RENATA FURTADO VIANNA SAMPAIO

PERCEPÇÃO DE ESTRESSORES OCUPACIONAIS E SUA RELAÇÃO COM FATORES GERADORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE AGENTES DE TRÂNSITO: UM ESTUDO DE CASO

São João del-Rei,
PPGPSI – UFSJ
2010

Livros Grátis

http://www.livrosgratis.com.br

Milhares de livros grátis para download.

RENATA FURTADO VIANNA SAMPAIO

PERCEPÇÃO DE ESTRESSORES OCUPACIONAIS E SUA RELAÇÃO COM FATORES GERADORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE AGENTES DE TRÂNSITO: UM ESTUDO DE CASO

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Psicologia da Universidade Federal de São João del-Rei, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Área de Concentração: Psicologia
Linha de Pesquisa: Processos Psicossociais e Sócio-educativos

Orientador(a): Valéria Heloísa Kemp
Co-orientador(a): Maria Nivalda de Carvalho-Freitas

São João del-Rei,
PPGPSI – UFSJ
2010

Dedico esta pesquisa ao meu esposo, André, fonte inesgotável de paciência.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a **Deus**, fonte de Luz e Sabedoria, que me deu saúde e coragem para enfrentar todas as dificuldades que eu sabia que surgiriam.

Aos **meus pais** que torceram sempre por mim e nunca me deixaram desanimar quando, às vezes, eu me sentia fraca e pequena. Pelas orações a cada viagem semanal a São João Del-Rei. Obrigada!

À **minha avó** que com seu jeito singular também vibrou com meus passos.

Ao Renato, **meu irmão**, menino mais sábio que já conheci. Mesmo que você não perceba, aprendo muito com você. E mesmo que já seja um homem, te chamarei sempre de menino.

Aos **meus superiores** atuais e anteriores da Secretaria de Transporte Trânsito, que me concederam a licença para estudar no horário de trabalho e me aperfeiçoar.

Aos **Agentes de Trânsito** da Secretaria de Transporte e Trânsito de Juiz de Fora, que concordaram em participar de todas as etapas desta pesquisa, obrigada.

A minha amiga **Renata Lutiene**, pela companhia nas idas e vindas de São João, e por ter me falado do Mestrado da UFSJ. Se estou aqui, também agradeço a você.

Aos **professores e funcionários** do PPGPSI pela total dedicação.

A **Maria Nivalda de Carvalho-Freitas** pela co-orientação dedicada, perfeita e motivadora, obrigada.

A **todos** que acreditaram em mim e contribuíram para esta conquista, muito obrigada!

“Agora que encontrei as respostas, mudaram as perguntas”.

(Jim Davis)

RESUMO

Esta dissertação teve como objetivo principal verificar se existe relação entre a percepção dos estressores ocupacionais e a Qualidade de Vida no Trabalho de Agentes de Trânsito. A pesquisa ocorreu na cidade de Juiz de Fora, em Minas Gerais, e busca oferecer uma contribuição teórica para os estudos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e Estresse Ocupacional, de uma categoria de trabalhadores até então não pesquisada sob esta ótica: os Agentes de Trânsito. O referencial teórico que embasou esta pesquisa foi fundamentado em Hackman e Oldham (1975) e Walton (1973) no que tange à QVT, e Cooper *et al* (1988), no que tange ao estresse ocupacional. Em termos metodológicos, quanto aos fins, a pesquisa foi exploratória e descritiva, e quanto aos meios, a pesquisa se caracterizou como bibliográfica, de campo e estudo de caso. O grupo pesquisado compõe-se de sessenta e quatro trabalhadores. Na primeira etapa, realizaram-se observações, entrevistas, aplicação do Inventário de Sintomas de Stress (Lipp, 1989) e grupos focais, cujos resultados originaram um questionário de fatores estressores. Este foi aplicado na segunda etapa, juntamente com os questionários de QVT de Hackman e Oldham e de Walton. O tratamento estatístico foi feito através do *software SPSS for Windows 16.0* (*Statistical Package for Social Sciences*). Os principais resultados indicaram que 39,4% dos agentes apresentam estresse e que sua presença depende dos estressores "sobrecarga de trabalho" e "ocorrência de acidentes de trânsito" e dos fatores "falta de reconhecimento ou *feedback*", "tratamento recebido pelos superiores" e "grau de liberdade na execução das tarefas", comprometedores da Qualidade de Vida no Trabalho. Outras análises mostraram que quanto maior o tempo de serviço do agente, menor a satisfação com o trabalho e que a percepção de fatores estressores é mais relevante no turno da manhã. A partir das correlações realizadas, foi possível concluir que os problemas mais preocupantes estão voltados para as dificuldades com recursos materiais, que aparecem interferindo na QVT dos agentes de trânsito, assim como a falta de apoio por parte da instituição, também um estressor percebido com bastante freqüência e que tem interferido diretamente na satisfação com a remuneração, com a participação na gestão e com o reconhecimento pelo trabalho. Também foi verificado que o aprofundamento das relações interpessoais pode ser um facilitador no processo de solidificação da profissão, uma vez que as mesmas se encontram preservadas e satisfatórias dentro do grupo.

Palavras-chaves: agentes de trânsito, qualidade de vida no trabalho, estresse ocupacional, serviço público, administração pública.

ABSTRACT

This work aimed to determine the existance of a relation between the occupational stressors perception and the Quality of Life at Work of Transit Agents. The research took place in the city of Juiz de Fora, Minas Gerais, and it seeks to offer a theoretical contribution to the study of the Quality of Life at Work (QLW) and Occupational Stress in a category of workers not previously studied with this sight: the Transit Agents. The theoretical referencial which guided this research was based on Hackman and Oldham (1975) and Walton (1973) about QLW, and Cooper *et al* (1988), with respect to occupational stress. In methodological terms, about the purposes, the research was exploratory and descriptive, and about the means, it was bibliographic, *in loco* and case study. The researched group consists of sixty-four workers. At the first stage, were made observations, interviews, application of Stress Symptom Inventory (Lipp, 1989) and especific groups, whose results became a questionnaire of stressors facts. This was applied in a second stage with the questionnaires about QLW of Hackman and Oldham and Walton. The statistic treatment was done using the *software SPSS for Windows 16.0 (Statistical Package for Social Sciences).* The main results indicated that 39.4% of the Transit Agents were stressed, and the presence of stress was dependent of the stressors, "overload work " and "occurrence of traffic accidents", besides the factors: "lack of recognition or *feedback",* " treatment received from their superiors" and "degrees of freedom in carrying out the tasks", compromising the Quality of Life at Work. Further analysis showed that, longer the time of service is, less is the job satisfaction, and the perception of stress factors is more relevant in the morning. From the correlations made, it was possible to conclude that the most pressing problems are the difficulties with material resources, which interfere in the QLW of Transit Agents, as well as the lack of support from the institution, a stressor perceived frequently and that has interfered directly in satisfaction with remuneration, with the participation at the managing and the recognition of the work. It was verified also that the deepening of interpersonal relationships can be a facilitator in the solidification process of the profession, since they are preserved and satisfactory within the group.

Keywords: traffic agents, quality of life at work, occupational stress, public service, public administration.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO..... 12

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO..... 19

Breve histórico conceitual de QVT..... 19

Os estudos sobre QVT..... 21

Hackman e Oldhman (1975) como marco teórico nos estudos de qualidade de vida no trabalho..... 27

ESTRESSE OCUPACIONAL..... 30

O conceito de estresse e seu desenvolvimento..... 30

Principais referenciais teóricos para o estudo do estresse ocupacional..... 34

Estresse ocupacional e fatores estressores..... 38

A questão da percepção..... 42

MÉTODO..... 44

ANÁLISE DE RESULTADOS..... 49

Perfil do grupo e características do trabalho dos Agentes de Trânsito..... **49**

Relações de dependência: testes qui-quadrado..... 81

A presença de estresse depende da percepção de fatores estressores?..... 81

A presença de estresse depende do índice de satisfação com fatores geradores de Qualidade de Vida no Trabalho?..... 82

a) Hackman e Oldham X Presença de Estresse 82

b) Walton X Presença de Estresse 83

A percepção de fatores estressores depende do turno de trabalho dos Agentes de Trânsito? 83

Correlações de Spearman..... 83

Existe correlação entre a percepção de fatores estressores e o tempo de trabalho? 84

Existe correlação entre a percepção de fatores estressores e a Qualidade de Vida no Trabalho dos Agentes de trânsito? 86

a) Estressores identificados (sobrecarga de trabalho e ocorrência de acidentes de trânsito) e QVT, segundo Hackman e Oldham 87

b) Estressores identificados (sobrecarga de trabalho e ocorrência de acidentes de trânsito) e QVT, segundo Walton 88

c) Fatores estressores e QVT, segundo Hackman e Oldham 90
d) Fatores estressores e QVT, segundo Walton 93
CONCLUSÃO..... 98
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 105
ANEXOS..... 111
ANEXO I – Roteiro de entrevista com supervisores dos Agentes de Trânsito..... 112
ANEXO II – Questões para o Grupo Focal 113
ANEXO III – Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL) 114
ANEXO IV – Questionário sobre fatores estressores 116
ANEXO V – Inventário Adaptado de Qualidade de Vida no Trabalho de Hackman e Oldham 119
ANEXO VI – Diagnóstico de Satisfação com fatores de Qualidade de Vida no Trabalho de Walton 123
ANEXO VII – Termo de Consentimento Livre, após Esclarecimento (TCLE) 129
ANEXO VIII – Transcrição das entrevistas com supervisores 131
ANEXO IX – Transcrição do Diário de Campo 136

LISTA DE TABELAS

Tabela 1-	Presença de Estresse	51
Tabela 2-	Fase do Estresse	52
Tabela 3-	Predominância de Sintomas	53
Tabela 4-	Freqüência de Percepção de Fatores Estressores	55
Tabela 5-	Valores relativos aos fatores de QVT relacionados às políticas e práticas de gestão	61
Tabela 6-	Grau de concordância com as afirmativas	63
Tabela 7-	Valores relativos aos fatores de QVT relacionados ao trabalho ...	63
Tabela 8-	Grau de concordância com as afirmativas relativas ao trabalho para Hackman e Oldham	65
Tabela 9-	Valores relativos aos fatores de QVT relacionados aos sentimentos resultantes do trabalho	67
Tabela 10-	Grau de satisfação com os sentimentos em relação ao trabalho para Hackman e Oldham	69
Tabela 11-	Satisfação quanto aos fatores geradores de QVT relacionados à remuneração	70
Tabela 12-	Satisfação quanto aos fatores de QVT relacionados às condições de trabalho	71
Tabela 13-	Satisfação quanto aos fatores de QVT relacionados ao uso e desenvolvimento das capacidades	72
Tabela 14-	Satisfação quanto aos fatores de QVT relacionados às oportunidades de crescimento profissional	74
Tabela 15-	Satisfação quanto aos fatores de QVT relacionados à integração social na organização	76
Tabela 16-	Satisfação quanto aos fatores de QVT relacionados ao respeito aos direitos na organização	77
Tabela 17-	Satisfação quanto aos fatores de QVT relacionados ao equilíbrio trabalho e vida	78
Tabela 18-	Satisfação quanto aos fatores de QVT relacionados à relevância do trabalho	80

Tabela 19- Correlação: Tempo de Trabalho x Percepção de Fatores estressores 84
Tabela 20- Correlação: Tempo de Trabalho x Satisfação dos fatores de QVT (Hackman e Oldham) 85
Tabela 21- Correlação: Tempo de Trabalho x Satisfação dos fatores de QVT (Walton) 85
Tabela 22- Correlação: Fatores estressores x fatores geradores de QVT (Hackman e Oldham) 87
Tabela 23- Correlação: Fatores estressores x fatores geradores de QVT (Walton) 88
Tabela 24- Correlação: Fatores estressores x fatores relacionados às política e práticas de gestão 90
Tabela 25- Correlação: Fatores estressores x fatores relacionados aos sentimentos em relação ao trabalho 91
Tabela 26- Correlação: Fatores estressores x sentimentos em relação ao trabalho (desagrupados) 92
Tabela 27- Correlação: Fatores estressores x remuneração 94
Tabela 28- Correlação: Fatores estressores x condições de trabalho 94
Tabela 29- Correlação: Fatores estressores x integração social 95
Tabela 30- Correlação: Fatores estressores x espaço total de vida 96
Tabela 31- Correlação: Fatores estressores x relevância do trabalho 96

INTRODUÇÃO

Foi durante a experiência de trabalho como agente de trânsito, que as questões relativas à satisfação no trabalho, reconhecimento e qualidade de vida começaram a se delinear como possíveis objetos de investigação. Em paralelo, as disciplinas de Psicologia Organizacional, ainda denominadas como Psicologia da Indústria I e II, forneceram as primeiras bases teóricas para auxiliar na compreensão daquele trabalho.

O trabalho de agente de trânsito ensejava a oportunidade de entrar no mercado de trabalho. No entanto, trazia também inquietações sobre as condições de trabalho a que os agentes de trânsito eram submetidos, as inúmeras pressões cotidianas e a necessidade de encontrar alternativas para que a qualidade de vida desses trabalhadores fosse assegurada. Foi, então, no exercício da atividade profissional de agente de trânsito que as interrogações da presente pesquisa adquiriram seus primeiros contornos: como os agentes de trânsito vêem o trabalho que executam? Quais os principais fatores que, segundo eles, são os maiores causadores de estresse? Eles consideram que conseguem manter qualidade de vida em seus trabalhos?

Seria muito fácil responder a estas questões com apenas algumas perguntas aos agentes de trânsito. Porém, uma pesquisa científica é muito mais que responder perguntas. É, antes de qualquer coisa, levantar hipóteses, nomear problemas, traçar objetivos e ter relevância social e acadêmica. Por isso, a pesquisa proposta não é mais uma questão pessoal que incomoda. É um trabalho científico que pretende contribuir com os conhecimentos de Psicologia Organizacional e do Trabalho, naquilo que tange à qualidade de vida no trabalho e sua relação com o estresse ocupacional.

A fim de enquadrar o tema proposto no cenário de pesquisa, será feito agora um breve histórico do grupo de agentes de trânsito de Juiz de Fora, assim como um paralelo com as características deste município e seu trânsito.

Desde o ano de dois mil, o trânsito da cidade de Juiz de Fora /MG passou a contar com o trabalho de agentes de trânsito. São trabalhadores que atuam na fiscalização, operação, policiamento ostensivo de trânsito e patrulhamento. Esta definição é dada pelo Código de Trânsito Brasileiro (CTB)[1], que ainda a complementa, afirmando ser o agente de trânsito pessoa civil ou policial militar, credenciada pela autoridade de trânsito do

[1] Lei 9.503, de 23 de setembro de 1997. (1997, 24 de setembro). Institui o Código de Trânsito Brasileiro. *Diário Oficial da União.*

município, que, no caso da prefeitura de Juiz de Fora, é o Secretário de Transporte e Trânsito.

É importante ressaltar que se trata de servidores públicos concursados, o que por si só já é um diferencial para esta pesquisa. Uma vez colocada esta questão, entendemos o grupo de agentes de trânsito como "especial", já que apresenta peculiaridades relacionadas a este tipo de trabalho: o serviço público. A primeira delas seria a "estabilidade". Para entendermos o que significa "estabilidade" vejamos o que diz o Estatuto dos Servidores Públicos da Prefeitura de Juiz de Fora[2]. Em seu art. 25 reza: "São estáveis, na forma do artigo 41 da Constituição Federal: I- O servidor nomeado em virtude de concurso público, após três anos de efetivo exercício;", e o mesmo artigo, em seu parágrafo terceiro contempla: "O servidor estável só perderá o cargo em virtude de sentença judicial transitada em julgado ou de processo administrativo disciplinar no qual lhe seja assegurada ampla defesa."

Devido a esta condição de estabilidade, muitos servidores se acomodam, o que, na maioria das vezes, reflete em toda categoria. O servidor público é, geralmente, visto como aquele que não trabalha. Segundo Ana Magnólia Mendes (2006, p.1), doutora em Psicologia, em entrevista concedida ao *site* 'rh.com.br', "existe uma cultura de que o servidor público não faz nada e, por essa razão não precisa receber investimentos. E, paradoxalmente, é exigido deles um desempenho como no setor privado".

Para Mendes (2006), a desmotivação no serviço público tem levado a uma prestação de serviço deficiente. Ela afirma que a Qualidade de Vida no Trabalho no serviço público brasileiro está em estado de alerta, está realmente comprometida. "São muitos casos de profissionais que adoecem no serviço público devido à falta de sentido do trabalho e das más condições dos postos onde os funcionários exercem suas atividades" (Mendes, 2006, p.1).

Já para Limongi-França (2008), em fala durante conferência no III CBPOT (Congresso Brasileiro de Psicologia Organizacional e do Trabalho), em Florianópolis (Julho, 2008), afirmou que "o que faz mal na gestão pública não é a estabilidade; é a má gestão pública". Em sua fala, a pesquisadora da Universidade de São Paulo complementa, afirmando que alguns problemas no serviço público estão relacionados com a identidade da tarefa, que não existe; a descontinuidade administrativa; a defasagem de atenção às

[2] Lei nº 8710, de 31 de julho de 1995. (1995, 31 de julho). Dispõe sobre o Estatuto dos Servidores Públicos da administração direta do Município de Juiz de Fora, de suas autarquias e fundações públicas. *Câmara Municipal de Juiz de Fora.*

políticas de Recursos Humanos, e muitas vezes a própria falta de atividades, ou ausência de tarefas a cumprir. “Podem se afastar, podem estudar, podem se qualificar, mas não podem trabalhar” (Limongi-França, 2008). Dialogando com esta, temos a afirmação de Medeiros (2008) de que tanto a sobrecarga de trabalho quanto a falta do que fazer se caracterizam como situações críticas, geradoras de mal-estar aqueles que as vivenciam no serviço público.

Estas são particularidades que se acredita serem fontes de estresse para os servidores públicos. Pretendemos levantar em campo outros fatores que, possivelmente somados a estes, seria um conjunto percebido pelo agente de trânsito como possíveis estressores do seu trabalho.

Neste município, o grupo foi formado no mês de junho do ano de dois mil por trinta e seis agentes concursados. Dois anos depois, mais doze agentes foram convocados, seguindo a lista de classificação. Passados pouco mais de nove anos, esse grupo conta com sessenta e oito componentes, dos quais quarenta e dois possuem entre cinco e nove anos de profissão, e vinte e seis, pouco mais de um ano, já que houve um novo concurso no ano de 2008, e em janeiro do ano, 2009, os aprovados foram convocados. Do total, sessenta e quatro agentes encontram-se em atividade, divididos por tarefas de fiscalização e supervisão, enquanto quatro deles estão afastados por motivo de saúde ou licença sem vencimento. Quando ainda não havia os agentes novatos, existiam dois turnos de trabalho, manhã e tarde; mas com o aumento do número de efetivo e a ocorrência de demandas específicas, foi criado um terceiro turno, o noturno. Faz-se oportuno lembrar que, segundo orientação do DENATRAN – Departamento Nacional de Trânsito, o número ideal de agentes de trânsito numa cidade deve ser proporcional à frota de veículos, sendo em torno de um agente para cada mil veículos, então, em Juiz de Fora seriam necessários 150 agentes de trânsito, em média, já que a cidade possui 163.351 veículos[3], conforme dados do DENATRAN (Departamento Nacional de Trânsito, 2009).

A importância deste estudo está no fato de se tratar de uma nova categoria profissional, pois como veremos, ela foi criada em cumprimento ao Código de Trânsito Brasileiro - CTB (1997), quando este determinou a municipalização do trânsito. Assim, é uma profissão emergente em várias cidades do país, e que, como qualquer outra, merece a atenção e os cuidados hoje tão enfatizados pelos estudos de Psicologia Organizacional e do Trabalho. Até o momento, não foram encontradas pesquisas relacionadas às condições de

[3] Dados mais recentes: outubro/2009

trabalho no que tange a Qualidade de Vida e Estresse deste tipo de profissional em nenhum periódico ou artigo consultado nas bases científicas de referência nacional e internacional.

O que já se pesquisou sobre estes profissionais está voltado para a área de Saúde Mental no Trabalho (Lancman, S., Sznelwar. L. I., Uchida, S., Tuacek, T. A., 2007), enfatizando as conseqüências da agressividade contra o agente de trânsito para sua saúde mental. Outro fator que justifica a presente pesquisa em Juiz de Fora é a recente municipalização do trânsito desta cidade, assim como outros aspectos importantes que a caracterizam e a faz uma cidade de destaque. Nesta pesquisa, restringiremos o estudo aos Agentes de Trânsito civis, isto é, aqueles que são funcionários públicos da Prefeitura de Juiz de Fora, não abordando os policiais militares, funcionários do Estado.

Agora, apresenta-se o cenário do município ao qual este estudo se refere, Juiz de Fora. Segundo dados retirados da *homepage*[4] da prefeitura desta cidade, o município possui cerca de quinhentos mil habitantes. Juiz de Fora tem um PIB *per capita* de R$ 6,2 mil, e uma das mais altas expectativas de vida do Brasil. Estrategicamente localizada entre os maiores mercados consumidores do País, ou seja, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e São Paulo, a cidade de Juiz de Fora é dotada de toda a infra-estrutura exigida para modernos empreendimentos. Conforme esta fonte mencionada, a cidade ocupa lugar de destaque no Estado de Minas Gerais em qualidade de vida e investimentos, também se destacando no *ranking* de desenvolvimento humano da Organização das Nações Unidas – ONU.

É, portanto, neste cenário de cidade em desenvolvimento, que se encontra também um trânsito característico dos grandes centros. Por este motivo, Juiz de Fora precisou se adequar à demanda de seu crescimento, que trouxe consigo uma preocupação com a mobilidade de veículos e pessoas. E foi assim que no ano de dois mil, o trânsito de Juiz de Fora foi municipalizado, seguindo a determinação do Código de Trânsito Brasileiro.

A data da municipalização do trânsito em Juiz de Fora é 21 de julho de 2000. A lei que a estabeleceu é a de número 9.842/2000, que reza em seu art. 2º que a SETTRA (Secretaria Municipal de Transportes e Trânsito), entidade executiva de transporte e trânsito de Juiz de Fora, passa a exercer, além das competências já estabelecidas, aquelas previstas no art. 24 do Código de Trânsito Brasileiro. Em resumo, tais competências são: cumprir e fazer cumprir a legislação de trânsito; planejar e operar o trânsito de veículos, pedestres e animais; implantar, manter e operar o sistema de sinalização de controle viário; coletar dados estatísticos sobre acidentes de trânsito e suas causas; executar a fiscalização

[4] www.pjf.mg.gov.br

de trânsito, através dos agentes de trânsito; implantar e manter sistema de estacionamento rotativo pago nas vias; integrar-se ao Sistema Nacional de Trânsito; promover e participar de projetos e programas educativos e de segurança de trânsito; entre outras similares.

A mesma lei nº 9842 cria a Junta Administrativa de Recursos de Infrações – JARI, e o decreto do Executivo nº 6809/ 2000 dispõe sobre a constituição da mesma no município de Juiz de Fora. Sendo assim, as multas emitidas no âmbito municipal, a partir de então, passam a ser julgadas no próprio município. Antes da municipalização, todo este processo só era feito através da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, para Belo Horizonte, a capital do Estado.

A SETTRA, a partir de 08 de maio de 2001, através de um processo de reforma administrativa na prefeitura de Juiz de Fora, passou a se chamar GETTRAN (Agência de Gestão do Transporte e Trânsito de Juiz de Fora), transformando-se numa Autarquia. As atribuições foram mantidas, e a que se relaciona com o presente estudo estabelece que a GETTRAN deve integrar-se ao Sistema Nacional de Trânsito – SINATRAN – exercendo as funções atribuídas pelo Código de Trânsito Brasileiro – CTB, e observando as normas regulamentares expedidas pelo CONTRAN – Conselho Nacional de Trânsito. Isso é o que resume o processo de municipalização do trânsito, processo que deu origem ao surgimento da categoria de agentes de trânsito em Juiz de Fora. Porém, sendo 2009 um ano de mudança administrativa, a nova equipe de governo entendeu ser melhor o retorno à posição de secretaria, reestruturando todos os setores da antiga GETTRAN, que voltou a ser chamada SETTRA – Secretaria de Transporte e Trânsito.

Até aqui, voltou-se a atenção para o entendimento do órgão executivo de trânsito do município de Juiz de Fora. De agora em diante, serão apresentadas as características do trânsito desta cidade, que, como já foi mencionado, muito se assemelha ao dos grandes centros.

De acordo com dados fornecidos pelo DENATRAN, hoje Juiz de Fora possui uma frota de 163.351[5] veículos emplacados no município. Percebemos então que o número de agentes de trânsito em Juiz de Fora está muito defasado, pois como vimos, o DENATRAN sugere como ideal, um agente para cada mil veículos, e pelo que notamos, em Juiz de Fora, um agente está para 2.552,3 veículos, aproximadamente. E como toda cidade desenvolvida, os percalços também existem, e por isso, a cidade apresenta uma estatística de acidentes de trânsito em torno de 368,33[6] por mês, incluídos atropelamentos, colisões, choques,

[5] Fonte: Denatran, outubro de 2009.
[6] Fonte: SISCAT/JF, ano 2007

abalroamentos, capotamentos, acidentes com ciclistas e outros tipos. Este dado se refere ao ano de 2007, que apresentou um total de 1998 vítimas, sendo 21, fatais. Infelizmente, por atrasos no processamento destes boletins de ocorrência, a SETTRA não disponibilizou, ainda, o número de acidentes referentes ao ano de 2008, assim como os de 2009. Neste contexto, já se pode então perceber que o trabalho dos agentes de trânsito é intenso, pois os mesmos executam o serviço que deveria ser feito por um número muito maior de pessoas. De certa forma, essa realidade vivenciada pelos agentes de trânsito de Juiz de Fora contradiz aquela fala inicial de alguns pesquisadores em relação à ausência de atividades dos servidores públicos.

A SETTRA conta ainda com uma equipe responsável pela elaboração de campanhas e projetos educativos junto às escolas e à população. Na verdade, um setor específico para cuidar da Educação para o Trânsito é uma determinação do CTB aos municípios com trânsito municipalizado, e em Juiz de Fora esta equipe sempre existiu, informalmente, mas com a atual administração, ela foi criada oficialmente dentro da nova estrutura da SETTRA, com atribuições especificadas em lei municipal.

Tendo em vista o cenário apresentado, as características de uma profissão regulamentada a menos de dez anos, um número reduzido de agentes de trânsito frente ao número de veículos do município e os dados estatísticos de acidentes de trânsito no município, é possível, então, configurar as **questões de pesquisa a serem investigadas**:

1. Como os agentes de trânsito têm percebido o trabalho que realizam?
2. Existem fatores que, na percepção deles, possam ser considerados estressores ocupacionais desse cargo?
3. Existe influência desses fatores estressores na qualidade de vida no trabalho desses agentes?

Respondendo a estas perguntas, a presente pesquisa tem como **objetivo principal** verificar se existe relação entre a percepção dos fatores estressores e a qualidade de vida no trabalho de agentes de trânsito.

Já os **objetivos específicos** são os seguintes:

- Identificar os fatores que os próprios agentes percebem como estressores;
- Avaliar a qualidade de vida neste trabalho;
- Avaliar possíveis relações entre percepção de agentes estressores e qualidade de vida no trabalho.

- Auxiliar no entendimento dessa nova profissão, contribuindo para a criação de políticas organizacionais e públicas que possam contemplar melhor essa categoria.

O caminho a seguir contará com quatro capítulos, sendo o primeiro uma revisão de literatura sobre qualidade de vida no trabalho, seus modelos e marcos referenciais, assim como os estudos atuais. O segundo tratará do estresse e dos fatores estressores no trabalho, também perfazendo um estudo histórico do termo até a atualidade. No capítulo reservado para o método de pesquisa, será descrito todo o processo de pesquisa, desde a escolha dos referenciais teóricos, passando pela constituição do universo de sujeitos, coleta de dados, instrumentos e análise de dados. No quarto capítulo, serão apresentadas as análises dos resultados de cada etapa da pesquisa, assim como o apontamento de novas questões surgidas no decorrer do processo e, por último, as considerações finais sobre a pesquisa realizada.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Breve histórico conceitual de Qualidade de Vida no Trabalho

Ao se estudar a Psicologia Organizacional e do Trabalho, percebe-se o quanto se faz necessária a valorização do profissional. Hoje, a Gestão de Pessoas enfoca a importância dos colaboradores em todos os momentos dentro de uma empresa. No entanto, em alguns casos, percebe-se que o imediatismo de certas ocasiões compromete essa premissa, principalmente quando a prioridade à produtividade é imposta aos colaboradores, acabando por prejudicar a saúde e o descanso dos mesmos.

É fato que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) está diretamente relacionada com as necessidades e expectativas humanas e com a respectiva satisfação destas. Kanaane (1994) apresenta o conceito voltado para o bem-estar do indivíduo no ambiente de trabalho, expresso através de relações saudáveis e harmônicas. Este é um ponto de vista compartilhado por muitos pesquisadores que buscam aprimoramentos para os programas de QVT, inclusive dados relevantes para a formação do próprio conceito, até hoje aberto.

Sabe-se que os estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vêm de muito tempo, desde os primórdios da Gestão de Pessoas, quando esta ainda não se chamava assim. Segundo Vasconcelos (2001), os ensinamentos de Euclides de Alexandria em 300 a.C. sobre os princípios da geometria serviram de inspiração para a melhoria do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, assim como a *Lei das Alavancas*, de Arquimedes, formulada em 287 a.C., veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores.

Já no século XX, muitos pesquisadores contribuíram para o estudo sobre a satisfação do indivíduo no trabalho. Entre eles destacamos Elton Mayo, cujas pesquisas são altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais e da Qualidade de Vida do Trabalhador, principalmente a partir das pesquisas e estudos efetuados na Western Eletric Company (Hawtorne, Chicago), entre 1927 e 1932, que culminaram com a Escola de Relações Humanas.

Alguns estudos sobre motivação humana no trabalho, precursores dos estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho, consideram a influência da percepção dos gestores como um elemento importante para entender o comportamento deles em relação aos subordinados. Na tentativa de entender essas suposições dos gerentes, McGregor (1999)

construiu a Teoria X e a Teoria Y, que são uma tipificação das crenças dos gerentes em dois extremos. Numa extremidade, os gerentes que se orientam tendo por suposição básica as crenças da Teoria X tendem a pensar em termos de direção e controle rígido dos subordinados, pois acreditam que as pessoas, de uma maneira geral, são naturalmente preguiçosas; que esperam e dependem de diretrizes externas, pois não querem pensar por si mesmas; que se preocupam apenas com seus interesses materiais imediatos; que resistem a mudanças; que precisam ser estimuladas, pressionadas ou dirigidas para produzirem. Esses gerentes que pressupõem que o ser humano possui uma aversão essencial ao trabalho, evitando-o sempre que possível, de uma maneira geral, acreditam que o ser humano possui pouca ambição, precisa de garantias, prefere fugir das responsabilidades e ser dirigido.

