

**Programa de Treinamento para
Manejo dos Fatores Estressantes
e Prevenção a Síndrome De Burnout
em Cobradores e Motoristas
de Transporte Coletivo de Passageiros**

Autores:

Adriano de Oliveira Ferraz
Francisco Itamar dos Santos Mello
Gabriela Cristine Neumann

SUMÁRIO:

Sumário

Sinopse:	1
Introdução:.....	2
1. Contextos	5
1.1 Contexto Citral Transporte e Turismo S.A.....	5
1.2 Contexto do motorista de transporte Coletivo de Passageiros:	6
1.3 Contexto dos fatores estressores dos motoristas de transporte Coletivo de Passageiros:.....	6
1.4 Contexto dos cobradores de transporte coletivo de passageiros:	9
1.5 Contexto dos fatores estressores dos cobradores de transporte coletivo de passageiros :	9
2. Síndrome de Burnout	11
2.1 Síndrome de Burnout em motoristas e cobradores de Transporte coletivo de passageiros	12
3. Programa de Treinamento para Manejo dos Fatores Estressantes e Prevenção a Síndrome de Bournout em Cobradores e Motoristas de Transporte Coletivo de Passageiros	14
3.1 Construindo o Programa.....	14
3.2 Objetivos do programa.....	16
Objetivo Geral	16
Objetivos Específicos.....	16
3.3 Público Alvo	16
3.4 Realização do Programa	17
3.5. Descrição das Atividades:	17
4. Resultados	23
Conclusão	24
Referências	25
Informações sobre os autores:	29

Sinopse:

O projeto surgiu devido a observações, avaliações e indicadores (aumento do número de atestados, acidentes, absenteísmo e rotatividade).

A psicóloga e os instrutores (motorista, cobrador), desenvolveram um programa para lidar com os fatores estressantes no trânsito, que podem levar a ocorrência da Síndrome de Burnout.

Com o objetivo de ensinar técnicas aos motoristas e cobradores, para lidar com os fatores estressantes no trânsito, diminuindo os níveis de estresse, proporcionando uma melhor qualidade de vida, além de prevenir doenças mentais, motivar e valorizar o nosso colaborador, proporcionar um espaço de fala e escuta, ensinar técnicas de relaxamento para combater tensões e ansiedade, trabalhar autocuidado, além de estar reforçando as questões técnicas das profissões, sanando dúvidas, passando orientações, prevenindo acidentes externos e internos.

O programa é realizado na própria empresa em pequenos grupos que variam de 5 a 9 pessoas. Aconteceu semanalmente e contou com o quadro de 183 motoristas e 105 cobradores.

Segundo relatos dos participantes o programa foi positivo, e havia bastante necessidade da implementação e atingimos o número de 84,7% de muito bom na avaliação de reação dos participantes do programa, além de muitos pedidos para uma segunda edição. O programa também contribuiu para a diminuição na rotatividade e no número de atestados.

Introdução:

A Citral Transporte e Turismo S.A., é uma empresa familiar, no ramo de transporte coletivo de passageiros, a mesma conta com um quadro de 410 colaboradores, sendo 288 motoristas e cobradores. Tendo ciência do aumento das dificuldades no trânsito e das características dos profissionais de transporte coletivo que são bastante diferentes das demais, pois outras profissões atuam em lugares fixos, fechados e protegidos por edificações, enquanto esses profissionais passam a maior parte de seu turno de trabalho dentro de um ônibus, sendo sujeitos de um cotidiano que envolve a presença de um público volátil, estabelecendo um contato estreito com o passageiro que possui acesso irrestrito dentro dos ônibus, além de precisar andar diariamente nas estradas caóticas de nossa realidade.

Considerando que os profissionais em especial motoristas e cobradores, estão sujeitos a diversos fatores estressores diariamente e também ao desenvolvimento do estresse relacionado ao meio de trabalho nomeado de Síndrome de Burnout, foi buscado desenvolver um momento para trabalhar com estas questões, proporcionando uma melhor qualidade de vida do nosso colaborador. A intervenção foi desenvolvida por meio de oficinas, que é uma das praticas mais usuais de proporcionar trocas de conhecimento a participantes. As oficinas com foco no trabalhador podem levar a uma redução significativa no desgaste ou mudanças positivas nos fatores de risco de Burnout (Awa, Plaumann & Walter, 2010). A oficina foi estruturada, em torno das temáticas com base na literatura sobre Burnout, fatores estressores e coping (Zanelatto & Oliveira, 2008). Nosso programa traz como aplicação e solução: o treinamento de 100% dos colaboradores, mas sabemos que este foi o primeiro passo para a construção da cultura de excelência pela melhor qualidade de vida.

