

**FACULDADE NOVOS HORIZONTES**  
Mestrado Acadêmico em Administração

**ESTRESSE OCUPACIONAL:  
estudo com taxistas na cidade de Belo Horizonte**

Juliana Celeste de Matos Braga

**Belo Horizonte  
2013**

**Juliana Celeste de Matos Braga**

**ESTRESSE OCUPACIONAL:**  
estudo com taxistas na cidade de Belo Horizonte

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Luciano Zille Pereira

Linha de Pesquisa: Relações de Poder e Dinâmica das Organizações

Área de Concentração: Organização e Estratégia

Belo Horizonte  
2013

## **DECLARAÇÃO DE REVISÃO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

Declaro ter procedido à revisão da dissertação de mestrado “ESTRESSE OCUPACIONAL: estudo com taxistas na cidade de Belo Horizonte”, de autoria de Juliana Celeste de Matos Braga, sob a orientação do Professor Doutor Luciano Zille Pereira, apresentada ao Curso de Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes – Área de Concentração: “Organização e Estratégia”.

### **Dados da revisão:**

- Correção gramatical
- Adequação do vocabulário
- Inteligibilidade do texto

Belo Horizonte, 6 de maio de 2013.

  
Afonso Celso Gomes  
Revisor

Registro LP9602853/DEMEC/MG  
Universidade Federal de Minas Gerais



Faculdade Novos Horizontes  
Mestrado Acadêmico em Administração

**MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO  
DA FACULDADE NOVOS HORIZONTES**

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: Organização e Estratégia

MESTRANDO(A): **JULIANA CELESTE DE MATOS BRAGA**

Matrícula: 770443

LINHA DE PESQUISA: RELAÇÕES DE PODER E DINÂMICA DAS ORGANIZAÇÕES

ORIENTADOR(A): Prof. Dr. Luciano Zille Pereira

TÍTULO: **ESTRESSE OCUPACIONAL: ESTUDO COM TAXISTAS NA CIDADE DE  
BELO HORIZONTE.**

DATA: 14/05/2013

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Luciano Zille Pereira  
ORIENTADOR  
Faculdade Novos Horizontes

Profª Drª Marlene Catarina de Oliveira Lopes Melo  
Faculdade Novos Horizontes

Prof. Dr. Antônio Luiz Marques  
UFMG

Aos meus pais, que me ensinaram o valor do trabalho.

Aos meus irmãos, que acreditam e apostam em mim, em momentos em que até eu mesma não acredito.

Às minhas filhas, que representam uma fonte farta e inesgotável de coisas boas em minha vida.

## AGRADECIMENTOS

Agradecer nada mais é que reconhecer que nada na vida da gente acontece sem os outros. Toda relação com o outro é uma grande oportunidade de crescimento. É como dizia meu pai: “Ninguém é tão bom que não tenha nada a aprender e ninguém é tão ruim que não tenha nada a ensinar”. Todos que passaram por minha vida, os que ficaram e os que já se foram interferiram significativamente na pessoa que eu sou.

À minha família, por ser meu porto seguro, minha inspiração. Sem a presença dela, não existiria muita das minhas conquistas. Não existiria sequer a graduação em psicologia e muito menos o mestrado. Desde cedo, pude aprender com meus pais o valor do trabalho, da dedicação, do comprometimento. E com minha mãe, em especial, pude aprender o valor da educação. Ensinaram-me a desconfiar das coisas fáceis e que é preciso se esforçar para crescer na vida, em vários âmbitos. Mamãe, uma guerreira, forte, determinada, prática e realista, ensinou-me a ter fé em Deus, em mim e na vida. Papai ensinou-me a persistir, a resistir e a não desistir diante dos obstáculos.

Aos meus irmãos e minhas irmãs, por serem geniais e companheiros para toda a hora. Obrigada por fazerem parte da minha vida!

Aos meus sobrinhos, por ficarem na torcida para que tudo desse certo.

Aos meus cunhados, pela presença no cotidiano.

Ao Ramon, por ter sido uma das principais fontes de inspiração para que eu fizesse a graduação e o mestrado.

Às minhas filhas, Analu, Luana e Carolina, por existirem, por serem pessoas do bem, por reconhecerem desde pequenininhas o valor da educação, por terem clareza do que querem, por se empenharem em transformar seus sonhos em realidade e pela paciência comigo, em especial, durante o mestrado.

À Maria do Carmo Nahás, por ter acreditado em mim, me acolhido na minha primeira

experiência profissional, quando eu ainda era uma adolescente que não sabia sequer redigir uma carta. Obrigada também por partilhar seus preciosos livros comigo.

Aos meus amigos e colegas de trabalho, cuja solidariedade e compreensão foram fundamentais durante esta jornada.

Aos companheiros do mestrado, em especial ao Carlito e à Ana Cláudia, pela presença, pela escuta e pelas diversas trocas, de conhecimento, de angústias e de incentivo.

À Coordenadoria de Gestão de Pessoas e à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da Universidade Federal de Ouro Preto, por acreditarem e incentivarem o desenvolvimento dos servidores da Instituição. Ao Reitor da UFOP, Prof. Dr. João Luiz Martins, e ao Vice-Reitor, Prof. Dr. Antenor Barbosa, pela gestão humanizada e de incentivo à qualificação dos servidores técnico-administrativos em Educação.

Ao Pró-reitor da Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis, Rafael Magdalena, e ao Coordenador do Centro de Saúde da UFOP, José Vicente Gabriel, pelo apoio, incentivo e compreensão durante toda esta trajetória.

Ao Prof. Dr. Luciano Zille Pereira sou eternamente grata por me abrir as portas e por acreditar em mim, no meu potencial e nas minhas ideias e pela presença e generosidade durante todo este percurso.

Aos demais professores do Mestrado da Faculdade Novos Horizontes, em especial ao Prof. Dr. Luiz Carlos Honório e ao Prof. Dr. Fernando Coutinho, que marcaram de forma significativa o meu aprendizado, pelo brilhantismo dentro e fora da sala de aula, pela consideração e respeito a mim direcionados.

A toda a equipe da Faculdade Novos Horizontes, que sempre se mostrou receptiva e atenta às nossas demandas.

À Ju Braga Marques, por ser extremamente prestativa na realização das traduções.

À minha querida irmã Bete, por ter explorado labirintos na UFMG para conseguir referenciais bibliográficos para mim.

Ao meu irmão Hélio e à sua esposa, Rosário, à minha mana Dica e ao seu esposo, Antônio, e à minha querida sobrinha Dayana, por terem se desdobrado para me auxiliar na coleta de dados.

Ao Prof. Adriano e a Estefânia, Edilene, Carmelita, Fernando, Maria Esther e Rogéria, os quais foram fundamentais na etapa de coleta de dados.

À equipe do Sindicato dos Taxistas, em especial à Jacqueline Dias Matozinhos, e à equipe da Coomotaxi, em especial ao Cristian Carlos Soares, por terem sido facilitadores em todo o processo de coleta de dados, mostrando os caminhos mais acessíveis para se abordar os taxistas.

À Inara Fonseca, pela grandiosa contribuição no que concerne à análise estatística e pela paciência em explicar detalhadamente cada análise. À Vanuza Bastos, pela normatização realizada minuciosamente, mas também por ter me auxiliado a encontrar a calma em momentos de turbulência e pela sua disponibilidade em ajudar sempre que precisei, e ao Afonso Celso Gomes, pela revisão ortográfica feita com toda dedicação e seriedade.

Aos taxistas, por reconhecerem a importância de participar da pesquisa, mostrando-se disponíveis, prestativos e respeitosos. Enfim, devo a eles a concretização deste trabalho.

A todos que me auxiliaram durante esta jornada meu eterno agradecimento.

Aos meus anjos da guarda, por cuidarem tão bem de mim.

A Deus, por tudo!

## RESUMO

Este estudo tem por objetivo geral identificar e analisar os níveis de estresse manifestados, as principais fontes de tensão excessiva no trabalho e as estratégias de enfrentamento ao estresse utilizadas pelos taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte – Minas Gerais. No referencial teórico, abordam-se conceitos de estresse, a situação de trabalho dos motoristas profissionais e o modelo teórico explicativo de estresse ocupacional – MTEG (ZILLE, 2005). A pesquisa caracteriza-se como um *survey*, de natureza descritiva, com abordagem quantitativa e qualitativa, configurando uma triangulação metodológica. A unidade de observação foi o processo de trabalho dos taxistas e os sujeitos da pesquisa foram os taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte. Os dados foram coletados por meio de um questionário adaptado do questionário aderente ao MTEG e de entrevistas semiestruturadas. Ao todo, foram coletados 458 questionários, cujos dados foram tratados nos moldes estatísticos uni e bivariado. Foram realizadas 14 entrevistas com os sujeitos. Seus dados foram submetidos à técnica de análise de conteúdo. Os resultados quantitativos apontaram que 121 (26,4%) taxistas apresentam quadro de estresse ocupacional, sendo que 100 (21,8%), apresentam nível de estresse leve a moderado; 19 (4,1%), estresse intenso; e 2 (0,4%), estresse muito intenso. Os relatos das entrevistas levam a crer que o diagnóstico de estresse obtido por meio da análise quantitativa pode não ser condizente com a situação real, sendo observada a utilização de estratégias de defesa, em especial a racionalização e a negação. Os resultados provenientes das análises quantitativa e qualitativa revelam significativas fontes de tensão no trabalho dos taxistas e a utilização, com regularidade, de estratégias de enfrentamento ao estresse. A comparação entre os taxistas diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado (grupo I) com os taxistas diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso (grupo II) permitiu constatar que o grupo II percebe o trabalho como mais tensionante que o grupo I e que o grupo I utiliza com mais regularidade estratégias de enfrentamento ao estresse que o grupo II, o que justifica os níveis de estresse de cada grupo analisado. Correlações estatísticas, de acordo com o teste qui-quadrado, para um nível de significância de 0,05 ou intervalo de confiança de 95%, permitiram concluir que há relação de dependência direta entre os níveis de estresse e as seguintes fontes de tensão excessiva no trabalho: exposição a intempéries climáticas, exposição a ruídos e vibrações, falta de sinalização adequada, ausência de relação formal de trabalho e relação competitiva e sem cooperação entre os taxistas. Constatou-se também que há relação de dependência direta entre os níveis de estresse e as seguintes estratégias de enfrentamento: conversar com amigos e familiares, resolver objetivamente determinado problema, administrar efetivamente o próprio tempo e descansar aos domingos e feriados. Apurou-se que os indivíduos solteiros, viúvos ou separados e aqueles que trabalham à noite são mais propensos a desenvolver níveis de estresse intenso ou muito intenso. Identificou-se que há maior probabilidade de os indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso consumirem cigarros. Por fim, apontam-se as limitações da pesquisa e as sugestões para o Poder Público, em especial a BHTRANS, o Sindicato dos Taxistas, as Cooperativas de Táxi e os taxistas, sujeitos desta pesquisa.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. Motoristas de táxi. Taxistas. Tensão no trabalho. Estratégias de enfrentamento.

## ABSTRACT

This study aims to identify and analyze expressed stress levels, the main excessive work tension sources and the coping stress strategies used by taxi drivers who work in Belo Horizonte city, Minas Gerais state. The research was conducted under stress concepts, taxi drivers work situation and the descriptive and explicative research models MTEG (Zille, 2005). This research is characterized as a survey, with a descriptive nature, using both quantitative and qualitative approach, setting a triangulation method. Taxi driver work processes were the analysis unit and the investigation subjects were taxi drivers who work in Belo Horizonte. The data was collected through a questionnaire adapted from MTEG's questionnaire and semi structured interviews. Four hundred thirty eight questionnaires were collected, whose data was treated according to uni and bivariate statistical methods. Fourteen interviews were realized, their data were submitted to a content analysis methodology. The quantitative results pointed that 121 (26,4%) taxi drivers present occupational stress, 100 among them (21,8%) showed a low to moderate stress level; 19(4,1%) intense stress ; and 2 (0,4%) very intense stress level. The interview reports lead us to believe that the stress diagnosis obtained from the quantitative analysis may not correspond to the real situation. Defense strategies, such as rationalization and denial , were observed. The quantitative and qualitative analysis results reveal meaningful tension sources on taxi drivers' work and the use of coping stress regularly. The comparison between no stress taxi drivers and low stress level or moderate level (group I) with the ones with intense or very intense stress levels (group II) led us to certify that the group II sees their work as more stressful than the group I. It was also possible to see that the group I uses more regularly coping stress strategies than the group II. This justifies the stress level of each analyzed group. Statistics correlations, according to the chi-square test, for a significance level of 0,05 or a confidence interval of 95%, enable us to conclude that there is a direct dependence relation among stress levels and the following work tension sources: exposition to challenging weather , exposition to noises and vibrations, lack of adequate traffic signs, lack of a formal work relation and a competitive relation (with no cooperation) among taxi drivers. It was also verified that there is a direct dependence among stress levels and the following coping stress strategies: talking to friends and relatives, solving problems objectively, efficient time management and relaxing on weekends and holidays. It was found that single, widower or divorced drivers and the ones who work at night are more prone to develop intense or very intense stress levels. It was also identified that drivers with intense or very intense stress are more likely to consume cigarettes. Finally, some research limitations and suggestions for public authorities were pointed, especially for BHTRANS, taxi drivers' union, taxi drivers and taxi drivers cooperation groups.

Key words: Occupational stress. Taxi drivers. Work tension. Coping strategies

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Modelo teórico para explicar o estresse ocupacional em gerentes - MTEG .....	51
---	----

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Distribuição da amostra, por faixa etária .....	71
GRÁFICO 2 - Distribuição da amostra, por renda média mensal como taxista .....	74
GRÁFICO 3 - Distribuição da amostra, por turno de trabalho como taxista .....	76
GRÁFICO 4 - Distribuição da amostra, por média de cigarros consumidos por dia .	79
GRÁFICO 5 - Distribuição da amostra, por média de unidades de bebida alcoólica consumidas semanalmente .....	80
GRÁFICO 6 - Distribuição da amostra, pela ocorrência de problemas de saúde .....	81

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 -	Interpretação do estresse ocupacional .....	61
TABELA 2 -	Dados do sistema de táxi da cidade de Belo Horizonte .....	66
TABELA 3 -	Distribuição da amostra, por gênero .....	71
TABELA 4 -	Distribuição da amostra, por estado civil .....	72
TABELA 5 -	Distribuição da amostra, por escolaridade .....	72
TABELA 6 -	Distribuição da amostra, segundo a situação como taxista .....	73
TABELA 7 -	Distribuição da amostra, por tempo de trabalho como taxista .....	74
TABELA 8 -	Distribuição da amostra, por horas semanais de trabalho .....	75
TABELA 9 -	Distribuição da amostra, por frequência de trabalho aos domingos e feriados .....	76
TABELA 10 -	Distribuição da amostra, por hábitos de vida e problemas de saúde	78
TABELA 11 -	Distribuição da amostra, pela ocorrência de problemas de saúde	80
TABELA 12 -	Análise do nível de estresse para a amostra global .....	82
TABELA 13 -	Análise do nível de estresse, segundo a situação como taxista .....	84
TABELA 14 -	Sintomas de estresse para a amostra global .....	86
TABELA 15 -	Sintomas de estresse para os grupos I e II .....	87
TABELA 16 -	Fontes de tensão excessiva no trabalho para a amostra global .....	89
TABELA 17 -	Fontes de tensão excessiva no trabalho para os grupos I e II .....	91
TABELA 18 -	Estratégias de enfrentamento ao estresse para a amostra global	94
TABELA 19 -	Estratégias de enfrentamento ao estresse para os grupos I e II	96
TABELA 20 -	Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator gênero	98
TABELA 21 -	Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator idade	99
TABELA 22 -	Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator estado civil .....	100
TABELA 23 -	Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator escolaridade .....	101
TABELA 24 -	Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator situação como taxista .....	103
TABELA 25 -	Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator remuneração média mensal .....	103
TABELA 26 -	Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator tempo de trabalho como taxista .....	103
TABELA 27 -	Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator horas semanais trabalhadas .....	104
TABELA 28 -	Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator turno de trabalho .....	105
TABELA 29 -	Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator consumo de cigarro .....	106
TABELA 30 -	Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator consumo de bebida alcoólica .....	106
TABELA 31 -	Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator problemas de saúde .....	107

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- AIDS - Síndrome da Imunodeficiência Adquirida
- ANPAD - Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração
- ANTP - Associação Nacional de Transportes Públicos
- BHTRANS - Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte S/A
- CAO - Central de Atendimento ao Operador
- CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
- CLT - Consolidação das Leis Trabalhistas
- DOM - Diário Oficial do Município
- EBSCO - *EBSCO Publishing*
- FNH - Faculdade Novos Horizontes
- FTI - Fonte de Tensão do Indivíduo
- FTT - Fontes de Tensão no Trabalho
- FUMEC - Fundação Mineira de Educação e Cultura
- HIV - *Human Immunodeficiency Virus*
- IMC - Índice Massa Corpórea
- ISMA - *International Stress Management Association*
- LDL - Lipoproteína de baixa densidade
- LOMBH - Lei Orgânica Municipal de Belo Horizonte
- MECREGUL - Mecanismos de Regulação
- MTEG - Modelo Teórico Explicativo Estresse Ocupacional em Gerentes
- NTU - Associação Nacional de Empresas de Transportes Urbanos
- OBID - Observatório Brasileiro de Informações sobre Drogas
- OMS - Organização Mundial de Saúde
- PUC MINAS - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais
- SCIELO - *Scientific Electronic Library Online*
- SNS - Sistema Nervoso Simpático
- SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*
- UERJ - Universidade do Estado do Rio de Janeiro
- UFBA - Universidade Federal da Bahia
- UFLA - Universidade Federal de Lavras
- UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais

UFOP - Universidade Federal de Ouro Preto

UFU - Universidade Federal de Uberlândia

UFV - Universidade Federal de Viçosa

URA - Unidade de Resposta Audível

USP - Universidade de São Paulo

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>17</b>
1.1	Objetivos .....	21
1.1.1	Objetivo geral .....	21
1.1.2	Objetivos específicos.....	22
1.2	Justificativa.....	22
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>25</b>
2.1	Estresse: tipologias e abordagens conceituais .....	25
2.1.1	Consequências à saúde e outros impactos em decorrência do estresse.....	30
2.1.2	Tipos de personalidade e suscetibilidade ao estresse .....	37
2.2	Estresse ocupacional.....	39
2.2.1	Fontes de tensão no trabalho e o estresse ocupacional .....	40
2.2.2	Estratégias de enfrentamento ao estresse .....	42
2.3	O trabalho dos motoristas profissionais e o estresse ocupacional .....	44
2.4	Modelo teórico explicativo do estresse ocupacional em gerentes.....	50
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA DA PESQUISA .....</b>	<b>54</b>
3.1	Caracterização da pesquisa .....	54
3.2	População e amostra .....	55
3.3	Unidade de observação e sujeitos da pesquisa .....	57
3.4	Coleta de dados.....	58
3.5	Análise dos dados.....	60
<b>4</b>	<b>AMBIÊNCIA DO ESTUDO .....</b>	<b>63</b>
4.1	Serviço de transporte público por táxi na cidade de Belo Horizonte .....	63
<b>5</b>	<b>ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>70</b>
5.1	Perfil dos taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte .....	70
5.2	Níveis de estresse .....	82
5.2.1	Sintomas de estresse.....	85
5.2.2	Fontes de tensão excessiva no trabalho.....	89
5.2.3	Estratégias de enfrentamento ao estresse.....	94
5.3	Análise dos níveis de estresse ocupacional por variáveis demográfico-ocupacionais e hábitos de vida .....	98
5.3.1	Relação entre níveis de estresse ocupacional e o fator gênero .....	98
5.3.2	Relação entre níveis de estresse ocupacional e o fator idade .....	99
5.3.3	Relação entre níveis de estresse ocupacional e o fator estado civil.....	100
5.3.4	Relação entre níveis de estresse ocupacional e o fator escolaridade .....	101

5.3.5	Relação entre níveis de estresse ocupacional e o fator situação como taxista .....	101
5.3.6	Relação entre níveis de estresse ocupacional e o fator remuneração média mensal .....	102
5.3.7	Relação entre níveis de estresse ocupacional e o fator tempo de trabalho como taxista .....	103
5.3.8	Relação entre níveis de estresse ocupacional e o fator horas semanais trabalhadas .....	104
5.3.9	Relação entre níveis de estresse ocupacional e o fator turno de trabalho .....	104
5.3.10	Relação entre níveis de estresse ocupacional e o fator consumo de cigarro .....	105
5.3.11	Relação entre níveis de estresse ocupacional e o fator consumo de bebida alcoólica .....	106
5.3.12	Relação entre níveis de estresse ocupacional e o fator problemas de saúde .....	107
6	CONCLUSÕES .....	109
	REFERÊNCIAS .....	117
	APÊNDICES .....	126

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho é uma atividade que faz parte da existência do ser humano. Representa um dos aspectos mais relevantes da vida pessoal, constituindo-se em um determinante fundamental e inseparável de sua existência, pela quantidade de tempo dedicada e pela significação psicossocial que representa na vida das pessoas (TAMAYO, 2004).

As condições de trabalho, o suporte organizacional, a organização do trabalho, as relações socioprofissionais, o reconhecimento e o crescimento profissional e o elo entre o trabalho e a vida social podem propiciar vivências de bem-estar e de mal-estar aos indivíduos, podendo ser o trabalho promotor tanto de saúde quanto de adoecimento (FERREIRA, 2012).

Há algumas décadas, o mundo sofre profundas transformações no universo do trabalho, em suas relações e, conseqüentemente, na subjetividade das pessoas. Nesse período, destacam-se fatores como desemprego estrutural, trabalhos em condições precárias, exigências constantes e insatisfações, sendo que cada vez mais o trabalhador se vê engessado pela supervalorização do capital em detrimento do fator humano. Com as transformações que ocorrem nesse contexto, os trabalhadores estão lidando com tensões para se adaptarem a esses novos tempos, as quais nem sempre eles conseguem acompanhar. Ao lidarem com diversas fontes de tensão, acabam se fragilizando, física e psiquicamente, e, conseqüentemente, expondo-se a doenças das mais diversas naturezas (COUTO, 1987; HONÓRIO, 1998; CRUZ, 2001).

De acordo com Cruz (2001), as transformações no mundo do trabalho e os impactos da reestruturação produtiva têm aumentado as implicações sobre a saúde dos trabalhadores, ampliando e tornando mais complexa a avaliação dos sintomas de dor e desconforto físico e psicológico.

A intensificação do ritmo das mudanças traz em seu bojo uma degradação da qualidade de vida do ser humano, sendo o estresse um dos elementos que podem desencadear diversas doenças (CRUZ, 2001; LEVI, 2005; ZILLE, 2005). Selye

(1936, 1956) ressalta que quando a pessoa submete o organismo a estímulos que ameaçam sua homeostase, ela tende a reagir com um conjunto de respostas inespecíficas. Ou seja, o estresse é a resposta inespecífica do corpo às exigências às quais está sendo submetido.

Segundo Levi (2003, 2005), referindo-se aos dados da Organização Mundial de Saúde (OMS), 30% dos trabalhadores no mundo apresentam sintomas de depressão e transtornos de ansiedade decorrentes de eventos relacionados ao trabalho. O autor afirma que sintomas dessa natureza são desencadeados pela tensão excessiva vivenciada por questões relacionadas ao âmbito do trabalho e alerta que os custos reais das doenças desencadeadas pelo estresse deverão crescer de maneira significativa nos próximos anos.

Os efeitos produzidos pela organização do trabalho à saúde do trabalhador foram reconhecidos nos Estados Unidos como uma das áreas prioritárias pela Agenda Nacional de Pesquisa Ocupacional, representando um esforço conjunto do Instituto Nacional de Saúde e Segurança Ocupacional e seus parceiros em prol da realização e coordenação de pesquisas nesta área, evidenciado que a situação é preocupante (SAUTER; MURPHY, 2005).

De acordo com Zille (2005), é possível observar que:

[...] as sociedades estão passando por um processo de intensificação do ritmo em que as mudanças acontecem. Aliado a essa conjuntura, verifica-se uma deterioração da qualidade de vida dos indivíduos. Dessa forma, o estresse apresenta-se como uma variável importante, que vem atingindo os indivíduos de forma geral. Cada período da história contribui de maneira positiva para o desenvolvimento global, mas cobra um preço por esse benefício, sendo o estresse um dos preços mais habituais da atual época de turbulência sociocultural por que passa a humanidade (ZILLE, 2005, p. 61).

No atual cenário da sociedade, diversas patologias emergem nos sujeitos, sendo o estresse bastante presente no cotidiano do trabalho. Bernik (2006) discorre sobre o estresse como um problema econômico, social e de saúde pública, cujos custos perpassam a esfera individual e atingem não apenas as organizações, mas também os governos.

Segundo Aubert (2008), o estresse ocupacional pode ser compreendido:

[...] por um processo de perturbação engendrado no indivíduo pela mobilização excessiva de sua energia de adaptação para o enfrentamento das solicitações de seu meio ambiente profissional, solicitações estas que ultrapassam as capacidades atuais, físicas ou psíquicas, deste indivíduo (AUBERT, 2008, p. 165).

Acrescentando a importância dos elementos contextuais na abordagem do tema, Moraes *et al.* (1995) sustentam que o estresse é uma resposta do corpo humano aos agentes estressores presentes no ambiente. O ambiente de trabalho exerce forte contribuição nesse processo, especificamente no que se refere ao tempo de permanência, à natureza e condições de trabalho e às relações socioprofissionais. Quando estes fatores são percebidos pelos trabalhadores como fontes de tensão excessiva no trabalho, o estresse ocupacional pode vir a ser desencadeado.

Para Lipp (2003), além dos estressores externos, há os estressores internos, oriundos das crenças e dos valores individuais e das características pessoais. Por exemplo, pessoas ansiosas, imediatistas, com baixa tolerância à frustração e altamente competitivas são classificadas por Friedman e Rosenman (1974) como sendo do tipo A de personalidade e mais propensas a desenvolver quadros de estresse.

Quando os indivíduos buscam gerir os diversos eventos estressores, sejam eles internos ou externos, diz-se que estão utilizando estratégias de enfrentamento. Segundo Anaut (2005), tais estratégias são entendidas como tentativas cognitivas e comportamentais de gerenciar tanto o ambiente quanto as demandas internas e os conflitos que possam estar afetando-os. Assim, os quadros de estresse são influenciados por estressores internos e externos, pela vulnerabilidade dos indivíduos e pela maneira como enfrentam tais estressores.

Na visão de Goldberg (1986), as situações de tensão excessiva no trabalho vêm contribuindo para provocar nos indivíduos importantes quadros de estresse ocupacional. Em decorrência do estresse, os indivíduos tornam-se mais vulneráveis a diversos tipos de doenças e distúrbios, com destaque para infarto prematuro do miocárdio, derrame cerebral, quadros psiquiátricos, úlceras, colites, manifestações psicológicas diversas, distúrbio do sistema imunológico e câncer. Dessa forma, o estresse traz prejuízos significativos à saúde do indivíduo, uma vez que pode agravar ou desencadear várias doenças e distúrbios.

Diante desse contexto, o estresse ocupacional tornou-se uma preocupação mundial. Segundo Sauter e Murphy (2005), pesquisas realizadas nos Estados Unidos geralmente encontram em um ambiente laboral níveis relativamente altos de estresse, os quais vêm “acarretar problemas de ordem prática e emocional ao trabalhador e à organização” (CODO; VASQUES-MENEZES, 2000, p. 240).

O estresse ocupacional, compreendido como aquele decorrente das relações que o sujeito estabelece com o trabalho, é reconhecido como um dos riscos mais sérios ao bem-estar psicossocial do sujeito (LEVI, 2003, 2005). De certa forma, o estresse ocupacional aparece associado ao desequilíbrio entre as demandas impostas ao trabalhador e aos limites de seu próprio corpo e da sua estrutura psíquica, sendo, em geral, desencadeado por fatores do ambiente.

Estudos realizados no Brasil sobre estresse ocupacional envolvendo motoristas de ônibus e *motoboys* identificaram as fontes de tensão excessiva presentes no cotidiano de seu trabalho, sendo algumas delas: trabalho continuado por muitas horas, má conservação das vias públicas, condições de trabalho precárias, trânsito lento, insegurança representada por medo de acidentes e risco de assaltos, ausência de banheiro nos pontos, relacionamento com usuários e colegas de profissão, condições físicas do ambiente (ruído, calor e condições do veículo) e ausência de relação formal de trabalho (MENDES, 2000; ALMEIDA *et al.*, 2002; ZANELATO; OLIVEIRA, 2004; BIGATÃO, 2005; SOUSA, 2005; MARTINS; LOURENÇO, 2006; ANDRADE, 2009; MATOS, 2010; TAVARES, 2010).

Hoffmann (2000), em estudo acerca das áreas de intervenção da psicologia do trânsito, ressalta que os motoristas profissionais estão sujeitos a diversas pressões, dentre elas: exigências do trânsito (ambiente), respeito ao sistema convencional de normas (código), nível de tráfego, semáforos, congestionamentos, acidentes, clima, estado de conservação da pista, condições ergonômicas do veículo e diversidade de comportamentos dos passageiros.

No estudo desenvolvido por Tse *et al.* (2006), que teve por objetivo realizar uma revisão das pesquisas sobre a saúde ocupacional dos motoristas de ônibus urbano realizadas nos últimos cinquenta anos, constatou-se que estressores específicos do

trabalho dos motoristas podem resultar em determinadas consequências físicas, psicológicas e de abuso de substâncias. De outro lado, os problemas de saúde dos motoristas provocam várias consequências, como absenteísmo, rotatividade, agressividade, impulsividade e acidentes de trabalho. Sabe-se que o trânsito, o risco de violência, a pressão por cumprimento de horários e as condições de trabalho adversas, como calor e ruído, são algumas das fontes de estresse já identificadas em estudos realizados no Brasil e no exterior.

Considerando que o estresse ocupacional compromete a saúde do indivíduo e, conseqüentemente, a qualidade do serviço por ele prestado, é notório que estudos sobre a ocorrência de tal fenômeno em diversas profissões são de extrema importância. Atentando que as fontes de tensão excessiva no trabalho interferem no estado psicofisiológico do trabalhador, podendo levar ao desenvolvimento de quadros de estresse ocupacional, e levando em conta que alguns dos sintomas do estresse, como nervosismo acentuado, ímpetos de raiva, irritabilidade fácil, perda e/ou oscilação de humor, ansiedade e insônia (COUTO, 1987; ZILLE 2005), torna-se pertinente formular questionamentos acerca da direção segura, considerando a incidência de quadros de estresse em motoristas profissionais, independente da categoria, sejam taxistas, motoristas de ônibus, *motoboys*, dentre outras.

Diante das considerações acadêmico-empíricas até aqui delineadas, o problema de pesquisa que se apresentou foi: *Quais são os níveis de estresse manifestados pelos taxistas, as principais fontes de tensão excessiva no trabalho e as estratégias de enfrentamento ao estresse utilizadas por esses profissionais?*

## **1.1 Objetivos**

### **1.1.1 Objetivo Geral**

Identificar e analisar os níveis de estresse manifestados pelos taxistas que trabalham na cidade de Belo Horizonte – Minas Gerais, as principais fontes de tensão excessiva no trabalho e as estratégias de enfrentamento ao estresse utilizadas por esses profissionais.

### 1.1.2 Objetivos Específicos

A partir do objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar e descrever o perfil dos taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte;
- b) Identificar os níveis de estresse e os principais sintomas;
- c) Identificar e descrever as principais fontes de tensão excessiva no trabalho dos pesquisados;
- d) Identificar e descrever as estratégias de enfrentamento ao estresse adotadas pelos participantes do estudo;
- e) Relacionar os níveis de estresse identificados com as principais fontes de tensão excessiva no trabalho;
- f) Relacionar os níveis de estresse identificados com as variáveis estratégias de enfrentamento ao estresse;
- g) Relacionar os níveis de estresse identificados com as variáveis demográfico-ocupacionais e hábitos de vida.