Em contrapartida, os gerentes que se orientam tendo por suposição básica as crenças tipificadas na Teoria Y tendem a concordar que as pessoas são naturalmente ativas; que buscam satisfações no trabalho; que aspiram à independência, à auto-realização e responsabilidade; que as pessoas cansam das rotinas monótonas; que gostam de novas experiências e são, em geral, criativas; que precisam ser libertadas, encorajadas e assistidas.

Para a Teoria Y, por natureza, o ser humano comum não detesta o trabalho. O ser humano está sempre disposto a se auto-controlar e se auto-dirigir em prol dos objetivos com os quais ele se compromete. Recusar responsabilidades, buscar garantia e não ter ambição são conseqüências de experiências e não de características humanas inatas. McGregor (1999) afirma que, em condições adequadas, o ser humano aprende não apenas a aceitar como também a procurar responsabilidades.

O mesmo autor, em sua Teoria Y pressupõe que as limitações da natureza humana dentro das organizações não são limites do ser humano, mas limites da própria direção em descobrir o potencial de seus recursos humanos.

Por sua vez, Maslow (1954), apresenta a hierarquia de necessidades básicas como um referencial de análise para entender o que motiva as pessoas. Apresenta cinco necessidades básicas: necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, do ego ou auto-estima e de realização pessoal.

Para finalizar este breve histórico sobre a origem da preocupação com a satisfação do trabalhador, é importante mencionar a contribuição de Frederick Herzberg (1966). As pesquisas deste autor detectaram que os trabalhadores associavam a insatisfação com o ambiente de trabalho; e a satisfação com o trabalho, com o conteúdo do trabalho exercido. Assim, os “fatores higiênicos”, capazes de produzir insatisfação, compreendem: a política

e a administração da empresa, as relações interpessoais com os supervisores, condições de trabalho, salário, *status* e segurança no trabalho. Os "fatores motivadores", geradores de satisfação, abrangem: realização, reconhecimento, o próprio trabalho, responsabilidade e progresso ou desenvolvimento.

Essas abordagens foram decisivas para os estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, pois criaram as condições necessárias para a associação entre contexto e conteúdo do trabalho para a compreensão da satisfação do trabalhador. Contudo, as abordagens sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho são bastante variadas. Apresentam-se, a seguir, aquelas mais conhecidas no Brasil.

Os estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho

Como se pode perceber, a Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação do homem há muito tempo. Às vezes com outras denominações, ou em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa, é o que afirma Rodrigues (1994). Mesmo com toda essa preocupação, não se tem ainda um conceito único, fechado e bem definido para o termo Qualidade de Vida no Trabalho, mas mesmo assim, as investigações tentam colaborar na busca pela melhoria das condições de trabalho, já que muitas vezes o surgimento de conflitos está diretamente associado aos aspectos que comprometem o crescimento, o desenvolvimento e a saúde dos indivíduos, assim como da organização a que pertencem (Kanaane, 1994).

Para este mesmo autor, o dia-a-dia do trabalho traz contradições e ameaças à integridade do indivíduo e do grupo, refletindo direta e indiretamente no ambiente organizacional. O equilíbrio organizacional é dependente do equilíbrio individual das pessoas na organização e das relações que se estabelecem entre essas duas partes.

Rousseau[7] *apud* Zanelli & Silva (2008) afirma que os vínculos afetivos, como lealdade, confiança, satisfação e comprometimento são considerados relevantes e fundamentais para a construção do que é chamado de Qualidade de Vida no Trabalho, e esses fatores podem ser conferidos nas obras de muitos teóricos que contribuíram para o

[7] Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsabilities an Rights Journal*, n. 2, 121-139.

desenvolvimento do conceito, sendo oportuno citá-los, a fim de melhor elucidar o propósito desta pesquisa.

Em primeiro lugar, por motivos relacionados às datas das respectivas obras, tem-se Walton (1973). Referência internacional nos estudos de qualidade de vida no trabalho, Walton (1973) sugere que o conceito evoluiu através dos movimentos sindicais que tiveram um progresso significativo nos anos 30 e 40. Para o autor, a expressão qualidade de vida no trabalho extrapola a noção de melhoria das relações humanas proposta pelos psicólogos na década de 50, ou até mesmo as tendências reformistas dos anos 60, envolvendo inúmeros esquemas de enriquecimento de tarefas, oportunidades de igual emprego e contexto do trabalho.

Para ele, a qualidade de vida no trabalho tem sido utilizada para descrever valores humanos e ambientais esquecidos pela sociedade industrial em favor dos avanços tecnológicos, da produtividade e crescimento econômico. O autor descreve oito critérios que trariam ao indivíduo uma melhor QVT, que são eles:

1- Compensação justa e adequada: refere-se à equidade interna e externa em termos de salário direto e benefícios (salário indireto);

2- Segurança e saúde no trabalho: condições físicas e ambientais que assegurem a manutenção da segurança e da saúde do trabalhador, envolvendo a jornada de trabalho, equipamentos e condições que assegurem a saúde e minimizem o risco de acidentes etc.;

3- Desenvolvimento das capacidades humanas: promoção de autonomia, aproveitamento do talento do trabalhador, autonomia, uso de habilidades variadas, consciência do significado do seu trabalho e promoção de atividades desafiadoras;

4- Crescimento e Segurança Profissional: oportunidade de carreira, reconhecimento, educação, segurança quanto à manutenção do trabalho, incluindo as políticas de desenvolvimento, crescimento e valorização do trabalhador;

5- Integração Social: apoio aos grupos de trabalho, igualdade de oportunidades, organizações livres de preconceito, que valoriza a colaboração, senso de comunidade e o bom relacionamento;

6- Constitucionalismo: garantia no cumprimento das leis e direitos trabalhistas, respeito à privacidade, liberdade de expressão e equidade no tratamento recebido;

7- Espaço total de vida: possibilidade de equilibrar o tempo dedicado ao trabalho com os demais espaços da vida (família, lazer etc.);

8- Relevância Social: a percepção do empregado em relação à imagem da organização em que trabalha, à responsabilidade social da instituição na comunidade e à relevância do trabalho desempenhado.

Lippit (1978), por seu turno, defende que a melhoria da QVT é obtida por meio de três condições inter-relacionadas. A primeira dessas condições seria a oferta de emprego em um contexto que favoreça a escolha, por parte dos indivíduos, daquele trabalho que mais lhe convier. Nesta visão, o trabalhador leva em consideração suas necessidades e objetivos pessoais para realização de suas escolhas. A segunda condição estaria relacionada à sociedade atual, baseando-se na preocupação que as organizações precisam ter para promover o crescimento do indivíduo vinculado à sua dignidade humana. E por último, o autor sugere que as empresas as quais se preocupam com as necessidades individuais de seus empregados, provavelmente, obtêm maior produtividade e maior grau de Qualidade de Vida no Trabalho.

Lippit (1978), baseando-se nesses pressupostos e tomando como referência os oito critérios elaborados por Walton (1973), apresenta quatro fatores-chave para o estabelecimento da Qualidade de Vida no Trabalho, que são:

1- O trabalho em si: este fator produz um alto grau de responsabilidade, já que leva em consideração sistemas encorajadores de *feedback*;

2- O indivíduo: cada um cresce pessoal e profissionalmente por meio de papéis e de relações de trabalho, gerando oportunidades para um maior desenvolvimento em termos de auto-identidade, aprendizagem, amizade e objetivos coerentes entre vida e trabalho;

3- A produção do trabalho: esse fator corresponde a uma resultante que abrange aspectos, como melhoria e aumento da responsabilidade, colaboração intergrupos, trabalho completo em unidades, recompensas por qualidade/ inovação e formulação de objetivos mensuráveis;

4- Função e estrutura da organização: fatores que deverão ser construídos a partir da concepção de um sistema aberto, clima propício para a criatividade, comunicação adequada, respeito ao indivíduo, sentimento de avanço e desenvolvimento organizacional.

Entretanto, para que as organizações atinjam seus objetivos, é necessário considerar alguns fatores enumerados por Lippit (1978):

1- Diversificar as atividades tendo como referência as características dos indivíduos;

2- Gerar oportunidades para o aprendizado e desenvolvimento pessoal;

3- Estabelecer poder para a tomada de decisão;

4- Valorizar o conhecimento;

5- Possibilitar meios para que cada indivíduo possa relatar o que produziu.

Ainda assim, o autor esclarece que a efetivação da QVT não se dá, exclusivamente, por meio de técnicas, mas sim, requer transformações ideológicas e políticas no ambiente organizacional.

Em seguida, tem-se Westley (1979), que aponta os problemas gerados pela natureza do trabalho organizacional na sociedade moderna ao longo do seu desenvolvimento e apresentados em quatro dimensões: econômica, que seria caracterizada por injustiça na remuneração; política, na qual o problema do trabalho seria a insegurança; psicológica, por meio da alienação, e sociológica, por meio da anomia.

Para este autor, segurança no emprego e justiça no pagamento podem ser oferecidos mediante a adoção de políticas de participação nos lucros, remuneração justa e maior participação nas decisões. Já a alienação surge a partir do momento em que o trabalho deixa de envolver o indivíduo, fazendo com que ele perca o compromisso com as atividades da organização, o que gera, então, uma alienação em relação ao trabalho. O problema da anomia surge do aumento do controle e da supervisão exagerada das atividades. Assim, a racionalização do trabalho transformou os conceitos éticos e morais da sociedade, a qual passou a valorizar as conquistas materiais acima de tudo. Para Westley (1979), os valores e a moral passaram a ser considerados irracionais. Como conseqüência, os indivíduos passam a trabalhar somente por dinheiro, deixando a identificação com a profissão em segundo plano, o que faz surgir uma falta de sentido e de significado para a vida e para o trabalho. A solução desses problemas constituiria, segundo Westley (1979), uma forma de melhorar ou humanizar o trabalho promovendo a Qualidade de Vida no Trabalho.

Por sua vez, Thériault (1980)[8] *apud* Oliveira (2001) se volta para a questão da remuneração como aspecto que deveria ser levado em conta nos programas de Qualidade de Vida no Trabalho. Ele considera que as intervenções neste campo buscam a melhoria na QVT através da possibilidade de tornar os indivíduos mais responsáveis e autônomos.

[8] Thériault, R. (1980). *Qualité de la vie au travail: implications sur la gestión de la remuneration.* La qualité de la vie au travail. Otawa, Agence D'Arc.

Nesta perspectiva, Thériault (1980) sugere que a remuneração favorece a QVT, se for tratada de forma justa, propiciando segurança aos indivíduos e favorecendo a democracia industrial, cuja variável básica é a participação.

Outra abordagem conhecida são os estudos de Nadler & Lawler (1983), que explica que a qualidade de vida, quando circunscrita ao ambiente de trabalho, usualmente se apresenta por meio de aspectos como: significado do trabalho, suas condições, segurança e riscos envolvidos, flexibilidade, autonomia, tratamento recebido, entre outros fatores. Segundo esses autores, as principais idéias que ajudam a compreender o que é Qualidade de Vida no Trabalho devem passar pelo pressuposto de que o trabalho influencia a saúde das pessoas e a eficácia das organizações, e que a participação das pessoas na solução de problemas e na tomada de decisão é importante para a saúde do ambiente psicossocial de trabalho.

Os mesmos autores também foram citados por Adorno (2005). Nesta pesquisa, verifica-se que, na abordagem de Nadler e Lawler (1983), os objetivos de produtividade, motivação e satisfação dos indivíduos podem ser atingidos considerando-se a participação dos trabalhadores, tanto nas decisões relativas ao seu cargo, como na reestruturação das tarefas, a inovação no sistema de recompensas e a melhoria no ambiente de trabalho, principalmente no que tange às condições de realização das atividades e ao ambiente físico.

Nadler e Lawler (1983) consideram que, para o sucesso de um programa de QVT, são necessários cinco fatores:

1- Percepção da necessidade de mudança;

2- Foco no problema destacado pela organização;

3- Estrutura para identificação e solução de problemas;

4- Sistema de recompensas tanto para os processos quanto para os resultados;

5- Envolvimento amplo da organização, não só da alta gerência, mas de todos os demais envolvidos.

Nessa abordagem, percebe-se que a ênfase recai sobre os aspectos internos da organização, desconsiderando o contexto social, cultural, político e econômico relacionado à Qualidade de Vida no Trabalho.

Em seguida, encontra-se na literatura sobre o assunto, a abordagem de Werther e Davis (1983), a qual enfatiza a natureza do cargo, considerando os fatores ambientais, organizacionais e comportamentais que, conjuntamente, influenciam o projeto de cargo e concorrem para a realização de um trabalho mais produtivo e com mais satisfações.

Uma outra perspectiva de estudo sobre Qualidade de Vida no Trabalho é a de Huse e Cummings (1985) que define a Qualidade de Vida no Trabalho como uma forma de pensar que envolve pessoas, trabalho e organização, destacando dois aspectos: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia da organização, e a participação dos trabalhadores nas decisões importantes. Para se obter esses dois aspectos, os autores propõem quatro ações:

1- Solução participativa de problemas, como nos Círculos de Controle de Qualidade (CCQ) ou Comissões de Fábrica, por meio dos quais os trabalhadores são envolvidos em decisões organizacionais;

2- Projeto de cargo, atendendo às necessidades do trabalhador no que tange a natureza tecnológica da tarefa, examinando a variedade de atividades envolvidas, o *feedback* e os grupos de trabalho auto-regulados;

3- Sistema de recompensas inovador, constituindo um clima de alta performance e equilíbrio de salários e *status* profissional;

4- Melhoria do ambiente de trabalho, o que compreende mudanças significativas nas condições de trabalho, como alterações na disposição de equipamentos e jornada flexível.

A principal contribuição de Huse e Cummings (1985) reside no entendimento desses autores de que intervenções na Qualidade de Vida no Trabalho melhoram a comunicação e a coordenação, o que influi na produtividade, ao permitir a integração de empregados e de departamentos na realização de tarefas. Já que este modelo está focado no ambiente interno, ele enfatiza os aspectos favorecedores da eficácia organizacional, tais como participação, variedade de habilidades, remuneração, ambiente social e físico do trabalho, não se limitando apenas a estes, mas também aos aspectos individuais.

Até aqui, percebe-se que os caminhos trilhados pelas teorias motivacionais foram vários, desde a preocupação com o ambiente físico até a valorização do reconhecimento pelo trabalho. Tais caminhos foram fontes inspiradoras para todos estes modelos, o que facilita o entendimento de que vários são os fatores necessários para se atingir a Qualidade de Vida no Trabalho, e vários são os estudos que procuram desenvolver melhor o assunto. Pretende-se identificar se tais fatores, ou quais são percebidos e/ ou influenciados por possíveis estressores ocupacionais para este grupo especial de trabalhadores, o de agentes de trânsito.

Vale lembrar que em toda literatura sobre o assunto é possível encontrar estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho inspirados nestes referenciais teóricos. Assim, foi

possível encontrar pesquisas sobre aspectos relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho no serviço público (Saldanha, 2004; Veloso Júnior, 2008; Marques, A. L. ; Moraes, L. F. R. ; Pereira, L. Z. ; Silva, A. A. R., 2000), e ao trabalhador de trânsito, mas voltadas apenas para o comportamento de motoristas (Silva E Günther, 2005; Sisto, Bartolomeu & Fernandes, 2005). Reason, Manstead, Stradling, Baxter & Campbell (1990)[9], *apud* Monteiro (2006) também estudam o comportamento de motoristas, sua agressividade e também sua saúde ocupacional. Outros estudos encontrados sobre os profissionais do trânsito se referem ao trabalho dos policiais militares (Fonseca, 2002; Marques, A. L. ; Moraes, L. F. R. ; Portes, P. C. P., 2003). Monteiro (2006) cita outras pesquisas, as quais concluem serem os erros e as violações, fenômenos intrínsecos do ambiente de trânsito (Groeger, 1990)[10], e potencialmente estressantes em função da rapidez com a qual as decisões devem ser tomadas para evitar conflitos e acidentes (Henessey & Wiesenthal, 1997)[11].

Esses são alguns exemplos de pesquisas na área de Qualidade de Vida no Trabalho, estresse ocupacional e trabalhadores de trânsito.

Hackman e Oldhan (1975) como marco teórico no estudos de Qualidade de Vida no Trabalho

Hackman e Oldhan (1975) apresentam uma abordagem que se aproxima tanto da prática de gestão de pessoas, quanto da teoria psicológica. Ela amplia e complementa o previsto por Herzberg e tantos outros autores, mas provê pela primeira vez uma série de ferramentas para diagnosticar o trabalho e propor mudanças necessárias.

Eles centram-se no conteúdo do trabalho como determinante da satisfação no trabalho e com o trabalho. Defendem a idéia de que as características da tarefa promovem o surgimento de três "estados psicológicos críticos" capazes de determinar a motivação e a satisfação do indivíduo em relação ao trabalho, assim denominados:

1- Significado da tarefa: é definido como a significância percebida ou o grau com que o indivíduo vê o seu trabalho como importante, valioso e dotado de significado, dentro de uma escala de valores própria de cada um;

[9] Reason, J., Manstead, A., Stradling, S., Baxter, J. & Campbell, K. (1990). Errors and violations on the roads: A real distinction? *Ergonomics*, 33(10), 1315-1332.
[10] Groeger, J. A. (1990). Drivers' errors in and out of context. *Ergonomics*, 33(10/11), 1423-1429.
[11] Hennessy, D. A. & Wiesenthal, D. L. (1997). The relationship between traffic congestion, driver stress, and direct versus indirect coping behaviors. *Ergonomics*, 40, 348-361.

2- Responsabilidade pelos resultados: refere-se à responsabilidade percebida pelo trabalhador em relação ao seu trabalho, ou seja, o grau em que o indivíduo se sente responsável pelos resultados do trabalho executado por si próprio;

3- Conhecimento dos resultados: o grau em que o indivíduo reconhece seu desempenho efetivo na tarefa.

Para Hackman e Oldhan (1975), quanto mais esses estados psicológicos estiverem presentes em cada trabalhador, mais eles estarão internamente motivados para o trabalho, o que proporciona reflexos positivos para a organização em que atuam, como melhoria na qualidade dos serviços prestados, assiduidade e baixa rotatividade de pessoal.

O que permite a criação destes "estados psicológicos críticos" é o que os autores denominam de "dimensões da tarefa", que serão abaixo relacionadas:

1- Variedade de habilidades: grau em que a tarefa requer uma variedade de atividades diferentes para sua execução, por meio do desenvolvimento e uso de habilidades e talentos por cada indivíduo;

2- Identidade da tarefa: grau em que a tarefa requer a execução de um trabalho completo e identificável, ou seja, realizado do início ao fim, buscando obter resultados visíveis;

3- Significado da tarefa: grau em que a tarefa tem um impacto substancial sobre a vida ou trabalho das outras pessoas, sejam elas pertencentes à empresa ou ao ambiente externo;

4- Autonomia: grau em que a tarefa concede ao indivíduo substancial independência e liberdade para programar seu trabalho e determinar a forma como ele deve ser feito;

5- *Feedback* extrínseco: grau em que o indivíduo obtém informações claras sobre seu desempenho, através de seus superiores, colegas ou clientes;

6- *Feedback* intrínseco: grau em que a própria execução das atividades de trabalho fornece informações diretas e claras sobre seu desempenho;

7- Inter-relacionamento: grau em que o trabalho requer que o empregado lide diretamente com outras pessoas, inclusive clientes.

Fica claro, conforme propõem os autores, que as dimensões variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa e inter-relacionamento estão vinculadas ao "estado psicológico crítico" da significância do trabalho. A dimensão

autonomia possibilita o aumento de responsabilidades, e as dimensões *feedback* extrínseco e intrínseco propiciam o conhecimento dos resultados concretos de seu trabalho.

Outras variáveis que os autores reconhecem como de fundamental importância para o alcance da satisfação no trabalho e conseqüente qualidade de vida, são as **variáveis de contexto**, ou seja, certos fatores contextuais que podem interferir negativamente na vontade do trabalhador em permanecer na empresa e no seu compromisso com a mesma.

As variáveis de contexto apontadas por Hackman e Oldhan são: possibilidade de crescimento (pessoal e profissional), supervisão (apoio recebido dos superiores, respeito), segurança no trabalho (estabilidade e conforto quanto ao futuro profissional), compensação financeira (gratificações, benefícios) e ambiente social (relações interpessoais, grupais e intergrupais). Além dessas, os autores propõem também a análise da necessidade individual de crescimento, já que os indivíduos chegam à organização com expectativas diferentes de crescimento profissional.

Dessa forma, acredita-se que este último modelo, o de Hackman e Oldhan (1975), juntamente com o de Walton (1973), são os que mais atendem à busca dos objetivos traçados para esta pesquisa. Percebe-se que Hackman e Oldham (1975) é o que está mais voltado tanto para o contexto, quanto para o conteúdo do trabalho a ser desempenhado. Guimarães e Borges (2005) afirmam que o modelo de Hackman e Oldhan (1975) incorpora um elenco bastante significativo de variáveis e dimensões, o que constitui um conjunto refinado de fatores relacionados ao trabalho, tendo como base a análise de dimensões básicas aplicáveis a qualquer emprego.

Por este motivo e também por contemplar o ponto de vista do trabalhador, ou seja, sua percepção dos fatos, e ainda, por abordar aspectos relacionados aos estados psicológicos críticos é que o modelo de Hackman e Oldhan (1975) será utilizado como uma das principais referências de análise para a investigação sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos agentes de trânsito.

Para complementar esta análise, o referencial de Walton (1973) também será utilizado, já que este autor se preocupa, principalmente, com variáveis de contexto, ou seja, com a forma como a instituição lida com seus funcionários e com as políticas de gestão adotadas. Pretende-se com a adoção deste referencial, investigar também o papel da instituição pública na percepção dos agentes de trânsito. Assim, o referencial teórico sobre QVT contemplará tanto as variáveis relacionadas ao conteúdo do trabalho, quanto as relacionadas ao contexto sob a perspectiva do agente de trânsito.

ESTRESSE OCUPACIONAL

O conceito de estresse e seu desenvolvimento

Cooper and Dewe (2004), em um de seus estudos sobre estresse ocupacional, afirmam que foi o pesquisador Hans Selye (1936)[12] quem utilizou pela primeira vez o termo *stress*, no português "estresse", em sua publicação *Síndrome produzida por vários agentes nocivos*, para descrever uma síndrome que havia identificado e que apresentava ligações importantes com o estado de saúde dos seres vivos.

Segundo Selye (1956)[13] *apud* Cooper and Dewe (2004), a utilização dessa terminologia vem sofrendo muitos erros, desde o seu início, com aplicação equivocada. Por isso, o autor preferiu definir, num primeiro momento, o estresse com um conceito do que não é estresse, na sua concepção.

> "O termo stress tem sido aplicado de formas tão diversas e tem sido definido de forma tão confusa que creio que seria mais fácil e instrutivo começar por estabelecer claramente o que ele não é. Ao contrário de certas observações vagas e enganosas, feitas hoje em dia." (Selye, p. 62, 1956)[14]

Então, sendo assim, o estresse não é tensão nervosa, estímulo ou descarga hormonal das glândulas supra-renais, que geram apenas conseqüências de lesões no corpo, alteração da homeostase, reação de alarme, agente de estresse ou estressor e reação específica ou não específica do organismo. Mas sim, um estado com características específicas de fatos biológicos, ocorrendo modificações particulares no sistema biológico que são causadas por uma grande variedade de agentes, porém inespecificamente induzidas. Ou seja, é a resposta inespecífica do corpo às exigências às quais é submetido. (Selye, 1956)[15]

Nos seus estudos, este autor definiu duas formas de manifestação do estresse: o *distresse*, ou estresse da derrota, aquele caracterizado pela forma mais conhecida por todos, ou seja, pelo seu lado negativo; e o *eustresse*, ou estresse da vitória, que seria a reação do corpo a um estímulo externo, só que na forma de superação e prazer. Estes dois termos são empregados de forma separada para diferenciar as conseqüências positivas e negativas do estresse para a vida do indivíduo. Sabe-se, porém, que, quimicamente, do ponto de vista fisiológico, as duas formas de reação são exatamente iguais.

---

[12] Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138 (32)
[13] Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Book Company.
[14] Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Book Company.
[15] Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Book Company.

Cooper and Dewe (2004) afirmam que Selye (1956)[16] propunha três estágios do estresse: “alarme”, “resistência” e “exaustão”. Selye sugeriu o nome “reação de alarme” para a resposta inicial, que seria o “convite à ação” do sistema de defesa do corpo humano. Se a exposição à fase de alerta persiste, então o processo avança para o “estágio de resistência”, que é acompanhado de várias formas de compensação que foram nomeadas por Selye como “desordens de adaptação”. Persistindo a fase de resistência, acontece uma diminuição da “energia adaptativa” e finalmente o estágio de exaustão e a morte.

Como se percebe, o organismo tenta sempre se adaptar ao evento estressor, utilizando-se para isso, de quantidades grandes de energia adaptativa. Isso é o que também afirmam Lipp e Guevara (1994), quando da validação empírica do Inventário de Sintomas de *Stress* (ISS), elaborado por Lipp, em 1989. O ISS é totalmente baseado nos conceitos pioneiros de Selye quanto aos efeitos do estresse, no que tange a sua manifestação tanto na área somática, como na cognitiva, e que tem sua gradação e seqüência aumentada, na medida em que as fases do estresse se agravam. No entanto, Lipp (2008) ainda acrescenta outra fase do estresse, entre a resistência e a exaustão, que chamou de “fase de quase exaustão”, que é quando a tensão excede o limite do gerenciável, a resistência física e emocional começa a se quebrar, e a pessoa passa a tomar decisões, rir de piadas ou mesmo pensar com lucidez através de muito esforço, o que ocasiona momentos de funcionamento normal, intercalados com momentos de total desconforto. Para Lipp (2001), estresse é definido como:

> “(...) uma reação do organismo, com componentes físicos e/ ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz” (Lipp, 2001, p. 20).

Em seguida, contrapondo-se à abordagem anterior, surgem os estudos de Lazarus (1993)[17], também apresentada por Cooper & Dewe (2004) e considerado o marco para as investigações dentro de uma abordagem psicológica, ou seja, pela qual o mecanismo psicológico é percebido como determinante no processo, relacionando-se ao desenvolvimento de quadros de estresse. Esse mecanismo psicológico estaria relacionado ao que Lazarus e seus colegas descobriram, ou seja, que a maneira como uma pessoa reage a condições estressantes, não necessariamente significa que outras pessoas reagiriam da

[16] Selye, H. (1956). *The stress of life.* New York: McGraw-Hill Book Company
[17] Lazarus, R. S. (1974). *Personalidade e adaptação.* Tradução: Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Zahar.

mesma maneira. Tal abordagem psicológica é também apresentada por Zille (2005) através de cinco vertentes de estudos, às quais são representadas por vários autores, cada um com a sua contribuição teórica:

1- Vertente psicossomática: seus representantes são Kaplan e Sadock (1993)[18] que consideram que as situações emocionais são desencadeadoras do processo de estresse em si, o que pode gerar doenças de cunho biológico ou mesmo psicológico;

2- Vertente Interacionista: considera que a reação do indivíduo ao estresse depende de como ele percebe o significado de uma ameaça ou desafio advindo do ambiente. O representante dessa vertente é o próprio Lazarus (1974)[19];

3- Vertente Behaviorista: representada por Friedman e Rosenman (1974)[20], investiga a associação de determinados tipos de comportamento relacionados a problemas cardíacos. Assim, caracterizaram dois tipos básicos de comportamento, denominados "comportamento tipo A" e "comportamento tipo B", onde o primeiro é próprio dos indivíduos agressivos e competitivos, e o segundo dos indivíduos mais tranqüilos;

4- Vertente da Psicopatologia do Trabalho: movimento que teve seu início na França, após a Segunda Guerra Mundial e contou com as contribuições da Psicologia Social. No Brasil, essa vertente começou a tomar corpo com a divulgação dos trabalhos de Dejours (1994), que ao romper com um modelo causalista utilizado por ele próprio em momento anteriores e por outros autores, passa então a apontar as noção de estratégias defensivas por parte dos trabalhadores com relação ao sofrimento no trabalho. De acordo com essa nova orientação, as investigações não tiveram mais como direção as "doenças mentais", mas as estratégias elaboradas pelos trabalhadores para enfrentar mentalmente a situação do trabalho. Iniciava-se assim, no começo dos anos 80, sob a influência da psicanálise, a psicodinâmica do trabalho, cujo objeto de estudo era o sofrimento e as defesas contra a doença. Segundo esta concepção, o sofrimento, até então representado como essencialmente negativo, favorecedor da doença, passou a adquirir uma nova significação que abarcava elementos patogênicos e criativos (Dejours, 1994).

---

[18] Kaplan, H. I.; Sadock, B. J. (1993). *Compêndio de Psiquiatria: ciências comportamentais/ psiquiatria clínica. 6ª ed.* Dayse Batista (trad). Porto Alegre: Artes Médicas.
[19] LazarusS, R. S. (1974). *Personalidade e adaptação.* Tradução: Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Zahar.
[20] Friedman & Rosenman. Type A behavior and your heart. 1974

5- Vertente da Psicologia Social: representada por Davidoff (1983)[21], estuda como as pessoas influenciam umas às outras e como essas relações podem ser afetadas pelo estresse, assim como os grupos reagem diante das fontes de pressão.

Em sua pesquisa, Zille (2005) ainda apresenta as contribuições de Levi (2005)[22], Morgan (1996)[23] e, ainda tem-se, na mesma linha, Limongi-França e Rodrigues (2007), que caracterizam uma abordagem sociológica de investigação, ou seja, que percebe uma dependência entre a visão de mundo do indivíduo e sua realidade social. A importância é entender o indivíduo no que se refere a seu mecanismo psicológico e ao seu ambiente, assim como os valores culturais que o processo de trabalho assume para cada um, e as questões sociais que determinam o aparecimento de muitas doenças ocupacionais.

Outros conceitos como os de Couto (1987)[24] e Simontol *et al* (1987)[25], também estudados por Zille (2005), consideram o estresse um estado em que ocorre um desgaste anormal do organismo humano, gerando redução na sua capacidade de trabalho, ocasionada pela incapacidade constante de o indivíduo suportar as exigências psíquicas da vida ou de adaptar-se a elas. Para esses autores, as pessoas mais propícias a sofrer de estresse são as que não conseguem se descontrair, relaxar, ainda que desejem.

