às condições e à organização de trabalho foram obtidos através de entrevistas semi-estruturadas com o subgerente de área de operação, a gerente de Recursos Humanos e uma funcionária responsável pelo Setor de RH.

#### 4.2.6 Procedimentos de análise de dados

A análise de natureza quantitativa e de caráter descritivo busca informações para descrever ações, padrões característicos e estabelecer correlações entre variáveis. Alia-se a uma perspectiva de verificação da adequação e aplicabilidade de um referencial teórico para a compreensão dos fenômenos estudados.

Foram adotadas três variáveis principais: 1) ESTRESSORES (condições e a organização do trabalho); e 2) *COPING* (estratégias de manejo, controle e esquivas) e 3) ESTRESSE OCUPACIONAL (escore de bem-estar psíquico geral). As variáveis

demográficas como idade, escolaridade e tempo na atividade foram, também, avaliadas na medida em que podem atuar modificando a associação entre as variáveis principais.

Todos os dados foram tabulados e analisados, considerando os objetivos da pesquisa. Foi utilizado como ferramenta para organização e análise dos dados obtidos o sistema *Statistical Package for the Social Science* – SPSS, largamente utilizado em pesquisas na área de Ciências Sociais Aplicadas. A conferência dos dados foi realizada com 10% do banco, a fim de identificar possíveis erros de digitação.

Inicialmente foram feitas análises fatoriais exploratórias do banco de dados para, posteriormente, serem definidos os procedimentos mais pertinentes para a análise dos dados de cada escala do instrumento.

Para as informações do primeiro bloco do questionário, com dados sociodemográficos e ocupacionais — idade, escolaridade, situação conjugal, tempo como motorista, tempo na empresa e acidente de trânsito — houve uma categorização a partir de suas especificidades. Em seguida, foram feitos cruzamentos entre estes dados gerais e os estressores do trabalho dos motoristas, as estratégias de *coping* e os resultados do nível de estresse. O tipo de correlação escolhido foi o de Spearman, que é utilizado quando as variáveis assumem o nível ordinal ou não possuem distribuição normal. Neste método, todas as variáveis estão sob o pressuposto de um nível de significância de 0,01.

Para as informações do segundo bloco (estressores ocupacionais), foram calculados as médias e o desvio-padrão para cada um dos 12 itens investigados, considerando que a escala era de 0 a 100. De acordo com a literatura, foi feita uma categorização dos itens em dois grupos — Condições de trabalho e Organização de trabalho.

À categoria das condições de trabalho, correspondem os seguintes itens do questionário:

- funcionam.
10. Fica aborrecido quando o veículo dá defeito ou seus equipamentos não funcionam.
  11. Fica impaciente nos congestionamentos.
  12. Fica irritado quando outros motoristas te atrapalham.
  13. Fica impaciente com os contratempos do trânsito que atrasam a viagem.
  15. Fica irritado com os conflitos com os passageiros.
  18. Fica temeroso e tenso com assaltos e violência dentro do ônibus.
  19. Fica sobrecarregado com as condições de trabalho (ruído, poluição, posição do banco).

Na categoria da organização de trabalho encontram-se os seguintes itens:

14. Fica tenso diante das pressões para cumprir os horários.
16. Fica tenso com os horários de trabalho e pausas insuficientes.
17. Fica sobrecarregado com as normas e exigências da empresa e dos fiscais.
20. Fica aborrecido por não ter chance de fazer sugestões de mudanças.

O item 21 é uma pergunta sobre a percepção geral do resultado do estresse (*strain*) que o motorista tem em relação ao trabalho, e não se enquadra como um item referente a um estressor do trabalho, por isso foi considerado à parte.

Nas categorias Condições de Trabalho e Organização de trabalho, houve uma classificação das respostas em baixo, médio e alto impacto, dividindo-se os valores atribuídos às escalas em três percentis, ou seja, de 0 a 33, de 33 a 66 e de 66 a 100. Com isto, pautaram-se as análises no valor da escala e não nos escores obtidos pela avaliação a partir da escala.

Para a análise das estratégias de *coping* que correspondem às informações do terceiro bloco do questionário, foi feito um ponto de corte exatamente no ponto médio da escala (2,99) que compreendia cinco pontos, considerando baixo uso de *coping* para as respostas abaixo desse valor e alto uso de *coping* para respostas acima deste valor estabelecido.

No quarto bloco do questionário (QSG-12), foi realizada uma recodificação das respostas da escala Likert de 4 pontos, utilizando-se a mediana como ponto de corte.

