

**ESTRESSE NO TRABALHO: ESTUDO COM TAXISTAS NA CIDADE DE  
BELO HORIZONTE**

**STRESS AT WORK: STUDY WITH TAXI DRIVERS IN THE CITY OF  
BELO HORIZONTE**

**ESTRÉS EN EL TRABAJO: ESTUDIO CON TAXISTAS EN LA CIUDAD  
DE BELO HORIZONTE**

---

**Juliana Celeste de Matos Braga**

Mestre em Administração pela Faculdade  
Novos Horizontes (UNIHORIZONTES);  
Psicóloga da Universidade Federal de Ouro Preto  
psicologia.juliana@saude.ufop.br

*Contextus*

ISSNe 2178-9258

Organização: Comitê Científico Interinstitucional

Editor Científico: Marcelle Colares Oliveira

Avaliação : Double Blind Review pelo SEER/OJS

Revisão: Gramatical, normativa e de formatação

Recebido em 14/06/2013

Aceito em 16/10/2014

2ª versão aceita em 24/11/2014

3ª versão aceita em 30/01/2015

**Luciano Pereira Zille**

Doutor em Administração pela Universidade  
Federal de Minas Gerais; Professor e Pesquisador  
do Programa de Mestrado Acadêmico da  
UNIHORIZONTES  
luciano.zille@unihorizontes.br

**RESUMO**

Este estudo teve como objetivo geral, a análise do estresse no trabalho, no que se refere a sua intensidade, aos sintomas prevalentes, às fontes de tensão no trabalho e às estratégias de enfrentamento de taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte/MG. Em termos metodológicos, trata-se de um estudo descritivo-explicativo, com abordagem quantitativa e qualitativa, envolvendo 458 taxistas. Os resultados quantitativos apontaram que 26,4% dos taxistas apresentaram quadro de estresse, porém a análise qualitativa revelou que os sujeitos pesquisados apresentaram manifestações mais severas de estresse do que aquelas que os dados quantitativos evidenciaram. Significativas fontes de tensão no trabalho e a utilização, com regularidade, de estratégias de enfrentamento ao estresse também foram observadas.

**Palavras-chave:** Estresse no trabalho. Taxistas. Tensão no trabalho. Estratégias de enfrentamento. Taxistas na cidade de Belo Horizonte.

## ABSTRACT

This study aimed to analyze the general stress at work, which refers to its intensity, prevalent symptoms, sources of stress at work and strategies to deal with stress of taxi drivers in the city of Belo Horizonte / MG. In terms of methodology, it is a descriptive and explanatory study with quantitative and qualitative approach, involving 458 taxi drivers. The quantitative results showed that 26.4% of taxi drivers showed a level of stress, but the qualitative analysis revealed that the subjects studied showed more severe manifestations of stress than in the quantitative approach. Significant sources of stress at work and use of strategies to deal with stress were also observed.

**Keywords:** Stress at work. Taxi drivers. Coping strategies. Taxi drivers in the city of Belo Horizonte.

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo analizar el estrés en el trabajo en general, que se refiere a su intensidad, los síntomas predominantes, las fuentes de estrés en el trabajo y las estrategias de supervivencia de los conductores de taxi que operan en la ciudad de Belo Horizonte / MG. En cuanto a la metodología, se trata de un estudio descriptivo y explicativo con enfoque cuantitativo y cualitativo, con la participación de 458 taxistas. Los resultados cuantitativos muestran que el 26,4% de los taxistas mostró marco de estrés, pero el análisis cualitativo reveló que los sujetos estudiados mostraron manifestaciones más graves de estrés que las cifras mostraban. Fuentes significativas de estrés en el trabajo y el uso de forma regular, también se observaron las estrategias para hacer frente al estrés.

**Palabras clave:** Estrés en el trabajo. Los conductores de taxi. Estrategias de afrontamiento. Los conductores de taxi en la ciudad de Belo Horizonte.

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho é uma atividade que faz parte da existência do ser humano, representando um dos aspectos mais relevantes da vida pessoal. Constitui-se, portanto, em determinante fundamental e inseparável da existência do ser humano, estando relacionado à significação psicossocial que representa na vida das pessoas (TAMAYO, 2004).

As condições e a organização do trabalho, o suporte organizacional, as relações socioprofissionais, o reconhecimento, o crescimento profissional e o elo entre o trabalho e a vida social podem propiciar aos indivíduos

vivências de bem-estar e de mal-estar. Assim, o trabalho pode ser promotor tanto da saúde quanto do adoecimento (FERREIRA, 2012; COOPER, 2005).

O mundo do trabalho, há décadas, vem sofrendo profundas transformações em suas relações e, conseqüentemente, na subjetividade dos trabalhadores. Destacam-se fatores como o 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, os quais nem sempre conseguem acompanhar. Ao lidarem com diversas fontes de tensão, acabam se fragilizando, física e psicologicamente; e, conseqüentemente, expondo-se a doenças das mais diversas naturezas (COUTO, 1987, 2014; HONÓRIO, 1998; CRUZ, 2001).

Nesse contexto, a intensificação do ritmo das mudanças vem contribuindo com a degradação da qualidade de vida do ser humano, sendo o estresse um dos elementos indutores para a ocorrência desse aviltamento (CRUZ, 2001; LEVI, 2005; ZILLE, 2005, 2011). Selye (1936, 1956) ressalta que, quando o indivíduo submete o organismo a estímulos que ameaçam sua homeostase, este tende a dar um conjunto de respostas inespecíficas. Ou seja, o estresse, na visão desse autor, está relacionado com a resposta inespecífica do corpo às exigências às quais está sendo submetido.

