

ESTRESSE OCUPACIONAL DOS MOTORISTAS E COBRADORES DE ÔNIBUS DA RMB. ESTUDO DE CASO: LINHAS QUE PASSAM PELO TERMINAL RODOVIÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ

Anna Flávia Tavares Braga Damasceno

João da Silva Dias

Marcelo Figueiredo Massulo Aguiar

Universidade Federal do Pará

Faculdade de Engenharia Civil

RESUMO

O estresse ocupacional está presente em várias profissões, no entanto é característica marcante de quem trabalha no sistema de transporte público de passageiros, como motoristas de ônibus e cobradores. O presente trabalho investigou os principais fatores causadores de estresse ocupacional dos motoristas e cobradores que trabalham nas linhas que atendem o terminal rodoviário da Universidade Federal do Pará. Para tanto foram entrevistados 35 cobradores e 34 motoristas. Os principais fatores desencadeadores de estresse ocupacional foram o calor (85,5%), possibilidade de assaltos (84%), engarrafamento / horário de pico (71%) e horários apertados para completar a rota (65,2%). Os fatores que menos desencadearam estresse ocupacional foram mal-estar ao dirigir (46,4%) e falta de intervalo entre viagens consecutivas (43,5%).

ABSTRACT

Occupational stress occurs in several professions, however it is a striking feature of who works on the mass transit system, for example, bus drivers and ticket collectors. This paper investigated the main causes of occupational stress of those workers on the bus routes serving the Federal University of Pará's bus terminal. In order to do so, 35 bus ticket collectors and 34 bus drivers were interviewed. The main factors that triggered occupational stress were heat (85.5%), risk of assault (84%), traffic jam / rush hours (71%) and tight times to complete the route (65.2%). The factors that least caused occupational stress were malaise when driving (46.4%) and lack of interval between consecutive trips (43.4%).

1. INTRODUÇÃO

Milhões de passageiros utilizam o transporte público urbano (TPU) no Brasil para se deslocar e se engajar em atividades de trabalho, estudo, lazer, dentre outras. Assim, oferecer TPU de boa qualidade ganha cada vez mais protagonismo tanto no âmbito social quanto no econômico. No mundo todo, há uma tendência de priorizar o TPU em detrimento ao transporte individual, devido aos problemas oriundos do uso massivo dos meios individuais de transporte como, por exemplo, congestionamentos, uso irracional do solo urbano e diminuição da qualidade do ar. O Brasil está incluído nessa tendência por meio Política Nacional de Mobilidade Urbana que tem como uma de suas diretrizes a “prioridade dos modos de transportes não motorizados sobre os motorizados e dos serviços de transporte público coletivo sobre o transporte individual motorizado”.

Segundo Ferraz e Torres (2004) e Silva e Silva (2018), a qualidade no TPU depende de vários fatores, tais como estado das vias, características dos locais de parada, lotação, tempo de viagem, custo da passagem, acesso a usuários que precisam de transporte especial e da atuação dos atores envolvidos no sistema como empresários, prefeitura, usuários e operadores (mão-de-obra do sistema). Esta mão-de-obra trabalha em condições nem sempre favoráveis, sujeitos a elevados níveis de estresse em função de congestionamentos, pressões para cumprir horários e números mínimos de passagens vendidas, condições climáticas e ergonômicas ruins, dentre outros (Battiston *et al.*, 2016).

De acordo com CNT (2017), 71% dos motoristas de TPU afirmaram que gostam de dirigir ônibus urbanos, embora apenas 33% do total constataram que a profissão oferece um salário

melhor que outras e 57% destacaram que a profissão é desgastante, estressante ou fisicamente cansativa. Dentre os motoristas entrevistados, 82% reclamaram da falta de fluidez do tráfego, 78% afirmaram que as condições do pavimento das vias eram regulares, ruins ou péssimas e 29% e 20% relataram más condições de segurança pública e de segurança viária, respectivamente.

Em Belém/PA, a situação de estresse para os motoristas é potencialmente agravada por alguns fatores locais, como o clima quente, úmido e com elevados níveis pluviométricos; além da grande extensão dos itinerários, que aliada a baixa velocidade operacional, resultam em elevados tempos de ciclo das linhas de TPU. Diante disso, o trabalho tem por objetivo identificar a percepção dos motoristas e cobradores do TPU de Belém sobre os fatores que mais contribuem para más condições laborais e estresse diário no local de trabalho. Pretende-se contribuir com a identificação dos fatores que mais incomodam os trabalhadores do setor, possibilitando intervenções mais acuradas, seja por parte das empresas operadoras, seja por parte do órgão gestor do TPU de Belém, visando melhorar as condições de trabalho de motoristas e cobradores do TPU.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Transporte urbano

Há vários modos de transporte urbano, portanto é preciso dividi-los quanto ao uso em particular/individual e público/coletivo, onde o individual se refere a modo de transporte que sirva apenas para o transporte de seu proprietário ou quem ele permitir, enquanto o transporte público é utilizado por qualquer pessoa mediante pagamento de tarifa, exceto gratuidades previstas em lei. Apesar dos problemas inerentes ao TPU como rigidez dos horários, inflexibilidade de rotas e não realização do transporte de porta a porta, as vantagens, tais como menor custo unitário, redução na emissão de poluentes, racionalização do uso do solo e democratização no acesso à área urbana, são suficientes para que esse tipo de transporte deva ser priorizado no planejamento do transporte urbano (Bertucci, 2011).