### 1.2 Justificativa

Diferente das pessoas que desempenham suas atividades profissionais em ambientes fechados, como salas ou lojas, algumas vezes climatizadas e relativamente confortáveis, o taxista desempenha suas atividades em um ambiente público, o trânsito, não possuindo, portanto, um local restrito e bem definido para realizar suas tarefas. Ao contrário, trabalha fora dos portões das empresas, estando sujeito às intempéries climáticas e às condições de tráfego e das vias públicas, dentre outras. O taxista possui um macrolocal de trabalho, que é o trânsito, e um microlocal, que é o veículo. Por esta peculiar característica, este profissional, provavelmente, está sujeito a inúmeras pressões do ambiente viário.

As condições de saúde e de trabalho dos taxistas podem ser consideradas um importante fator de dimensionamento da qualidade de vida das pessoas que ocupam os centros urbanos, visto que diferentes fatores ambientais e de interação social contribuem para o aumento do estresse, dentre eles o trânsito. A percepção de que

as condições do trânsito podem ser consideradas agentes estressores não é algo recente. Segundo a Associação Nacional de Empresas de Transportes Urbanos (NTU, 1999), o caos do trânsito nas cidades de grande e de médio porte – e já chegando às de menor porte - é um fator de grande influência para a ocorrência de estresse nas pessoas residentes, principalmente em áreas urbanas.

Considerando que as condições e a organização do trabalho exercem influência significativa na saúde do trabalhador, o estudo proposto buscou estudar os taxistas que, pela, natureza do seu trabalho, estão expostos a significativas fontes de tensão excessiva no trabalho, que podem vir a desencadear o estresse ocupacional.

Mesmo sendo o estresse um tema já bastante pesquisado no Brasil e no exterior (SEYLE, 1936, 1956; GOLDBERG, 1986; COUTO, 1987; COOPER; SLOAN; WILLIAMS, 1988; COOPER; COOPER; EAKER, 1988; ROSSI, 1994; MORAES *et al.*, 1995; PERKINS, 1995; RIO, 1995; LIPP, 1996, 2000, 2003; VELOSO, 2000; LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2002; LIMONGI-FRANÇA, 2008; LEVI, 2003, 2005; ZILLE, 2005; SAUTER, 2005; AUBERT, 2008; MARRAS; VELOSO, 2012), no que se refere ao estresse em taxistas há escassez de estudos na literatura nacional. Foram realizadas pesquisas em vários bancos de dados, dentre eles: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), EBSCO *Publishing* (EBSCO), Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) e Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações, e em diversos bancos de teses e dissertações de universidades brasileiras - Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), Faculdade Novos Horizontes (FNH), Universidade FUMEC, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas), Universidade de São Paulo (USP), Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), Universidade Federal de Viçosa (UFV), Universidade Federal de Uberlândia (UFU), Universidade Federal de Lavras (UFLA) e Universidade Federal da Bahia (UFBA), dentre outras. Com base no exposto, acredita-se que o estudo em questão é relevante no sentido de colaborar para o desenvolvimento científico na construção e no aprimoramento de novos conhecimentos acerca do estresse ocupacional, podendo ser utilizado como uma fonte útil para consultas e aplicações futuras.

Este estudo poderá trazer contribuições à sociedade, uma vez que, por meio do conhecimento das fontes de tensão excessiva no trabalho dos taxistas que atuam na capital mineira, será possível compreender melhor a realidade de seu trabalho, contribuindo para que os órgãos competentes possam propor intervenções efetivas nos aspectos descritos pelos participantes da pesquisa, como significativas fontes de tensão. Dessa forma, serão beneficiados não apenas os taxistas, como também motoristas profissionais em geral, podendo resultar na melhor qualidade de vida deles e na melhor qualidade nos serviços por eles prestados a sociedade.

Considerando que a população necessita cada vez mais se deslocar para satisfazer suas necessidades, dentre elas o trabalho, estudo, lazer e saúde, ela também se beneficiará das melhorias que porventura sejam implantadas no que concerne ao trânsito, às condições das vias públicas e à segurança pública, entre outras.

Este estudo está estruturado em seis capítulos, incluindo esta Introdução, em que se apresentam o problema de pesquisa, os objetivos, a justificativa e a estruturação do estudo. No segundo, desenvolve-se o referencial teórico. No terceiro, descreve-se a metodologia. No quarto, aborda-se a ambiência do estudo. No quinto, procede-se à análise e apresentação dos resultados. No sexto, formulam-se as conclusões, as quais se seguem das referências e, por fim os apêndices.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este referencial teórico está estruturado em quatro tópicos. No primeiro, discutem-se as tipologias do estresse e as abordagens conceituais do estresse, as consequências à saúde e outros impactos em decorrência do estresse e os tipos de personalidade e suscetibilidade ao estresse; no segundo, identificam-se o estresse ocupacional, as fontes de tensão no trabalho e o estresse ocupacional e as estratégias de enfrentamento ao estresse; no terceiro, retratam-se a situação de trabalho dos motoristas profissionais e o estresse ocupacional; e no quarto, apresenta-se o modelo teórico explicativo de estresse ocupacional, adaptado para este estudo.

### 2.1 Estresse: Tipologias e Abordagens Conceituais

Neste tópico, apresentam-se as delimitações acerca do uso do termo *estresse* e as abordagens conceituais do estresse.

O termo *estresse* pode ser utilizado associado a algumas características que dependem de diferentes contextos, sendo importante abordá-las para alcançar uma melhor compreensão.

Dentre as delimitações que o termo recebe, salienta-se uma diferenciação quanto ao contexto em termos de tempo, frequência e intensidade em que as fontes de tensão se constituem. Um contexto pode se constituir de excessivas demandas, configurando um estresse de sobrecarga, ou, pelo contrário, de extrema ausência ou queda repentina de tais demandas, referindo-se ao estresse de monotonia (RIO, 1995).

O estresse de sobrecarga decorre de um contexto com excessivas demandas, às quais o indivíduo é submetido. Em relação às demandas, elas podem ser de cunho quantitativo ou qualitativo. Quantitativamente, embora as demandas não sejam intensas, elas se manifestam de forma repetitiva, frequente ou volumosa, podendo ou não ser simultâneas a outras demandas. Já qualitativamente, embora as demandas sejam poucas, são percebidas como intensas e difíceis de lidar, por

exigirem do indivíduo um esforço que está acima da capacidade física, cognitiva ou emocional (MARRAS; VELOSO, 2012).

O estresse de monotonia é consequência de uma situação em que as demandas estão abaixo das condições às quais o indivíduo é submetido ou são provenientes de uma mudança em suas condições habituais. Segundo Marras e Veloso (2012, p. 14), “o estresse de monotonia pode se manifestar, por exemplo, quando o indivíduo executa atividades extremamente rotineiras, repetitivas e que não exigem muito de sua capacidade cognitiva”.

Cabe ressaltar que os sintomas desencadeados pelo estresse de monotonia ou pelo estresse de sobrecarga, não se diferenciam.

O estresse também pode significar tanto o equilíbrio quanto a descompensação do organismo, variando sua nomeação quanto a este aspecto, podendo ser denominado "eustresse" ou "distresse". Selye (1974) foi o primeiro autor a distinguir as formas positivas e destrutivas do estresse. Segundo o autor, o estresse pode ser benéfico ou não para o indivíduo, dependendo das circunstâncias em que essa reação é desencadeada.

O estresse pode ser um elemento motivador, capaz de acelerar, despertar e ajudar a vencer desafios e obstáculos, aumentando a criatividade e adaptabilidade do indivíduo ao seu meio. Neste caso, tem-se o que Selye (1974) denominou de "eustresse", que é o estresse da realização, do triunfo, do contentamento, sob a forma de superação. Mas o estresse pode se tornar “distresse”, o estresse da derrota, negativo, capaz de absorver energias e de debilitar o organismo, favorecendo o aparecimento de diversas doenças.

Outra diferenciação conceitual do estresse está ligada à sua duração, podendo ser caracterizado como de natureza crônica ou aguda. Quando o estresse se apresenta de forma mais breve, caracteriza-se como o estresse agudo. Quando perdura por um período maior (mais de duas semanas), é caracterizado como crônico, podendo causar um efeito deletério importante sobre a saúde do indivíduo (COUTO, 1987).

Define Rio (1995, p. 35): “O estresse crônico persiste por mais tempo, sem encontrar meios que o desativem eficientemente. Já o estresse agudo dura alguns momentos, horas ou, mesmo, poucos dias e depois se dissipa”.

No que concerne às abordagens conceituais sobre o estresse, três se destacam, podendo ser consideradas interligadas e complementares: a biológica; a psicológica e a sociológica (VELOSO, 2000).

A abordagem "biológica", também denominada "fisiológica", surgiu nas décadas de 1930 a 1950, sendo influenciada pelos estudos desenvolvidos por Selye (1936, 1956), o primeiro pesquisador a estudar o estresse do ponto de vista biológico. Segundo esta abordagem, diversas reações fisiológicas ocorrem no organismo em decorrência do estado de tensão, a fim de prepará-lo para enfrentar e/ou adaptar-se às fontes de pressão às quais o organismo está sendo submetido (VELOSO, 2000).

A inserção da abordagem "psicológica" nos estudos de estresse causou forte guinada conceitual dessa variável, de forma a deixá-la mais complexa.

Esclarecem Marras e Veloso (2012):

O trabalho de Selye, apesar de sua influência no meio acadêmico, sofreu severas críticas por ser considerado uma perspectiva muito biologizante do conceito, ou seja, reduz a questão do estresse às reações fisiológicas em razão das exigências do ambiente, em uma visão quase de estímulo-resposta (MARRAS; VELOSO, 2012, p. 29).

A abordagem "psicológica" apresenta sua ênfase principal na compreensão da influência da percepção e do comportamento do sujeito no processo de estresse. Esta abordagem apresenta as seguintes vertentes: psicossomática, interacionista, behaviorista, psicopatologia do trabalho e psicologia social. Estas vertentes evidenciam que a abordagem psicológica, no que concerne aos estudos sobre o estresse, não apresenta uma direção única, embora haja coerência nas diversas vertentes em relação a determinados pressupostos (VELOSO, 2000).

- a) Vertente psicossomática - a perspectiva psicossomática busca compreender o adoecimento como reação de somatizações, ou seja, a

relação entre as tensões e o aparecimento das doenças (VELOSO, 2000). Em estudos recentes, Limongi-França (2008, p. 8) aponta que a psicossomática é uma terminologia da medicina que considera a “total integração entre os processos biológicos, mentais e físicos, admitindo que qualquer vivência do indivíduo [...] envolve a mobilização e as reações simultâneas no corpo como um todo”. Ou seja, os processos psíquicos influenciam diretamente a dinâmica do corpo.

b) Vertente interacionista - a vertente interacionista, calcada na psicologia experimental, tem como principal preocupação compreender a relação que o indivíduo estabelece com o seu meio e os mecanismos para interagir com ele e como são interpretados os eventos ao seu redor (VELOSO, 2000). Para Zille (2005, p. 72), tendo como referência Lazarus (1974), “nessa concepção, a reação do indivíduo ao estresse depende de como ele percebe, de forma consciente ou não, o significado da ameaça ou desafio advindo do ambiente”. Nesse sentido, pode-se dizer que a estrutura psíquica do indivíduo determina sua maior ou menor vulnerabilidade ao estresse. Portanto, tendo em vista seus conceitos, a vertente interacionista, busca compreender o estresse como fruto de uma relação estabelecida entre o indivíduo e o seu ambiente, permeada pelo mecanismo psíquico. Segundo Marras e Veloso (2012, p. 39), “a tendência é que as abordagens psicossomática e interacionista sejam vistas de forma conjunta, uma vez que a primeira estabelece uma relação entre corpo e mente e a segunda, entre mente e ambiente”.

c) Vertente behaviorista - no que concerne à abordagem behaviorista, revelam-se como principal destaque os trabalhos de Friedman e Rosenman (1974), que, segundo Rosch (2005), investigaram a relação de alguns comportamentos específicos como causa de ataques cardíacos e suas contribuições para o desenvolvimento de doenças coronarianas. Friedman e Rosenman (1974) criaram as terminologias “comportamento tipo A” e seu oposto, “comportamento tipo B”, as quais passaram a incorporar a literatura da medicina e da psicologia. As principais características dos indivíduos caracterizados como comportamento tipo A são: impetuosidade verbal, movimentação constante, impaciência, tendência a dominar a conversa, tentar fazer ou pensar duas ou mais coisas ao mesmo tempo, sentir-se culpado quando descansa e alta competitividade (COUTO, 1987).

d) Vertente da psicopatologia do trabalho - a perspectiva da psicopatologia do trabalho atribui ao trabalho um papel muito mais ativo nas questões da saúde, pois:

[...] somente após o resgate das reais condições de existência dos indivíduos, das suas formas concretas de trabalhar e de ganhar a vida é que estaremos em condições de compreender seu psiquismo e os distúrbios que possa apresentar (LIMA, 1998, p. 12).

Apesar da grandiosa contribuição dos trabalhos de Dejours (1992, 1996) e de sua compreensão do sofrimento e do prazer proporcionados pelo trabalho a partir da subjetividade do trabalhador, Lima (1998) defende que o trabalho é mais responsável pelo surgimento de doenças mentais do que a simples interpretação subjetiva individual ou coletiva dele, como preconiza Dejours (1992, 1996). Segundo Lima (1998), Dejours (1992, 1996) relega a análise do trabalho e das condições reais às quais o indivíduo está inserido a um plano submisso, ao da subjetividade, não analisando o trabalho em si, mas a narração coletiva daqueles que o realizam.

e) Vertente da psicologia social - a preocupação da vertente da psicologia social consiste em entender o estresse enquanto fenômeno social advindo das relações entre os indivíduos. Não é preocupação direta desta corrente saber como o estresse se manifesta individualmente, mas como afeta as ações grupais e como, coletivamente, o grupo reage diante de fontes de pressão (VELOSO, 2000). Para esta vertente, a construção dos valores dos indivíduos, ou a construção cultural advinda de uma situação concreta e socialmente constituída determina o que as pessoas vão entender como fonte de pressão (VELOSO, 2000). Na visão de Leontiev (1978), na vertente da psicologia social sobressaem a valorização dos estudos de cultura e a construção de valores no indivíduo como elementos determinantes da saúde dos trabalhadores. Esses estudos extrapolam as fronteiras organizacionais e procuram entender as opções de desenvolvimento social e os impactos nas relações entre o indivíduo e seu trabalho.

Enquanto a vertente interacionista foca as relações individuais com o ambiente de trabalho, a vertente da psicologia social aprofunda-se nas questões culturais em

relação à forma como a sociedade constrói as concepções de mundo em termos grupais.

A terceira abordagem, intitulada "sociológica", relaciona-se à compreensão das diversas variáveis que se estabelecem no contexto da sociedade. Conforme afirma Leontiev (1978), o desenvolvimento psíquico do indivíduo está relacionado à estrutura cultural estabelecida. Nesta dimensão, as alterações culturais afetam diretamente os mecanismos psicológicos individuais.

Segundo Cassier (1994), percebe-se uma dependência entre a visão de mundo do indivíduo e sua realidade social. O indivíduo depende da estrutura social em que vive para estabelecer o seu universo simbólico, bem como para construir a sua cultura individual, que servirá de base para interpretar os fatos ao seu redor, proporcionando os elementos para a sua identificação e diferenciação.

Essas três abordagens possibilitam uma visão global acerca das manifestações do estresse. A abordagem biológica permite uma compreensão, em especial, no que concerne ao aspecto fisiológico. A abordagem psicológica possibilita o entendimento dos mecanismos psicológicos no desencadeamento de quadros de estresse. A abordagem sociológica permite compreender as variáveis que se estabelecem na sociedade para que se possa, então, interpretar as fontes de pressão a partir de cada realidade (VELOSO, 2000; MARRAS; VELOSO, 2012).

### **2.1.1 Consequências à Saúde e outros Impactos em Decorrência do Estresse**

Perkins (1995) ensina que nas eras primitivas o homem vivia em cavernas, embrenhava-se nas florestas, enfrentava animais selvagens e matava homens e feras em brutais lutas para sobreviver. Não época não havia carros, trens, bombas atômicas, Guerra-Fria, crises econômicas, concorrências, competitividade acirrada ou pressões para se atingir metas inatingíveis. Mesmo assim, é possível afirmar que as pessoas já padeciam de tensão nervosa. Quando ameaçado por animais selvagens, incêndios ou inundações, o homem primitivo, impelido pelo mais poderoso instinto da natureza - o instinto de conservação - sentia medo e fugia. Quando atacado, lutava para destruir seu inimigo.

A natureza dotou nossos antepassados pré-históricos de estratégias para ajudá-los a enfrentar ameaças: um sistema rápido de ativação capaz de aguçar a atenção, acelerar as batidas do coração, dilatar os vasos sanguíneos e preparar os músculos para fugir ou lutar (PERKINS, 1995).

Diante de ameaças súbitas, o sistema de estresse do organismo é ativado, a fim de prepará-lo para lutar ou fugir. No momento em que a emergência termina (tensão ou estímulo estressor), o sistema é rapidamente desligado, para que os órgãos afetados possam se recuperar. Essas respostas são normais diante de situações de dano, perigo, doença, etc. Assim, entende-se que certo nível de estresse é considerado normal e até importante para a defesa do organismo. Esta situação é chamada de "eustresse". Contudo, quando circunstâncias externas estimulam o sistema de estresse repetidamente, ele nunca deixa de reagir e os órgãos nunca conseguem relaxar. Tal tensão crônica torna muitos tecidos vulneráveis a danos, trazendo prejuízos à saúde do indivíduo (SELYE, 1956).

Apesar de ser pouco provável que os seres humanos modernos se deparem com animais selvagens no seu cotidiano, o que não lhes falta é exposição a outros agentes estressores externos, como: trânsito, modelos de gestão, relação com colegas de trabalho e clientes irritadiços, prazos apertados, metas inatingíveis, competitividade acirrada, barulho, pressão, cobranças excessivas, jornadas intensas de trabalho, carga excessiva de trabalho e violência. Como resultado, muitos órgãos do corpo humano são atingidos por uma descarga implacável de sinais de alarme que podem danificá-los (COUTO, 1987; RIO, 1995; HONÓRIO, 1998; ZILLE, 2005).

Outro fator agravador é que no mundo moderno não é socialmente aceitável que a pessoa manifeste comportamentos típicos de luta ou fuga, que era a função natural e o objetivo biológico original do estresse.

Comenta Ballone (2008):

O ser humano moderno, ao se confrontar com estímulos estressores do cotidiano, do trabalho, da vida social e pelas ruas é impedido de manifestar reações de agressão ou de medo sincero, sendo obrigado a apresentar um comportamento emocional ou motor politicamente correto, porém, incongruente com sua real situação neuroendócrina. Se a situação

estressante persiste indefinidamente pode sair muito caro, organicamente, o custo de desempenhar um papel social incompatível com a natureza biológica do estresse. Haverá um elevado desgaste do organismo, predispondo certas doenças psicossomáticas (BALLONE, 2008, p. 35).

Apesar de não haver consenso sobre o que o estresse pode gerar e sobre seus principais impactos, vários autores apontam seus efeitos deletérios à saúde do indivíduo, trazendo prejuízos também no âmbito ocupacional (LIPP, 1996, 2000; COUTO, 1987; ZILLE, 2005, BERNIK, 2006; SPECTOR, 2006).

No que concerne ao estado psicológico, manifestações de ansiedade, frustração, insatisfação, angústia, estafa, apatia e depressão, entre outras, podem ser desencadeadas pelo estresse. Portanto, tais manifestações podem depender das características individuais e da forma como o indivíduo percebe e lida com os estímulos estressores (MARRAS; VELOSO, 2012).

Em termos comportamentais, o estresse pode gerar agressividade, erros e ações contraproducentes, assim como interferir na atenção e concentração do indivíduo e provocar alterações em seus hábitos (GOLDBERG, 1986; ALBRECHT, 1990; ATKINSON *et al.*, 2002 ; SPECTOR, 2006)

Marras e Veloso (2012, p. 116) explicam que “em momentos de tensão os indivíduos aumentam os processos de compensação que podem gerar distúrbios alimentares, aumento do tabagismo e consumo de bebidas alcoólicas”.

Para Lipp e Tanganelli (2002), várias complicações físicas podem aparecer como resposta às situações estressantes, por exemplo: os distúrbios no ritmo cardíaco, arteriosclerose, insônia, infarto, cefaleias, derrame cerebral, úlceras, gastrite, doenças inflamatórias, colite, problemas dermatológicos, tensão muscular e problemas sexuais, como impotência e frigidez.

Relacionadas às complicações psicológicas, encontram-se: irritabilidade excessiva, pesadelos, apatia, depressão, angústia, ansiedade e perda do senso de humor, entre outras (LIPP, 2000).

Lipp (1996) aponta alterações físicas e emocionais que podem ser desencadeadas pelo estresse. Na área emocional, aparecem: desânimo, apatia, depressão,

irritabilidade e ansiedade. Já em se tratando das doenças psicofisiológicas, têm-se: hipertensão, úlcera, câncer, vitiligo, retração gengival, depressão, quadro de pânico e situações de surto psicótico. A autora afirma que não se pode atribuir ao estresse o papel de causador dessas doenças, mas sim o de desencadeador ou agravador das mesmas.

Couto (1987) apresenta dez principais sintomas, tanto físicos quanto psicológicos, relacionados ao estresse: nervosismo, ansiedade, irritabilidade, fadiga, sentimentos de raiva, angústia, períodos de depressão, dor no estômago, dor nos músculos do pescoço e ombros e palpitações.

Segundo Bernik (2006), o estresse pode desencadear e/ou agravar ainda uma série de doenças, que vão da asma, às doenças dermatológicas, passando pelas alérgicas e imunológicas, todas elas relacionadas de alguma forma à ativação excessiva e prolongada do eixo hipotálamo-hipófise-adrenal. Na área do sistema digestivo, o estresse pode desencadear desde uma simples gastrite até uma úlcera. Mas é principalmente no coração - mais precisamente, nas coronárias - que o estresse pode ser um matador silencioso. Uma ativação repetida e crônica do sistema nervoso autônomo em pessoa que já tenha problemas de lesão da camada interna das artérias coronárias (aterosclerose) provocadas por fumo, gordura excessiva na alimentação, obesidade ou colesterol elevado, etc., vai levar a muitos problemas, tais como diminuição do fluxo sanguíneo adequado para manter a oxigenação dos tecidos musculares cardíacos (miocárdio). Isso leva à chamada "isquemia do miocárdio", que é acompanhada de dores no coração (angina), principalmente quando se faz algum esforço, e até ao infarto do coração (ataque cardíaco), provocado pela morte das células musculares do coração, por falta de oxigênio. A adrenalina tem o poder de contrair esses vasos, agravando o problema de quem já os tem com o diâmetro reduzido pelas placas. O resultado para essas pessoas pode ser até a morte, que, muitas vezes, acompanha um estresse agudo.

Outros problemas comuns são a ruptura da parede dos vasos enfraquecidos pela placa aterosclerótica ou a trombose (entupimento completo do vaso coronariano). Um pequeno coágulo (trombo) pode desencadear uma cascata de coagulação, que também pode levar à morte. O nível elevado de adrenalina também pode provocar

alterações irregulares do ritmo cardíaco, denominadas de "arritmias" (batedeira), que também diminuem o fluxo de sangue pelo sistema cardiovascular (BERNIK, 2006).

Ainda segundo Bernik (2006), no campo clínico os distúrbios ditos "neurovegetativos" são comuns, como quadro de astenia (sensação de fraqueza e fadiga), tensão muscular elevada, com câibras e formação de fibralgias musculares (nódulos dolorosos nos músculos dos ombros e das costas, por exemplo), tremores, sudorese, cefaleias tensionais e enxaqueca, lombalgias e braquialgias (dores nas costas e nos ombros e braços), hipertensão arterial, palpitações e batedeiras, dores pré-cordiais e colopatias (distúrbios da absorção e da contração do intestino grosso) e dores urinárias sem sinais de infecção.

O estresse elevado pode contribuir para o aumento da pressão arterial e dos batimentos cardíacos, estando associado a mudanças hematológicas que podem contribuir diretamente para o aparecimento de doenças cardíacas e de hipertensão, como fator de risco ou desencadeador cardíaco (KRANTZ; MANUCK, 1984; SANTAGOSTINHO *et al.*,1996).

O laboratório clínico fornece outros detalhes indicativos da intensa ativação patológica no estresse, ou seja: aumento da concentração do sangue e do conteúdo de plaquetas (células responsáveis pela coagulação sanguínea), alteração do nível de cortisol, alterações de catecolaminas urinárias e alterações de hormônios epifisários e sexuais, além dos aumentos de glicemia e colesterol, este por conta do colesterol LDL (lipoproteína de baixa densidade), também conhecido como "mau colesterol" (BERNIK, 2006).

Bernik (2006) ressalta que uma gama de reações de ordem psicológica e psiquiátrica também pode se manifestar, como perturbações de comportamento ou exacerbação de problemas sociopáticos. Os problemas ansiosos com a sintomatologia clínica, além de irritabilidade, nervosismo, medo, ruminação de ideias, exacerbação de atos falhos e obsessivos e rituais compulsivos, aumentam sensivelmente. A angústia é comum e as exacerbações de sensibilidade com provocações e as discussões são mais frequentes. Do ponto de vista depressivo, queda ou aumento do apetite, alterações de sono, irritabilidade, apatia, torpor afetivo e perda de interesse e desempenhos sexuais são comumente encontrados.

O sistema imunológico, por meio de uma série de caminhos neurais e hormonais, está também relacionado ao estresse, que provoca modificações significativas na variação de neurosubstâncias e, conseqüentemente, das reações emocionais e cognitivas (BESEDOVSKY; DEL REY, 1991; MAIER; WATKINS, 1998). Tais mudanças no sistema imunológico podem ser suficientes para aumentar a vulnerabilidade às infecções ou doenças e estão implicadas na etiologia e progressão de infecções virais, cicatrização de ferimentos, câncer e doença por HIV (KIECOLT-GLASER *et al.*, 1985; BAUM; NESSELHOF, 1988; COHEN; WILLIAMSON, 1991; ANDERSEN; KIECOLT-GLASER; GLASER, 1994).

Albrecht (1990) reconhece a associação de algumas doenças com o estresse, como úlceras, ataques cardíacos, hipertensão, derrame e câncer. Cooper, Copper e Eaker (1988) também associam o estresse a algumas doenças, como hipertensão, câncer, doenças cardíacas e intestinais, dores de cabeça e dores nas costas, além de problemas dermatológicos e pulmonares.

Oliveira *et al.* (2004) apontam as manifestações físicas e mentais do estresse. Destacam dentre as manifestações físicas: cardiovasculares, imunológicas, gastrointestinais, dores de cabeça, dores musculares e variações anormais nos níveis de glicose. Dentre as manifestações mentais, citam: depressão, ansiedade, angústia, irritabilidade e raiva. Em se tratando de sintomas mentais, há um impacto negativo do estresse na atividade cerebral, ocorrendo prejuízos à memória, à aprendizagem, à concentração e ao sono, assim como dificuldade acentuada em tomar decisões.

Goldberg (1986) também aponta que as funções tanto mentais quanto do corpo podem ser atingidas negativamente pelo estresse. Destaca, em especial, as doenças cardíacas relacionadas ao estresse, mas também menciona: enxaqueca, úlcera, distúrbios do sistema imunológico e arteriosclerose.

Myers (2006) salienta que no sistema cardiovascular a ação do estresse é direta, desde o início do processo. Explica que durante todo o processo de estresse o corpo pode reter sódios e líquidos, além da constrição das paredes das artérias, o que pode contribuir para o aumento da pressão arterial. Dependendo da intensidade, o

indivíduo pode apresentar taquicardia e, até mesmo, problemas cardiovasculares mais sérios (SPECTOR, 2006). No longo prazo, Carlson (2002, p. 575) afirma que “a intensidade com que as pessoas reagem diante de estressores em potencial pode afetar a probabilidade de que elas venham a sofrer de doenças cardiovasculares”. Em decorrência da alteração da pressão arterial e das demais reações fisiológicas, os indivíduos podem sentir dores de cabeça e tonturas, bem como outras doenças inerentes, como os acidentes vasculares (SPECTOR, 2006).

Em relação ao sistema imunológico, Carlson (2002, p. 579) afirma que “uma grande variedade de eventos estressantes na vida de uma pessoa pode aumentar sua suscetibilidade às doenças”. Atkinson *et al.* (2002) e Carlson (2002) relatam diversas pesquisas que correlacionam o enfraquecimento do sistema imunológico ao estresse.

Myers (2006) esclarece:

O estresse direciona a energia para os músculos e cérebro, mobilizando o corpo para a ação. A resposta imunológica às doenças é um sistema que compete pela energia. É necessária energia para enfrentar infecções, produzir inflamações e manter a febre. Dessa forma, quando doentes, nossos corpos diminuem o fluxo de energia para os músculos por meio da inatividade, aumentando o sono. O estresse desvia a energia do sistema de combate às doenças, tornando-nos mais vulneráveis a elas (MYERS, 2006, p. 395).

Embora ainda haja controvérsia, o impacto do sistema imunológico mostrou resultados que afetam até a capacidade de pessoas com Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (AIDS) reagirem à doença. Segundo Myers (2006, p. 396), “pesquisadores têm descoberto que o estresse e as emoções negativas se correlacionam com a progressão da infecção pelo *Human Immunodeficiency Virus* (HIV) para AIDS e, com a velocidade do declínio dos que estão infectados”.

Rio (1995), complementando os prejuízos à saúde, explica que o estresse pode estar presente em todas as manifestações de doenças, desde um mal-estar até um processo de câncer, desencadeando sofrimento e mostrando-se como uma das principais causas de envelhecimento do organismo.

O estresse pode contribuir para o aparecimento de reações adversas sob diversas formas no âmbito do trabalho, como absenteísmo acentuado, *turnover*, retrabalho, acidentes na esfera ocupacional e maior hostilidade nas relações de trabalho (MARRAS; VELOSO, 2012).

### **2.1.2 Tipos de Personalidade e Suscetibilidade ao Estresse**

De acordo com Lipp (2003), existem estressores tanto externos quanto internos. As situações vivenciadas no dia a dia, tanto na vida pessoal como no trabalho, e as relações interpessoais podem se configurar em agentes estressores externos. Os estressores internos são: crenças e valores individuais, características pessoais e a forma como cada pessoa interpreta as diferentes situações.

Como o estresse se dá em nível individual, as formas de reação de cada indivíduo também serão bem particulares diante das situações de estresse experimentadas, dependendo, basicamente, da história de vida de cada um, do grau de adaptação ao meio e de sua maturidade e habilidade para resolver problemas. Assim, em um contexto de trabalho, as fontes de tensão e de estresse são mediadas pelas diferenças próprias de cada indivíduo. Ou seja, em uma mesma situação de trabalho, elementos negativos e estressantes não atingem de forma homogênea todas as pessoas (DEJOURS, 1992; MORAES *et al.*, 2001).

Segundo Moraes *et al.* (1994), a personalidade do indivíduo exerce força sobre a possibilidade de aparecimento de sintomas físicos e mentais atribuídos ao estresse. Em uma mesma situação, as pessoas podem agir e reagir de formas diferenciadas, devido às características peculiares de suas personalidades.

Friedman e Rosenman (1974) propuseram duas categorias de personalidade: tipo A e tipo B. O padrão de comportamento tipo A relaciona-se aos indivíduos impacientes, apressados, competitivos, ansiosos e perfeccionistas, que se mostram muito envolvidos em sua atividade laboral, levam a vida em ritmo acelerado e se sentem culpados quando descansam ou relaxam. Este tipo de personalidade está mais suscetível ao estresse. No tipo B de personalidade, estão os indivíduos que são capazes de trabalhar sem agitação, não sentem necessidade de impressionar

terceiros, relaxam sem sentimentos de culpa, não demonstram sentimentos de impaciência ou nervosismo e não padecem do senso de urgência. Assim, são menos suscetíveis ao estresse (FRIEDMAN; ROSENMAN, 1974).

