UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE – CCBS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

ESTRESSE E SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO:
análise com motoristas de ônibus urbano

Autora: MONALISA VASCONCELOS ERNESTO

Orientadora: Profª. Dra. Silvânia da Cruz Barbosa

CAMPINA GRANDE – PB
Dezembro/2010

MONALISA VASCONCELOS ERNESTO

ESTRESSE E SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO: análise com motoristas de ônibus urbano

Trabalho de Conclusão de Curso elaborado sob a orientação da Profª Dra. Silvânia da Cruz Barbosa e apresentado ao Curso de Bacharelado e Licenciatura em Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de graduada em Psicologia.

CAMPINA GRANDE – PB

Dezembro/2010

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL – UEPB

E713e Ernesto, Monalisa Vasconcelos.

Estresse e suporte social no trabalho [manuscrito]: Análise com motoristas de ônibus urbano / Monalisa Vasconcelos Ernesto. – 2010.

25 f.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2010.

"Orientação: Profa. Dra. Silvânia da Cruz Barbosa, Departamento de Psicologia.

1. Estresse. 2. Qualidade de Vida. 3. Motorista. I. Título.

21. ed. CDD 158.72

MONALISA VASCONCELOS ERNESTO

ESTRESSE E SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO: análise com motoristas de ônibus urbano

Aprovado em: 14 de dezembro de 2010.

BANCA EXAMINADORA

Profª. Drª. Sandra Souza da Silva Chaves (UFPB)

Profº. Dr. Francinaldo do Monte Pinto (UEPB)

Profª. Drª. Silvânia da Cruz Barbosa – orientadora (UEPB)

ÀS ESTRELAS DA MINHA VIDA E AO MEU ANJO.

DEDICO.

AGRADECIMENTOS

Ao final de uma jornada, fica o sentimento de que a caminhada só foi possível, por estar rodeada de pessoas que fizeram parte, e ainda mais importante, se fizeram parte...

Agradeço a Deus pelo supremo dom da vida, pela capacidade intelectual e pela perseverança, e por não me permitir esmorecer diante dos obstáculos interpostos (que foram tantos e de diversas feições) durante meu caminho.

Aos meus pais, Manoel Ernesto e Maria Madalena, por me possibilitarem crescer num lar abençoado e com pessoas que não medem esforços em prol do meu crescimento pessoal, educacional, e profissional, sempre de maneira irrestrita. Sei e torno público que sem vocês eu não seria o que hoje sou. Meus maiores incentivadores e motivadores... minhas estrelas.

Às minhas irmãs: Mariangela e Matilde pela convivência diária, sabores e dissabores, por saberem que sua presença faz com que eu sinta a pureza de um sentimento terno de amor. Borboletas-estrelas. Em especial a Matilde, pelo desenvolver e florescer conjunto de nossas asas, prontas para vislumbrar outros destinos, na certeza de que o hoje é apenas o início, você sempre me supriu com o que há de mais belo: um amor incondicional. Meus sinceros agradecimentos.

Ao meu anjo, transmutado em forma humana, Wellington, meu estimado noivo, por me possibilitar dias mais belos, por me mostrar a essência das sutilezas da vida, por me compreender, muitas vezes, melhor que eu mesma, e mesmo assim me fazer a pessoa mais feliz e amada há 7 anos. Sem você essa vitória não teria o mesmo sabor.

Para estar aqui hoje o caminho percorrido foi longo, e como não lembrar dos mestres que plantaram suas sementes de conhecimento e depositaram em mim a certeza de um futuro “brilhante”. Pessoas que fazem parte das mais ternas lembranças, à querida e eterna Tia Mirinha e ao apaixonante e apaixonado professor Edilson, obrigada por serem modelos e estímulos em minha vida até hoje.

Na universidade também me deparei com pessoas que fazem do seu ofício uma atividade única e significativa na constituição de futuros profissionais, a exemplo de

Jorge Dellane, Railda Alves, Myrna Maracajá, Edmundo Gaudêncio, Thaís Augusta, agradeço pelas oportunidades proporcionadas de um crescimento constante.

À minha prezada orientadora Silvânia da Cruz Barbosa pela possibilidade de um encontro engrandecedor em todos os sentidos e ter possibilitado a concretização de um desejo de pesquisa que amadureceu sob o seu olhar atento e experiente. Aprendi muito nesse ano de orientações semanais e acompanhamento diário.

Aos professores Francinaldo do Monte Pinto e Sandra Souza da Silva Chaves, pela disponibilidade e pela atenção em avaliarem esse trabalho, na certeza de que vocês têm muito a acrescentar.

Há... e o que são os amigos... pela grata surpresa e possibilidade de conhecer e ter a oportunidade de aprender com as diferenças, possibilitando mais suavidade e alegria nessa longa caminhada de 5 anos, agradeço a Renata Pimentel (uma irmã de sempre), Larissa, Nadja, Fabiana, Ana Gabriella, Danyelle, Luna, Pauleska, Thayse por descobrir a cada novo dia, a cada nova aula, a cada nova responsabilidade, e cada novo encontro, as pessoas maravilhosas que são. E saibam, nos encontraremos.