A mobilidade urbana é um elemento balizador do desenvolvimento urbano em termos econômicos e sociais. Assim, proporcionar mobilidade adequada e um TPU de boa qualidade a todas classes sociais é imprescindível no cenário urbano atual. Para que o TPU tenha boa qualidade é necessário que todos os atores envolvidos no processo – órgão gestor, operadores/trabalhadores, usuários, empresários e a sociedade – desempenhem adequadamente suas funções. Especificamente no caso dos motoristas e cobradores, devem prestar o serviço com cortesia e polidez, prestar informações aos usuários e praticar a direção defensiva no caso dos motoristas (Ferraz e Torres, 2004). Antunes *et al.* (2008) apontam que 89% dos usuários do sistema de transporte público de Maringá consideraram essencial que os funcionários das empresas prestadoras do serviço de TPU sejam atenciosos e educados. No entanto, é difícil exercer a profissão em alto nível de qualidade quando se trabalha sob más condições de trabalho tais como assentos desconfortáveis, calor, ruído e vibração, engarrafamento, qualidade das vias, insegurança, entre outros.

2.2. Qualidade de vida no trabalho

Gill e Feinstein (1994) afirmam que a qualidade de vida não inclui apenas fatores relacionados à saúde, como questões emocionais, bem-estar físico, funcional e mental, mas também fatores como família, amigos, trabalho e circunstâncias do cotidiano, dependendo da percepção pessoal de quem se pretende investigar.

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi cunhado por Louis Davis em 1970 para se referir ao bem-estar geral e saúde dos colaboradores durante o desenvolvimento de suas funções. Chiavenato (2010) enuncia que a QVT assimila duas posições antagônicas: a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho *versus* o interesse das empresas para melhorar a produtividade e a qualidade.

Assim, a QVT é utilizada como indicador do grau de satisfação dos funcionários ao desempenharem suas funções, sendo considerado um fator importante para o aumento da motivação, que reflete em aumento da qualidade e produtividade do empreendimento. Segundo Chiavenato (2010), para bem atender ao cliente externo, a organização não deve esquecer o cliente interno, ou seja, seus colaboradores/funcionários.

Battiston *et al.* (2006) afirmam que a atividade de dirigir é desgastante, causa fadiga e sua eficácia está relacionada principalmente a fatores ambientais do local de trabalho e à forma como os motoristas desenvolvem estratégias de enfrentamento para lidar com estes fatores. As condições de trabalho e de saúde dos motoristas de transporte coletivo urbano podem ser consideradas fontes dos distúrbios orgânicos ou psíquicos que acometem esses profissionais. Logo, para que o cliente interno possua melhor desempenho é necessário dar a devida atenção ao estresse ocupacional gerado por esses fatores presentes no cotidiano dos funcionários.

2.3. Estresse ocupacional

Uma consequência de um programa de QVT mal elaborado ou inexistente é o estresse ocupacional que deve ser abordado em suas vertentes biológicas, psicológicas e sociológicas. Biologicamente, o estresse é caracterizado pelo grau de desgaste do corpo. Psicologicamente, o estresse pode afetar os processos afetivos, emocionais e intelectuais das pessoas. Na vertente sociológica o estresse interfere negativamente na relação do indivíduo com demais membros da sociedade (Prado, 2016). De forma complementar, Cooper *et al.* (1998) definem estresse ocupacional como um problema que resulta de estratégias inadequadas de combate às fontes de pressão, trazendo consequências negativas tanto no plano mental quanto no físico do indivíduo.

A exposição às situações estressantes no trabalho acarreta no surgimento da Síndrome de *Burnout*, um conceito que tem ganhado destaque em pesquisas sobre QVT, que se manifesta por sintomas de fadiga persistente, falta de energia, adoção de condutas de distanciamento afetivo, insensibilidade, indiferença ou irritabilidade relacionadas ao trabalho de forma ampla, além de sentimentos de ineficiência e baixa realização pessoal (Vieira, 2010).

O motorista e o cobrador de ônibus quase sempre estão expostos a situações estressantes, como trânsito congestionado, calor, vibração, ruído, contato com usuários estressados com demora e lotação – os quais descontam sua irritação nos funcionários do TPU. Este estresse ocupacional desemboca em diversos fatores que afetam a saúde dos funcionários. Segundo o Observatório de Segurança e Saúde do Trabalho (2018), em Belém/PA, 42,1% do total de afastamentos do trabalho são das categorias (i) transporte rodoviário coletivo de passageiros com itinerário fixo, intermunicipal, interestadual e internacional e (ii) transporte rodoviário coletivo de passageiros com itinerário fixo, municipal e região metropolitana.

3. MÉTODO

3.1. Caracterização da área de estudo

Este estudo foi realizado mediante entrevistas com motoristas e cobradores das 21 linhas de ônibus que atendem o terminal da Universidade Federal do Pará (UFPA) e que circulam nos municípios Belém, Ananindeua e Marituba, todos integrantes da região metropolitana de Belém (RMB), sendo que a maioria das linhas circula somente em Belém. Esse terminal é classificado como unimodal e urbano, pois apresenta um único modo de transporte e os pontos extremos das linhas de ônibus estão localizados na mesma região metropolitana (Soares, 2006). Na Figura 1, está a localização do terminal de ônibus da UFPA na cidade.



Figura 1: Localização do terminal de ônibus da UFPA

A população estimada, para o ano de 2018, destes três municípios é de 2.140.619 habitantes, (IBGE, 2018). O clima da RMB é quente e úmido, pertencente à zona climática Af (classificação de Köppen), que coincide com o clima de floresta tropical, permanentemente úmido, com ausência de estação fria e temperatura acima de 18° C no mês menos quente do ano (SEGEP, 2012).