Para Rosch (2005, p. 30), os indivíduos tipo A são dependentes de sua própria adrenalina. Quando privados de tais estímulos, “podem se tornar irritáveis e deprimidos”.

Conforme sugere Paiva (1999), a comparação entre os tipos de personalidade A e B não reflete a existência apenas dos dois tipos puros, indicando que o indivíduo pode tender mais para um extremo que para outro, como em um contínuo.

Outra característica da personalidade que exerce influência como mecanismo de reação diante de um fato ou situação é denominada "*locus* de controle", que diz respeito à forma como as pessoas interpretam os eventos em sua vida, podendo ser: o *locus* interno e o *locus* externo. Ao desenvolver este conceito, Rotter (1966) avaliou a extensão do controle que os indivíduos julgavam ter sobre determinadas situações e sua reação a elas.

Segundo Rotter (1966), o indivíduo com um *locus* interno acredita que possui controle da situação e que sua decisão influencia os resultados, sendo menos suscetível ao estresse. Paralelamente, o indivíduo com característica de um *locus* externo visualiza pouca ou nenhuma influência sobre as situações. Assim, é mais propenso ao estresse. Quanto maior o controle percebido pelo indivíduo sobre os eventos de sua vida, menor tenderá a ser sua propensão ao estresse.

Os indivíduos com *locus* interno, segundo Cooper, Cooper e Eaker (1988), tendem a ser menos ansiosos e mais confiantes em seu poder de mudar as situações adversas, enquanto os que têm *locus* externo não acreditam que podem mudá-las. Dessa forma, a escolha e a aplicação das estratégias de enfrentamento ao estresse vão depender de quanto o indivíduo acredita ser capaz de modificar seu contexto e suas fontes de tensão.

A concepção de *locus* de controle também se encaixa num contínuo entre dois tipos contrastantes de personalidade, da mesma forma que as comparações entre tipos A

e B. Tal concepção não remete à existência apenas dos dois tipos puros de personalidade, mas, sim, a uma tendência entre os dois pontos.

A propensão ao estresse resulta de uma combinação das variáveis *tipo de personalidade* e *lócus de controle*, promovendo, assim, impactos decisivos na determinação de estratégias de enfrentamento que o sujeito desenvolve contra o estresse percebido.

## **2.2 Estresse Ocupacional**

O estresse ocupacional, ou profissional, configura-se “quando a origem dos agentes estressores é eminentemente proveniente do espaço de trabalho ou decorrente das atividades realizadas naquele ambiente” (MARRAS; VELOSO, 2012, p. 20).

French (1983) afirma que o estresse ocupacional trata-se de uma reação do indivíduo ao seu ambiente de trabalho, que, de alguma forma, o atinge. Essas ameaças podem ser entendidas como agentes estressores que caracterizam uma relação pouco produtiva entre a estrutura do indivíduo e seu ambiente de trabalho, demonstrando que excessivas mudanças estão sendo direcionadas ao trabalhador e que ele não está devidamente preparado, do ponto de vista psicológico, para internalizá-las de forma positiva.

O estresse ocupacional é um estado em que ocorre um desgaste anormal do organismo humano e/ou diminuição da capacidade de trabalho, devido, basicamente, à incapacidade prolongada do indivíduo de tolerar, superar ou se adaptar às exigências de natureza psíquica existentes em seu ambiente de trabalho (COUTO, 1987; ZILLE, 2005).

Ainda segundo Couto (1987), a existência de inúmeros agentes estressores no trabalho e a vulnerabilidade do indivíduo ao estresse são fortes determinantes para o seu aparecimento no ambiente ocupacional. Dessa forma, estabelece-se um ambiente propício ao aparecimento de quadros de estresse, a partir da inter-relação entre contexto, agentes estressores e vulnerabilidade do indivíduo.

Para Dejours (1992), o estresse ocupacional é desencadeado por uma situação mentalmente opressora no ambiente de trabalho, sendo fundamental a análise da subjetividade no processo do estresse.

Contribuindo para a conceituação de estresse ocupacional, Limongi-França e Rodrigues (2002) o definem como um evento que ocorre em situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como uma ameaça a suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou a sua saúde física e mental.

Ladeira (1996) ressalta que o estresse no trabalho se refere a uma reação do indivíduo às características do seu ambiente profissional, que, de alguma forma, o ameaçam. Essas ameaças derivam de uma relação inadequada entre a capacidade do indivíduo e seu ambiente de trabalho e demonstram que excessivas mudanças estão sendo direcionadas ao profissional ou que ele não está devidamente em condições de atender, de maneira satisfatória, a determinada situação (LADEIRA, 1996)

Diante do avanço das pesquisas no campo do estresse ocupacional, é importante analisar as variáveis que compõem as manifestações do estresse no trabalho, em especial as inter-relações possíveis entre fontes de tensão no trabalho, diferenças individuais de personalidade e de comportamento, mecanismos ou estratégias de enfrentamento e consequências dessas variáveis sobre a saúde física e psíquica do indivíduo (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

### **2.2.1 Fontes de Tensão no Trabalho e o Estresse Ocupacional**

Fraser (1983) ressalta que o ambiente de trabalho é interativo e que o estresse ocupacional estaria presente, nesse contexto, ao longo dos componentes deste macrosistema produtivo. Segundo o autor, elementos específicos, como calor, barulho, e uma série de condições físicas e psicossociais intoleráveis funcionam como estímulos com potencialidade para provocar estresse nos trabalhadores, gerando maior ou menor insatisfação da força de trabalho em relação a suas atividades, bem como efeitos diversos em seu desempenho e produtividade.

Humphrey e Humphrey (1986) intitulam as fontes de tensão como "estímulos nocivos" e esclarecem que cada indivíduo reage a eles de forma diferente, de acordo com suas características individuais, ligadas ao gênero e à personalidade.

Reiterando as visões das fontes de tensão no trabalho segundo as diferentes perspectivas, vê-se que na abordagem biológica elas são vistas como os estímulos físicos ou psicológicos que vão desencadear o processo de estresse ocupacional, em uma relação de causa e efeito. Segundo Marras e Veloso (2012, p. 73), "é como se as fontes de pressão fossem pontos definidos pela sua própria natureza objetiva e que a presença delas significa, invariavelmente, o desencadeamento do estresse".

Na abordagem psicológica, a preocupação centra-se na forma como os indivíduos vão se relacionar e lidar com as fontes de tensão, levando em consideração as vivências e os mecanismos individuais e coletivos para reduzir o sofrimento e o estresse. Nesta abordagem, as fontes de tensão possuem natureza tanto objetiva quanto subjetiva (VELOSO, 2000; MARRAS; VELOSO, 2012).

Marras e Veloso (2012) afirmam também que na abordagem biológica as fontes de tensão configuram-se como fatos reais e ameaçadores para os indivíduos e que na abordagem psicológica a interpretação dos indivíduos de fatos reais pode criar distorções acerca deles e que as fontes de tensão podem ser criadas, ampliadas, reduzidas ou, até mesmo, ignoradas, como parte do processo de relacionamento e vivência individual com a realidade. Assim, indivíduos expostos às mesmas fontes de tensão não as percebem da mesma maneira e não reagem de forma homogênea diante delas.

Já na abordagem sociológica as fontes de tensão no trabalho vão variar de acordo com as transformações estruturais mais amplas, dependendo dos valores, conceitos e novos elementos presentes no trabalho. Segundo Marras e Veloso (2012, p. 75), "as fontes de pressão podem se configurar, por exemplo, a partir de novas tecnologias que vão alterar a relação do indivíduo com seu trabalho".

### 2.2.2 Estratégias de Enfrentamento ao Estresse

Uma vez deflagrado o processo de estresse - ou seja, todas as reações biológicas e psicológicas -, o indivíduo pode assumir diferentes ações e reações manifestadas em diferentes comportamentos e atitudes.

Há duas reações básicas quando o indivíduo está sob um agente estressor: de luta ou de fuga. Ambas estão vinculadas ao mecanismo de sobrevivência animal. Em seu sentido original, luta significa ataque físico e fuga é compreendida como sair da presença física do perigo (SELYE, 1956).

Considera-se que vivemos em realidades construídas socialmente e que, por forças das circunstâncias sociais, nem sempre reagimos às situações estressoras de uma forma conveniente para nosso organismo biológico. Dessa forma, um indivíduo convive, sem lutar ou fugir, por exemplo, com diversos agentes estressores no ambiente ocupacional pela necessidade de trabalhar. De outro lado, entende-se que o indivíduo pode desenvolver diferentes estratégias para lidar com os agentes estressores que não se configuram diretamente como luta ou fuga em relação às fontes de pressão, mas que procuram minimizar seus impactos, sendo estas denominadas estratégias de enfrentamento (MARRAS; VELOSO, 2012).

O termo utilizado para tratar as estratégias de enfrentamento é *coping*. Anaut (2005) argumenta que *coping* significa ações desenvolvidas pelo indivíduo para fins de adaptação e ajustamento a situações difíceis. As estratégias de *coping* constituem processos que permitem a gestão por parte dos indivíduos de situações de discrepâncias a que estão submetidos e os recursos que possuem diante de situações indutoras de estresse. Por tais estratégias entende-se um esforço cognitivo e comportamental do indivíduo na tentativa de gerenciar tanto o ambiente quanto às demandas internas e aos conflitos que possam estar o afetando.

Ao utilizar estratégias de enfrentamento, o indivíduo está buscando ser proativo, para resolver os obstáculos que circundam a sua vida. Entendidas como processo, as estratégias de enfrentamento podem ser aprendidas, usadas e descartadas, de acordo com a possibilidade de identificação e reforço em dado momento (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

Segundo Lazarus e Folkman (1984), as estratégias de *coping* consistem em formas práticas de lidar com situações ameaçadoras e podem estar orientadas para a resolução de problemas - ou seja, para lidar com o estresse, centrando-se no problema, o que implica desenvolvimento de ações voltadas para prevenir, reduzir ou eliminar a ameaça - ou podem estar orientadas para a regulação emocional, que consiste na busca pela canalização de esforços para a regulação emocional do sujeito no processo.

A focalização no problema tende a ser mais empregada nas situações em que o indivíduo percebe que o seu esforço pessoal poderá trazer, de imediato, o gerenciamento de alguma pressão evidente. Este tipo de focalização só se torna possível quando o indivíduo aceita sua realidade e se reestrutura em relação ao evento, analisando a situação, identificando suas causas e examinando suas chances de superá-la. Ou seja, o indivíduo age de maneira proativa para a resolução do problema, pautado nas informações disponíveis e em suas experiências passadas de êxito ou de fracasso em situações semelhantes (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

Já o foco nas emoções seria preferencial naquelas situações em que as circunstâncias precisam ser aceitas e o indivíduo se sente impotente diante de suas limitações. Em geral, três mecanismos psíquicos de defesa são utilizados nas estratégias direcionadas para a regulação emocional: a regulação afetiva (controle da emoção advinda do problema, utilizando o recurso da supressão consciente da emoção, podendo também ser utilizada a negação ou minimização do evento estressor); a aceitação resignada (aceitando a realidade sem nenhum esforço para a mudança do curso dos fatos); e a descarga emocional (manifestações de raiva, aumento do consumo de álcool ou tabaco ou qualquer outra ação impulsiva) (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

Cooper, Sloan e Willians (1988) sintetizam tais estratégias em quatro tipos de ações adotadas pelo sujeito: gerenciar seu tempo; contar com apoio social (parentes, amigos, profissionais); distrair-se com passatempos; e racionalizar os eventos pelos quais passa, de modo a manter sua integridade psíquica.

Considerando que o enfrentamento é uma resposta ao estresse, correspondente aos esforços cognitivos e comportamentais orientados para lidar com as demandas externas e/ou internas que estejam excedendo ou sobrecarregando os recursos do sujeito, fica evidenciado que a maneira como o indivíduo se posiciona diante das situações vivenciadas influenciará a propensão ao estresse.

### **2.3 O Trabalho dos Motoristas Profissionais e o Estresse Ocupacional**

Conforme citado por Moraes *et al.* (1995), a abordagem do estresse ocupacional, de tradição anglo-saxônica, observa o fenômeno como um processo de perturbação, ocasionado principalmente pela mobilização excessiva da energia adaptativa de um indivíduo em relação às solicitações do seu ambiente de trabalho.

Esse parece ser o caso do trabalho dos motoristas de táxi, cujo desgaste físico e mental ocasionado pelas exigências permanentes da profissão revela-se potencialmente estressante para esses profissionais (DORNELAS, 2006).

Explica Dornelas (2006):

Com o trânsito do dia a dia o motorista sofre muito devido ao estresse, cansaço, dores na coluna, rins, hemorroidas, enfim, com alguns tipos de doenças que contraem devido ao processo de trabalho. Tais problemas são pontos importantes a serem explorados pela área de saúde do trabalhador (DORNELAS, 2006, p. 4).

Vieira (2009) identificou como principais fontes de tensão no trabalho dos taxistas pesquisados: inúmeras exposições ambientais, como calor, vibrações, ruído intenso e gases tóxicos provenientes de combustíveis fósseis; longas jornadas de trabalho; e trabalho noturno. Foi avaliada a associação entre fatores ocupacionais (tempo de trabalho como taxista, dias de trabalho por semana, horas de trabalho por dia e propriedade da permissão) e ocorrência de hipertensão arterial. O tempo de trabalho como taxista apresentou relação estatisticamente significativa com a hipertensão arterial, permitindo concluir que a hipertensão arterial dos pesquisados aumentou com o número de anos trabalhados. Segundo Vieira (2009, p. 50), “a chance de referir hipertensão arterial entre os que trabalhavam como motorista de táxi por 11 a 20 anos foi o dobro daquela observada entre os que trabalhavam a menos de 10 anos, independente da idade”.

De acordo com a Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP, 2012), cerca de 70% da população brasileira utiliza o transporte público para seu deslocamento e desenvolvimento de suas atividades econômicas, sociais e de lazer. Nota-se ainda que das 60 milhões de viagens realizadas por dia nas regiões metropolitanas 65% são realizadas a partir do transporte público, predominando o ônibus como o principal meio.

Segundo a ANTP (2012), congestionamentos crônicos, queda da mobilidade e da acessibilidade, degradação das condições ambientais e os altos índices de acidentes de trânsito fazem parte do cenário de muitas cidades brasileiras e podem ser vistos como fruto da inadequabilidade do modelo atual de transporte público urbano.

Associadas à degradação dessa modalidade de transporte, algumas evidências indicam que grande parte das reclamações dos usuários desse serviço está relacionada a determinados comportamentos inadequados dos motoristas profissionais, como parar fora do local apropriado, avançar semáforo, mover o veículo antes do desembarque, não parar para o embarque e excesso de velocidade. Tais comportamentos podem ser desencadeados pelo estresse ocupacional (CANÇADO, 2001).

Recentemente, um ônibus intramunicipal que circulava no município do Rio de Janeiro despencou de um viaduto, tendo sete pessoas falecido e 10 ficado feridas. De acordo com depoimentos das testemunhas, o acidente foi provocado devido a uma discussão entre um passageiro e o condutor do referido ônibus. Segundo o relato de uma passageira, em depoimento à Rede Globo,

[...] o motorista parecia alterado e dirigia em alta velocidade. Era bastante grosseiro. Ele estava passando com velocidade por vários pontos, sem parar. O rapaz puxou o sinal. Ele parou no ponto para o rapaz descer, mas não deu tempo suficiente. Aí, o rapaz se alterou com ele. Começaram a discutir, porque o próximo ponto era muito depois de onde ele iria descer. Nessa discussão, o rapaz pulou a catraca e começou a discutir frente a frente. No ponto seguinte, o motorista parou. Mas não abriu a porta da frente para o rapaz descer. Quando subiu o viaduto, o motorista começou a incitar o rapaz e o desafiou a bater nele. Em um momento de muita loucura, o rapaz deu quatro chutes no rosto do motorista, que desmaiou. A próxima cena que eu me lembro foi a mureta arrebentando, as coisas quebrando na minha frente (A TRIBUNA.COM, 2013, p. 1).

É importante observar que parte dos problemas de desempenho e saúde dos motoristas profissionais pode estar relacionada a diversos aspectos característicos da situação de seu trabalho (RAGLAND *et al.*, 1998). Nesse sentido, as evidências apontam para a natureza da tarefa e para as características da situação de trabalho desses profissionais como os principais estressores ocupacionais, mais relevantes, inclusive, do que algumas de suas características individuais (EVANS; JOHANSSON, 1998).

Analisando-se as inter-relações da situação de trabalho dos motoristas profissionais, observa-se que esta profissão encontra-se entre as mais estressantes e que diversos problemas de saúde e desempenho são observados entre tais profissionais (EVANS; JOHANSSON, 1998).

Estudo realizado por Meijman e Kompier (1998) aponta que à medida que os motoristas profissionais se veem diante de pressões para cumprir horários e vencer congestionamentos do trânsito, a segurança dos passageiros pode ser negligenciada, uma vez que, na tentativa de cumprir os horários, motoristas começam a parar fora do local, dirigir em velocidades acima da média, frear bruscamente ou simplesmente deixar de parar para embarque.

Considerando os aspectos relacionados ao conflito de demandas e às exigências de trabalho, Meijman e Kompier (1998) verificaram que o conflito entre necessidades de embarque/desembarque dos usuários e pressões para o cumprimento de horários poderia elevar o nível de estresse e fazer com que alguns profissionais negligenciassem a segurança de passageiros para não perderem outras viagens.

Evans e Carrère (1991), em estudo sobre as condições de tráfego, a percepção de controle e as respostas psicofisiológicas diante do estresse, observaram que os momentos de pico (*rush*) e congestionamento no trânsito seriam aqueles em que mais ocorreriam respostas psicofisiológicas relacionadas ao estresse. Estes autores observaram também que a percepção de controle no trabalho parece exercer efeitos sobre a variância das reações psicofisiológicas do estresse no trabalho. Porém, não confirmam se os efeitos dessa percepção de controle podem ser vistos como amenizadores do estresse.

Como indica o estudo realizado por Almeida *et al.* (2002), os motoristas de transporte público sugerem a melhoria do trânsito como forma de tornar a profissão menos penosa e de aperfeiçoar suas condições de trabalho, evidenciando que para os motoristas profissionais o trânsito é considerado uma das principais fontes de tensão excessiva no trabalho.

Evans e Johansson (1998), em revisão crítica sobre os estudos relacionados à saúde dos motoristas de transporte público, observam que os problemas mais comumente apresentados por esses profissionais relacionam-se a aspectos coronários e gastrointestinais. Segundo os autores, esses distúrbios, em especial os coronários, geralmente surgem entre profissionais com aproximadamente 40 anos de idade. Nesse contexto, os autores asseveram que o estresse no trabalho pode ter um papel significativo na etiologia de muitos dos problemas de saúde dos motoristas profissionais.

Nessa perspectiva, a melhoria das condições de trabalho dos motoristas tem sido vista como possível fator para amenizar os efeitos negativos para a saúde desses profissionais e modificações no trânsito das cidades deveriam ser priorizadas (EVANS; JOHANSSON, 1998).

Evans e Johansson (1998), após elaborarem e implementarem um projeto de intervenção para melhorar o sistema central de trânsito em Estocolmo, incluindo modificações na manutenção das ruas, diminuição da rota, mudanças no *design* dos veículos e modificações na sinalização das ruas para priorizar a agilidade dos veículos no trânsito de forma que melhorasse o tempo de viagem, observaram reduções de estresse e do risco de problemas de saúde nos motoristas. Nota-se que nesse estudo foram utilizadas mudanças ambientais específicas para melhorar a situação de trabalho dos motoristas profissionais, tendo sido alcançados resultados positivos.

Estudo desenvolvido em Belo Horizonte por Mendes (2000), objetivou identificar quais aspectos da situação de trabalho dos motoristas de ônibus do transporte coletivo urbano foram apontados por eles como desencadeadores de estresse, as estratégias de enfrentamento mais utilizadas por eles e os sintomas físicos e emocionais apresentados como potenciais resultantes deste processo. No que diz

respeito ao estresse, 76,2% dos entrevistados apresentaram baixo nível de estresse, embora sua situação de trabalho tenha apresentado fontes de tensão que estão diretamente relacionadas ao estresse ocupacional, tendo 64,6% dos pesquisados apresentado nível médio de tensão no trabalho. A segurança pública foi a fonte de tensão mais significativa identificada, seguida de relacionamento com o usuário e organização do trabalho no que compete tanto à empresa (carga horária excessiva de trabalho, falta de horário para as refeições, condições do veículo em que trabalham e inadequação das pausas entre as viagens) quanto à BHTRANS (condições precárias das vias públicas e ausência de banheiros nos pontos de controle). Dentre as estratégias de enfrentamento, as mais utilizadas foram racionalização e apoio social.

Mendes (2000), para explicar o nível baixo de estresse identificado no estudo, diante de elevado nível de tensão, apontou como justificativas: utilização de estratégias de enfrentamento adequadas, cultura machista (que pode ter influenciado as respostas, pelo receio de demonstrar certa fragilidade) relação de poder entre motorista, ônibus e usuário (conforme literatura psicanalítica, o ônibus, assim como qualquer outro meio de locomoção, é um símbolo fálico que, pela própria natureza, confere àquele que o possui um poder imaginário), realização pessoal, papel social da profissão, apoio familiar recebido e cenário atual de desemprego.

Também acerca do estresse ocupacional em motoristas de coletivo urbano em Belo Horizonte, Matos (2010) desenvolveu uma pesquisa em que encontrou a incidência de 54,8% (ou 68) dos motoristas com quadros de estresse. Foi apontado por 46% (ou 57) dos motoristas, o trânsito lento como a principal fonte de tensão excessiva no trabalho.

Pesquisa desenvolvida por Tavares (2010) com motoristas de transporte urbano por ônibus em Uberlândia-MG identificou como as principais fontes de tensão destes profissionais: trânsito (43,6%), relacionamentos sociais com usuários e colegas de profissão (20,7%), pressão do tempo, devido aos horários apertados (17,8%), condições físicas do ambiente (ruído, calor e condições do veículo) e baixo poder de decisão diante de cobrança excessiva, abuso de autoridade, metas inatingíveis (4,6% cada), insegurança representada por medo de acidentes, risco de assaltos,

passageiros agressivos e incerteza quanto a mudanças (3,7%) e escalas de trabalho inadequadas (3,3%).

Zanelato e Oliveira (2004) desenvolveram estudo que teve por objetivo conhecer os principais fatores estressantes presentes no cotidiano de 204 motoristas de ônibus urbano de Bauru-SP, no qual identificaram: más condições das vias, condições de trabalho vistas como precárias e angustiantes e condições climáticas relacionadas com o calor excessivo tanto do ambiente quanto do motor do veículo. Estes fatores foram mencionados pelos motoristas como promotores de desconforto, irritabilidade, fadiga, cansaço físico e mental.

Considerando que pode haver certa similaridade no trabalho desenvolvido por motociclistas e taxistas, uma vez que ambos são autônomos e compartilham o mesmo ambiente de trabalho, o trânsito, pesquisas desenvolvidas com motociclistas também foram consultadas, destacando-se aquelas realizadas no Brasil, por Andrade (2009) e Martins e Lourenço (2006), com *motoboys* na cidade de Belo Horizonte e Juiz de Fora. Esses estudos apontaram índices de estresse significativos. Observou-se a incidência de estresse em 48% dos sujeitos em Belo Horizonte (ANDRADE, 2009) e 50,4% dos *motoboys* pesquisados em Juiz de Fora (MARTINS; LOURENÇO, 2006). No estudo desenvolvido por Andrade (2009), observou-se como principal fonte de tensão excessiva no trabalho o fato de a profissão não ser formalizada, inexistindo contrato de trabalho. Este dado denota que a necessidade de trabalhar mais para garantir o salário ao final do mês, na medida em que não há garantias formais, pode colaborar para o aumento de tensão excessiva no trabalho e a ocorrência de quadros de estresse.

De acordo com Sato (1991), algumas profissões são reconhecidas como penosas. Diante dos estudos citados nesta pesquisa, a de motoristas e a de motociclistas profissionais parecem estar entre elas. Para a autora, a penosidade não se refere simplesmente à exigência de esforços causadores de incômodo e sofrimento, mas também a percepção destes como demasiados, não tendo, então, o trabalhador nenhum controle sobre eles.

Estando sujeitos a condições de trabalho penosas, é possível que essa insatisfação e sofrimento reflitam nas relações interpessoais que os motoristas e os motociclistas

profissionais estabelecem, ou seja, com os usuários dos serviços por eles prestados, com os colegas de trabalho, com os familiares e com amigos.

Segundo Evans e Johansson (1998), ao se estudar a influência da situação de trabalho sobre o desempenho e a saúde dos motoristas de táxi, é fundamental considerar que o momento das viagens se trata do real ambiente de trabalho desses profissionais e que os potenciais estressores ocupacionais geralmente estão relacionados a altas demandas e exigências do dia a dia de trabalho, congestionamentos no trânsito e pouca margem de controle e decisão diante dos contratempos existentes nas viagens, sendo estes aspectos considerados nesta pesquisa.

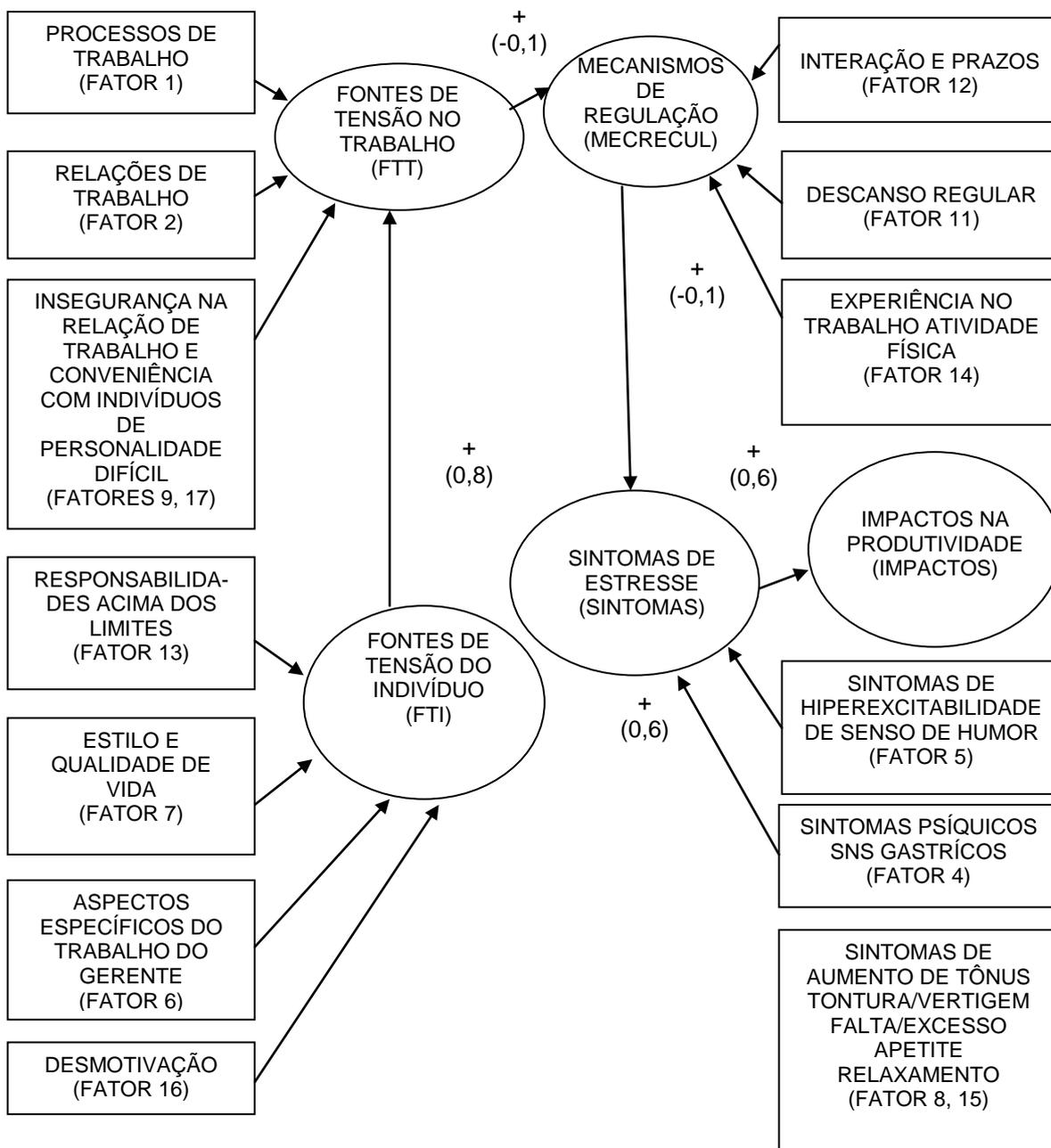
No caso do transporte público por táxi, o bem-estar e a saúde do taxista são de grande relevância, pois se trata de atividade essencial à população e de significativa responsabilidade. Erros no trabalho podem ocasionar acidentes que colocam em risco a vida de um grande número de pessoas.

#### **2.4 Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional em Gerentes – MTEG**

O modelo teórico explicativo do estresse ocupacional em gerentes – MTEG foi proposto por Zille (2005) para explicar o estresse no trabalho envolvendo gerentes.

A seguir, apresenta-se, com base na FIG. 1, o modelo teórico utilizado como referência neste estudo.

Figura 1 – Modelo teórico para explicar o estresse ocupacional em gerentes - MTEG



Fonte: Zille (2005)

Nota\*: 1) As indicações dos valores entre parênteses no modelo teórico como  $+ (0,8)$ ;  $+ (-0,1)$  . referem-se aos coeficientes de caminho estimados pelo *PLS – Partial Least Squares*, como intervalos de confiança a 5%, para explicação dos construtos do modelo teórico. 2) A numeração relativa aos fatores dos constructos de segunda ordem constantes do modelo teórico, referem-se aos indicadores dos respectivos fatores extraídos por meio da Matriz Rotacionada de Componentes Final (ZILLE, 2005 , p. 148-149; 186).

O modelo está estruturado com base em cinco construtos de primeira ordem: *fontes de tensão no trabalho (FTT)*, *fontes de tensão do indivíduo (FTI)*, *mecanismos de regulação (MECREGUL)*, *sintomas de estresse (SINTOMAS)* e *indicadores de impactos na produtividade (IMPACTOS)*. Esses construtos são explicados pelos

respectivos construtos de segunda ordem, que, por sua vez, são explicados pelos indicadores correspondentes. A exceção se faz ao construto *indicadores de impacto na produtividade*, que é explicado, de forma direta, pelos seus respectivos indicadores.

O construto FTT é explicado pelos construtos de segunda ordem: *processos de trabalho, relações no trabalho, insegurança nas relações de trabalho e convivência com indivíduos de personalidade difícil. Responsabilidades acima dos limites, estilo e qualidade de vida e desmotivação* explicam o construto FTI. *Interação e prazos, descanso regular, experiência no trabalho e atividade física*, explicam o construto MECREGUL. *Sintomas de hiperexcitabilidade e senso de humor, sintomas psíquicos, sistema nervoso simpático (SNS), gástricos e sintomas de aumento do tônus, tontura/vertigem, falta/excesso de apetite e relaxamento* explicam os SINTOMAS. Por fim, os indicadores *dificuldades em lembrar fatos recentes relacionados ao trabalho que anteriormente eram lembrados com naturalidade, dificuldade de concentração no trabalho, desgastes nos relacionamentos interpessoais no trabalho e fora dele, perda em relação aos eventos da vida (trabalho, família, contexto social, entre outros), redução da eficiência no trabalho, dificuldades em relação à tomada de decisões e fugas das responsabilidades do trabalho* explicam o construto IMPACTOS.