Aos companheiros de jornada que seguiram outros rumos, outros destinos, Mércia Montenegro e Margarethe Lígia, elas foram, mas deixaram “um muito de si”. Agradeço a profundidade com que passaram por minha vida, mesmo que mediante um tempo relativamente curto.

Agradeço ainda aos motoristas de ônibus que dedicaram instantes de seu descanso da jornada de trabalho, que possibilitaram minha inserção em seu cotidiano laboral de maneira tão afetuosa e sincera, que se comprometeram e cumpriram a palavra num retorno posterior, e que de maneira tão interessada já me cobram os resultados, meus sinceros agradecimentos.

E por fim, a todos que de maneira direta ou indireta contribuíram para que esse sonho pudesse se tornar realidade.

"Sou um só, mas ainda assim sou um. Não posso fazer tudo, mas posso fazer alguma coisa. E, por não poder fazer tudo, não me recusarei a fazer o pouco que posso"

Edward Hale (1823-1909)

Resumo

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar o grau de estresse em motoristas de ônibus urbano e sua relação com o suporte social percebido. Trata-se de um estudo descritivo e de corte transversal, em que participaram 66 profissionais. Os dados foram coletados por meio dos seguintes instrumentos: a Escala de Estresse no Trabalho (EET), a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST) e uma ficha sociodemográfica para caracterizar a amostra, além de duas questões abertas versando sobre os aspectos positivos e negativos sobre a jornada de trabalho. Os resultados encontrados indicam baixos níveis de estresse na categoria pesquisada. Entretanto, os motoristas ao que parece não estão recebendo adequado Suporte Social por parte da empresa (Emocional, Instrumental e Informacional), o que faria o grupo vulnerável ao surgimento do estresse. Se este ainda não ocorreu, compete indagar: que recursos pessoais os motoristas contam que permite lidar com tal situação sem desenvolver estresse? Sugere-se a exploração desta questão em pesquisas futuras.

Palavras-chave: Estresse; Suporte Social; Trabalho; Motoristas.

Abstract

This research had as its objective to evaluate the stress levels on urban bus drivers and the relation with the social support perceived. It is a descriptive study e of a transversal cut, in which 66 professionals took part. The data was collected with the use of the following means: the Scale of Stress on the Workplace (SSW), the Scale of Social Support Perception on the Workplace (SSSPW), a socio-demographic form to characterize the sample and two open questions. The results showed low levels of stress on the researched category. However, the drivers are not having an adequate Social Support (emotional, instrumental and informational) provided by the company, what makes the group vulnerable to the appearance of stress. If it has not happened, a question must be taken in consideration: which personal resources the drivers have at their disposal that allows dealing with this situation without developing stress? It's suggested that further researches explore that question.

Keywords: Stress; Social Support; Work; Drivers.

Introdução

O transporte coletivo urbano, inserido no setor terciário da produção, cumpre um papel importante na oferta de serviços à população, sobretudo quando se leva em conta a crescente urbanização e o aumento do número de pessoas dependentes deste tipo de serviço. Dentro deste setor, a categoria de motoristas tem sido alvo de muitas pesquisas, sendo suas condições de trabalho apontadas como fontes potencialmente estressoras capazes de deteriorar a saúde física e mental (BATTISTON; CRUZ; HOFFMANN, 2000; BIGATTÃO, 2005; COSTA; KOYAMA; MINUCI; FISCHER, 2003; SOUZA, 1996).

As tensões experimentadas por esses profissionais decorrem da sua exposição contínua aos variados agentes estressores, tais como: excesso de trabalho, pressão para cumprir horários, má conservação dos veículos, violência física e verbal, roubos, baixa remuneração, mau planejamento das vias urbanas, precariedade das sinalizações e da infra-estrutura das vias urbanas, relação abusiva entre supervisores e subordinados, falta de controle sobre a tarefa e ciclos trabalho – descanso incoerentes com limites biológicos (MENDES, 1999; MURTA; TRÓCCOLI; 2004). Além desses aspectos, a responsabilidade pela vida das pessoas, a atenção no trânsito e a exigência de um tratamento cortês aos usuários, também traduzem a exigência do trabalho do motorista, sinalizando a complexidade de suas funções e a possibilidade de que elas são exercidas sob condições amplamente desfavoráveis a saúde física e mental.

Sob tais circunstancias, o motorista é comumente levado a fazer esforços excedentes para cumprir suas atividades diárias, acumulando ônus físicos e psíquicos para ele. Por sua vez, os prejuízos sentidos pelo motorista estressado, repercutem negativamente na empresa e na sociedade. Dentre as consequências para a empresa destacam-se o absenteísmo e a elevada rotatividade dessa profissão, sobretudo devido a jornadas de trabalho extensas e irregulares. Em relação às consequências para a sociedade, destaca-se a elevada proporção dos acidentes de trânsito (BIGATTÃO, 2005; COSTA; KOYAMA; MINUCI; FISCHER, 2003).