Robbins (2005) afirma que o estresse é uma condição dinâmica, na qual o indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido como importante e incerto, simultaneamente. Assim, o autor elege algumas fontes potenciais de estresse, como fatores ambientais (incerteza econômica, política e tecnológica), fatores organizacionais (demandas de tarefas e papéis, demandas interpessoais, estrutura organizacional, liderança e espaço de vida e trabalho) e fatores individuais (problemas familiares, problemas econômicos, personalidade). O autor ainda propõe que existem diferenças individuais com relação à reação das pessoas às situações estressantes, sendo as mesmas caracterizadas por cinco variáveis:

1- Percepção: modera a relação entre uma condição potencial de estresse e a reação do sujeito a ela. O potencial está na interpretação que o indivíduo faz da condição;

---

[21] Davidoff, L. L. (1983). *Introdução à Psicologia*. Auriphebo Berrance Simões (trad.). São Paulo: Mcgraw-Hill.
[22] Levi, L. (2003). *Sociedade, Stress e Doença – investimentos para a saúde e desenvolvimento: causa, mecanismos, conseqüências, prevenção e promoção.* In: Anais do III Congresso de Stress da ISMA-BR e V Fórum Internacional de Qualidade de vida no Trabalho. Porto Alegre, 2003.
[23] Morgan, G. (1996). *Imagens da Organização.* São Paulo: Atlas.
[24] Couto, H. A. (1987) *Stress e qualidade de vida do executivos.* Rio de Janeiro, COP.
[25] Simonton. C. *et al.* (1987). *Com a vida de novo: abordagem de auto-ajuda para pacientes com câncer.* São Paulo: Summus.

2- Experiência: as pessoas que permanecem mais tempo na empresa são as que têm maior resistência ao estresse ou às características estressantes da organização;

3- Apoio Social: relação amigável com colegas e chefes pode se tornar um fator amenizador do impacto do estresse, servindo como paliativo, ao minimizar os efeitos negativos dos trabalhos mais estressantes;

4- *Locus* de controle: é um atributo da personalidade que permite ao indivíduo acreditar que possui um centro de controle interno, que o ajuda a controlar o próprio destino. As evidências indicam que estes indivíduos percebem seu trabalho como menos estressantes do que aqueles que acreditam que sua vida é controlada por forças externas.

5- Auto-eficácia: relacionada à convicção que a pessoa possui de que é capaz de realizar uma tarefa, fazendo com que reajam menos negativamente do que às demais à pressão gerada pela carga de trabalho. A confiança na própria capacidade pode reduzir o estresse.

Limongi-França e Rodrigues (2007) indicam que estar estressado é um estado do organismo após um esforço de adaptação, o que pode produzir deformações na capacidade de resposta, atingindo o comportamento mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas. Ou seja, estresse seria:

> "(...) uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias às quais está submetida, que é avaliada pela pessoa como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo seu bem-estar ou sobrevivência" (Limongi-França e Rodrigues, p. 36, 2007).

Principais referenciais teóricos para o estudo do estresse ocupacional

Neste momento, serão apresentados três estudos abrangentes e de referência internacional no que tange as investigações sobre o estresse: Lazarus e Folkman (1984)[26] e Baker & Karasek (2000)[27], citados por Sampaio e Galasso (2005), e Cooper, C.; Cooper, R.; Eaker, L. (1988).

O modelo de Lazarus e Folkman enfatiza a função cognitiva do indivíduo na percepção e interpretação das situações de estresse, ou seja, entende que os eventos não são

[26] Lazarus, R. S.; Folkman, S.(1984). St*ress, appraiasal and coping.* New York, Springer.
[27] Baker, D.; Karasek. R. A. (2000). Stress. In: Levy, B. S.; Wegman, D. H. (Eds.) *Occupational health: recognizing and preventing work-related disease and injury*. 4. ed. Philadelphia, Lippncott Williams & Wilkins.

estressantes em si, mas podem vir a se tornar ou não, conforme a forma como são interpretados e a reação que despertam no indivíduo. Neste referencial, o stress psicológico é compreendido como uma relação particular entre a pessoa e o ambiente que é avaliado pela pessoa como onerando ou excedendo seus recursos e colocando em risco o seu bem-estar.

Este modelo de análise considera que o processo de estresse passa por quatro fases entendidas como mediadoras da relação pessoa-ambiente:

1ª) Avaliação primária: o sujeito examina, a partir do ponto de vista do seu bem-estar, se a situação ocorrida é irrelevante, se é positiva ou estressante.

2ª) Avaliação secundária: é um julgamento voltado para o que pode ser feito, ou seja, estratégias de enfrentamento ou *coping.*

3ª) Reavaliação: uma nova avaliação, agora modificada, com base em novas informações adquiridas do ambiente e levantadas pela própria pessoa.

4ª) *Coping* (enfrentamento): esforços cognitivos e comportamentais adotados pelas pessoas para administrar as demandas, uma vez avaliadas como excedente aos recursos que ela possui.

Para examinar cada uma dessas fases, os autores propõem perguntas que devam ser dirigidas aos sujeitos pesquisados, sendo esse relato subjetivo, a principal fonte de dados sobre estresse, avaliação, emoção e formas de *coping*.

E ainda neste modelo, vale mencionar o construto teórico formulado por Lazarus (1966)[28] denominado *hassless*, sem tradução para a língua portuguesa, mas que seria algo em torno de “estressores menores”, ou seja, pequenos acontecimentos do dia-a-dia, muitas vezes sem importância, de natureza transitória e imprevista, mas que são fortes fatores geradores de estresse, embora, como o próprio autor menciona, raramente lembrado pela maioria dos modelos de análise.

O modelo de Robert Karasek, denominado “Modelo de Tensão no Trabalho”, focaliza um “desencontro” entre as condições de trabalho e os trabalhadores individuais, sendo o estresse do trabalho *as respostas físicas e emocionais prejudiciais que ocorrem quando as exigências do trabalho não estão em equilíbrio com as capacidades, recursos*

[28] Nome da obra não citado pelo autor

ou necessidades do trabalhador. (Baker e Karazek, 2000, p. 420[29], *apud* Sampaio e Galasso, 2005).

Este modelo permite a análise do risco de os trabalhadores desenvolverem estresse e outras doenças ou distúrbios a ele relacionados, e também a motivação, satisfação no trabalho e o grau de ativação dos trabalhadores. Karasek considera que os fatores individuais podem agir como modificadores do processo, por exemplo, o estilo de *coping* de cada um; mas alerta que alguns modelos analisam a dimensão individual precocemente, o que prejudica a avaliação dos fatores ambientais determinantes.

Neste modelo, um trabalho estressante é aquele que, simultaneamente, impõe exigências e cria restrições ambientais sobre a capacidade de resposta do trabalhador, fazendo com que a tensão emirja em razão das características do trabalho, e não da percepção subjetiva do trabalhador (Baker e Karasek, 2000)[30]. Assim sendo, o estresse do trabalho é identificado quando existe um desequilíbrio entre as exigências da tarefa e as capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador. Por isso, este modelo é denominado "exigência-controle", dois fatores relacionados às características psicossociais do trabalho.

Os componentes do processo de estresse, segundo Baker e Karasek (2000)[31] *apud* Sampaio e Galasso (2005) são os seguintes:

1º) Estressores:

- Exigências de tempo, estrutura temporal do trabalho e ritmo: horas extras, trabalho por produção, turnos;

- Estrutura das tarefas: falta de controle, subutilização de capacidades;

- Condições físicas: desagradáveis, riscos físicos ou tóxicos, riscos ergonômicos;

- Organização do trabalho: papéis e conflitos entre eles, competição, rivalidade;

- Extra-organizacionais: fatores relacionados à comunidade, insegurança no emprego, preocupações com a carreira;

- Fontes extratrabalho: pessoais, família, comunidade.

---

[29] Baker, D.; Karasek, R. A. (2000). *Stress.* In: Levy, B. S.; Wegman, D. H. (Eds.) *Occupational health: recognizing and preventing work-related disease and injury.* 4. ed. Philadelphia, Lippincott Williams e Wilkins

[30] Baker, D.; Karasek, R. A. (2000). *Stress.* In: Levy, B. S.; Wegman, D. H. (Eds.) *Occupational health: recognizing and preventing work-related disease and injury.* 4. ed. Philadelphia, Lippincott Williams e Wilkins

[31] Baker, D.; Karasek, R. A. (2000). *Stress.* In: Levy, B. S.; Wegman, D. H. (Eds.) *Occupational health: recognizing and preventing work-related disease and injury.* 4. ed. Philadelphia, Lippincott Williams e Wilkins

2º) Conseqüências:

- Fisiológicas: divididas entre as de curto e as de longo prazo, sendo as primeiras, por exemplo, o aparecimento de um quadro de hipertensão; e as segundas, a evolução de doenças cardíacas, úlceras, asma.

- Psicológicas (cognitivas e afetivas): as de curto prazo seriam ansiedade, insatisfação; e as de longo prazo, depressão, *burnout*, distúrbios mentais.

- Comportamentais: de curto prazo seriam absenteísmo, baixa produtividade no trabalho, redução das amizades e de participação na comunidade social e até mesmo abuso de álcool e drogas, na esfera pessoal; a de longo prazo seria uma "desesperança aprendida".

3º) Modificadores:

- Individuais: estilo de vida e recursos pessoais;

- Suporte social: de natureza emocional, auto-estima, informacional.

Karasek (1979)[32] esclarece que este modelo implica no fato de que intervenções na estrutura de decisão e na maneira de organização do trabalho, levando ao estabelecimento de maior flexibilidade e eqüidade, podem exercer considerável influência nos níveis de tensão mental experimentados pelos trabalhadores, geralmente submetidos a altas exigências em termos de resultados organizacionais.

E finalmente, os estudos de Cooper *et al* (1988) vêm caminhando para um modelo teórico que visa integrar as diferentes colaborações que estão sendo dadas aos estudos do estresse, tendo em vista o ambiente laboral e também a relação entre o "estressor percebido pelo sujeito" e "os indicadores de estresse". Para estes pesquisadores, o estresse é visto como uma força que leva um fator psicológico ou físico para além de seu limite de estabilidade, produzindo uma tensão no indivíduo. Consideram que fatores ambientais e fatores individuais são desencadeadores de estados de estresse que demandam estratégias de enfrentamento por parte dos indivíduos para a sua interrupção.

A partir dessa revisão, nota-se que os modelos de Cooper e Karasek se beneficiam da interlocução com as pessoas que realizam o trabalho, pois podem sugerir indicadores próprios da situação de trabalho em que vivem e que não são vistos *a priori* pelos esforços do desenvolvimento teórico. Estes autores não aceitam modelos por meio dos quais os gestores identifiquem as condições-problema e promovam políticas destinadas a melhoria

[32] Karasek, R. A. (1979, junho). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesigning. *Administrative Science Quarterly*, n. 24, 285-308.

coletiva. O interessante é verificar qual é a percepção do trabalhador sobre a questão do estresse.

É importante, neste primeiro momento, eleger um modelo que conduzirá nosso estudo. Por identificação de paradigmas e por não se ter encontrado na literatura nenhuma investigação sobre estresse junto à categoria de agentes de trânsito sob esta linha, serão utilizados os estudos de Cooper *et al* (1988), uma vez que se trata de um modelo teórico abrangente, que, como foi visto, integra as diferentes colaborações sobre os estudos do estresse, ou seja, volta o olhar para o ambiente laboral e também a relação entre o "estressor percebido pelo sujeito" e "os indicadores de estresse". Entende-se que todos estes aspectos estão diretamente relacionados aos objetivos desta pesquisa, uma vez que a categoria investigada, os agentes de trânsito, possui um ambiente de trabalho diferenciado, e também por pretender esta pesquisa identificar o que estes agentes **percebem** como estressores.

A contribuição de Lipp, com o Inventário de Sintomas de *Stress*, também será de fundamental importância, por se tratar de um instrumento de medida validado e recomendado para uso clínico e **de pesquisa** (Lipp e Guevara, 1994).

Estresse Ocupacional e Percepção de Fatores Estressores

Faz-se necessário visualizar o cenário do estresse no trabalho nos dias atuais, para se ressaltar a importância deste estudo, e mais precisamente, sua aplicação para um grupo até então não estudado sob a perspectiva escolhida. Segundo Ferreira e Assmar (2008), no Brasil, pesquisas realizadas pela ISMA-BR (International Stress Management Association – BR)[33] demonstram que pelo menos 70% dos trabalhadores sofrem de estresse no trabalho, enquanto 30% são acometidos de *burnout*, que é considerado a cronificação do estresse ocupacional.

Segundo Cooper e Dewer (2004), o trabalho pioneiro de Kahn *et al* (1964)[34] e os insights que sua teoria provocou, foram o marco do começo das pesquisas de estresse no trabalho. Kahn e seus colaboradores (1964) descreveram como seus trabalhos adviram da importância do individual e do social nas organizações, nos anos de 1960. Para esses pesquisadores, as estruturas organizacionais demandavam um nível de conformidade e

[33] www.ismabrasil.com.br
[34] Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoeck, J. D., and Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and Ambiguity.* New York:John Wiley and sons Inc.

performance que refletiam, em parte, na nova maneira de gerenciar idéias sobre motivação, satisfação e liderança.

Até hoje, muitas são as pesquisas sobre estresse ocupacional, e percebe-se que são adotadas formas distintas de conceituação do termo. Porém, segundo Jex (1998)[35] *apud* Paschoal e Tamayo (2004), as definições dividem-se de acordo com três aspectos. O primeiro defende que o estresse ocupacional está relacionado aos estímulos do ambiente de trabalho, chamados de estressores organizacionais, que exigem respostas adaptativas por parte dos funcionários, mas que excedem suas habilidades de enfrentamento; o segundo aspecto entende que o estresse ocupacional se refere às diversas respostas que os indivíduos emitem quando expostos aos estressores; e por último, estresse ocupacional refere-se ao processo geral em que as demandas do trabalho têm impacto nos funcionários. Sendo assim, o estresse ocupacional pode estar relacionado aos estressores organizacionais, às respostas dos indivíduos a esses estressores e às diversas variáveis presentes no processo estressor-resposta.

Para Mendes (2008), estresse ocupacional é um:

> "(...) fenômeno resultante de uma tensão acumulada em função do contínuo e intenso esforço do indivíduo para se adaptar às demandas internas ou externas que lhe são impostas pelas dimensões da organização, das condições e das relações sociais de trabalho" (p. 166).

A autora afirma, ainda, que o estresse ocupacional pode ser positivo, ou se transformar num componente motivador de condições patológicas e de diferentes formas de adoecimento.

Couto (1987)[36] *apud* Sícoli (2003) enquadra as fontes de pressão estressantes no ambiente de trabalho em três grupos: relacionadas ao comportamento das pessoas; relacionadas ao trabalho propriamente dito e relacionadas à organização. Em seguida, cada uma delas, detalhadamente:

1- Neste grupo estariam fatores como, relacionamento interpessoal destrutivo, incoerências no trato dos assuntos de pessoal, autoridade incompatível com a responsabilidade, chefia não representativa dos anseios do pessoal, ambiente tenso, inseguro e divergência entre estilos de trabalho;

2- No segundo grupo estariam os seguintes fatores: falta de subsídios para a tomada de decisões, responsabilidade excessiva incompatível com a capacidade requerida

[35] Jex, S. M. (1998). *Stress in job performance.* Londres, Sage.
[36] Couto, H. (1987). *Stress e Qualidade de Vida dos Executivos.* Rio de Janeiro: COP.

para o cargo, prazos pouco razoáveis para realização de tarefas, falta de informações, volume excessivo de trabalho, deficiências de outras áreas, afetando o trabalho de uma pessoa;

3- E finalmente, no terceiro grupo, estariam fatores relacionados à incompatibilidade entre o sistema de compensação e a capacidade/ responsabilidade desempenhada, critérios de promoção nem sempre baseados na competência, conflitos entre valores, organização deficiente ocasionando alta incidência de prejuízos.

Outro autor que também contribui para o entendimento do estresse ocupacional é French (1983)[37] *apud* Zille (2005). Nos seus estudos, existe preocupação com a compreensão do estresse decorrente das situações de trabalho, que ele denomina "estresse ocupacional". Segundo French (1983), trata-se de uma reação do indivíduo ao seu ambiente de trabalho, uma vez que este o atinge de alguma forma. Tais ameaças são entendidas como agentes estressores, caracterizando uma relação deficitária entre a estrutura do indivíduo e o seu ambiente ocupacional, o que demonstra que excessivas demandas estão sendo voltadas para o trabalhador e que ele não está devidamente preparado para internalizá-las de forma positiva, do ponto de vista psicológico.

Ana Maria Rossi, presidente da ISMA-BR (International Stress Management Association), também investiga os vários aspectos dos estressores ocupacionais, inclusive as diferenças relacionadas à percepção de gênero em termos de sua influência na saúde física e psicológica dos trabalhadores (Rossi, 2005). Segunda a autora, atualmente, há grande necessidade de pesquisas interdisciplinares e entre gêneros a fim de se entender as variáveis organizacionais e individuais ligadas ao estresse ocupacional. Em pesquisa realizada em quatro grandes organizações com 900 profissionais, 450 de cada sexo, identificou-se que homens e mulheres sofrem de distresse ocupacional, o que limita a eficácia de seu desempenho no trabalho, e ainda que há algumas diferenças importantes entre a percepção de homens e mulheres em termos de estresse ocupacional, no entanto há um consenso geral em relação aos estressores mais disfuncionais, que são os seguintes: incerteza, sobrecarga de trabalho, falta de controle, demandas do trabalho, estresse interpessoal, incapacidade de administrar o tempo, estresse tecnológico, conflito da função, tarefas rotineiras, recursos inadequados, lidar com problemas emocionais, capacitação e treinamento, assédio moral, falta de *feedback*, mudança no emprego, mudança no ambiente e falta de participação. (Rossi, 2005).

[37] French, W. L. (1983). *Organization Development: theory, pratice, research.* Texas: Business Publications.

Retornando ao "Modelo Dinâmico do Estresse Ocupacional" de Cooper *et* al (1988), indicado como principal referencial para este estudo, verifica-se que esses autores consideram os agentes estressores, parte integrante de todas as ocupações profissionais, sendo que tais agentes podem ser classificados em seis grandes categorias:

- Fatores intrínsecos ao trabalho: volume de trabalho, novas tecnologias, natureza e conteúdo das tarefas exigidas, ritmo de trabalho;

- Fatores relacionados ao papel gerencial: nível de supervisão e controle sobre o trabalho;

- Fatores de inter-relacionamento: apoio, disponibilidade para o outro, atitudes de isolamento, conflitos de personalidade;

- Fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira ou realização: sistema de compensação, oportunidades de treinamento, reconhecimento e valorização do desempenho, perspectiva de melhoria ou promoção, segurança;

- Fatores relacionados à estrutura e clima organizacional: políticas e valores empresariais, nível de comunicação, recursos financeiros, clima de trabalho, características estruturais;

- Interface casa/ trabalho: ocorrências externas ao trabalho, apoio familiar, afastamento ou aposentadoria, instabilidade ou insegurança familiar, conciliação ou conflito entre carreira e vida familiar.

De acordo com Moraes L. F. R.; Ferreira, S. A. A.; Rocha, D. B. (2001),

> "(...) os indivíduos estão sujeitos em todo momento de suas vidas a situações e ambientes que possam ser considerados fontes de pressão desencadeadoras de estresse, não sendo excluído o seu ambiente de trabalho. Nesse contexto, o estresse é chamado de estresse ocupacional, relacionando-se a ele mais que aspectos de ergonomia, como o trabalho em si e o caráter distintivo da organização" (2001, p.12).

Dessa forma, as atuais investigações no ramo da Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) têm dado grande espaço para o estudo do estresse ocupacional, o que, segundo Cooper *et al* (1988), é decorrente da percepção do indivíduo de características negativas no ambiente de trabalho, as quais podem lhe trazer conseqüências negativas tanto físicas quanto mentais. Jex (1998)[38] e Rees[39] (1995), *apud* Balassiano M., Rodrigues, E. T., & Pimenta, R. C. (2005), afirmam que trabalhadores estressados tendem a uma

[38] Jex, S. M. (1998). *Stress and job performance*. Londres: Sage.

[39] Rees, D. W. (1995). Work-related stress in health service employees. *Journal of Managerial Psychology*, 10 (3), 4–11.

diminuição no desempenho e na qualidade de seu trabalho e a gerar um aumento dos custos das organizações com problemas de saúde e com o aumento do absenteísmo, da rotatividade e do número de acidentes no local de trabalho.

Fica fácil perceber que investigações na área de estresse ocupacional têm despertado o interesse de diversos pesquisadores, inclusive brasileiros, cujas contribuições têm procurado, em sua maioria, identificar a incidência de fontes ambientais e sintomas de estresse em diferentes categorias ocupacionais. Algumas das que mais se aproximam do presente estudo por se voltarem para o funcionalismo público encontradas são: Moraes, Ferreira e Rocha (2001), Lipp & Tanganelli (2002), Borges L. A.; Argolo, J. C. T.; Pereira, A. L. S.; Machado, E. A. P. & Silva, W. S. (2002) e Tamayo & Tróccoli (2002).

A questão da "percepção"

Como é elucidado por Bowditch e Buono (1992), os conceitos de "sensação" e "percepção" são a base do entendimento sobre o "como" e o "por quê" de um indivíduo assumir e manter certas formas de comportamento. Aquilo que se refere ao estímulo físico dos sentidos, ou seja, visão, audição, olfato, paladar e tato, chama-se "sensação". Porém, para os autores, este conceito, de forma isolada, não é suficiente para se explicar os "comos" e "porquês" do comportamento.

É preciso compreender como um indivíduo reage a essas sensações e como as organiza. *Este processo é denominado percepção, e se refere ao modo como interpretamos as mensagens de nossos órgãos dos sentidos para dar alguma ordem e significado ao nosso meio ambiente.* (Bowditch e Buono, 1992, p. 62). Entende-se que este conceito de percepção muito bem se aplica aos objetivos desta pesquisa, uma vez que, como afirmam os autores, a chave desta definição é a palavra "interpretar", e o que se deseja buscar, como já foi dito, muito se aproxima da afirmação de Bowditch e Buono (1992, p. 62), isto é, *como pessoas diferentes podem ver a mesma situação de maneiras diferentes, a interpretação do significado de um evento particular, determina como esses indivíduos reagirão.*

Os estudos do estresse ocupacional também podem, portanto, usufruir dessa definição, uma vez que, como se percebe e já foi falado, muitos são os aspectos considerados relevantes para definição sobre estresse ocupacional, mas parece que algo em comum está começando a se definir neste ramo de investigações. Por exemplo, Paschoal e Tamayo (2004) seguem o consenso que vem acontecendo entre os estudiosos da área de

que as percepções dos indivíduos são mediadoras do impacto do ambiente de trabalho sobre o indivíduo.

Assim, é preponderante a idéia de que para algo ser um estressor ocupacional, ele precisa, antes de tudo, **ser percebido como tal** pelo funcionário. Comungam da mesma opinião, Abrahão e Cruz (2008) quando afirmam que, de fato, é raro encontrar uma situação de equilíbrio entre todos os fatores considerados fontes de estresse, como: falta de autonomia e de participação, sobrecarga ou subestimação do trabalho, conflitos de papel, entre outros. Para uma pessoa, tais fatores podem se constituir uma fonte de estresse, mas para outra pessoa, às vezes, funcionarão como estimuladores.

Dessa forma, o estresse ocupacional pode ser definido como um processo em que o indivíduo percebe certos fatores do trabalho como estressores, os quais, ao exercer sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas (Paschoal e Tamayo, 2004).

> "Na situação particular, do *stress* relacionado ao trabalho, ele é definido como as situações em que a pessoa percebe o seu ambiente de trabalho como ameaçador às suas necessidades de realização pessoal e/ou a sua saúde física ou mental, prejudicando a interação desta com o trabalho e com o ambiente de trabalho, à medida que esse ambiente contém demandas excessivas a ela, ou que ela não contém recursos adequados para enfrentar tais situações". (Limongi-França & Rodrigues, 2007, p. 36).

Kompier & Kristensen (2003) afirmam que *estressores podem ser 'parte do trabalho'. 'Por definição', policiais e empregados em alas psiquiátricas são confrontados com pessoas violentas. 'Por definição', enfermeiras e departamentos de oncologia trabalham com pacientes terminais de câncer. Motoristas de ambulância e bombeiros serão confrontados inevitavelmente com crianças seriamente feridas ou mortas*(p.44). Podemos, portanto, entender que alguns trabalhos são estressantes em si mesmos e que pode não ser muito realista reduzir ou eliminar todos esses fatores de risco. No caso do agente de trânsito, que fatores ele identifica como de risco e estressores para o seu cotidiano? Há como eliminá-los?

Diante desta questão, um aspecto fica claro quando se faz referência aos estudos de percepção e diferenças individuais de Bowditch e Buono (1992): há vários fatores externos e internos, assim como tendências perceptivas particulares, influenciando o que cada um interpreta do mundo que o cerca. Dentro do contexto do trabalho, não é diferente.

MÉTODO

Para a classificação da pesquisa, tomou-se como base a taxionomia apresentada por Vergara (2003), que a qualifica em relação a dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, a pesquisa será exploratória, descritiva e explicativa. Exploratória, porque não se verificou a existência de estudos anteriores que abordem as condições de trabalho de agentes de trânsito, nem em Juiz de Fora, nem em outra cidade, sob o ponto de vista da QVT e fatores estressores. Descritiva, porque visa descrever percepções (Zanelli, J. C.; Borges-Andrade, J. E.; Bastos, A. V. B, 2004), relações e identificações feitas pelo grupo de agentes de trânsito de Juiz de Fora acerca de suas condições de trabalho. Explicativa, pois busca, no contexto da pesquisa, explicar as relações entre os construtos a serem analisados. Quanto aos meios, a pesquisa será bibliográfica, de campo e também um estudo de caso. Bibliográfica, porque, para a fundamentação teórico-metodológica do trabalho, foram realizadas leituras sobre os seguintes assuntos: QVT, estresse ocupacional, percepção, entre outros necessários no decorrer da pesquisa. De campo, porque os dados foram coletados junto ao grupo de agentes de trânsito, em seu local de trabalho: a rua. E um estudo de caso por estar circunscrita a um grupo de trabalho, de um órgão público, de uma cidade, tendo caráter de profundidade e detalhamento (Vergara, 2003).

O universo da pesquisa de campo foi o grupo de agentes de trânsito de Juiz de Fora, não contando com aqueles que se encontram remanejados de cargo ou em licença. A amostra, portanto, contou com cinqüenta e seis agentes que estavam em atividade, quando da coleta de dados. Dessa forma, a pesquisa contemplou todo o universo de agentes de trânsito que estava trabalhando em Juiz de Fora, não tendo sido feito processo de amostragem, devido à facilidade de acesso a todos os agentes.

A pesquisa se desenvolveu em duas etapas:

PRIMEIRA ETAPA: Foi realizado um estudo exploratório com vistas a caracterizar as condições de trabalho e a forma como o trabalho está organizado. O método de pesquisa adotado nesta etapa foi o qualitativo em sua forma de obtenção e análise dos dados. Foram realizados observações, entrevistas e grupo focal.

As observações foram direcionadas para as condições de trabalho, visando caracterizar as atividades desenvolvidas pelos agentes, e ocorreram na rua e na Central de Operações, sede dos agentes de trânsito. Todos os registros constam em diário de campo escrito pela pesquisadora.

Foram realizadas entrevistas com as chefias imediatas dos agentes de trânsito, visando caracterizar como ocorre o processo de treinamento e acompanhamento dessas pessoas no trabalho (ANEXO I). Foram entrevistados três supervisores, sendo dois operacionais e um administrativo. Os operacionais são aqueles que acompanham as atividades dos agentes nas ruas, fazendo-se cumprir a escala de serviço e/ou realocando os agentes quando necessário. O supervisor administrativo trabalha internamente, cuidando da elaboração da escala de serviço, das férias e folgas dos agentes. Cada entrevista durou cerca de vinte minutos, e como pode ser verificado no próximo capítulo, o teor das respostas foi bem próximo entre os três supervisores.

Além disso, foram realizados grupos focais (ANEXO II) com todos os agentes de trânsito em atividade (amostra de conveniência) visando verificar:

- Quais as dificuldades e facilidades encontradas no trabalho?
- Quais são os principais fatores existentes no trabalho que geram ansiedade e preocupação para eles?
- Como lidam com estes fatores?
- O que a organização tem feito para minimizar esses fatores?
- Além de outras questões relacionadas aos fatores estressores, segundo Cooper *et al* (1988).

Para escolha destes agentes de trânsito que participaram dos grupos focais foi utilizado como critério de divisão os resultados do ISS (Inventário de Sintomas de Stress) (ANEXO III). O ISS foi aplicado em 33 agentes de trânsito antigos que aceitaram participar da pesquisa, sendo que os grupos foram divididos conforme o resultado do ISS, ou seja, conforme a presença ou não de estresse.

Não foi informado o resultado do ISS aos agentes, mas os grupos foram formados de maneira que existissem apenas agentes com estresse ou apenas agentes sem estresse. Infelizmente, no dia da realização dos grupos focais, por necessidades relativas à escala de serviço dos agentes, houve necessidade de algumas alterações na composição dos grupos, mas tal heterogeneidade não atrapalhou as análises previstas.

Como mencionado, os grupos focais também tiveram como questão norteadora a identificação dos estressores ocupacionais conforme o “Modelo Dinâmico do Estresse ocupacional”, de Cooper *et al* (1988), cujos estressores são considerados parte integrante de qualquer tarefa, e que já foram enumerados no capítulo sobre Estresse Ocupacional.

A escuta dos grupos focais teve como referência as temáticas que mobilizam o grupo em relação à questão dos fatores estressores. As principais questões trazidas e que

deram origem ao inventário de fatores estressores foram, em sua maioria, relativas à falta de reconhecimento, a problemas com os equipamentos de trabalho que, na maioria dos casos, encontram-se inoperantes, à falta de planejamento e uniformidade de procedimentos de serviço, à falta do apoio da administração pública, à ausência de plano de carreira, à burocracia da prefeitura, à falta de comunicação entre os setores e ainda, algumas manifestações de insatisfação com relação ao salário, ao volume de trabalho, ao relacionamento com superiores. Além destas, outras questões apareceram nos grupos focais, e as relativas aos fatores que eles próprios identificam como estressores no trabalho, ou seja, as que se identificam com o referencial de Cooper *et al* (1988) deram origem ao questionário de fatores estressores (ANEXO IV). Também foi utilizado o referencial teórico de Rossi (2005) no que tange aos fatores como incerteza, falta de controle, incapacidade de administrar o tempo, estresse tecnológico, conflito da função, recursos inadequados, falta de *feedback*, etc.

SEGUNDA ETAPA: Após a conclusão da primeira etapa exploratória, foi realizado um estudo com enfoque quantitativo. Foi utilizado o inventário de qualidade de vida de Hackman e Oldham, adaptado por Sant'Anna (2002), com pequenas modificações visando contemplar a realidade dos agentes de trânsito (ANEXO V), o questionário contemplando os fatores de satisfação no trabalho de Walton (ANEXO VI) e o questionário sobre fatores estressores (ANEXO IV), elaborado a partir dos aspectos levantados na primeira etapa da pesquisa (ISS, Grupo Focal e Revisão de Literatura), o qual passou por painel de especialistas e pré-teste.

Os especialistas participantes foram as psicólogas : Drª Marina Bandeira (PhD), Drª Valéria Heloisa Kemp e Drª Ana Cristina Limongi-França. As alterações sugeridas pelos especialistas foram relativas ao ordenamento dos itens, a fim de estabelecer uma seqüência organizada por categorias; com relação a alguns fatores que estavam mal definidos ou explicados, foi sugerido colocar uma pequena explicação entre parênteses; e também a inclusão de aspectos específicos de Qualidade de Vida no Trabalho, mas que já estava contemplado nos questionários de QVT que seriam aplicados em seguida.