Belém e Ananindeua estão, respectivamente, em primeiro e segundo lugar no ranking de frota de automóveis no estado do Pará e Marituba está em 17º lugar (DENATRAN, 2019). É possível afirmar que essa é a região com mais desafios para o sistema viário no estado. Com 615.324 automóveis, a região sofre com congestionamentos e falta de estacionamento nos polos geradores de viagem. Na Figura 2 indica-se o crescimento no número de veículos ao longo do tempo nas cidades de Belém, Ananindeua e Marituba. Tal crescimento corrobora a necessidade de investimentos no TPU de modo a mitigar congestionamentos. Na Tabela 1 é apresentada a frota de micro-ônibus e ônibus – nas cidades de Belém, Ananindeua e Marituba – em 2018, segundo o IBGE.

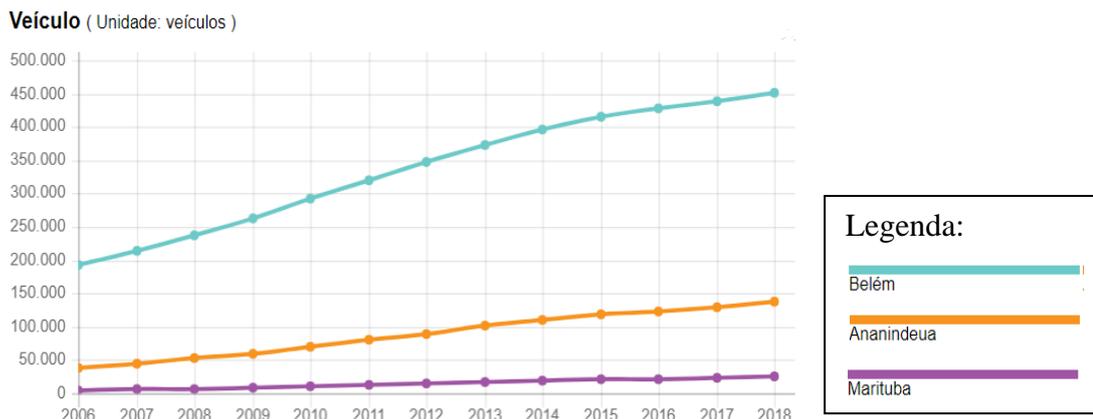


Figura 2: Quantidade de veículos ao longo do tempo

Tabela 1: Número da frota de micro-ônibus e ônibus em 2018, segundo o IBGE

| Tipo de Veículo | Belém | Ananindeua | Marituba |
|-----------------|-------|------------|----------|
| Micro-ônibus | 2.097 | 411 | 95 |
| Ônibus | 3.814 | 1.650 | 580 |
| Total | 5.911 | 2.061 | 675 |

3.2. Descrição da pesquisa

Como medida para a obtenção e avaliação dos fatores de estresse e as doenças de trabalho dos motoristas e cobradores de ônibus das linhas do terminal da UFPA, adotou-se a aplicação de questionários. Esse questionário foi subdividido em duas partes: (i) caracterização socioeconômica dos profissionais entrevistados e (ii) avaliação do nível de influência de vários fatores no estresse diário, onde cada fator foi subdividido em itens, que foram classificados, pelos entrevistados, de 1 a 5, no qual 1 significa nenhuma influência e 5 significa total influência. Na Tabela 2 é possível visualizar as perguntas da primeira etapa, enquanto na Tabela 3 são mostrados os fatores considerados. No verso do questionário havia um espaço para preenchimento livre de quaisquer situações que interferiam no nível de estresse ocupacional de motoristas e cobradores.

Tabela 2: Perguntas feitas na primeira etapa do questionário

| Perguntas | Alternativas |
|---|--|
| Indique seu sexo | Masculino / feminino |
| Indique sua função na empresa | Motorista / cobrador (a) |
| Indique sua idade | Menos de 20 anos / de 20 a 30 anos / de 30 a 40 anos / de 40 a 50 anos / mais de 50 anos |
| Indique seu grau de escolaridade | Fundamental completo / médio incompleto / médio completo / superior incompleto / superior completo |
| Indique seu estado civil | Solteiro (a) / casado/amasiado (a) / divorciado/separado/viúvo (a) |
| A quanto tempo exerce essa função? | 0 a 5 anos / 5 a 10 anos / 10 a 15 anos / 15 a 20 anos / acima de 20 anos |
| Quantas horas de trabalho em um dia? | até 6 horas / de 6 a 8 horas / mais de 8 horas |
| Qual seu turno de trabalho? | Manhã / tarde / noite |
| Tem intervalo entre uma viagem e outra? | Sim / não |
| Se sim, qual o tempo de duração? | Não possui alternativa, é uma pergunta discursiva |

Tabela 3: Fatores utilizados na segunda etapa do questionário

| Fator | Subitem | Escala de 1 a 5 |
|--|---|--|
| Trânsito | Engarrafado | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Desorganizado | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Fila dupla | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Motoristas lentos | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Quantidade de paradas | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Condições da via | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| Relação com usuários e colegas de trabalho | Perguntas de usuários | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Desrespeito de usuários | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Falta de companheirismo entre colegas no ambiente de trabalho | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| Pressão do tempo | Horários apertados | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Cumprir horário | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Horário de pico | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| Condição física do ambiente/ônibus | Ruído/Vibração | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Calor | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Chuva | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Assento desconfortável | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Falta de manutenção | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Falta de limpeza | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| Escalas de trabalho | Escala ruim | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Carga horária puxada | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Trocas de horário | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Falta de intervalo | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Quantidade de viagens | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| Insegurança | Risco de acidentes | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Assaltos | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Passageiros agressivos | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| Quanto a sua saúde | Dor muscular/coluna | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Problema auditivo | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |
| | Mal-estar | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> |

O método de amostragem foi por conveniência, sendo um método não probabilístico relacionado à obtenção de respostas de quem, dentro do espaço amostral, estiver disponível e disposto a participar. Para a definição do espaço amostral foi utilizado a equação 1:

$$\text{Tamanho da amostra} = \frac{\frac{z^2 * p * (1 - p)}{e^2}}{1 + \frac{z^2 * p * (1 - p)}{e^2 * N}} \quad (1)$$

em que N: tamanho da população;
e: margem de erro;
z: grau de confiança em desvios padrões; e
p: valor relacionado à uniformidade da amostra.