De acordo com Zille (2005, p. 61), 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.

Dessa forma, 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. Aparece associado ao desequilíbrio entre as demandas psíquicas impostas ao trabalhador e aos limites da sua estrutura psíquica, sendo, em geral, desencadeado por fatores do ambiente (COOPER *et al.*, 1988; LEVI, 2003, 2005).

Considerando que o estresse ocupacional pode comprometer a saúde do trabalhador e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços por ele prestados, é notório que estudos sobre a ocorrência de tal estado em diversas profissões são de extrema importância. Atentando que as fontes de tensão excessiva no trabalho interferem no estado psicofisiológico do trabalhador, podendo levá-lo ao desenvolvimento de quadros de estresse, e que alguns dos sintomas, como nervosismo acentuado, ímpetos de raiva, irritabilidade, perda e/ou oscilação de humor, ansiedade e insônia (COUTO, 1987; ZILLE 2005), são

frequentes nessas situações, torna-se pertinente formular questionamentos acerca da direção segura, considerando a incidência de quadros de estresse em motoristas profissionais – nesse caso específico, os motoristas de táxi.

Diante das considerações acadêmico-empíricas delineadas, este estudo teve como objetivo geral analisar o estresse no trabalho, no que se refere a sua intensidade, aos sintomas prevalentes, às fontes de tensão no trabalho e às estratégias de enfrentamento de taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte/MG.

Este artigo está estruturado em cinco partes, incluindo esta Introdução. Na segunda parte, discute-se a fundamentação teórica no que se refere ao estresse e à ambiência do estudo. Na terceira parte, descrevem-se os procedimentos metodológicos adotados na investigação. Na quarta parte, procede-se à análise e apresentação dos resultados e, por fim, formulam-se as conclusões.

## 2 ESTRESSE OCUPACIONAL

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

de 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).

Segundo Cooper (2005), 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 o contexto, os agentes estressores e a vulnerabilidade do indivíduo.

Para Limongi-França e Rodrigues (2002), o estresse ocupacional é um evento que ocorre em situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como uma ameaça às suas necessidades de realização pessoal e profissional, com impactos na saúde física e mental.

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

## 2.1 Fontes de tensão no trabalho e estratégias de enfrentamento ao estresse

Fraser (1983) ressalta que o ambiente de trabalho é interativo e que o estresse ocupacional está presente nesse contexto. Segundo esse autor, elementos específicos, como calor, barulho e demais condições físicas e psicossociais intoleráveis, funcionam como estímulos potencializadores capazes de provocar o desencadeamento de quadros de estresse. As manifestações de estresse contribuem para a geração de impactos importantes no trabalho, refletindo no desempenho e, conseqüentemente, na produtividade dos trabalhadores.

Humphrey e Humphrey (1986) intitulam as fontes de tensão como ‘estímulos nocivos’ e consideram que cada indivíduo reage a eles de forma diferente, de acordo com suas características individuais, ligadas ao gênero e à personalidade. Assim, em um contexto de trabalho, as fontes de tensão 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 todos os trabalhadores (DEJOURS, 1992).

Uma vez deflagrado o processo de estresse, reações fisiológicas e psicológicas podem assumir diferentes ações e reações,

manifestadas em diferentes comportamentos e atitudes (COOPER *et al.*, 1988).

Para Selye (1956), existem duas reações básicas quando o indivíduo está sob a influência de um agente estressor: de luta; ou de fuga. Ambas, segundo esse autor, estão vinculadas ao mecanismo de sobrevivência.

Considerando que se vive em realidades construídas socialmente e que, por força das circunstâncias sociais, nem sempre o indivíduo reage às situações estressoras de uma forma conveniente para o organismo, o indivíduo passa a experimentar situações estressantes no ambiente ocupacional, sobretudo, pela necessidade de trabalhar. Por outro lado, entende-se que os indivíduos buscam desenvolver diferentes estratégias para lidar com os agentes estressores, buscando minimizar seus impactos, adotando as estratégias de enfrentamento (MARRAS; VELOSO, 2012).

De acordo com Anaut (2005), um termo utilizado para tratar as estratégias de enfrentamento ou os mecanismos de regulação é denominado *coping*. Para esse autor, o termo significa ações desenvolvidas pelo indivíduo para fins de adaptação e ajustamento às situações difíceis. As estratégias de *coping* constituem processos que permitem a gestão, por parte dos indivíduos, das

situações de discrepâncias a que estão submetidos e dos recursos que possuem diante de situações indutoras de estresse. Por tais estratégias, entende-se um esforço cognitivo e comportamental dos indivíduos para administrar tanto o ambiente quanto as demandas internas e os conflitos que possam estar vivenciando.

Para Lazarus e Folkman (1984), as estratégias de *coping* consistem em formas práticas de lidar com situações ameaçadoras e estão orientadas para a resolução de problemas, ou seja, para lidar com o estresse, centrando-se nas causas, o que implica o desenvolvimento de ações voltadas para prevenir, reduzir ou eliminar a ameaça, que são os estressores. Podem também estar orientadas para a regulação emocional, que consiste em canalizar os esforços para regularizar as emoções do sujeito, quando está vivenciando um processo de estresse.