Estas oficinas de intervenção formaram um programa, realizado durante um dia inteiro, aonde o colaborador foi convidado a participar por meio da chefia do setor, formando grupos de 5 a 9 integrantes, sempre nas quintas-feiras, das 8:00 as 18:00, no próprio auditório da empresa, com lanche (bolachas, frutas, balas, café e água) e almoço, no restaurante próximo a empresa, aonde íamos todos juntos.

Toda a metodologia das dinâmicas foi passeada em literaturas (nacionais e internacionais), mas também foi desenvolvida através das entrevistas que a psicóloga realizou com os colaboradores durante dois meses, e na aplicação do instrumento: Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo- CESQT-PE (Gil-Monte, 2005), adaptado para o uso no Brasil por Gil-Monte, Carlotto e Câmara (2010). O questionário é composto por 20 itens distribuídos em quatro sub escalas denominadas: a. Ilusão para o trabalho: refere-se ao desejo de atingir metas de trabalho percebidas como fonte de prazer e realização pessoal. As pontuações baixas indicariam altos níveis de SQT (5 itens, alfa = 0,88) (por exemplo: vejo meu trabalho como uma fonte de realização pessoal). b. Cegueira psíquica: avalia a exaustão emocional e física causada pelo contato contínuo com pessoas que apresentam ou causam problemas. Supõe o fracasso dos recursos afetivos do indivíduo (4 itens, alfa = 0,87) (por exemplo: sinto-me desgastado emocionalmente). c. Indolência: atitudes valor negativo, como a insensibilidade, a indiferença, o cinismo, etc., para o trabalho e para os clientes da organização (6 itens, alfa = 0,76). d. Culpa: esta dimensão refere-se aos sentimentos de culpa desenvolvidos pelos trabalhadores ligados à crença de que eles não têm um comportamento positivo e adequado em seu trabalho, e a falta de sucesso profissional (5 itens, alfa = 0,79) (pe: Eu tenho remorso por alguns dos meus comportamentos no trabalho). Os itens são avaliados por uma escala de frequência de 5 graus variando de 0 (nunca) a 4 (muito frequentemente: todos os dias), na

amostra aplicada, foi verificado uma incidência de 41,1% dos colaboradores com perda a síndrome de burnout.

Uma vez verificado estes dados, foi feita uma reunião entre a psicóloga da empresa, e os principais instrutores das categorias de motoristas e cobradores, aonde foi montado todos os detalhes do programa, o mesmo foi apresentado à direção da empresa e obteve a aprovação para a sua realização.

1. Contextos

1.1 Contexto Citral Transporte e Turismo S.A.

Empresa familiar privada, concessionária de serviços públicos no ramo dos transportes coletivo de passageiros, a Comercial, Importadora Transportes, Representações e Acessórios Ltda surgiu da fusão das Companhias Dreher & Borges Ltda e Benetti & Cia cuja razão social era Real e Rex, União esta oficializada em 19 de agosto de 1952.

Ao longo do tempo, num processo natural de crescimento, fortalecida pela sua atuação no mercado, a empresa foi instalando suas filiais e passou, em 1977, a adotar a sua atual denominação: CITRAL TRANSPORTE E TURISMO S/A.

Conta hoje com a Matriz, em Taquara e com filiais em Sapiranga, São Francisco de Paula e Canela, além de postos de atendimento em outras localidades da região, servindo a região metropolitana, o interior do estado, a serra e o litoral gaúcho.

Reafirmando seu respeito à comunidade, atua com comprometimento em diversos projetos na área social, cultural e ambiental, através do seu Programa de Ações no campo da Responsabilidade Social. Ano após ano, a Citral reforça seu compromisso e dedicação com o transporte coletivo de passageiros no Estado do Rio Grande do Sul.

1.2 Contexto do motorista de transporte Coletivo de Passageiros:

O motorista de transporte coletivo de passageiros é caracterizado como o profissional que dirige ônibus de empresas particulares, municipais ou interestaduais, acionando os comandos de marcha e direção e conduzindo-o no itinerário, de acordo com as regras de trânsito (Ministério do Trabalho e Emprego, 2015). Trata-se de uma atividade profissional desafiadora e complexa, devido à exigência de elevada atenção e concentração, alta capacidade de memorização dos itinerários a serem percorridos e pela grande responsabilidade, pelo fato de transportar vidas (Zanellato, 2008).