Para essa pesquisa, utilizou-se “N” de 5750, “e” de 10%, “z” de 1.65 (90% de confiança) e “p” de 0.5 (população pouco uniforme). Assim, o número da amostra encontrada foi de 69 funcionários.

4. RESULTADOS

Com os questionários respondidos pelos entrevistados, foi possível caracterizar a amostra, cujos resultados mais frequentes são: 87% são do sexo masculino; 51% exercem a função de cobrador (a); 32% tem a idade entre 30 e 40 anos; 64% possuem o ensino médio completo; 51% são casados/amasiados; 36% estão a menos de 5 anos trabalhando como motorista ou

cobrador; 96% trabalham de 6 a 8 horas por dia e 61% trabalham no turno da manhã. Todos os entrevistados possuem intervalo entre as viagens, por dia são 30 minutos, porém a maneira como este intervalo é fracionado ao longo do dia é determinado por meio de um acordo entre o funcionário e o fiscal da empresa.

4.1. Análise dos itens da segunda etapa do questionário

Após o tratamento do banco de dados das respostas aos questionários, para cada fator foi gerado um conjunto de gráficos do tipo Radar, sendo 1 para cada subitem, que indicam os subitens com menor (respostas 1) ou maior (respostas 5) influência no fator de estresse em análise. Tais gráficos estão ilustrados nas Figuras 3 a 9.

4.1.1. Trânsito

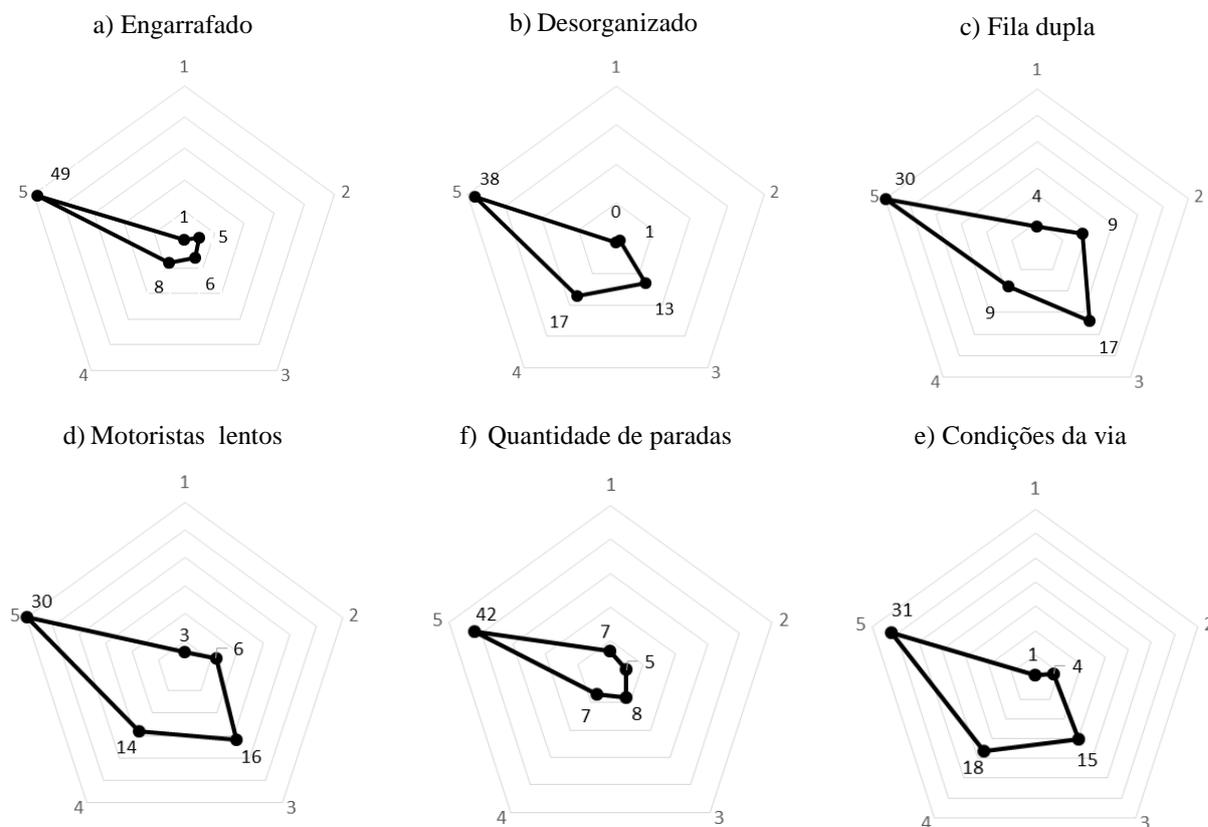


Figura 3: Avaliação da satisfação de motoristas e cobradores quanto ao fator trânsito

Nesse item foi possível observar que os fatores mais relevantes (elevada influência no estresse dos trabalhadores) são o trânsito engarrafado, a quantidade de paradas e a desorganização por parte dos usuários da via (maior número de respostas 5). Tais fatores apresentaram, respectivamente, 49, 42 e 38 respostas 5; os quais correspondem a 71%, 61% e 55% dos entrevistados. Destaca-se que houve inúmeros relatos de indignação por parte dos motoristas, pois várias vezes são coagidos pelos usuários do transporte público a parar em locais que não são determinados pela empresa como paradas da linha de ônibus.