O MTEG possibilita classificar os níveis de estresse a partir dos parâmetros desenvolvido por Zille (2005), sendo: I) ausência de estresse < 1,75; II) estresse leve a moderado > ou = 1,75 a < 2,46; III) estresse intenso > ou = 2,46 a < 3,16 e IV) estresse muito Intenso > ou = 3,16, levando-se em consideração um escala tipo *Likert* de 5 pontos. Tais níveis de estresse foram assim definidos por Zille (2005, p. 191):

. *Ausência de Estresse* – Significa a ocorrência de um bom equilíbrio entre a estrutura psíquica do indivíduo e as pressões psíquicas advindas das situações de trabalho avaliadas.

. *Estresse Leve a Moderado* – Indica a ocorrência de manifestações de estresse, no entanto em grau compensado, podendo não gerar impactos importantes para o indivíduo. Caso este estado persista por um período mais longo de tempo, pode ocorrer uma tendência de agravamento na sua intensidade, passando a comprometer a estrutura psíquica, podendo

afetar aspectos comportamentais/emocionais e orgânicos, com reflexos nas atividades profissionais, bem como em outras áreas da vida.

. *Estresse Intenso* – Indica a convivência de forma importante com alguns dos principais sintomas de estresse, como nervosismo acentuado, ansiedade (sensação de vazio, expectativas intensas), angústia (aflição, sensação de impotência diante dos problemas), fadiga (baixo nível de energia), dificuldade de concentração no trabalho, insônia, dor nos músculos do pescoço e ombros por tensão, dor de cabeça por tensão, indisposição gástrica, palpitações (sentir o coração bater mais forte em alguns momentos), auto-estima baixa, entre outros. Neste nível de estresse, o indivíduo apresenta problemas de concentração, bem como dificuldades de realizar as suas atividades de forma geral, antes realizadas com normalidade. O trabalho passa a ser impactado de forma importante, gerando reflexos na produtividade. As condições orgânicas e psíquicas apresentam alterações e, a maioria dos casos requer tratamento clínico e psicológico com profissionais especializados.

. *Estresse Muito Intenso* – Indica a convivência de forma muito importante com alguns dos principais sintomas de estresse, conforme apresentado na situação de ‘estresse intenso’ (o que altera é a intensidade da manifestação do sintoma). Neste nível de estresse, o indivíduo apresenta problemas significativos de concentração, bem como dificuldades importantes ao realizar as suas atividades de forma geral, antes realizadas com normalidade. O trabalho passa a ser impactado de forma muito importante e, o indivíduo perde quase que totalmente a sua capacidade de realização. As condições orgânicas e psíquicas apresentam alterações significativas, tornando-se eminente a necessidade de tratamento clínico e psicológico, visando controlar e/ou eliminar as causas de desequilíbrio da relação entre a estrutura psíquica e as pressões psíquicas advindas do ambiente.

O autor considera que este modelo avança teoricamente em relação a outros modelos anteriormente desenvolvidos no que se refere ao estudo do estresse em gerentes e contribui com um novo construto, ainda não presente na literatura estudada, que busca explicar os impactos na produtividade decorrentes do estresse

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Neste capítulo descrevem-se os aspectos metodológicos utilizados na realização desta pesquisa, compreendendo a caracterização da pesquisa; a população e amostra; a unidade de observação e sujeitos da pesquisa; a coleta de dados; e análise dos dados.

#### 3.1 Caracterização da Pesquisa

Quanto aos seus fins, este estudo caracteriza-se como descritivo. Segundo Gil (2009), a pesquisa descritiva tem por objetivo primordial descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecer as relações entre as variáveis. Conforme explica o autor, uma das características deste tipo de pesquisa consiste na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Um estudo de caráter descritivo, conforme argumenta Triviños (1987), busca descrever com exatidão os fatos e os fenômenos de determinada realidade. Portanto, exige do pesquisador uma série de informações sobre o que ele deseja pesquisar. Godoy (1995) corrobora com essa ideia e explicita que o estudo é descritivo quando se busca o entendimento do fenômeno como um todo, em sua complexidade.

Neste estudo, descrevem-se o perfil dos taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte, os níveis de estresse e os principais sintomas, as fontes de tensão excessiva presentes no trabalho dessa categoria ocupacional e as estratégias de enfrentamento ao estresse que os taxistas utilizam. Foram estabelecidas correlações entre as variáveis níveis de estresse com as variáveis fontes de tensão excessiva no trabalho, estratégias de enfrentamento ao estresse e dados demográfico-ocupacionais e hábitos de vida,

Quanto aos meios de investigação, trata-se de um *survey*. Segundo Collis e Hussey (2006), o *survey* é um método de pesquisa utilizado para grandes populações, em que uma amostra de sujeitos é retirada de uma população e estudada para se fazerem inferências sobre essa população, sendo este o caso deste estudo, cuja

população estudada corresponde a 12.000 taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte - MG.

As abordagens da pesquisa foram de natureza quantitativa e qualitativa, tendo sido aplicados métodos de coleta de dados de natureza quantitativa (questionário) e qualitativa (entrevista). Segundo Vianna (2001, p. 121), a pesquisa é quantitativa quando “envolve dados numéricos, trabalhados a partir de procedimentos estatísticos variados e adequados a cada situação específica”.

A pesquisa qualitativa caracteriza-se por ter o ambiente de estudo natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental na utilização do enfoque indutivo para a análise de seus dados. Como característica básica da pesquisa qualitativa, “a palavra ocupa um lugar de destaque nessa abordagem, desempenhando um papel fundamental tanto no processo de obtenção dos dados quanto na disseminação dos resultados” (GODOY, 1995, p. 62).

Portanto, foram utilizadas as abordagens quantitativa e qualitativa, configurando-se uma triangulação entre métodos ou metodológica, conceituada como aquela “em que os métodos quantitativos e qualitativos de coleta de dados são usados” (COLLIS; HUSSEY, 2005, p. 82). A triangulação metodológica diz de combinações de diferentes métodos, a fim de se obter complementaridade entre os dados obtidos por instrumentos de abordagens distintas. No caso desta dissertação, o objetivo da triangulação foi promover amplitude e profundidade á compreensão do fenômeno em foco, ou seja, o estresse ocupacional em taxistas.

### **3.2 População e Amostra**

A pesquisa se desenvolveu em duas etapas. Na primeira, foram coletados os dados quantitativos. Para tal levantou-se a população de taxistas e calculou-se a amostra, para que fosse realizada a aplicação do questionário (APÊNDICE A).

Para Collis e Hussey (2006), população é qualquer grupo bem definido de pessoas ou de itens que estará sob consideração e amostra é um subgrupo de uma população, o qual deve representar o principal interesse do estudo.

Segundo Gil (1999), a fim de que os dados obtidos de um levantamento sejam significativos, é necessário que a amostra seja constituída por um número adequado de elementos. Considerando que os relatórios internos da Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte S/A (BHTRANS) (EMPRESA DE TRANSPORTES E TRÂNSITO DE BELO HORIZONTE – BHTRANS, 2011, 2012) apontaram uma população aproximada de 12.000 taxistas que atuam em Belo Horizonte, realizou-se o cálculo estatístico para se obter a amostra adequada para o nível de confiabilidade de 95% e 5% de margem de erro.

Trata-se de uma amostragem aleatória simples. Para seu cálculo, foi utilizada a fórmula para cálculo de amostras para população finita. Conforme Gil (1999, p. 107), “usa-se esta fórmula quando a população não supera 100.000 elementos”.

Assim, obteve-se a aplicabilidade da fórmula:

$$n = \frac{\delta^2 p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + \delta^2 p \cdot q}$$

Em que:

$n$  = tamanho da amostra

$\delta^2$  = nível de confiança escolhido, expresso em números de desvio-padrão

$p$  = percentagem com a qual o fenômeno se verifica

$q$  = percentagem complementar

$N$  = tamanho da amostra

$e^2$  = erro máximo permitido

Com uma população finita de taxistas ( $N = 12.000$ ), uma margem de erro de cinco pontos percentuais, uma confiança de 95% que fornece um escore padrão de  $Z = 1,96$  e um  $p = 0,5$  (por não se conhecer a proporção estimada de taxistas com manifestação de quadros de estresse, uma vez que não foi identificada nenhuma pesquisa sobre estresse ocupacional em taxistas e por este valor maximizar o tamanho da amostra), aplicou-se a fórmula e obteve-se um tamanho de amostra igual a 373 ( $n$ ) taxistas, selecionados aleatoriamente.

Aplicando-se a fórmula, obtiveram-se os seguintes números:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 12000}{(0,05)^2 \cdot (12000 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

Sendo n = 373 taxistas

### 3.3 Unidade de Observação e Sujeitos da Pesquisa

Neste estudo, a unidade de observação foi o processo de trabalho dos taxistas e os sujeitos da pesquisa foram os taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte - MG.

Quanto à segunda fase da coleta de dados, realizada por meio de entrevistas, foram abordados 14 taxistas, número que obedeceu ao critério de saturação de dados (GIL, 1999), considerando que:

[...] a determinação do número de casos não pode ser feita a priori [...], já que o procedimento mais adequado para esse fim consiste no adicionamento progressivo de novos casos, até o instante em que se alcança a saturação teórica, isto é, quando o incremento de novas observações não conduz a um aumento significativo de informações (GIL, 1999, p. 139).

Nesta fase, os sujeitos foram escolhidos por conveniência, a partir da disponibilidade de tempo por parte deles. Deste cópuz, seis sujeitos identificados na fase quantitativa da pesquisa não apresentaram estresse, quatro apresentaram estresse leve a moderado, dois apresentaram estresse intenso e dois apresentaram estresse muito intenso.

Este cópuz não objetivou ser representativo de nenhum recorte da amostra anterior, mas buscou manter a proporção encontrada nos resultados quantitativos quanto aos níveis de estresse. Sua principal função foi complementar e aprofundar os elementos presentes nos questionários por meio das falas dos entrevistados.

### 3.4 Coleta de Dados

Visando alcançar os objetivos delineados para esta pesquisa, coletaram-se dados primários em duas etapas, por meio de questionários e de entrevistas.

Na primeira etapa, a coleta de dados quantitativos deu-se por meio de um questionário adaptado para esta pesquisa, tendo como referência o questionário aderente ao Modelo Teórico Explicativo Estresse Ocupacional em Gerentes (MTEG), desenvolvido por Zille (2005). Foram coletados dados referentes a três dos cinco construtos propostos por Zille (2005): *fontes de tensão no trabalho* (FTT), *mecanismos de regulação* (MECREGUL) e *sintomas de estresse* (SINTOMAS). Tal questionário utilizado nesta pesquisa é constituído de quatro blocos. No primeiro, constam informações relativas aos dados demográfico-ocupacionais e hábitos de vida; no segundo, as fontes de tensão decorrentes do trabalho; no terceiro, os sintomas físicos e psicológicos indicativos de quadro de estresse; no quarto bloco, as estratégias de enfrentamento ao estresse utilizadas pelos taxistas.

Este questionário é composto por escalas nominais e ordinais para a investigação dos dados demográfico-ocupacionais e hábitos de vida (bloco 1) e para levantar aspectos dos blocos 2, 3 e 4, por escalas de frequência do tipo *Likert* de 5 pontos (APÊNDICE A).

O questionário é considerado, segundo Gil (1999), uma técnica de pesquisa cujas respostas a cada questão são categorizadas, oferecendo, a partir de percentagens, informações sobre a frequência de determinados fenômenos entre a população pesquisada.

Considerando que os participantes da pesquisa foram os taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte e que o questionário aderente ao MTEG foi desenvolvido para ser utilizado com gerentes, foi necessário realizar adaptações no bloco referente às fontes de tensão excessiva no trabalho (bloco II) e no bloco que se refere às estratégias de enfrentamento ao estresse (bloco IV).

O bloco II, referente às fontes de tensão excessiva no trabalho dos taxistas, foi embasado no construto *fontes de tensão no trabalho* (FTT) e reelaborado a partir dos dados obtidos em entrevistas exploratórias realizadas com eles no período de junho a julho de 2012, a fim de que o instrumento de coleta de dados ficasse condizente com a realidade vivenciada pelos pesquisados. Já o bloco referente às estratégias de enfrentamento ao estresse (bloco IV) foi embasado no construto *mecanismos de regulação* (MECREGUL), proposto pelo questionário aderente ao MTEG (ZILLE, 2005).

O bloco III, referente aos sintomas físicos e psicológicos indicativos de quadro de estresse, foi mantido na íntegra, conforme o construto SINTOMAS, proposto pelo questionário aderente ao MTEG, uma vez que tais sintomas são os mesmos, independente da categoria profissional.

Destaca-se que foi realizado pré-teste do questionário com 10% da amostra, totalizando 38 taxistas, no mês de agosto de 2012, a fim de verificar se ele estava adequado para aplicação aos participantes da pesquisa. Pôde ser observada a necessidade de fazer ajustes no que concerne ao conteúdo do questionário, mais especificamente no bloco II, para facilitar a compreensão por parte dos taxistas. Assim os 38 questionários não integram a amostra em questão, uma vez que o questionário foi devidamente ajustado, sofrendo alterações.

Os dados da pesquisa foram coletados em novembro de 2012, em diversos locais na cidade de Belo Horizonte, pela pesquisadora e por 10 voluntários devidamente treinados para este fim. Os taxistas foram abordados em diversos pontos de táxi enquanto aguardavam por passageiros, durante todos os dias da semana (de segunda-feira a domingo) e nos turnos matutino, vespertino e noturno. A fim de que houvesse tempo para que todas as perguntas do questionário fossem respondidas, a pesquisadora observou por 15 dias alternados, nos meses de setembro e outubro de 2012, a demanda pelo serviço de táxi em Belo Horizonte, em diversos pontos de táxi da cidade. A partir dessa observação, foi elaborada uma planilha com os dias e horários de menor demanda pelo serviço de táxi, em cada ponto de táxi de Belo Horizonte. Esses dias e horários foram considerados ao se coletar os dados, sendo convidados a participar da pesquisa os taxistas que estavam ao final da fila de

embarque de passageiros, com o intuito de se ter mais tempo para coletar os dados. Os taxistas também foram abordados no Sindicato dos Taxistas e em uma cooperativa de táxi em Belo Horizonte, durante todos os dias úteis da semana, em horário comercial (das 8h às 17h). Em um primeiro momento, os taxistas abordados eram informados sobre a pesquisa em questão e recebiam o Termo de Esclarecimento para Participação em Pesquisa (APÊNDICE B), com recomendação de que deveriam lê-lo. Somente após tais procedimentos é que eram convidados a responder às perguntas referentes ao questionário (APÊNDICE A). No total, foram coletados 460 questionários, sendo considerados para análise final 458 válidos.

Após a análise dos dados levantados por meio do questionário, foi estruturado um roteiro de entrevista (APÊNDICE C), por meio da qual foram buscados outros elementos para aprofundar a compreensão acerca dos fenômenos estudados. A coleta dos dados qualitativos ocorreu em dezembro de 2012. A pesquisadora entrou em contato telefônico com os taxistas para agendar a entrevista, de acordo com a disponibilidade deles. Há de se ressaltar que a coleta de dados foi realizada pela própria pesquisadora em uma sala que permitiu privacidade aos taxistas, evitando interrupções no processo de coleta de dados, tendo sido ressaltado a eles que as respostas individuais seriam mantidas em sigilo absoluto.

### **3.5 Análise dos Dados**

Os dados coletados por meio dos questionários foram processados com o auxílio dos *softwares Excel e Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versão 20*. Estes *softwares* forneceram as ferramentas de tratamento estatístico de dados necessárias para esta pesquisa.

Em um primeiro momento, foram analisados os dados coletados acerca dos sintomas indicativos de estresse (bloco III) (APÊNDICE A). Para tal análise foram utilizados os parâmetros definidos por Zille (2005), conforme demonstrado na TAB. 1.

Tabela 1 – Interpretação do estresse ocupacional

Níveis de estresse	Valor de referência
Ausência de estresse	< 1,75
Estresse leve a moderado	≥ 1,75 a < 2,46
Estresse intenso	≥ 2,46 a < 3,16
Estresse muito intenso	≥ 3,16

Fonte: Zille (2005)

Posteriormente, procedeu-se a análise univariada para a descrição dos dados demográfico-ocupacionais e hábitos de vida dos taxistas participantes da pesquisa, a fim de identificar e descrever seu perfil. Foi também, por meio da análise univariada, realizada a descrição dos níveis de estresse, das fontes de tensão excessiva no trabalho e das estratégias de enfrentamento ao estresse utilizadas pelos participantes da pesquisa. Foram utilizadas as técnicas de estatística descritiva, como as tabelas de frequências, com as frequências absoluta simples (fa) e relativa simples (fr) e gráficos (barras, colunas e pizza). Segundo Lima e Magalhães (2002, p. 2), a estatística descritiva é compreendida como “um conjunto de técnicas destinadas a descrever e resumir dados, a fim de que possamos tirar as conclusões a respeito das características de interesse”.

Por meio da análise bivariada, verificou-se a associação significativa entre as variáveis do estudo, utilizando-se o teste qui-quadrado ou o teste exato de Fisher no caso de haver na tabela cruzada (tabela de contingência) algum valor esperado inferior a 5 (valor que se espera encontrar na tabela se não houver associação significativa entre as variáveis do estudo). O nível de significância utilizado foi de 5%, o que significa que quando o valor-p do teste foi igual ou inferior a 0,05 houve uma relação significativa estatisticamente entre as variáveis.

Já os dados das entrevistas foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo, definida por Bardin (2004) como

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos, relativos às condições de produção/recepção destas mensagens (BARDIN, 2004, p. 437).

Esses dados foram tratados em três fases, conforme descrito por Melo *et al.* (2007): preparação, tabulação quantitativa e análise ou categorização temática. Na primeira, as entrevistas foram transcritas na íntegra e as respostas dos entrevistados foram separadas por pergunta; na segunda, foram considerados os critérios de repetição e relevância (MELO *et al.*, 2007; TURATO, 2003; BARDIN, 2004), que tratam de destacar reincidências nos relatos das mesmas, sendo que com esta busca pode-se fazer à tabulação quantitativa, que, por meio da identificação e da codificação das mensagens semelhantes, permitiu a construção de tabelas, de modo a se obter uma visão mais ampla, quantificada e resumida das respostas dos entrevistados; na terceira, procedeu-se à releituras de todas as entrevistas e da extração de temas e ideias que, muitas vezes, extrapolam o roteiro e se manifestam como alvo de preocupação dos entrevistados, merecendo destaque durante a análise.

## **4 A AMBIÊNCIA DO ESTUDO**

Neste capítulo, evidenciam-se as principais características do serviço de transporte público por táxi de Belo Horizonte, objeto de estudo desta pesquisa.

As informações sobre o serviço público de transporte por táxi de Belo Horizonte, estão baseadas nos dados dos Relatórios Internos da Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte S/A (BHTRANS) dos anos de 2011, 2012a e 2013, complementados pelas observações em visita à sede da referida empresa, realizada pela pesquisadora.

### **4.1 Serviço de Transporte Público por Táxi na Município de Belo Horizonte**

O serviço de transporte remunerado de passageiros por táxi no município de Belo Horizonte é executado, sob permissão delegada pela BHTRANS, para atender ao artigo 193 da Lei Orgânica Municipal de Belo Horizonte (LOMBH)<sup>1</sup>. No serviço de transporte remunerado de passageiros, a fiscalização é exercida pela BHTRANS, por meio de agentes próprios ou conveniados (EMPRESA ..., 2011).

Para a prestação do serviço de transporte público por táxi, é necessária a Autorização do Tráfego, documento emitido pela BHTRANS que autoriza o veículo a operar no sistema de transporte público por táxi no município de Belo Horizonte.

O veículo é conduzido pelo permissionário ou condutor auxiliar vinculado à respectiva permissão, com qualquer vínculo de direito, desde que autorizados pela BHTRANS. O permissionário é aquele que detém a permissão - ato administrativo discricionário e unilateral pelo qual a BHTRANS delega a terceiros a execução do serviço público de transporte por táxi nas condições estabelecidas em edital licitatório, no regulamento ou em normas complementares. O termo Condutor Auxiliar se refere ao motorista autônomo de atividade profissional vinculado ao permissionário ou à empresa permissionária, inscrito no cadastro de condutores de

---

<sup>1</sup> Lei Orgânica é uma espécie de Constituição Municipal, criada com regras de comportamento para a população da cidade. A Lei Orgânica não pode contrariar as constituições Federal e Estadual e nem as leis federais e municipais.

táxi da BHTRANS. É função precípua do permissionário a prestação direta do serviço, cabendo ao seu condutor auxiliar dar continuidade ao trabalho do titular (BELO HORIZONTE, 2008).

O serviço público de transporte por táxi, gerenciado pela BHTRANS, é restrito ao município de Belo Horizonte e aos municípios conveniados, podendo os “condutores destinarem-se a outros municípios, em atendimento a corridas iniciadas no município de Belo Horizonte ou em municípios conveniados” (BELO HORIZONTE, 2008, p. 5).

A BHTRANS poderá firmar convênios de operação com municípios da Região Metropolitana de Belo Horizonte para administração conjunta do serviço de táxi, desde que o serviço seja delegado por permissão, que haja equivalência tarifária, equilíbrio da frota e cumprimento integral deste Regulamento (EMPRESA..., 2011, p. 1).

O transporte de passageiros por táxi no município de Belo Horizonte constitui um serviço público, nos termos do artigo 193 da Lei Orgânica, a ser prestado mediante delegação da BHTRANS, criada pela Lei Municipal 5.953, de 31 julho de 1991, e de acordo com as condições estabelecidas neste Regulamento e legislações pertinentes. É de competência da BHTRANS, como define o artigo 2º da Lei 6.453, de 1991 e o artigo 3º do seu Estatuto Social, aprovado pelo Decreto 6.985, de 1991, consolidado pelo Decreto 10.941, de 17 de janeiro de 2002, “planejar, organizar, dirigir, coordenar, executar, delegar, controlar e fiscalizar a prestação do serviço público de transporte por táxi do município de Belo Horizonte” (BELO HORIZONTE, 1991, p. 1).

A alteração do número de permissões para o serviço público de transporte por táxi do município de Belo Horizonte somente será “autorizada pelo Prefeito de Belo Horizonte após estudos da BHTRANS que comprovem sua viabilidade técnica e econômica, respeitado o processo licitatório” (BELO HORIZONTE, 2008, p. 4).

É importante destacar que as permissões delegadas pela BHTRANS para a prestação do serviço de transporte público por táxi obedecerão aos seguintes preceitos: “caráter precário, inalienável, impenhorável, incomunicável e vedada a subpermissão” (EMPRESA..., 2011, p. 11).

Com a finalidade de oferecer um canal de comunicação entre a BHTRANS e os operadores dos serviços de transporte regulados pela empresa, foi criada a Central de Atendimento ao Operador (CAO), para atender somente aos operadores dos serviços públicos de transporte gerenciados pela BHTRANS: táxi, escolar, suplementar e fretado (EMPRESA..., 2011).

A Central dispõe de duas linhas de telefone, que funcionam todos os dias úteis, das 8h às 17h. Depois deste horário, o atendimento telefônico é efetuado eletronicamente por Unidade de Resposta Audível (URA). Os funcionários treinados e especializados se revezam nos dois pontos de atendimento, buscando esclarecer dúvidas e prestar informações, contribuindo para estreitar as relações entre a empresa e seus parceiros (EMPRESA..., 2011).

Dentre os serviços oferecidos pela CAO, destacam-se: “a situação cadastral de operadores e veículos; as dúvidas frequentes acerca dos serviços; a substituição emergencial de operadores e veículos, que pode ser realizada, inclusive, eletronicamente pela URA; e o agendamento de vistoria” (EMPRESA..., 2011, p. 5).

Com a pretensão de beneficiar os usuários, novas regras para o serviço foram definidas pela BHTRANS. Foi permitida ao taxista a opção pelo serviço de táxi especial, conforme prevê Portaria da BHTRANS publicada no Diário Oficial do Município (DOM) (EMPRESA..., 2011).

O táxi especial deverá ter:

Equipamentos como ar condicionado, *air-bag* duplo, freio ABS (sistema de frenagem antitravamento), porta-malas com capacidade mínima de 400 litros, tipo de carroceria sedan e com, no máximo, três anos de fabricação. A tarifa a ser cobrada deverá ser a mesma do táxi comum. Os carros terão a cor preta, conforme o manual de identidade visual editado pela BHTRANS e publicado no DOM, edição de sábado, 20/8/2011 (EMPRESA..., 2011, p. 15).

As novas regras foram discutidas e aprovadas pelos representantes da categoria. Também será permitido “o ingresso de veículos no sistema de táxi da capital nas cores cinza, prata e preto, desde que estejam envelopados, isto é, que seja feita a adesivagem geral do veículo, em branco (táxi convencional) ou em preto (para operação como táxi especial)” (EMPRESA..., 2011, p. 15).

A frota de táxi da cidade de Belo Horizonte conta com cerca de 6 mil veículos e idade média de dois anos de uso, considerada uma das mais novas do Brasil. São aproximadamente 12 mil taxistas credenciados, entre permissionários e condutores auxiliares, conforme dados constantes da TAB. 2.

Tabela 2 - Dados do sistema de táxi da cidade de Belo Horizonte

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Frota de táxis	5.998 veículos
Taxistas credenciados (permissionários e auxiliares)	12.000 taxistas
Passageiros transportados/dia	85 mil
Pontos de táxis na capital	390 pontos
Corridas média/dia (por taxista)	12 corridas

Fonte: Relatório Interno da BHTRANS (2011).

Durante a realização da pesquisa discutia-se a possibilidade de os táxis de Belo Horizonte virem a contar com um conjunto de dispositivos, integrados ao taxímetro, com o objetivo de monitorar, eletronicamente, a operação do serviço e melhorar a sua confiabilidade, com a identificação digital do condutor. A inovação no serviço público de transporte por táxi da Capital mineira é também pioneira no País e foi testada durante seis meses por quatro permissionários em seus veículos (EMPRESA..., 2011, 2012a).

Com relação a esse sistema, ressalta-se que foram estabelecidos pela Prefeitura de Belo Horizonte, por meio da BHTRANS, estudos e busca constante de evoluções tecnológicas capazes de modernizar a operação do serviço (EMPRESA..., 2011, 2012a).

O desenvolvimento da tecnologia para os táxis foi realizado mediante acordo de cooperação entre a BHTRANS e a empresa FIP- Instrumentos de Precisão Ltda., sem ônus financeiro para o município e sem direito de exclusividade (EMPRESA..., 2011, 2012a).

O sistema de monitoramento da operação e de identificação digital do condutor, integrado ao taxímetro, envolve quatro tipos de equipamentos, descritos a seguir:

Um deles é o dispositivo de leitura dos dados cadastrados do condutor que ficam gravados em um *chip*, denominado *I-BUTTON*. Cada motorista terá o seu e deverá utilizá-lo sempre no início de sua jornada. O segundo é o que faz a identificação biométrica do operador: uma leitora ótica identifica a

digital de quem está prestando o serviço no momento. A cada nova corrida, o motorista deve posicionar o dedo no leitor para se identificar. O terceiro elemento do sistema é um rádio móvel de comunicação com antena, instalado no carro, cuja função é o registro interno e o armazenamento por dois anos de todas as informações referentes à operação do veículo, tais como data e hora do início da operação, a identificação do condutor, hodômetro (instrumento para medir a distância percorrida em metros ou em quilômetros) inicial e final em cada corrida, a bandeirada adotada e valor da corrida. As informações armazenadas no rádio serão coletadas na sede da BHTRANS, via *wireless*, de forma automática, sem intervenção do operador. O quarto são os pontos luminosos com cores diferenciadas no eletrovisor (a identificação do táxi no teto externo do veículo), que sinalizará para os usuários em que situação de operação o carro se encontra. Dois pontos luminosos na cor verde indicam que o táxi está livre; na cor vermelha indica veículo está transportando passageiro com bandeira 1; na cor azul, o veículo está ocupado e em bandeirada 2; e na cor amarela, o táxi está se deslocando para atender a uma chamada (EMPRESA..., 2011, p. 36).

Destaca-se também no serviço de táxi de Belo Horizonte que todo veículo que possuir o equipamento de identificação poderá ser conduzido por qualquer condutor taxista credenciado na BHTRANS, desde que possua a sua identificação eletrônica pré-cadastrada. A expectativa com a tecnologia instalada nos táxis é obter maior regularidade do serviço pela possibilidade de monitoramento com mais eficiência, o que garantirá o controle do número tanto de horas empenhadas do carro no transporte de passageiro quanto de condutores necessários para cumpri-las (EMPRESA..., 2011, 2012a).

A obrigatoriedade de instalação da tecnologia nos táxis cumprirá o seguinte cronograma: “os novos veículos que vão entrar no sistema, após a concorrência pública, já deverão implantá-la de imediato; aos outros permissionários, quando forem substituir os seus veículos; e na substituição do taxímetro por qualquer motivo” (BELO HORIZONTE, 2008, p. 5).

No período da realização da pesquisa, foram licitadas 545 permissões do serviço de transporte por táxi do município de Belo Horizonte na categoria convencional, destinadas exclusivamente a pessoas físicas, e 60 permissões na categoria acessível, destinadas exclusivamente a pessoas jurídicas, conforme condições estabelecidas no Edital 02/2012, em seus anexos e na legislação vigente (EMPRESA..., 2012b).

Respeitado o processo licitatório, conforme Edital 02/2012, cada permissionário pessoa física deterá uma única permissão, à qual será vinculado um único veículo.

O permissionário pessoa jurídica deterá o mínimo de 10 permissões, cada uma vinculada a um veículo (EMPRESA..., 2012b).

Uma nova diretriz da concorrência pública é relativa aos táxis acessíveis. Eles serão destinados a

[...] atender das 6 às 20 horas, exclusivamente, pessoas com dificuldade de locomoção. Esse atendimento foi estabelecido após pesquisas realizadas pela BHTRANS. No censo de 2010, 23,9% dos brasileiros tinham algum tipo de deficiência, sendo que 6,95% apresentavam deficiência motora. Aplicado esse percentual à população de Belo Horizonte, têm-se um potencial de 165 mil belo-horizontinos como usuários do táxi acessível. Além disso, a população idosa está crescendo e isso também provoca uma demanda por mais táxi acessível (EMPRESA..., 2011, p. 41).

Outras normas da licitação vão trazer diferenciais em relação ao sistema atual: as permissões terão um prazo de delegação por 25 anos, improrrogáveis, contados a partir da homologação; a delegação será personalíssima e intransferível; e a permissão de pessoa física extingue em caso de falecimento, invalidez e incapacidade declarada judicialmente (EMPRESA..., 2011).

Com a frota adequada, mais bem estruturada, veículos mais novos e com “adaptações para as pessoas que utilizam cadeira de rodas, a expectativa é de suprir a demanda atual pelo serviço, atendendo com qualidade as necessidades do público usuário do serviço de táxi da capital mineira” (EMPRESA..., 2011, p. 42).

Em relação à operação do serviço, o novo “Regulamento do Serviço Público de Transporte por Táxi de Belo Horizonte” também traz novas regras, como a obrigatoriedade do empenho do veículo (veículo em circulação) em todos os dias úteis do mês, incluindo sábado e, mais um dia (domingo), por um mínimo de 12 horas diárias, exceto quatro semanas ao ano, período considerado como férias do condutor. “Para o permissionário haverá a obrigatoriedade de jornada na prestação do serviço por, no mínimo, 36 horas semanais, exceto quatro semanas do ano. Já os condutores auxiliares poderão trabalhar por, no máximo, 72 horas semanais” (EMPRESA..., 2011, p. 52).

A convocação para a prestação de serviço público por táxi iniciou-se em março de 2013, tendo os participantes do processo licitatório (Edital 02/2012) 90 dias para iniciar suas atividades a partir da data da convocação. A frota de táxis de Belo

Horizonte passará a ser de aproximadamente 6.600 veículos a partir de 2013 (EMPRESA..., 2013).