Dessa forma, o enfrentamento pode ser considerado 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 a estrutura psíquica do sujeito. A forma como o indivíduo reage diante das situações estressantes influencia a propensão para o desencadeamento de quadros de estresse, como também as estratégias utilizadas para o seu

enfrentamento (LAZARUS; FOLKMAN, 1984; ANAUT, 2005; ZILLE *et al.*, 2014).

## **2.2 Modelo teórico explicativo do estresse ocupacional**

O modelo teórico explicativo do estresse ocupacional, apresentado a seguir, foi desenvolvido e validado por Zille (2005), tendo sido adaptado para este estudo. É composto por cinco construtos de primeira ordem: fontes de tensão do trabalho; fontes de tensão do indivíduo; sintomas de estresse; mecanismos de regulação; e indicadores pessoais e organizacionais de impacto no trabalho. Cada construto é explicado pelos construtos de segunda ordem relacionados, os quais, por sua vez, estão ligados aos indicadores que compuseram o questionário relativo ao modelo utilizado nesta pesquisa para a coleta de dados na abordagem quantitativa. Uma exceção se fez no construto indicadores pessoais e organizacionais de impacto no trabalho, que se relaciona diretamente com seus indicadores.

Detalhando o modelo, o construto fontes de tensão no trabalho e do indivíduo é explicado por três construtos de segunda ordem que são: processos de trabalho; relações no trabalho; insegurança na relação de trabalho e convivência com indivíduos de personalidade difícil. Já o construto fontes de tensão do indivíduo,

por sua vez, é explicado por: responsabilidades acima dos limites; estilo e qualidade de vida; aspectos específicos do trabalho; e desmotivação. Em relação ao o construto mecanismos de regulação, esse é explicado por: interação e prazos; descanso regular e experiência no trabalho; e atividade física. O construto sintomas de estresse é explicado por: 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. Por fim, tem-se o construto indicadores pessoais e organizacionais de impacto no trabalho, que relaciona diretamente aos seus indicadores (ZILLE, 2005, p. 191).

### **3 TRANSPORTE PÚBLICO POR TÁXI NA CIDADE DE BELO HORIZONTE**

O serviço de transporte de passageiros por táxi na cidade de Belo Horizonte é uma outorga delegada pela Empresa de Transporte e Trânsito de Belo Horizonte (BHTRANS), para atender ao artigo 193 da Lei Orgânica Municipal de Belo Horizonte (LOMBH). Para a prestação desse serviço, é necessária a Autorização do Tráfego, documento emitido pela BHTRANS que autoriza o veículo a operar no sistema de transporte público (BELO HORIZONTE, 2008).

O veículo é conduzido pelo permissionário ou pelo condutor auxiliar, vinculados à respectiva permissão com vínculo de direito, desde que autorizados pela BHTRANS. O permissionário é aquele motorista que detém a ‘permissão’ – ato administrativo discricionário e unilateral – pela 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, podendo ser pessoa física ou jurídica. O termo ‘condutor auxiliar’ refere-se ao motorista autônomo de atividade profissional vinculado ao permissionário ou à empresa permissionária, inscrito no cadastro de condutores de táxi da BHTRANS (BELO HORIZONTE, 2008).

O serviço público de transporte por táxi gerenciado pela BHTRANS é restrito ao município de Belo Horizonte e aos municípios conveniados, só 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 frota de táxi da cidade de Belo Horizonte conta com cerca de 6 mil veículos e 12 mil taxistas credenciados, entre permissionários e condutores auxiliares. A idade média da frota é de dois

anos de uso, considerada uma das mais novas do Brasil. Com o intuito de equilibrar a oferta do serviço com a demanda, foram licitadas 545 permissões em 2012. 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 táxi de Belo Horizonte passou a ser de aproximadamente 6.600 veículos a partir de 2013 (BHTRANS, 2012a, 2012b, 2013).

#### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa foi de natureza quantitativa e qualitativa, configurando-se numa triangulação entre métodos, ou metodológica, conceituada como “aquela em que os métodos quantitativos e qualitativos de coleta de dados são usados”. A triangulação metodológica diz respeito a combinações de diferentes métodos, a fim de se obter complementaridade entre os dados obtidos por instrumentos de abordagens distintas, o que foi o caso desta pesquisa (COLLIS; HUSSEY, 2006, p. 82).

Em relação ao tipo de pesquisa, caracterizou-se como descritiva e explicativa. Segundo Cervo e Bervian (2002), a pesquisa descritiva visa descrever

as características de determinada população ou fenômeno, bem como o estabelecimento de relações entre as variáveis estudadas. Uma das características mais significativas desse tipo de pesquisa é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, o que ocorreu na abordagem quantitativa. Já a abordagem explicativa buscou explicar a razão e o porquê dos fenômenos estudados, uma vez que possibilitou aprofundar o conhecimento da realidade pesquisada (COLLIS; HUSSEY, 2006).

Na abordagem quantitativa, a população do estudo correspondeu a 12 mil taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte, segundo relatórios internos da BHTRANS (EMPRESA, 2012a). A amostra foi calculada para população finita, com nível de confiança de 95%, considerando a suposição inicial de incidência do fenômeno em 50% da população. Com base nesses parâmetros, obteve-se uma resultante de 373 sujeitos; no entanto, foi possível obter, em termos quantitativos, 458 questionários válidos que foram considerados no estudo. Os dados foram coletados por meio de questionário adaptado para esta pesquisa, utilizando características do Modelo Teórico de Explicação do Estresse, desenvolvido e validado por Zille (2005).