Tais resultados não estão completamente alinhados com a pesquisa realizada pelo CNT, pois as condições da via não foram tão relevantes quanto o apontado pela pesquisa citada (esse fator é cerca de 33% menos relevante para os entrevistados em Belém). Porém, o estresse

gerado devido o engarrafamento é expressivo nos dois estudos (82% na pesquisa do CNT e 71% nesta pesquisa).

4.1.2. Relação com usuários e colegas de trabalho

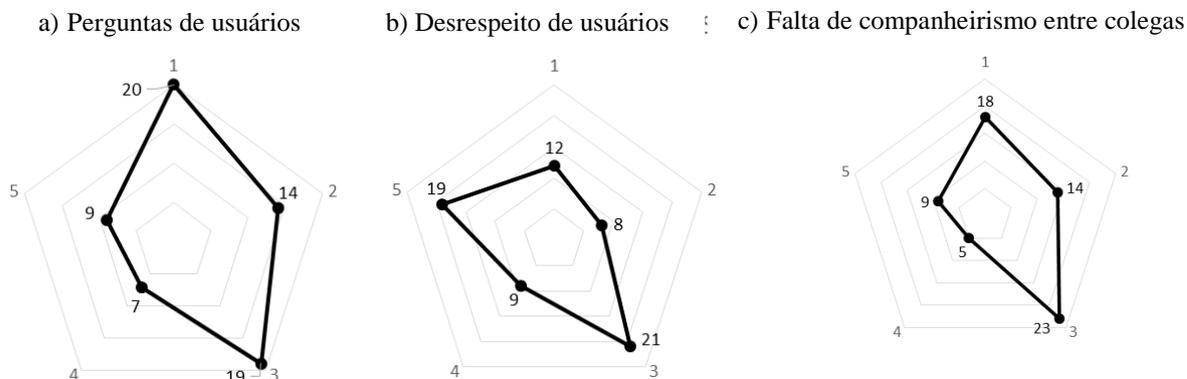


Figura 4: Avaliação da satisfação de motoristas e cobradores quanto ao fator relação com usuários e colegas de trabalho

Nesse caso, destaca-se a menor influência deste fator no estresse dos funcionários. Apenas o subitem desrespeito de usuários causa maior influência no nível de estresse, com 19 respostas 5, o que corresponde a 27,5% dos entrevistados. Houve relatos de vários casos de desrespeito e falta de educação, pois, segundo alguns motoristas, a população vê essa classe de trabalhadores com certa raiva e indignação.

4.1.3. Pressão do tempo

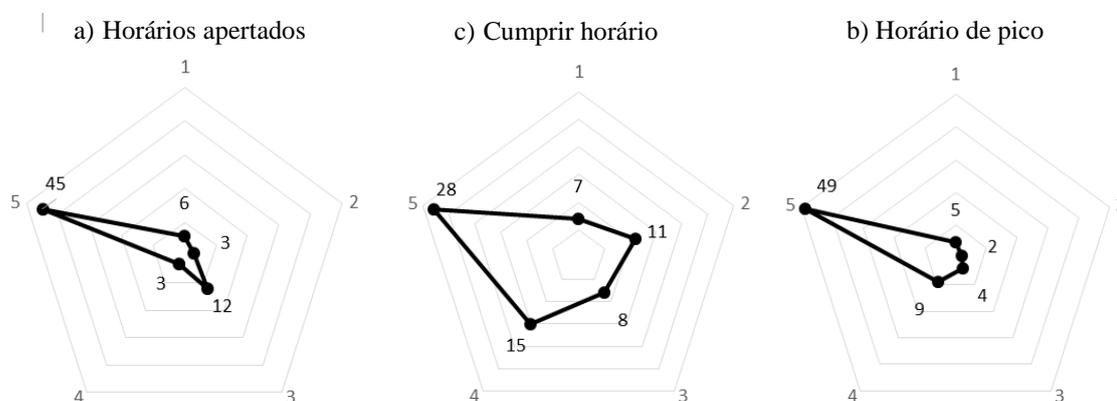


Figura 5: Avaliação da satisfação de motoristas e cobradores quanto ao fator pressão do tempo

O horário de pico (49 respostas 5) e os horários apertados (45 respostas 5) são fatores de elevada importância ao analisar o fator de estresse dos funcionários, correspondendo, respectivamente, à cerca de 71% e 65% dos entrevistados. Eles são categóricos ao afirmar que o tempo de viagem estipulado para a maioria das linhas de ônibus não é o suficiente, fazendo com que eles não consigam cumprir os horários nos dias de semana e aos sábados, principalmente nos horários de pico, apenas conseguindo cumprir esse prazo aos domingos e feriados, quando o trânsito e o engarrafamento diminuem de forma considerável.

Esses resultados vão ao encontro do que foi relatado por Pinto (2014), que explicita a importância da redução da pressão para o cumprimento dos horários e a compreensão das variáveis externas que afetam o itinerário desses funcionários, pois essas medidas garantem maior qualidade nas condições de trabalho destes profissionais.