Destaca-se que a licitação e as novas exigências visam beneficiar os usuários de táxi e os profissionais do sistema. O aumento das permissões tem por finalidade equilibrar a oferta do serviço com a demanda. Além disso, com a exigência de maior número de horas do carro empenhado no serviço, a BHTRANS está garantindo maior oferta de corridas, para atender a um público que está crescendo. Outro aspecto que busca contribuir para esse resultado é o estabelecimento da jornada mínima para os permissionários, o que representa a garantia de mais horas do carro rodando, sem sobrecarregar os condutores auxiliares.

## **5 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS**

Neste capítulo, procede-se à análise e apresentação dos resultados, visando responder ao problema central da pesquisa e aos objetivos estabelecidos, a fim de cumprir a proposta de identificar e descrever o perfil dos taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte; identificar os níveis de estresse, destacando os níveis e os principais sintomas; e identificar e descrever as principais fontes de tensão excessiva no trabalho e as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos taxistas. Também são apresentadas as relações entre as variáveis, ou seja, os níveis de estresse identificados com as variáveis fontes de tensão excessiva no trabalho e as estratégias de enfrentamento ao estresse e em relação aos dados demográfico-ocupacionais e hábitos de vida.

Foram considerados 458 questionários válidos, amostra representativa da população de taxistas que atuam em Belo Horizonte. Os dados estão dispostos de forma a responderem aos objetivos traçados para a pesquisa. O cópulus da pesquisa qualitativa foi formado por 14 sujeitos.

Visando à organicidade do texto, em relação aos itens a seguir, faz-se a opção por apresentar os dados da pesquisa reunindo as duas fases de coleta de dados que correspondem às abordagens quantitativa e qualitativa.

Em relação ao perfil dos taxistas, os dados obtidos nesta pesquisa foram comparados com pesquisas realizadas por Dornelas (2006) e Vieira (2009) com taxistas que atuam na cidade do Rio de Janeiro.

### **5.1 Perfil dos Taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte**

Quanto ao gênero, observa-se que 451 taxistas são do sexo masculino, correspondendo a 98,5% da amostra, e apenas sete são do sexo feminino (1,5%), corroborando a predominância quase absoluta de homens na profissão (TAB. 3).

Tabela 3 -Distribuição da amostra, por gênero

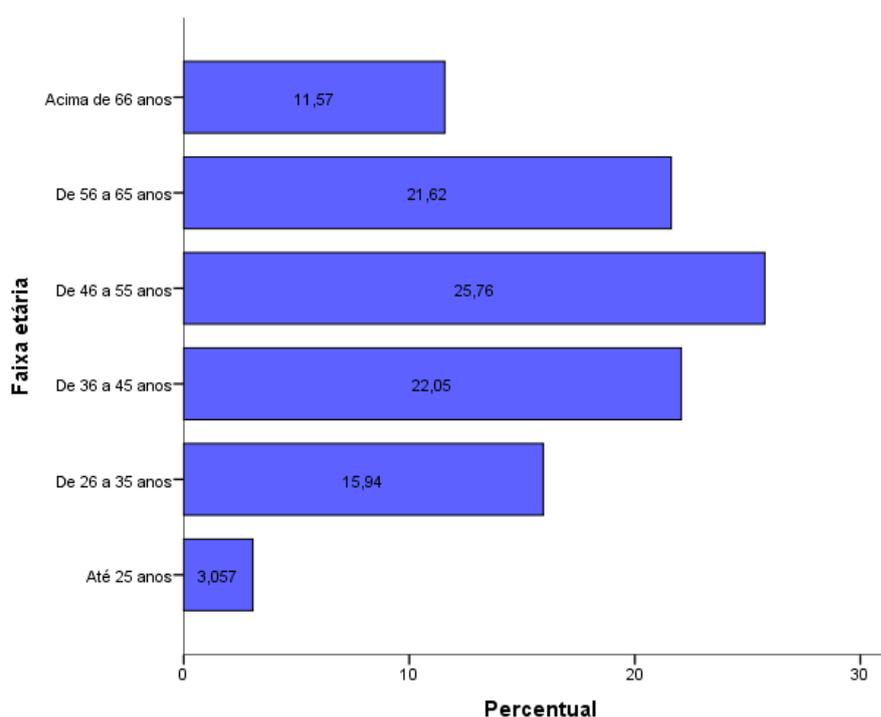
Sexo	N	%
Masculino	451	98,5
Feminino	7	1,5
Total	458	100

Fonte: Dados da pesquisa

Em pesquisa desenvolvida por Dornelas (2006), os resultados apontam um percentual de 99% da amostra pesquisada como sendo do sexo masculino, resultado este muito similar ao encontrado nesta pesquisa. Vieira (2009) não pesquisou a questão do gênero em seu estudo.

Em relação à faixa etária da amostra pesquisada, 69,5% apresentam idade de 36 a 65 anos e apenas 3,1% têm idade até 25 anos (GRÁF. 1).

Gráfico 1 - Distribuição da amostra, por faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa

Os resultados encontrados mostram que 96,9% da amostra possuem idade superior a 25 anos, com certa similaridade com os resultados da pesquisa desenvolvida por Vieira (2009), que aponta um percentual de 86,5% dos taxistas pesquisados com idade superior a 30 anos, e por Dornelas (2006), cujos resultados indicam que 96,0% da amostra pesquisada têm idade superior a 29 anos.

Considerando o estado civil, 70,5% dos taxistas pesquisados são casados ou têm união estável e apenas 29,5% são solteiros, separados ou viúvos (TAB. 4).

Tabela 4 - Distribuição da amostra, por estado civil

Estado Civil	N	%
Casado	302	65,9
Solteiro	75	16,4
Separado	50	10,9
União estável	21	4,6
Viúvo	10	2,2
Total	458	100

Fonte: Dados da pesquisa

Vieira (2009) encontrou como resultado em sua pesquisa um percentual de 79,8% de casados na amostra estudada. Dornelas (2006) não investigou o estado civil dos pesquisados.

Quanto à escolaridade, 88,2% dos pesquisados não tiveram acesso à graduação, sendo que 40,0% possuem o ensino fundamental completo e 39,5% o ensino médio completo. Apenas 7,0% dos pesquisados concluíram a graduação e 0,4% tem pós-graduação (TAB. 5).

Tabela 5 - Distribuição da amostra, por escolaridade

Escolaridade	N	%
Ensino Fundamental (1º grau)	183	40,0
Ensino médio incompleto (2º grau)	40	8,7
Ensino Médio completo (2º grau)	181	39,5
Graduação incompleta	21	4,6
Graduação completa	30	6,6
MBA / Especialização completa	2	0,4
Outros	1	0,2
Total	458	100

Fonte: Dados da pesquisa

Em pesquisa desenvolvida por Vieira (2009), 57% dos taxistas pesquisados concluíram o ensino médio e 10% o ensino superior. Dornelas (2006) não investigou acerca da escolaridade dos pesquisados.

Estes dados sugerem que a profissão taxista é uma oportunidade de remuneração e de trabalho para aqueles que têm baixa escolaridade, podendo também indicar que

a referida profissão não foi escolhida e sim imposta pelas circunstâncias ou pela necessidade de trabalhar, como pode ser observado nos relatos obtidos por meio das entrevistas:

Eu não tenho estudos, e hoje em dia a situação já está difícil para quem tem diploma. Para quem não tem estudo, então, está pior ainda. Por isso sou grato a Deus: tenho um trabalho digno e ganho o suficiente para meu sustento e dos meus filhos. Tem tanta gente com diploma que está desempregada, e eu vou reclamar? E5

Mesmo com pouca escolaridade, foi como taxista que conquistei tudo o que tenho e que criei meus filhos. Não sei se conseguiria um trabalho melhor do que o de taxista. Acredito que não, pois o mercado de trabalho é muito competitivo e eu tenho pouco estudo, e isso dificulta muito. E9

Eu sou taxista por força das circunstâncias. Se tivesse tido oportunidade de estudar, eu seria advogada. Era meu sonho desde criança, mas não foi possível realizar. A realidade, na maioria das vezes, se distancia muito dos sonhos da gente. E11

Eu me tornei taxista por acaso. Eu estava desempregado e encontrando dificuldade para conseguir emprego. Um dia, um taxista que era meu conhecido, comentou comigo que tinha um permissionário procurando um condutor auxiliar para trabalhar e que trabalhando como taxista dava para ganhar uma grana razoável. Já estava cansado de ficar sem emprego. Então, peguei o contato do permissionário e fui me encontrar com ele para conversar. Aceitei logo de cara o trabalho. Não tinha nenhuma outra opção no momento e já estava desempregado há 11 meses. Você acredita que já se passaram 12 anos? Não vou dizer que amo a profissão, mas sinto-me realizado por tudo que conquistei como taxista. E4

De acordo com os dados constantes da TAB. 6, 53,7% dos participantes da pesquisa são taxistas permissionários e 46,3% são condutores auxiliares.

Tabela 6 - Distribuição da amostra, segundo a situação como taxista

Situação como taxista	N	%
Permissionário	246	53,7
Condutor Auxiliar	212	46,3
Total	458	100

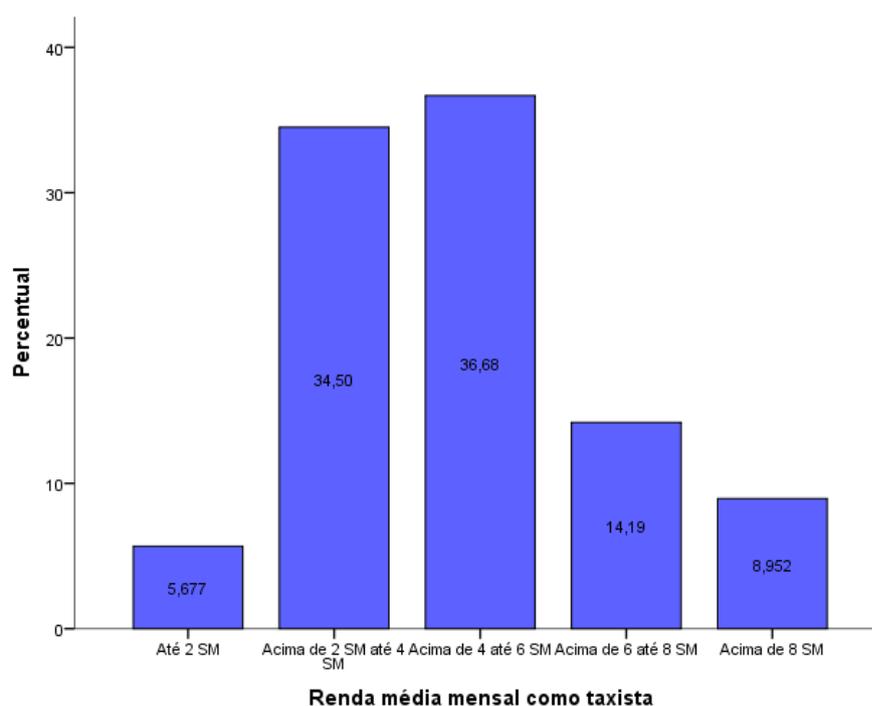
Fonte: Dados da pesquisa

Resultado similar foi encontrado por Vieira (2009): 57,7% eram taxistas permissionários e 42,3% condutores auxiliares. Já a pesquisa desenvolvida por Dornelas (2006) encontrou 87% de taxistas permissionários.

Os taxistas foram perguntados sobre quanto, em média, aferiam por mês com a profissão. Os resultados apontaram que os participantes da pesquisa recebem, em

média, 4,7 salários mínimos, sendo que 5,7% têm renda média mensal até dois salários mínimo; 71,2%, acima de dois até seis salários mínimos; e 23,2%, acima de seis salários mínimos (GRÁF. 2).

Gráfico 2 - Distribuição da amostra, por renda média mensal como taxista



Fonte: Dados da pesquisa

Dornelas (2006) não investigou acerca da renda mensal dos pesquisados. Vieira (2009) encontrou que 24,0% da amostra pesquisada recebem até três salários mínimos por mês como taxista; 34,9%, mais que três e menos que cinco salários mínimos; e 31,6%, mais que cinco salários mínimos, sendo que 9,5% não responderam a sobre esta questão.

Em relação ao tempo de trabalho, observa-se pela TAB. 7 que 83,8% dos taxistas entrevistados exercem a referida profissão há no mínimo seis anos.

Tabela 7 - Distribuição da amostra, por tempo de trabalho como taxista  
(Continua...)

Tempo de trabalho	N	%
Há menos de 1 ano	14	3,1
De 1 a 5 anos	60	13,1
De 6 a 10 anos	57	12,4

Tabela 7 - Distribuição da amostra, por tempo de trabalho como taxista  
(Conclusão)

Tempo de trabalho	N	%
De 11 a 15 anos	72	15,7
De 16 a 20 anos	77	16,8
Acima de 20 anos	178	38,9
Total	458	100

Fonte: Dados da pesquisa

Em pesquisa desenvolvida por Dornelas (2006), 29% dos taxistas pesquisados exercem a referida profissão há mais de 18 anos, sendo possível afirmar que os dados se aproximam do encontrado nesta pesquisa, em que 38,9% da amostra trabalham há mais de 20 anos na profissão.

Os resultados encontrados por Vieira (2009) não apresentam a mesma similaridade, uma vez que apenas 14,1% da amostra pesquisada trabalham como taxista há mais de 20 anos.

Quanto à carga horária semanal de trabalho, 57% dos taxistas trabalham acima de 60 horas por semana, o que representa, em média, mais de 10 horas diárias de trabalho, considerando 6 dias por semana trabalhados, e apenas 9,8% trabalham até 40 horas semanais. Estes dados denotam uma carga excessiva de horas trabalhadas semanalmente se comparada com a jornada de 44 horas semanais, regulamentada pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) para os trabalhadores brasileiros (TAB. 8).

Tabela 8 - Distribuição da amostra, por horas semanais de trabalho

Horas Semanais	N	%
Até 40 horas	45	9,8
De 41 a 50 horas	80	17,5
De 51 a 60 horas	72	15,7
Acima de 60 horas	261	57,0
Total	458	100

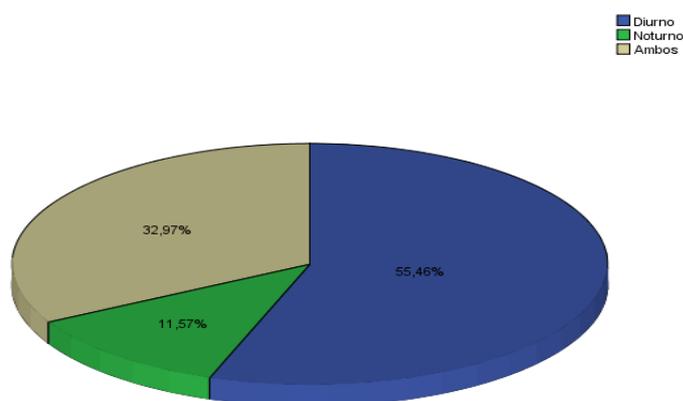
Fonte: Dados da pesquisa

Vieira (2009) investigou a carga horária diária de trabalho tendo encontrado como resultados que 31,2% da amostra pesquisada trabalham de 13 a 20 horas diárias; 61,3%, de 9 a 12 horas por dia; e 7,5%, até 8 horas. Dornelas (2006) também

investigou a jornada diária de trabalho, encontrando que 23% da amostra trabalham de 16 a 20 horas diárias; 31,0%, de 13 a 15 horas por dia; e 40%, de 10 a 12 horas semanais. Tais resultados também denotam uma carga horária excessiva de trabalho, sendo similar ao resultado encontrado nesta pesquisa.

Dos 458 taxistas participantes da pesquisa, 254 (55,5%) trabalham no turno diurno, 53 (11,6%) à noite e 151 (32,9%) em ambos os turnos (GRÁF. 3). Este aspecto não foi investigado por Vieira (2009) e Dornelas (2006).

Gráfico 3 - Distribuição da amostra, por turno de trabalho como taxista



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à frequência de trabalho aos domingos e feriados, apenas 30% dos pesquisados responderam que nunca ou raramente trabalham aos domingos e feriados (TAB. 9).

Tabela 9 - Distribuição da amostra, por frequência de trabalho aos domingos e feriados

Horas Semanais	N	%
Nunca	96	21,0
Raramente	41	9,0
Às vezes	117	25,5
Frequentemente	47	10,3
Sempre	157	34,3
Total	458	100

Fonte: Dados da pesquisa

Estes resultados revelam que 57,0% dos taxistas participantes da pesquisa trabalham acima de 60 horas semanais; 17,5%, de 41 a 50 horas; e 15,7%, de 51 a 60 horas

semanais, uma vez que 70,1% dos pesquisados afirmaram que às vezes, frequentemente ou sempre trabalham aos domingos e feriados.

Vieira (2009) e Dornelas (2006) identificaram resultados similares. Vieira (2009) encontrou que 44% da amostra pesquisada trabalham sete dias por semana; e 38,9%, tiram apenas uma folga por semana. Dornelas (2006) encontrou que 40% relataram não tirar sequer uma folga por semana.

Os relatos das entrevistas permitem compreender mais profundamente esta situação:

Eu vivia falando que não queria cumprir horário, que não queria ter chefe, e hoje vejo que esta questão de ser autônomo é muito pior. Não tenho um salário fixo por mês, não tenho férias remuneradas, não tenho 13º salário. Ou seja, se eu não ralar, e muito, não ganharei o suficiente para pagar as contas. Isso significa que eu não trabalho o tanto que quero, e sim o tanto que preciso. Por isso, chego a trabalhar mais de 12 horas por dia, por pura necessidade, e não por escolha. Se eu pudesse escolher, confesso que não trabalharia mais que oito horas por dia. Assim, eu teria tempo para fazer muitas coisas. Poderia fazer uma caminhada à noite ou jogar uma bolinha, mas chego em casa tão cansado que não aguento fazer mais nada, só dormir mesmo. E1

Eu trabalho de segunda a segunda e fico extremamente cansado. Já envolvi em um acidente uma vez e, na minha opinião, foi devido ao cansaço. No momento do acidente, eu estava distraído, como se tivesse ligado o piloto automático, e atenção é tudo na direção. Se você se distrai por um segundo, a probabilidade de se envolver em um acidente é enorme. Ainda bem que foi um acidente de pequena proporção. E13

Preciso perder peso, e não tenho ânimo para fazer nenhuma atividade. Toda a minha energia é sugada pelas dez horas diárias dedicadas ao trabalho. E11

Segundo Reichert *et al.* (2007), a elevada jornada de trabalho pode favorecer o sedentarismo, uma vez que a “falta de tempo” e “se sentir muito cansado” induzem a esta situação. Os relatos de E1 e E11 retratam a relação entre jornada excessiva de trabalho e sedentarismo.

Emlad *et al.* (1988) encontraram associação significativa entre o número de horas trabalhadas e o aumento do índice massa corpórea em motoristas profissionais. Tais estudos demonstram que a jornada excessiva de trabalho pode trazer impactos importantes à saúde dos indivíduos. O relato de E11 demonstra essa associação.

Conforme aborda Caruso *et al.* (2006), trabalhadores do setor de transporte submetidos a longas jornadas de trabalho colocam a população em risco devido ao

aumento da probabilidade de se envolverem em acidentes em consequência de erros relacionados à fadiga resultante da diminuição do tempo de descanso. Assim, as consequências da jornada excessiva de trabalho extrapolam ao sujeito que está submetido a ela, podendo trazer consequências a outras pessoas. O relato de E13 evidencia esta questão.

Quanto aos hábitos de vida, demonstrados na TAB. 10, dos 458 taxistas participantes da pesquisa 15,7% têm o hábito de fumar e 84,3% não fazem uso de cigarros. Um percentual significativo correspondendo a 60,5% da amostra afirma não ingerir bebida alcoólica e 39,3% afirmam fazer uso de bebida alcoólica. Estes dados não são compatíveis com os dados das pesquisas realizadas pelo Observatório Brasileiro de Informações sobre Drogas (OBID) em 2005, que identificaram que 74,6% da população brasileira consome algum tipo de bebida alcoólica. Resultados similares aos das pesquisas realizadas pelo OBID (2005) foram encontrados por Zille (2005), que identificou que 71,22% dos pesquisados fazem uso de bebida alcoólica, e por Braga, Marques, Zille (2012), que identificaram que 64,35% dos gerentes pesquisados consomem bebida alcoólica. Em relação à saúde, 336 taxistas, ou 73,4% relataram que não apresentam nenhum problema de saúde e 121 taxistas, ou 26,4%, relataram que têm problemas relacionados à saúde.

Tabela 10 - Distribuição da amostra, por hábitos de vida e problemas de saúde

Variáveis	Categorias	N	%
Fuma ?	Não	386	84,3
	Sim	72	15,7
Você toma bebida alcoólica?	Não	277	60,5
	Sim	180	39,3
	Não respondeu	1	0,2
Você tem algum problema de saúde?	Não	336	73,4
	Sim	121	26,4
	Não respondeu	1	0,2

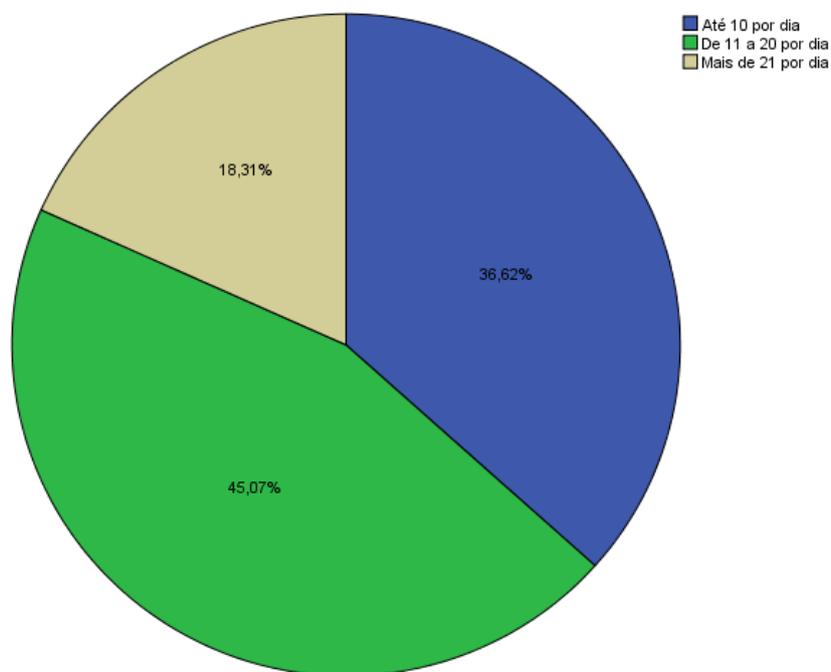
Fonte: Dados da pesquisa

Vieira (2009) identificou em sua pesquisa que 21,8% da amostra pesquisada tem o hábito de fumar. No que concerne a problemas relacionados à saúde, o referido pesquisador estudou especificamente a hipertensão arterial, tendo identificado que

22% dos pesquisados referiram diagnóstico anterior de hipertensão arterial. Dornelas (2006) não investigou questões relacionadas ao hábito de ingerir bebida alcoólica e de fumar; e buscou identificar problemas relacionados à saúde. Os mais relatados pela amostra pesquisada foram: coluna, 46%; estresse, 24%; rins, 11%; hemorroidas, 10%; coração, 7%; e hipertensão, 2%.

Dos taxistas participantes do estudo que fazem uso de cigarro, correspondendo a 15,7% da amostra (TAB. 10), 63,4% fumam mais de 10 cigarros por dia (GRÁF. 4).

Gráfico 4 - Distribuição da amostra, por média de cigarros consumidos por dia

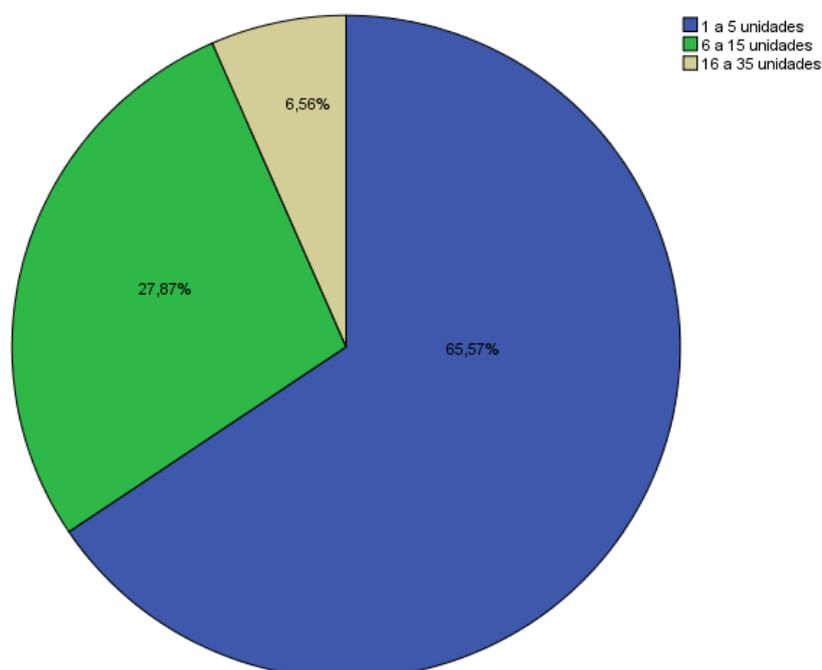


Fonte: Dados da pesquisa

Do grupo que apresenta o hábito de ingerir bebida alcoólica, que corresponde a 39,3% da amostra (TAB. 9), 34,5% ingerem mais de cinco unidades<sup>1</sup> por semana (GRÁF. 5).

<sup>1</sup> Uma unidade = uma taça de vinho, uma caneca de chope, uma garrafa de cerveja ou uma dose de destilados (ZILLE, 2005).

Gráfico 5 - Distribuição da amostra, por média de unidades de bebida alcoólica consumidas semanalmente



Fonte: Dados da pesquisa

Menos de 30% da amostra (26,4%) relatou apresentar problemas de saúde (TAB. 10). As doenças apresentadas pelos pesquisados estão demonstradas na TAB. 11.

Tabela 11 - Distribuição da amostra, pela ocorrência de problemas de saúde

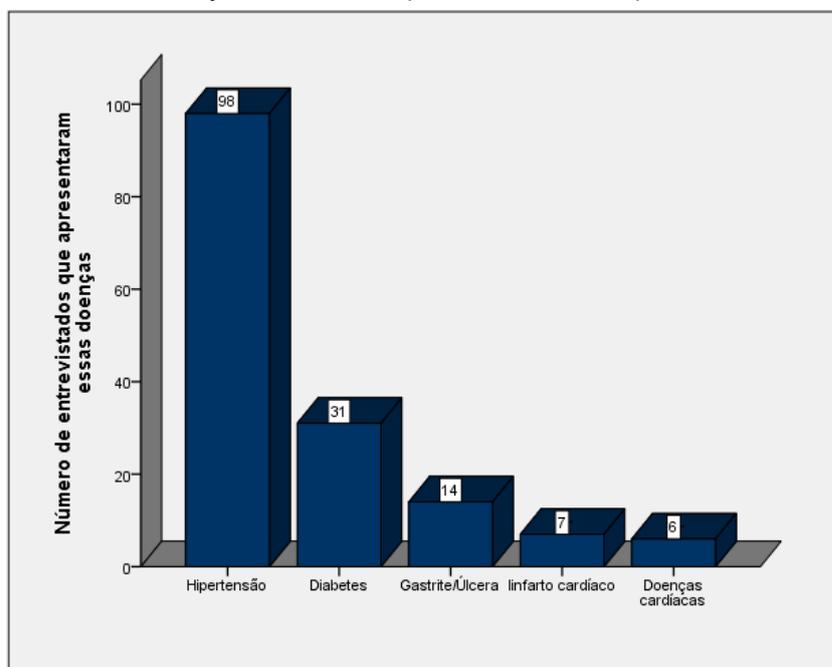
Doenças	N	%
Hipertensão	98	21,4
Diabetes	31	6,8
Gastrite/Úlcera	14	3,0
Infarto cardíaco	7	1,7
Doenças cardíacas	6	1,3
Tireoidismo	2	0,4
Parkinson	1	0,2
Hepatite	1	0,2
Glaucoma	1	0,2
Auditivo	1	0,2
Colesterol alterado	1	0,2
Atrofia das pernas	1	0,2

Fonte: Dados da Pesquisa

As cinco doenças mais frequentes neste grupo são: hipertensão, diabetes, gastrite/úlcera, infarto cardíaco e doenças cardíacas, com 98 (21,4%), 31 (6,8%), 14 (3%), 7 (1,7%) e 6 (1,3%) relatos, respectivamente (GRÁF. 6). Apesar de não haver

consenso, vários autores relacionam estas doenças com o estresse (KRANTZ; MANUCK, 1984; SANTAGOSTINHO *et al.*, 1996; OLIVEIRA *et al.*, 2004; BERNIK, 2006)

Gráfico 6 - Distribuição da amostra, pela ocorrência de problemas de saúde



Fonte: Dados da pesquisa

Dornelas (2006) identificou que os problemas relacionados à saúde mais relatados pela amostra pesquisada foram: coluna, 46%; estresse, 24%; rins, 11%; hemorroidas, 10%; coração, 7%; e hipertensão 2%.

Vieira (2009) identificou que 22,2% da amostra estudada relatou ser hipertenso, resultado similar ao encontrado nesta pesquisa, 21,4%.

Em síntese, os resultados mais expressivos encontrados com referência às variáveis *demográfico-ocupacionais* e *hábitos de vida* evidenciam que a maioria dos abordados da parte quantitativa da pesquisa é do sexo masculino (98,5%), tem idade entre 36 a 65 anos (69,5%), é casada ou tem união estável (70,5%), possui o ensino fundamental (40%), é permissionária (53,7%), possui renda média mensal entre dois a seis salários mínimos (71,2%), exerce a profissão de taxista há no mínimo seis anos (83,8%), trabalha acima de 60 horas semanais (57,0%), trabalha predominantemente no turno diurno (55,5%), sempre trabalha aos domingos e feriados (34,3%), não fuma (84,3%), não consome bebida alcoólica (60,5%) e não apresenta problemas relacionados à saúde (73,4%). Do grupo que apresenta

problemas relacionados à saúde (26,4%), as doenças mais evidenciadas foram: hipertensão, diabetes, gastrite/úlcera, infarto cardíaco e doenças cardíacas.

Os dados quantitativos a seguir são analisados de acordo com o resultado global da amostra. De modo mais específico, identifica a diferença entre dois grupos de taxistas: I – indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado; e II – indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso.

## 5.2 Níveis de Estresse

Para análise do nível de intensidade de estresse ocupacional apontado pela pesquisa, foram tomados como base os critérios estabelecidos por Zille (2005), para os níveis de ausência de estresse, estresse leve a moderado, estresse intenso e estresse muito intenso, apresentados no item 2.4 e na TAB. 1.

De acordo com a TAB. 12, 73,6% da amostra, correspondendo a 337 taxistas, apresentam ausência de estresse. Ou seja, os indivíduos apresentam bom equilíbrio entre suas estruturas psíquicas e as pressões psíquicas advindas das situações de trabalho. Entretanto, 26,4%, correspondendo a 121 taxistas, apresentam quadro de estresse, variando de leve a moderado a muito intenso.

Tabela 12 – Análise do nível de estresse para a amostra global

Níveis de estresse	Valor de referência	Quantidade	%
Ausência de estresse	< 1,75	337	73,6
Estresse leve a moderado	≥ 1,75 a < 2,46	100	<b>21,8</b>
Estresse intenso	≥ 2,46 a < 3,16	19	<b>4,1</b>
Estresse muito intenso	≥ 3,16	2	<b>0,4</b>

Fonte: Dados da pesquisa

Este resultado vai ao encontro das constatações da pesquisa realizada por Dornelas (2006), o qual identificou que 24% dos taxistas se consideravam com quadro de estresse. Porém, estes dados encontram-se destoantes da pesquisa realizada pelo ISMA-Brasil em 2004 com trabalhadores brasileiros que atuavam em diversas ocupações, a qual revelou que 70% dos pesquisados apresentavam quadro de estresse. Cabe ressaltar que os resultados qualitativos possibilitaram compreender

que os resultados quantitativos, em relação aos níveis de estresse, podem não ser condizentes com o real, podendo as respostas ao questionário terem sido influenciadas pelo machismo dos respondentes, pela preocupação em ter a imagem do taxista associada ao estresse e pelo uso de estratégias de defesa, em especial a racionalização e a negação para lidar com o sofrimento proveniente do trabalho.