Os sujeitos pesquisados foram consultados e informados sobre a



publicação dos resultados, porém, sem identificá-los, havendo concordado e permitido tal procedimento.

O processamento dos dados se deu por meio dos *softwares Excel e Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versão 20, licenciados para utilização pelo programa de mestrado acadêmico da Faculdade Novos Horizontes. Esses *softwares* forneceram as bases para o tratamento estatístico dos dados necessários às análises realizadas, que se deu mediante medidas da estatística descritiva, uni e bi variada. Por meio da análise bivariada, verificou-se a associação significativa entre as variáveis demográficas e funcionais e os níveis de estresse identificados, utilizando-se o teste qui-quadrado com um nível de significância de 0,05, ou um intervalo de confiança de 95%.

Em termos de abordagem qualitativa, a unidade de observação foi o processo de trabalho dos taxistas, e os sujeitos foram os taxistas que trabalham na cidade de Belo Horizonte. Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada. Foram entrevistados 14 taxistas, número que obedeceu ao critério de saturação de dados (COLLIS; HUSSEY, 2006). Nessa fase, os sujeitos foram identificados por conveniência. Desse *corpus*, 6 sujeitos analisados na fase quantitativa da pesquisa não apresentaram estresse, 4 apresentaram

nível de estresse leve a moderado, 2 apresentaram estresse intenso e 2 apresentaram estresse muito intenso.

O *corpus* analisado não objetivou ser representativo de nenhum recorte da amostra anterior, mas se buscou manter a proporção encontrada nos resultados quantitativos quanto aos níveis de estresse identificados. Seu principal objetivo foi complementar e aprofundar a análise com base nas falas dos entrevistados.

Os dados obtidos com a realização das entrevistas foram analisados por intermédio da técnica de análise de conteúdo e 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; BARDIN, 2004; TURATO, 2003); e, na terceira, procedeu-se à releitura de todas as entrevistas e à extração de temas e conteúdos, considerados na análise, que, muitas vezes, extrapolaram o roteiro e se manifestaram como alvo de preocupação dos entrevistados.

## 5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesta parte, apresenta-se o perfil sociodemográfico e funcional dos taxistas que trabalham na cidade de Belo Horizonte, os níveis e os sintomas de estresse identificados, as fontes de tensão presentes no trabalho desses profissionais, as estratégias de enfrentamento e, por fim, a relação entre as variáveis sociodemográficas e funcionais do estudo, em relação aos níveis de estresse identificados nos sujeitos da pesquisa.

### 5.1 Perfil sociodemográfico e funcional dos taxistas

A amostra pesquisada ficou composta por 458 taxistas. Desses, 98,5% são do sexo masculino, 69,5% têm idade entre 36 a 65 anos e 70,5% são casados ou têm união estável. No que se refere à escolaridade, 40% possuem o ensino fundamental. Esses dados sugerem que a profissão de taxista constitui uma oportunidade de remuneração e de trabalho para aqueles que têm baixa escolaridade, podendo também indicar que a profissão não foi escolhida, mas sim imposta pelas circunstâncias ou pela necessidade de trabalhar, como pode ser observado por meio dos relatos adiante. Para fins do estudo, na abordagem qualitativa, os sujeitos foram codificados de E1 a E12.

[...] 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).

Quanto à qualificação como taxista, 53,7% dos sujeitos pesquisados são permissionários e, em relação à renda média mensal, 71,2% recebem entre dois e seis salários mínimos por mês; 83,8% exercem a profissão de taxista há no mínimo seis anos; 57,0% trabalham acima de 60 horas semanais; 55,5% trabalham predominantemente no turno diurno; e

34,3% sempre trabalham aos domingos e feriados.

Os relatos a seguir, ilustram o contexto apresentado:

[...] 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).

[...] 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).

[...] Eu trabalho de segunda a segunda e fico extremamente cansado. Já envolvi em um acidente uma vez e, em 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).

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 essa 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 de 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 ilustra essa associação.

Conforme abordam Caruso *et al.* (2006), trabalhadores do setor de transporte submetidos a longas jornadas de trabalho podem colocar 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 o sujeito que está submetido a ela, podendo trazer consequências a outras pessoas, conforme relatado pelo E13.

No que se refere ao consumo de cigarros e bebida alcoólica, os resultados foram os seguintes: 84,3% dos taxistas participantes da pesquisa não fumam e 60,5% não consomem bebida alcoólica. Esses dados não são compatíveis com os dados das pesquisas realizadas pelo Observatório Brasileiro de Informações sobre Drogas (OBID) em 2005, em que se identificou que 74,6% da população brasileira consomem algum tipo de bebida alcoólica. Resultados similares aos das pesquisas realizadas pelo OBID (2005) foram encontrados por Zille (2005), que identificou que 71,2% dos sujeitos pesquisados fazem uso de bebida alcoólica; Braga, Marques e Zille (2012) identificaram 64,4%; e Zille *et al.* (2014), em pesquisa com gestores públicos, identificaram que 63% consomem com regularidade bebida alcoólica.

Em relação à saúde, 26,4% dos taxistas reconhecem que apresentam problemas nessa área. As doenças mais evidenciadas foram: hipertensão, diabetes, gastrite/úlcera, infarto cardíaco e doenças cardíacas. De acordo com Levi (2005) e Couto (1987, 2014), essas doenças podem estar relacionadas ao estresse.