1.3 Contexto dos fatores estressores dos motoristas de transporte Coletivo de Passageiros:

Este profissional desempenha um relevante papel à mobilidade urbana, pois atende as necessidades de pessoas em questões relacionadas ao trabalho, educação ou lazer, na medida em que buscam ocupar menor espaço e tempo no trânsito, impactando significativamente na redução de congestionamentos (Silva & Zavarize, 2017). Suas atribuições envolvem contato diário com um número elevado de passageiros, sendo submetido ao humor dos mesmos, o que lhe exige habilidade técnica e controle emocional (Alcântara et al., 2016).

Atualmente, a profissão de motorista de transporte coletivo de passageiros é considerada uma das mais estressantes (Silva & Zavarize, 2017). Nos EUA, segundo dados de 2012 do Bureau of Labor Statistics of the United States Department of Labor, essa profissão está entre as sete ocupações com maior risco de adoecimento, com taxa de incidência de afastamento por doença maior que 375 casos por 10.000. De forma semelhante aos motoristas de ônibus, com esta taxa de

incidência, estão profissionais, como policiais, chefe de polícia, bombeiros, guardas carcerários, assistentes de enfermagem e socorristas (US Department of Labor, 2012).

A literatura nacional mostra que os principais fatores estressantes do motoristas de transporte coletivo de passageiros são: trânsito lento, congestionamentos (Mattos, Moraes, & Pereira, 2015; Silva & Zavarize, 2017; Zanelato & Oliveira, 2004); grande volume de veículos nas vias, lidar com motoristas de carro de passeio que não respeitam o código de trânsito brasileiro (Almeida, 2002; Mattos, Moraes, & Pereira, 2015); relação conflituosa com passageiros, embarque e desembarque dos mesmos (Almeida, 2002; Mattos, Moraes, & Pereira, 2015; Oliveira & Pinheiro, 2007; Silva & Zavarize, 2017); escala de trabalho, falta de rotina nos horários, não folgar em finais de semana (Oliveira & Pinheiro, 2007; Tavares, 2010; Silva & Zavarize, 2017; Zanelato & Oliveira, 2004); cumprir as normas da empresa, conflito com superiores, em especial, os fiscais (internos e externos) (Almeida, 2004; Silva & Zavarize, 2017); conflitos com o cobrador integrante de sua linha (Almeida, 2002; Silva & Zavarize, 2017); excesso de paradas durante a viagem (Zanelato & Oliveira, 2004); condições climáticas (calor na cabine, alagamento das vias, fortes chuvas) (Zanelato & Oliveira, 2004); más condições do veículo, falhas nos equipamentos, ruídos e vibrações (Oliveira, 2004; Tavares, 2010); medo de roubos e assaltos (Nóbrega, 2015; Tavares, 2010; Zanelato & Oliveira, 2003); relacionamento conflituoso com passageiros idosos, devido a gratuidade em algumas linhas (há linhas em que os mesmos não pagam passagem, e há linhas em que pagam, e muitas vezes os mesmos querem entrar em linhas que pagam sem pagar) (Battiston et al, 2006; Oliveira, 2004); motoqueiros que muitas vezes cortam a frente dos ônibus e buzina de maneira inadequada

(Zanelato & Oliveira, 2003; Silva & Zavarize, 2017); Ciclistas que, muitas vezes, não respeitarem as normas de trânsito (Hoffmann, 2000; Silva & Zavarize, 2017); segurança dos passageiros, medo que os passageiros sofram algum tipo de queda, se machuquem ou que aconteça qualquer coisa a eles (Almeida, 2002; Battiston et al., 2006; Silva & Zavarize, 2017); má condições das vias devido aos buracos, sinalização deficiente (Battiston et al., 2006; Hoffmann, 2000; Nóbrega, 2015; Silva & Zavarize, 2017); risco de acidentes (Nóbrega, 2015; Tavares, 2010; Zanelato & Oliveira, 2003); pedestres que não respeitam a faixa e demais sinalizações (Hoffmann, 2000; Nóbrega, 2015; Silva & Zavarize, 2017).

Investigações internacionais destacam como fatores estressantes para motoristas de transporte coletivo de passageiros: tempo de serviço; estar muito tempo em funções repetitivas (Medeiros et al., 2017); pouco intervalo (Medeiros et al., 2017); insegurança no emprego (Lámbarry, 2016); políticas rígidas da organização em relação ao seu desempenho (Lámbarry et al., 2016; Tse et al., 2006); carros de passeio que invadem as áreas dos ônibus (Lámbarry et al., 2016; Gopalakrishnan, 2012); questões ambientais como chuva e calor (Lámbarry, 2016; Soldhoho, 2017); risco de se envolver em acidentes (Usechu et al., 2017); intensidade da carga horária (Usechu et al., 2016); pressões para cumprir horário por meio de passageiros e superiores da empresa (Soedholo, 2017); necessidade de fazer deslocamentos irregulares (Tse et al., 2006); interações problemáticas com outros usuários das vias (Gómez et al., 2018; Tse et al., 2006).