4.1.4. Condição física do ambiente/ônibus

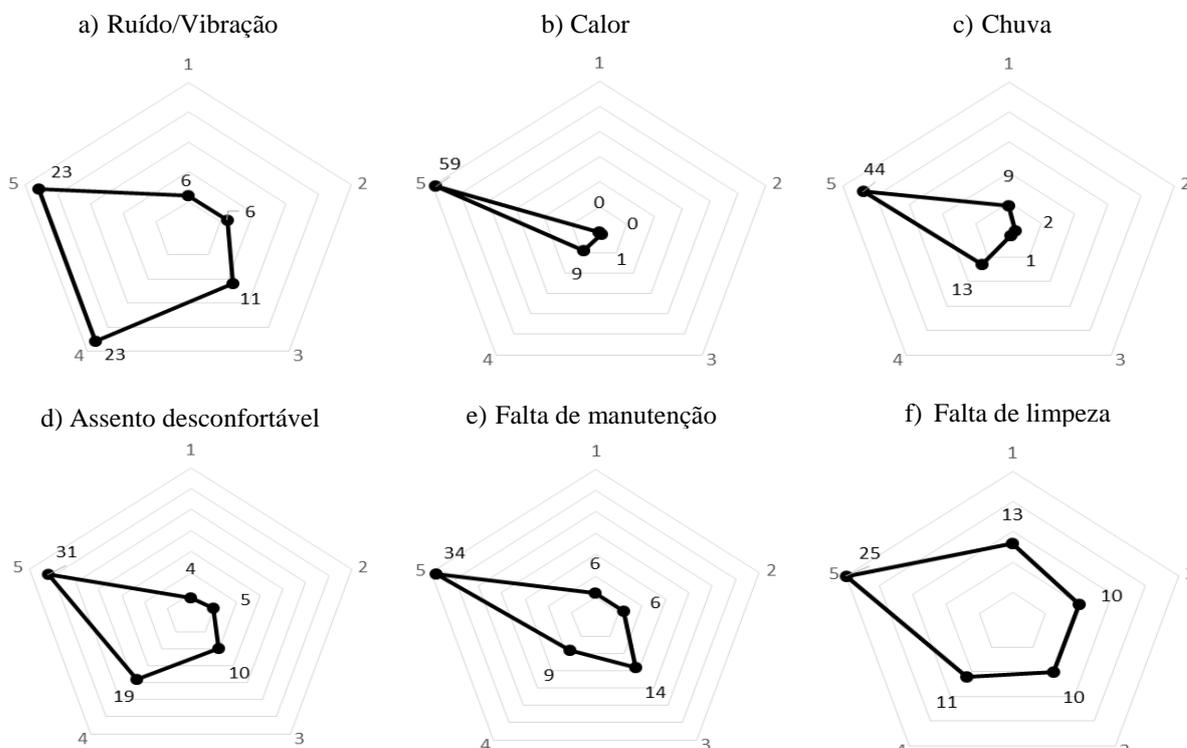


Figura 6: Avaliação da satisfação de motoristas e cobradores quanto ao fator condição física do ambiente/ônibus

Todos os fatores dessa categoria possuem grande influência sobre o estresse dos trabalhadores, principalmente o calor (59 respostas 5, equivalente a 85,5% dos entrevistados), devido as condições climáticas de Belém e a não obrigatoriedade de refrigeração no transporte público, sendo quase unanimidade que esse subitem influencia totalmente no estresse durante o expediente. A variável que menos influenciou foi a falta de limpeza do ônibus (36 respostas 4 e 5, equivalendo a 52% dos entrevistados), sendo um quesito elogiado por alguns funcionários em respostas livres. É importante ressaltar que no subitem chuva muitos funcionários afirmaram que causa estresse (44 respostas 5, correspondendo a 64% dos entrevistados), pois o trânsito piora (as vias ficam alagadas e os motoristas dirigem mais devagar) e a visibilidade diminui (nos ônibus mais antigos os vidros embaçam e não há um sistema que resolva esse problema).

Segundo Pinto (2014), o calor exerce influência no sistema muscular e associado a alta umidade, pode gerar fadiga, causando o estresse e, dentre as empresas analisadas na pesquisa, o local de trabalho dos motoristas e cobradores apresenta temperaturas muito próximas ou acima do limite de tolerância (30,5°C). Esse fato está presente nos relatos dos funcionários entrevistados em Belém.

4.1.5. Escalas de trabalho

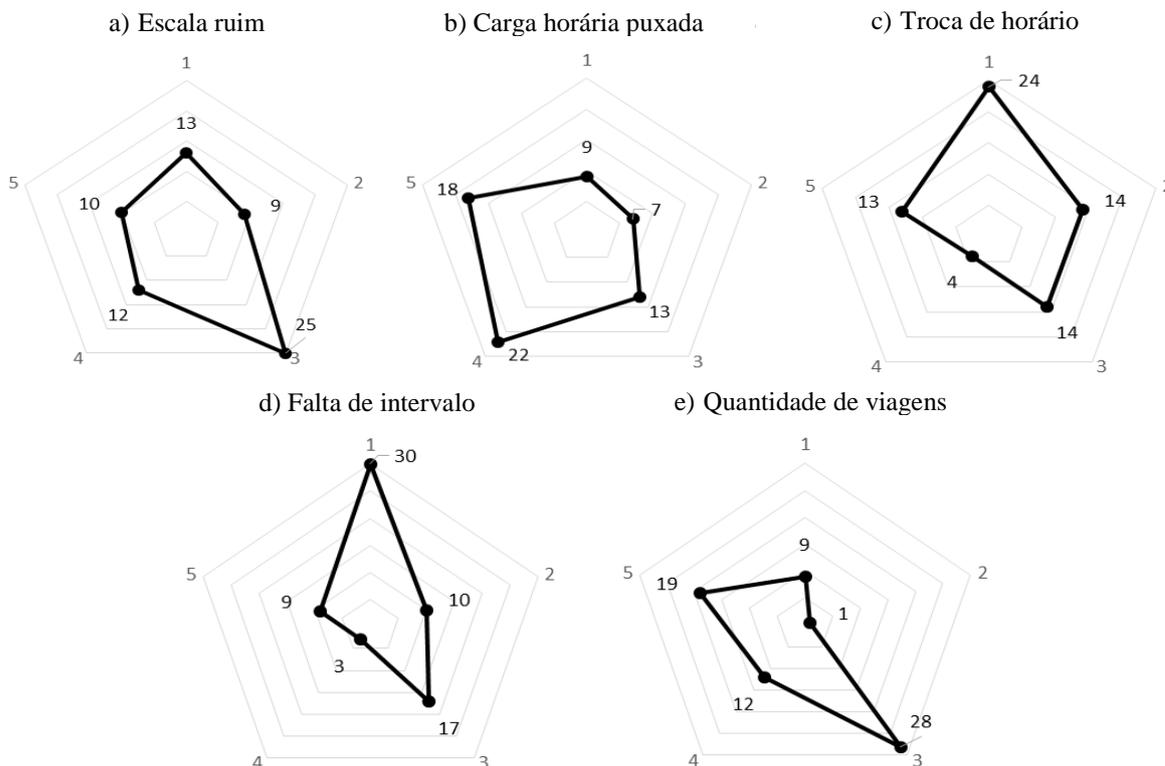


Figura 7: Avaliação da satisfação de motoristas e cobreadores quanto ao fator escalas de trabalho