A presente pesquisa está focalizada na saúde ocupacional dos motoristas de transporte coletivo urbano, tomando por base a ideia de que o desgaste mental desses profissionais se efetiva como parte das condições de trabalho em que eles atuam. Para realização do estudo partiu-se das seguintes questões de pesquisa: qual o nível de estresse dos motoristas? Qual a percepção dos motoristas acerca do suporte social oferecido pelo ambiente onde trabalham? Existe relação entre o grau de estresse e o Suporte Social percebido por estes profissionais?

Para responder tais questionamentos, a pesquisa tem como objetivo avaliar o grau de estresse em motoristas de ônibus urbano e sua relação com o suporte social percebido. A pesquisa se apoiou numa perspectiva psicossocial de análise, sendo o estresse abordado como um fenômeno psíquico complexo, multifacetado, e diretamente vinculados ao contexto sóciolaboral em que os indivíduos participam. Em outras palavras, o grau de estresse dos motoristas será avaliado com base no que eles avaliam do ambiente de trabalho onde atuam.

Estresse Ocupacional

O fenômeno estresse, entendido como quebra do equilíbrio, pode ser observado tanto na matéria inanimada como na matéria viva, e existe desde os primórdios da civilização. No século XVII, o termo já era correntemente utilizado na física para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão. Mas, foi somente em 1914 que o vocábulo foi usado em uma conferência, pelo fisiologista Walter B. Cannon, da Universidade de Harvard, para definir a reação do organismo a uma situação de pressão. Tal uso, entretanto, foi meramente ilustrativo e não tinha qualquer designação científica. Coube, então, ao médico e pesquisador austríaco Hans Selye, empregar pela primeira vez a palavra estresse, em 1936, como um termo médico para assinalar qualquer agente ou estímulo, nocivo ou benéfico, capaz de provocar mecanismos neuroendócrinos de adaptação no organismo (CHANLAT, 1990; SARDÁ-JÚNIOR; LEGAL; JABLONSKI-JÚNIOR, 2004).

Selye (1959) demonstrou, por meio de experimentos com animais, reações relacionadas ao estresse que denominou de Síndrome Geral da Adaptação (SGA),

referindo-se a uma reação fisiológica que surge como resposta não específica a qualquer estímulo interpretado como ameaçador. Tal síndrome caracteriza-se por três fases consecutivas: 1) Alarme, 2) Resistência e, 3) Exaustão.

Na primeira fase, o organismo entra em estado de alerta para se proteger do perigo percebido. Registram-se, então, manifestações corporais particularmente agudas como: dilatação das pupilas, estimulação do coração (palpitação), respiração ofegante, etc., as quais desaparecem subsequentemente na segunda fase (Resistência) e, finalmente, o organismo entra em colapso (Exaustão) com o desaparecimento total da resistência. Nessa última fase, os sintomas presentes na primeira fase reaparecem associados a outros como: sensações de desgaste/cansaço, lapsos de memória, alterações sexuais, queda da imunidade orgânica e o surgimento de várias doenças (taquicardia, alergias, seborréia, etc.).

Um ponto de destaque, desde os primeiros estudos de Selye (1959), é o estresse positivo, responsável pela adaptação e possibilidade do desenvolvimento humano, bem como à resistência a toda gama de obstáculos encontrados. Em outras palavras, o estresse é um mecanismo usado pelas pessoas para se adaptarem a exigências ambientais, sendo, portanto, necessário à vida. Assim, o fenômeno não deve ser concebido como algo totalmente negativo ou nocivo, visto que também desencadeia respostas positivas. Tais respostas, positivas ou negativa, vão depender da avaliação que a pessoa faz da situação.

Para falar do estresse positivo, bom e sadio, estudos recentes tem utilizado o prefixo grego *eustresse,* que geralmente possibilita a criatividade, maximiza o desempenho, estimula as pessoas a adaptarem-se à novas situações e promove o crescimento pessoal, ampliando o campo perceptivo. Em contrapartida, para falar do que é negativo e nocivo à saúde, emprega-se o termo *distresse,* que geralmente leva à paralisação, conduz o indivíduo a sentir-se intimidado, levando-o a fugir das situações e a adotar atitudes pessimistas e/ou derrotistas perante o que se apresenta (FRANÇA, 2007). Conforme sublinha Tamayo, Lima e Silva (2004), o que vai diferenciar o estresse sadio do nocivo é a intensidade, regularidade e duração da exposição, bem como a falta de controle sobre a situação ameaçadora.

Não há na literatura uma definição consensual do construto, contudo, um ponto comum tem sido considerar o estresse como uma resposta não específica do corpo a qualquer demanda ambiental, e reconhecer que ele pode se desenvolver em qualquer meio social, sendo o ambiente de trabalho um dos espaços mais fecundos para sua manifestação. Devido a sua diversidade conceitual, muitas abordagens teóricas sobre o estresse foram formuladas, as quais, segundo Tamayo, Lima e Silva (2004) se diferenciam pela ênfase que pode ser dada ao estímulo, à resposta e à interação estímulo- resposta (processo).