Foram realizados ainda cruzamentos entre os dados obtidos em cada escala — estressores x estratégias de coping x níveis de estresse. E os resultados de cada escala isoladamente foram cruzados com as seguintes variáveis — idade, escolaridade e tempo na atividade.

Para as variáveis intervalares, utilizou-se o teste de correlação de Pearson ao nível de significância de 0,05 e 0,01. Para o teste de hipóteses foi utilizado o teste não-paramétrico qui-quadrado, visto que a recodificação das variáveis originou dados referentes ao nível de mensuração ordinal, deixando de ser intervalar.



## **CAPÍTULO 5**

### **RESULTADOS E DISCUSSÃO**



## 5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Serão apresentados, inicialmente, os aspectos mais relevantes coletados nas entrevistas sobre o contexto atual da empresa, formas de gestão e dinâmica de Recursos Humanos, bem como, as condições e organização de trabalho que os motoristas desta empresa estão submetidos. A seguir, serão discutidos os resultados dos questionários aplicados aos motoristas.

### 5.1 O CONTEXTO

O Sistema de Transporte coletivo por ônibus de Salvador sob orientação da Prefeitura tem sido reorganizado com um novo modelo de gestão de operação consorciada em grupos de empresas, baseado na experiência de outras cidades brasileiras. A partir das Portarias de nº 015/2003 e nº 029/2004<sup>12</sup>, ficou estabelecida a existência de três consórcios — CNN, SALVADOR e UNIÃO. Tal medida buscou contemplar as seguintes necessidades: racionalização dos custos operacionais, visando, em médio prazo, a modicidade das tarifas do sistema de transporte por ônibus; maior padronização dos serviços, visando maior eficiência da operação e, ainda, ampliação da rede de transportes através da criação de serviços diferenciados. E, considerando o caráter inovador deste modelo de gestão consorciada, há uma fase provisória para a consolidação de rotinas e processos que serão formalizados, posteriormente, mediante projeto de lei específico (Diário Oficial, Dez. 2004).

---

<sup>12</sup> Portarias nº 15/2003 e 029/2004 –Autorizam o agrupamento provisório das empresas, na forma de consórcios e estabelecem as bacias operacionais que incluem bairros e estações, na operação do Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus de Salvador – STCO (Diário Oficial, 2004).

Juridicamente, as empresas são independentes, mas seguem regras e metas comuns estabelecidas por cada consórcio ou grupo de empresas. Estas empresas são representadas por uma estrutura gerencial única que garante a efetividade do sistema operacional. Assim, os bairros e as estações com as respectivas linhas de ônibus estão divididos em três bacias operacionais, de acordo com as regiões da cidade – bacia do subúrbio, bacia do miolo e bacia da orla. E cada consórcio é responsável por atender à demanda de transporte coletivo de uma bacia, de modo que cada grupo de empresas opera em determinadas áreas ao longo da cidade. A empresa pesquisada faz parte do consórcio CNN que compreende 10 empresas e atende à bacia da orla.

Cada viação organiza o trabalho de seus cobradores e motoristas, a fim de atender a especificações de linhas, itinerários, número de carros e horários feitos pelos órgãos gestores. O planejamento do serviço feito externamente à empresa favorece o direcionamento e, de certo modo, o encaminhamento de insatisfações e reivindicações tanto do empresariado quanto dos trabalhadores para os gestores externos.

É notório que a adoção de técnicas de gestão mais modernas, como a operação consorciada em grupos de empresas, com vistas à redução de custos e aumento da produtividade, favorece a viabilidade das empresas na prestação do serviço de transporte e cria progressivamente um esquema de controle do trabalho ainda mais rígido. Isto atinge diretamente o motorista no exercício de sua função no que diz respeito às exigências quanto ao comportamento, normas a serem cumpridas, às punições, às pressões sofridas e, conseqüentemente, a possibilidades de desajustes e prejuízos para o trabalhador. Há uma hora certa para executar cada atividade (para mudar de marcha, para sair no semáforo, para sair em uma subida muito inclinada). Há uma mudança crescente na organização do trabalho, com tendência a uma maior complexidade. Em contrapartida, não se observa um aparato humano à disposição do trabalhador para que este seja preparado para esta nova realidade de trabalho.