O pré-teste foi realizado com dez funcionários do setor técnico de Engenharia de Trânsito da Secretaria de Transporte e Trânsito, da Prefeitura de Juiz de Fora, em caráter voluntário, mediante convite da pesquisadora. Esses respondentes se enquadram no mesmo nível hierárquico dos agentes de trânsito na instituição. Os dez questionários foram devolvidos e avaliados de forma positiva pelos respondentes, sendo que apenas um dos

respondentes deixou algumas questões em branco, afirmando que se tratava de situações muito específicas do trabalho do agente, então que ele não saberia avaliar, nem mesmo se colocando no lugar de um agente de trânsito (imagem do agente, equipamentos de trabalho).

Esses questionários foram respondidos por todos os agentes de trânsito em atividade, de forma voluntária e após a assinatura do Termo de Consentimento Livre após Esclarecimento (ANEXO VII).

Interessante ressaltar que após todas as análises e início da escrita dos resultados, uma questão surgiu devido à releitura do diário de campo: o fator "ameaça e/ou agressão", que devido à pouca ênfase dada pelos agentes durante a realização dos grupos focais, não foi incluído no questionário de fatores estressores. No entanto, considerou-se que se deveria verificar esse dado e incluí-lo na pesquisa, principalmente devido à facilidade de contato com os agentes de trânsito. Por esse motivo, foi pedido a todos os agentes que participaram da segunda etapa da pesquisa que respondessem à questão: "Com que freqüência o fator ameaça e/ou agressões (físicas ou verbais) afeta seu trabalho?". Foi explicado ao grupo o motivo da pergunta estar sendo feita após a aplicação dos questionários, e todos compreenderam e concordaram em respondê-la. Então, os resultados referentes a essa nova variável foram lançados na tabela de freqüências dos fatores estressores, após o último item. Os procedimentos seguintes foram idênticos aos que já haviam ocorrido com os dados colhidos anteriormente.

Todas as respostas dos participantes da amostra foram registradas na forma de banco de dados do programa de informática – *SPSS for Windows 16.0* (*Statistical Package for Social Sciences*) – visando facilitar a aplicação dos recursos estatísticos.

A apresentação e análise dos dados envolveram a utilização de técnicas estatísticas, a saber:

a) Estatística descritiva: análise das médias, moda e desvio padrão – visando descrever as respostas aos inventários.

b) Análise da correlação de Spearman visando verificar a ocorrência de correlações (direção e intensidade das associações) entre os fatores estressores e os fatores de qualidade de vida no trabalho e entre a percepção de fatores estressores e tempo de trabalho, já que a partir de janeiro do ano 2009, um novo efetivo de agentes foi admitido, como já explicitado na introdução do trabalho, considerando a possibilidade da distribuição não ter características de normalidade.

c) Teste de Qui-Quadrado de Independência, com nível de significância <0,05, para verificar se a presença de estresse dependia dos fatores estressores com os quais os agentes conviviam, ou se a presença de estresse dependia da satisfação com os fatores de qualidade de vida no trabalho; e ainda, se a percepção de estressores ocupacionais dependia do turno de trabalho dos agentes.

d) A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética da Universidade Federal de São João Del Rei, sob protocolo de número 011/2009, tendo recebido parecer favorável à sua realização.

ANÁLISE DE RESULTADOS

Perfil do grupo e características do trabalho do Agente de Trânsito

O universo da pesquisa se constituía de 68 agentes, dos quais 4 agentes estavam de licença médica ou licença sem remuneração para assuntos particulares. Dos 64 restantes, 3 não manifestaram interesse em participar da pesquisa e 5 encontravam-se de férias. Então a amostra foi constituída de 56 agentes de trânsito que concordaram em participar da pesquisa. As principais características sócio-ocupacionais são:

- 78 % são do sexo masculino e 22 %, do sexo feminino;

- a faixa etária que conta com o maior número de agentes é de 26 a 30 anos, com 24% dos agentes;

- 40,4 % são solteiros e 55,3% são casados;

- 56,3 % possuem curso superior;

- 56 % trabalham a mais de 5 anos no cargo e 44%, a menos de um ano[40];

- 38 % trabalham no turno da manhã, 32% no turno da tarde, 14% à noite e 16 % em dois turnos;

- 18 % realizam outra atividade remunerada;

- 62% foram ao médico nos últimos seis meses;

- 18 % precisaram se afastar do serviço por motivo de doença;

- 70 % nunca pensaram em pedir exoneração, enquanto os outros 30 % já pensaram em exoneração com freqüência variando entre “raramente” e “sempre”.

As entrevistas com os supervisores permitiram entender como eles percebem o trabalho dos agentes, como ocorrem ou ocorreram o processo de treinamento e capacitação, como é feito o acompanhamento das atividades dos agentes, quais as maiores dificuldades e facilidades que o supervisor percebe no cotidiano do agente de trânsito e que tipo de ações seriam necessárias para melhoria do trabalho em si. Faz-se necessário mencionar que estes supervisores são agentes de trânsito nomeados para exercer a função de supervisão, e que todos passaram pelo mesmo concurso público para assumir o cargo de agente de trânsito.

A opinião dos três supervisores foram bem parecidas. Todos concordam que se trata de um trabalho essencial, importante para a sociedade. Com relação ao processo de

[40] À época da aplicação do questionário, pois a parte do grupo que tinha menos de 1 ano, o completou em janeiro de 2010.

treinamento e capacitação, o que ocorreu foi o treinamento profissional apenas da primeira turma, aquela que entrou no ano 2000, através do primeiro concurso para agentes de trânsito de Juiz de Fora. Na ocasião, foram treinados por técnicos, engenheiros e agentes de trânsito de Belo Horizonte, através de uma consultoria contratada pela prefeitura de Juiz de Fora. Conforme novos agentes eram admitidos, o treinamento passou a ser feito pelos próprios agentes mais antigos, inclusive foi assim que aconteceu recentemente, com a turma que entrou no inicio do ano 2009, oriunda do segundo e último concurso realizado até então. Todos os supervisores concordam que o acompanhamento das atividades dos agentes é feito pelo supervisor daquele turno de trabalho, que procura atender os agentes, alocá-los quando há necessidade de remanejamento de escala, acompanhando ao máximo o que cada agente está fazendo na rua. Com relação às dificuldades apontadas, a maioria se referiu à falta de uniformidade de procedimentos, alegando que a não existência de um regulamento, permite que cada agente trabalhe de um jeito, o que dificulta o acompanhamento. Outra dificuldade apontada é com relação à logística, que segundo os supervisores está "(...) bastante sucateada na parte de viaturas, por exemplo". Em relação às facilidades, foi apontado o horário de trabalho, que é flexível e a boa vontade da maioria dos agentes que está sempre solícita às demandas necessárias (obras, apoio à defesa civil, eventos). Em termos de ações para melhoria do trabalho, foram apontados a realização de grupos de estudo para atualização e uniformização de procedimentos, mais reuniões instrutivas, com definição de metas e objetivos, assim como uma maior aproximação da administração pública com os agentes, uma vez que a queixa de distanciamento entre a prefeitura e os agentes é antiga e constante.

Na primeira parte deste capítulo, pretende-se responder às duas primeiras questões de pesquisa que foram feitas na introdução da presente dissertação: "como os agentes têm percebido o trabalho que realizam?" e " existem fatores que, na percepção deles, possam ser considerados estressores ocupacionais desse cargo?".

As observações de campo se deram em dois ambientes, na Central de Operações, onde ficam os supervisores e o agente de trânsito que opera o rádio comunicador, e na rua, principal local de trabalho da categoria. As principais questões observadas serão citadas no decorrer deste capítulo, a fim de ilustrar os resultados percebidos, traçando as primeiras vias da conclusão da pesquisa ou mesmo levantando novas questões.

Pela ordem de aplicação dos instrumentos de pesquisa, primeiramente serão apresentadas as análises das freqüências das variáveis pesquisadas. O primeiro instrumento utilizado foi o Inventário de Sintomas de Stress, que forneceu dados relativos à presença

ou ausência de estresse nos sujeitos de pesquisa, a fase em que os sujeitos com estresse se encontravam e a predominância de sintomas, se físicos ou psicológicos. Os resultados encontrados foram os seguintes (vide Tabela 1):

Tabela 1 – Presença de Estresse

Presença de estress	***Quantidade***	***Frequência (%)***
Tem estresse	13	39,4
Não tem estresse	15	45,5
Não tem estresse por um sintoma*	5	15,2
Total	33	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa

* Se o participante marcasse mais um sintoma em qualquer dos quadros do ISS, entraria na categoria “tem estresse”.

Vale lembrar que o Inventário de Sintomas de Stress, de Marilda Lipp, foi aplicado apenas nos 33 agentes de trânsito antigos. Destes, 39,4% apresentam estresse, enquanto 45,5% não apresentam. Contudo, 15,2% dos participantes pode-se considerar que estão numa zona de “perigo”, já que, caso assinalassem mais um sintoma dos enumerados em qualquer dos três quadros do ISS, entrariam na categoria dos que apresentaram estresse. Se assim tivesse ocorrido, ter-se-ia, então, 60,7% dos participantes com estresse. Mas mesmo não contabilizando os 15,2%, esta é uma situação alarmante, pois praticamente 40% dos agentes de trânsito têm estresse. Segundo Lipp (2008), quando o estresse ocorre em excesso, o organismo fica destituído de nutrientes e a energia mental do indivíduo é diminuída, assim como a produtividade e a capacidade de trabalho. Em casos mais graves, a pessoa pode vir a adoecer.

O nível de estresse está relacionado com a fase na qual o indivíduo se encontra, e é o que se analisa agora, conforme Tabela 2.

Tabela 2 – Fase do estresse

Fase do estresse	*Quantidade*	*Frequência (%)*
Fase de alerta	0	0
Fase de resistência	12	92,3
Fase de quase exaustão	0	0
Fase de exaustão	1	7,7
Total	13	100,0

Fonte: DADOS DA PESQUISA

Com relação à fase do estresse, pode-se perceber que dos 13 participantes com estresse, apenas 1, ou seja, 7,7% está na fase de exaustão, enquanto os outros, 92,3 % estão na fase de resistência. Na fase de alerta, nenhum participante se enquadrou. Como já mencionado no capítulo do método, o modelo teórico do estresse proposto por Lipp (2008) é conhecido como quadrifásico. Percebe-se que nenhum dos agentes de trânsito se encontra na fase de alerta, ou já pode ter saído dela. Esta é conhecida como a fase positiva do estresse, quando a produção da adrenalina é capaz de tornar o indivíduo mais atento, mais motivado. O que se tem, na verdade, é a grande maioria dos agentes de trânsito, mergulhados na fase de resistência, ou seja, a fase de alerta pode ter se mantido por longos períodos ou novos estressores se acumularam, provocando no organismo, uma ação que impede o desgaste total da energia. A fase de resistência é aquela na qual se resiste aos estressores e se tenta, de forma inconsciente, restabelecer o equilíbrio interior, **e também é acompanhada de várias formas de compensação que foram nomeadas por Selye (1956) como "desordens de adaptação**". Pode-se comprovar este dado, a partir das falas capturadas dos grupos focais, que podem se referir às estratégias de enfrentamento que eles adotam para o dia-a-dia do serviço frente às **"desordens de adaptação percebidas"**: "(...) eu tento buscar outra atividade, estudo, atividade física, para distrair a cabeça(...)"; "(...) tem que desligar, 'tirar o pé'(...)"; "(...) levando na brincadeira certas coisas(...)"; "(...) não criar expectativas, nem boas, nem ruins(...)"; "(...) ter uma vida espiritual ativa, religiosidade(...)". No entanto, como se pode perceber, as falas refletem mais uma idealização do que deveria ser feito: "tem que desligar" – não significa desligar. Significa que a pessoa tem consciência do que deveria ser feito, mas não necessariamente é o que ela faz, ou seja, existe a hipótese de um discurso idealizado.

É preocupante a existência de um caso de fase de exaustão, a que é considerada por Lipp (2008), a fase patológica do estresse. Neste momento, um desequilíbrio muito grande ocorre interiormente, a pessoa pode se deprimir, não conseguindo trabalhar. Este caso isolado pôde ser identificado no grupo focal, quando este agente de trânsito disse as seguintes frases: "(...) o serviço em primeiro lugar (...)", referindo-se ao motivo pelo qual se sente tão cansado, e "(...) nada me atrai (...)", referindo-se às possibilidades de considerar outras atividades como satisfatórias, prazerosas e capazes de restabelecer o equilíbrio. Faz-se oportuno mencionar que o grupo focal do qual esse agente fez parte, foi um grupo homogêneo, composto apenas de agentes que apresentaram estresse, e durante a realização da conversa, foi fácil perceber que o grupo apresenta uma "sede" de falar e contar casos isolados, situações específicas que consideram fonte de estresse. É visível o nível de estresse no grupo, e alguns membros verbalizaram isso enfaticamente. Também apontaram que os maiores problemas são os institucionais, e não as características da tarefa em si.

O ISS também faz o levantamento da predominância de sintomas, se físicos ou psicológicos. Vide tabela 3:

Tabela 3 – Predominância de sintomas

Tipo de sintomas	***Quantidade***	***Frequência (%)***
Físicos	4	30,8
Psicológicos	6	46,2
Ambos	3	23,1
Total	13	100,0

Fonte: DADOS DA PESQUISA

Verifica-se, portanto, que 46,2% dos participantes com stress apresentam predominância de sintomas psicológicos, enquanto 30,8% apresentam como maioria dos sintomas, os físicos; e ainda, 23,1% apresentam de forma equânime sintomas físicos e psicológicos. Os principais sintomas psicológicos apontados pelos agentes de trânsito foram: sensibilidade emotiva excessiva, pensar constantemente em um só assunto, irritabilidade excessiva, perda do senso de humor, angústia, ansiedade, medo diariamente, cansaço constante e excessivo, vontade de fugir de tudo, apatia, depressão ou raiva prolongada, sensação de incompetência em todas as áreas, diminuição da libido.

Em seguida aconteceu a realização dos grupos focais. Como já mencionado, infelizmente, no dia da realização dos grupos focais, foram necessárias algumas modificações, por causa da escala de serviço deles, mas mesmo nos grupos que houve heterogeneidade, foi visível na fala dos agentes com estresse, uma certa tensão, uma certa revolta, um total descrédito com relação a possíveis melhorias no serviço, o que já havia aparecido no grupo homogêneo, ou seja, que o problema pode ser mais institucional do que propriamente relacionado ao conteúdo da tarefa em si. As características da tarefa podem não ser um fator estressor por si só. Retornando a um momento da observação de campo, um agente disse o seguinte: "(...) o trabalho em si não é o problema, o que não funciona é esse sistema de prefeitura. Cada dia que passa dá vontade de sair correndo daqui (...)" – referindo-se à estrutura, a constante mudança de chefia, quando tudo recomeça do zero a cada novo prefeito.

Outro fator interessante que chamou a atenção foi com relação às falas dos agentes que não apresentaram estresse. Pode-se perceber que estes agentes, apesar de identificarem os fatores estressores do trabalho, afirmam que estes não o afetam, e uma das maneiras de enfrentar o estresse é simplesmente "(...) fazer o que tem que ser feito(...)". O agente que assim se manifestou explicou que se tem que multar, que multe, não ficar tentando "ser bonzinho". Daqui depreende-se que aqueles agentes que resolvem o conflito na hora, no local, não ficam estressados depois: "(...) não fique com raiva, faça raiva(...)" – fala de um agente que não apresentou nenhum sintoma dos enumerados no ISS. Esse mesmo agente, durante as observações de campo, chegou a Central de Operações e, ao ser questionado pela pesquisadora de como havia sido seu dia de trabalho, respondeu: "(...) Maravilhoso!", e o agente da Central complementou: "(...) Ih! Com o G. não tem estresse". Voltando ao grupo focal, um agente afirmou o seguinte: "(...) dizem que sou estressado, mas quando chego em casa, desligo de tudo. Não me sinto estressado. Resolvo tudo na hora do serviço (...)" – este é um agente percebido pelos outros como rigoroso demais. E, "(...) tem que gostar do que faz (...)" – fala de um agente considerado pelo grupo como um dos mais rigorosos no serviço, e, no entanto, é o que parece mais seguro e feliz com suas atividades. Ele ainda disse que considera que ganha o suficiente e que ajudar a sociedade é o grande ganho.

Ao contrário, aqueles agentes que tentam ser calmos além do possível acabam se arrependendo e se estressando: "(...) é do ser humano você querer responder à altura, e tem que fazer um esforço considerável para não demonstrar raiva (...) fiquei mal, pois penso que deveria ter feito a multa e levado pra frente; a gente sempre quer levar para o lado bom

(...)" – fala de uma agente após um conflito verbal com um condutor alterado que lhe ameaçou. Este agente está no grupo dos que apresentam estresse em fase de resistência.

Em seguida, na Tabela 4, são apresentados os principais resultados referentes ao questionário sobre fatores estressores (ANEXO IV), produto obtido ao final da primeira etapa da pesquisa.

Tabela 4 – Freqüência de percepção de Fatores Estressores

Fatores estressores	***1 Nunca***	***2 Raramente***	***3 Às vezes***	***4 Freqüentemente***	***5 Sempre***	***Média***	***Moda***	***Desv. Padrão***
1.1. Incerteza (falta de continuidade das políticas administrativas).	1,9%	5,8%	26,9%	42,3%	23,1%	**3,79**	4	0,93
1.2. Sobrecarga de Trabalho (demandas excessivas)	5,8%	25,0%	53,8%	11,5%	3,8%	2,83	3	0,85
1.3. Falta de Controle (ex. ausência de planejamento).	1,9%	15,4%	44,2%	26,9%	11,5%	**3,31**	3	0,94
1.4. Diversidades nas tarefas (atuação em diferentes tarefas: fiscalização, controle e operação).	11,5%	21,2%	34,6%	21,2%	11,5%	**3,00**	3	1,17
1.5. Ambigüidade da Função (falta de definição clara de suas tarefas, falta de orientação para o trabalho, falta de uniformidade de procedimentos).	9,6%	23,1%	36,5%	19,2%	11,5%	**3,00**	3	1,13

Tabela 4 – Freqüência de percepção de Fatores Estressores (continuação)

Fatores estressores	***1 Nunca***	***2 Raramente***	***3 Às vezes***	***4 Freqüentemente***	***5 Sempre***	***Média***	***Moda***	***Desv. Padrão***
1.6. Burocracia (excesso de procedimentos sem resultado, inoperante)	3,8%	19,2%	36,5%	32,7%	7,7%	**3,21**	3	0,97
1.7. Dificuldade de administrar seu tempo.	19,2%	42,3%	28,8%	7,7%	1,9%	2,31	2	0,94
1.8. Problemas em relação ao conteúdo do Trabalho (ter que tomar decisões que possam gerar conseqüências para outras pessoas; contato com o condutor).	1,9%	26,9%	34,6%	30,8%	5,8%	**3,12**	3	0,94
1.9. Stress Interpessoal - dificuldade na relação interpessoal. Por exemplo: fofoca, rádio peão, subgrupos, ciúmes, atitudes de isolamento que contaminam o grupo, falta de companheirismo	15,4%	26,9%	34,6%	19,2%	3,8%	2,69	3	1,07

Tabela 4 – Freqüência de percepção de Fatores Estressores (continuação)

Fatores estressores	***1 Nunca***	***2 Raramente***	***3 Às vezes***	***4 Freqüentemente***	***5 Sempre***	***Média***	***Moda***	***Desv. Padrão***
1.10. Dificuldades na administração do Trabalho (falta de equidade no tratamento recebido, isto é, não existe igualdade no tratamento recebido pelos agentes)	15,4%	26,9%	32,7%	17,3%	7,7%	2,75	3	1,15
1.11. Dificuldades na relação com chefia (orientações divergentes de cada chefia/supervisão)	19,2%	53,8%	15,4%	11,5%	0%	2,19	2	0,88
1.12. Falta de *Feedback* (ex. falta de retorno sobre seu desempenho, reconhecimento)	7,7%	19,2%	26,9%	28,8%	17,3%	**3,29**	4	1,19
1.13. Ausência de perspectivas de progressão na carreira	5,8%	1,9%	21,2%	30,8%	40,4%	**3,98**	5	1,11
1.14. Falta de participação na tomada de decisão.	7,7%	17,3%	34,6%	30,8%	9,6%	**3,17**	3	1,08
1.15. Falta de Capacitação e Treinamento continuado.	3,8%	7,7%	19,2%	42,3%	26,9%	**3,81**	4	1,04

Tabela 4 – Freqüência de percepção de Fatores Estressores (continuação)

Fatores estressores	***1 Nunca***	***2 Raramente***	***3 Às vezes***	***4 Freqüientemente***	***5 Sempre***	***Média***	***Moda***	***Desv. Padrão***
1.16. Falta de comunicação entre os setores	1,9%	5,8%	19,2%	40,4%	32,7%	**3,96**	4	0,96
1.17. Falta de apoio da Administração (ausência de campanhas educativas e divulgação do papel do agente)	3,8%	3,8%	9,6%	32,7%	50,0%	**4,21**	**5**	**1,03**
1.18. Queda do nível salarial da categoria (corte de horas extras)	1,9%	3,8%	13,5%	34,6%	46,2%	**4,19**	**5**	**0,95**
1.19. Imagem negativa do agente de trânsito para a população	2,0%	5,9%	17,6%	49,0%	25,5%	**3,90**	4	0,92
1.20. Imagem negativa do agente de trânsito para a Administração	3,8%	3,8%	23,1%	34,6%	34,6%	**3,92**	4	1,04
1.21. Ocorrência de acidentes de trânsito	7,8%	41,2%	39,2%	7,8%	3,9%	2,59	2	0,89
1.22. Stress Tecnológico (internet inoperante, interferências na radiotransmissão etc.).	0%	15,4%	23,1%	38,5%	23,1%	**3,69**	4	1,00

Tabela 4 – Freqüência de percepção de Fatores Estressores (continuação)

Fatores estressores	***1 Nunca***	***2 Raramente***	***3 Às vezes***	***4 Freqüentemente***	***5 Sempre***	***Média***	***Moda***	***Desv. Padrão***
1.23. Recursos Inadequados (viaturas sem manutenção, uniformes sem qualidade, má sinalização das vias, ausência de guincho próprio)	0%	0%	5,8%	40,4%	53,8%	**4,48**	**5**	0,61
1.24. Dificuldades no ambiente de trabalho (trânsito, obras, fenômenos da natureza, barulho).	5,8%	13,5%	32,7%	32,7%	15,4%	**3,38**	3	1,08
1.25. Falta de confiança no trabalho do agente (questionamento sobre multas/relatório)	11,5%	25,0%	32,7%	26,9%	3,8%	2,87	3	1,06
1.26. Morosidade na Administração Pública (lentidão nas compras e licitações)	3,8%	0%	3,8%	44,2%	48,1%	**4,33**	**5**	0,87
1.27. Ameaças e/ou agressões físicas ou verbais	2%	10%	62%	20%	6%	3,00	3	0.77

Fonte: DADOS DA PESQUISA

Com relação aos fatores estressores, os que tiveram freqüência de ocorrência com média acima do valor 3 (às vezes) foram: incerteza (3,79), falta de controle (3,31), diversidade nas tarefas (3,0), ambigüidade da função (3,0), burocracia (3,21), problemas

com relação ao conteúdo do trabalho (3,12), falta de feedback (3,29), ausência de perspectivas e progressão na carreira (3,98), falta de participação na tomada de decisões (3,17), falta de capacitação e treinamento (3,81), falta de comunicação entre os setores (3,96), falta de apoio da administração (4,21), queda do nível salarial (4,19), imagem negativa do agente perante à população (3,90), imagem negativa do agente perante à administração (3,92), stress tecnológico (3,69), recursos inadequados (4,48), dificuldade no ambiente de trabalho (3,38), morosidade na administração pública (4,33) e ameaças e/ou agressões (3,0). Desses, quatro tiveram freqüência de ocorrência com média acima do valor 4 (freqüentemente): falta de apoio da administração (4,21), queda do nível salarial (4,19), recursos inadequados (4,48) e morosidade na administração pública (4,33). Interessante notar que a moda desses quatro fatores com média acima do valor 4 foi o valor 5 (sempre).

Não foram considerados freqüentes a ocorrência dos seguintes fatores estressores pela maioria dos respondentes, por ocorrerem nunca ou raramente (valor 1 ou valor 2), os fatores: sobrecarga de trabalho (2,83), dificuldade de administrar o tempo (2,31), estresse interpessoal (2,63), dificuldade de administrar o trabalho (2,75), dificuldade com a chefia (2,19), ocorrência de acidentes de trânsito (2,59) e falta de confiança no trabalho do agente (2,87).

Em resumo, os fatores estressores que são mais freqüentemente presentes, na opinião dos agentes de trânsito são: em primeiro lugar os recursos inadequados, em segundo lugar, a morosidade na administração pública, e em terceiro lugar, a falta de apoio da administração. Isto não quer dizer que estes sejam os fatores que estão associados ao estresse em uma parte do grupo, pois um fator pouco freqüente ou raro pode, em função de seu impacto, gerar um estresse maior que um freqüente, mas de impacto menor. Isto se relaciona ao que disse Kompier & Kristensen (2003), ou seja, que *estressores podem ser 'parte do trabalho' (p.44),* ao se referir que muitos trabalhos são estressantes em si, não sendo indicado procurar reduzir ou eliminar estes estressores. Eles existem, mesmo que para algumas pessoas pode ter um impacto menor. Para se saber a relação entre a presença de estresse e a percepção de determinado fator estressor, é necessária a realização do teste qui-quadrado entre os fatores estressores e a variável "presença de estresse", resultante do ISS. O que será feito no próximo item deste capítulo.

O próximo questionário aplicado foi o de Qualidade de Vida no Trabalho de Hackman e Oldham adaptado.

O primeiro bloco do questionário refere-se às políticas e práticas de gestão. Cada afirmativa deveria receber um valor de 0 a 10, conforme o grau de concordância ou discordância com a mesma, e estes foram os principais resultados, conforme Tabela 5:

Tabela 5 – Valores relativos aos fatores de QVT relacionados às políticas e práticas de gestão

Afirmativa	*Média*	*Moda*	*Desv. padrão*
A organização encoraja a iniciativa e a responsabilidade individual.	1,92	0	2,09
O clima interno estimula que as pessoas estejam em contínuo processo de aprendizagem, no seu dia-a-dia de trabalho.	3,40	0	2,71
O clima interno da organização estimula idéias novas e criativas.	1,78	0	1,75
Na organização, há um clima estimulante para que as pessoas realizem suas atividades, buscando se superar.	1,26	0	1,50
Os processos de tomada de decisão são participativos e transparentes.	2,66	3	2,05
No que se refere ao aspecto político, o regime que vigora na organização pode ser caracterizado como democrático.	1,60	0	1,67
O processo decisório na organização é descentralizado.	1,78	0	1,82
A organização favorece a autonomia para tomar decisões.	2,20	0	2,04
A organização conta com sistemas de gestão participativos que estimulam a iniciativa e ação das pessoas.	1,54	0	1,58
A organização estimula e favorece o trabalho em equipes multifuncionais.	2,39	0	2,44
A estratégia, missão, objetivos e metas da organização são claramente definidos.	2,22	0	2,10
De modo geral, os empregados sabem o que devem fazer para colaborar com os objetivos da organização.	3,64	5	2,30
As políticas e práticas de recursos humanos da organização estimulam o desenvolvimento pessoal e profissional.	1,42	0	1,82
As políticas e práticas da organização estimulam que as pessoas estejam sempre bem informadas e atualizadas.	2,68	0	2,57

Tabela 5 – Valores relativos aos fatores de QVT relacionados às políticas e práticas de gestão (continuação)

Afirmativa	*Média*	*Moda*	*Desv. padrão*
Há um sistema de avaliação que permite diferenciar o bom e o mau desempenho.	**0,86**	**0**	**1,20**
As políticas e práticas de recursos humanos estimulam as pessoas a se preocuparem com a aprendizagem contínua.	1,64	0	1,95
A organização é fortemente orientada para resultados.	3,46	0	3,36
Na organização, idéias e opiniões discordantes são respeitadas.	2,20	0	1,92
A organização admite a diversidade de comportamentos e respeita as diferenças individuais.	3,06	5	2,44
O ambiente de trabalho facilita o relacionamento entre as pessoas, mesmo de níveis hierárquicos diferentes.	**4,74**	**5**	**2,88**
RESULTADO AGRUPADO (Políticas e práticas de gestão)	2,31	0	1,25

Fonte: DADOS DA PESQUISA

No primeiro bloco do questionário, relativo às políticas e práticas de gestão, o que mais chamou a atenção foi a moda da maioria das afirmativas, cujo valor foi zero (“discordo totalmente”). Dentre essas afirmativas, a relativa ao “sistema de avaliação” foi a que teve a menor média (0,86), enquanto a afirmativa referente ao “ambiente de trabalho e relacionamento interpessoal” foi a que teve a maior média (4,74), o que ainda assim é abaixo de cinco, que seria um valor neutro. Ao agrupar todas as afirmativas, é possível analisar o quesito políticas e práticas de gestão como um todo, e o que se percebe é que a maioria dos respondentes atribuiu média 2,31, do que se depreende que estes fatores que são geradores de QVT, para Hackman e Oldham, não são percebidos pelos agentes de trânsito.

Ainda neste primeiro bloco, nota-se que o fator gerador de QVT mais comprometido diz respeito à “existência de um sistema de avaliação de desempenho”, que é praticamente nulo na instituição, e que recebeu valor zero por 58% dos respondentes. Já o fator que obteve a maior média (4,74), foi o relativo ao “ambiente de trabalho como facilitador do relacionamento interpessoal, mesmo de níveis hierárquicos diferentes”, que recebeu valor cinco por 24% dos participantes. Somando-se as notas abaixo de cinco,

temos que 40% dos participantes atribuíram valor menor ou igual a quatro para este quesito, o que significa que, embora tenha sido o fator de QVT com maior valor de média, ainda assim esta média é baixa. No entanto, 60% dos agentes atribuíram grau igual ou maior que cinco nesse fator. Na tabela 6, pode-se visualizar a distribuição dos valores atribuídos pelos agentes às questões.