De acordo com esses autores, a abordagem que dá ênfase ao estímulo preocupa-se em identificar e classificar os potenciais estressores organizacionais, a exemplo dos fatores intrínsecos ao trabalho, os papéis organizacionais, às relações de trabalho, dentre outros. A abordagem com ênfase na reação das pessoas aos estressores, procura identificar e classificar as consequências fisiológicas, psicológicas ou comportamentais do estresse. Por fim, a ênfase no processo considera a estrutura relacional entre o estímulo e a resposta; melhor dizendo, considera a dinâmica relacional das pessoas com o seu ambiente de trabalho. Esta última abordagem, que será utilizada na presente pesquisa, é claramente psicossocial, visto que avalia o estresse considerando a percepção que o empregado faz da situação de trabalho e às suas formas de enfrentamento; logo o estresse não é considerado um fator que reside no trabalhador, nem no ambiente de trabalho, e sim um fator que está presente no processo resultante das relações do empregado com o seu ambiente de trabalho.

Suporte Social

Dentro desta perspectiva com ênfase no processo, atualmente há uma tendência nos estudos em ressaltar a importância de fatores responsáveis pela diminuição dos níveis de estresse. Um exemplo são os estudos que avaliam o Suporte Social como moderador do impacto do estresse. Para Tamayo, Lima e Silva (2004) o Suporte Social reduz ou suaviza o impacto psicológico adverso, resultante da exposição do empregado a estressores organizacionais.

Uma das primeiras definições sobre o que vem a ser Suporte Social foi oferecida por Cobb (1976 *apud* FERREIRA; ASSMAR, 2008), para quem tal constructo diz respeito às informações que levam o indivíduo a acreditar que os outros o amam, o valorizam e com ele se preocupam. Desde então, numerosos estudos têm se dedicado a analisar a natureza do Suporte Social, assim como suas consequências para a saúde do trabalhador, especialmente no que diz respeito ao estresse.

Conforme assinala Siqueira e Gomide-Júnior (2008) o Suporte Social é um conceito multidimensional que inclui os recursos materiais e psicológicos, aos quais as pessoas têm acesso através de suas redes sociais. Tamayo, Lima e Silva (2004) acrescentam que o impacto do Suporte Social sobre as reações de estresse pode ser benéfico ou prejudicial, dependendo da qualidade de tal dimensão na vida cotidiana da organização. Quando o Suporte é inexistente ou deficitário, esse fator transforma-se num estressor, gerando desconforto emocional nos empregados.

Segundo Siqueira e Gomide-Júnior (2008) dentre as diferentes dimensões de Suporte Social, três são mais amplamente estudadas: Suporte Emocional, Suporte Instrumental e Suporte Informacional. Siqueira e Padovam (2007) assinalam que a primeira dimensão, de natureza emocional, fundamenta-se nas crenças dos individuos de que é possivel encontrar, entre as pessoas do seu convívio, apoio, amizade, afeição e carinho para superar os problemas afetivos, ou para dividir as alegrias, conquistas e sucessos pessoais. As outras duas dimensões (Instrumental e Informacional), têm carater utilitário. Representam a segurança e tranquilidade do individuo, por acreditar que existem em sua rede social pessoas dispostas a suprir alguma necessidade de ordem prática, fornecendo recursos materiais ou disponibilizando informações. Tais dimensões serão contempladas no estudo a fim de identificar se elas são percebidas pelos motoristas e se funcionam como estressores ou atenuantes dos níveis de estresse.

Método

Tomando por base a classificação de Gil (1987), a presente pesquisa de campo é de caráter descritivo, visto que pretende descrever os dados, estabelecendo relações

entre as principais variáveis do estudo: estresse e suporte social, mas sem manipulá-las.

Participantes da pesquisa

A amostra foi composta a partir de uma estratégia acidental, definida por Sarriá, Guardiã e Freixa (1999) como um processo de amostragem casual em que os participantes são incluídos de acordo com a acessibilidade e disponibilidade em colaborar com a pesquisa. Com base nesse procedimento, 66 profissionais, em pleno exercício da função, aceitaram participar da pesquisa, assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). A amostra possui as seguintes caracteristicas principais: todos são homens, com idade variando entre 23 e 57 anos (M = 40; DP = 9,06), 86,4% são casados e têm em média 2 filhos. Quanto à escolaridade, 36,4% não concluiu o ensino fundamental e 27% possui ensino médio, sendo uma categoria pouco escolarizada. As pessoas têm como experiência na profissão, em termos de anos (M = 12,23; DP = 9,3), mas a maioria tem vínculo empregatício há cinco anos e uma renda mensal de R$ 981,00[1], cerca de dois salários mínimos.