## 5.2 Níveis e sintomas de estresse

Para a análise do nível de intensidade de estresse ocupacional apontado pela pesquisa, foram tomados

como base os critérios estabelecidos por Zille (2005), no que se refere aos conceitos a seguir apresentados e os parâmetros constantes da Tabela 1.

*Ausência de estresse:* significa um estado de equilíbrio entre as demandas psíquicas advindas do ambiente e a estrutura psíquica do indivíduo.

*Estresse leve a moderado:* indica a ocorrência de manifestações de estresse, no entanto em grau compensado, podendo não gerar impactos importantes nos diversos ambientes de interação do indivíduo.

*Estresse intenso:* indica a ocorrência de manifestações de estresse num grau elevado, podendo gerar impactos importantes no indivíduo. As condições orgânicas e psíquicas já podem estar apresentando alterações e, em alguns casos, os indivíduos necessitam de acompanhamento psicológico, podendo necessitar também de tratamento clínico.

*Estresse muito intenso:* indica a ocorrência de manifestações de estresse num grau muito elevado, gerando impactos significativos nos diversos ambientes onde o indivíduo opera. As condições orgânicas e psíquicas apresentam alterações importantes, e os casos dessa intensidade necessitam de tratamento/acompanhamento clínico

e psicológico (ZILLE, 2005, p. 223, 225, 226 e 228).

De acordo com os dados da Tabela 1, 26,4%, correspondendo a 121 taxistas, apresentam quadro de estresse, variando de “leve a moderado” a “muito intenso”. Os

demais 73,6% da amostra, correspondendo a 337 taxistas, apresentam ausência de estresse. Ou seja, os indivíduos apresentam bom equilíbrio entre a estrutura psíquica e as pressões psíquicas advindas das situações de trabalho.

**Tabela 1** – Parâmetros e análise do estresse para a amostra global

Níveis de estresse	Valor de referência	Frequência	%
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>4,2</b>
Estresse muito intenso	≥ 3,16	2	<b>0,4</b>
Total	-	458	100

Fonte: Dados da pesquisa, (2013).

Os dados apresentados na Tabela 1 mostram que 26,4% ou 113 taxistas apresentam manifestações de estresse. Desse percentual, 4,6% ou 21 encontram nos níveis de estresse “intenso” ou “muito intenso”. Nesse caso, as manifestações de estresse se mostram com a presença de sintomas importantes, em grau frequente e/ou muito frequente, como ansiedade, fadiga, dor nos músculos do pescoço e ombros, nervosismo acentuado, irritabilidade fácil, ímpetos de raiva e insônia.

Esse resultado vai ao encontro das constatações da pesquisa realizada por Dornelas (2006), que identificou 24% dos taxistas com quadro de estresse, portanto, observa-se grande similaridade em relação aos resultados.

Tendo como referência a análise qualitativa, os resultados possibilitaram uma melhor compreensão dos níveis de estresse apontados pela análise quantitativa. Os relatos, a seguir apresentados, mostram a percepção de alguns taxistas ao enfrentarem estressores no seu ambiente de trabalho, conforme ilustrado por meio dos depoimentos adiante.

[...] 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 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 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).

[...] 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).

[...] 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).

O conteúdo dos relatos apresentados evidencia que os taxistas utilizam estratégias de defesa para lidar com o sofrimento e com as fontes de tensão excessiva no trabalho. Tais

estratégias de defesa podem ser inconscientes e têm como função minimizar a percepção do sofrimento (DEJOURS, 1992, 2007). Dessa forma, tendo em vista a análise qualitativa, com os relatos apresentados, é possível imaginar que o percentual de 26,4% de motoristas com estresse não retrate exatamente a realidade. Esse percentual pode ser maior, porém, não revelado, em função das estratégias defensivas utilizadas pelos pesquisados.

Para Dejours (1992, 2007), os mecanismos psicológicos mais frequentes nas estratégias defensivas são a negação e a racionalização. A manifestação desses 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 meramente o indivíduo. A racionalização, por sua vez, manifesta-se em falas que justificam as dificuldades do trabalho sem nenhum esforço para mudar o curso dos fatos. Essa estratégia pode ser sinalizada por apatia, resignação e conformidade.

Outro aspecto que pode ser observado a partir dos relatos apresentados é a preocupação de não ter a imagem associada ao estresse, visto que a cultura machista considera o adoecimento como sinônimo de fragilidade. Dessa forma,

pode ter havido certa interferência nas respostas ao questionário, afetando assim as análises do nível de estresse. Logo, o nível de estresse identificado por meio da análise quantitativa pode não ter sido condizente com a realidade vivenciada por esses profissionais, os taxistas.

Em relação aos sintomas de estresse, os principais identificados na amostra global foram: ansiedade, fadiga, dor nos músculos do pescoço e ombros, nervosismo acentuado, irritabilidade fácil, ímpetos de raiva e insônia.

Esses sintomas estão em consonância com os apontados pela literatura como os mais importantes nos quadros de estresse ocupacional (COUTO, 1987; ZILLE, 2005; LEVI, 2005; ZILLE; BRAGA; ZILLE, G. P, 2011; ZILLE, *et al.*, 2013; ZILLE, *et al.*, 2014). De acordo com o teste qui-quadrado, foi possível confirmar que há relação de dependência direta entre todos os sintomas estudados e os níveis de estresse identificados (valor- $p < ou = 0,05$ ).