Nesse item, a quantidade de viagens (19 respostas 5) e a carga horária puxada (18 respostas 5) são os fatores que mais influenciam no estresse dos motoristas e cobreadores, o equivalente, respectivamente, a 27,5% e 26,1% dos entrevistados, pois essas situações tornam o trabalho dos funcionários mais cansativo, apesar dos funcionários, em sua maioria, não citarem a falta de intervalo como um fator decisivo para o estresse no trabalho.

4.1.6. Insegurança

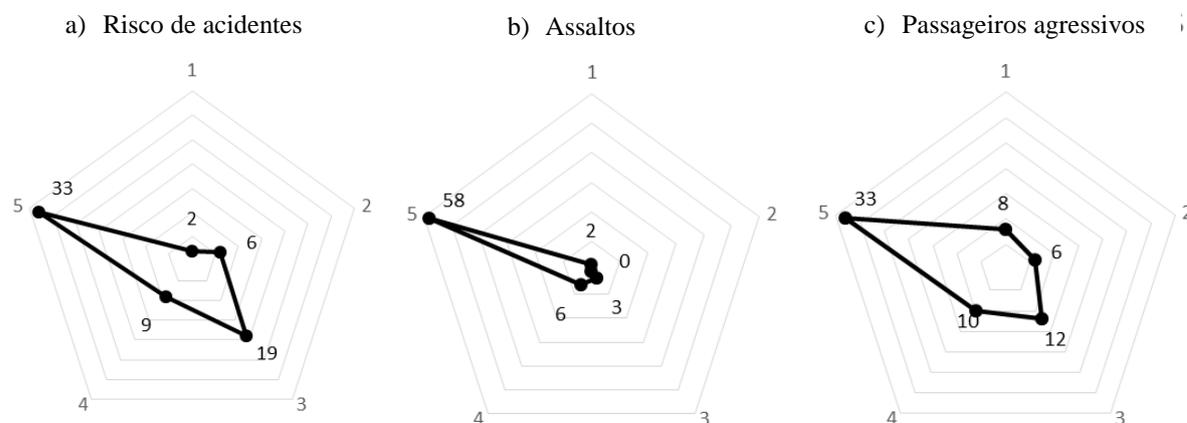


Figura 8: Avaliação da satisfação de motoristas e cobreadores quanto ao fator de insegurança

A insegurança é um item que gera muito estresse aos funcionários como um todo,

principalmente a possibilidade de assaltos (58 respostas 5, equivalente à 84% dos entrevistados). A linha denominada UFPA-Pedreira foi bastante citada nos casos de assalto, sendo dito que assaltos são bastante frequente nessa rota. Em contraponto, os funcionários de micro-ônibus afirmaram que casos de insegurança na linha são raros. É importante destacar que durante a análise dos dados notou-se que os cobradores citam os assaltos como algo mais estressante do que para os motoristas, devido lidarem diretamente com o dinheiro arrecado ao longo do percurso.

Esses dados corroboram o estudo realizado por Pinto (2014), o qual afirma que devido os cobradores lidarem diretamente com o dinheiro recolhido ao longo das viagens, eles estão em estado permanente de vigília, aumentando seus níveis de estresse.

4.1.7. Quanto a sua saúde

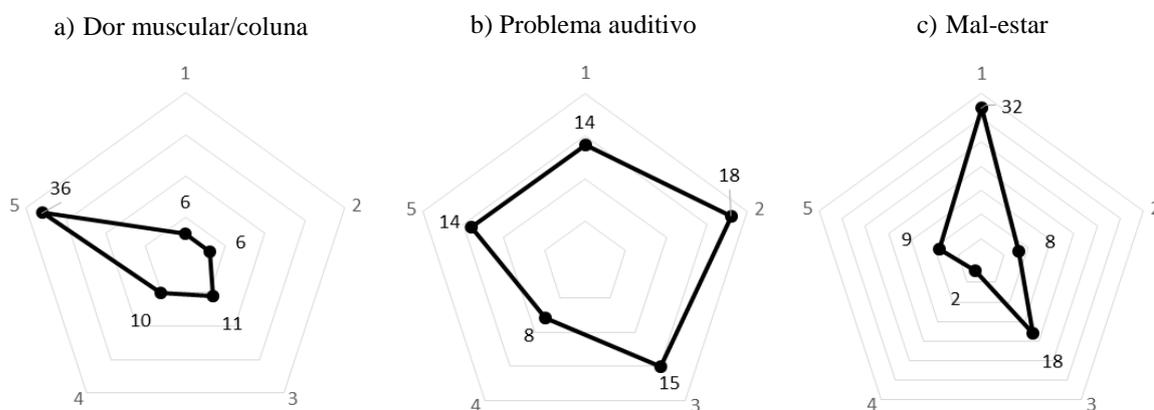


Figura 9: Avaliação da satisfação de motoristas e cobradores quanto ao fator saúde

A maior parte dos funcionários apresentaram dores musculares ou na coluna (36 respostas 5, ou seja, 52% dos entrevistados) e isso tem um papel fundamental no nível de estresse diário, enquanto que o problema auditivo foi algo presente entre os funcionários que trabalham a mais tempo na profissão (mais de 20 anos), sendo um problema adquirido com o tempo (houve casos de funcionários relatarem que perderam cerca de 30% da audição). Já o mal-estar cotidiano, não foi algo de grande relevância para os trabalhadores (32 respostas 1, o equivalente a 46,4% dos entrevistados).