Tabela 6- Grau de concordância com as afirmativas relativas às políticas e práticas de gestão para Hackman e Oldham

Questões do Hackman e Oldham	***Grau de concordância***										
	0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Há um sistema de avaliação que diferencia o bom e o mau desempenho	58 %	14 %	16 %	8 %	4 %	-	-	-	-	-	-
O ambiente de trabalho facilita o rel. interpessoal, mesmo de níveis hierárquicos diferentes.	8 %	10 %	6 %	12 %	4 %	24 %	8 %	10 %	8 %	2 %	8 %

Fonte: DADOS DA PESQUISA

O segundo bloco do questionário de Hackman e Oldham refere-se ao nível de concordância com afirmativas em relação ao trabalho propriamente dito. Vide Tabela 7:

Tabela 7 – Valores relativos Fatores de QVT relacionados ao trabalho

Afirmativa	***Média***	***Moda***	***Desv. Padrão***
Meu trabalho exige que eu utilize diversas habilidades complexas e de alto nível	5,98	5	2,36
Meu trabalho exige muita cooperação com outras pessoas.	**7,96**	**10**	1,81

Tabela 7 – Valores relativos Fatores de QVT relacionados ao trabalho (continuação)

Afirmativa	*Média*	*Moda*	*Desv. Padrão*
Meu trabalho está estruturado de tal forma que eu não tenho oportunidade de realizá-lo por inteiro, do início ao fim, visualizando seu produto final.	4,82	5	3,05
A simples execução das tarefas do meu trabalho oferece muitas oportunidades (*feedbacks*) para mostrar a mim mesmo (a) se eu o estou realizando bem ou não	6,20	6	2,53
O meu trabalho é simples e repetitivo	3,42	0	2,85
Os meus superiores quase nunca me dizem como eu estou me saindo na execução do meu trabalho.	6,90	7	2,29
Meu trabalho pode afetar várias outras pessoas	**9,10**	**10**	1,12
Meu trabalho não oferece oportunidades para utilização da minha iniciativa ou julgamento pessoal.	3,28	0	4,16
Comumente os meus superiores me falam sobre o que eles pensam a respeito do meu desempenho no trabalho.	3,14	0	2,81
Meu trabalho me fornece consideráveis oportunidades de independência e liberdade sobre como executá-lo	6,92	7	1,7
Meu trabalho em si não tem muito significado e importância	0,82	0	1,62
Eu freqüentemente penso em largar meu atual trabalho/ emprego	4,18	0	3,44
Eu estou satisfeito com o tipo de atividade que desenvolvo no meu trabalho	6,34	7	2,63
Eu me sinto mais comprometido com a minha carreira do que com a organização para a qual trabalho.	5,40	5	3,0
RESULTADO AGRUPADO(Trabalho)	5,31	5	0,71

Fonte: DADOS DA PESQUISA

Após analisar os resultados, percebe-se que a categoria de agentes de trânsito está bem divida, já que, a partir da análise agrupada das afirmativas, percebe-se que os valores atribuídos são, na maioria das vezes, próximo de 5, o que é exatamente o valor mediano na tabela de medição, que vai de 0 a 10. Assim, quando se tem o valor 5,31 de média, e o valor 5 de moda, conclui-se que para os agentes de trânsito, o quesito “trabalho” não está

nem muito bom, nem muito ruim no que tange aos fatores geradores de qualidade de vida. Mas analisando-as de forma individual, tem-se afirmativas que tiveram 10 como moda, assim como afirmativas que tiveram zero. O valor atribuído igual a 10 foi a moda de duas afirmativas: “meu trabalho exige muita cooperação com outras pessoas’ e “ meu trabalho pode afetar outras pessoas”, cujas médias foram, respectivamente 7,96 e 9,1. **Essas parecem ser características percebidas como constitutivas da profissão de agente de trânsito**. Abaixo, as análises destes fatores separadamente, conforme Tabela 8:

Tabela 8- Grau de concordância com as afirmativas relativas ao trabalho para Hackman e Oldham

Questões do Hackman e Oldham	***Grau de concordância***										
	0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Meu trabalho exige muita cooperação com outras pessoas	-	-	-	2 %	2 %	10 %	6 %	16 %	18 %	20 %	26 %
Meu trabalho pode afetar várias outras pessoas	-	-	-	-	-	-	2 %	10 %	16 %	20 %	52 %
Meu trabalho é simples e repetitivo	20 %	10 %	16 %	10 %	6 %	20 %	2 %	2 %	10 %	-	4 %
Meu trabalho em si não tem muito significado e importância	64 %	16 %	12 %	2 %	2 %	2 %	-	-	-	2 %	-
Eu frequentemente penso em largar meu atual trabalho/emprego	22 %	12 %	4 %	6 %	6 %	18 %	6 %	4 %	6 %	6 %	10 %
Comumente meus superiores me falam sobre meu desempenho	24 %	6 %	24 %	6 %	6 %	-	20 %	2 %	8 %	-	4 %

Tabela 8- Grau de concordância com as afirmativas relativas ao trabalho para Hackman e Oldham (continuação)

Questões do Hackman e Oldham	***Grau de concordância***										
	0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
A simples execução das minhas tarefas oferecem feedbacks a mim mesmo	4 %	2 %	4 %	4 %	2 %	18 %	26 %	6 %	14 %	10 %	10 %
Os meus superiores quase nunca me dizem como estou me saindo no trabalho	2 %	2 %	-	6 %	-	16 %	8 %	22 %	22 %	8 %	14 %

Fonte: DADOS DA PESQUISA

Nas afirmativas que tiveram resultado zero como moda (discordo totalmente), após serem analisadas, percebe-se que se trata de opiniões que são positivamente relevantes quando se discordam delas, por exemplo: “meu trabalho é simples e repetitivo” (média igual a 3,42 e moda igual a zero). Esta afirmativa encaixa-se na opinião de um dos supervisores que foi entrevistado e ao responder a pergunta “Como você percebe o trabalho dos agentes de trânsito?” disse o seguinte: “(...) Não é muita rotina, cada dia que você vem, você tem uma coisa diferente para fazer, você tem uma obra emergencial, por exemplo. Eu, particularmente gosto; essa movimentação toda me agrada”. Com o resultado do questionário, percebe-se que a maioria dos respondentes também pensa assim, ao discordar da afirmativa proposta no questionário, o que para uma avaliação de QVT é muito positivo.

As outras afirmativas que tiveram como moda o valor zero foram: “meu trabalho em si não tem muito significado e importância”, “eu freqüentemente penso em largar meu atual trabalho”.

A única afirmativa que teve como moda o valor zero e que alerta para um ponto negativo em QVT é “comumente os meus superiores me falam sobre meu desempenho”. Se a maioria discorda totalmente disso (moda igual a zero e média igual a 3,14), isto

reafirma o problema da ausência de um sistema de avaliação e feedback, que já apareceu anteriormente nestas análises.

Quando se analisa separadamente a afirmativa “a simples execução das minhas tarefas oferecem feedback a mim mesmo”, nota-se que 33% dos respondentes dividiram-se entre os valores de seis a dez, e apenas 18% atribuíram valor menor ou igual a cinco. Isto poderia explicar, ou pelo menos, minimizar o problema da ausência de feedback por parte dos superiores, o que é mais uma vez confirmado na afirmativa “os meus superiores quase nunca me dizem como estou me saindo no trabalho”, quando 66% dos respondentes atribuíram valor entre sete e dez (concordam totalmente) e apenas 34% atribuíram valor menor ou igual a seis.

O terceiro e último bloco do questionário de Hackman e Oldham refere-se aos sentimentos resultantes do trabalho, e as afirmativas são avaliadas entre o maior ou menor valor de satisfação, variando de 0 a 10, conforme Tabela 9:

Tabela 9 – Valores relativos aos Fatores de QVT relacionados aos sentimentos resultantes do trabalho

Afirmativas	***Média***	***Moda***	***Desv. Padrão***
O salário que eu recebo	3,52	5	1,94
A possibilidade de crescimento pessoal e desenvolvimento que eu tenho ao realizar o meu trabalho.	3,06	3	2,22
A sensação de realização que eu tenho ao fazer o meu trabalho	5,88	5	2,83
O apoio e liderança que eu recebo dos meus superiores.	4,98	5	2,49
A liberdade de pensamento e ação que eu tenho ao fazer o meu trabalho	**6,92**	**8**	2,05
A segurança que eu tenho quanto ao meu futuro na organização	5,32	5	2,78
A oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.	**7,94**	**8**	1,53
As pessoas com quem eu me relaciono e convivo no meu trabalho	**7,88**	**8**	1,57
As comunicações e o modo como as informações circulam na organização	3,0	2	2,04

Tabela 9 – Valores relativos aos Fatores de QVT relacionados aos sentimentos resultantes do trabalho (continuação)

Afirmativas	*Média*	*Moda*	*Desv. Padrão*
A forma como os meus esforços são valorizados pela organização	**1,70**	**0**	**1,84**
O modo como os conflitos são resolvidos na organização	2,86	2	2,04
O grau de participação que me é permitido nas decisões importantes em relação ao meu trabalho.	3,90	5	2,62
A maneira como as mudanças e inovações são implementadas na organização	2,34	5	1,84
O volume de trabalho que eu tenho a realizar	6,30	5	2,25
O grau em que aplico no dia-a-dia do meu trabalho os conhecimentos adquiridos ao longo da minha formação acadêmica.	4,0	5	3,05
RESULTADO AGRUPADO (Sentimentos resultantes do trabalho)	**4,64**	**5**	1,23

Fonte: DADOS DA PESQUISA

Agrupando as afirmativas, tem-se que a média de valores atribuídos foi de 4,64, o que é bem próximo de cinco, mostrando resultados que indicam pontos intermediários entre a satisfação e a insatisfação indicando uma possível indiferença dos agentes frente a essas questões.

As afirmativas mais discrepantes da média foram, com valor oito de moda, as seguintes: “a liberdade de pensamento e ação que eu tenho ao fazer o meu trabalho” (média: 6,91), “a oportunidade que eu tenho de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando” (média 7,94) e “as pessoas com quem eu me relaciono e convivo no meu trabalho” (média: 7,88). Todas as três relatam um bom valor de satisfação, o que é positivamente relevante no que tange a QVT. Já no outro extremo, tem-se como moda o valor zero, atribuído por 38% dos respondentes, à afirmativa “a forma como meus esforços são valorizados pela prefeitura”, o que remete novamente ao problema de feedback, conforme Tabela 10. A média dos valores atribuídos a esta afirmativa foi igual a 1,7.

Tabela 10- Grau de satisfação com os sentimentos em relação ao trabalho para Hackman e Oldham

Questões do Hackman e Oldham	***Grau de satisfação***										
	0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
A liberdade de pensamento e ação que eu tenho ao fazer o meu trabalho	-	-	4 %	4 %	2 %	14 %	14 %	18 %	24 %	8 %	12 %
A oportunidade que eu tenho de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando	-	-	-	-	-	10 %	8 %	14 %	34 %	14 %	20 %
As pessoas com quem eu me relaciono e convivo no meu trabalho	-	-	-	-	4 %	4 %	8 %	22 %	26 %	18 %	18 %
A forma como os meus esforços são valorizados pela prefeitura	38 %	20 %	12 %	10 %	4 %	16 %	-	-	-	-	-

Em seguida, conforma Tabela 11, as análises dos resultados do questionário de QVT de Walton, composto por oito blocos de afirmativas, as quais são avaliadas segundo um valor de satisfação de 0 a 6.

Tabela 11 – Satisfação quanto aos Fatores geradores de QVT relacionados à remuneração

AFIRMATIVAS	***Totalmente Insatisfeito***	***Muito Insatisfeito***	***Insatisfeito***	***Satisfeito***	***Muito Satisfeito***	***Totalmente Satisfeito***	***Média***	***Moda***	***Desvio Padrão***
1. Quando comparo o meu salário às atividades que desempenho.	24 %	12 %	42 %	20 %	2 %	0	2,64	3	1,12
2. Quando comparo o meu salário com o salário de meus colegas de trabalho.	6,1 %	8,2 %	26,5 %	51 %	4,1 %	4,1 %	3,51	4	1,06
3. Com relação aos benefícios (plano de saúde, seguros etc.) a que tenho direito.	**42 %**	18 %	28 %	**12 %**	0	0	2,10	1	1,09
RESULTADO AGRUPADO							**2,74**	**3**	0,80

Fonte: DADOS DA PESQUISA

O primeiro bloco refere-se à remuneração, que teve como média o valor 2,74 e moda igual a 3 (insatisfeito). Conforme pode ser observado na Tabela 11, de forma separada, a afirmativa que mais chamou a atenção foi a “com relação aos benefícios a que tenho direito”, que recebeu o valor 1 (totalmente insatisfeito) por 42% dos respondentes, enquanto apenas 12% declararam satisfação quanto a este quesito.

Tabela 12 – Satisfação quanto aos Fatores de QVT relacionados às condições de trabalho

AFIRMATIVAS	***Totalmente Insatisfeito***	***Muito Insatisfeito***	***Insatisfeito***	***Satisfeito***	***Muito Satisfeito***	***Totalmente Satisfeito***	***Média***	***Moda***	***Desvio Padrão***
1. Com minha jornada de trabalho.	4%	2%	6%	64%	14%	10%	**4,12**	**4**	1,02
2. Com os recursos que a instituição me oferece para desempenhar minhas atividades.	26%	24%	44%	6%	0	0	2,30	3	0,93
3. Com o grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes), que sinto, ao realizar minhas atividades.	8%	26%	50%	16%	0	0	2,74	3	0,82
4. Com as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído etc.) do meu local de trabalho.	16,3%	18,4%	34,7%	28,6%	2%	0	2,82	3	1,09
5. Com a adequação das instalações para a realização do meu trabalho (banheiros, bebedouros, etc.).	8%	16%	22%	48%	4%	2%	3,30	**4**	1,11
6. Com os equipamentos para facilitar o meu trabalho (rádios, viaturas, uniforme, etc.).	**32%**	**28%**	**32%**	**8%**	0	0	2,10	**1**	0,97

Tabela 12 – Satisfação quanto aos Fatores de QVT relacionados às condições de trabalho (continuação)

AFIRMATIVAS	*Totalmente Insatisfeito*	*Muito Insatisfeito*	*Insatisfeito*	*Satisfeito*	*Muito Satisfeito*	*Totalmente Satisfeito*	*Média*	*Moda*	*Desvio Padrão*
7. Com as informações sobre saúde e segurança que recebo.	20%	20%	42%	18%	0	0	2,58	3	1,01
RESULTADO AGRUPADO							**2,84**	**3**	0,57

Fonte: DADOS DA PESQUISA

Com relação às condições de trabalho (Tabela 12), os índices de satisfação também estão bem baixos, apresentando valor 2,84 de média e 3 de moda. A satisfação no quesito condições de trabalho pôde ser percebida apenas com relação à "jornada de trabalho" (88% atribuíram valor maior que 4) e "adequação das instalações" (54% atribuíram valor maior que 4). Já o quesito "equipamento de trabalho" foi o que apontou o maior índice de insatisfação, com 92% dos respondentes atribuindo valor menor que 3 para a questão.

Tabela 13- Satisfação quanto aos Fatores de QVT relacionados ao uso e desenvolvimento das capacidades

AFIRMATIVAS	*Totalmente Insatisfeito*	*Muito Insatisfeito*	*Insatisfeito*	*Satisfeito*	*Muito Satisfeito*	*Totalmente Satisfeito*	*Média*	*Moda*	*Desvio Padrão*
1. Com a liberdade de ação que tenho para executar o meu trabalho.	2%	0	12%	64%	16%	6%	4,10	4	0,83

Tabela 13- Satisfação quanto aos Fatores de QVT relacionados ao uso e desenvolvimento das capacidades (continuação)

AFIRMATIVAS	*Totalmente Insatisfeito*	*Muito Insatisfeito*	*Insatisfeito*	*Satisfeito*	*Muito Satisfeito*	*Totalmente Satisfeito*	*Média*	*Moda*	*Desvio Padrão*
2. Com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões em relação às atividades que desempenho.	2%	18%	0	56%	18%	6%	4,06	4	0,89
3. Com as oportunidades que tenho para aplicar, em meu trabalho, os conhecimentos e/ou habilidades que possuo.	105	4%	38%	36%	10%	2%	3,38	3	1,12
4. Com as oportunidades que tenho, em meu trabalho, para realizar atividades desafiantes e criativas.	12%	12%	42%	30%	2%	2%	3,04	3	1,08
5. Com as possibilidades que tenho para realizar atividades do início ao fim em meu dia de trabalho.	2%	14%	24%	54%	2%	4%	3,52	4	0,97
RESULTADO AGRUPADO							**3,62**	**4**	0,75

Fonte: DADOS DA PESQUISA

O terceiro bloco do questionário de Walton questiona sobre o uso e desenvolvimento das capacidades, e apontou resultados mais próximos da satisfação do que da insatisfação, conforme Tabela 13. A média dos valores atribuídos foi de 3,62 e a moda, 4. As afirmativas que tiveram média acima de 4 (satisfação) foram: “com a liberdade de ação que tenho para executar meu trabalho” (86% atribuíram valor maior que

4) e “com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões em relação às atividades que desempenho” (80% atribuíram valor maior que 4).

Tabela 14- Satisfação quanto aos fatores de QVT relacionados às oportunidades de crescimento profissional

AFIRMATIVAS	***Totalmente Insatisfeito***	***Muito Insatisfeito***	***Insatisfeito***	***Satisfeito***	***Muito Satisfeito***	***Totalmente Satisfeito***	***Média***	***Moda***	***Desvio Padrão***
1. Com as oportunidades de promoção, que a instituição oferece, para que eu progrida na carreira.	48%	22%	28%	2%	0	0	1,84	1	0,91
2. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu desenvolva novos conhecimentos e/ou habilidades relativas à minha função.	32%	24%	38%	6%	0	0	2,18	3	0,96
3. Com as possibilidades que tenho para aplicar os conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento de minhas atividades.	30%	12%	38%	20%	0	0	2,48	3	1,12
4. Com as oportunidades que tenho para “crescer” como pessoa humana na realização de meu trabalho.	16%	10%	26%	38%	6%	4%	3,20	**4**	1,30

Tabela 14- Satisfação quanto aos fatores de QVT relacionados às oportunidades de crescimento profissional (continuação)

AFIRMATIVAS	*Totalmente Insatisfeito*	*Muito Insatisfeito*	*Insatisfeito*	*Satisfeito*	*Muito Satisfeito*	*Totalmente Satisfeito*	*Média*	*Moda*	*Desvio Padrão*
5. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu possa desenvolver novas habilidades (cursos, planejamento de carreira etc.).	30%	26%	36%	8%	0	0	2,22	3	0,97
6. Com a segurança que tenho quanto ao meu futuro nesta instituição.	4%	8%	50%	24%	8%	6%	3,42	3	1,09
RESULTADO AGRUPADO							**2,55**	**3**	0,71

Fonte: DADOS DA PESQUISA

O quarto bloco, demonstrado na tabela 14, diz respeito às oportunidades de crescimento profissional e mostrou que o índice de satisfação com esse quesito está muito baixo entre os agentes de trânsito. A média dos valores atribuídos foi de 2,55, e a moda foi de 3. Apenas uma afirmativa apresentou moda igual a 4 (“com as oportunidades que tenho para crescer como pessoa humana na realização do meu trabalho”), enquanto todas as outras apresentaram moda igual ou menor a 3, e média variando de 1,84 a 3,42.

Tabela 15 – Satisfação quanto aos Fatores de QVT relacionados à integração social na organização.

AFIRMATIVAS	***Totalmente Insatisfeito***	***Muito Insatisfeito***	***Insatisfeito***	***Satisfeito***	***Muito Satisfeito***	***Totalmente Satisfeito***	***Média***	***Moda***	***Desvio Padrão***
1. Com o relacionamento social que mantenho com os meus superiores.	2 %	0	8 %	72 %	12 %	6 %	**4,12**	**4**	0,71
2. Com o relacionamento social que mantenho com os meus colegas de área de trabalho.	0	0	4 %	54 %	34 %	8 %	**4,46**	**4**	0,70
3. Com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho da instituição.	**4 %**	**10 %**	**44 %**	40 %	2 %	0	3,26	3	0,82
4. Com o clima (amizades, respeito, bom relacionamento etc.) que percebo no local em que trabalho.	0	2 %	8 %	62 %	20 %	8 %	4,24	4	,79
5. Com a maneira como os conflitos são resolvidos na instituição.	**6 %**	**10 %**	**46 %**	34 %	4 %	0	3,20	3	0,90
6. Com o apoio que recebo de meus superiores no desenvolvimento de meu trabalho.	4 %	8 %	32 %	46 %	8 %	2 %	3,52	4	0,97
RESULTADO AGRUPADO							**3,8**	**4**	0,47

Fonte: DADOS DA PESQUISA

Este bloco, mostrado na Tabela 15, levanta questões sobre integração social e mostra o seguinte: a média dos valores atribuídos foi de 3,8 e a moda, 4, o que se aproxima bastante da satisfação. O que proporciona essa aproximação do sentimento de satisfação com relação à integração social, é o bom relacionamento com colegas e superiores e o bom clima percebido no local de trabalho, quesito que obtiveram valores entre 4 e 6 (total satisfação). O que comprometeu este bloco de perguntas foi o grande índice de insatisfação (valor menor que 3) atribuído às afirmativas: “com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho da instituição” (58% atribuíram valor menor que 3) e “com a maneira como os conflitos são resolvidos na instituição” (62% atribuíram valor menor que 3), o que denuncia problemas de comunicação interna.

Tabela 16- Satisfação quanto aos Fatores de QVT relacionados ao respeito aos direitos na organização

AFIRMATIVAS	***Totalmente Insatisfeito***	***Muito Insatisfeito***	***Insatisfeito***	***Satisfeito***	***Muito Satisfeito***	***Totalmente Satisfeito***	***Média***	***Moda***	***Desvio Padrão***
1. Com o tratamento justo com que sou tratado pelos meus superiores.	0	4%	26%	58%	10%	2%	3,8	4	0,75
2. Com o respeito aos meus direitos estabelecidos pela Lei.	6%	6%	34%	50%	2%	2%	3,42	4	0,95
3. Com o respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão no trabalho da pessoa com deficiência.	8%	6&	20%	60%	2%	4%	3,54	4	1,07
4. Com a liberdade de reivindicar meus direitos assegurados por Lei.	4%	8%	48%	36%	0	4%	3,32	3	0,93
5. Com o respeito ao direito de pertencer ao sindicato / associação de minha classe.	4%	2%	4%	66%	12%	12%	4,16	4	1,03

Tabela 16- Satisfação quanto aos Fatores de QVT relacionados ao respeito aos direitos na organização (continuação)

AFIRMATIVAS	*Totalmente Insatisfeito*	*Muito Insatisfeito*	*Insatisfeito*	*Satisfeito*	*Muito Satisfeito*	*Totalmente Satisfeito*	*Média*	*Moda*	*Desvio Padrão*
6. Com o empenho da instituição em implementar as sugestões que eu e meus companheiros fazemos.	26%	22%	44%	6%	0	2%	2,38	3	1,06
RESULTADO AGRUPADO							**3,43**	**4**	0,59

Fonte: DADOS DA PESQUISA

O sexto bloco do questionário de Walton, mostrado na Tabela 16, diz respeito às questões relativas aos Direitos na Instituição (Constitucionalismo) e que se apresenta bem próximo do índice médio de satisfação, tendo como média o valor 3,43 e como moda, 4. Aparentemente, no que tange ao respeito aos direitos dos agentes de trânsito, o grau de satisfação está bom.

Tabela 17- Satisfação quanto aos Fatores de QVT relacionados ao equilíbrio Trabalho e Vida

AFIRMATIVAS	*Totalmente Insatisfeito*	*Muito Insatisfeito*	*Insatisfeito*	*Satisfeito*	*Muito Satisfeito*	*Totalmente Satisfeito*	*Média*	*Moda*	*Desvio Padrão*
1. Com o espaço de tempo (duração) que o trabalho ocupa em minha vida.	0	2%	16%	64%	6%	12%	4,1	4	0,88
2. Com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer.	2%	2%	18%	54%	16%	8%	4,04	4	0,96

Tabela 17- Satisfação quanto aos Fatores de QVT relacionados ao equilíbrio Trabalho e Vida (continuação)

AFIRMATIVAS	***Totalmente Insatisfeito***	***Muito Insatisfeito***	***Insatisfeito***	***Satisfeito***	***Muito Satisfeito***	***Totalmente Satisfeito***	***Média***	***Moda***	***Desvio Padrão***
3. Com o equilíbrio entre trabalho e lazer que possuo.	2%	4%	24%	52%	12%	6%	3,86	4	0,96
4. Com o respeito, por parte da instituição, à minha privacidade após a jornada de trabalho.	0	2%	8%	64%	18%	8%	4,22	4	0,79
RESULTADO AGRUPADO							**4,05**	**4**	0,71

Fonte: DADOS DA PESQUISA

O sétimo bloco, referente ao equilíbrio trabalho e vida, conforme Tabela 17, mostra que a maior parte dos agentes de trânsito está satisfeita, já que tanto a média como a moda dos valores foram maior ou igual a 4 (satisfação). De forma separada, as afirmativas tiveram a seguinte variação de valores: “com o espaço de tempo que o trabalho ocupa em minha vida” (82% atribuíram valor entre 4 e 6), “com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer” (78% atribuíram valor entre 4 e 6), “com o equilíbrio entre trabalho e lazer que possuo” (70% atribuíram valor entre 4 e 6) e “com respeito, por parte da instituição, a minha privacidade após a jornada de trabalho” (90% atribuíram valor entre 4 e 6).

Tabela 18- Satisfação quanto aos Fatores de QVT relacionados à relevância do trabalho

AFIRMATIVAS	*Totalmente Insatisfeito*	*Muito Insatisfeito*	*Insatisfeito*	*Satisfeito*	*Muito Satisfeito*	*Totalmente Satisfeito*	*Média*	*Moda*	*Desvio Padrão*
1. Com o respeito que a sociedade atribui à instituição à qual pertenço.	**8,2 %**	**22,4 %**	**55,1 %**	14,3 %	0	0	2,76	3	0,80
2. Com a responsabilidade social que meu trabalho possui.	0	2 %	20 %	56 %	14 %	8 %	4,06	4	0,86
3. Com a oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.	0	0	8 %	56 %	24 %	12 %	4,4	4	0,80
4. Com a importância das atividades que executo.	0	2 %	8 %	50 %	24 %	16 %	4,44	4	0,92
5. Com as atividades que desempenho ao exercer minha função.	0	4 %	18 %	48 %	26 %	4 %	4,08	4	0,87
6. Com a sensação de estar contribuindo para com a sociedade ao realizar minhas atividades.	0	2 %	12 %	38 %	34 %	14 %	4,46	4	0,95
RESUTADO AGRUPADO							**4,04**	4	0,64

Fonte: DADOS DA PESQUISA

E finalmente, o último bloco, referente à relevância do trabalho, conforme Tabela 18, mostrou que a média foi de 4,04, ou seja, existe satisfação. Porém, uma afirmativa

compromete este bloco de questões, e se refere “ao respeito que a sociedade atribui à instituição à qual pertenço”, onde 85% dos respondentes atribuíram valor entre 1 e 3. Esta situação remete ao questionário de fatores estressores, que apontou a imagem negativa do agente perante à população como o terceiro fator estressor mais percebido no cotidiano do agente de trânsito. Se a sociedade não atribui respeito à instituição pública, conseqüentemente a imagem do agente fica comprometida.

Relações de dependência: teste qui-quadrado

Antes das análises que respondem a terceira pergunta desta pesquisa “existe influência de fatores estressores na qualidade de vida no trabalho dos agentes?”, é importante levar em consideração um dado fundamental para as futuras correlações que responderão a esta pergunta. Este dado se refere à variável **“presença de estresse”**, medida através do ISS e que apontou para um índice considerável de agentes com estresse neste grupo. Por isso, a realização do teste qui-quadrado entre as variáveis “presença de estresse”, “fatores estressores” e “fatores de QVT” foi necessária e seus resultados são agora apresentados.

Também foi investigada a seguinte questão: “**A percepção de fatores estressores depende do turno de trabalho do agente de trânsito?”.** Esta investigação foi motivada pelos índices sócio-ocupacionais mostrados na primeira parte deste capítulo, que indicou que 38 % trabalham no turno da manhã, 32% no turno da tarde, 14% à noite e 16 % em dois turnos, e ainda, pelas observações em campo, que mostraram ser o turno da manhã mais tranqüilo que o da tarde, no ponto de vista da pesquisadora.

A presença de estresse depende da percepção de fatores estressores?

Como o ISS foi aplicado apenas nos 33 agentes antigos, esta análise se refere apenas à percepção deles sobre fatores estressores, isto é, o resultado conferido indica quais fatores estressores estão associados à presença de estresse em alguns agentes. E o resultado alcançado com o teste qui-quadrado mostra que a presença de estresse em alguns agentes depende dos seguintes fatores estressores: **sobrecarga de trabalho**, cujo valor do qui-quadrado foi igual a 0,029 (< 0,05) e **ocorrência de acidentes de trânsito** no cotidiano de trabalho deles, com qui-quadrado igual a 0,001 (<0,05). Isso significa que a presença de estresse entre os agentes está associada a esse dois fatores, possivelmente.

Vale lembrar, que na análise de freqüências, nenhum dos dois fatores foram percebidos pela maioria dos agentes como estressores muito freqüentes. No entanto, embora sejam fatores percebidos como pouco freqüentes, sua ocorrência está associada à presença de estresse entre os agentes, provavelmente em função do impacto da ação desses fatores estressores quando de sua ocorrência. Registra-se aqui o relato de um agente antigo durante o grupo focal, onde ele lembrou de um acidente em que viu a vítima na hora, e o quanto aquilo foi traumático na época. Vale lembrar novamente do referencial citado anteriormente, onde Kompier & Kristensen (2003) afirmam que *estressores podem ser 'parte do trabalho'. 'Por definição', policiais e empregados em alas psiquiátricas são confrontados com pessoas violentas. 'Por definição', enfermeiras e departamentos de oncologia trabalham com pacientes terminais de câncer. Motoristas de ambulância e bombeiros serão confrontados inevitavelmente com crianças seriamente feridas ou mortas*(p.44). Conclui-se, certamente, que o trabalho do agente de trânsito é estressante por si só, e que a presença de alguns fatores de risco se faz tão comum que, apesar de não serem percebidos como estressores por alguns agentes, ainda assim impactam nos mais vulneráveis ou pré-dispostos ao estresse ocupacional.

A presença de estresse depende do índice de satisfação com fatores geradores de QVT?

a) Hackman e Oldham x Presença de Estresse:

Com o teste qui-quadrado, foi possível verificar que a presença de estresse depende dos seguintes fatores relativos a QVT, segundo Hackman e Oldham: "meu trabalho é simples e repetitivo", cujo valor de qui-quadrado foi igual a 0,019 (<0,05) – isso indica que embora essa não seja uma percepção freqüente entre os agentes, a sua ocorrência está associada à presença de estresse. Outro fator que mostrou dependência da presença de estresse foi "a forma como meus esforços são valorizados pela prefeitura", qui-quadrado igual a 0,019 (<0,05), indicando que a falta de valorização dos esforços despendidos pelos agentes também está associada à presença de estresse. Isto implica que estes fatores de satisfação de QVT estão **associados com a presença de estresse entre os agentes de trânsito.**

b) Walton x Presença de Estresse:

Agora é preciso analisar se a satisfação ou não com os fatores de QVT de Walton também depende da presença de estresse, e o teste qui-quadrado mostra que a presença de estresse influencia os seguintes fatores de satisfação de Walton: “com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões em relação às atividades que desempenho” (qui-quadrado igual 0,038 < 0,05), “com o tratamento justo que recebo dos meus superiores” (qui-quadrado igual a 0,012 < 0,05). Ou seja, a insatisfação, embora pequena dos agentes, com o grau de liberdade na tomada de decisão e com o tratamento justo dos superiores também estão associadas à presença de estresse entre eles.