Instrumentos

A incidência de estresse foi verificada por meio do único fator que compõe a Escala de Estresse no Trabalho (EET). Esta escala pode ser aplicada em diversos ambientes organizacionais e ocupações variadas, sendo recomendada para fins de diagnóstico do ambiente de trabalho, bem como para orientar ações que visem a melhoria da qualidade de vida dos funcionários. Foi elaborada por Paschoal e Tamayo (2004) para mensurar o estresse ocupacional por meio de um fator geral. O instrumento pode ser encontrado em duas versões, ambas com padrões psicométricos relevantes: a primeira versão possui 23 itens (Alfa = 0,91), e a segunda versão, que será usada na presente pesquisa, possui 13 itens distribuídos em uma escala variando de 1 (Discordo

[1] O salário mínimo vigente no Brasil corresponde a R$ 510,00.

totalmente) a 5 (Concordo totalmente) pontos, com coeficiente Alfa de 0,85. Uma vantagem da escala é que cada item aborda tanto um estressor quanto uma reação ao mesmo, demarcando, assim, o papel central da percepção como mediadora do impacto do ambiente de trabalho sobre o bem-estar dos indivíduos, como exemplificado “A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante”.

Para avaliar o Suporte Social no ambiente de trabalho percebido pela amostra foi utilizado a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST), construída e validada por Siqueira e Gomide-Júnior (2008) com objetivo de verificar a percepção de empregados acerca do suporte social oferecido por empresas onde trabalham. A escala é composta por 18 itens, com respostas que variam de 1 (Discordo totalmente) a 4 (Concordo Totalmente).

Os resultados da análise de componentes (*varimax*) obtidos pelos autores demonstram a existência de três fatores válidos: 1) Percepção de Suporte Social Informacional no Trabalho (Alfa = 0,85), que diz respeito às crenças do empregado de que a organização empregadora possui uma rede de comunicações comum que veicula informações precisas e confiáveis, a exemplo da afirmativa “Na empresa onde eu trabalho as pessoas são informadas sobre as decisões que envolvem o trabalho que realizam” ; 2) Percepção de Suporte Social Emocional no Trabalho (Alfa = 0,83), que se refere às crenças de que existe na organização pessoas em quem se pode confiar, que se mostram preocupadas umas com as outras, se valorizam e se gostam, como exemplificado “Na empresa onde eu trabalho as pessoas se preocupam umas com as outras”; 3) Percepção de Suporte Social Instrumental (material) no Trabalho (Alfa = 0,72), que se refere às crenças do empregado de que a organização empregadora o provê de insumos materiais, financeiros, técnicos e gerenciais, como mostra a afirmativa “Na empresa onde eu trabalho os empregados têm os equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas”. (SIQUEIRA; GOMIDE-JÚNIOR, 2008).

Utilizou-se também uma Ficha sociodemográfica para coletar informações relativas ao perfil biográfico e sócio-ocupacional da amostra (idade, estado civil, escolaridade, tempo de experiência profissional, etc.), e incluiu-se duas Questões Abertas para saber quais aspectos de trabalho são considerados positivos e negativos pelos motoristas, a questão 1 versava sobre quais os piores problemas que o sujeito

enfrenta no seu dia-a-dia de trabalho e a questão 2 dizia respeito sobre quais os aspectos positivos no trabalho que trariam satisfação ao sujeito.

Todos os instrumentos foram organizados em forma de protocolo para coleta dos dados, sendo a aplicação de tal protocolo somente iniciada após aprovação do Conselho de Ética da Universidade Estadual da Paraíba, sob o protocolo número 0125.0.133.000-10.

Procedimento de coleta dos dados

Primeiramente buscou-se informações com o órgão municipal responsável, a Superintedência de Trânsito e Transportes Públicos (STTP) sobre a malha viária local, a forma de funcionamento da fiscalização, os investimentos no setor de transporte urbano, a regulamentação específica da categoria, a aplicação de cursos de renovação do conhecimento, o número de empresas concomitantemente às linhas de ônibus que perfazem cada rota, onde a gerente de fiscalização e transportes indicou as empresas e o respectivo número de veículos cadastrados no sistema que fazem o transporte diário da cidade. Posteriormente, forneceu os endereços das empresas, nome do diretor responsável e os contatos telefônicos.

Procurou-se ainda o Sindicato dos Motoristas de Campina Grande e o Sindicato das Empresas de Transportes de Passageiros (SITRANS) que ao serem procurado informaram desconhecer o número de motoristas de ônibus dentre outras informações elementares.

Diante desse percurso realizou-se contato direto com a direção de duas empresas de transporte coletivo da cidade, sendo tal contato útil para explicar o objetivo central do estudo, bem como obter autorização para realizá-lo e colher informações mais atualizadas sobre a empresa. Também foi possível discutir alternativas mais adequadas para aplicação dos instrumentos, de modo que essa etapa da pesquisa interferisse minimamente no cotidiano dos trabalhadores. As outras duas grandes empresas informaram não fazer parte de sua política institucional a abertura para pesquisas externas.

Com a empresa A, o gerente de forma solícita consentiu com a pesquisa e na mesma semana às 04h30min, horário em que os funcionários estão chegando para a jornada de trabalho, procedeu-se a aplicação dos instrumentos. Foram realizados contatos diretos com os motoristas, em diversos pontos da cidade onde estavam escalados para realizar suas tarefas, sendo os protocolos entregues juntamente com o termo de concordância (TCLE). Antes de preencher os questionários, todos eram informados sobre os objetivos e os aspectos éticos da pesquisa.