Fatores estressantes podem favorecer a ocorrência de acidentes no trânsito, que colocam em risco não apenas a saúde e a vida de motoristas, mas também de inúmeras pessoas que trafegam pelas vias urbanas. Ou seja, as consequências não se limitam ao motorista, mas atingem a sociedade como um todo, além dos fatores

contribuir para problemas de saúde mental, como os Transtornos Mentais Comuns (TMC) e a Síndrome de Burnout (SB) (Mattos, Moraes & Pereira, 2014; Nóbrega, 2015).

1.4 Contexto dos cobradores de transporte coletivo de passageiros:

Segundo o Ministério de Trabalho e Emprego (2012) o Cobrador de Coletivo é o profissional responsável por atuar com o atendimento aos passageiros, manuseio de cartões para fazer a leitura na roleta, conferir gratuidade de cada passagem, girar a roleta e lidar com dinheiro. Um Cobrador de Coletivo irá cobrar a tarifa, repassar o troco, caso necessário, manter a ordem e a limpeza do ônibus. Está sob as responsabilidades de um Cobrador de Coletivo organizar e fiscalizar as operações dos ônibus e outros veículos de transporte coletivo como, condições de operação dos veículos, cumprimento dos horários, preencher relatórios, preparar escalas de operadores, examinar as condições dos veículos, atendendo e sanando as dúvidas dos usuários, em alguns casos agir na solução de ocorrências. Para que o profissional tenha um bom desempenho como Cobrador de Coletivo é essencial que possua boa comunicação, paciência e habilidade com cálculos rápidos.

1.5 Contexto dos fatores estressores dos cobradores de transporte coletivo de passageiros :

Um estudo realizado por Souza e Silva (1998), demonstrou que o cobrador de ônibus tem um índice maior de distúrbios psiquiátricos menores do que os motoristas. Além disso, esse estudo mostrou que não somente o contato maior com os passageiros seria este fator de risco para o surgimento desses distúrbios, mas também o trânsito caótico, os distúrbios do sono (gerado por uma condição de sono

menor a 6 horas diárias), o absenteísmo, utilização de banco sem mecanismo de regulação, e alterações na escala de trabalho. As preocupações do dia-a-dia e os horários a serem cumpridos são fatores estressantes e levam o cobrador à irritabilidade e à agressividade, com consequências prejudiciais à saúde (Neri, Soares, Soares, 2005). Em estudos realizados por Gustavsson et al. (1996), o congestionamento do trânsito foi associado com a incidência de taquicardia, hipertensão arterial, epigastralgia e problemas cardíacos, gerados por descargas adrenérgicas.

A literatura mostra um grande número de agravos à saúde decorrente das atividades de trabalho no setor de transporte rodoviário, levando como grande causadora desses agravos o próprio ambiente de trabalho, que são os ônibus (Neri, Soares, Soares, 2005). Os fatores agravantes são: o calor, a ventilação, o ruído e os aspectos ergonômicos modificam o ambiente de trabalho tornando-o, muitas vezes, locais prejudiciais a saúde física e mental. Associado a esses fatores, podemos citar outros fatores de natureza exógena, como: congestionamentos, hábitos comportamentais e a violência de passageiros, que podem influir diretamente nos acidentes de trânsito, de trajeto e as doenças ocupacionais (Neri, Soares; Soares, 2005).

A poluição sonora é um perigo à saúde pessoal dos cobradores, sendo a fadiga e a irritabilidade reações relatadas daqueles expostos a ruídos intensos, fazendo com que a estabilidade profissional e sua eficiência sejam modificadas. Somando-se ao fator ruído, o excesso de calor e a falta de ventilação no ambiente de trabalho auxiliam o processo de desestabilização emocional nesse ambiente (Neri; Soares; Soares, 2005). Estudos realizados em Londres, na década de 50, envolvendo motoristas, cobradores e trabalhadores de escritórios de uma mesma empresa, apontaram o cobrador como sendo o profissional com maior frequência

de afastamento do trabalho por desordens funcionais nervosas e doenças psicossomáticas em relação aos outros indivíduos do estudo nessa empresa (Souza, Silva, 1998).

A violência no ambiente de trabalho é outra questão que intensifica a pressão psicológica dessa categoria de trabalho. Estudos mostram que a violência é mais frequente em trabalhadores que movimentam dinheiro, atuam sozinhos ou em duplas e em turnos da noite, sendo a categoria dos trabalhadores do setor de transporte rodoviário um nicho profissional em que os níveis de violência e insegurança no trabalho são bastante elevados. Os cobradores são um grupo dos que mais sofrem com este tipo de pressão (Neri, Soares; Soares, 2005).