A empresa pesquisada é uma empresa familiar, possui uma filosofia e forma de gestão voltadas para a centralização e conservação de determinados valores, delineando uma cultura organizacional específica, com tendência à manutenção de práticas de gestão paternalista dos trabalhadores. No entanto, a estrutura organizacional da empresa é bem definida (Anexo C), existindo quatro diretorias, com suas respectivas gerências e setores que funcionam em interação. A missão da empresa é oferecer à sociedade serviço de transportes de qualidade, através do investimento contínuo em RH, tecnologia e logística, visando a satisfação de seus clientes, colaboradores e cotistas. E sua visão é ser excelência de qualidade total em transportes de passageiros no Brasil. De um modo geral, o perfil administrativo desta empresa parece destacar-se entre as demais empresas de transporte coletivo de Salvador. Podemos observar que, na maioria delas, ainda persistem pouca sistematização e normatização de suas rotinas, comparativamente a outros segmentos da área de serviços.

Observa-se que, após a implantação dos consórcios em Salvador, a empresa pesquisada começou a perceber a necessidade de uma reestruturação interna a fim de tornar a gestão mais profissional. Atualmente, a empresa está recebendo consultoria na área de Qualidade e vem cumprindo etapas de implementação em todos os setores. De acordo com informações da Gerência de Recursos Humanos, mais recentemente, a empresa está buscando desenvolver novas estratégias, principalmente no Setor de Recursos Humanos, no intuito de melhorar a abordagem de determinadas dificuldades ante os colaboradores.

Há cerca de um ano, o Setor de Recursos Humanos desta empresa vem sofrendo diversas intervenções com reorganização de procedimentos (elaboração de documentos para admissão, definição de critérios para promoção de motoristas) até então executados, mas não devidamente registrados e avaliados. Há uma constante dificuldade no planejamento de admissão e demissão de motoristas devido à alta rotatividade na categoria. Verifica-se que tanto a empresa dispensa os motoristas, como estes, periodicamente, pedem

para sair, principalmente nos meses de agosto, setembro e outubro, quando tentam realizar o sonho de sair da via urbana e ingressar nas empresas de ônibus interestaduais que, neste período, estão contratando. Deste modo, o Setor de Recursos Humanos fica bastante absorvido com as tarefas de recrutamento e seleção, em detrimento das atividades de treinamento e desenvolvimento de pessoal.

O processo seletivo do motorista é bastante detalhado e envolve várias etapas. É exigida uma estabilidade mínima em emprego anterior de dois anos para motorista de microônibus e de quatro anos para motorista de ônibus. O teste de conhecimento engloba português, legislação do trânsito, direção defensiva, condução econômica e manutenção preventiva. No caso do microônibus, acrescentam-se questões de matemática. Em seguida, os motoristas fazem o teste prático, a avaliação psicológica, o exame médico, para finalmente realizarem o treinamento operacional que dura 5 dias e compreende atividades em sala de aula, na garagem e na rua. Até então, o tempo médio gasto pelo motorista é de um mês a um mês e meio, sem garantia de contratação. Quando surge a vaga, então é feito o registro do funcionário e ocorre o treinamento de integração e a avaliação de desempenho, três meses após o início do trabalho.

Está previsto no manual do colaborador o desenvolvimento de um programa de treinamento que inclui relacionamento interpessoal, qualidade no atendimento ao usuário, atualizações em direção defensiva, manutenção preventiva, técnicas específicas por tipo de veículo, condução segura e econômica, operação carnaval e outras palestras que se fizerem necessárias para o aperfeiçoamento do motorista. Durante o período da coleta de dados, verificou-se a realização de grupos de treinamento, geralmente no turno oposto ao trabalho, com a prática de exposição participada dos temas e incentivo à reflexão através dos questionamentos sobre situações atuais vividas pelos motoristas, criando oportunidades de novos aprendizados no grupo.

Como parte ainda das intervenções da consultoria em Qualidade na empresa, foram realizados levantamentos junto aos motoristas com a identificação de um elevado índice de eventos relacionados à segurança no trabalho, como acidentes de trânsito, comportamentos de risco (inquietação, irritação e agressividade ao dirigir), atitudes indesejáveis (indisciplina e faltas ao serviço) e registro de reclamações dos passageiros. No estudo do estresse ocupacional, estima-se que são bem elevados os custos para as organizações do absenteísmo, redução da produtividade, indenizações, seguro saúde, acidentes e mortes prematuras relacionadas ao trabalho (Cooper, 1998; Hart & Cooper, 2001; Jex, 1998).

Assim, diante das evidências que apontavam para a redução da qualidade na prestação do serviço e, provavelmente, possíveis aumentos de custos, a empresa decidiu desenvolver um Projeto relacionado à Qualidade de vida dos motoristas. Entendendo que os eventos observados tinham relação com a vivência de estresse daqueles trabalhadores, o projeto está sendo conduzido por uma psicóloga que aborda questões da vida e do trabalho dos motoristas que funcionam como desencadeadores de estresse. Mais adiante, serão feitos comentários sobre esta intervenção.