Os resultados obtidos por meio da análise quantitativa podem ser mais bem compreendidos a partir dos depoimentos dos participantes da pesquisa em entrevistas:

Eu avalio meu trabalho como excelente. Para mim, nenhum tipo de trabalho traz adoecimento para ninguém. Pelo contrário, traz é dignidade. A doença é de responsabilidade de cada um. Precisamos estar sempre com os exames em dia, ir ao médico pelo menos uma vez ao ano. Quem fala que o trabalho pode trazer doenças é, além de mentiroso, um preguiçoso. E2

Tem gente que é fraco mesmo e adoece à toa, e aí fica inventando desculpas que anda cansado, que o trabalho está sugando toda a sua energia. O trabalho dignifica o homem. Temos é que estender a mão para o céu e agradecer a Deus por trabalharmos como taxistas, num mundo onde há tanta gente desempregada, tanta miséria. E5

Eu acho que se nós taxistas tivéssemos carteira assinada, com direito a afastamento para problemas de saúde, a gente adoeceria mais. Ou melhor, a gente assumiria mais facilmente os problemas de saúde. A gente acaba evitando de pensar neles, nos problemas de saúde, como se assim eles deixassem de existir, pois precisamos sustentar a nós e a nossa família. Se eu parar de trabalhar, as contas não vão ficar esperando, não. Quem vai pagar as contas no final do mês para mim? E14

Não dou mole para doença, não. Preciso trabalhar, preciso ter saúde, boto isso na minha cabeça, e aí nada me pega. Tem tanta gente desempregada por aí, e eu vou ficar reclamando de bobeira? Tenho mais é que agradecer por ter saúde e por trabalhar. É com o suor do meu trabalho que criei meus filhos, que se tornaram pessoas do bem. E9

Muita doença vem por fraqueza das pessoas. Eu sou um pai de família, preciso ter saúde para trabalhar. Então, não fico com frescura, não. Gripe, resfriado, estresse, tudo isso aparece quando a gente dá corda para a doença e eu não dou corda para a doença, não. Sou muito grato a Deus por ter um trabalho digno. E7

Talvez as pessoas tenham dificuldade de assumir que estão estressadas por se preocuparem em ter a imagem delas associadas ao estresse, como se isto fosse algo pejorativo. Então, preferem fingir que está tudo bem. E13

Eu tenho medo de minha saúde uma hora explodir que nem uma bomba. Percebo que fico empurrando muita coisa com a barriga, protelando. A falta de uma relação formal de trabalho e a necessidade de sustentar a família faz com que eu trabalhe mesmo não estando me sentindo bem. E1

A partir dos relatos, fica evidente que os taxistas utilizam de estratégias de defesa para lidar com o sofrimento e com as fontes de tensão excessiva no trabalho. Estas estratégias de defesa apresentam um funcionamento inconsciente e têm como função minimizar a percepção daquilo que faz sofrer (DEJOURS, 1992, 2007). Os relatos E2 e E5 ilustram bem esta situação.

Segundo Dejours (1992, 2007), os mecanismos psicológicos mais frequentes nas estratégias defensivas são a negação e a racionalização. A manifestação destes mecanismos pode ser observada nos relatos dos entrevistados. A negação pode ser sinalizada pela banalização das dificuldades vivenciadas no cotidiano, negando o trabalho como promotor do adoecimento e responsabilizando o indivíduo pelo seu adoecimento. A racionalização, por sua vez, se manifesta em falas que justificam as dificuldades do trabalho sem nenhum esforço para mudar o curso dos fatos, podendo esta estratégia ser sinalizada por apatia, resignação e conformidade.

Outro aspecto que pode ser observado a partir dos relatos é que a preocupação em ter a imagem do taxista associada ao estresse bem como a cultura machista, cujo adoecimento é visto como sinônimo de fragilidade, pode ter interferido nas respostas dos taxistas. Assim, o nível de estresse apresentado pelos taxistas, obtido por meio da análise quantitativa, pode não ser condizente com o real.

Quando a análise é realizada por situação como taxista, os dados podem ser observados na TAB. 13.

Tabela 13 - Análise do nível de estresse, segundo a situação como taxista

Níveis de Estresse	Situação como Taxista				Total por níveis de estresse	%
	Permissionário	%	Condutor Auxiliar	%		
Ausência de Estresse	190	77,2	147	69,3	337	73,6
Estresse Leve a Moderado	48	<b>19,5</b>	52	<b>24,5</b>	100	<b>21,8</b>
Estresse Intenso	7	<b>2,8</b>	12	<b>5,7</b>	19	<b>4,1</b>
Estresse Muito Intenso	1	<b>0,4</b>	1	<b>0,5</b>	2	<b>0,4</b>
Total	246	100	212	100	458	100

Fonte: Dados da pesquisa

Como mostra a TAB. 13, é possível observar que na amostra pesquisada, composta por 246 (53,7%) permissionários e 212 (46,3%) condutores auxiliares, 22,7% dos permissionários e 30,7% dos condutores auxiliares apresentam níveis de estresse

variando de leve a moderado a estresse muito intenso. O condutor auxiliar tem o trabalho ainda mais precário do que o permissionário, pois ele normalmente não é o dono do veículo, precisa pagar uma diária ao permissionário para trabalhar como taxista e utilizar o seu veículo, sendo o valor da diária fixo, exigindo dele que se desdobre em trabalhar para pagar a diária e ainda tirar seu sustento e o de sua família.

Essa situação é claramente retratada nos relatos abaixo:

O trabalho do taxista por si só já é muito desgastante. A gente se depara com trânsito intenso, com engarrafamento, com acidentes no trânsito, com motoristas e motociclistas imprudentes, com pedestres que cismam em atravessar fora da faixa, com buracos na pista, com tanta coisa desgastante que fica até difícil enumerar. Apesar de todo taxista sofrer com isso tudo que eu falei, o condutor auxiliar, a meu ver, sofre ainda mais. Ele não pode se dar ao luxo, por exemplo, de ir para casa se a chuva tá forte ou se o trânsito tá muito engarrafado, afinal, ele tem a diária para pagar, e para isso precisa se submeter a muita coisa. O auxiliar também não escolhe o turno que vai trabalhar: ele trabalha no turno que o permissionário escolheu não trabalhar. Ou seja, não tem praticamente nenhum poder de escolha. Eu não sou condutora auxiliar. Não sei se daria conta de ser, não. E11

Na minha opinião, o condutor auxiliar tem mais motivos para se estressar do que o permissionário. O fato de termos que pagar diária deixa a gente numa situação difícil. Precisamos nos desdobrar em trabalhar para arrecadar o suficiente para pagar a diária e ainda tirar o nosso sustento e de nossa família. Ao trabalhar mais, ficamos mais expostos a violência. Ou seja, temos mais chances de sermos abordado por um bandido, por exemplo. Ao trabalhar mais, temos também mais chances de pegar mais engarrafamentos, de nos depararmos mais com pedestres imprudentes, ficamos mais expostos à poluição sonora e corremos mais riscos de envolvermos em acidentes. E10

A partir dos relatos, constata-se que a situação de trabalho do condutor auxiliar é permeada por mais pressões do que a situação de trabalho do permissionário, sendo esta a provável justificativa para a maior incidência de estresse entre os condutores auxiliares.

### **5.2.1 Sintomas de Estresse**

Os sintomas de estresse são explicados com base no MTEG, pelos construtos de segunda ordem: *sintomas de hiperexcitabilidade e senso de humor, sintomas psíquicos, do sistema nervoso simpático e gástrico; e sintomas de aumento do tônus, tontura/vertigem, falta ou excesso de apetite e relaxamento.*

Os sintomas de estresse apresentados pela amostra global constam na TAB. 14

Tabela 14 - Sintomas de estresse para a amostra global

Sintomas físicos e psicológicos (SFP)	Amostra Global	
	Frequência	%
Fadiga *	92	20,09
Ansiedade **	90	19,65
Dor nos músculos do pescoço e ombros *	67	14,63
Nervosismo acentuado **	46	10,04
Irritabilidade fácil **	42	9,17
Ímpetos de raiva **	38	8,3
Insônia **	38	8,3
Indisposição gástrica ou dor no estômago, que se acentuam diante de exigências emocionais *	33	7,21
Angústia **	31	6,77
Dor de cabeça por tensão *	30	6,55
Falta ou excesso de apetite *	22	4,8
Perda e/ou oscilação do senso de humor **	21	4,59
Uso de cigarros para aliviar a tensão **	21	4,59
Dor discreta no peito sob tensão *	13	2,84
Nó na garganta (sensação de sufocamento) **	11	2,4
Períodos de depressão **	9	1,97
Palpitações *	8	1,75
Uso de bebidas alcoólicas para aliviar a tensão **	5	1,09
Tontura, vertigem *	4	0,87
Pânico **	1	0,22

Fonte: Dados da pesquisa

Nota\*: Equivale a sintomas físicos

\*\* : Equivale a sintomas psíquicos

Para a amostra global, os principais sintomas apresentados como presentes frequente e muito frequente são: fadiga, 20,1%; ansiedade, 19,7%; dor nos músculos do pescoço e ombros, 14,6%; nervosismo acentuado, 10,0%; e irritabilidade fácil, 9,2%.

Pesquisa desenvolvida por Zille (2005) com gerentes utilizando o mesmo modelo para diagnóstico de estresse (MTEG) revelou-se que os sintomas que apareceram com mais frequência e intensidade na amostra global foram: ansiedade, 73,47%;

nervosismo, 73,47%; fadiga, 61,22%; dor nos músculos do pescoço e ombros por tensão, 60,28%; e insônia, 46,94%.

Braga, Marques, Zille (2012), também pautados no MTEG, identificaram em gerentes que compunham a amostra pesquisada os sintomas de estresse mais frequentes: ansiedade, 73,91%; fadiga, 62,61%; nervosismo acentuado, 69,57%; dor nos músculos do pescoço e ombros, 54,78%; e angústia, 53,48%.

É possível afirmar que quatro dos cinco sintomas mais manifestados pelos participantes da pesquisa em questão coincidem com os resultados encontrados nas pesquisas desenvolvidas por Zille (2005) e por Braga, Marques, Zille (2012), sendo possível inferir que os sintomas de estresse mais frequentes podem ser os mesmos, independente da categoria profissional.

Na sequência, aprofundando as análises, os sujeitos da pesquisa foram distribuídos em dois grupos: Grupo I – indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado; e Grupo II – indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso

Nesta configuração, os sintomas de estresse estão apresentados na TAB. 15

Tabela 15 - Sintomas de estresse para os grupos I e II

(Continua...)

Sintomas Físicos e Psicológicos (SFP)	Estresse Ocupacional				Valor-p
	GRUPO I - Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	%	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso	%	
Ansiedade **	74	16,93	16	76,19	<b>0,000</b>
Fadiga *	77	17,62	15	71,43	<b>0,000</b>
Nervosismo acentuado **	32	7,32	14	66,67	<b>0,000</b>
Irritabilidade fácil **	28	6,41	14	66,67	<b>0,000</b>
Ímpetos de raiva **	26	5,95	12	57,14	<b>0,000</b>
Perda e/ou oscilação do senso de humor **	10	2,29	11	52,38	<b>0,000</b>
Dor nos músculos do pescoço e ombros *	57	13,04	10	47,62	<b>0,000</b>
Insônia **	28	6,41	10	47,62	<b>0,000</b>

Tabela 15 - Sintomas de estresse para os grupos I e II

(Conclusão)

Sintomas Físicos e Psicológicos (SFP)	Estresse Ocupacional				Valor-p
	GRUPO I - Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	%	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso	%	
Indisposição gástrica ou dor no estômago, que se acentuam diante de exigências emocionais *	24	5,49	9	42,86	<b>0,000</b>
Dor de cabeça por tensão *	21	4,81	9	42,86	<b>0,000</b>
Falta ou excesso de apetite *	13	2,97	9	42,86	<b>0,000</b>
Angústia **	24	5,49	7	33,33	<b>0,000</b>
Nó na garganta (sensação de sufocamento) **	4	0,92	7	33,33	<b>0,000</b>
Períodos de depressão **	2	0,46	7	33,33	<b>0,000</b>
Uso de cigarros para aliviar a tensão **	15	3,43	6	28,57	<b>0,000</b>
Dor discreta no peito sob tensão *	9	2,06	4	19,05	<b>0,003</b>
Palpitações *	4	0,92	4	19,05	<b>0,000</b>
Tontura, vertigem *	13	2,97	3	14,29	<b>0,001</b>
Uso de bebidas alcoólicas para aliviar a tensão **	3	0,69	2	9,52	<b>0,000</b>
Pânico **	0	0	1	4,76	<b>0,000</b>

Fonte: Dados da pesquisa

Nota\*: Equivale a sintomas físicos

\*\*: Equivale a sintomas psíquicos

Apesar de o grupo I ser composto por taxistas diagnosticados com ausência de estresse ou com estresse leve a moderado, eles também apresentam sintomas de estresse, no entanto de forma compensada. Neste grupo, fadiga, ansiedade, dor nos músculos do pescoço e ombros, nervosismo acentuado, irritabilidade fácil, insônia e ímpetos de raiva são alguns dos sintomas que podem ser destacados.

No grupo II, é possível observar que mais de 50% da amostra diagnosticada com estresse intenso ou muito intenso apresenta os sintomas: ansiedade, fadiga, nervosismo acentuado, irritabilidade fácil, ímpetos de raiva e perda ou oscilação do senso de humor. Dor nos músculos do pescoço e ombros, insônia, indisposição gástrica ou dor no estômago, dor de cabeça por tensão e falta ou excesso de apetite são sintomas que também estão presentes de forma significativa neste grupo, tendo

sido manifestos por mais de 40% da amostra diagnosticada com estresse intenso ou muito intenso.

Esses sintomas coincidem com os destacados pela literatura especializada no tema como os mais frequentes em casos de estresse ocupacional. Segundo Couto (1987), os principais sintomas de estresse ocupacional são: nervosismo, ansiedade, irritabilidade, fadiga, angústia, insônia, dor nos músculos do pescoço e ombro, e indisposição gástrica quando o indivíduo está sob pressão.

De acordo com o teste qui-quadrado, é possível confirmar que há relação de dependência direta entre todos os sintomas e os níveis de estresse apresentados (valor-p < ou = 0,05).

Em síntese, é possível concluir que todos os sintomas foram mais frequentes nos indivíduos diagnosticados com estresse intenso e muito intenso se comparados aos indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado.

### 5.2.2 Fontes de Tensão Excessiva no Trabalho

Os dados globais referentes às fontes de tensão excessiva no trabalho estão explicitados na TAB. 16.

Tabela 16 - Fontes de tensão excessiva no trabalho para a amostra global  
(Continua...)

Fontes de Tensão no Trabalho (FTT)	Amostra Global	
	Frequência	%
A falta de locais apropriados para fazer as necessidades fisiológicas	374	81,66
A falta de locais apropriados para embarque e desembarque de passageiros	371	81,00
Pontos de táxi ocupados por carros particulares	344	75,11
A má conservação das vias públicas	344	75,11
Motociclistas imprudentes	330	72,05
A questão da violência (furtos, roubos, sequestros, discussões e brigas no trânsito).	314	68,56
Motoristas imprudentes	279	60,92
A poluição sonora	278	60,7
Ficar sentado por várias horas dentro do veículo	261	56,99

Tabela 16 - Fontes de tensão excessiva no trabalho para a amostra global  
(Conclusão)

Fontes de Tensão no Trabalho (FTT)	Amostra Global	
	Freqüência	%
A falta de sinalização adequada nas vias	258	56,33
A poluição do ar	257	56,11
Exposição a intempéries climáticas	256	55,90
Congestionamentos, trânsito lento e engarrafado	210	45,85
Jornada de trabalho excessiva e desgastante	205	44,76
Interagir com pessoas de difícil relacionamento	194	42,36
Ruídos e vibrações	194	42,36
Pedestres imprudentes	178	38,86
Ausência de relação formal de trabalho	143	31,22
Relação competitiva e sem cooperação com os demais taxistas	110	24,02
Ciclistas imprudentes	102	22,27
A intensa poluição visual	92	20,09
Ter presenciado a ocorrência de situações de alto impacto emocional (roubo, sequestro, morte e acidente fatal, entre outras de mesma natureza).	61	13,32

Fonte: Dados da pesquisa

Com base nos dados constantes da TAB. 16, a amostra global apresenta como principais fontes de tensão excessiva no trabalho: falta de local apropriado para fazer as necessidades fisiológicas, falta de locais apropriados para embarque e desembarque de passageiros, pontos de táxi ocupados por carros particulares; má conservação das vias públicas, motociclistas imprudentes, violência (furtos, roubos, sequestros, discussões e brigas no trânsito), motoristas imprudentes, poluição sonora, ficar sentado por várias horas dentro do veículo, falta de sinalização adequada nas vias, poluição do ar e exposição a intempéries climáticas. Estas fontes de tensão são apontadas por mais de 50% da amostra como sendo frequente ou muito frequente, em termos da sua ocorrência.

Aprofundando e realizando análise comparativa para o grupo I (indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado) e o grupo II (indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso), respectivamente, as fontes de tensão excessiva no trabalho estão apresentadas na TAB. 17.

Tabela 17 - Fontes de tensão excessiva no trabalho para os grupos I e II

Fontes de Tensão no Trabalho (FTT)	Estresse Ocupacional				Valor-p
	GRUPO I - Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	%	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso	%	
A falta de locais apropriados para fazer as necessidades fisiológicas	354	81,01	20	95,24	0,613
A falta de locais apropriados para embarque e desembarque de passageiros	351	80,32	20	95,24	0,537
Pontos de táxi ocupados por carros particulares	326	74,6	18	85,71	0,853
A má conservação das vias públicas	326	74,6	18	85,71	0,234
A questão da violência (furtos, roubos, sequestros, discussões e brigas no trânsito).	296	67,73	18	85,71	0,252
A poluição sonora	260	59,5	18	85,71	0,071
Exposição a intempéries climáticas	238	54,46	18	85,71	<b>0,043</b>
Motociclistas imprudentes	313	71,62	17	80,95	0,894
A poluição do ar	240	54,92	17	80,95	0,274
Ficar sentado por várias horas dentro do veículo	244	55,84	17	80,95	0,212
Motoristas imprudentes	263	60,18	16	76,19	0,759
Ruídos e vibrações	178	40,73	16	76,19	<b>0,001</b>
Jornada de trabalho excessiva e desgastante	190	43,48	15	71,43	0,087
A falta de sinalização adequada nas vias	244	55,84	14	66,67	<b>0,020</b>
Ausência de relação formal de trabalho	130	29,75	13	61,9	<b>0,013</b>
Interagir com pessoas de difícil relacionamento	183	41,88	11	52,38	0,607
Pedestres imprudentes	170	38,9	8	38,1	0,142
A relação competitiva e sem cooperação com os demais taxistas	104	23,8	6	28,57	<b>0,005</b>
A intensa poluição visual	88	20,14	4	19,05	0,959
Congestionamentos, trânsito lento e engarrafado	45	10,3	3	14,29	0,066
Ciclistas imprudentes	100	22,88	2	9,52	0,498
Ter presenciado a ocorrência de situações de alto impacto emocional (roubo, sequestro, morte e acidente fatal, entre outras de mesma natureza).	60	13,73	1	4,76	0,179

Fonte: Dados da pesquisa

A TAB. 17 mostra que no grupo I (indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado) mais de 50% da amostra aponta, como frequente ou muito frequente, em termos de ocorrência, 12 fontes de tensão excessiva no trabalho e que no grupo II (indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso) mais de 50% da amostra aponta, como frequente ou muito frequente, 16 fontes de tensão excessiva no trabalho. Ou seja, o grupo II, composto por indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso, vivenciou o trabalho como mais tensionante que o grupo I, composto por indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado. Apesar de a situação de trabalho ser a mesma, as situações estressantes são mediadas pelas diferenças próprias de cada indivíduo que, embora exposto a situações semelhantes, as percebem de forma diferente, não sendo atingidos de maneira homogênea (DEJOURS, 1992).

Cada indivíduo, ao interpretar ao seu modo a realidade, a partir dessas interpretações, levando em conta sua personalidade, estabelece estratégias de enfrentamento para lidar com a situação, sendo outro aspecto relevante a ser observado o fato de que todas as estratégias de enfrentamento foram utilizadas com maior frequência pelos membros do grupo I (indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado) se comparado ao grupo II (indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso), como pode ser observado na TAB. 19, evidenciando, conforme apontado por Anaut (2005), que as estratégias de enfrentamento são eficazes para fins de adaptação e ajustamento a situações difíceis, interferindo de forma significativa nos níveis de estresse apresentados.

Os dados qualitativos possibilitam uma compreensão mais profunda da situação de trabalho dos taxistas pesquisados:

Que o trabalho do taxista é desgastante, isso é fato. Deparamos com trânsito, motoristas e pedestres sem nenhuma educação voltada para o trânsito, jornadas longas de trabalho, poluição sonora, medo de assalto, de violência em geral, dentre várias outras coisas e situações desgastantes. Mas não há o que fazer em termos de mudarmos a realidade. Ou convivemos com isso ou mudamos de profissão. E3

O que mais me estressa no cotidiano do meu trabalho são duas coisas: os pontos de táxi serem invadidos por carros particulares (isso é um absurdo, e a gente reclama, reclama, e nada é feito); Não ter onde parar o carro para embarque e desembarque de passageiros é outra coisa que me tira do sério (não há placas nos autorizando a parar e se paramos somos multados). Esperar por mudanças, só se for sentado. Então procuro pensar que preciso do meu trabalho e tento deixar estas coisas que me chateiam de lado. E4

A falta de cooperação entre os taxistas é algo que me deixa bastante incomodado. “Eta” classe desunida! É cada um por si e Deus por todos. Até fechada de taxistas eu levo. Não há o menor respeito, mas eu procuro relevar isso, porque senão eu vou acabar adoecendo. E6

Para piorar a situação, só falta termos que usar fraldas descartáveis, pois sequer temos lugares apropriados para fazermos nossas necessidades fisiológicas. Isso é desumano e mostra que o Poder Público não está nem aí para nós. Com o passar dos anos, a gente vai aprendendo onde tem banheiro, onde o banheiro é limpo e onde é sujo, em quais estabelecimentos podemos utilizar os sanitários sem que façam cara feia para nós, e por aí vai. Vivendo e aprendendo mesmo. E10

De acordo com o teste qui-quadrado, para um nível de significância de 0,05, ou intervalo de confiança de 95%, há relação de dependência direta entre as fontes de tensão: exposição a intempéries climáticas, ruídos e vibrações, falta de sinalização adequada, ausência de relação formal de trabalho e relação competitiva e sem cooperação entre os taxistas versus “níveis de estresse”. Esse dado corrobora com a constatação de que para todos os níveis de estresse analisados estas fontes de tensão são as que realmente provocam um nível de estresse mais elevado.

Percebe-se pelos relatos que ausência de relação formal de trabalho, intempéries climáticas, ruídos e vibrações, falta de sinalização adequada e relação competitiva e sem cooperação entre os taxistas são de fato consideradas tensionantes por eles mesmos, mas também pode ser observado que a racionalização é utilizada como estratégia de defesa, sendo sinalizada pelo conformismo manifestado pelos taxistas em alguns relatos:

Não ter carteira assinada, não ter direito a férias, a décimo terceiro salário, não ter direito a um repouso remunerado nos fins de semana e a sequer poder se afastar para tratamento de saúde sem ter prejuízo nos rendimentos é muito preocupante. Eu percebo que me acomodei como taxista, e agora, considerando minha idade avançada e minha pouca escolaridade, vejo que não há outras opções de trabalho. Por isso, me conformo com a situação e vou levando a vida. Mas não posso me queixar, não. Trabalhando a vida toda como taxista, conquistei várias coisas, comprei casa, carro, estudei meus filhos. Isso é o que conta para mim. E8

Belo Horizonte tá perdendo por pouco para São Paulo. Uma chuva que dá, e já temos alagamentos. Não foi uma nem duas vezes que fiquei presa no

trânsito devido à chuva. Isto me preocupa. Fico pensando nos meus filhos, se vou conseguir chegar em casa sã e salva. O trânsito por si só já é um caos e, além disso, temos que nos deparar frequentemente com motoristas imprudentes. Isto também é outro fator que me deixa cansada. Preciso estar sempre em alerta, mas aprendi a me conformar com esta situação, pois a tendência é só piorar. E11

A classe de *motoboys* é mais unida que a nossa. Na hora de um acidente com *motoboy*, logo chegam vários outros colegas de profissão. No nosso caso, não aparece um taxista para ajudar. Não há união e amizade entre os taxistas. Isso é ruim, mas como preciso trabalhar, procuro não me deixar abater por estas coisas desagradáveis, não. Pelo contrário, eu procuro valorizar o meu trabalho. Afinal, é ele que garante o sustento da minha família. E12

É também possível observar a partir dos relatos que há a minimização do evento estressor e a aceitação resignada, sendo utilizadas pelos taxistas as estratégias de enfrentamento com a focalização nas emoções, sendo esta preferencial, segundo Lazarus e Folkman (1984), quando as circunstâncias precisam ser aceitas e o indivíduo se sente impotente para mudar a realidade vivenciada. Já a focalização no problema possibilita ao indivíduo se posicionar de maneira proativa, analisando a situação, identificando suas causas e buscando superá-la ou transformá-la.

Em síntese, apesar dos taxistas perceberem diversas fontes de tensão no trabalho, os mesmos mostram-se passivos e impotentes diante da situação de trabalho, não buscando alternativas para mudar a realidade vivenciada.

### 5.2.3 Estratégias de Enfrentamento ao Estresse

Para a amostra global, as principais estratégias de enfrentamento ao estresse estão apresentadas na TAB. 18.

Tabela 18 - Estratégias de enfrentamento ao estresse para a amostra global  
(Continua...)

Estratégias de Enfrentamento ao Estresse (EEE)	Amostra Global	
	Frequência	%
Conversar com amigos e familiares.	373	81,44
Relevar/desconsiderar situações desgastantes.	344	75,11
Resolver, objetivamente, um determinado problema.	331	72,27
Recorrer a passatempos	282	71,57
Administrar efetivamente o próprio tempo, estabelecendo prioridades.	320	69,87

Tabela 18 - Estratégias de enfrentamento ao estresse para a amostra global  
(Conclusão)

Estratégias de Enfrentamento ao Estresse (EEE)	Amostra Global	
	Frequência	%
Conversar sobre situações de dificuldades e tensão decorrentes do trabalho com os colegas de profissão.	259	56,55
Participar de eventos sociais e confraternizações.	216	47,16
Procurar descansar aos domingos e feriados.	191	41,7
Realizar atividades físicas regulares.	176	38,43
Tirar 30 dias de descanso por ano.	58	12,66

Fonte: Dados da pesquisa

É possível perceber que seis das dez estratégias de enfrentamento pesquisadas são utilizadas com frequência ou muita frequência por mais de 50% da amostra pesquisada e que apenas duas estratégias são utilizadas por menos de 40% da amostra: realizar atividades físicas regulares, 38,43%; e tirar trinta dias de descanso por ano, 12,66%.

A partir dos relatos, fica também evidente o quão as estratégias de enfrentamento são utilizadas e reconhecidas como eficazes pelos pesquisados:

Não tem como não se estressar diante de tantas situações desgastantes do dia a dia de trabalho do taxista. O grande segredo para o taxista não dar um "troço" é aprender a conviver com o estresse, porque estas situações estressantes tendem só a piorar. Melhorar, nunca. O trânsito, por exemplo, a tendência é ficar cada vez pior, cada vez mais congestionamentos, pois o número de carros está cada vez maior. Então, se estou num congestionamento, eu ligo o som, por exemplo. Isso é algo que me relaxa e me deixa mais calmo. E13

Para eu não me desgastar, eu aprendi a relevar, relevar e relevar... Se alguém me xinga no trânsito, eu ignoro: se o trânsito tá lento, eu procuro conversar com o passageiro ou ouvir uma música. E, assim, eu me distraio. Se estou cansado de ficar sentado, eu paro o carro num ponto de táxi e saio do carro para esticar as pernas. E, assim, vou tentando tornar mais leve o meu fardo, que por si só já é muito pesado. Então, para que eu vou botar mais peso nele ainda? Se ouço no rádio que tal avenida tá congestionada eu passo por outro caminho. E, assim, vou contornando os percalços da vida. E12

O grande segredo da vida é você tirar um tempo para o lazer, para jogar conversa fora, e isso é prioridade na minha vida. Uma hora de bate papo, uma hora jogando uma sinuca vale por várias caixas de medicamento. E3

Cabe destacar que o fato de 73,6% da amostra global ter apresentado ausência de estresse (TAB. 13) pode ser influenciado, em grande parte, pelas estratégias de

enfrentamento ao estresse utilizadas pelos indivíduos pesquisados. Estas estratégias, também denominadas *coping*, referem-se a esforços cognitivos e comportamentais destinados a controlar, reduzir ou tolerar as exigências internas ou externas que ameaçam ou ultrapassam os recursos do indivíduo (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

É importante a defesa do conceito de uma sociedade voltada para o tempo de lazer. O trabalho é uma forma de expressão da essência do ser humano, uma maneira de a pessoa relacionar-se com seu meio social e sentir-se aceita pela comunidade e mesmo, pela sociedade, mas não é a única maneira de se relacionar (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004). O relato de E3 reforça essa importância.

Considerando os grupos I e II, as estratégias de enfrentamento se apresentam como destacado na TAB. 19

Tabela 19 - Estratégias de enfrentamento ao estresse para os grupos I e II  
(Continua...)

Estratégias de Enfrentamento ao Estresse (EEE)	Estresse Ocupacional				Valor-p
	GRUPO I – Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	%	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso	%	
Relevar/desconsiderar situações desgastantes.	332	76	12	57,1	0,051
Resolver, objetivamente, um determinado problema.	321	73,6	10	47,6	<b>0,009</b>
Conversar sobre situações de dificuldades e tensão decorrentes do trabalho com os colegas de profissão.	249	57,1	10	47,6	0,391
Conversar com amigos e familiares.	364	83,3	9	42,9	<b>0,000</b>
Recorrer a passatempos	273	62,5	9	42,9	0,071
Administrar efetivamente o próprio tempo, estabelecendo prioridades.	312	71,4	8	38,1	<b>0,001</b>
Realizar atividades físicas regulares.	169	38,7	7	33,3	0,623

Tabela 19 - Estratégias de enfrentamento ao estresse para os grupos I e II  
(Conclusão)

Estratégias de Enfrentamento ao Estresse (EEE)	Estresse Ocupacional				Valor-p
	GRUPO I – Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	%	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso	%	
Participar de eventos sociais e confraternizações.	210	48,1	6	28,6	0,081
Procurar descansar aos domingos e feriados.	188	43	3	14,3	<b>0,009</b>
Tirar 30 dias de descanso por ano.	57	13	1	4,8	0,497

Fonte: Dados da pesquisa

É possível observar que no grupo I todas as estratégias de enfrentamento foram utilizadas de forma frequente e muito frequente por um percentual maior de pesquisados do que no grupo II, justificando o fato de os níveis de estresse apresentados pelo grupo I (indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado) serem inferiores aos níveis de estresse apresentados pelo grupo II (indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso).

É importante destacar que, muitas vezes, o determinante da existência ou inexistência de estresse diante das mesmas situações vividas está na existência, ou não, de estratégias de enfrentamento. Estas são entendidas como uma série de fatores que possibilitam a retomada do equilíbrio e da integridade físico-cognitiva e mental (ANAUT, 2005).