2. Síndrome de Burnout

A Síndrome de Burnout (SB) pode ser explicada como um fenômeno psicossocial devido aos estressores crônicos ocasionados no meio laboral (Maslach & Leiter, 2016; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Segundo Gil-Monte (2005, 2011), a SB é uma experiência de caráter negativo, composta por cognições, emoções e atitudes negativas relacionadas ao seu trabalho e com as pessoas que necessita relacionar-se como parte e suas atribuições profissionais. As consequências dessas respostas podem gerar uma série de disfunções comportamentais, psicológicas, fisiológicas que vão ter repercussão nociva para as pessoas e para a organização.

O modelo de Gil-Monte (2005) da SB constitui-se de quatro dimensões, que geram dois perfis diferenciados de adoecimento. As dimensões são: 1- Ilusão pelo

trabalho, descrita como o desejo do trabalhador para o alcance das metas profissionais; os itens que compõem essa dimensão estão formulados de maneira positiva, ou seja, baixas pontuações nessa dimensão indicam altos níveis de Burnout. 2 - Desgaste psíquico, caracterizado por sentimentos de exaustão emocional e desgaste físico; 3- Indolência, quando aparecem atitudes de indiferença para com as pessoas que necessitam ser atendidas no ambiente de trabalho e 4- Sentimento de culpa decorrente da cobrança social em relação ao comportamento e expectativas profissionais.

Os dois perfis de Burnout podem ser assim caracterizados: Perfil 1: definido pela presença de um conjunto de sentimentos e condutas ligados ao estresse laboral que dão origem a uma forma moderada de mal-estar, sem impossibilitar o profissional de realizar suas atividades laborais, embora pudesse executá-las de uma melhor forma. Nesse perfil, ocorre a deterioração cognitiva (baixas pontuações em ilusão pelo trabalho) e afetiva (altas pontuações em desgaste psíquico), que aparecem em um primeiro momento, como respostas às fontes de estresse laboral crônico. Após, os indivíduos desenvolvem atitudes negativas diante das pessoas de seu trabalho (altos níveis de indolência). O perfil 2 tem os mesmos sintomas do Perfil 1, mas soma-se a esse a dimensão de culpa. Nesse perfil ocorrem casos clínicos mais graves que podem levar o trabalhador à incapacidade total para o exercício profissional (Gil-Monte, 2005).

2.1 Síndrome de Burnout em motoristas e cobradores de Transporte coletivo de passageiros

Em estudo sobre Burnout em motoristas de transporte coletivo de passageiros no Chile com uma amostra de 112 motoristas, por Olivares et al. (2013), foi

identificado que 79,47% apresentavam desgaste físico e emocional e 35,71% baixo nível de entusiasmo pelo trabalho e 37,50% par ambas dimensões, culpa e indolência. Em relação aos perfis diagnósticos verificou que 23,22% classificaram-se como Perfil 1 e 6,25% como Perfil 2. Em outra investigação, esta no Brasil, na cidade de Natal, com a participação de 412 motoristas realizada por Gianasi e Borges (2009), foi identificado que 41,4% dos motoristas da amostra apresentavam SB, sendo que em 13% foi verificado em nível máximo. A síndrome foi relacionada com conflitos de valores e ausência de equidade nas relações com a empresa, sugerindo problemas organizacionais e de gestão na fonte de tal transtorno.

Em pesquisa sobre a SB em motoristas de ônibus na Tailândia desenvolvida por Chung e Wu (2012), resultados indicaram que a síndrome é a principal causa de tensão e problemas de saúde para os mesmos, sendo a segurança pública a maior fonte de preocupação para a categoria. Esta situação tem gerado absenteísmo e deixando os motoristas mais propensos a desenvolver acidentes no trânsito

O desgaste psíquico, que indica presença da SB (Gil-Monte, 2005), foi verificado em motoristas de transporte coletivo e identificado que há associação significativa com o estado civil do motorista sendo a presença em motoristas casados de 22%, solteiros 9% e divorciados 5% (Nóbrega, 2015). Foi identificado associação significativa entre despersonalização (indicativo de Burnout, Gil-Monte, 2005) e o tempo de profissão em motoristas sendo constatado a presença de 18% em quem possui de 1 a 5 anos de profissão, 16% em quem possui de 5 a 10 anos de profissão e 4% em quem possui mais de 10 anos de profissão (Nóbrega, 2015).