## 5.2 CONDIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DE TRABALHO DO MOTORISTA

As condições de trabalho dos motoristas envolvem aspectos ligados ao espaço físico das garagens, ao ambiente de trabalho dentro do ônibus – ruído, poluição, condições ergonômicas, interação com passageiros e todos os seus desdobramentos, o trânsito e o entorno que engloba a via urbana, seus riscos e ameaças à segurança, saúde e bem-estar dos motoristas. Na empresa estudada, as condições a que estão submetidos os motoristas não diferem, em linhas gerais, daquelas já descritas pela literatura internacional e nacional.

No que se refere à organização de trabalho, existe um regulamento interno da empresa (Anexo D) com normas específicas que regem a atuação do motorista. Além desta normatização, os motoristas estão submetidos às regras e metas do consórcio e, de modo mais amplo, da Prefeitura, representada pelos órgãos fiscalizadores. A seguir, serão apresentados aspectos relevantes da atuação dos motoristas, considerando as condições e a organização do trabalho.

O motorista de ônibus é conhecido principalmente como condutor, sendo a atividade de dirigir sua principal tarefa. No entanto, outras atividades e responsabilidades fazem parte do seu dia-a-dia. Antes de iniciar a jornada de trabalho, deve fazer o *check list* da inspeção do veículo, verificando a chaparia, extintores, níveis de óleo do motor, água, combustível, pneus e outros aspectos do estado geral do veículo, anotando no registro de ocorrências do veículo — ROV qualquer alteração identificada. O motorista é responsável pela “manutenção preventiva”, comunicando defeitos mecânicos ou qualquer outra irregularidade do veículo ao despachante ou ao operador de garagem e, ainda, responde pelos danos que o veículo possa causar ou sofrer durante o seu turno de trabalho.

A escala de serviço é verificada diariamente, devendo cumprir rigorosamente os horários de viagem estabelecidos pela Superintendência de Transporte Público (STP) para as linhas urbanas e pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia (AGERBA) para as linhas metropolitanas. Estas informações constam na tabela de horários da linha em que o motorista estiver operando. Deste modo, é a Prefeitura que determina o horário de saída e chegada para cada viagem. Dentro do ônibus, o motorista é considerado a autoridade, por um lado, acata normas (parada do veículo somente nos pontos definidos pela Prefeitura ao longo dos itinerários, evitando manter conversas com o cobrador e os passageiros durante a condução do veículo), e, por

outro, cuida para que as regras referentes a entrada e saída de passageiros são comportamento destes durante as viagens sejam cumpridas.

Faz parte da organização de trabalho do motorista seguir normas referentes à conservação do veículo, realizando a chamada “condução econômica”, quando é orientado a adotar procedimentos ao dirigir que evitam o desgaste do veículo (evitar arrancadas e freadas bruscas, usar sempre a 1ª marcha na garagem e para subir ladeiras íngrimes). E, ainda, necessita realizar a “direção defensiva”, que consta de normas específicas em relação ao trânsito (como ultrapassar com segurança, o uso das faixas exclusivas para ônibus, limites de velocidade), no intuito de evitar, principalmente, a ocorrência de acidentes.

A gestão do trabalho do motorista envolve três instâncias — Prefeitura, consórcio e a empresa. A Prefeitura atua através dos fiscais da STP que ficam nas ruas e estações e recebem o auxílio das centrais de reclamação dos usuários. O consórcio fiscaliza através dos despachantes, atualmente chamados de controladores de produção, que ficam nos finais de linha coordenando, segundo a Carta Horária<sup>13</sup>, os horários dos ônibus, tempo de viagem, trocas de turno (“horário de rendição” ou “muda” que é a troca da dupla — motorista/cobrador), recolhimento dos carros e entrega do dinheiro para as empresas.

O controle feito pela empresa é mais detalhado e envolve profissionais com diferentes papéis. Existem os fiscais que atuam secretamente, transitam nos ônibus sem se identificar, a fim de avaliar a conduta do motorista. Existem os instrutores que dão treinamento dentro da empresa e circulam dentro dos ônibus observando, principalmente, o comportamento de dirigir e o cumprimento das leis de trânsito. E os supervisores que transitam de carro pelos percursos, observando as irregularidades gerais cometidas pelos

---

13 Carta Horária – documento emitido pela Prefeitura que consta dos horários definidos para cada linha de ônibus com base na demanda de passageiros de cada região da cidade.

motoristas no trânsito. A figura do despachante atua na interface consórcio — empresa e é a quem o motorista presta contas e com quem negocia aspectos do tempo de trabalho.