Em contrapartida, a empresa B consentiu com a pesquisa, mas mediante a condição da não inserção da pesquisadora no local de trabalho dos funcionários, de forma que os instrumentos e instruções prévias foram repassadas ao membro da empresa que ficaria encarregado de executar tal aplicação. O resultado foi desanimador, pois dos 110 instrumentos distribuídos, apenas 15 foram entregues preenchidos.

Procedimentos de análise dos dados

Para analisar as respostas das Questões Abertas aplicou-se a técnica de análise de conteúdo de Bardin (1995). Assim, procedeu-se com a pré-análise das respostas, em seguida foram identificadas e codificadas as categorias empíricas existentes nas respostas, e, finalmente, registraram-se tais categorias no programa SPSS (*Statistical Package for Social Science for Windows*). As respostas contidas nos questionários EET, EPSST e na Ficha sociodemográfica também foram digitadas no SPSS, sendo tal programa usado para realizar análises estatísticas descritivas (média, porcentagem, desvio-padrão, frequência). Adicionalmente, para permitir uma melhor exploração das pontuações apresentadas pelos indivíduos nos fatores, levantou-se a frequência desses por intervalo da distribuição.

Resultados e discussão

A Tabela 1 mostra que a média encontrada no Fator Geral do Estresse foi de 1,5 indicando que a saúde emocional da amostra encontra-se preservada, já que a escala

varia de 1 a 5. Quando se examina a distribuição dos escores por intervalo constata-se que uma elevada proporção apresentou escores entre os pontos 1 e 2 da escala, indicando que a amostra experimenta reduzidos níveis de estresse, sendo estes resultados considerados favoráveis, já que certa dose de tensão no ambiente laboral (*eustresse*) estimula a ação e a produtividade no trabalho.

Tabela 1. Escores do resultado do fator Geral do Estresse para os motoristas

Fator	**N**	**Média**	**Frequência de participantes por intervalo**				**Desvio-padrão**
			$X \leq 2$	$2 < X < 3$	$3 < X < 4$	$X > 4$	
Fator Geral do Estresse	66	1,5	56	10	-	-	0,44

Na EPSST, quanto maior a média encontrada nos fatores, maior é a percepção do respondente de que sua organização oferece o tipo de suporte social contemplado naquele fator. De acordo com Siqueira e Gomide-Júnior (2008), médias fatoriais iguais ou menores que 2,0 indicam que o empregado não percebe o suporte social enunciado pelo fator; médias iguais ou maiores que 3,0 indicam que o empregado percebe o suporte social enunciado, e médias entre 2,1 e 2,9 indicam que o respondente tem dúvida quanto à presença do suporte social enunciado pelo fator. A Tabela 2 mostra que as médias encontradas em todos os fatores foram inferiores a 2,0, sendo 1,4 para o fator Emocional, 1,6 para o fator Instrumental e 1,8 para o fator Informacional. Estes resultados indicam que todos os fatores foram avaliados pelos motoristas como bastante deficitários, ou seja, para eles o Suporte Social não tem sido suficientemente oferecido pela empresa.

Quando se calcula a distribuição dos escores por intervalos observa-se que foi o fator Emocional que se destacou como o mais empobrecido no ambiente de trabalho, sendo indicado por 61 motoristas (92,4% da amostra), seguido do fator Instrumental (78,8%) e Informacional (60,6%). Estes resultados sugerem que uma parcela dos motoristas pesquisados considera suas relações de amizade no trabalho pouco significativa; que a empresa empregadora pouco investe na aquisição e oferta dos recursos materiais e também negligencia a transmissão de informações.

Tabela 2. Escores do resultado da EPSST (N = 66)

Fatores	Média	Desvio-padrão	Frequência de participantes por intervalo		
			X < 2	2 < X < 3	X > 3
Emocional	**1,4**	0,45	61 (92,4%)	5 (7,6%)	-
Instrumental	**1,6**	0,46	52 (78,8%)	14 (21,2)	-
Informacional	**1,8**	0,53	40 (60,6%)	26 (39,4)	-

Adicionalmente, solicitou-se aos motoristas que apontassem os pontos positivos e negativos do seu dia a dia do trabalho. De acordo com a Tabela 3 os principais aspectos geradores de satisfação no trabalho são, pela ordem de frequência de resposta, o sentimento de prazer e de orgulho pela profissão (38,8%) e a satisfação com os salários (24,7%).

Tabela 3: Aspectos positivos do trabalho

Aspectos Positivos	Frequência	Proporção das respostas
Gosto e orgulho pela profissão: gostar do que faz; auto estima pelo trabalho; ter uma profissão.	**33**	**38,8**
Aspectos salariais: pagamento em dia; manter-se financeiramente, boa remuneração	**21**	**24,7**
Jornada de trabalho: jornada sem acidentes, boa escala de horário, trânsito livre, folga, férias.	15	17,6
Relações interpessoais: amigos no trabalho/ na cidade, ser bem tratado pelos passageiros.	12	14,1
Aspectos emocionais: bom humor/ tranquilidade.	2	2,3
Sentimento de utilidade à sociedade: servir ao próximo.	2	2,3
Total de respostas	85	100

Quanto aos aspectos negativos do trabalho (Tabela 4), as respostas mais frequentes, referem-se aos problemas com o trânsito da cidade (36,4%), relacionamento com os passageiros (20,3%) e horários de trabalho inadequados (16,9%).