Em estudo na Columbia que faz comparação da SB com a idade do motorista, mostrou que não há índices de relação entre as duas variáveis idade/Burnout

(Usuche et al., 2017). Já em estudo de Quirino e Amaral (2015) mostra que na faixa dos 20 a 30 anos de idade os motoristas apresentam maior tendência a ser mais estressados no trânsito. Em estudo de Curandi, Chen & Lipton, 2009 avaliou a associação de diversos fatores de Burnout em Motorista de Transporte Coletivo de Passageiros em São Francisco-E.U.A- e não encontrou associação entre Burnout e raça, sexo e estado civil.

Quanto aos fatores laborais, estudo desenvolvido por Nóbrega (2015) com motoristas da cidade de João Pessoa/RN revelou que ter se envolvido em algum acidente nos últimos dois anos apresentou relação significativa com a SB. Em relação a intervalos irregulares, Zanelato e Oliveira (2014), concluíram que os motoristas com intervalos longos são menos estressados que motoristas com intervalos curtos. Já em relação aos períodos de trabalho foi identificado que motoristas que trabalhavam no período da tarde, possuíam maior propensão a desenvolver estresse (Mattos, Moraes & Pereira, 2015).

3. Programa de Treinamento para Manejo dos Fatores Estressantes e Prevenção a Síndrome de Bournout em Cobradores e Motoristas de Transporte Coletivo de Passageiros

3.1 Construindo o Programa

Toda a metodologia das dinâmicas, foi passeada em literaturas (nacionais e internacionais), mas também foi desenvolvida através das entrevistas que a psicóloga realizou com os colaboradores durante dois meses, e na aplicação do instrumento: Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el

Trabajo- CESQT-PE (Gil-Monte, 2005), adaptado para o uso no Brasil por Gil-Monte, Carlotto e Câmara (2010). O questionário é composto por 20 itens distribuídos em quatro subescalas denominadas: a. Ilusão para o trabalho: refere-se ao desejo de atingir metas de trabalho percebidas como fonte de prazer e realização pessoal. As pontuações baixas indicariam altos níveis de SQT (5 itens, alfa = 0,88) (por exemplo: vejo meu trabalho como uma fonte de realização pessoal). b. Cegueira psíquica: avalia a exaustão emocional e física causada pelo contato contínuo com pessoas que apresentam ou causam problemas. Supõe o fracasso dos recursos afetivos do indivíduo (4 itens, alfa = 0,87) (por exemplo: me sinto desgastado emocionalmente). c. Indolência: atitudes valor negativo, como a insensibilidade, a indiferença, o cinismo, etc., para o trabalho e para os clientes da organização (6 itens, alfa = 0,76). d. Culpa: esta dimensão refere-se aos sentimentos de culpa desenvolvidos pelos trabalhadores ligados à crença de que eles não têm um comportamento positivo e adequado em seu trabalho, e a falta de sucesso profissional (5 itens, alfa = 0,79) (pe: Eu tenho remorso por alguns dos meus comportamentos no trabalho). Os itens são avaliados por uma escala de frequência de 5 graus variando de 0 (nunca) a 4 (muito frequentemente: todos os dias), na amostra aplicada, foi verificado uma incidência de 41,1% dos colaboradores com perda a Síndrome de Burnout.

Uma vez verificado estes dados, foi feita uma reunião entre a psicóloga da empresa, e os principais instrutores das categorias de motoristas e cobradores, aonde foi montado todos os detalhes do programa, o mesmo foi apresentado a direção da empresa e obteve a aprovação para a sua realização

3.2 Objetivos do programa

Objetivo Geral

Desenvolver um grupo com profissionais cobradores e motoristas de ônibus eficaz de intervenção no manejo de fatores estressantes e síndrome de Burnout com o objetivo de diminuir o nível de estresse e proporcionar aos profissionais melhores formas de lidar com os estressores ocupacionais.

Objetivos Específicos

- Prevenir doenças;
- Proporcionar técnicas de enfrentamento positiva;
- Diminuir níveis de estresse;
- Motivar e valorizar o colaborador;
- Ter um espaço para falar sobre os estressores do dia a dia;
- Verificar estratégias de enfrentamento dos estressores e trabalhar as mesmas;
- Técnicas de relaxamento respiratório para combater as tensões e ansiedade;
- Discutir fatores de proteção e risco e trabalhar com os mesmos;
- Trabalhar auto-cuidado, gestão do tempo e gestão das emoções;
- Reforçar e atualizar o treinamento;
- Sanar duvidas;

3.3 Público Alvo

Os 183 motoristas de empresa Citral e os 105 cobradores da empresa Citral diretamente.