Também são utilizados equipamentos auxiliares no controle do trabalho do motorista. Um bip, com alarme sonoro, é instalado no interior do ônibus para advertir o motorista quando este ultrapassa a velocidade máxima permitida pela empresa, que é de 70km. E o disco de tacógrafo, também instalado no interior do veículo, registra a velocidade passo a passo (RPM) e somente é acessado pelos fiscais dos órgãos competentes. O disco de tacógrafo é retirado diariamente e arquivado na empresa, e um disco limpo é repostado. Este é um instrumento de segurança para a empresa, pois registra todo o percurso e o tempo de trabalho do motorista, com a velocidade correspondente, e é um instrumento de defesa para o motorista em caso de multas, servindo, também, como um comprovante das horas extras trabalhadas. No caso de auto de infração por parte dos órgãos fiscalizadores, a empresa irá responder e, se houver a comprovação da responsabilidade do motorista, este irá assumir as multas.

Aspectos como a carga horária do motorista, de 7h e 20min por dia, horas extras e salário estão definidos no dissídio coletivo da categoria de 1998, e o Sindicato dos Rodoviários faz a regulamentação. Em determinados períodos, como durante o carnaval, pode haver acréscimo legal de horas extras. No caso da empresa pesquisada, os motoristas nos fins de semana trabalham um dia e folgam no outro, havendo um revezamento semanal, mas, durante os dias úteis, a escala de trabalho é fixa.

Existem características do tipo de veículo utilizado na empresa — ônibus convencional ou microônibus — que diferenciam o trabalho do motorista e trazem repercussões administrativas e financeiras para a própria empresa. No Quadro 2, a seguir, são apresentadas as principais diferenças na utilização destes veículos.

Quadro 2 – Relação das diferenças no uso do ônibus e microônibus para a empresa e para os motoristas

ÔNIBUS CONVENCIONAL	MICROÔNIBUS
Atuação da dupla motorista/cobrador	Ausência do cobrador. O motorista faz a cobrança e controla o caixa
Veículo com maior capacidade de passageiros	Veículo menor, mais leve e ágil
Veículo menos visado para assalto	Veículo mais visado para assalto
Maior custo para aquisição e manutenção	Custos mais reduzidos
Exigência de habilidades convencionais do motorista	Maior exigência no perfil profissional do motorista
Salário maior, em média 3 SM	Salário menor, em média 2,3 SM
Os motoristas têm mais tempo de empresa	O motorista só pode ser promovido para o ônibus convencional após 1 ano de empresa

Fonte: pesquisa de campo

Os motoristas de microônibus têm um perfil diferenciado, sendo mais exigidos quanto à escolaridade mínima (2º grau completo<sup>14</sup>, discernimento, habilidade em matemática), com a possibilidade de virem a utilizar algumas palavras em inglês e espanhol (em linhas que transportam turistas). Verifica-se que estes trabalhadores recebem uma carga de trabalho dupla, agregando as funções de motorista e cobrador. No entanto, o motorista de ônibus convencional ganha um salário maior que o motorista de microônibus. E a empresa tem registros de que os motoristas de microônibus sofrem mais assaltos. Estes fatos corroboram os relatos, durante a coleta de dados, quando muitos deles afirmaram ter maior apreensão pela ameaça constante de sofrerem assaltos do que os motoristas de ônibus.

<sup>14</sup> No instrumento, foi mantida esta nomenclatura anterior da escolaridade (2º grau, 5ª a 8ª série e até a 4ª série do 1º grau), por ser mais próxima da realidade do motorista.

Há uma repercussão das diferenças, entre ônibus e microônibus, também no relacionamento com os passageiros. O microônibus, por ter menor capacidade de passageiros e alcançar a lotação máxima em um tempo mais curto, deixa de parar em alguns pontos de ônibus ao longo do percurso, impedindo a entrada das pessoas. Isto tem causado insatisfações e reclamações por parte dos usuários. E os microônibus que rodam na área metropolitana (e.g.:Lauro de Freitas, Simões Filho) não possuem validador<sup>15</sup>, limitando a entrada de estudantes, idosos e deficientes que circulam nestas áreas.

Anteriormente, o microônibus era utilizado com concordância da STP para linhas especiais (roteiros e preços diferenciados e horários específicos). Recentemente, tem-se observado na Cidade do Salvador que diversas empresas de transporte coletivo estão aumentando o uso deste tipo de veículo em linhas consideradas normais (geralmente linhas com menor fluxo de passageiros, segundo critérios de cada empresa). Provavelmente, a grande motivação para tal alteração, ainda desregulamentada, é o fator econômico-financeiro.