De acordo com o teste de inferência estatística qui-quadrado, para um nível de significância de 0,05, ou intervalo de confiança de 95%, há relação de dependência direta entre as estratégias de enfrentamento ao estresse: conversar com amigos e familiares, resolver objetivamente determinado problema, administrar efetivamente o próprio tempo e descansar aos domingos e feriados com os níveis de estresse apresentados. Isso significa que quanto mais utilizadas estas estratégias, menores os níveis de estresse apresentados.

Os relatos das entrevistas evidenciam a significância destas estratégias:

O que me ajuda muito a não me estressar com o meu dia a dia de trabalho, que, por sinal, não é fácil, é o fato d'eu não abrir mão de descansar nos domingos e feriados. Isso para mim é sagrado. É quando vou para o sítio, cuido da horta, dos bichos. Isso, sim, é um santo remédio! Começo a segunda-feira novinho em folha. E14

Quando chega o final do expediente de trabalho eu estou exausta, Aí tomo um banho e procuro conversar. Dizem que quem canta seus males espanta, mas para mim é a conversa que ajuda a espantar o mau humor, o estresse mesmo. Após uma boa prosa, eu me sinto até mais leve e volto a sorrir. E11

[...] na vida, tem hora para tudo: hora para trabalhar, hora para descansar, hora para comer, hora para divertir. Saber administrar o tempo é fundamental. E7

### 5.3 Análise dos Níveis de Estresse Ocupacional por Variáveis Demográfico-ocupacionais e Hábitos de Vida

Considerando os dados demográfico-ocupacionais e os hábitos de vida - gênero, idade, estado civil, escolaridade, remuneração média mensal, tempo de trabalho como taxista, horas semanais trabalhadas, turno de trabalho, consumo de fumo, consumo de bebida alcoólica e problemas de saúde -, será analisada, a seguir, cada uma dessas variáveis tendo como referência os níveis de estresse apresentados pelo grupo I (indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado) e pelo grupo II (indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso).

#### 5.3.1 Relação entre Níveis de Estresse Ocupacional e o Fator Gênero

Como apresentado na TAB. 20, no grupo I 98,4% dos indivíduos que apresentam ausência de estresse ou estresse leve a moderado são homens, contra 1,6% de mulheres, sendo que 100% dos que apresentam estresse intenso ou muito intenso são homens.

Tabela 20 – Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator gênero

Sexo	Estresse Ocupacional		N Total	Valor-p
	GRUPO I - Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso		
Masculino	430 (98,4%)	21 (100%)	451	1,000
Feminino	7 (1,6%)	0(0%)	7	

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o teste de inferência estatística, qui-quadrado, para um nível de significância de 0,05, ou intervalo de confiança de 95%, não há relação de dependência direta entre o sexo dos taxistas e os níveis de estresse por eles apresentados ( $p > 0,05$ ).

Na amostra global, o número de mulheres, corresponde a apenas 1,5%, não sendo representativo.

### 5.3.2. Relação entre Níveis de Estresse Ocupacional e o Fator Idade

A TAB. 21 mostra que 25,9% da amostra que compõem o grupo I encontra-se na faixa etária de 46 a 55 anos e que no grupo II há o predomínio de indivíduos na faixa etária de 36 a 45 anos (28,6%).

Tabela 21- Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator idade

Faixa Etária	Estresse Ocupacional		N Total	Valor-p
	GRUPO I - Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso		
Até 25 anos	13 (3,0%)	1 (4,8%)	14	0,532
De 26 a 35 anos	68 (15,6%)	5 (23,8%)	73	
De 36 a 45 anos	95 (21,7%)	6 (28,6%)	101	
De 46 a 55 anos	113 (25,9%)	5 (23,8%)	118	
De 56 a 65 anos	95 (21,7%)	4 (19%)	99	
Acima de 66 anos	53(12,1%)	0 (0%)	53	

Fonte: Dados da pesquisa

Segundo o teste de inferência estatística, qui-quadrado, para um nível de significância de 0,05, ou intervalo de confiança de 95%, não há relação de dependência direta entre a idade dos taxistas e os níveis de estresse por eles apresentados ( $p > 0,05$ ).

### 5.3.3 Relação entre Níveis de Estresse Ocupacional e o Fator Estado Civil

Conforme representado na TAB. 22, a amostra referente ao grupo I (indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado) é composta por 15,3% de solteiros, 67,3% de casados, 10,3% de separados, 2,3% de viúvos e 4,8% possuem união estável. A amostra que se refere ao grupo II (indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso) é composta por 38,1% de solteiros, 42,9% de casados, 19% de separados. Nenhum indivíduo viúvo nem indivíduo com união estável apresentou níveis de estresse intenso ou muito intenso.

Tabela 22 - Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator estado civil

Estado Civil	Estresse Ocupacional		N Total	Valor-p
	Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso		
Solteiro	67 (15,3%)	8 (38,1%)	75	<b>0,039*</b>
Casado	294 (67,3%)	9 (42,9%)	303	
Separado	45 (10,3%)	4 (19%)	49	
Viúvo	10 (2,3%)	0 (0%)	10	
União estável	21 (4,8%)	0 (0%)	21	

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o teste qui-quadrado, é possível confirmar que há relação de dependência direta entre o fator estado civil e os níveis de estresse (valor-p < ou = 0,05). Ao se agrupar os taxistas que não moram com seus parceiros ou que não têm parceiros (solteiros, separados e viúvos) em um grupo e os que residem com seus parceiros (casados e com união estável) em outro grupo, apurou-se que dos taxistas diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso (grupo II) há um percentual maior de indivíduos solteiros, viúvos ou separados (57,1%), enquanto que há um percentual maior (68,9%) de taxistas casados ou com união estável no grupo I (indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado).

### 5.3.4. Relação entre Níveis de Estresse Ocupacional e o Fator Escolaridade

Na amostra global, predominam o ensino fundamental (40%) e o ensino médio completo (39,5%). Nos grupos I e II estas escolaridades também são predominantes (TAB. 23).

Tabela 23 - Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator escolaridade

Escolaridade	Estresse Ocupacional		N Total	Valor-p
	GRUPO I - Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso		
Ensino fundamental (1º grau)	176 (40,3%)	7 (33,3%)	183	0,051
Ensino médio incompleto (2º grau)	37 (8,5%)	2 (9,5%)	39	
Ensino Médio completo (2º grau)	176 (40,3%)	6 (28,6%)	182	
Graduação incompleta	20 (4,6%)	1 (4,8%)	21	
Graduação completa	26 (5,9%)	4 (19%)	30	
MBA / Especialização completa	1 (0,2%)	1 (4,8%)	2	
Outros	1 (100%)	0 (0%)	1	

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o teste de inferência estatística qui-quadrado, para um nível de significância de 0,05, ou intervalo de confiança de 95%, não há relação de dependência direta entre a escolaridade dos pesquisados e os níveis de estresse por eles apresentados ( $p > 0,05$ ).

### 5.3.5 Relação entre Níveis de Estresse Ocupacional e o Fator Situação como Taxista

Conforme representado na TAB. 24 , 61,9% dos indivíduos que apresentam níveis de estresse intenso ou muito intenso são condutores auxiliares.

Tabela 24 - Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator situação como taxista

Situação como taxista	Estresse Ocupacional		N Total	Valor-p
	GRUPO I - Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso		
Permissionário	238 (54,5%)	8 (38,1%)	246	0,142
Condutor Auxiliar	199 (45,5%)	13 (61,9%)	212	

Fonte: Dados da pesquisa

Esse predomínio de condutores auxiliares no grupo II (indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso) pode ser um indicativo de que a situação de trabalho deles é ainda mais permeada de fontes excessivas de tensão do que a dos permissionários. Os relatos obtidos por meio das entrevistas reforçam o que foi apontado:

Ser condutor auxiliar é ainda mais complicado do que ser permissionário. O fato de nós termos que pagar, em média, 130,00 reais por dia ao permissionário faz com que a gente se desdobre de trabalhar. Tem gente que pensa que por sermos autônomos podemos definir nossa carga horária de trabalho. Quem me dera! O que define minha carga horária de trabalho são minhas contas a serem pagas no final de cada mês e a diária que tenho que pagar diariamente ao permissionário. Se eu pudesse escolher, você acha que eu trabalharia igual a um burro? Claro que não! Mas a responsabilidade diante dos meus compromissos financeiros fala mais alto. E10

Eu queria mesmo é ser proprietário da permissão. Acho que o que mais me estressa e me preocupa é o fato d'eu ser condutor auxiliar e ter que pagar diária para utilização do veículo. Eu pego o carro e logo no início do expediente já fico pensando que tenho aquela dívida, que é a bendita diária. Enquanto não faço as corridas que me permitem ganhar o suficiente para pagar a diária eu não fico sossegado. Depois que separo o dinheiro ganho para pagar ela (a diária), aí eu começo a pensar que estou trabalhando para comprar o pão de cada dia, e nisso, muitas vezes, já se foram horas e horas de trabalho. Ou seja, perco praticamente a metade da minha jornada de trabalho juntando dinheiro para pagar a diária, isso é muito chato. Para falar bem a verdade, isso é péssimo. É como aluguel de casa: você paga, paga e paga por algo que nunca será dono. E1

Entretanto, com o teste de inferência qui-quadrado, para um nível de significância de 0,05, ou intervalo de confiança de 95%, não há relação de dependência direta entre a situação como taxista e os níveis de estresse por eles apresentados ( $p > 0,05$ ).

### **5.3.6 Relação entre Níveis de Estresse Ocupacional e o Fator Remuneração Média Mensal**

No que concerne à remuneração média mensal como taxista, 71,4% da amostra referente ao grupo I e 66,6% da amostra que se refere ao grupo II recebe por mês acima de dois até seis salários mínimos (TAB. 25).

Tabela 25 - Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator remuneração média mensal

Renda Média Mensal	Estresse Ocupacional		N Total	Valor-p
	GRUPO I - Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso		
Até 2 SM	24 (5,5%)	2 (9,5%)	26	0,892
Acima de 2 a 4 SM	151 (34,6%)	7 (33,3%)	158	
Acima de 4 a 6 SM	161 (36,8%)	7 (33,3%)	168	
Acima de 6 a 8 SM	62 (14,2%)	3 (14,3%)	65	
Acima de 8 SM	39 (8,9%)	2 (9,5%)	41	

Fonte: Dados da pesquisa

O teste qui-quadrado possibilita inferir, para um nível de significância de 0,05, ou intervalo de confiança de 95%, que não há relação de dependência direta entre a remuneração média mensal dos pesquisados e os níveis de estresse por eles apresentados ( $p > 0,05$ ).

### 5.3.7 Relação entre Níveis de Estresse Ocupacional e o Fator Tempo de Trabalho como Taxista

Em ambos os grupos predomina-se o tempo de trabalho como taxista acima de 21 anos, conforme representado na TAB. 26.

Tabela 26 - Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator tempo de trabalho como taxista

Tempo de Trabalho	Estresse Ocupacional		N Total	Valor-p
	GRUPO I - Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso		
Há menos de 1 ano	13 (3,0%)	1 (4,8%)	14	0,838
De 1 a 5 anos	55 (12,6%)	4 (19,0%)	59	
De 6 a 10 anos	54 (12,4%)	3 (14,3%)	57	
De 11 a 15 anos	68 (15,%)	3 (14,3%)	71	
De 16 a 20 anos	74 (16,9%)	3 (14,3%)	77	
Acima de 21 anos	173 (39,6%)	7 (33,3%)	180	

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o teste de inferência estatística qui-quadrado, para um nível de significância de 0,05, ou intervalo de confiança de 95%, não há relação de dependência direta entre tempo de trabalho como taxista e os níveis de estresse por eles apresentados ( $p > 0,05$ ).

### 5.3.8 Relação entre Níveis de Estresse Ocupacional e o Fator Horas Semanais Trabalhadas

Como pode ser observado na descrição da amostra em relação aos níveis de estresse (TAB. 27), apenas 10,1% dos indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado e 4,8% dos indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso trabalham até 40 horas semanais, evidenciando que os taxistas se submetem a uma jornada elevada de trabalho.

Na amostra global, 57% dos taxistas trabalham acima de 60 horas semanais, o que representa uma jornada excessiva de trabalho. Comparando os grupos I e II (TAB. 27), é possível observar que 81% dos indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso trabalham acima de 60 horas semanais. Fontana (1994), afirma que uma das causas do estresse no trabalho é a jornada intensa de trabalho.

Tabela 27 - Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator horas semanais trabalhadas

Horas semanais	Estresse Ocupacional		N Total	Valor-p
	Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso		
Até 40 horas	44 (10,1%)	1 (4,8%)	45	0,199
De 41 a 50 horas	79 (18,1%)	1 (4,8%)	80	
De 51 a 60 horas	69 (15,8%)	2 (9,5%)	71	
Acima de 60 horas	245 (56,1%)	17 (81,0%)	262	

Fonte: Dados da pesquisa

Entretanto, de acordo com o teste de inferência estatística qui-quadrado, para um nível de significância de 0,05, ou intervalo de confiança de 95%, não há relação de dependência direta entre horas semanais trabalhadas pelos taxistas e os níveis de estresse por eles apresentados ( $p > 0,05$ ).

### 5.3.9 Relação entre Níveis de Estresse Ocupacional e o Fator Turno de Trabalho

Em relação ao turno de trabalho, comparando os grupos I e II, é possível constatar que há o predomínio de taxistas (38,1%) diagnosticados com estresse intenso ou

muito intenso trabalhando no turno da noite e há o predomínio de taxistas (56,5%) diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado trabalhando durante o dia.

Tabela 28 - Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator turno de trabalho

Turno	Estresse Ocupacional		N Total	Valor-p
	GRUPO I - Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso		
Diurno	247 (56,5%)	7 (33,3%)	254	<b>0,020*</b>
Noturno	45 (10,3%)	8 (38,1%)	53	
Ambos	145 (33,2%)	6 (28,6%)	151	

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o teste qui-quadrado, é possível afirmar que há relação de dependência direta entre o fator turno trabalhado e os níveis de estresse (valor-p < ou = 0,05). Este dado corrobora com a constatação de que os taxistas que trabalham durante o dia estão menos propensos a desenvolver quadros de estresse intenso ou muito intenso.

Segundo Ballone (2008), os trabalhadores que têm trabalho noturno, geralmente, possuem um sono de má qualidade no período diurno. Isso se dá em decorrência dos conflitos sociais (coisas que são feitas de dia e coisas que são feitas de noite) e do excesso de ruído diurno. Essa má qualidade do sono acaba provocando aumento da sonolência no período de trabalho, muitas vezes responsável por acidentes, desinteresse, ansiedade, irritabilidade, perda da eficiência e estresse.

### 5.3.10 Relação entre Níveis de Estresse Ocupacional e o Fator Consumo de Cigarro

A relação entre o grupo I (indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado) e grupo II (indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso) e o consumo de cigarro pode ser observado na TAB. 29.

Tabela 29 - Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator consumo de cigarro.

Fumo	Estresse Ocupacional		N Total	Valor-p
	GRUPO I - Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso		
Sim	62 (14,2%)	10 (47,6%)	72	<b>0,000*</b>
Não	375 (85,8%)	11 (52,4%)	386	

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com a TAB. 29, 14,2% dos indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado fumam e 47,6% dos indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso fumam.

Segundo Marras e Veloso (2012), em momentos de tensão os indivíduos podem aumentar seus processos de compensação, que podem gerar, por exemplo, o aumento do consumo de cigarros.

De acordo com o teste de inferência qui-quadrado, é possível afirmar que há relação de dependência direta entre o fator consumo de cigarros e os níveis de estresse (valor- $p < \text{ou} = 0,05$ ). Este dado corrobora com a constatação de que há menor probabilidade de os taxistas diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado consumirem cigarros do que os indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso.

### 5.3.11 Relação entre Níveis de Estresse Ocupacional e o Fator Consumo de Bebida Alcoólica

A relação entre os níveis de estresse (grupo I e II) e o consumo de bebida alcoólica pode ser observado na TAB. 30.

Tabela 30 - Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator consumo de bebida alcoólica

Bebida	Estresse Ocupacional		N Total	Valor-p
	GRUPO I - Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso		
Sim	170 (39,0%)	10 (47,6%)	180	0,429
Não	266 (61,0%)	11 (52,4%)	277	

Fonte: Dados da Pesquisa

A TAB. 30 permite constatar que 61% dos indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado e 52,4% dos indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso não consomem bebida alcoólica.

O teste qui-quadrado possibilita inferir, para um nível de significância de 0,05, ou intervalo de confiança de 95%, que não há relação de dependência direta entre o consumo de bebida alcoólica e os níveis de estresse apresentados pelos taxistas ( $p > 0,05$ ).

### 5.3.12 Relação entre Níveis de Estresse Ocupacional e o Fator Problemas de Saúde

Como destacado na amostra global, 26,4% dos participantes da pesquisa relataram apresentar problemas de saúde. Conhecendo este dado, a seguir, na TAB. 31, apresenta-se a distribuição da amostra de acordo com os níveis de estresse diagnosticados (grupo I e II) e os problemas de saúde apresentados.

Tabela 31 - Relação entre os níveis de estresse ocupacional e o fator problemas de saúde

Doenças	Estresse Ocupacional		N Total	Valor-p
	GRUPO I - Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso		
Hipertensão	92 (21,05%)	6 (28,57%)	98	0,335
Diabetes	31 (7,09%)	0 (0%)	31	0,335
Gastrite/Ulcera	13 (2,97%)	1 (4,76%)	14	1,000
Infarto cardíaco	8 (1,83%)	0 (0%)	8	1,000
Doenças cardíacas	6 (1,37%)	0 (0%)	6	1,000

Fonte: Dados da pesquisa

A hipertensão (21,1%) ocupou o primeiro lugar no *ranking* de doenças apresentadas tanto pelos indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado (grupo I) quanto pelos indivíduos do grupo II, diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso (28,6%).

As demais doenças apresentadas pelo grupo I foram: diabetes, 7,1%; gastrite/úlcera, 3%; infarto cardíaco, 1,8%; e doenças cardíacas, 1,4%, e pelo grupo II, gastrite/úlcera, 4,8%.

De acordo com o teste de inferência estatística qui-quadrado, para um nível de significância de 0,05, ou intervalo de confiança de 95%, não há relação de dependência direta entre problemas de saúde apresentados e os níveis de estresse por eles apresentados ( $p > 0,05$ ). Isso significa dizer que não é possível afirmar se os problemas de saúde apresentados são decorrentes do estresse ocupacional vivenciado pelos taxistas.

Apesar de os dados obtidos não retratarem relação de dependência direta entre os problemas de saúde apresentados e os níveis de estresse, recorrendo-se à literatura pode-se constatar que vários autores apontam os efeitos deletérios à saúde do indivíduo decorrentes do estresse. Hipertensão, diabetes, gastrite, úlcera, infarto cardíaco e doenças cardíacas são algumas das doenças que podem ser causadas ou agravadas pelo estresse (KRANTZ; MANUCK, 1984; SANTAGOSTINHO *et al.*, 1996; LIPP; TANGANELLI, 2002; OLIVERA *et al.*, 2004; BERNIK, 2006; MYERS, 2006; SPECTOR, 2006).

Apresentando o perfil da amostra pesquisada, os níveis de estresse e os principais sintomas apresentados, as principais fontes de tensão excessiva no trabalho e as principais estratégias de enfrentamento ao estresse utilizadas pelos taxistas, bem como as relações entre as variáveis, ou seja, entre os níveis de estresse identificados com as variáveis fontes de tensão excessiva no trabalho, estratégias de enfrentamento ao estresse e em relação aos dados demográfico-ocupacionais e hábitos de vida dos pesquisados, apresentam-se a seguir as conclusões relativas a este estudo.

## 6 CONCLUSÕES

Este estudo teve por objetivo geral Identificar e analisar os níveis de estresse manifestados pelos taxistas, as principais fontes de tensão excessiva no trabalho e as estratégias de enfrentamento ao estresse utilizadas por esses profissionais. Trata-se de um *survey*, com característica descritiva e com abordagens quantitativa e qualitativa, configurando uma triangulação metodológica.

Para atingir o objetivo geral e atender ao problema de pesquisa, os dados foram coletados em duas etapas. A primeira etapa (quantitativa) envolveu 458 taxistas e a segunda (qualitativa), 14 taxistas. O método de coleta de dados utilizado foi o questionário, adaptado do questionário aderente ao MTEG, desenvolvido por Zille (2005), que possibilitou identificar os níveis de estresse e os principais sintomas, mapear as principais fontes de tensão presentes no trabalho dos taxistas, como também as principais estratégias de enfrentamento ao estresse utilizadas pelos pesquisados. Utilizou-se também a entrevista semiestruturada, como um mecanismo importante para complementar os dados obtidos e contribuir para o aprofundamento do estudo.

Com relação ao perfil dos taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte, pôde-se constatar que 98,5% da amostra pesquisada é do sexo masculino, 69,5% tem idade entre 36 a 65 anos, 70,5% são casados ou têm união estável, 40% possuem o ensino fundamental, 53,7% são permissionários, 71,2% possuem renda mensal a partir de 2 até 6 salários mínimos, 83,8% exercem a profissão de taxista há no mínimo 6 anos, 57% trabalham acima de 60 horas semanais, 55,5% trabalham predominantemente no turno diurno, 34,3% sempre trabalham aos domingos e feriados, 84,3% não fumam, 60,5% não consomem bebida alcoólica e 73,4% não apresentam problemas relacionados à saúde. As principais doenças identificadas, com base nos próprios taxistas, são: hipertensão, diabetes, gastrite/úlcera, infarto cardíaco e doenças cardíacas. Apesar de os dados obtidos não retratarem relação de dependência direta entre os problemas de saúde apresentados e os níveis de estresse, recorrendo-se à literatura, pôde-se constatar que vários autores apontam essa relação (KRANTZ; MANUCK, 1984; SANTAGOSTINHO *et al.*, 1996; LIPP;

TANGANELLI, 2002; OLIVERA et al., 2004; BERNIK, 2006; MYERS, 2006; SPECTOR, 2006).

No que concerne aos níveis de estresse e os principais sintomas, constatou-se que dos 458 taxistas pesquisados 121, ou 26,4%, apresentaram quadro de estresse ocupacional, sendo que destes 100, ou 21,8%, apresentam nível de estresse leve a moderado; 19, ou 4,1%, nível de estresse intenso; e 2, ou 0,4%, nível de estresse muito intenso. Dos pesquisados, 73,6 apresentaram ausência de estresse. Para a amostra global, os sintomas identificados com maior frequência foram: fadiga, ansiedade, dor nos músculos do pescoço e ombros, nervosismo acentuado e irritabilidade fácil.

Para mais de 50% da amostra referente ao grupo diagnosticado com estresse intenso ou muito intenso (grupo II), os sintomas manifestados como frequentes ou muito frequentes, em termos de ocorrência foram: ansiedade, fadiga, nervosismo acentuado, irritabilidade fácil, ímpetos de raiva e perda ou oscilação do senso de humor. Foi possível observar a predominância de sintomas psíquicos. O grupo diagnosticado com ausência de estresse ou estresse leve a moderado também apresentou sintomas de estresse, no entanto de forma compensada.

Constatou-se que os sintomas de estresse apresentados tanto pela amostra global quanto pelos grupos I e II vêm ao encontro dos sintomas físicos e psíquicos manifestados em casos de estresse apontados pela literatura especializada no tema (COUTO, 1987; LIPP, 2000) e com os sintomas identificados em pesquisas com gerentes, desenvolvidas por Zille (2005) e por Braga, Marques e Zille (2012), utilizando o questionário aderente ao MTEG, possibilitando inferir que os sintomas de estresse mais frequentes podem ser os mesmos, independente da categoria profissional. De acordo com o teste de inferência estatística qui-quadrado, confirma-se que há relação de dependência direta entre todos os sintomas e os níveis de estresse apresentados (valor  $-p < \text{ou} = 0,05$ ).

A partir dos relatos obtidos por meio das entrevistas, ficou evidenciada a utilização de estratégias de defesa por parte dos taxistas para minimizar o sofrimento proveniente da situação de trabalho, uma vez que o taxista necessita do seu

trabalho, e para tanto ele precisa do corpo, o qual deve ser saudável. As estratégias de defesa mais utilizadas foram: a negação e a racionalização. Além da utilização dessas estratégias, também se observou que os taxistas se preocupam em ter a imagem associada ao estresse e percebem o adoecimento como sinônimo de fragilidade, sendo tal percepção, provavelmente, influenciada pela cultura machista (AZEVEDO, 1964). Essas questões evidenciadas nas entrevistas levam a crer que o diagnóstico de estresse obtido por meio da análise quantitativa pode não ser condizente com a situação real que estão vivendo estes profissionais.

No que se refere às fontes de tensão excessiva no trabalho, pôde-se constatar que para a amostra global as principais fontes de tensão excessiva são: falta de locais apropriados para fazer as necessidades fisiológicas, falta de locais apropriados para embarque e desembarque de passageiros, pontos de táxi ocupados por carros particulares, má conservação das vias públicas, motociclistas imprudentes, violência (furtos, roubos, sequestros, brigas e discussões no trânsito), motoristas imprudentes e poluição sonora, apontadas por mais de 60% dos participantes do estudo como frequentes ou muito frequentes em termos de ocorrência. Os relatos dos pesquisados confirmam que a situação de trabalho dos taxistas apresenta diversas fontes de tensão consideradas significativas para esta categoria profissional.

Com relação às estratégias de enfrentamento ao estresse adotadas pelos participantes do estudo, constatou-se que mais de 50% da amostra global apontou seis estratégias de enfrentamento utilizadas com frequência ou muita frequência, sendo elas: conversar com amigos e familiares, relevar situações desgastantes, resolver objetivamente um determinado problema, recorrer a passatempos, administrar efetivamente o próprio tempo e conversar sobre situações de dificuldades e tensão decorrentes do trabalho com os colegas de profissão. Destaca-se que o fato de 73,6% da amostra global ter apresentado ausência de estresse pode estar relacionado à utilização das estratégias de enfrentamento, sendo elas eficazes para a manutenção do equilíbrio e da integridade físico-cognitiva e mental (ANAUT, 2005). Os relatos dos pesquisados confirmam a utilização das estratégias de enfrentamento ao estresse e o reconhecimento de sua importância.

No que concerne a relacionar os níveis de estresse identificados com as variáveis fontes de tensão no trabalho, certificou-se que dez fontes de tensão são descritas em termos de ocorrência como frequente ou muito frequente por mais de 80% da amostra referente ao grupo II (indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso), sendo elas: falta de locais apropriados para fazer as necessidades fisiológicas, falta de locais apropriados para embarque e desembarque de passageiros, pontos de táxi ocupados por carros particulares, má conservação das vias públicas, a questão da violência (furtos, roubos, sequestros, discussões e brigas no trânsito), poluição sonora, exposição a intempéries climáticas, motociclistas imprudentes, poluição do ar e ficar sentado por várias horas dentro do veículo. Apenas duas fontes de tensão são descritas em termos de ocorrência como frequente ou muito frequente por mais de 80% da amostra referente ao grupo I (indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado), sendo elas: a falta de locais apropriados para fazer as necessidades fisiológicas e a falta de locais apropriados para embarque e desembarque de passageiro. Dessa forma, constata-se que há uma certa relação entre as fontes de tensão no trabalho e níveis de estresse apresentados. Ou seja, quanto mais fontes de tensão são percebidas e vivenciadas, maior é o nível de estresse apresentado. Verificou-se também que, apesar de a situação de trabalho ser a mesma, ela é percebida de maneira individual, variando de pessoa para pessoa. Por isso, em um mesmo contexto de trabalho eventos estressores não atingem de maneira homogênea todos estes profissionais (DEJOURS, 1992; MORAES, *et al.*, 2001).

Também foi possível constatar que há uma relação de dependência direta entre os níveis de estresse e as seguintes fontes de tensão excessiva no trabalho: exposição a intempéries climáticas, ruídos e vibrações, falta de sinalização adequada, ausência de relação formal de trabalho e relação competitiva e sem cooperação entre os taxistas. Estes dados são confirmados pelo teste de inferência estatística qui-quadrado, em que se verifica ( $p < \text{ou} = 0,05$ ).

Relacionando os níveis de estresse identificados com as variáveis estratégias de enfrentamento ao estresse, verificou-se que mais de 50% da amostra referente ao grupo I (indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado) utiliza de forma frequente ou muito frequente seis estratégias de

enfrentamento ao estresse: conversar com amigos e familiares, relevar situações desgastantes, resolver objetivamente um determinado problema, administrar efetivamente o próprio tempo, recorrer a passatempos e conversar sobre situações de dificuldades e tensão com os colegas de profissão. Já para mais de 50% da amostra referente ao grupo II (indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso), apenas uma estratégia de enfrentamento ao estresse foi utilizada de maneira frequente ou muito freqüente, sendo ela: relevar situações desgastantes.

Também se constatou, com base no teste de inferência estatística qui-quadrado, para um nível de significância de 0,05, ou intervalo de confiança de 95%, que há relação de dependência direta entre as estratégias de enfrentamento ao estresse: conversar com amigos e familiares, resolver objetivamente um determinado problema, administrar efetivamente o próprio tempo e descansar aos domingos e feriados com os níveis de estresse apresentados. Isso significa que quanto mais utilizadas forem estas estratégias menores serão os níveis de estresse apresentados, vindo ao encontro do que a literatura aponta sobre a eficácia delas (LAZARUS; FOKLMAN, 1984; ANAUT, 2005).

Relacionando os níveis de estresse identificados com as variáveis demográfico-ocupacionais e hábitos de vida, verificou-se, com base no teste de inferência estatística qui-quadrado, que não há relação de dependência direta entre gênero, idade, escolaridade, situação como taxista, remuneração mensal, tempo de trabalho como taxista, horas semanais trabalhadas, consumo de bebida alcoólica e problemas de saúde com os níveis de estresse apresentados (valor-p > 0,05).

Em relação ao estado civil, turno de trabalho e consumo de cigarros, com base no teste qui-quadrado, foi possível confirmar que há relação de dependência direta entre tais fatores e os níveis de estresse (valor p < ou = 0,05). Este dado corrobora com as seguintes constatações: os taxistas solteiros, separados e viúvos e aqueles que trabalham à noite estão mais propensos a desenvolver níveis de estresse intenso ou muito intenso; e há maior probabilidade de os taxistas diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso consumirem cigarros do que os indivíduos diagnosticados com ausência de estresse ou estresse leve a moderado.

Recorrendo-se à literatura, a relação entre trabalho noturno e estresse, apontada nesta pesquisa, vem ao encontro do que é enfatizado por Ballone (2008), uma vez que, segundo o autor, os trabalhadores que têm trabalho noturno, geralmente, não têm sono diurno de qualidade, e essa má qualidade do sono acaba por provocar o estresse. Segundo Marras e Veloso (2012), em momentos de tensão os indivíduos podem aumentar seus processos de compensação, gerando, por exemplo, o aumento do consumo de cigarros, sendo constatado nesta pesquisa que há relação direta entre consumo de cigarros e níveis importantes de estresse.

Destaca-se que o baixo nível de estresse identificado (26,4%) pode ser justificado pela utilização eficiente das estratégias de enfrentamento ao estresse por parte dos pesquisados, considerando a relevância delas (LAZARUS; FOLKMAN, 1984; ANAUT, 2005), mas, também como apontado nos relatos dos entrevistados, pela utilização de mecanismos de defesa psicológicos, em especial a negação e a racionalização (DEJOURS, 1992, 2007); a cultura machista brasileira, considerando que 98,5% da amostra global é do sexo masculino, também pode ter influenciado as respostas dos taxistas ao questionário, por receio em demonstrarem fragilidade, o que pode, de certa forma, ter “mascarado” os níveis de estresse apresentado (AZEVEDO, 1964) e a realização pessoal, considerando que 40% dos participantes do estudo possuem apenas o ensino fundamental e acabam por se considerarem privilegiados por terem a oportunidade de exercer a função de taxista.