A percepção de fatores estressores depende do turno de trabalho do agente de trânsito?

O teste qui-quadrado mostrou que existem quatro fatores estressores cuja freqüência de percepção pelos agentes depende do turno de trabalho, e em todos os casos, os agentes que trabalham no turno da manhã foram o que demonstraram maior freqüência na percepção dos seguintes fatores: incerteza (qui-quadrado igual a 0,043 < 0,05), sobrecarga de trabalho (qui-quadrado igual a 0,027 < 0,05), queda do nível salarial (qui-quadrado igual a 0,031 < 0,05) e imagem negativa do agente perante a administração (qui-quadrado igual a 0,042 < 0,05).

Correlações de Spearman

Daqui em diante serão apresentadas as correlações entre algumas variáveis, a fim de responder a principal pergunta desta pesquisa, que correlaciona percepção de fatores estressores e de Qualidade de Vida no Trabalho, e outras que se mostraram pertinentes no decorrer do trabalho, devido aos dados obtidos. O primeiro tópico se refere, às variáveis “tempo de trabalho” e “percepção de fatores estressores”, uma vez que a entrada de uma nova turma de agentes de trânsito no decorrer da pesquisa mostrou-se um dado relevante. E, finalmente, a correlação entre fatores estressores e fatores geradores de QVT.

Existe correlação entre a percepção de fatores estressores e tempo de trabalho?

Como no decorrer da pesquisa, mais precisamente na passagem do primeiro para o segundo ano, ocorreu a entrada de uma nova turma de agentes de trânsito a partir de novo concurso público, passou-se a ter uma variável a mais para se trabalhar: o tempo de serviço. Por isso, é interessante avaliar se a percepção da presença de fatores estressores e de fatores geradores de QVT está correlacionada com o tempo de serviço. Vale lembrar que este grupo não respondeu ao ISS, nem participou dos grupos focais, mas respondeu aos demais questionários montados a partir desses primeiros instrumentos. Tal medida foi adotada, pois se acredita que o grupo mais velho possui maior experiência para identificar os estressores ocupacionais do cargo. A seguir, a Tabela 19 mostra as correlações encontradas:

Tabela 19- Correlação: Tempo de Trabalho X Percepção de fatores estressores

Índice	***Estressores***	
	Falta de controle	***Falta de comunicação***
Tempo de trabalho	,440**	,303*

* Correlação é significante ao nível de 0,05 (2-tailed - bicaudal)
** Correlação é significante ao nível de 0,01(2-tailed - bicaudal)

Quanto maior o tempo de trabalho:

- Maior a percepção da falta de controle;
- Maior a percepção da falta de comunicação entre os setores.

As análises mostraram que tanto a falta de controle, quanto a falta de comunicação são percebidos como estressores pelos agentes mais antigos numa freqüência entre “às vezes” e “sempre”, enquanto pelos novatos, a freqüência “raramente” também foi mostrada. Isto indica que a opinião dos novatos é mais otimista em relação a estes fatores.

Tabela 20- Correlação: Tempo de trabalho X satisfação dos fatores de QVT (Hackman e Oldham)

Índice	***Satisfação dos fatores de QVT***		
	Há um sistema de avaliação que diferencia o bom e o mau desempenho	As pessoas com quem eu me relaciono e convivo no meu trabalho	O modo como os conflitos são resolvidos na prefeitura
Tempo de Trabalho	-,358*	-,280*	,337*

* Correlação é significante ao nível de 0,05 (2-tailed - bicaudal)

Com relação à influência do tempo de serviço na satisfação de fatores geradores de QVT, segundo Hackman e Oldham, verificou-se que a turma dos agentes antigos está mais insatisfeita, conforme a Tabela 20:

Quanto maior o tempo de serviço:

- Menor a satisfação com o fator "há um sistema de avaliação que diferencia o bom e o mau desempenho";
- Menor a satisfação com o fator "as pessoas com quem eu me relaciono e convivo no meu trabalho";
- Maior a satisfação com "o modo como os conflitos são resolvidos na prefeitura".

Tabela 21- Correlação: Tempo de trabalho X satisfação dos fatores de QVT (Walton)

Índice	***Satisfação dos fatores de QVT***		
	Com os equipamentos para facilitar meu trabalho	Com o relacionamento social que mantenho com meus colegas de trabalho	Com o clima que percebo no local de trabalho
Tempo de Trabalho	,296*	-,307*	-,291*

* Correlação é significante ao nível de 0,05 (2-tailed - bicaudal)

As mesmas análises foram feitas com os fatores de QVT para Walton, e as correlações mostradas na Tabela 21 foram as seguintes:

Quanto maior o tempo de trabalho:

- Maior a satisfação com os equipamentos que facilitam o trabalho;
- Menor a satisfação com o relacionamento social que mantenho com meus colegas de trabalho;
- Menor a satisfação com o clima que percebo no local de trabalho.

Quanto a primeira correlação, pode-se depreender que a turma de agentes mais antigos estão menos insatisfeitos com os equipamento de trabalho que a turma de novatos. Isto não quer dizer que eles estejam satisfeitos, pois na análise das freqüências relativas às afirmativas sobre QVT, percebeu-se que, no que tange aos recursos e equipamentos, o índice de insatisfação é considerável. O que pode ocorrer, é que a turma de novatos esteja mais insatisfeita, por conta da alimentação de expectativas que tiveram ao ingressar na carreira.

Existe correlação entre a percepção de fatores estressores e a qualidade de vida no trabalho dos agentes de trânsito?

Nesta parte do capítulo, busca-se responder à pergunta acima, finalizando as questões de pesquisa propostas. Para averiguar a existência de influência entre variáveis, aqui sendo, fatores estressores e fatores geradores de QVT, trabalha-se com as correlações de Spearman.

Neste momento, serão apresentados os resultados das correlações entre os fatores estressores e os fatores de Qualidade de Vida no Trabalho, sendo que, primeiramente, serão utilizados nas correlações, apenas os dois fatores estressores dos quais depende a presença de estresse, como mostrou o teste qui-quadrado, ou seja: sobrecarga de trabalho e ocorrência de acidentes de trânsito. Posteriormente, serão feitas as correlações de Spearman com todos os outros estressores.

a) <u>Estressores identificados (sobrecarga de trabalho e ocorrência de acidentes) e QVT, segundo Hackman e Oldham:</u>

A primeira correlação pretende verificar se os fatores estressores que afetam parte do grupo (a que apresenta estresse) influenciam a qualidade de vida no trabalho destes agentes, no que tange ao conceito segundo Hackman e Oldham. Vide Tabela 22:

Tabela 22 – Correlação: Fatores estressores x fatores geradores de QVT (Hackman e Oldham)

QVT	***Estressores***	
	Sobrecarga de Trabalho	**Ocorrência de acidente de trânsito**
O clima interno estimula idéias novas e criativas	-,534**	
Meu trabalho não oferece oportunidades para utilização da minha iniciativa ou julgamento pessoal		-,430*
Estou satisfeito com o tipo de atividade que desenvolvo	-,597**	
Eu me sinto mais comprometido com minha carreira do que com a "empresa" para qual trabalho		,494*
O volume de trabalho que eu tenho a realizar	-,693**	

* Correlação é significante ao nível de 0,05 (2-tailed - bicaudal)
** Correlação é significante ao nível de 0,01(2-tailed - bicaudal)

Quanto maior a percepção da freqüência do estressor "sobrecarga de trabalho":

- Menor a satisfação com o clima interno como estimulador de novas idéias;
- Menor a satisfação com o tipo de atividade que se desenvolve; e
- Menor a satisfação com o volume de trabalho a realizar.

E quanto maior a percepção da freqüência de estressor “ocorrência de acidente de trânsito”:

- Menor a satisfação com as oportunidades que o trabalho oferece para utilização da iniciativa ou julgamento pessoal;
- Maior o sentimento de mais comprometimento com a carreira do que com a empresa.

Isto poderia indicar que ao atender um acidente, por exemplo, o agente de trânsito está se comprometendo com sua carreira e com seu papel, ainda que isso seja estressante para ele. Nesses momentos o papel do agente de trânsito parece ganhar mais relevância do que o fato de ser ou não funcionário da prefeitura.

b) <u>Estressores identificados (sobrecarga de trabalho e ocorrência de acidentes) e QVT, segundo Walton:</u>

A presente correlação busca verificar se os fatores estressores identificados como geradores de estresse em parte do grupo influenciam a qualidade de vida no trabalho destes agentes, no que tange ao conceito segundo Walton. Vide Tabela 23:

Tabela 23 – Correlação: Fatores estressores x fatores geradores de QVT (Walton)

QVT	***Estressores***	
	Sobrecarga de Trabalho	**Ocorrência de Acidentes de Trânsito**
Com minha jornada de trabalho	-,757**	
Com os recursos que a instituição me oferece para eu realizar meu trabalho	-,583**	
Com os equipamentos para facilitar meu trabalho	-,599**	
Com as informações sobre saúde e segurança que recebo	-,639**	

Tabela 23 – Correlação: Fatores estressores x fatores geradores de QVT (Walton) (continuação)

QVT	*Estressores*	
	Sobrecarga de Trabalho	**Ocorrência de Acidentes de Trânsito**
Com a segurança que tenho quanto ao meu futuro nesta instituição	-,518**	
Com a importância das atividades que executo	-,408*	
Com as atividades que desempenho ao exercer minha função	-,455*	

* Correlação é significante ao nível de 0,05 (2-tailed - bicaudal)
** Correlação é significante ao nível de 0,01(2-tailed - bicaudal)

Nota-se que nesta correlação feita com os fatores de QVT para Walton, o estressor "ocorrência de acidente de trânsito" não está influenciando a QVT dos agentes de trânsito. Isto ocorre porque os critérios que trariam melhor qualidade de vida ao indivíduo segundo Walton, estão mais voltados para o enriquecimento da tarefa, às condições internas do trabalho, ao crescimento e desenvolvimento do sujeito, enfim, a ocorrência de acidentes de trânsito não influencia estes fatores. Isto indica que se trata de um fato existente no cotidiano desta categoria, que apesar de causar estresse em alguns, não influencia, totalmente, a qualidade de vida no trabalho, ou seja, é um fator estressor e nada mais. Já o fator "sobrecarga de trabalho" está influenciado a QVT em diversos aspectos, isto é, quanto maior a percepção de sobrecarga de trabalho:

- Menor a satisfação com a jornada de trabalho;
- Menor a satisfação com os recursos materiais e equipamentos;
- Menor a satisfação com as informações sobre saúde e segurança;
- Menor a satisfação com a segurança quanto ao futuro na organização;
- Menor a satisfação com a importância das atividades que executa; e
- Menor a satisfação com as atividades que desempenha.

c) <u>Fatores Estressores e QVT, segundo Hackman e Oldham:</u>

Daqui em diante, pretende-se verificar se os demais fatores estressores também influenciam na satisfação da QVT, independentemente da presença ou não de estresse, e para isso as correlações foram feitas utilizando todos os sujeitos da pesquisa, isto é, 56 agentes de trânsito. Vide Tabela 24:

Tabela 24 – Correlação: Fatores estressores x fatores relacionados às políticas e práticas de gestão

Estressores	***Políticas e práticas de gestão***
Incerteza	-,451**
Falta de comunicação entre os setores	-,406**
Recursos inadequados	-,388**

Fonte: DADOS DA PESQUISA

* Correlação é significante ao nível de 0,05 (2-tailed - bicaudal)
** Correlação é significante ao nível de 0,01(2-tailed - bicaudal)

Quanto maior a satisfação com as políticas e práticas de gestão:

- Menor a percepção da incerteza;
- Menor a percepção da falta de comunicação entre os setores;
- Menor a percepção dos recursos inadequados.

Estes resultados podem ser conferidos com o que foi mencionado por um supervisor durante a entrevista, quando lhe foi perguntado “que tipo de ações você acha que são necessárias para a melhoria, de forma geral, do trabalho dos agentes?”, e ele respondeu: “Mais reuniões de instrução, para que o agente de trânsito saia da sede para a rua, com um objetivo a ser alcançado. Hoje ele recebe a escala e sai para rua. É necessário um contato mais próximo da administração com os agentes; tratar de forma rotineira, constante, organizada, o trabalho de instruções”.

Em seguida, ao correlacionar fatores estressores com o segundo bloco de fatores de QVT de Hackman e Oldham, que trata de opinião a respeito do trabalho propriamente dito, não houve nenhuma correlação. Para entender melhor, pode-se voltar à análise das freqüências, médias e modas desse bloco de afirmativas, onde os agentes encontravam-se

divididos, porém alguns se declararam bem satisfeitos. Então, é fato que a satisfação dos agentes quanto ao seu trabalho não está comprometida pela presença de nenhum fator estressor.

E agora, a correlação de fatores estressores com o terceiro bloco de fatores de QVT de Hackamn e Oldham, que diz respeito aos sentimentos em relação ao trabalho. Vide Tabela 25:

Tabela 25- Correlação: Fatores estressores x sentimentos em relação ao trabalho

Estressores	***Sentimentos em relação ao trabalho***
Sobrecarga de Trabalho	-,435**
Queda do Nível salarial	**-,387****
Dificuldade em administrar o trabalho	-,285*
Falta de apoio da administração	-,297*

Fonte: DADOS DA PESQUISA

* Correlação é significante ao nível de 0,05 (2-tailed - bicaudal)
** Correlação é significante ao nível de 0,01(2-tailed - bicaudal)

Quanto maior a satisfação com os sentimentos em relação ao trabalho:

- Menor a percepção da sobrecarga de trabalho;
- Menor a percepção da queda do nível salarial;
- Menor a percepção da dificuldade em administrar o trabalho;
- Menor a percepção da falta de apoio da administração.

Estes quatro estressores apresentaram correlação negativa com os fatores de QVT relacionados aos sentimentos em relação ao trabalho, ou seja, quanto mais os agentes percebem a presença desses estressores, menor é a sua satisfação quanto aos sentimentos que resultam do seu trabalho ou vice-versa. Para se entender melhor que tipos de sentimentos são esses, foram feitas novas correlações, agora entre os estressores que indicaram correlações estatisticamente significativas e os fatores relativos a estes sentimentos, desagrupadamente, que são mostrados na Tabela 26:

Tabela 26- Correlação: Fatores estressores x sentimentos em relação ao trabalho (desagrupados)

QVT	*Estressores*	
	Sobrecarga de trabalho	**Queda do nível salarial**
Sensação de realização que eu tenho ao executar o meu trabalho	-,283*	
As comunicações e o modo como as informações circulam na prefeitura	-,329*	
O volume de trabalho que tenho a realizar	**-,600****	
O salário que eu recebo		**-,413****
A possibilidade de crescimento pessoal e desenvolvimento que eu tenho ao realizar o meu trabalho		-,283*
A sensação de realização que eu tenho ao realizar o meu trabalho		-,292*
A forma como meus esforços são valorizados pela prefeitura		-,329*
O modo como os conflitos são resolvidos na prefeitura		**-,402****
O grau de participação que me é permitido nas decisões		-,313*

Fonte: DADOS DA PESQUISA

* Correlação é significante ao nível de 0,05 (2-tailed - bicaudal)
** Correlação é significante ao nível de 0,01(2-tailed - bicaudal)

Atentando para as correlações estatisticamente significativas, observa-se que:

Quanto maior a percepção da freqüência do estressor sobrecarga de trabalho:

- Menor a satisfação com o volume de trabalho a realizar.

Esta correlação é idêntica a que foi feita no primeiro subitem desta parte do capítulo (letra a), o que indica que a sobrecarga de trabalho é um fator estressor que está influenciado a qualidade de vida não só dos agentes que apresentam estresse, mas da maior parte da categoria.

E quanto maior é a percepção do estressor "queda do nível salarial":

- Menor é a satisfação com o salário que recebo; e
- Menor é a satisfação com a forma como os conflitos são resolvidos na prefeitura.

Isto remete às negociações salariais e cortes de horas-extras, que muita insatisfação trouxe para o grupo no presente ano. Este aspecto foi muito falado nos grupos focais como um dos principais fatores de estresse: "(...) existe injustiça na distribuição das horas-extras (...)", "(...) não precisa arrumar a casa mexendo no bolso da gente (...)".

d) <u>Fatores estressores e QVT, segundo Walton:</u>

Daqui em diante, procurando responder ainda à questão se existe influência dos fatores estressores na qualidade de vida no trabalho dos agentes de trânsito, correlaciona-se os estressores ocupacionais com os fatores de QVT, segundo Walton.

O primeiro bloco de fatores de QVT segundo Walton diz respeito à satisfação com a remuneração, e os fatores estressores que influenciam este quesito, conforme Tabela 27, são:

Tabela 27- Correlação: fatores estressores x remuneração

Estressores	***Remuneração***
Queda do nível salarial	-,366**
Imagem negativa do agente perante à administração	-,396**
Recursos Inadequados	-,305*

Fonte: DADOS DA PESQUISA

* Correlação é significante ao nível de 0,05 (2-tailed - bicaudal)
** Correlação é significante ao nível de 0,01(2-tailed - bicaudal)

Quanto maior a satisfação com a remuneração:

- Menor a percepção de queda do nível salarial;
- Menor a percepção de imagem negativa do agente perante a administração;
- Menor a percepção de recursos inadequados.

Partindo para o segundo bloco de Walton, relativo às condições de trabalho, a correlação entre estressores e fatores de QVT é mostrada na Tabela 28:

Tabela 28- Correlação: Fatores estressores x condições de trabalho

Estressores	***Condições de trabalho***
Sobrecarga de trabalho	**-,390****
Dificuldade Administrar o Trabalho	-,302*
Falta de comunicação entre os setores	-,349*
Falta de apoio da administração	-,321*
Queda do nível salarial	-,357*
Estresse Tecnológico	-,295*
Recursos Inadequados	-,303*
Dificuldades no amb. de trabalho	**-,412****

Fonte: DADOS DA PESQUISA

* Correlação é significante ao nível de 0,05 (2-tailed - bicaudal)
** Correlação é significante ao nível de 0,01(2-tailed - bicaudal)

Quanto maior a satisfação com as condições de trabalho:

- Menor a percepção de sobrecarga de trabalho;

- Menor a dificuldade de administrar o trabalho;
- Menor a percepção de falta de comunicação entre os setores;
- Menor a percepção de falta de apoio da administração;
- Menor a percepção de queda do nível salarial;
- Menor a percepção de estresse tecnológico;
- Menor a percepção de existência de recursos inadequados e;
- Menores são as dificuldades no ambiente de trabalho.

O terceiro, o quarto e o sexto bloco de fatores de satisfação de Walton não apresentaram correlação com fatores estressores, ou seja, a presença de estressores ocupacionais não exerce influência nas questões de crescimento profissional, desenvolvimento das capacidades e direitos trabalhistas no que tange à Qualidade de Vida no Trabalho. Resta analisar o quinto, o sétimo e o oitavo blocos.

Quanto à integração social na organização, tem-se as seguintes correlações, mostradas na Tabela 29:

Tabela 29- Correlação: Fatores estressores x integração social

Estressores	***Integração social***
Sobrecarga de Trabalho	-,374**
Burocracia	-,321*
Falta de comunicação entre os setores	-,350*

Fonte: DADOS DA PESQUISA

* Correlação é significante ao nível de 0,05 (2-tailed - bicaudal)
** Correlação é significante ao nível de 0,01(2-tailed - bicaudal)

Quanto maior a satisfação com a Integração Social:

- Menor a percepção de sobrecarga de trabalho;
- Menor a percepção de burocracia;
- Menor a percepção de falta de comunicação entre os setores.

Seguindo, tem-se agora a correlação dos fatores estressores com o sétimo bloco de Walton, o dos fatores sobre “espaço total de vida”, mostrada na Tabela 30. A única correlação estabelecida foi bastante óbvia:

Tabela 30- Correlação: Fatores estressores x espaço total de vida

Estressor	***Espaço total de vida***
Dificuldade de administrar o tempo	-,408**

Fonte: DADOS DA PESQUISA

* Correlação é significante ao nível de 0,05 (2-tailed - bicaudal)
** Correlação é significante ao nível de 0,01(2-tailed - bicaudal)

Quanto maior a satisfação com a questão do espaço total do trabalho na vida:

- Menor a dificuldade de administrar o tempo.

E por último, conforme a Tabela 31, a correlação entre estressores e fatores de satisfação com relação à relevância que o trabalho do agente possui, na percepção dele, que é o último critério de Walton para satisfação da Qualidade de Vida no Trabalho. O resultado foi o seguinte:

Tabela 31- Correlação: Fatores estressores x relevância do trabalho

Estressores	***Relevância do trabalho***
Sobrecarga de trabalho	-,424*
Dificuldade de administrar o tempo	**-,544****
Estresse Interpessoal	-,402*
Dificuldade de administrar o trabalho	-,348*
Dificuldades em relação a chefia	-,358*
Ausência de perspectiva de progressão na carreira	-,333*
Recursos Inadequados	,362*
Dificuldades no ambiente de trabalho	-,352*

Fonte: DADOS DA PESQUISA

* Correlação é significante ao nível de 0,05 (2-tailed - bicaudal)
** Correlação é significante ao nível de 0,01(2-tailed - bicaudal)

Quanto maior a satisfação com a relevância do trabalho:

- Menor a percepção de sobrecarga de trabalho;
- Menor a dificuldade de administrar o tempo;

- Menor o estresse interpessoal;
- Menor a dificuldade de administrar o trabalho;
- Menor a percepção das dificuldades em relação à chefia;
- Menor a percepção da ausência de perspectiva de progressão na carreira;
- Menor a percepção dos recursos inadequados;
- Menor a percepção das dificuldades no ambiente de trabalho.

CONCLUSÃO

A presente seção tem como objetivo apresentar uma síntese do caminho percorrido e dos principais resultados encontrados nesta pesquisa, procurando responder às questões de pesquisa levantadas, assim como sugerir recomendações à instituição, buscando estimular a criação de políticas organizacionais e públicas que visem oferecer melhorias no trabalho dos agentes de trânsito.

Durante a observação de campo, pode-se perceber que o serviço dos agentes de trânsito, na maior parte do tempo, é rotineiro e previsível, excetuando-se algumas situações emergenciais como obras ou acidentes de trânsito. O trabalho nas ruas é feito entre as sete horas da manhã e onze horas da noite, em três turnos. Quando aconteceu a observação de campo, ainda não existia o turno da noite, e portanto, as informações se referem aos turnos da manhã e da tarde. Foi possível notar que o turno da manhã é mais tranqüilo, pois o trânsito é mais leve, existindo menos pessoas e veículos nas ruas, assim apresentando menos situações de conflito. O turno da tarde já sofre um pouco mais com as intempéries climáticas, tanto excesso de calor, como chuvas, e maior número de veículos e pessoas nas ruas. Alguns agentes manifestaram que o trabalho executado é fácil e que o problema não está nele, exclusivamente, mas sim, nos aspectos relacionados ao contexto de trabalho, informações ratificadas pelos resultados dos questionários. O trabalho da Central de Operações, por sua vez,é bastante sobrecarregado, uma vez que recebe telefonemas externos, nos quais os agentes são solicitados para fiscalização e/ou operação de trânsito, e também as chamadas via-rádio dos próprios agentes, quando da necessidade de consultar a situação de um veículo, a partir do número da placa do mesmo.

A partir da aplicação do ISS – Inventário de Sintomas de Estresse - nos agentes antigos procurou-se verificar a existência de casos de estresse no grupo. Quase metade do grupo apresentou estresse, 39,4%. Buscou-se, então, verificar quais possíveis fatores relacionados ao trabalho poderiam estar associados à presença de estresse entre os agentes de trânsito.

A partir da realização dos grupos focais foi possível perceber que os agentes que não estão estressados são os que gostam do que fazem e filtram os problemas, e ainda, são aqueles que, na maioria das vezes, se atém à tarefa, não se envolvendo demais com as opiniões alheias a respeito do seu serviço, da sua função. Por outro lado, considerando algumas questões referentes ao serviço público, citadas por Mendes (2006) e Limongi-França (2008), conclui-se que, no caso dos agentes de trânsito, a desmotivação percebida

em parte da categoria, se deve, principalmente, às más condições de trabalho e à falta de valorização profissional, fazendo com que a deficiência na prestação do serviço do agente se deva a estes fatores e não à desmotivação, *a priori*, como indicou Mendes (2008). No caso desta categoria, os fatores estressores "más condições", "desvalorização", etc, favorecem, não só a desmotivação, como a deficiência na prestação do serviço, o que pode acarretar problemas na imagem do agente perante a população e nas relações com a administração.

Por outro lado, concorda-se com Limongi-França (2008), quando ela afirma que o problema do serviço público não é a estabilidade, mas sim os problemas de gestão percebidos pelos funcionários. Foi verificada nos grupos focais e em entrevistas com os superiores insatisfação generalizada com a administração, com aspectos relacionados à identidade da tarefa e à descontinuidade administrativa, confirmando as premissas levantadas por Limongi-França (2008) sobre os problemas de motivação dos funcionários públicos.

Após a realização dos grupos focais e da revisão de literatura, foi construído o questionário de fatores estressores, que foi aplicado em todos os agentes. Os estressores percebidos como mais freqüentes no cotidiano de trabalho foram: recursos inadequados, falta de apoio da administração e a imagem negativa do agente perante a população. Vale ressaltar, que esta foi a percepção da maioria dos agentes, antigos e novatos.

Com relação à percepção sobre fatores geradores de Qualidade de Vida no Trabalho, observou-se que a queixa maior é relativa à inexistência de um sistema de avaliação de desempenho ou *feedback*, paralelamente aos problemas com equipamentos de trabalho, crescimento na carreira, benefícios, enfim, fatores internos (administrativos) de modo geral. No entanto, alguns pontos foram relativamente positivos no que diz respeito ao clima de trabalho entre colegas, à liberdade de pensamento, à oportunidade de ajudar outras pessoas em decorrência do trabalho, aos direitos trabalhistas e ao equilíbrio entre vida pessoal e trabalho.

A partir da análise dos dados verificou-se que a presença de estresse depende de dois fatores estressores: sobrecarga de trabalho e ocorrência de acidentes de trânsito. Embora a presença desses fatores não seja freqüente no cotidiano de trabalho, a intensidade com que são percebidos, quando ocorrem, afeta o equilíbrio físico e psicológico dos agentes, contribuindo para o aparecimento de sintomas de estresse.

Também foi verificado que a presença de estresse depende da satisfação com fatores relacionados à qualidade de vida no trabalho como o reconhecimento e o *feedback*. A insatisfação com esses fatores interfere no aparecimento dos sintomas de estresse.

Com relação ao tempo de serviço, os agentes antigos apresentaram opiniões diferentes dos novatos no que tange aos fatores estressores “falta de controle” e “falta de comunicação” e também no que se refere aos fatores geradores de QVT voltados para o apoio e liderança por parte dos superiores e a percepção do clima de trabalho. As opiniões dos agentes novatos mostraram-se mais otimistas que a dos agentes antigos.

Contemplando o resultado da pesquisa que indica que a presença de estresse entre os agentes de trânsito depende de dois fatores estressores: sobrecarga de trabalho e ocorrência de acidentes de trânsito, foi também verificado e constatado que:

1. Quanto maior a percepção da freqüência do estressor “**sobrecarga de trabalho**”, menor a satisfação com o clima interno como estimulador de novas idéias, menor a satisfação com o tipo de atividade que se desenvolve; menor a satisfação com o volume de trabalho a realizar; menor a satisfação com a jornada de trabalho; menor a satisfação com os recursos materiais e equipamentos; menor a satisfação com as informações sobre saúde e segurança; menor a satisfação com a segurança quanto ao futuro na organização; menor a satisfação com a importância das atividades que executa; e menor a satisfação com as atividades que desempenha.

2. Quanto maior a percepção da freqüência do estressor “**ocorrência de acidente de trânsito**”, menor a satisfação com as oportunidades que o trabalho oferece para utilização da iniciativa ou julgamento pessoal; e maior o sentimento de mais comprometimento com a carreira do que com a prefeitura.

A partir desses resultados fica evidente a importância da percepção de sobrecarga de trabalho no aparecimento dos sintomas de estresse dos agentes de trânsito e na insatisfação com fatores relacionados à qualidade de vida no trabalho, devendo ser uma questão importante para se considerar nas políticas organizacionais da prefeitura. Em relação ao impacto da ocorrência de acidente de trânsito, além de ações educativas visando minimizá-los, a sua ocorrência independente de ações institucionais relacionadas aos agentes de trânsito.

Embora não diretamente relacionado ao aparecimento dos sintomas de estresse, foram identificadas associações entre a satisfação com fatores de QVT e a percepção de freqüência dos fatores estresses no cotidiano de trabalho:

1- Quanto maior a satisfação com os fatores de políticas e práticas de gestão, menor a percepção da incerteza, da falta de comunicação entre os setores e dos recursos inadequados.

2- Quanto maior a satisfação com os sentimentos em relação ao trabalho, menor a percepção da sobrecarga de trabalho, de queda do nível salarial, da dificuldade em administrar o trabalho e da falta de apoio da administração.

3- Quanto maior a satisfação com a remuneração, menor a percepção de queda do nível salarial, da imagem negativa do agente perante a administração e dos recursos inadequados.

4- Quanto maior a satisfação com as condições de trabalho, menor a percepção de sobrecarga de trabalho, da dificuldade de administrar o trabalho, da falta de comunicação entre os setores, da falta de apoio da administração, da queda do nível salarial, do estresse tecnológico, da existência de recursos inadequados e das dificuldades no ambiente de trabalho.

5- Quanto maior a satisfação com a Integração Social, menor a percepção de sobrecarga de trabalho, da burocracia, da falta de comunicação entre os setores.

6- Quanto maior a satisfação com a questão do espaço total do trabalho na vida, menor a dificuldade de administrar o tempo.

7- Quanto maior a satisfação com a relevância do trabalho, menor a percepção de sobrecarga de trabalho, da dificuldade de administrar o tempo, do estresse interpessoal, da dificuldade de administrar o trabalho, das dificuldades em relação à chefia, da ausência de perspectiva de progressão na carreira, dos recursos inadequados e das dificuldades no ambiente de trabalho.

Os critérios de satisfação de QVT relativos ao crescimento profissional, desenvolvimento das capacidades e direitos trabalhistas não indicaram correlação com fatores estressores, sugerindo que a percepção dos estressores não influencia a satisfação destes critérios.

Além disso, os resultados da presente pesquisa permitiram depreender que o aparecimento de sintomas de estresse; e as relações entre fatores de QVT e fatores estressores estão, em sua maioria, relacionados às dificuldades com recursos materiais e equipamentos e também com os problemas relativos ao apoio por parte da instituição, sendo este último, um estressor percebido com bastante freqüência e que tem interferido diretamente na satisfação com a remuneração, com a participação na gestão e com o reconhecimento pelo trabalho.