Tabela 4: Aspectos negativos do trabalho

Aspectos Negativos	Frequência	Proporção das respostas
Trânsito: conturbado, congestionado, estressante, paradas de ônibus mal localizadas, carros próprios estacionados em locais indevidos, modificação das vias pela STTP, insegurança, bairros perigosos, calor.	**46**	**38,9**
Relacionamento c/ usuários: lidar c/ distintas personalidades, descaso, xingamentos, incompreensão, autorizar passagem de estudante na roleta, deficientes e idosos que não pagam.	**24**	**20,3**
Jornada: horário partido (duas pegadas), indefinido, troca, pressão p/ cumprir horário, descumprimento das folgas, tempo de percurso pequeno.	**20**	**16,9**
Organização do trabalho: exercer função de dirigir e cobrar ao mesmo tempo.	9	7,6
Recursos materiais: poucas moedas p/ troco, veículos mal conservados, carro quebrado, pequena remuneração.	7	6,0
Problemas de saúde: problema na coluna, estresse	6	5,0
Política organizacional: empresa rígida, pagar multa quando ocorre, fiscalização abusiva da STTP, falta comunicação interna na empresa, queixas quanto aos superiores.	6	5,0
Total de respostas	118	100

Uma análise conjunta dos resultados indica que foram encontrados baixos níveis de estresse em praticamente toda a amostra; mas, curiosamente os motoristas não estão recebendo adequado Suporte Social da empresa, traduzidos nas dimensões Emocional, Instrumental e Informacional. Além disso, quando se compara as Tabelas 3 e 4, observa- se que existem mais aspectos negativos que positivos no trabalho dos motoristas (118 contra 85 respostas, respectivamente). Cabe então indagar: se há ausência do Suporte Social oferecido pela empresa, o poderia estar favorecendo resultados tão positivos de saúde? Em outras palavras, se o apoio recebido é tão precário, o que poderia explicar níveis tão baixos de estresse?

Embora não se tenha dados suficientes para responder parcialmente a estas indagações, levantaram-se duas possibilidades que devem ser mais bem investigadas em pesquisas futuras: a primeira é que talvez a dimensão Emocional, considerada por muitos autores como a mais importante porque permite a redução do estresse (SIQUEIRA; PADOVAM, 2007; SIQUEIRA; GOMIDE-JÚNIOR, 2008), esteja relativamente satisfeita fora do ambiente de trabalho, por meio do apoio da família, vizinhos e amigos próximos. Sabe-se que o Suporte Emocional envolve a comunicação verbal e/ou não verbal dos problemas pessoais a outras pessoas. No caso dos

motoristas, tal comunicação pode estar sendo dificultada pelos distintos horários de trabalho, pela pressão de tempo e pelo caos no trânsito que, conjuntamente, desfavorece o contato pessoal entre eles para falar e ouvir os problemas uns dos outros. Por outro lado, quando o Suporte é inexistente ou deficitário, pode transforma-se num estressor, portanto, se isto ainda não ocorreu é porque tal suporte deve estar sendo suprido em outras esferas de vida (família, lazer, etc.), ou ainda por não terem sido fortemente impactado pelos estressores laborais devido ao pouco tempo de serviço nas empresas (em média cinco anos de contrato).

Outra possibilidade é que, talvez, o estresse tenha se manifestado na amostra em níveis pouco confiáveis devido a limitações do instrumento EET usado na pesquisa, que conforme salientam os próprios autores que o construiu, não devem ser desprezados. Tais limitações dizem respeito ao fato de que a EET apenas oferece resultados bastante gerais do estresse ocupacional e pode ser pouco eficaz quando se deseja enfatizar estressores ou investigar a influência de determinadas variáveis situacionais sobre o estresse (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). Também o fato de o instrumento oferecer resultados muito gerais pode concorrer para que aspectos específicos de determinada profissões, como a de motorista por exemplo, deixem de ser explorados. Outro ponto importante, e que deve ser levado em conta, é que o instrumento foi originalmente validado com diferentes trabalhadores de organizações públicas e privadas com escolaridade mínima de ensino médio incompleto. No caso da amostra pesquisada, a maioria (36,4%) sequer concluiu o ensino fundamental, podendo a baixa escolaridade ter dificultado a compreensão dos itens e, consequentemente as respostas dos sujeitos.

Considerações finais

Os percalços encontrados ao longo do caminho se fizeram presentes sob diferentes aspectos, como o reduzido número da amostra devido às dificuldades na fase da coleta de dados, do acesso às empresas e posterior contato com a categoria profissional investigada.