Indiretamente todos os demais colaboradores, nossos clientes, fornecedores e a população em geral, pois todos estamos inseridos no trânsito de uma certa maneira, pode ser como pedestre, motorista de carro de passeio, motos, bicicletas ou passageiro dos ônibus.

3.4 Realização do Programa

Os motoristas e cobradores foram convidados por meio das chefias (gerentes de tráfego) a participar. Os mesmos tiveram a sua escala de trabalho adaptada para o programa.

O programa foi realizado no auditório da empresa, sala ampla, ventilada, com recursos tecnológicos, como televisão, aparelho de DVD, notebook, e datashow.

Durante o programa foi ofertado bolachas, frutas, balas, café e água, além de um almoço coletivo em um restaurante próximo a empresa.

O Programa acontecia sempre nas quintas-feiras, das 8:00 as 18:00.

3.5. Descrição das Atividades:

Turmas de colaboradores: As turmas de colaboradores foram realizadas de forma mista, com colaboradores de todas as unidades, cujo objetivo foi promover maior integração entre as bases. Ao todo foram 31 turmas, sendo a primeira realizada no dia 06/07/17 e a última no dia 12/04/18, totalizando os 288 colaboradores passados pelo programa, seguem alguns comentários das avaliações de reação: “Achei bem interessante o dialogo entre colegas, as atividades também, mesmo sem completar o quebra-cabeça, me senti a vontade, aproveitei bastante, tenho muito a aprender”; “Muito bom ver que a empresa pensa em nós, achei legal a atividade, gostei de conhecer mais colegas, e de aprender sobre o trânsito, quero

participar outras vezes”; “Muito bom, gostei do treinamento, tomara que nos escutem mais vezes”.

Conceito da profissão: Sempre no início de cada grupo era lido o conceito da profissão (Tanto de motorista como de cobrador), e debatido sobre os mesmos, fato este muito interessante, pois a maioria dos participantes nunca haviam tido contato com esta informação, alguns estão na profissão a mais de 30 anos, e nunca tinham lido a respeito, “Nem sabia que tinha uma explicação sobre ser cobrador, que legal que tem”; “Nossa, ser motorista é tudo isto...”.

Combinações: após a leitura sobre os conceitos profissionais, era explicado sobre o programa de treinamento, os objetivos, e estabelecido algumas combinações, como o sigilo e horário. Apresentações dos integrantes são feitas, como o nome, base, tempo de serviço.

Fatores estressores e Síndrome de Burnout: Foi feita uma explicação sobre o que são fatores estressores e síndrome de Burnout, foi falado sobre os conceitos, e demais informações sobre os assuntos, todos foram bem atentos às informações, perguntando, e até fazendo anotações “Agente sabe que tem estresse né, mas nunca para e pensa sobre...” então os fatores estressores são debatidos, um momento de fala, escuta, troca de informações, aonde todos refletimos sobre nossos contextos de trabalho, o que precisam lidar, e como é lidar com todas estas questões, segundo os participantes os principais fatores estressores para eles são os congestionamentos, a má educação dos passageiros, a escala de trabalho e a comunicação interna.

Dinâmica “Estourando balões” (ALBIGENOR e MILITÃO, 1999, p. 70): É proposto uma dinâmica para trabalhar com os fatores estressores. A psicóloga distribui uma bexiga e um palito para cada participante e solicita que encham as bexigas. Cada pessoa deve defender a sua bexiga e tentar estourar a do outro,

vence quem conseguir ficar com a bexiga até o final. Objetivo: relacionar o exercício com o conceito de stress, sendo que o palito, neste caso, é o estímulo estressor, onde as pessoas fogem de dele ou lutam contra ele; também possibilita observar comportamentos e estratégias que foram utilizadas para vencer. Observou-se um relaxamento bem grande dos participantes durante a atividade, no sentido que todos colocaram “para fora” suas tensões.

Após a dinâmica, foi explanado novamente sobre os fatores estressores presente no dia a dia dos motoristas e cobradores, aonde além de falar sobre os fatores, buscamos soluções de enfrentamento a eles, fazendo ligação com a dinâmica anterior.

Dinâmica do quebra-cabeça: Então realizamos a dinâmica aonde os mesmos precisam montar um quebra-cabeça, todos juntos um quebra cabeça de 200 peças no tempo de uma hora. O objetivo é treinar a atenção, concentração e trabalharem em equipe. Aonde precisam buscar desenvolvimento psíquico para lidar com os desafios. Momento este mais descontraído, esta dinâmica do desafio de montar um quebra cabeça, todos juntos, é um momento bem especial para todos, é aonde em equipe percebemos que juntos podemos vencer, ou não. Assim como no trânsito, um precisa cuidar do outro. Foi observado que a maioria dos participantes se empenharam bastante para atingir o objetivo, depois refletimos sobre a atividade, como se sentiram montando, se achavam que iam conseguir, sobre como as vezes nos acomodamos e não desenvolvemos nossa mente.