Há algum tempo, as empresas vêm pleiteando o aumento da tarifa do ônibus, havendo sucessivas recusas por parte da Prefeitura, e os movimentos populares são contrários aos aumentos. Em função destas circunstâncias, o microônibus e suas especificidades implicam, para as empresas, um menor custo para aquisição e manutenção dos veículos, redução dos gastos com combustível, diminuição de pessoal e redução do salário dos motoristas. Por um lado, tais alterações podem vir a viabilizar o funcionamento das empresas de ônibus, porém, por outro, pode-se supor que tais alterações na organização de trabalho geram maior carga de trabalho para os motoristas e, conseqüentemente, maior propensão ao estresse ocupacional.

---

<sup>15</sup> Validador – equipamento que registra a meia passagem de estudantes e os passes livres de idosos e deficientes.

No momento, a empresa pesquisada realiza o processo seletivo e o recrutamento externo para motoristas, exclusivamente para atividade em microônibus. A seleção é constante e está voltada para cadastro de reserva, o que faz o motorista aguardar de um a dois meses para ser convocado após aprovação. Dentro da empresa, funciona um sistema de promoção para que este chegue a dirigir um ônibus convencional (somente após um ano de empresa), necessitando passar pela “escolinha de motoristas” ou treinamento específico. Pode-se inferir que atualmente ao selecionar somente os motoristas de microônibus, a empresa está fazendo, gradativamente, uma substituição de pessoal, selecionando os motoristas mais qualificados no mercado, seguindo uma tendência atual.

A dinâmica organizacional desta empresa parece seguir a tendência contemporânea em que se alteram processos de produção, fluxos de trabalho, estratégias organizacionais e de mercado. Adotam-se novas formas de gestão do trabalho e do trabalhador, com conseqüentes exigências e solicitações que fazem face aos padrões atuais de competição num mercado que visa a redução de custos e o aumento da competitividade (Mattoso, 1995; Antunes, 1995). Estes autores fazem uma reflexão sobre as profundas alterações na organização e nos processos de trabalho nas últimas décadas. E Mattoso (1995) acrescenta que as novas organizações estão mais complexas, necessitando de um “novo tipo de trabalhador” – mais escolarizado, participativo e polivalente, ainda que convivendo com aspectos do trabalho taylorista-fordista.

### 5.3 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES E DE ASPECTOS PROFISSIONAIS

Os motoristas participantes representam 53,4% da população total de motoristas da empresa, e todos são do sexo masculino, com idade média de 38,5, variando

entre 24 e 63 anos (DP = 8,0). Quanto à escolaridade, 47,4% têm 2º Grau completo e 24,2% têm de 5ª à 8ª série do 1º Grau. A maioria tem união estável (80%), isto é, são casados legalmente ou convivem maritalmente (Tabela 1).

Tabela 1 — Distribuição dos participantes segundo dados sociodemográficos

Variável	N	%
<b>Idade</b>	190	
20 - 30 anos	33	17,3
30 - 40 anos	86	45,3
40 - 50 anos	57	30,0
50 anos ou mais	14	7,4
		100,0
<b>Escolaridade</b>	190	
Até 4ª Série	15	7,9
5ª a 8ª Série	46	24,2
2º Grau Incompleto	39	20,5
2º Grau Completo	90	47,4
		100,0
<b>Situação conjugal</b>	190	
Solteiro	29	15,3
União estável	152	80,0
Separado/Viúvo	9	4,7
		100,0

Fonte: pesquisa de campo

Quanto ao tempo de trabalho como motorista de ônibus, observa-se um tempo médio de 8,9 anos, variando entre 1 mês e 27 anos (D.P.= 7.2). Observa-se que 59,1% dos participantes têm acima de 5 anos de experiência na profissão. (Figura 5).