### **5.3 Fontes de tensão no trabalho**

Os dados da pesquisa revelaram que mais de 50% da amostra global apresenta, como principais fontes de tensão no trabalho, a falta de local apropriado para realizar as necessidades fisiológicas; a falta de local apropriado para embarque e desembarque de passageiros; pontos de táxis ocupados por carros particulares; má

conservação e falta de sinalização adequada das vias públicas; motociclistas imprudentes; a questão da violência no ambiente de trabalho (furtos, roubos, sequestros, discussões e brigas no trânsito); motoristas imprudentes; poluição ambiental e sonora; o processo de trabalho, que implica ficar sentado por várias horas dentro do veículo; e exposição a intempéries climáticas. Essas fontes foram identificadas de forma frequente e/ou muito frequente em taxistas com manifestação de estresse.

Verificou-se também que, apesar da situação de trabalho ser a mesma, as fontes de tensão se mostraram com intensidades diferentes em relação aos os taxistas pesquisados. Tal situação pode ser explicada pelas diferenças individuais, em que, embora expostos a situações semelhantes, os taxistas as percebem de forma diferente, não os atingindo de forma homogênea (DEJOURS, 1992).

De acordo com os resultados do teste qui-quadrado, para um nível de significância de 0,05%, ou intervalo de confiança de 95%, foi possível constatar que há relação de dependência direta entre cinco das fontes de tensão no trabalho pesquisadas e os níveis de estresse, conforme demonstrado por meio da Tabela 2, a seguir.

**Tabela 2** – Relação de dependências entre níveis de estresse e fontes de tensão no trabalho

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	%	
Exposição a intempéries climáticas	238	54,46	18	85,71	<b>0,043</b>
Ruídos e vibrações	178	40,73	16	76,19	<b>0,001</b>
Falta de sinalização adequada das vias	244	55,84	14	66,67	<b>0,020</b>
Ausência de relação formal de trabalho	130	29,75	13	61,90	<b>0,020</b>
Relação competitiva e sem cooperação com os demais taxistas	104	23,8	6	28,57	<b>0,005</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Esses dados também possibilitam constatar que essas são as fontes de tensão excessiva no trabalho dos taxistas que provocaram os níveis de estresse mais elevados, “intenso” e “muito intenso”, conforme demonstrado por meio da Tabela 1.

Levando-se em consideração a análise qualitativa e tendo como referências os relatos a seguir apresentados, percebe-se que a ausência de relação formal de trabalho; intempéries climáticas; ruídos e vibrações; falta de sinalização adequada das vias públicas; e relação competitiva e sem cooperação entre os taxistas são, de fato, consideradas fontes importantes de tensão no trabalho desses profissionais. Observa-se também que o mecanismo de racionalização é

utilizado como estratégia de defesa, sinalizado pelo conformismo manifestado nas falas a seguir apresentadas.

[...] 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).

#### 5.4 Estratégias de enfrentamento ao estresse

Para a amostra global, as principais estratégias de enfrentamento ao estresse estão apresentadas na Tabela 3, a seguir.

**Tabela 3** - Estratégias de enfrentamento ao estresse para a amostra global

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
Conversar sobre situações de dificuldades e tensão decorrentes do trabalho com os colegas de profissão.	259	56,55

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Foi possível identificar que seis das dez estratégias de enfrentamento foram as mais utilizadas de forma ‘frequente’ ou ‘muito frequente’ por mais de 50% dos taxistas pesquisados.

O fato de 73,6% da amostra global ter apresentado ausência de estresse pode ter sido influenciado, em grande parte, pela utilização efetiva das estratégias de enfrentamento ao estresse. Essas 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).

A partir dos relatos a seguir, fica também evidente o quão as estratégias de enfrentamento são utilizadas e reconhecidas como eficazes na minimização das situações estressantes pelos indivíduos 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 “xingar” 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 estiver 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 ouvir 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).

Considerando os Grupos I e II, as estratégias de enfrentamento se apresentam destacadas por meio dos dados constantes da Tabela 4.

**Tabela 4** - Estratégias de enfrentamento ao estresse para os Grupos I e II

Estratégias de Enfrentamento ao Estresse (EEE)	Estresse Ocupacional				Valor-p
	GRUPO I – Ausência de Estresse/ Estresse Leve a Moderado (N°)	%	GRUPO II - Estresse Intenso/ Estresse Muito Intenso (N°)	%	
Relevar/desconsiderar situações desgastantes.	332	76,0	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
Participar de eventos sociais e confraternizações.	210	48,1	6	28,6	0,081
Descansar aos domingos e feriados.	188	43,0	3	14,3	<b>0,009</b>
Tirar 30 dias de descanso por ano.	57	13,0	1	4,8	0,497

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Identificou-se que, no Grupo I, todas as estratégias de enfrentamento foram utilizadas de forma “frequente” ou “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 identificados com “ausência de estresse” ou estresse “leve a moderado”) serem inferiores aos níveis de estresse apresentados pelo Grupo II (indivíduos

com estresse “intenso” ou “muito intenso”).

É importante destacar que, muitas vezes, o determinante da existência ou inexistência de estresse diante das mesmas situações ocupacionais vivenciadas está na existência, ou não, de estratégias de enfrentamento. Elas 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 os níveis de estresse identificados e as estratégias de enfrentamento: conversar com amigos e familiares; resolver objetivamente determinado problema; administrar efetivamente o próprio tempo; e descansar aos domingos e feriados. Isso significa que quanto mais utilizadas essas estratégias, menores são os níveis de estresse apresentados.