Diante das descrições a respeito da rotina e das percepções do trabalho por parte de cada agente de trânsito, percebe-se que esta pesquisa mostrou que a categoria estudada exerce um trabalho essencial para a construção e desenvolvimento de toda uma sociedade, sendo possível, dessa forma, entender um pouco mais essa profissão emergente e tão importante, o que poderá contribuir para a criação de políticas organizacionais e públicas que contemplem melhor essa categoria.

Por outro lado, é necessário considerar alguns limites desta pesquisa: o fato da pesquisadora fazer parte da instituição, o que pode ter trazido alguns vieses para a investigação; e o fato da pesquisa ter sido realizado em uma única cidade, o que limita as possibilidades de generalização de seus resultados.

No entanto, os limites identificados abrem perspectivas para novas pesquisas que poderiam investigar se, entre os agentes de trânsito, apareceriam outros tipos de queixas e insatisfações caso o pesquisador fosse alguém externo à instituição. Além disso, poderão ser desenvolvidas outras pesquisas em realidades diferentes para verificar se a relação entre fatores estressores e QVT permanece a mesma ou se se modifica de região para região, ou de cidade para cidade.

RECOMENDAÇÕES:

Deve-se encarar o trabalho do agente de trânsito como fundamental e rico em significado. A instituição e a população, motivada pela primeira, devem vislumbrar no papel do agente, o de um profissional amigo e necessário, aquele que orienta, ajuda a manter a ordem e a segurança do trânsito, meio social do qual todos dependem, lembrando que a segurança no trânsito é uma questão de saúde pública e de educação. A partir do momento que esta importante característica for colocada em primeiro lugar pela administração pública e seus representantes, espera-se que melhores condições de trabalho para os agentes de trânsito sejam contempladas, já que um trabalho tão sério e essencial só funciona bem e gera um produto final de qualidade, quando as condições básicas para tal forem fornecidas. A partir dos resultados da pesquisa, é possível traçar algumas ações básicas e urgentes que podem ser tomadas, para a busca da valorização que todos os agentes almejam, queixa presente a todo o momento durante a pesquisa.

Acredita-se que as principais ações sejam aquelas voltadas para as políticas e práticas de gestão, que vislumbrem a diminuição da percepção de incerteza, falta de comunicação entre os setores e de recursos inadequados para a execução das tarefas. Também com relação à remuneração desta categoria, verificou-se que uma maior

satisfação com a remuneração está associada a uma menor percepção da queda do nível salarial, da imagem negativa do agente perante a administração e, novamente, dos recursos inadequados. Isso mostra que alguns pontos falados nos grupos focais são bastante presentes, pois a questão da desvalorização salarial da categoria nesses quase dez anos de serviço prestado é alarmante, chegando a 50% de perdas. A questão da imagem do agente perante a administração também é uma queixa muito presente, pois, a todo o momento, os agentes verbalizam que a administração e seus representantes não os admiram ou respeitam como merecem.

Os fatores de Qualidade de Vida no Trabalho voltados para as condições de trabalho também se tornam peças-chave para a melhoria da satisfação dos agentes, a partir da diminuição da percepção de certos estressores como sobrecarga de trabalho, falta de comunicação, falta de apoio da administração, recursos inadequados, dificuldades no ambiente de trabalho. Outro conjunto de fatores que, quando melhor vislumbrado pela administração, são fundamentais para a diminuição da percepção de sobrecarga de trabalho, burocracia e falta de comunicação entre os setores, seria os voltados para Integração Social na instituição. Isto pode ser notado na opinião dos agentes, quando verbalizam sua insatisfação no que tange ao distanciamento com que percebem ser tratados pelos outros setores da prefeitura e pelos outros departamentos da própria Secretaria de Transporte e Trânsito.

E por último, a administração pode buscar melhorar o nível de satisfação dos agentes, dando mais relevância a este trabalho. Campanhas de informação do papel do agente, assim como sua valorização profissional, são demandas que a todo o momento são solicitadas por eles, e que, segundo mostram as análises, melhorariam significativamente a percepção da sobrecarga de trabalho, do estresse interpessoal, das dificuldades em relação à chefia, da ausência de perspectiva de progressão na carreira, dos recursos inadequados e das dificuldades no ambiente de trabalho.

Ressalta-se que as dificuldades no ambiente de trabalho que apareceram nestas análises se referem às intempéries da natureza e condições do trânsito, ou seja, leia-se ambiente de trabalho, a rua propriamente dita.

Aos agentes de trânsito de Juiz de Fora, sugere-se um aprofundamento das relações interpessoais que ainda se encontram preservadas, como principal facilitador de um processo de solidificação da profissão. Enquanto estas relações estão propícias a um clima interno satisfatório, como acusaram as análises quantitativas desta pesquisa, ainda há

tempo de unir forças, almejando um futuro melhor. Adotar iniciativas apoiadas em dados científicos, como os desta pesquisa, darão solidez às solicitações da categoria.

Espera-se com esta dissertação, incentivar a busca por mais pesquisas na área e alertar o poder público para sua responsabilidade com a segurança e a saúde de toda uma sociedade, lançando, inclusive, um olhar mais cuidadoso sobre seus servidores de modo geral, principalmente para os que cuidam daquele que é um dos meios sociais mais complexos e necessários: o trânsito.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abrahão, J., & Cruz, R. M. (2008). Perspectivas de Investigação do Mal-Estar no Trabalho com base nos Modelos Teóricos do Estresse e da Psicodinâmica do Trabalho. In: Tamayo, A. (Org.), *Estresse e Cultura Organizacional.* (pp. 107-125). São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books.

Adorno, R. D. (2005). *A LDB/96 e a Qualidade de Vida no Trabalho: com a palavra os docentes da rede pública de Belo Horizonte***.** Dissertação de Mestrado, UFMG, Belo Horizonte.

Balassiano, M., Rodrigues, E. T., & Pimenta, R. C. (2005). Estresse Ocupacional na Administração Pública Brasileira: Uma Análise Baseada no Modelo de Relações Estruturais [CD]. In: *Anais do XXIX EnANPAD*, 2005, Brasília.

Barbosa, C. A. (2001). 101 pensamentos selecionados. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora Ltda.

Borges, L. A.; Argolo, J. C. T.; Pereira, A. L. S.; Machado, E. A. P. & Silva, W. S. (2002). *A Síndrome do burnout e os Valores Organizacionais: Um estudo comparativo em HU's*. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15, 189-200.

Bowditch, J. L. & Buono, A. F. (1992). *Elementos do Comportamento Organizacional.* São Paulo: Pioneira.

Cooper, C. L. & Dewe P. (2004). *Stress – A brief history.* Blackwell Publishing Ltd.

Cooper, C.; Cooper, R.; Eaker, L. (1988). *Living with stress.* Londres: Penguin Books.

Dejours, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas

Ferreira, M. C.; Assmar, E. M. L. (2008). Fontes Ambientais de Estresse Ocupacional e *burnout:* Tendências Tradicionais e Recentes de Investigação. In*:* Tamayo, A. (Org.) *Estresse e Cultura Organizacional*. (pp. 21-65). São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books.

Fonseca, J. A. (2002). *Comprometimento organizacional em uma instituição em mudança: O caso da Polícia Militar de Minas Gerais*. Dissertação de Mestrado, UFMG, Belo Horizonte.

Guimarães e Borges, R. S. (2005). *Investigando as relações entre políticas de Recursos Humanos e os Construtos Comprometimento e Qualidade de Vida no Trabalho.* Dissertação de Mestrado, UFMG, Belo Horizonte.

Hackman, R.; Oldhman, G.; Janson, R.; Purdy, K. (1975). A New Strategy of Job Enrichment. *California Management Review,* v. XVII, n. 4, p. 57-71, Summer.

Herzberg, F. (1966). *Trabalho e a Natureza do Homem.* Cleveland: World Publishing Company.

Huse, E. F. & Cummings, T. G. (1985). *Organizations development and change.* Minnesota, West Publishing.

Kanaane, R. (1994). *Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI.* São Paulo: Atlas.

Lancman, S., Sznelwar. L. I., Uchida, S., Tuacek, T. A. (2007, janeiro/abril). O trabalho na rua e a exposição à violência no trânsito**:** um estudo com agentes de trânsito. *Interface: comunicação, saúde e educação,* 11(21), 79-92. Recuperado em 10 set. 2008, da Scielo (Scientific Eletocnic Library On line): www.scielo.br.

Limongi-França, A. C. (2008). O trabalho e o espaço total da vida. In: *Ananis do III Congresso Brasileiro de Psicologia Organizacional e do Trabalho.* Florianópolis, julho, 2008.

Limongi-França A. C.; Rodrigues, A. L. (2007). *Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática***.** São Paulo: Ed. Atlas S. A.

Lipp, M. E. N. (2001). *Pesquisas sobre stress no Brasil: Saúde, ocupações e grupo de risco*. 2. ed. Campinas, SP: Papirus.

Lipp, M. E. N. (2008). *Apostila: Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp.* São Paulo: Casa do Psicólogo.

Lipp, M. E. N. & Guevara, A. J. H. (1994). Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress (ISS). *Estudos de Psicologia,* 11 (3), 43-49.

Lipp, M. E. N. & Tanganelli, M. S. (2002). Stress e Qualidade de Vida em Magistrados do trabalho: diferenças entre homens e mulheres. *Psicologia: Reflexão e Crítica,* 15, 537-548.

Lippit, G. L. (1978, julho). Quality of Work Life: organization renewal in action. *Training and Development Journal.* 32 (1), 4-10.

Kompier, M. A. J.; Kristensen, T. S. (2003). As intervenções em estresse organizacional: considerações teóricas, metodológicas e práticas**.** *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, vol. 6, pp. 37-58. Recuperado em 10 set. 2008, da Scielo (Scientific Eletocnic Library On line): www.scielo.br.

Marques, A. L. ; Moraes, Lúcio Flávio Renault De ; Pereira, Luciano Zille ; Silva, Avelino Alexandre Rodrigues Da (2000). Qualidade de Vida no Trabalho e Estresse em profissões de risco: o caso dos aeronautas brasileiros. *Revista Angrad Região Sudeste*, v. 1, n. 1, p. 17-31.

Marques, A. L. ; Moraes, Lúcio Flávio Renault De ; Portes, Patrícia Cristina Paiva (2003). Qualidade de Vida no Trabalho e Estresse Ocupacional na Polícia Militar de Minas Gerais. *Revista de Psicologia Saúde Mental e Segurança Pública*, v. 3, p. 53-58, 2003.

Maslow, A. (1954). *Motivação e personalidade.* Nova York: Harper.

McGregor, D. (1999). *O lado humano da empresa*. São Paulo: Martins Fontes.

Medeiros, L. F. R. (2008). *"Não sei, desconheço... Não conheço mesmo": gestão de pessoas e qualidade de vida no trabalho - QVT em uma secretaria municipal.* In*: Anais do III Congresso Brasileiro de Psicologia Organizacional e do Trabalho*. Florianópolis, SC.

Mendes, A. M. (2006). *Todos precisam de uma boa qualidade de vida.* (Depoimento a Patrícia Bispo). Recuperado em 15 out. 2007: http://www.rh.com.br.

Mendes, A. M. (2008). A Organização do Trabalho como produtora da Cultura e a Prevenção do Estresse Ocupacional: O Olhar da Psicodinâmica do Trabalho. In: Tamayo, A. (Org.), *Estresse e Cultura Organizacional.* (pp. 163-189). São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books.

Monteiro, S. C. A. (2006, janeiro/dezembro). Agressividade, raiva e comportamento de motorista. In: *Psicologia: Pesquisa & Trânsito,* 2(1), 9-17. Recuperado em 10 set. 2008, da Scielo (Scientific Eletocnic Library On line): www.scielo.br.

Moraes, L. F. R.; Ferreira, S. A. A. & Rocha, D. B. Trabalho e organização: Influências na qualidade de vida e estresse na Polícia Militar de Minas Gerais. In: *Anais do V Congresso de Ciências Humanas, Letras e Arte*, Ouro Preto, 2001.

Nadler, D. A; Lawler, E. E. (1983). Quality of work life: perspectives and directions. *Organizations Dynamics.* (1) 11, 20-30.

Oliveira, R. C. M. (2001). *A Configuração da Qualidade de Vida no Trabalho no contexto de trabalho dos detetives da Polícia Civil metropolitana de Belo Horizonte.* Dissertação de Mestrado, UFMG, Belo Horizonte.

Paschoal, T.; Tamayo, A. (2004, janeiro/abril).Validação da escala de stress no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 9(1), 45-52. Recuperado em 10 set. 2008, da Scielo (Scientific Eletocnic Library On line): www.scielo.br.

Robbins, S. P. (2005). *Comportamento Organizacional*. Tradução técnica: Reynaldo Marcondes. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

Rodrigues, V. C. (1994). *Qualidade de Vida no Trabalho: conceituações e perspectivas.* Petrópolis: Vozes.

Rossi, A. M. (2005). Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. In: Rossi, A. M. ; Perrewé, P. L.; Sauter, S. L. (Org.), *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectives atuais da saúde ocupacional*. (pp. 9-18). São Paulo: Atlas.

Saldanha, F. (2004). *Gestão de RH em instituições públicas.* Recuperado em 10 maio 2008: http://www.rh.com.br.

Sampaio, J dos R. & Galasso, L. M. R. (2005). O Stress no Mundo do Trabalho: trajetória conceitual. In: França, ACL & Rodrigues A. (2007) *Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática.* 4ª. ed. São Paulo: Atlas.

Sant'Anna, A. S. (2002). *Competências individuais requeridas, modernidade organizacional e satisfação no trabalho: uma análise de organizações mineiras sob a ótica de profissionais da área de administração.* Tese de Doutorado, UFMG, Belo Horizonte.

Sícoli, C. R. (2003). *Qualidade de Vida e Fontes de Pressão no Trabalho do Consultor Organizacional em Belo Horizonte.* Dissertação de Mestrado, UFMG, Belo Horizonte.

Silva, A. V.; Günther, H. (2005, julho/dezembro). Características de itinerário urbano e comportamentos inadequados de um motorista de ônibus. *Psicologia: Pesquisa & Trânsito*, 1(1), 33-44. Recuperado em 10 set. 2008, da Scielo (Scientific Eletocnic Library On line): www.scielo.br.

Sisto, F. F.; Bartholomeu, D. & Fernandes, D. C. (2005, julho/dezembro). Inteligência e conhecimento para conduzir veículos automotores. *Psicologia: Pesquisa & Trânsito,* 1(1), 53-62. Recuperado em 10 set. 2008, da Scielo (Scientific Eletocnic Library On line): www.scielo.br.

Tamayo, M. R. & Tróccoli, B. T. (2002). Exaustão emocional: Relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 7, 37-46.

Vasconcelos, A. F. (2001, janeiro/março). Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução e Perspectivas. In: *Caderno de Pesquisas em Administração,* 8(1), Recuperado em 10 set. 2008, do Portal da Capes (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior): http://acessolivre.capes.gov.br/.

Veloso Júnior, J. R. (2008). *O desafio no aprendizado do RH.* Recuperado em 10 maio 2008: http://www.rh.com.br.

Vergara, S.C. (2003). *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.* São Paulo: Ed. Atlas.

Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is It? *Sloan Management review*, 11-21, Fall.

Werther, W. B. & Davis, K. (1983). *Administração de Pessoal e Recursos Humanos.* São Paulo: McGraw-Hill.

Westley, W. A. (1979, February). Problems and Solutions in the Quality Working Life. *Human Relations*, 32(2), 113-123.

Zille L. (2005). *Novas Perspectivas para a Abordagem do Estresse Ocupacional em Gerentes.* Tese de Doutorado, UFMG, Belo Horizonte.

Zanelli, J. C.; Borges-Andrade, J. E.; Bastos, A. V. B. (2004). *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil.* Porto Alegre: Artmed.

Zanelli, J. C; Silva, N. (2008). *Interação humana e gestão: a construção psicossocial das organizações de trabalho.* São Paulo: Casa do Psicólogo.

Outros:

Decreto n. 6809. (2000, 25 de agosto). Dispõe sobre a constituição das Juntas Administrativas de Recursos de Infração – JARI, no Município de Juiz de Fora e dá outras providências. Juiz de Fora, MG: Câmara Municipal. Recuperado em 10 out. 2007: http://jflegis.pjf.mg.gov.br.

Lei nº 8710, de 31 de julho de 1995. (1995, 31 de julho). Dispõe sobre o Estatuto dos Servidores Públicos da administração direta do Município de Juiz de Fora, de suas autarquias e fundações públicas. *Câmara Municipal de Juiz de Fora.*

Lei nº 9503, de 23 de setembro de 1997. (1997, 24 de setembro). Institui o Código de Trânsito Brasileiro. *Diário Oficial da União.*

Lei n. 9842 de 21 de julho de 2000. (2000). Reorganiza a Secretaria Municipal de Transporte e dá outras providências. Recuperado em 10 mai. 2007: http://jflegis.pjf.mg.gov.br.

Dados referentes à SETTRA e ao município de Juiz de Fora. Disponível em <http://www.pjf.mg.gov.br> Data de acesso: 10/10/07.

A N E X O S

ANEXO I -Roteiro de entrevista com os supervisores dos Agentes de Trânsito

1- Como você percebe o trabalho dos Agentes de Trânsito?

2- Como ocorre o processo de treinamento deles?

3- Como é feito o acompanhamento das atividades dos agentes de trânsito?

4- Quais são as maiores dificuldades e facilidades que você percebe no trabalho deles?

5- Que tipo de ações você acha que são necessárias para a melhoria de forma geral deste trabalho, o de Agente de Trânsito?

ANEXO II -Questões para ao grupo focal

- Quais as dificuldades e facilidades encontradas no trabalho?
- Quais são os principais fatores existentes no trabalho que geram ansiedade e preocupação para eles?
- Como lidam com estes fatores?
- O que a organização tem feito para minimizar esses fatores?

Caso os agentes de trânsito não tragam naturalmente alguns agentes estressores indicados pela literatura (Cooper, 1988), será certificado com eles se eles percebem os fatores relacionados abaixo, como possíveis estressores.

- Fatores intrínsecos ao trabalho: volume de trabalho, novas tecnologias, natureza e conteúdo das tarefas exigidas, ritmo de trabalho;
- Fatores relacionados ao papel gerencial: nível de supervisão e controle sobre o trabalho;
- Fatores de inter-relacionamento: apoio, disponibilidade para o outro, atitudes de isolamento, conflitos de personalidade;
- Fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira ou realização: sistema de compensação, oportunidades de treinamento, reconhecimento e valorização do desempenho, perspectiva de melhoria ou promoção, segurança;
- Fatores relacionados à estrutura e clima organizacional: políticas e valores empresariais, nível de comunicação, recursos financeiros, clima de trabalho, características estruturais;
- Interface casa/ trabalho: ocorrências externas ao trabalho, apoio familiar, afastamento ou aposentadoria, instabilidade ou insegurança familiar, conciliação ou conflto entre carreira e vida familiar.

ANEXO III – Inventário de Sintomas de Stress para Adultos (ISSL)

PARTE 1

a) Marque com F1 os sintomas que tem experimentado nas últimas 24 horas

( ) 1. mãos ou pés frios
( ) 2. boca seca
( ) 3. nó no estômago
( ) 4. aumento da sudorese
( ) 5. tensão muscular
( ) 6. aperto da mandíbula/ ranger de dentes
( ) 7. diarréia passageira
( ) 8. insônia
( ) 9. taquicardia
( ) 10. hiperventilação
( ) 11. hipertensão arterial súbita e passageira
( ) 12. mudança de apetite

Some 1 ponto para cadaF1 que assinalou:
F1 = __

b) Marque com P1 os sintomas que tem experimentado nas últimas 24 horas

( ) 13. aumento súbito de motivação
( ) 14. entusiasmo súbito
( ) 15. vontade súbita de iniciar novos projetos

Some 1 ponto para cada P1 que assinalou:
P1 = __

PARTE 2

a) Marque com F2 os sintomas que tem experimentado na última semana

( ) 1. problemas com a memória
( ) 2. mal-estar generalizado, sem causa específica
( ) 3. formigamento das extremidades
( ) 4. sensação de desgaste físico constante
( ) 5. mudança de apetite
( ) 6. aparecimento de problemas dermatológicos
( ) 7. hipertensão arterial
( ) 8. cansaço constante
( ) 9. gastrite, úlcera ou indisposição estomacal prolongada
( ) 10. tontura ou sensação de estar flutuando

Some 1 ponto para cada F2 que assinalou:
F2 = __

b) Marque com P2 os sintomas que tem experimentado na última semana

( ) 11. sensibilidade emotiva excessiva
( ) 12. dúvida quanto a si próprio
( ) 13. pensar constantemente em um só assunto
( ) 14. irritabilidade excessiva
( ) 15. diminuição da libido

Some 1 ponto para cada P2 que assinalou:
P2 = __

PARTE 3

a) Marque com F3 os sintomas que tem experimentado no último mês

( ) 1. diarréia freqüente
( ) 2. dificuldades sexuais
( ) 3. insônia
( ) 4. náusea

( ) 5. tiques
( ) 6. hipertensão arterial continuada
( ) 7. problemas dermatológicos prolongados
( ) 8. mudança extrema de apetite
( ) 9. excesso de gases
( ) 10. tontura freqüente
( ) 11. úlcera, colite ou outro problema digestivo sério
( ) 12. enfarte

Some 1 ponto para cada F3 que assinalou:
F3 = __

b) Marque com P3 os sitomas que tem experimentado no último mês

( ) 13. impossibilidade de trabalhar
( ) 14. pesadelos freqüentes
( ) 15. sensação de incompetência em todas as áreas
( ) 16. vontade de fugir de tudo
( ) 17. apatia, depressão ou raiva prolongada
( ) 18. cansaço constante e excessivo
( ) 19. pensar e falar constantemente em um só assunto
( ) 20. irritabilidade freqüente sem causa aparente
( ) 21. angústia, ansiedade, medo diariamente
( ) 22. hipersensibilidade emotiva
( ) 23. perda do senso de humor

Some 1 ponto para cada P3 que assinalou:
P3 = __

Total vertical F3 ( ) Total Horizontal P3 ( )

Avaliação

A)	F1 ( )	P1 ( )
B)	F2 ( )	P2 ( )
C)	F3 ( )	P3 ( )

Linha A. Sintomas F (físicos) e P (psicológicos) da fase de alerta.
Linha B. sintoma F (físico) e P (psicológicos) da fase de resistência.
Linha C. Sintomas F (físicos) e P (psicológicos) da fase de exaustão.

ANEXO IV - Questionário Sobre Fatores Estressores

Marque com um X ou circule a alternativa que melhor representa a sua opinião sobre as questões abaixo:

Com que freqüência estes fatores afetam o seu trabalho:

1.1. Incerteza (falta de continuidade das políticas administrativas).	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.2. Sobrecarga de Trabalho (demandas excessivas)	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.3. Falta de Controle (ex. ausência de planejamento).	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.4. Diversidades nas tarefas (atuação em diferentes tarefas: fiscalização, controle e operação).	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.5. Ambigüidade da Função (falta de definição clara de suas tarefas, falta de orientação para o trabalho, falta de uniformidade de procedimentos).	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.6. Burocracia (excesso de procedimentos sem resultado, inoperante)	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.7. Dificuldade de administrar seu tempo.	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.8. Problemas em relação ao conteúdo do Trabalho (ter que tomar decisões que possam gerar conseqüências para outras pessoas; contato com o condutor).	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.9. Stress Interpessoal (dificuldade na relação interpessoal. Por exemplo: fofoca, rádio peão, subgrupos, ciúmes, atitudes de isolamento que contaminam o grupo, falta de companheirismo).	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre

1.10. Dificuldades na administração do Trabalho (falta de equidade no tratamento recebido, isto é, não existe igualdade no tratamento recebido pelos agentes)	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.11. Dificuldades na relação com chefia (orientações divergentes de cada chefia/supervisão)	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.12. Falta de *Feedback* (ex. falta de retorno sobre seu desempenho, reconhecimento).	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.13. Ausência de perspectivas de progressão na carreira	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.14. Falta de participação na tomada de decisão.	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.15. Falta de Capacitação e Treinamento continuado.	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.16. Falta de comunicação entre os setores	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.17. Falta de apoio da Administração (ausência de campanhas educativas e divulgação do papel do agente)	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.18. Queda do nível salarial da categoria (corte de horas extras)	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.19. Imagem negativa do agente de trânsito para a população	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.20. Imagem negativa do agente de trânsito para a Administração	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.21. Ocorrência de acidentes de trânsito	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre

1.22. Stress Tecnológico (internet inoperante, interferências na radiotransmissão etc.).	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.23. Recursos Inadequados (viaturas sem manutenção, uniformes sem qualidade, má sinalização das vias, ausência de guincho próprio)	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.24. Dificuldades no ambiente de trabalho (trânsito, obras, fenômenos da natureza, barulho).	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.25. Falta de confiança no trabalho do agente (questionamento sobre multas/relatório)	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre
1.26. Morosidade na Administração Pública (lentidão nas compras e licitações)	**1** nunca	**2** raramente	**3** às vezes	**4** freqüentemente	**5** sempre

ANEXO V - Inventário Adaptado de Qualidade de Vida no Trabalho (Hackman e Oldham)

1- Com relação às políticas e práticas de gestão adotadas na Prefeitura de Juiz de Fora, solicitamos registrar, à esquerda de cada uma das afirmativas abaixo, um número, entre 0 (zero) e 10 (dez), que melhor corresponda ao seu grau de concordância com cada uma das mesmas. Quanto mais próximo de 0 (zero), mais você discorda da afirmativa proposta; quanto mais próximo de 10 (dez), maior é o seu grau de concordância.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Discordo Totalmente										Concordo Totalmente

1.1. ___ A Prefeitura encoraja a iniciativa e a responsabilidade individual.

1.2. ___O clima interno estimula que as pessoas estejam em contínuo processo de aprendizagem, no seu dia-a-dia de trabalho.

1.3. ___ O clima interno da Prefeitura estimula idéias novas e criativas.

1.4. ___ Na Prefeitura, há um clima estimulante para que as pessoas realizem suas atividades, buscando se superar.

1.5. ___ Os processos de tomada de decisão são participativos e transparentes.

1.6. ___ No que se refere ao aspecto político, o regime que vigora na Prefeitura pode ser caracterizado como democrático.

1.7. ___ O processo decisório na Prefeitura é descentralizado.

1.8. ___ A Prefeitura favorece a autonomia para tomar decisões.

1.9. ___ A Prefeitura conta com sistemas de gestão participativos que estimulam a iniciativa e ação das pessoas.

1.10. ___ A Prefeitura estimula e favorece o trabalho em equipes multifuncionais.

1.11. ___ A estratégia, missão, objetivos e metas da Prefeitura são claramente definidos.

1.12. ___ De modo geral, os empregados sabem o que devem fazer para colaborar com os objetivos da Prefeitura.

1.13. ___ As políticas e práticas de recursos humanos da Prefeitura estimulam o desenvolvimento pessoal e profissional.

1.14. ___ As políticas e práticas da Prefeitura estimulam que as pessoas estejam sempre bem informadas e atualizadas.

1.15. ___ Há um sistema de avaliação que permite diferenciar o bom e o mau desempenho.

1.16. ___ As políticas e práticas de recursos humanos estimulam as pessoas a se preocuparem com a aprendizagem contínua.

1.17. ___ A Prefeitura é fortemente orientada para resultados.

1.18. ___ Na Prefeitura, idéias e opiniões discordantes são respeitadas.

1.19. ___ A Prefeitura admite a diversidade de comportamentos e respeita as diferenças individuais.

1.20. ___ O ambiente de trabalho facilita o relacionamento entre as pessoas, mesmo de níveis hierárquicos diferentes.

2- Em relação ao seu trabalho, solicitamos registrar, à esquerda de cada uma das afirmativas abaixo, um número entre 0 (zero) e 10 (dez) que melhor corresponda ao seu grau de concordância com cada uma das mesmas. Quanto mais próximo de 0 (zero), mais você discorda da afirmativa proposta; quanto mais próximo de 10 (dez), maior é o seu grau de concordância.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Discordo Totalmente										Concordo Totalmente

2.1. ___ Meu trabalho exige que eu utilize diversas habilidades complexas e de alto nível.

2.2. ___ Meu trabalho exige muita cooperação com outras pessoas.

2.3. ___ Meu trabalho está estruturado de tal forma que eu não tenho oportunidade de realizá-lo por inteiro, do início ao fim, visualizando seu produto final.

2.4. ___ A simples execução das tarefas do meu trabalho oferece muitas oportunidades (*feedbacks*) para mostrar a mim mesmo(a), isto é, se eu estou realizando bem ou não meu trabalho.

2.5. ___ O meu trabalho é simples e repetitivo.

2.6. ___ Os meus superiores quase nunca me dizem como eu estou me saindo na execução do meu trabalho.

2.7. ___ Meu trabalho pode afetar várias outras pessoas.

2.8. ___ Meu trabalho não oferece oportunidades para utilização da minha iniciativa ou julgamento pessoal.

2.9. ___ Comumente os meus superiores me falam sobre o que eles pensam a respeito do meu desempenho no trabalho.

2.10. ___ Meu trabalho me fornece consideráveis oportunidades de independência e liberdade sobre como executá-lo.

2.11. ___ Meu trabalho em si não tem muito significado e importância.

2.12. ___ Eu freqüentemente penso em largar meu atual trabalho/ emprego.

2.13. ___ Eu estou satisfeito com o tipo de atividade que desenvolvo no meu trabalho.

2.14. ___ Eu me sinto mais comprometido com a minha carreira do que com a "empresa" para a qual trabalho.

3- Os itens abaixo discriminam sentimentos resultantes do seu trabalho. Solicitamos registrar, à esquerda de cada uma das afirmativas abaixo, um número entre 0 (zero) e 10 (dez) que melhor corresponda ao seu grau de satisfação com cada uma das mesmas. Quanto mais próximo de 0 (zero), mais insatisfeito você está; quanto mais próximo de 10 (dez), maior é satisfação.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totalmente	_____									Totalmente
Insatisfeito										Satisfeito

3.1.___ O salário que eu recebo.

3.2.___ A possibilidade de crescimento pessoal e desenvolvimento que eu tenho ao realizar o meu trabalho.

3.3.___ A sensação de realização que eu tenho ao fazer o meu trabalho.

3.4.___ O apoio e liderança que eu recebo dos meus superiores.

3.5.___ A liberdade de pensamento e ação que eu tenho ao fazer o meu trabalho.

3.6.___ A segurança que eu tenho quanto ao meu futuro na Prefeitura.

3.7.___ A oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.

3.8.___ As pessoas com quem eu me relaciono e convivo no meu trabalho.

3.9.___ As comunicações e o modo como as informações circulam na Prefeitura.

3.10.___ A forma como os meus esforços são valorizados pela Prefeitura.

3.11.___ O modo como os conflitos são resolvidos na Prefeitura.

3.12.___ O grau de participação que me é permitido nas decisões importantes em relação ao meu trabalho.

3.13.___ A maneira como as mudanças e inovações são implementadas na Prefeitura.

3.14.___ O volume de trabalho que eu tenho a realizar.

3.15.___ O grau em que aplico no dia-a-dia do meu trabalho os conhecimentos adquiridos ao longo da minha formação acadêmica.