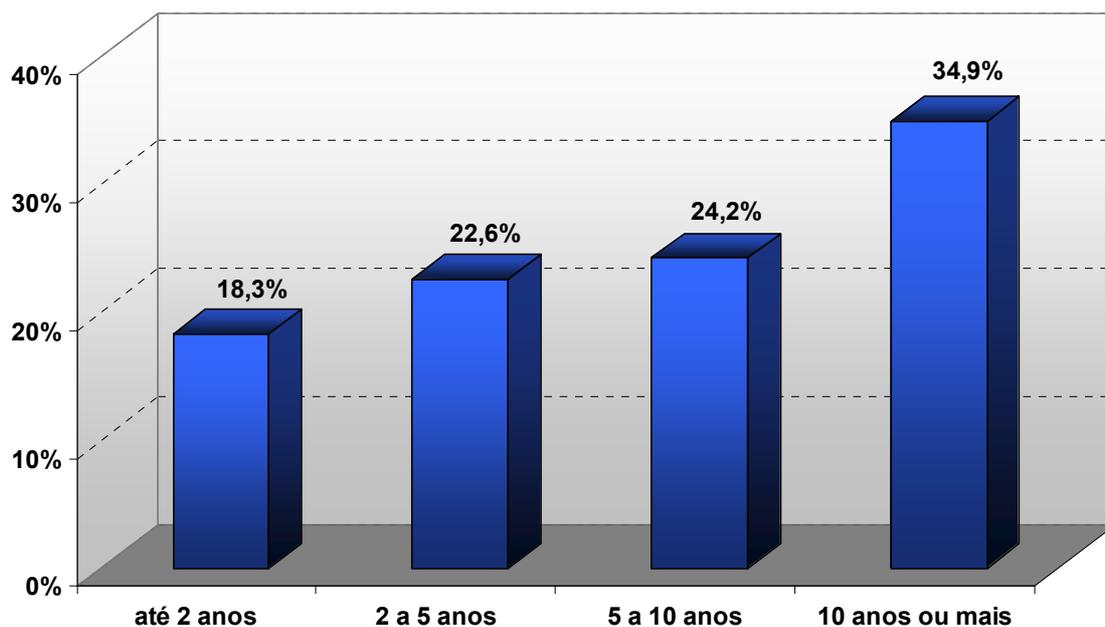


Figura 5 — Gráfico do tempo de atuação na profissão

O tempo médio de atuação nesta empresa é 5,3 anos, variando entre 1 mês e 26,7 anos (D.P = 6,5), sendo que 43,7% dos participantes têm até 2 anos de empresa (Figura 6).

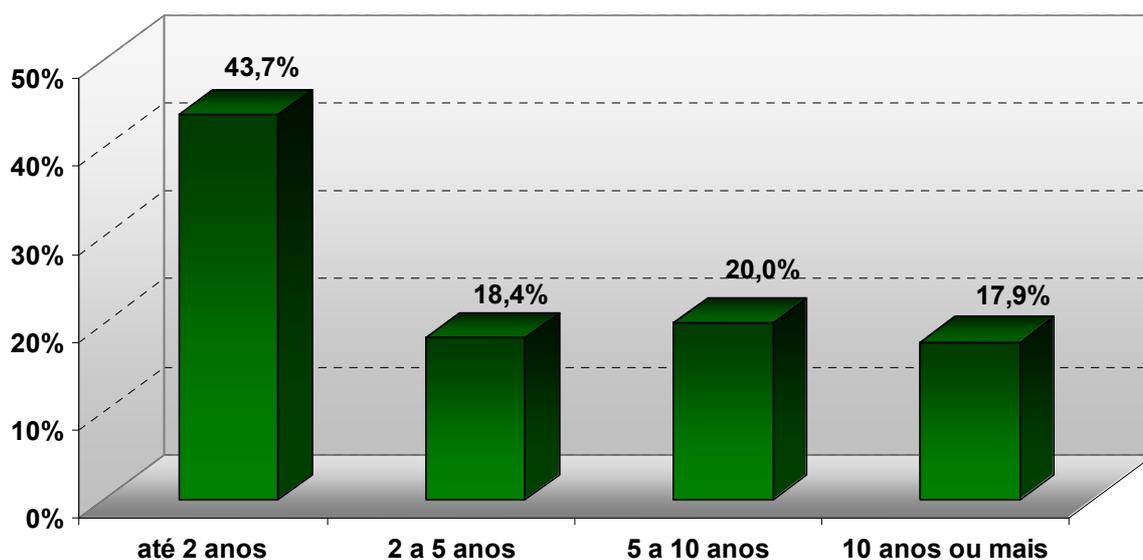


Figura 6 — Gráfico do tempo de atuação na empresa

Os participantes do estudo foram escolhidos em função da disponibilidade, portanto não se constitui como amostra aleatória. A própria natureza do trabalho coloca os motoristas em deslocamento durante praticamente todo o tempo e o comparecimento à empresa ocorre em intervalos breves. A realização da pesquisa só foi possível no turno oposto ao trabalho, havendo limitações quanto à participação dos trabalhadores. Em função de tais restrições, as conclusões devem ser cautelosas, no entanto podemos fazer algumas considerações.