Esses resultados vão ao encontro da pesquisa realizada por Battiston *et al.* (2006), sendo afirmado que os outros aspectos do posto de trabalho, que incluem a disposição dos equipamentos, assento, câmbio de marchas, volante e posição do motor, são fundamentais para a incidência de problemas orgânicos como dores no corpo e problemas auditivos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com os resultados apresentados, atingiu-se o objetivo de identificar a percepção dos motoristas e cobradores da cidade de Belém sobre os fatores que mais contribuem para seu estresse ocupacional. Esses fatores principais são o calor (85,5% de respostas 5), possibilidade de assaltos (84% de respostas 5), engarrafamento e horários de pico, ambos com 71% de respostas 5, horários apertados (65,2% de respostas 5), chuva (63,8% de respostas 5), quantidade de paradas no trajeto (60,9% de respostas 5), desorganização no trânsito (55,1% de respostas 5), dores musculares/coluna (52,2% de respostas 5) e falta de manutenção nos

ônibus (49,3% de respostas 5). Porém, apesar dos problemas encontrados, destacam-se os elogios feitos às empresas em relação a elaboração das escalas de trabalho, a flexibilização dos intervalos ao longo do dia e a quantidade diária de viagens obrigatórias.

Com os dados obtidos, que corroboram outras pesquisas sobre o tema, foi possível criar um banco de dados inicial que pode vir a subsidiar futuras intervenções, seja por parte das empresas operadoras, seja por parte dos órgãos gestores, para mitigar o nível de estresse ocupacional de cobradores e motoristas de ônibus da Região Metropolitana de Belém (RMB). Sugere-se aprofundar esse estudo com o aumento do espaço amostral e diversificação dos locais de aplicação dos questionários.

Agradecimentos

Os autores agradecem a disposição dos motoristas e cobradores da empresa Rio Guamá, localizada em Belém do Pará, para responder os questionários e elencar suas observações a respeito do tema da pesquisa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antunes, E. M. *et al.* (2008) Levantamento da Expectativa do Usuário de Transporte Público Coletivo por Ônibus em Relação ao Atendimento, Ambiente e Operação. *Encontro Nacional de Difusão Tecnológica*, Medianeira, Paraná.
- Battiston, M. *et al.* (2006) Condições de Trabalho e Saúde de Motoristas de Transporte Coletivo Urbano. *Revista Estudos de Psicologia*, Natal, v. 11, n. 3, p. 333-343.
- Bertucci, J. O. (2011) Os Benefícios do Transporte Coletivo. *Boletim Regional, Urbano e Ambiental*, IPEA, v. 1, n. 5, p. 77-87.
- Chiavenato, I. (2010) *Gestão de pessoas – o novo papel dos recursos humanos nas organizações* (3ª ed.). Elsevier, Rio de Janeiro.
- CNT (2017) *Perfil dos Motoristas de Ônibus Urbanos*. Brasília, DF.
- Cooper, C. L. *et al.* (1988) *Living with Stress*. London: Penguin Books.
- DENATRAN (2019) *Ministério da Infraestrutura*. Departamento Nacional de Trânsito. Acesso em: 29/06/2019.
- Ferraz, A. C. P.; Torres, I. G. E. (2004) *Transporte Público Urbano*. Ed. Rima, São Carlos, SP.
- Gill, T. M.; Feinstein, A. R. (1994) A Critical Appraisal of the Quality of Quality-of-Life Measurements. *Journal of the American Medical Association*, Chicago, v. 272, n. 8, p. 619-626.
- IBGE (2018) *Estimativas da População Residente nos Municípios Brasileiros com Data Referência em 1 de Julho de 2018*. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, Rio de Janeiro.
- OBSERVATÓRIO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (2018) *Perfil dos Afastamentos – INSS*. Belém, Pará.
- Pinto, A. B. B. H. (2014) *Condições de Trabalho do Motorista e Cobrador de Ônibus Urbano de Passageiros na Região Metropolitana do Recife: Proposta de Material para Capacitação*. Recife, PE.
- Prado, C. E. P. (2016) Estresse Ocupacional: Causas e Consequências. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 285-289.
- SEGEPI (2012) *Anuário Estatístico do Município de Belém*. Belém: Secretaria Municipal de Coordenação Geral do Planejamento e Gestão.
- Silva, J. A. B.; Silva, S. (2018) Critérios de Qualidade em Serviços de Transporte Público Urbano: Uma Contribuição Teórica. *Brazilian Journal of Production Engineering*, Goiás, v. 4, n. 1, p. 83-98.
- Soares, U. P. (2006) Procedimento para a Localização de Terminais Rodoviários Interurbanos, Interestaduais e Internacionais de Passageiros, Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- Vieira, I. (2010) Conceito(s) de Burnout: Questões Atuais da Pesquisa e a Contribuição da Clínica. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 35, n. 122, p. 269-276.

Anna Flávia Tavares Braga Damasceno (damascenoannaflavia@gmail.com)

João da Silva Dias (joaodias@outlook.com.br)

Marcelo Figueiredo Massulo Aguiar (mmassulo@ufpa.br)

Faculdade de Engenharia Civil, Universidade Federal do Pará

Rua Augusto Corrêa, 1 – Belém, PA, Brasil