ANEXO VI - Diagnóstico de Satisfação com Fatores de Qualidade de Vida do Trabalho - Walton

Inventário de Satisfação com Fatores de Qualidade de Vida no Trabalho - ISQVT

Neste questionário estão listadas características de trabalho que podem contribuir para sua maior ou menor satisfação.

Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo com o seu sentimento sobre eles.

1	2	3	4	5	6
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito

POR FAVOR, NÃO DEIXE QUALQUER ITEM SEM RESPOSTA!

Bloco I: Sobre sua Remuneração

AFIRMATIVAS	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
1. Quando comparo o meu salário às atividades que desempenho.	1	2	3	4	5	6
2. Quando comparo o meu salário com o salário de meus colegas de trabalho.	1	2	3	4	5	6
3. Com relação aos benefícios (plano de saúde, seguros etc.) a que tenho direito.	1	2	3	4	5	6

Bloco II: Sobre suas Condições de Trabalho

1. Com minha jornada de trabalho.	1	2	3	4	5	6
2. Com os recursos que a instituição me oferece para desempenhar minhas atividades.	1	2	3	4	5	6
3. Com o grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes), que sinto, ao realizar minhas atividades.	1	2	3	4	5	6
4. Com as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído	1	2	3	4	5	6

etc.) do meu local de trabalho.						
5. Com a adequação das instalações para a realização do meu trabalho (banheiros, bebedouros, etc.).	1	2	3	4	5	6
6. Com os equipamentos para facilitar o meu trabalho (rádios, viaturas, uniforme, etc.).	1	2	3	4	5	6
7. Com as informações sobre saúde e segurança que recebo.	1	2	3	4	5	6

Bloco III: Sobre o Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades

1. Com a liberdade de ação que tenho para executar o meu trabalho.	1	2	3	4	5	6
2. Com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões em relação às atividades que desempenho.	1	2	3	4	5	6
3. Com as oportunidades que tenho para aplicar, em meu trabalho, os conhecimentos e/ou habilidades que possuo.	1	2	3	4	5	6
4. Com as oportunidades que tenho, em meu trabalho, para realizar atividades desafiantes e criativas.	1	2	3	4	5	6
5. Com as possibilidades que tenho para realizar atividades do início ao fim em meu dia de trabalho.	1	2	3	4	5	6

Bloco IV: Sobre suas Oportunidades de Crescimento Profissional

1. Com as oportunidades de promoção, que a instituição oferece, para que eu progrida na carreira.	1	2	3	4	5	6
2. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu desenvolva novos conhecimentos e/ou habilidades relativas à minha função.	1	2	3	4	5	6
3. Com as possibilidades que tenho para aplicar os conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento de minhas atividades.	1	2	3	4	5	6
4. Com as oportunidades que tenho para “crescer” como pessoa humana na realização de meu trabalho.	1	2	3	4	5	6
5. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu possa desenvolver novas habilidades (cursos, planejamento de carreira etc.).	1	2	3	4	5	6
6. Com a segurança que tenho quanto ao meu futuro nesta						

instituição.	1	2	3	4	5	6

Bloco V: Sobre a Integração Social na Organização

1. Com o relacionamento social que mantenho com os meus superiores.	1	2	3	4	5	6
2. Com o relacionamento social que mantenho com os meus colegas de área de trabalho.	1	2	3	4	5	6
3. Com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho da instituição.	1	2	3	4	5	6
4. Com o clima (amizades, respeito, bom relacionamento etc.) que percebo no local em que trabalho.	1	2	3	4	5	6
5. Com a maneira como os conflitos são resolvidos na instituição.	1	2	3	4	5	6
6. Com o apoio que recebo de meus superiores no desenvolvimento de meu trabalho.	1	2	3	4	5	6

Bloco VI: Sobre seus Direitos na Instituição

1. Com o tratamento justo com que sou tratado pelos meus superiores.	1	2	3	4	5	6
2. Com o respeito aos meus direitos estabelecidos pela Lei.	1	2	3	4	5	6
3. Com o respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão no trabalho da pessoa com deficiência.	1	2	3	4	5	6
4. Com a liberdade de reivindicar meus direitos assegurados por Lei.	1	2	3	4	5	6
5. Com o respeito ao direito de pertencer ao sindicato / associação de minha classe.	1	2	3	4	5	6
6. Com o empenho da instituição em implementar as sugestões que eu e meus companheiros fazemos.	1	2	3	4	5	6

Bloco VII: Sobre o Equilíbrio Trabalho e Vida

1. Com o espaço de tempo (duração) que o trabalho ocupa em minha vida.	1	2	3	4	5	6
2. Com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer.	1	2	3	4	5	6
2. Com o equilíbrio entre trabalho e lazer que possuo.	1	2	3	4	5	6
4. Com o respeito, por parte da instituição, à minha	1	2	3	4	5	6

privacidade após a jornada de trabalho.						

Bloco VIII: Sobre a Relevância de seu Trabalho

1. Com o respeito que a sociedade atribui à instituição à qual pertenço.	1	2	3	4	5	6
2. Com a responsabilidade social que meu trabalho possui.	1	2	3	4	5	6
3. Com a oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.	1	2	3	4	5	6
4. Com a importância das atividades que executo.	1	2	3	4	5	6
5. Com as atividades que desempenho ao exercer minha função.	1	2	3	4	5	6
6. Com a sensação de estar contribuindo para com a sociedade ao realizar minhas atividades.	1	2	3	4	5	6

PARÂMETROS SÓCIOOCUPACIONAIS (adaptado)

Este bloco do questionário tem como único objetivo traçar um perfil do conjunto dos participantes da pesquisa. Por favor, marque com um (X) a alternativa mais adequada ao seu caso.

1- Sexo: 1. ( ) Masculino 2. ( ) Feminino

2- Faixa Etária

1. ( ) Até 25 anos
2. ( ) De 26 a 30 anos
3. ( ) De 31 a 35 anos
4. ( ) De 36 a 40 anos
5. ( ) De 41 a 45 anos
6. ( ) Mais de 45 anos

3- Estado Civil:

1. ( ) Solteiro (a)
2. ( ) Desquitado (a) / Divorciado (a)
3. ( ) Casado (a)
4. ( ) Viúvo
5. ( ) Outro: _____

4- Escolaridade:

1. ( ) Ensino Médio
2. ( ) Ensino Superior
3. ( ) Especialização
4. ( ) Outro: _____

5- Há quanto tempo você está neste trabalho?

1. ( ) Há mais de 9 anos
2. ( ) De 5 anos a 7 anos e 11 meses
3. ( ) De 3 anos a 4 anos e 11 meses
4. ( ) A menos de 1 ano

6 – Considerando as expectativas que você tinha antes de vir trabalhar na Prefeitura, como você se sente quanto à sua situação atual?

( ) Extremamente insatisfeito
( ) Insatisfeito
( ) Nem satisfeito, nem insatisfeito
( ) Satisfeito
( ) Extremamente satisfeito

12. Qual o turno que você trabalha na Prefeitura?

( ) Manhã
( ) Tarde
( ) Noite
( ) Dois turnos

13. Qual é sua remuneração?

( ) 1 salário (R$ 460,00)
( ) De 1 a 2 salários (de R$ 460,00 a R$ 920,00)
( ) De 2 a 4 salários (de R$ 920,00 a R$ 1840,00)
( ) De 4 a 6 salários (de R$ 1840,00 a R$ 2760,00)
( ) Mais de 6 salários (mais de R$ 2760,00)

14. Você realiza outra atividade remunerada?

( ) Não ( ) Sim

Se sim, qual? _____

15. Nesses últimos 6 meses, quantas vezes você teve que ir ao médico porque estava doente?

( ) Nenhuma vez

( ) 1 a 3 vezes

( ) 4 a 6 vezes

( ) Mais de 6 vezes

Caso você tenha ido ao médico, qual foi o diagnóstico?

_____

16. Quantos dias de licença você tirou nesses últimos 6 meses por motivo de doença?

( ) Nenhum dia

( ) de 1 a 3 dias

( ) de 4 a 6 dias

( ) Mais de 6 dias

20. Com que freqüência você tem pensado em pedir exoneração?

( ) Nunca

( ) Raramente

( ) Às vezes

( ) Sempre

CONSIDERAÇÕES SOBRE O QUESTIONÁRIO

Reservamos o espaço abaixo para você fazer um breve comentário sobre o tema abordado neste questionário (Qualidade de Vida no Trabalho), de acordo com o seu entendimento sobre o mesmo:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ANEXO VII - Termo de Consentimento Livre, após Esclarecimento

PESQUISA: Percepção de Estressores Ocupacionais e Sua Relação Com Fatores Geradores de Qualidade de Vida no Trabalho de Agentes de Trânsito: Um Estudo de Caso

TERMO DE ESCLARECIMENTO

A pesquisa "Percepção de Estressores Ocupacionais e Sua Relação Com Fatores Geradores de Qualidade de Vida no Trabalho de Agentes de Trânsito: Um Estudo de Caso tem por objetivo verificar se existe relação entre a percepção dos fatores estressores e a qualidade de vida no trabalho de agentes de trânsito **visando** identificar os fatores que os próprios agentes percebem como estressores; avaliar a qualidade de vida neste trabalho e auxiliar no entendimento dessa nova profissão, contribuindo para a criação de políticas organizacionais e públicas que possam contemplar melhor essa categoria.
Será necessário responder questionários, os quais não implicam em riscos ou desconfortos.
Em caso de dúvida em relação a este documento, você pode entrar em contato com a Comissão Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Federal de São João del Rei – cepes@ufsj.edu.br / (32) 3379-2413

Telefone de contato do pesquisador: (32) 3379-2584 (de 8:00 às 12:00 horas)

Renata Furtado Vianna Sampaio
Pesquisadora responsável

Profa. Dra. Maria Nivalda de Carvalho Freitas
Depto. de Psicologias/UFSJ - colaboradora

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE, APÓS ESCLARECIMENTO

Eu, _____,
(*nome do voluntário*)
RG _____, li e/ou ouvi o esclarecimento acima e compreendi para que serve o estudo e qual procedimento a qual serei submetido. Eu entendi que sou livre para interromper minha participação a qualquer momento e concordo em participar voluntariamente da pesquisa. Sei que meu nome não será divulgado, não terei despesas e

não receberei dinheiro para participar do estudo. Além disso, permito a divulgação dos dados da pesquisa em publicação, garantindo o anonimato dos participantes.

_____,_____, ___/___/_____

(Cidade) (Assinatura do participante) (Data)

ANEXO VIII - Transcrição das Entrevistas com Supervisores

SUPERVISOR A.

1- Como você percebe o trabalho dos Agentes de Trânsito?

É difícil de responder, porque cada dia a gente tem uma coisa diferente para fazer. Eu gosto porque não é muita rotina; cada dia que você vem, você tem uma coisa diferente para fazer, você tem uma obra emergencial... Eu particularmente gosto, porque eu não gosto de ficar parado. Essa movimentação toda me agrada.

E como você entende isso na visão deles?

A opinião diverge. Tem gente que qualquer atividade diferente que surge não gosta, prefere um trabalho mais calmo, prefere ficar na Central... outros locais. Então, eu penso que essa parte mais dinâmica não agrada a todos.

2- Como ocorre o processo de treinamento deles?

O 1º pessoal que entrou fez um treinamento com uma empresa de consultoria, e depois disso, os treinamentos foram dados pelos próprios agentes. Não é o treinamento que eu acho que seria o ideal, mas dá base. E na verdade, o que se precisa aprender é mesmo quando vai pra rua, e vai pegando.

3- Como é feito o acompanhamento das atividades dos agentes de trânsito?

Acompanhamento por parte da prefeitura pra qualquer tipo de apoio eu acho que a gente não tem. O que tem é um acompanhamento da supervisão em relação ao trabalho; a gente tenta acompanhar o máximo o que um ou outro ta fazendo, apontando um defeito ou outro, mas ... subiu a escala (hierarquia) da supervisão para o resto da prefeitura não tem acompanhamento. Só quando tem algum evento grande.

4- Quais são as maiores dificuldades e facilidades que você percebe no trabalho deles? (o supervisor respondeu sob o ponto de vista da sua função)

Dificuldade: fazer todo mundo trabalhar da mesma forma. Isso acontece no serviço público como um todo; o serviço público é muito diferente do privado, onde você estabelece objetivos, você cobra, tem o direito de cobrar e a pessoa se sente insegura com a cobrança. No serviço público, a estabilidade faz com que o indivíduo faça a coisa no ritmo dele, não leva em conta a urgência.
Facilidade: o horário é bom, tranqüilo, o serviço é fácil./

5- Que tipo de ações você acha que são necessárias para a melhoria de forma geral deste trabalho, o de Agente de Trânsito?

Uma integração maior, um acompanhamento psicológico que pudesse reforçar a idéia de grupo, de todo mundo trabalhar da mesma forma. Qualquer medida que vise a melhoria do trabalho é muito bem vinda. Com relação a material, com relação a viaturas, a gente precisa de muita melhoria.

6- Qual a expectativa do grupo atual com relação à chegada do novo grupo de agentes?

A expectativa é boa. Tenho procurado falar para darem o exemplo e estamos torcendo por eles. E que os novos sigam o exemplo dos melhores dos antigos.

SUPERVISOR B.

1- Como você percebe o trabalho dos agentes de trânsito?

Vejo um trabalho estressante por lidar com o público na parte de fiscalização e outras demandas, assim como lidar com o condutor. No início das nossas atividades fomos lançados à rua. Depois de 8 anos de atuação, conseguimos superar bastante isso. Além disso, as atividades que devem ser desenvolvidas mesmo com as intempéries (chuva, calor) também são cansativas.

2- Como ocorre o processo de treinamento deles?

O 1º grupo foi treinado por uma empresa de Belo Horizonte e os demais foram treinados pelos próprios agentes que serviam como multiplicadores. E a nova turma também está sendo treinada pela casa. É interessante colocar aqui a necessidade de termos anualmente uma reciclagem, com revisão de procedimentos também.

3- Como é feito o acompanhamento das atividades dos agentes de trânsito?

Isso cabe ao supervisor estar acompanhando os agentes na rua, assessorá-los, cuidar do rodízio em obras, olhar as rotas, dar suporte.

4- Quais são as maiores dificuldades e facilidades que você percebe no trabalho deles?

Dificuldade: hoje seria a parte de logística, apoio de viatura, que influencia no trabalho do agente; e também quanto ao procedimento do agente de trânsito que não é único. A gente vê cada agente trabalhando de uma forma.
Facilidade: a maioria dos agentes está sempre solícita ao nosso pedido de apoio, mesmo fora do horário (defesa civil, carnaval, futebol).

5- Que tipo de ações você acha que são necessárias para a melhoria de forma geral deste trabalho, o de Agente de Trânsito?

Melhorar logística e um maior intercâmbio do grupo (reciclagem, grupo de estudos, troca de experiências).

6- Qual a expectativa do grupo atual com relação à chegada do novo grupo de agentes?

Vejo com bons olhos, há receptividade, possibilidade de poder dividir a carga de trabalho e contribuir com o grupo. O grupo ta receptivo até para contribuir com a própria experiência.

SUPERVISOR C.

1- Como você percebe o trabalho dos agentes de trânsito?

Percebo o trabalho como uma atividade imprescindível por ser uma prestação de serviço À comunidade, tendo em vista a manutenção da ordem no trânsito, garantindo fluidez e segurança, que é o que as pessoas esperam do nosso trabalho. É uma trabalho de extrema importância.

2- Como ocorre o processo de treinamento deles?

A 1ª turma recebeu aulas teóricas de uma empresa de Belo Horizonte, e a parte prática do treinamento foi a própria entrada nas ruas. Os agentes que entraram depois, aos poucos foram treinados pelos mais antigos, inclusive com acompanhamento na rua. A primeira turma não tinha a presença “dos mais antigos”.

3- Como é feito o acompanhamento das atividades dos agentes de trânsito?

É feito pelo agente de trânsito supervisor, que acompanha as atividades em campo, para fiscalizar, dar suporte, assessorar.

4- Quais são as maiores dificuldades e facilidades que você percebe no trabalho deles?

Facilidade: carga horária flexível, o que torna possível o exercício de outra atividade que não atrapalhe seu trabalho aqui, assim como o estudo, cursar uma faculdade, por exemplo.
Dificuldade: o que torna mais difícil o trabalho do agente na rua, não é o embate com o público, mas sim uma falta de estruturação interna, o que aparece que com a nova administração vai melhorar. Com a nomeação oficial de alguns supervisores, o que não existia de fato, permitindo que o agente de trânsito fizesse o que bem entendesse na rua, sem ser cobrado, exigido.

5- Que tipo de ações você acha que são necessárias para a melhoria de forma geral deste trabalho, o de Agente de Trânsito?

Mais reuniões de instrução, para que o agente saísse da sede com um objetivo a ser alcançado. Hoje ele recebe a escala e sai para rua. É necessário um contato mais próximo da administração com os agentes; tratar de forma rotineira, constante, organizada, o trabalho de instruções.

6- Qual a expectativa do grupo atual com relação à chegada do novo grupo de agentes?

É uma expectativa de ansiedade para somar ao grupo. Como olhos de muita alegria e alívio por dividir a carga de trabalho.

ANEXO IX – Transcrição do Diário de Campo

1º DIA 28/01/09 – manhã de quarta-feira. Central de Operações

Como eu já havia feito uma explanação sobre a pesquisa numa reunião de departamento para todos os agentes, cheguei, dei bom dia, e disse: “olá, vou ficar aqui um pouquinho hoje, ta?”.

Fui bem recebida e não percebi nenhum mal-estar por parte dos presentes com minha chegada.

A sala da C. O. possui quatro computadores: 1 para o agente da C.O., 1 para o supervisor administrativo, 1 para os supervisores operacionais e mais 1 para um auxiliar administrativo, um agente que ajuda o supervisor administrativo. São três supervisores operacionais, um para cada turno (6 horas). O supervisor administrativo e seu auxiliar trabalham em horário integral (oito horas).

Existem duas linhas telefônicas para a C.O., uma outra linha para o supervisor administrativo e outra para o chefe do departamento.

O operador da C.O. atende a demanda dos agentes que estão na rua, assim como solicita apoio em obras, fiscalização, de acordo com as chamadas telefônicas externas.

Neste primeiro dia, o rádio ficou bastante ocupado, pois estava acontecendo o treinamento dos novos agentes de trânsito.

Chega um AT para fazer um intervalo de 15 minutos e sabendo da pesquisa me relata, sem que eu o perguntasse, um fato que ocorreu com ele num evento onde o trânsito estava interditado. Contou que o carro ultrapassou o bloqueio, e ao ser advertido, o condutor desceu do carro, ameaçando-o de morte. *“(...) aquilo, você deita pra dormir e vem na cabeça; é como se fosse um trauma”*.

2º DIA 29/01/09 – Tarde de quinta-feira. Central de Operações

Neste dia, o supervisor administrativo estava fazendo uma escala para trabalho extraordinário no fim de semana. Esses trabalhos são rotineiros e, já que muitos agentes de interessam devido à hora extra, é realizado um sistema de rodízio. Então, o supervisor telefona ou aciona pelo rádio o agente da vez e oferece o serviço. Este pode aceitar ou passar a vez.

Como neste dia o treinamento dos novos agentes já havia se encerrado no rádio, a C.O. estava operando normalmente. Pude perceber que várias vezes o rádio e o telefone

chamam ao mesmo tempo, alguns momentos a comunicação via rádio sofre interferências, ou mesmo a C.O. chama e o ATT não responde. Situação que pode ser fonte de estresse para quem está operando a C.O.?

Chega um ATT ciclista, e eu pergunto como foi seu dia de trabalho (já eram quase 18 horas), e ele disse que foi maravilhoso. Neste momento, o AT da C.O. junta-se à conversa é diz "(...) Ih! ... Com o G. não tem estresse". E G. confirma dizendo "tudo depende da abordagem. Se você começa bem, tem tudo para ter um final de trabalho tranqüilo".

Em seguida, chegam dois AT motociclistas, e eu os faço a mesma pergunta. "O turno foi cansativo", foi a resposta.

3º DIA 30/01/09 – Manhã de sexta-feira. Central de Operações

C.O. vazia, apenas o At da C.O. Poucos minutos depois chega o supervisor administrativo. Pouca conversa. Chega um AT motociclista, permanecendo por 15 minutos, tempo de seu QAR (intervalo).

Uma ou outra brincadeira.

Chaga o chefe do Departamento e começa a despachar.

Mais uma vez percebo que rádio e telefone chamam ao mesmo tempo várias vezes.

4º DIA 03/02/09 – Tarde de terça-feira. Central de Operações

telefone + rádio.

Ao comentar sobre a pesquisa, a AT da C.O. diz: "tem que levar muita coisa com bom humor, para não ficar doido".

Por algum momento percebo que a AT da C.O. quase perde a paciência com o chamado via rádio de um AT, fazendo "caras e bocas" para o rádio.

Chega o chefe do departamento e trata com supervisores algumas ações para 2009.

Percebo que o auxiliar administrativo ouve música religiosa no computador, sem atrapalhar ninguém. Estratégia de relaxamento? Descontração?

5º DIA 02/03/09 – Tarde de segunda-feira. Central de Operações.

O serviço estava ocorrendo de forma rotineira. Percebi que o rádio estava com a transmissão muito ruim, o que parece ter deixado a AT S.S. um pouco nervosa, pois não era possível ouvir nada direito.

Por volta das 17 horas, alguns agentes novatos chegaram para o início do 3º turno, enquanto alguns antigos, ainda em turno, vieram para C.O. e lá permaneceram. E o exemplo?? Será que os novatos não vão achar que o serviço é desorganizado?

Estavam presentes o supervisor operacional, o supervisor administrativo e a agente da C.O.

6º DIA 03/03/09- Manhã de terça-feira. Central de Operações

Cheguei às 6:45 h para observar o início do turno da manhã, que se inicia às 7 h. Cheguei junto com o supervisor operacional, que abriu a sala e deu início às atividades informando o QAP (entrando em operação) da C. O. pelo rádio.

Antes das 7 h, um agente ciclista chegou e permaneceu para confeccionar um relatório a respeito de uma ocorrência de carnaval que gerou reclamação a seu respeito. Ele o estava fazendo contra sua vontade, alegando: "(...) se o cara foi irônico comigo, porque eu não poderia ser com ele?".

Às 7:30h mais 4 agentes chegaram, entregaram suas multas, assinaram folhas de ponto e de hora extra.

O agente que estava na C.O. estava substituindo o que estava de férias, e tb não gostou da determinação, balbuciando algum tipo de reclamação. Orem, em seguida, disse: "(...) quando a gente pensa que a coisa vai melhorar, piora 100%", referindo-se às atitudes do chefe do Dpto que, por seguir à risca as determinações da Administração Municipal, vem cortando as horas extras que, costumeiramente, eram realizadas. Atitude que segundo um outro agente: "(...) não precisa arrumara a casa mexendo no bolso".

7º DIA 09/03/09- Manhã de segunda-feria. Rua. Calor.

Fui à C.O. e pedi que entrasse em contato com algum agente que estivesse a pé na rua, para avisar que eu iria ao seu encontro para desenvolvimento de pesquisa, como já esclarecido. No caminho, já me coloquei no lugar de pesquisadora e com olhar atento observei o trânsito. A observação começou às 9 h. Pude perceber que o tráfego de veículos era leve e tranqüilo. Encontrei com o agente K, o qual estava na companhia da novata E. O local de

trabalho da dupla compreendia o quarteirão das ruas São João, Getúlio Vargas, Batista de Oliveira e santa Rita, esta última estendendo-se até a Av. Rio Branco.

Durante o percurso, presenciei poucas abordagens do agente K. referentes a estacionamento irregular, e todas foram pacíficas e solucionadas. O agente K. tem uma forma séria, porém educada de abordar e orientar o condutor. No período de 1h que estive com eles não houve autuações.

Com relação às condições de trabalho, o agente relatou o seguinte:

"(...) o trabalho em si não é o problema, o que não funciona é esse sistema de prefeitura. Cada dia que passa dá vontade de sair correndo daqui".

Referindo-se à estrutura, a constante mudança de chefia, quando tudo recomeça do zero a cada novo prefeito. O agente disse que prefeitura deveria funcionar igual empresa.

8º DIA 10/03/09. Manhã de terça-feira. Rua. Calor.

Saí da C.O. de carona com o supervisor A. e outro agente em direção ao centro para encontrar-me com o agente D, que trabalhava nas ruas Espírito Santo e Braz Bernardino. Logo ao chegar, já presenciei uma ocorrência: D. tinha acabado de multar um veículo em local proibido, quando a condutora chegou. Ela era deficiente e a vaga especial era do outro lado da rua. D. disse que infelizmente não poderia fazer nada e orientou a condutora a recorrer da multa. A abordagem de D. é educada e pacífica, fazendo com que a condutora até se desculpasse, no que D. também lhe pediu desculpas.

No decorrer da hora, outras abordagens ocorreram, e quase todas com o mesmo desfecho.

D. contou-me que no dia anterior houve uma situação muito estressante com ele. Um condutor que uma vez lhe havia desrespeitado e que, na ocasião, D. lhe aplicou uma multa, o encontrou na rua, xingando-o e ameaçando-o de morte, de forma agressiva e enfática.

Perguntei a D. como ele estava se sentindo: "Ah... a gente já ta calejado, mas é chato pra caramba. A gente fica pensando, e se o cara tiver falando sério e me encontrar fora do trabalho e fizer alguma coisa mesmo? É muito difícil..."

Obs. A circulação de veículos neste horário estava leva e calma. As irregularidades foram relativas à estacionamento.

Outro acontecimento ouvimos através do rádio do agente D. Um outro agente pediu apoio, pois encontrou um ticket de área azul adulterado e deu voz de prisão ao infrator.

9º DIA 11/03/09. Tarde de quarta-feira. Rua. Calor.

Fui me encontrar com o agente S, na rua Santa Rita. Expliquei-lhe sobre a pesquisa e começamos a percorrer o trecho. Algumas abordagens e orientações. O serviço estava correndo de forma normal.

O agente S trabalhou muito tempo de moto, e perguntei-lhe que diferença percebia entre o trabalho motorizado e o trabalho a pé. Ele relatou que a demanda é muito maior na moto, pois a todo momento a C.O. solicita apoio numa determinada situação. Já na rua, o agente fica naquele local determinado, buscando manter a ordem.

"(...) na moto é muito mais estressante, mas em pé, na rua, é bem mais cansativo".

Caminhamos em direção a Rua Espírito Santo, onde ocorreram muitas abordagens relativas a estacionamento. Em uma delas, houve um conflito grave, a meu ver. Um determinado carro estava entrando numa vaga de veículo oficial, quando o agente apitou, fazendo um sinal advertido-o. O condutor falou (de longe) que estava desembarcando um passageiro e o agente concordou. No entanto, o condutor desceu do carro furioso e veio gritando com o agente, dizendo que era Juiz Federal, que merecia respeito, etc, etc. Mas ele gritava muito e apontava o dedo na cara do agente. Este ficou calado, ouvindo. O condutor disse que iria chamar a polícia. Algumas pessoas pararam para ver, e o condutor continuava gritando. O agente falou que se ele na retirasse o carro seria multado. Ele concordou em tirar o carro, e depois voltou, para "esperar a polícia" que não apareceu. Com muita calma, o agente conversou com o condutor, explicou toda a situação e depois dce alguns minutos de conversa, o condutor se acalmou, agradeceu e saiu. Se ele era mesmo Juiz federal ninguém sabe.

10º DIA 12/03/09. Tarde de quinta-feira. Central de Operações.

Fui à C.O. para começar as observações do dia, solicitando um contato com o agente S., a fim de tomar-lhe algum depoimento sobre o ocorrido, e ele veio para C.O.

Contou-me:

"(...) é do ser humano você querer responder à altura, e tem que fazer um esforço considerável para não demonstrar raiva. Fiquei mal, pois penso que deveria ter feito a multa, e

levado pra frente. A gente sempre quer levar para o lado bom e acaba que a categoria também acha que deveríamos ter agido diferente".

Disse também que o sentimento era de que agiu errado.

Acabei permanecendo na C.O. pois a conversa com o agente S. tomou-me bastante tempo, então não fui para rua.

A agente L. estava operando a C.O. já que a agente S. estava de folga. Sendo novata, ela estava experimentando o trabalho da C.O. e já demonstrava um pouco de nervosismo com a quantidade de chamadas telefônicas e de rádio. Mas atendeu a todos com calma e sempre procurando responder as demandas.

11º DIA 17/03/09. Manhã de terça-feira. Rua.

Saí com o agente W. e mais dois novatos. Saímos da C.O. e fomos a pé até a Av. do Andradas. Algumas abordagens rotineiras de estacionamento, sem alterações.

"(...) do trabalho na rua eu gosto, o que eu não gosto é de ir lá dentro (referindo-se à sede), e nem de quando cortam nossos direitos (referindo-se á diminuição das horas extras).

Não fiquei muito tempo com eles, mas tudo indicava que seria um turno tranqüilo.

<u>Considerações Pessoais das observações em campo:</u>

O que pude perceber na rotina dos agentes é que o trabalho em si, a tarefa não é difícil, é conduzida com facilidade pela maioria deles. Alguma ou outra situação alarmante acontece, e através dos testes e dos grupos focais, saberemos o que eles pensam a respeito delas.

No entanto, o que parece mais complicado neste trabalho é mesmo a questão da administração pública, como pudemos ver relatos nas entrevistas com os supervisores e também em conversas informais durante as observações.

O próximo passo será investigar!

Diário de Campo encerrado em 17/03/09.

Livros Grátis

(http://www.livrosgratis.com.br)

Milhares de Livros para Download:

Baixar livros de Administração
Baixar livros de Agronomia
Baixar livros de Arquitetura
Baixar livros de Artes
Baixar livros de Astronomia
Baixar livros de Biologia Geral
Baixar livros de Ciência da Computação
Baixar livros de Ciência da Informação
Baixar livros de Ciência Política
Baixar livros de Ciências da Saúde
Baixar livros de Comunicação
Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE
Baixar livros de Defesa civil
Baixar livros de Direito
Baixar livros de Direitos humanos
Baixar livros de Economia
Baixar livros de Economia Doméstica
Baixar livros de Educação
Baixar livros de Educação - Trânsito
Baixar livros de Educação Física
Baixar livros de Engenharia Aeroespacial
Baixar livros de Farmácia
Baixar livros de Filosofia
Baixar livros de Física
Baixar livros de Geociências
Baixar livros de Geografia
Baixar livros de História
Baixar livros de Línguas

Baixar livros de Literatura
Baixar livros de Literatura de Cordel
Baixar livros de Literatura Infantil
Baixar livros de Matemática
Baixar livros de Medicina
Baixar livros de Medicina Veterinária
Baixar livros de Meio Ambiente
Baixar livros de Meteorologia
Baixar Monografias e TCC
Baixar livros Multidisciplinar
Baixar livros de Música
Baixar livros de Psicologia
Baixar livros de Química
Baixar livros de Saúde Coletiva
Baixar livros de Serviço Social
Baixar livros de Sociologia
Baixar livros de Teologia
Baixar livros de Trabalho
Baixar livros de Turismo