Os relatos das entrevistas, a seguir apresentados, evidenciam a significância dessas 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).

### **5.5 Análise dos níveis de estresse ocupacional em relação às variáveis demográfico- ocupacionais e aos hábitos de vida**

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 ocorreu relação de dependência direta para gênero, idade, escolaridade, remuneração, tempo de trabalho como taxista, horas semanais trabalhadas, consumo de bebida alcoólica e problemas de saúde (valor- $p > 0,05$ ).

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 autores como (KRANTZ; MANUCK, 1984; SANTAGOSTINHO *et al.*, 1996; LIPP; TANGANELLI, 2002; OLIVERA *et al.*, 2004; BERNIK, 2006; MYERS, 2006; SPECTOR, 2006) apontam essa relação.

Seguindo a análise, no que concerne ao estado civil, turno de trabalho e consumo de cigarros, ainda com base no

teste qui-quadrado, foi possível confirmar que há relação de dependência direta entre tais fatores e os níveis de estresse (valor  $p < \text{ou} = 0,05$ ). Foi constatado que os taxistas solteiros, separados ou viúvos, e aqueles que trabalham à noite estão mais propensos a desenvolver níveis de estresse “intenso” ou “muito intenso”. Verificou-se também que há uma maior probabilidade de os taxistas identificados com estresse “intenso” e/ou “muito intenso” consumirem mais cigarros do que aqueles com “ausência de estresse” ou manifestações de estresse “leve a moderado”. Isso ocorre pelo fato de os taxistas usarem o cigarro como uma estratégia negativa para o enfrentamento do estresse.

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 esse autor, os trabalhadores noturnos, geralmente, não têm sono diurno de qualidade, e essa má qualidade do sono acaba por induzir o estresse. De acordo com 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. Essa constatação foi observada no presente estudo, onde ocorreu relação direta entre consumo de cigarros e níveis importantes de estresse.

## **6 CONCLUSÕES**

O objetivo central deste estudo, que foi analisar o estresse no trabalho, no que se refere a sua intensidade, sintomas prevalentes, fontes de tensão e estratégias de enfrentamento de taxistas que atuam na cidade de Belo Horizonte/MG, foi atingido por meio de pesquisa descritivo-explicativa.

Constatou-se que, dos 458 taxistas pesquisados, 121, ou 26,4%, apresentaram quadro de estresse ocupacional, sendo que 100 deles, ou 21,8%, apresentaram nível de “estresse leve a moderado”; 19, ou 4,1%, “estresse intenso”; e 2, ou 0,4%, “estresse muito intenso”. Porém, evidências da análise qualitativa levam a crer que os níveis de estresse obtidos por meio da análise quantitativa podem não ser condizentes com a realidade vivenciada pelos sujeitos pesquisados. Esses dados mostram a relevância da complementaridade da pesquisa quantitativa com a utilização da abordagem qualitativa, uma vez que essa triangulação revelou diferentes aspectos da realidade pesquisada e permitiu uma maior compreensão do fenômeno pesquisado, favorecendo o alcance de resultados mais seguros.

Também foi observado que os indivíduos pertencentes ao Grupo II, composto por taxistas com estresse intenso

ou muito intenso, percebem o trabalho de forma mais tensa e utilizam com menos regularidade e intensidade as estratégias de enfrentamento ao estresse, se comparados aos indivíduos pertencentes ao Grupo I, composto por taxistas com ausência de estresse ou estresse leve a moderado.

Correlações estatísticas permitiram concluir que há relação de dependência direta entre níveis de estresse e os sintomas identificados, tais como ansiedade, fadiga, dor nos músculos do pescoço e ombros, nervosismo, irritabilidade, ímpetos de raiva e insônia. Também foi possível constatar a existência da relação de dependência direta entre os níveis de estresse e as fontes de tensão no trabalho. As identificadas como mais significativas foram: exposição a intempéries climáticas; ruídos e vibrações no ambiente de trabalho; falta de sinalização adequada das vias públicas; ausência de relação formal de trabalho; e relação competitiva, sem cooperação com os demais taxistas (valor  $p < \text{ou} = 0,05$ ).

Este trabalho avança, na medida em que busca contribuir para o desenvolvimento científico, na construção e no aprimoramento dos conhecimentos acerca do estresse ocupacional, notadamente, em relação à categoria profissional pesquisada, os taxistas, haja vista o número reduzido de pesquisas encontradas em relação à realidade brasileira. Dessa forma, o estudo pode ser

considerado uma importante contribuição, sendo uma fonte útil para consultas, aplicações e estímulo para novas pesquisas.

Ao Poder Público, em especial à BHTRANS, ao Sindicato dos Taxistas e às Cooperativas de Táxi, recomenda-se que revejam minuciosamente a ambiência de trabalho desses profissionais, para que possam ser pensadas e implantadas intervenções que venham minimizar as fontes de tensão excessivas no trabalho deles e que tragam ganhos extensivos à sociedade de forma geral.