Verificou-se que quase metade dos motoristas que se dispuseram a participar desta pesquisa faz parte do quadro de profissionais mais recentes na empresa (até dois anos), contratados a partir de requisitos de maior exigência de escolaridade — ensino médio e com experiência profissional ampla —, configurando um perfil de maior qualificação, principalmente pela elevação da escolaridade, comparados ao perfil dos motoristas de São Paulo e Belo Horizonte, com predominância de nível de instrução baixo — até a 4ª série do ensino fundamental (Fisher et al., 2003).

Com relação ao turno em que trabalha, verifica-se que a maior parcela dos participantes atua durante o dia: 46,3% no turno vespertino (iniciam as atividades pela tarde e terminam à noite) e 40,5% no turno matutino (iniciam as atividades pela manhã e terminam à tarde). E 13,2% dos motoristas trabalham no turno da noite (Tabela 2).

No que se refere ao índice de participação em algum tipo de acidente de trânsito, verifica-se que, do total de 190 participantes, 113 (59,5%) relataram que já foram envolvidos em acidentes. Deste grupo que sofreu acidentes, 24 (21,2%) relataram que sofreram acidentes com vítima, sendo que, destes, 12 (10%) relataram acidentes com vítima fatal (Tabela 2).

Tabela 2 — Distribuição dos participantes segundo dados profissionais

Variável	N	%
<b>Turno que trabalha</b>	190	
Matutino	77	40,5
Vespertino	88	46,3
Noturno	25	13,2
		100,0
<b>Ocorrência de acidentes</b>	190	
Sim	113	59,5
Não	77	40,5
		100,0
<b>Acidente com vítima</b>	113	
Sim	24	21,2
Não	89	78,8
		100,0
<b>Acidente com vítima fatal</b>	113	
Sim	12	10,6
Não	101	89,4
		100,0

Fonte: pesquisa de campo

A ocorrência de acidentes é considerada bem elevada (59,2%) e, apesar de não ser seguida de vítima, sugere que a profissão é de alto risco. Esta situação diz respeito à segurança do trabalho dos motoristas e perigo físico. Estes resultados estão na mesma direção do que anuncia a literatura, ao afirmar que o Brasil apresenta índices elevadíssimos de acidentes de trânsito — entre os maiores do mundo —, dada a incompatibilidade entre o ambiente construído das cidades, o comportamento dos motoristas, o grande movimento de pedestres e a precariedade da educação e da fiscalização do trânsito (ANTP, 2005). O estudo de Fisher et al. (2003), nas cidades de São Paulo e Belo Horizonte, revela que o medo de acidente aumentou em 71% a *chance* de estresse, com relação aos motoristas que não têm esta preocupação. E os autores ilustram que frases como “a profissão motorista de ônibus é de alto risco para a saúde e bem-estar”, de Kompier et al. (1990), “dirigir ônibus em centros urbanos é uma profissão considerada extremamente estressante”, de Michaels e Zoloth (1991), e “a

profissão motorista de ônibus urbano é uma das mais estressantes e insalubres profissões”, de Carrère et al. (1991), foram ditas há mais de uma década e, continuam, infelizmente, atuais.

#### 5.4 POTENCIAIS ESTRESSORES DO TRABALHO NA VISÃO DOS MOTORISTAS

O levantamento dos potenciais estressores do trabalho, na visão dos motoristas, incluiu aspectos das condições de trabalho e da organização de trabalho dos mesmos. Estes aspectos, considerados possíveis estressores, foram atrelados diretamente às reações emocionais dos motoristas. Com isso, buscou-se aproximar a percepção do que seria estressor para estes trabalhadores ao desencadeamento de reações emocionais, já descritas na literatura (Hart & Cooper, 2001) e identificadas, anteriormente, por Silva (1999), através do relato dos próprios motoristas, como sendo: ficar impaciente, irritado e aborrecido diante de determinados aspectos do trabalho. Abriu-se um espaço, neste estudo, para se relacionar o estresse ocupacional às emoções desagradáveis e destrutivas no trabalho, considerando a possibilidade de abordar o estresse, também, nestes termos, já prevista por Cooper e Cartwright (2001).

Na escala para auto-avaliação das reações dos motoristas ante aspectos do trabalho potencialmente estressores<sup>16</sup>, foram consideradas baixas as médias das respostas, percebendo-se uma leve tendência de que as condições de trabalho dos motoristas incomodem um pouco mais (Média 27,8) do que a organização do trabalho (Média 24,9) (Tabela 3). No estudo realizado por Souza (1996), na cidade de São Paulo, foi constatado que aspectos de trabalho como o trânsito intenso, a regulação do banco, o relacionamento com os passageiros

---

<sup>16</sup> O valor do *alpha de cronbach* encontrado para essa escala foi de 0,88, demonstrando assim consistência nos dados obtidos