Esta pesquisa possibilitou concluir que, apesar de 73,6% da amostra global apresentar ausência de estresse, a situação de trabalho dos taxistas apresenta significativas fontes de tensão, tendo apurado dez fontes de tensão descritas como frequentes ou muito frequentes em termos de ocorrência por mais de 80% da amostra referente ao grupo II (indivíduos diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso). Também foi possível constatar que há relação de dependência direta entre níveis de estresse, fontes de tensão excessiva no trabalho e estratégias de enfrentamento ao estresse, sendo estes dados confirmados pelo teste de inferência estatística qui-quadrado (valor  $p < \text{ou} = 0,05$ ).

Recomenda-se ao Poder Público, em especial à BHTRANS, bem como ao Sindicato dos Taxistas e às Cooperativas de Táxi que revejam minuciosamente as condições

de trabalho destes profissionais, para que possam ser pensadas e implantadas intervenções que venham minimizar tais fontes de tensão excessiva no trabalho.

Para os taxistas, as recomendações se referem, principalmente, às duas estratégias de enfrentamento ao estresse pouco utilizadas, sendo elas: realização de atividade física, utilizada de forma frequente ou muito frequente por apenas 38,4% da amostra global; e descanso regular (férias) anual, apontado como utilizada com frequência ou muita frequência em termos de ocorrência por apenas 12,7% da amostra global. Ambas são ações importantes para a redução dos níveis de estresse e, até mesmo, para a manutenção do quadro de ausência de estresse. Recomenda-se também que sejam agentes transformadores da realidade em que estão inseridos e não meramente passivos e conformistas com a mesma.

Conhecendo os resultados da pesquisa, é importante ressaltar as limitações com as quais esta se deparou. No que concerne ao gênero a amostra não foi representativa, uma vez que apenas 1,5% era do sexo feminino, impossibilitando comparar as diferenças de gênero. Outra limitação se refere à coleta de dados no período noturno. Por questões de segurança, os dados foram coletados até as 22 horas, o que provavelmente levou um número menor de taxistas que trabalham no turno noturno a participarem da pesquisa. Dos taxistas pesquisados, 55,5% trabalham no turno diurno, 11,6% à noite e 32,9% em ambos. Em relação à coleta de dados quantitativos, também se constituiu em um fator importante a ser considerado o fato de muitos deles terem sido abordados nos pontos de táxi enquanto aguardavam por passageiros. Apesar de a coleta de dados nos pontos de táxi ter se dado em momentos de menor demanda por serviço de táxi e apesar de ter sido considerada a importância de convidar a participarem da pesquisa os taxistas que estavam ao final da fila de embarque de passageiros, sendo estes cuidados tomados para que o tempo para responder ao questionário fosse adequado, ainda assim foi possível perceber que, algumas vezes, o questionário foi respondido muito rapidamente, com pressa, para não deixar de participar da pesquisa e, ao mesmo tempo, não “perder” passageiros. Já com os taxistas abordados no Sindicato e em uma Cooperativa de Táxi, este aspecto não foi observado. No âmbito acadêmico, a dificuldade de identificar pesquisas sobre estresse ocupacional com esta categoria profissional foi uma limitação, impossibilitando a comparação de resultados com estudos correlatos,

exceto o perfil dos taxistas, que pode ser comparado com o perfil levantado pelas pesquisas realizadas por Dornelas (2006), que teve como tema de estudo “Trabalhador Taxista: algumas considerações sobre sua saúde e seu processo de trabalho”, e por Vieira (2009) cuja pesquisa é intitulada “Hipertensão Arterial e características ocupacionais em motoristas de táxi, ambas com taxistas que atuam na cidade do Rio de Janeiro”.

Mostra-se também importante expor algumas recomendações para futuras pesquisas, dentre elas: a importância de se replicar esta pesquisa em outras cidades com relevante frota de táxis no cenário nacional a fim de possibilitar a comparação de diversas realidades. Outro aspecto considerado importante é a realização de um estudo por grupos de gerações, a fim de compreender a relação entre o significado atribuído ao trabalho e os níveis de estresse apresentados. Também se recomenda a realização de um estudo com esta categoria profissional acerca dos impactos na produtividade decorrentes do estresse e como última recomendação, sugere-se relacionar os tipos de personalidade A e B, com os níveis de estresse, as fontes de tensão no trabalho e as estratégias de enfrentamento ao estresse.

Por fim, este trabalho demonstra a relevância da complementaridade da pesquisa quantitativa com a qualitativa, uma vez que a triangulação revela diferentes aspectos da realidade e permite uma melhor compreensão dos fenômenos, permitindo o alcance de resultados mais seguros. Busca contribuir para o desenvolvimento científico na construção e no aprimoramento de novos conhecimentos acerca do estresse ocupacional, podendo ser utilizado como uma fonte útil para consultas e aplicações futuras.

## REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, K. **O gerente e o estresse**: faça o estresse trabalhar para você. 2. ed.. Rio de Janeiro: Zahar, 1990.
- ALMEIDA, K. M. C. *et al.* A representação da vida pessoal e profissional de condutores de ônibus. In: REUNIÃO ANUAL DE PSICOLOGIA, 32, 2002. Ribeirão Preto. **Anais...** São Paulo: USP, 2002.
- ANAUT, M. **A resiliência**: ultrapassar os traumatismos. Lisboa: CLIMEPSI, 2005.
- ANDERSEN, B. L.; KIECOLT-GLASER, J. K.; GLASER, R. A biobehavioral model of cancer stress and disease course. **American Psychologist**, v. 5, n. 49, p. 389-404, 1994.
- ANDRADE, C. R. **Motoboys!** Perspectivas quanto à profissão, estresse e acidentes de trânsito. 2009. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.
- ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES URBANOS - NTU. **Integração em transportes públicos**: uma análise dos sistemas integrados. Brasília, outubro 1999.
- ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS - ANTP. **Projeto transporte humano**: a crise urbana. São Paulo: ANTP. Disponível em: <<http://www.gold.com.br/~antpmg/index.html>>. Acesso em: 28 maio 2012.
- ATKINSON, *et al.* **Introdução à psicologia de Hilgard**. 13. ed. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- AUBERT, N. A neurose profissional. In: CHANLAT, J. F. (Org.). **O indivíduo nas organizações**: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 2008. v. 2.
- AZEVEDO, F. **A cultura brasileira**. São Paulo: Melhoramentos, 1964.
- BALLONE, G. J. Curso sobre stress. In: **Psiquweb**. Psiquiatria Geral. 2008. Disponível em: <<http://www.psiqweb.med.br/cursos/stress1.html>>. Acesso em: 20 mar. 2012.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.
- BAUM, A.; NESSELHOF, S. E. Psychological research and the prevention, etiology and treatment of AIDS. **Am. Psychol.** v. 43, n. 11, p. 900-906, 1988.

BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. **Lei nº 5.953, de 31 de julho de 1991.** Autoriza o Executivo a constituir e organizar uma sociedade de economia mista sob a denominação de Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte S/A - BHTRANS - e dá outras providências. Disponível em: <portalpbh.pbh.gov.br/pbh/ecp/files.do?evento=download...lei>. Acesso em: 29 mai. 2012.

BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. **Portaria BHTRANS DPR n.º 190/2008 de 24 de dezembro de 2008.** Altera e consolida o Regulamento do Serviço Público de Táxi. Disponível em: <www.bhtrans.pbh.gov.br/.../regulamento\_taxi\_dezembro\_2008\_atual>. Acesso em: 28 maio. 2012.

BERNIK, V. **Estresse: O Assassino silencioso.** 2006. Disponível em: <http://www.cerebromente.org.br/03/doencas/stress.htm>. Acesso em: 20 abr. 2012.

BESEDOVSKY, H. O.; DEL REY, A. Physiological implications of the immune-neuro-endocrine network. In: ADER, R.; FELTEN, D. L.; COHEN, N. (Eds.). **Psychoneuroimmunology**. San Diego: Academic Press, 1991.

BIGATÃO, 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, 2005.

BRAGA, C. D.; MARQUES, A. L. ; ZILLE, L. P. Estresse ocupacional e as tecnologias de gestão: o impacto do trabalho dos gestores que atuam em empresas privadas no estado de Minas Gerais. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO - SemeAD, 15. 2012. **Anais...** São Paulo: USP, 2012.

CARLSON, N. R. **Fisiologia do comportamento.** Barueri: 2002.

CANÇADO, V. L. A opinião dos usuários sobre transporte. **Revista dos Transportes Públicos**, ANTP, v. 19, n. 73, p. 33-50, out./dez., 2001.

CARRÈRE, S. *et al.* Job strain and occupational stress among urban public transit operators. **Journal of Occupational Psychology**, v. 64, p. 305-316, 1991.

CARUSO, C. C. *et al.* Long working hours, safety, and health: toward a national research agenda. **Am J. Ind. Med.**, v. 49, n. 11, p. 932-940, 2006.  
CASSIER, E. **Ensaio sobre o homem: introdução a filosofia da cultura humana.** São Paulo: Martins Fontes, 1994.

CODO, W.; VASQUES-MENEZES, I. Burnout: Sofrimento psíquico dos trabalhadores em educação. **Caderno de Saúde do Trabalhador (CUT)**, São Paulo, v. 14, 2000.

COHEN, S.; WILLIAMSON, G. M. Stress and infectious disease in humans. **Psychol. Bull.** v. 5, p. 5-14, 1991.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração.** São Paulo: Bookman, 2006.

COOPER, C. L.; COOPER R. D.; EAKER, L. **Living with stress.** London: Penguin Books, 1988.

COOPER, C.; SLOAN, S.; WILLIAMS, S. **Occupational stress indicator management guide.** London: Thorbay Press, 1988.

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

CRUZ, R. M. **Psicodiagnóstico de síndromes dolorosas crônicas relacionadas ao trabalho.** 2001. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho:** estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez/Oboré, 1992.

DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, J. F. (Coord.). **O indivíduo na organização:** dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1996, v. 1.

DEJOURS, C. Psicodinâmica do Trabalho na pós modernidade. In: MENDES, A.M; LIMA, S. C. C; FACAS, E. P. (Org). **Diálogos em psicodinâmica do trabalho.** Brasília: Paralelo 15, 2007.

DORNELAS, R. A. **Trabalhador taxista:** algumas considerações sobre sua saúde e seu processo de trabalho. Rio de Janeiro: Ministério da Saúde/Fundação Oswaldo Cruz/Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio/Curso Técnico de Vigilância Sanitária e Saúde Ambiental, 2006.

EMLAD R. *et al.* What prevents professional drivers from following physicians cardiologic advices? **Psychoter Psychosom**, v. 67, n. 4/5, p. 226:240, 1998.

EMPRESA DE TRANSPORTES E TRÂNSITO DE BELO HORIZONTE - BHTRANS. **Serviço público de transporte por táxi de Belo Horizonte.** Relatório Interno da BHTRANS. Belo Horizonte: 2011.

EMPRESA DE TRANSPORTES E TRÂNSITO DE BELO HORIZONTE - BHTRANS. **Serviço público de transporte por táxi de Belo Horizonte.** Relatório Interno da BHTRANS. Belo Horizonte: 2012a.

EMPRESA DE TRANSPORTES E TRÂNSITO DE BELO HORIZONTE - BHTRANS. **Edital de concorrência pública. nº 02/2012.** Licitação para execução do serviço de transporte por táxi do município de Belo Horizonte sob o regime jurídico de permissão delegada a pessoa física e jurídica. Belo Horizonte, 2012b.

EMPRESA DE TRANSPORTES E TRÂNSITO DE BELO HORIZONTE - BHTRANS. **Serviço público de transporte por táxi de Belo Horizonte.** Relatório Interno da BHTRANS. Belo Horizonte: 2013

EVANS, G. W.; CARRÈRE, S. Traffic congestion, perceived control, and psychophysiological stress among taxi drivers. **Journal of applied psychology**, v. 76, n. 5, p. 658-663, 1991.

EVANS, G. W., JOHANSSON, G. Urban taxi driving: an international arena for the study of occupational health psychology. **Journal of occupational health psychology**, v. 3, n. 2, p. 99-108, 1998.

FERREIRA, M. C. **Qualidade de vida no trabalho:** uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília: Paralelo, 2012.

FONTANA, D. **Estresse:** faça dele um aliado e execute a alto-defesa. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 1994.

FRASER, T. M. **Human stress, word and job satisfaction.** New York: Springer Publications, 1983. (Occupational safety and healthy series).

FRENCH, W. L. **Organization development:** theory, practice, research. Texas: Business Publications, 1983.

FRIEDMAN, M. D.; ROSENMAN, R. H. **Type a behavior and your heart.** New York: Knopf, 1974.

GIL, A. C.; **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1999.

GODOY, A, S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresa – RAE**, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GOLDBERG, P. **A saúde dos executivos:** como identificar sinais de perigo para a saúde e levar a melhor contra o estresse. Rio de Janeiro: Guanabara, 1986.

HOFFMANN, M. H. Áreas de intervenção da psicologia do trânsito. **Revista Alcance-CCS**, v. 2, p. 26-36, 2000.

HONÓRIO, L. C. **Cisão e privatização**: impactos sobre a qualidade de vida no trabalho de uma empresa de telefonia celular. 1998. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 1998.

HUMPREY, J. N.; HUMPREY, J. H. **Coping with stress teaching**. London: Mas Press, 1986. (Stress Modern Society , n. 3).

INTERNATIONAL STRESS MANAGEMENT ASSOCIATION - ISMA. **Estocolmo**. Brasil, 2004 (Relatório de Pesquisa).

KIECOLT-GLASSER, J. K. *et al.* Distress and DNA repair in human kyphocytes. **J. Behav. Med.**, v. 8, n. 4, p. 311-320, 1985.

KRANTZ, D. S.; MANUCK, S. B. Acute psychophysiologic reactivity and risk of cardiovascular disease: a review and methodologic critique. **Psychol. Bull.**, v. 3, n. 96, p. 435-464, 1984.

LADEIRA, M. B. O processo do stress ocupacional e a psicopatologia do trabalho. **Revista de Administração**, v.31, n.1, p. 64-74, jan./mar. 1996.

LAZARUS, R. S. **Personalidade e adaptação**. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1974.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal and coping**. New York: Springer, 1984.

LEONTIEV, A. **O desenvolvimento do psiquismo**. Lisboa: Horizonte Universitário, 1978.

LEVI, L. Sociedade, stress e doença - investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. In: CONGRESSO DE STRESS DA ISMA-BR, 3. FÓRUM INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, 5. Porto Alegre: **Anais...** 2003. Disponível em: <<http://www.ismabrasil.com.br>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

LEVI, L. Sociedade, stress e doença - investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. In: CONGRESSO DE STRESS DA ISMA-BR, 5. FÓRUM INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, 7. Porto Alegre: **Anais...** 2005. Disponível em: <<http://www.ismabrasil.com.br>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

LIMA, A. C. P.; MAGALHÃES, M. N. **Noções de probabilidade e estatística**. São Paulo: USP, 2002.

LIMA, M. E. A. A psicopatologia do trabalho: origens e desenvolvimentos recentes na França. **Psicologia, Ciência e Profissão**, Brasília, v. 18, n. 2, p. 10-15, 1998.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Psicologia do trabalho**: psicossomática, valores e práticas organizacionais. São Paulo: Saraiva, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho**: uma abordagem psicossomática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LIPP, M. N. **Manual do inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

LIPP, M. N. **Pesquisas sobre stress no Brasil**: saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas: Papirus, 1996.

LIPP, M. N. **Stress**. 5. ed. São Paulo: Contexto, 2003.

LIPP, M. N.; TANGANELLI, M. Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho, diferenças entre homens e mulheres. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 15, p. 537-548, 2002.

MAIER, S. F.; WATKINS, L. R. Cytokines for psychologists: implications of bi-directional immune-to-brain communication for understanding behaviour, mood and cognition. **Psychol Rev.**, v. 105, p. 83-107, 1998.

MARRAS, J. P; VELOSO, H. M. **Estresse ocupacional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MARTINS, L. A.; LOURENÇO, L. M. Avaliação de estresse em *motoboys*. **Virtú**, Juiz de Fora, v. 3, p. 2, 2006.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MATOS, M. G. **Estresse ocupacional**: estudo de caso com motoristas de coletivo urbano em empresa transportadora da cidade de Belo Horizonte. 2010. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2010.

MEIJMAN, T. F., KOMPIER, M. A. J. Bussy business: How urban bus drivers cope with time pressure, passengers, and traffic safety. **Journal of occupational health psychology**, v.3, n. 2, p. 109-121, 1998.

MELO, M. C. O. L. *et al.* Em busca de técnicas complementares em pesquisa qualitativa no campo da administração. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA

EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 1, 2007, Recife. **Anais...** Recife: ANPAD, 2007.

MENDES, A. L. M. **Situação de trabalho e estresse ocupacional**: um estudo de caso com motoristas de transporte urbano por ônibus. 2000. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

MORAES, L. F. R. *et al.* A problemática do estresse ocupacional: uma revisão baseada em pesquisas brasileiras. **Revista Análise e Conjuntura**, Belo Horizonte, v. 8., n. 2, 1994.

MORAES, L. F. R. *et al.* O Trabalho e a saúde humana: uma reflexão sobre as abordagens do stress ocupacional da psicopatologia do trabalho. **PUC/MG**, v. 3, n. 4, p. 11-8, dez.1995.

MORAES, L. F. R. *et al.* Estresse e qualidade de vida no trabalho na polícia militar do estado de Minas Gerais. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 25. 2001. Campinas. **Anais ...** São Paulo, ANPAD, 2001.

MYERS, D. **Psicologia**. 7. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

OBSERVATÓRIO BRASILEIRO DE INFORMAÇÕES SOBRE DROGAS - OBID. II **levantamento domiciliar sobre uso de drogas psicotrópicas no Brasil**. 2005. (Relatório de Pesquisa).

OLIVEIRA, F. A. *et al.* Avaliação dos fatores de pressão no trabalho médico e sua relação com o estresse: um estudo em uma unidade de ultrassonografia da rede pública em comparação com unidades da rede privada. Curitiba. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 28. **Anais...**Rio de Janeiro: ANPAD, 2004 – CD-ROM.

PAIVA, K. C. M. **Qualidade de vida no trabalho e estresse de profissionais docentes**: uma comparação entre o público e o privado. 1999. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1999.

PERKINS, V. **Stress**: o ponto de ruptura. São Paulo: Jovens Médicos, 1995.

RAGLAND, D. R. *et al.* Studies of health outcomes in transit operators: policy implications of the current scientific database. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 3, n. 2, p.172-187, 1998.

REICHERT, F. F. *et al.* The role of perceived personal barriers to engagement in leisure-time physical activity. **Am J. Publ. Health**, v. 97, n. 3, p. 515-519, 2007.

RIO, R. P. **O fascínio do stress**. Belo Horizonte: Del Rey, 1995.

ROSSI, A. M. **Autocontrole**: nova maneira de controlar o estresse. 5. ed. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1994.

ROSCH, P. J. O comportamento tipo "A" propenso a problemas coronários, estresse no trabalho e doença cardíaca. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais de saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2005.

ROTTER, J. B. Generalised expectations for internal *versus* external control of reinforcement. **Psychology Monograph**, n. 80, p. 1-28, Washington, 1966.

SANTAGOSTINHO, G. *et al.* Catecholaminergic, neuroendocrine and anxiety responses to acute psychological stress in health subjects: influence of alprazolam administrations. **Neuropsychobiology**, v. 34, n. 1, p. 36-43, 1996.

SATO, L. **Abordagem psicossocial do trabalho penoso**: estudo de caso de motoristas de ônibus urbano. 1991. 119 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) - PUC São Paulo, São Paulo, 1991.

SAUTER, S. L. As constantes mudanças no trabalho e o bem-estar dos profissionais. In: CONGRESSO DE STRESS DA ISMA-BR, 5. FÓRUM INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, 7. Porto Alegre: **Anais...** 2005. Disponível em: <<http://www.ismabrasil.com.br>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

SAUTER, S. L.; MURPHY, L. R. Abordagens à prevenção do stress nos Estados Unidos . In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais de saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2005.

SELYE, H. **Stress**: a tensão da vida. São Paulo: IBRASA, 1956.

SELYE, H. **Stress without distress**. New York: New American Library, 1974.

SELYE, H. A syndrome produced by diverse nocuous agents. **Nature**, v. 138, n. 32, 1936.

SOUSA, A. F. **Estresse ocupacional em motoristas de ônibus urbano**: o papel das estratégias de *coping*. 2005. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

TAMAYO, A. **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TAVARES, F. A. **Estresse em motoristas de transporte coletivo por ônibus**. 2010. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2010.

A TRIBUNA.COM. **Rapaz chutou motorista, diz vítima do acidente de ônibus**. Santos, 4 abr. 2013. Disponível em: <<http://www.atribuna.com.br/noticias.asp?idnoticia=186645&idDepartamento=11&idCategoria=0>>. Acesso em: 8 abr. 2013.

TRIVIÑOS, A. N. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

TSE, J. L. *et al.* Bus driver well review: 50 years of research. **Transportations Research**, v. 9, p. 89-114, 2006.

TURATO, E. R. **Tratado de metodologia da pesquisa clínico-qualitativa: construção teórico-epistemológica, discussão comparada e aplicação nas áreas de saúde e humanas**. Petrópolis: Vozes, 2003.

VELOSO, H. M. **O que o coração sente mesmo que os olhos não veem: levantamento e análise dos agentes estressores do trabalho bancário**. 2000. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

VIANNA, I. O. A. **Metodologia do trabalho científico: um enfoque didático da produção científica**. São Paulo: EPU, 2001.

VIEIRA, M. C. **Hipertensão arterial e características ocupacionais em motoristas de táxi do Rio de Janeiro**. 2009. Dissertação (Mestrado em Ciências da Saúde Pública) - Fiocruz, Rio de Janeiro, 2009.

ZANELATO, L. S.; OLIVEIRA, L. C. Fatores estressantes presentes no cotidiano dos motoristas de ônibus (Resumo). In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISA QUALITATIVOS, 2. **Anais...** Bauru, 2004.

ZANELLI, J. C; BORGES-ANDRADE, J. E, BASTOS, A. V. B (Orgs). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

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

## APÊNDICES

APÊNDICE A - Questionário para o taxista.....	127
APÊNDICE B - Termo de esclarecimento para participação em pesquisa .....	134
APÊNDICE C - Roteiro de entrevista .....	135





## BLOCO II – Fontes de tensão excessiva decorrente do trabalho

No quadro a seguir, são apresentadas algumas afirmações sobre sentimentos em relação ao contexto de trabalho. Gostaria que você assinalasse com um “X” no espaço reservado a cada sentença, tendo em vista a frequência com que tais sentimentos são manifestados por você em relação ao seu contexto de trabalho. Lembre-se que o número 1 representa “Nunca” e o número 5, “Muito frequente”. Por favor, não deixe qualquer item sem resposta!

Nº	ASPECTOS RELACIONADOS AO TRABALHO	1	2	3	4	5
		Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequente	Muito frequente
1	Congestionamentos, trânsito lento e engarrafado é algo que me desgasta bastante.					
2	Pedestres imprudentes acabam por me deixar irritado.					
3	A falta de sinalização adequada é um fator de tensão no meu trabalho.					
4	A má conservação das vias públicas me incomoda bastante.					
5	Motociclistas imprudentes acabam me deixando bastante tenso.					
6	Já presenciei no ambiente de trabalho, a ocorrência de situações de alto impacto emocional, como roubo, sequestro, morte e acidente fatal, entre outras de mesma natureza.					
7	A minha jornada de trabalho é excessiva e desgastante.					
8	No meu trabalho, constantemente tenho que interagir com pessoas de difícil relacionamento (passageiros, ciclistas, colegas de profissão, pedestres, demais motoristas no trânsito).					
9	A relação com os demais taxistas é bastante competitiva e sem cooperação e isso me traz incômodo.					
10	Deparo-me constantemente, no exercício da minha profissão, com motoristas imprudentes e isto me deixa bastante tenso.					

Fonte: Adaptado pela autora (ZILLE, 2005)

(Continua...)

Nº	ASPECTOS RELACIONADOS AO TRABALHO	1	2	3	4	5
		Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequente	Muito frequente
11	Não ter locais apropriados para fazer minhas necessidades fisiológicas (banheiro), é um grande incômodo.					
12	Ficar sentado por várias horas dentro do veículo é bastante cansativo.					
13	Ruídos e vibrações é algo bastante incômodo no cotidiano do meu trabalho.					
14	A questão da violência (furtos, roubos, sequestros, discussões e brigas no trânsito) é algo que me deixa bastante tenso e preocupado no exercício da minha profissão.					
15	A poluição sonora é algo que me deixa bastante incomodado.					
16	Deparo-me com intensa poluição visual (letreiros, faixas, <i>banners</i> , <i>outdoors</i> ) e este fator me causa desgaste.					
17	Ficar exposto a intempéries climáticas (calor intenso, frio intenso, tempestades), é um fator de desgaste no exercício da minha profissão.					
18	A falta de locais apropriados para embarque e desembarque de passageiros me deixa bastante incomodado.					
19	O fato dos pontos de táxi serem ocupados por carros particulares me deixa irritado.					
20	Ciclistas imprudentes acabam me deixando tenso.					
21	Ausência de relação formal de trabalho (contrato de trabalho, salário fixo, férias remuneradas, 13º salário) é algo que me preocupa.					
22	A poluição do ar é algo que me incomoda bastante.					

Fonte: Adaptado pela autora (ZILLE, 2005)

(Conclusão)

### BLOCO III – Sintomas físicos e psicológicos

No quadro a seguir, são apresentadas algumas afirmações sobre sensações que alguém pode experimentar em sua vida. Gostaria que você assinalasse com um “X” a frequência com que tais sensações são experimentadas por você, **nos últimos três meses**. Lembre-se que o número 1 representa “Nunca” e o número 5, “Muito frequente”. Por favor, não deixe qualquer item sem resposta!

Nº	INDICADORES	1	2	3	4	5
		Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequente	Muito frequente
1	Nervosismo acentuado.					
2	Ansiedade (sensação de vazio, lacuna, hiato entre o agora e o futuro, associado a medo/apreensão em relação ao futuro).					
3	Ímpetos de raiva.					
4	Angústia (aflição, sensação de impotência diante de problemas que o afligem – problemas de qualquer natureza).					
5	Fadiga (baixo nível de energia, sentir o corpo um “bagaço”, sentir-se cansado precocemente ao longo do dia, sonolência).					
6	Irritabilidade fácil (irritação sem motivos aparentes).					
7	Períodos de depressão (tristeza, apatia, isolamento, falta de energia).					
8	Dor de cabeça por tensão.					
9	Insônia (dificuldade de conseguir dormir, sono entrecortado, acordar de madrugada e ter dificuldades em dormir de novo).					
10	Dor nos músculos do pescoço e ombros.					
11	Dor discreta no peito sob tensão.					
12	Palpitações (sentir o coração <u>bater forte</u> em alguns momentos).					
13	Indisposição gástrica ou dor no estômago, que se acentuam diante de exigências emocionais.					
14	Nó na garganta (sensação de sufocamento).					
15	Tontura, vertigem.					

Fonte: (ZILLE, 2005)

(Continua...)

Nº	INDICADORES	1	2	3	4	5
		Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequente	Muito frequente
16	Falta ou excesso de apetite.					
17	Perda e/ou oscilação do senso de humor.					
18	Uso de cigarros para aliviar a tensão.					
19	Uso de bebidas alcoólicas para aliviar a tensão.					
20	Pânico – sensação de estar fora de si e/ou do mundo; medo de perder o controle das situações, podendo acarretar <u>alguns dos seguintes sintomas</u> : palpitação, sensação de falta de ar e de sufocação, dor no peito, náuseas, tontura, sensação de desmaio, formigamento nos dedos, ondas de frio ou calor, boca seca.					

Fonte: (ZILLE, 2005)

(Conclusão)

## BLOCO IV – Estratégias de enfrentamento ao estresse

No quadro a seguir, são apresentadas algumas estratégias usualmente utilizadas pelas pessoas para lidar com as fontes potenciais de estresse decorrentes do trabalho que realizam. Gostaria que você indicasse a frequência com que utiliza as alternativas descritas a seguir, lembrando-se que o número 1 representa “Nunca” e o número 5, “Muito frequente”. Por favor, não deixe qualquer item sem resposta! **(Considere os últimos três meses)**

Nº	INDICADORES	1	2	3	4	5
		Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequente	Muito Frequente
1	Recorrer a passatempos (atividades que o distraem, relaxam e lhe dão satisfação).					
2	Tentar resolver, objetivamente, isto é, de forma não emotiva, um determinado problema que esteja vivenciando.					
3	Procurar conversar com amigos e familiares, sempre que possível.					
4	Administrar efetivamente o próprio tempo, estabelecendo prioridades e evitando se sobrecarregar de atividades.					
5	Conversar sobre situações de dificuldades e tensão decorrentes do trabalho com os colegas de profissão.					
6	Tirar 30 dias de descanso por ano.					
7	Realizar atividades físicas regulares.					
8	Procurar descansar aos domingos e feriados.					
9	Relevar situações desgastantes, a fim de tentar evitar que as mesmas o atinjam.					
10	Participar de eventos sociais, confraternizações.					

Fonte: Adaptado pela autora (ZILLE, 2005)

## APÊNDICE B

### Termo de esclarecimento para participação em pesquisa

Eu, Juliana Celeste de Matos Braga, estou desenvolvendo uma pesquisa com finalidade acadêmica, sob orientação do Prof. Dr. Luciano Zille Pereira, para o curso Mestrado em Administração da Faculdade Novos Horizontes, cujo tema é: **ESTRESSE OCUPACIONAL: estudo com taxistas na cidade de Belo Horizonte.** Pretende-se por meio do desenvolvimento desta pesquisa, identificar e descrever a ocorrência de quadros de estresse, as principais fontes de tensão excessiva no trabalho e as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte.

Sua participação é de fundamental importância para a realização deste trabalho e seu consentimento em participar deve considerar as seguintes informações:

1. Sua participação é voluntária e você pode desistir a qualquer momento, caso deseje, sem risco de qualquer natureza;
2. O seu nome será mantido em anonimato absoluto;
3. Você não terá nenhum tipo de despesa e não receberá nenhuma gratificação para participação nesta pesquisa;
4. Sua participação consiste em preencher um questionário, dividido em 4 blocos;
5. Você poderá entrar em contato com a pesquisadora a qualquer momento que lhe convier.

Juliana Celeste de Matos Braga

Psicóloga - Mestranda em Administração

*e-mail:* [julianamatosbraga@yahoo.com.br](mailto:julianamatosbraga@yahoo.com.br)

Telefone: (31) 9283-1213

## APÊNDICE C

### ROTEIRO DE ENTREVISTA

- 1) O que te levou a escolher trabalhar como taxista?
- 2) Como você avalia o seu trabalho? Por quê?
- 3) Na sua opinião, quais são os fatores que mais desgastam os taxistas, no cotidiano do trabalho? Por quê?
- 4) Você considera que os taxistas de Belo Horizonte estão estressados? Por quê?
- 5) Você se considera estressado? Por quê?
- 6) O que você imagina que os taxistas de Belo Horizonte fazem para aliviar as tensões do cotidiano do trabalho?
- 7) E você, o que faz para aliviar estas tensões?

B813e

Braga, Juliana Celeste de Matos

Estresse ocupacional: estudo com taxistas na cidade de Belo Horizonte/Juliana Celeste de Matos Braga. – Belo Horizonte: FNH, 2013.

135 f.; il.

Orientador: Prof. Dr. Luciano Zille Pereira

Dissertação (mestrado) – Faculdade Novos Horizontes, Programa de Pós-graduação em Administração.

1. Estresse ocupacional. 2. Motoristas de táxi. 3. Taxista. 4. Tensão no trabalho. 5. Estratégias de enfrentamento. I. Pereira, Luciano Zille. II. Faculdade Novos Horizontes, Programa de Pós-graduação em Administração. III. Título

CDD: 613.62

Normalização e catalogação: Vanuza Bastos Rodrigues - CRB6:1.172