Em relação aos taxistas, as recomendações se referem principalmente às duas estratégias de enfrentamento ao estresse pouco utilizadas por esses profissionais: realização de atividade física regular, utilizada de forma frequente ou muito frequente por apenas 38,4% da amostra global pesquisada; e o descanso regular (férias) anual, apontado como utilizada de forma frequente ou muito frequente por apenas 12,7% dos pesquisados. Ambas são ações importantes para a redução dos níveis de estresse e, até mesmo, para a manutenção do quadro de ausência de estresse (ZILLE, 2005). Recomenda-se também que sejam agentes transformadores da realidade em que estão inseridos, e não meramente passivos e conformistas com ela, interagindo com os órgãos regulatórios e de classe, visando

alcançar condições mais adequadas de trabalho.

Por fim, mostra-se também importante expor algumas recomendações para futuros estudos, como replicar esta pesquisa em outras cidades com relevante frota de táxis no cenário nacional, a fim de possibilitar a comparação das realidades; realizar estudo por grupos de gerações de taxistas, a fim de compreender a relação entre o significado atribuído ao trabalho e os níveis de estresse apresentados; realizar estudo com essa categoria profissional acerca dos impactos de indicadores pessoais e do ambiente ocupacional em relação ao resultado do trabalho; e, como última recomendação, sugere-se relacionar os tipos de personalidade A e B com os níveis de estresse, com as fontes de tensão no trabalho e com as estratégias de enfrentamento ao estresse.

## AGRADECIMENTOS

À Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG) que apoiou esta pesquisa.

## REFERÊNCIAS

ANAUT, M. *A resiliência: ultrapassar os traumatismos*. Lisboa: CLIMEPSI, 2005.

BALLONE, G. J. Curso sobre stress. In: *Psiquweb*. Psiquiatria Geral. 2008. Disponível em: <http://www.psiqweb.med.br/site/> Acesso em: 20 mar. 2012.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

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](http://www.bhtrans.pbh.gov.br/.../regulamento_taxi_dezembro_2008_atual). Acesso em: 28 maio. 2012.

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.

BERNIK, V. *Estresse: o assassino silencioso*. 2006. Disponível em: <http://www.cerebromente.org.br/n03/doencas/stress.htm>. Acesso em: 10 abr. 2013.

CARUSO, C. C. *et al.* Long working hours, safety, and health: toward a national research agenda. *American Journal of Medicine.*, v. 49, n. 11, p. 932-940, 2006.

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

COOPER, C. L. *et al.* *Living with stress*. London: Penguin Books, 1998.

COOPER, C. L. A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. In: *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo: Atlas, 2005.

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

- COUTO, H. A. *Ergonomia do corpo e do cérebro no trabalho: os princípios e a aplicação prática*. Belo Horizonte: ERGO, 2014.
- 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. *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 physician's 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, 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
- FERREIRA, M. C. *Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores*. Brasília: Paralelo, 2012.
- FRASER, T. M. *Human stress, word and job satisfaction*. New York: Springer Publications, 1983.
- 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.
- INTERNATIONAL STRESS MANAGEMENT ASSOCIATION - ISMA. Estocolmo: *Bulletin*, 2004.
- KIECOLT-GLASSER, J. K. *et al.* Distress and DNA repair in human kyphocytes. *Journal of Behavioral Medicine*, v. 8, n. 4, p. 311-320, 1985.
- KRANTZ, D. S.; MANUCK, S. B. Acute psychophysiology reactivity and risk of cardiovascular disease: a review and methodology critique. *Psychological Bulletin – American Psychological Association*, v. 3, n. 96, p. 435-464, 1984.
- LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer, 1984.



- LEVI, L. Sociedade, stress e doença - investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. In: CONGRESSO DE STRESS DA ISMABR, 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. 2013.
- LEVI, L. Sociedade, stress e doença - investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. In: CONGRESSO DE STRESS DA ISMABR, 5. FÓRUM INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, 7. Porto Alegre: *Anais...* 2005. Disponível em: <http://www.ismabrasil.com>. Acesso em: 20 mar. 2013.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- 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.
- MARRAS, J. P.; VELOSO, H. M. *Estresse ocupacional*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
- 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.
- 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. Relatório de Pesquisa*, 2005.
- 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 ultrasonografia 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.
- REICHERT, F. F. *et al.* The role of perceived personal barriers to engagement in leisure-time physical activity. *American Journal of Public Health*, v. 97, n. 3, p. 515-519, 2007.
- RIO, R. P. *O fascínio do stress*. Belo Horizonte: Del Rey, 1995.
- 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.
- SELYE, H. Syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, v. 138, n. 32, 1936.
- SELYE, H. *Stress: a tensão da vida*. São Paulo: IBRASA, 1956.
- SPECTOR, P. E. *Psicologia nas organizações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.
- TAMAYO, A. *Cultura e saúde nas organizações*. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- 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.

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.

ZILLE, L. P.; BRAGA, C. D.; ZILLE, G. P. Estresse ocupacional em gestores: como os brasileiros estão respondendo às transformações na função gerencial? In: SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M. *Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos*. Rio de Janeiro: Campus, 2011.

ZILLE, *et al.* Tensões no trabalho e a realidade dos gestores brasileiros. In: *Desafios econômicos e gerenciais das relações luso-brasileiras: uma década em perspectiva*. Lisboa: Edições Colibri, 2013.

ZILLE, *et al.* *Estresse no trabalho: impactos na saúde e nos indicadores de produtividade dos gestores que atuam em órgãos da administração pública do estado de Minas Gerais*. Belo Horizonte: FAPEMIG/UFMG/FNH, 2014 (Relatório de Pesquisa – Bibliotecas CEPEAD/UFMG; Faculdade Novos Horizontes).