Outro fator consistiu na aplicação dos instrumentos, considerando-se a baixa escolaridade constatada na amostra, fato este que possivelmente tenha contribuído para uma interpretação deficiente do proposto.

O resultado mostrou que fatores de natureza ambiental e organizacional também interferem no bom desempenho dos profissionais. O relacionamento com os passageiros são exemplo de fatores ambientais. Temperatura elevada; poluição sonora e do ar; trabalho noturno; ritmo de trabalho; dirigir em trânsito intenso; exposição ao risco de acidentes; manobras difíceis que muitas vezes precisam ser realizadas; embarque e desembarque de passageiros foram os demais causadores de estresses ambientais. Entre os organizacionais citados apareceram com mais freqüência pressões da chefia; quantidade de regras e regulamentos, entre outros.

Trabalhar com o dinheiro alheio e relacionamento com os passageiros são os componentes que mais desencadeiam nos profissionais sentimentos de irritabilidade e de estresse, segundo indicou o resultado do levantamento. Conforme a literatura pesquisada alguns aspectos são inerentes ao tipo de trabalho exercido por eles, portanto, não há como evitá-los.

As reflexões realizadas na seção anterior põem, ao mesmo tempo, em relevo as próprias limitações da pesquisa, as quais devem ser levadas em conta em estudos posteriores. Sugere-se, então, incluir outras variáveis e fazer uso de outros instrumentos para que se possa avaliar mais profundamente o estresse em motoristas de ônibus urbano. Apesar destas limitações, considera-se que os dados fornecidos são úteis porque alerta sobre a importância de se investir mais no Suporte Social no trabalho, em todas as suas dimensões, para evitar que, cedo ou tarde, o estresse se instale.

Referências

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 1995.

BATTISTON, M.; CRUZ, R. M.; HOFFMANN, M. H. Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano. **Estudos de Psicologia.** *(Natal)* [online], 2006, vol.11, n.3, pp. 333-343.

BIGATTÃO, M. A. **O stress em motoristas no transporte coletivo de ônibus urbano em Campo Grande.** 2005. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade Católica Dom Bosco. Campo Grande, 125 pag.

CHANLAT, J. Teoria do stress e psicopatologia do trabalho. **Revista Prevenir**, nº 20, p.117-25, 1990.

COSTA, L. B.; KOYAMA, M. A. H.; MINUCI, E. G.; FISCHER, F. M. Morbidade declarada e condições de trabalho: o caso dos motoristas de São Paulo e Belo Horizonte. **São Paulo Perspec.** [online]. 2003, vol.17, n.2, pp. 54-67.

FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L. Fontes ambientais de estresse ocupacional e *burnout*: tendências tradicionais e recentes de investigação. In: TAMAYO, A. (Org.) **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books, 2008. pp.21 -73.

FRANÇA, A. C. L. **Práticas de recursos humanos** – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas. 1987.

HOFFMANN, M. H. Áreas de intervenção da Psicologia do Trânsito. **Revista Alcance-CCS,** UNIVALI, ano VII, 2, p. 26-36, 2000.

MENDES, L. R. (1999). O trabalho do motorista de ônibus: reflexões sobre as condições de trabalho no transporte coletivo. In: SAMPAIO, J.R. (Org.), **Qualidade de vida, saúde mental e Psicologia Social.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999, pp. 153-180.

MURTA, S.G.; TRÓCCOLI, B.T. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. **Psicologia:** Teoria e Pesquisa. Vol.20 n.1. Brasília, jan./abr. 2004.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. **Estudos de Psicologia,** 2004, 9 (1), pp. 45-52.

SARDÁ -JÚNIOR, J. J.; LEGAL, E. J.; JABLONSKI -JÚNIOR, S. J. Estresse: conceitos, métodos, medidas e possibilidades de intervenção. In: ALCHIERI, J. C.; CRUZ, R. M.

(Orgs.). **Coleção Temas em Avaliação Psicológica.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SARRIÁ, A.; GUARDIÃ, J.; FREIXA, M. **Introducción a la estadística en Psicologia**. Barcelona: Ediciones de la Universitat de Barcelona, 1999.

SELYE, H. **Stress:** a tensão da vida. São Paulo: IBRASA, 1959.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. Suporte social. In: SIQUEIRA, M. M. M.; JESUS, S. N.; BARROS, V. (Orgs.). **Psicologia da saúde:** teoria e pesquisa. São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo, 2007. pp. 65-84.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE-JÚNIOR, Sinésio. Suporte no Trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.) **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. pp. 283-294.

SOUZA, M.F.M. **Um estudo sobre o risco de distúrbios psiquiátricos menores entre os motoristas e cobradores do sistema de ônibus urbano na cidade de São Paulo.** São Paulo: Faculdade de Medicina/USP, 1996 (Dissertação de Mestrado).

TAMAYO, A.; LIMA, D.; SILVA, A. V. Clima organizacional e estresse no trabalho. In: TAMAYO, A. (Org.) **Cultura e saúde nas organizações.** Porto Alegre: Artmed, 2004. pp. 77-101