Exercício “Escravos de Jó” (CDOF – Cooperativa do fitness, 2007). Consiste na formação de um círculo e na entrega de uma caixa de fósforos para cada participante. Conforme o ritmo da música, os participantes vão movimentando as caixas, ou seja, passando a caixa para o colega da direita e recebem outra caixa do

vizinho da esquerda. Depois se acelera o ritmo da música com o movimento das caixas. Música: Escravos de Jó (do cancioneiro popular). Objetivo: relacionar com a harmonia/desarmonia do processo de distress ou eutress (homeostase), esta atividade foi muito bem recebida por todos, além de passar as caixas, nas mesmas havia um desafio, aonde cada vez que a música parava, precisavam trabalhar com este desafio, aqui foi buscado falar sobre o relacionamento com nosso cliente, seus desafios, e suas mudanças nos últimos anos.

Apresentação sobre nossos fatores estressores: Então realizamos uma reflexão sobre o estresse, formamos 3 grupos que irão montar e apresentar na cartolina os fatores estressantes no trabalho: G1 - condições de trabalho e clima; G2 - condições das vias de trânsito e do veículo; G3 - relacionamentos humanos (passageiros, outros condutores, fiscais e empresa). Juntamente com este momento, a psicóloga apresenta meios para lidar com os fatores estressores: desafio x ameaça, explicando o que é estratégia de enfrentamento, avaliação primária, secundária e estilos de enfrentamento. Esta parte do treinamento é bem interessante, muitos trazem situações que aconteceram recentemente, e também gostam da ideia de fazer algo lúdico “parece que estamos na escola, sentia saudades de fazer os trabalho”.

Exercício (Estímulo estressor x estratégia de enfrentamento) – estilo batata-quente. Os participantes fazem um círculo com as cadeiras e durante o som da música devem passar a caixinha. Quando a música para, quem estiver com a caixinha deve retirar um papel, ler a frase que se refere a um estímulo estressor presente no trabalho e dizer como enfrentaria. Objetivo: discutir os estímulos estressores e verificar as estratégias de enfrentamento utilizadas, relacionando com o estilo centrado no problema ou na emoção.

Os exercícios respiratórios, para controle de ansiedade são ensinados. Para ajudar os participantes a combater a ansiedade dos fatores estressores são ensinados exercícios para melhorar a respiração como um todo, investindo em alongamentos da caixa torácica e do abdômen. É explicado que Tirar momentos para respirar lentamente ajuda nas situações desafiadoras. Foi ensinado que o exercício deve durar de 3 a 7 minutos e o processo deve ser feito pelo nariz apenas. "Experimente deixar a saída do ar durar um tempo maior do que a entrada. É importante sentir a expansão torácica e abdominal de forma lenta e suave. Tanto faz se você vai sentir expandir primeiro o abdômen ou primeiro o tórax ou se vai expandir tudo ao mesmo tempo" Executamos algumas séries de respiração.

Palestra do instrutor da área (motorista e cobrador): O instrutor faz uma fala sobre a profissão, retomando normas, regras, tirando dúvidas e fazendo combinações, além de suprir necessidade, (questões férias, folgas, horários, uniformes...). Vídeos são passados, com informações sobre como evitar acidentes. Neste momento também é escutado solicitações dos colaboradores, além de sugestões e críticas. Todas são devidamente anotadas, e apresentadas aos setores responsáveis pelas mesmas.

Os instrutores aproveitam o momento para reforçar o treinamento, passando e trocando conhecimento com os colaboradores. O objetivo é deixar o colaborador mais instruído, facilitando ser trabalho, e possibilitando um maior auxílio ao nosso cliente. Com esta parte também buscando uma maior segurança de nossos colaboradores. São repassados como preencher formulários, controle de jornadas, cuidados com bagagem de nossos clientes, o que fazer em situações atípicas. Os próprios instrutores criaram vídeos para este momento, bem como os materiais, uma vez que a empresa possui particularidades em sua formação. Reforçamos a

capacitação do transporte de idosos, e pessoas com alguma necessidade especial, vídeo de sensibilização é passado, com o objetivo de sensibilizar o colaborador e situações cotidianas que exigem uma sensibilidade extra.

Avaliação do momento: É feito uma avaliação do programa, através de um formulário de reação, com uma folha para “comentários”.

Premiação: Ao final do programa de treinamento foi entregue um presente, com o objetivo de premiar os mesmos pela sua participação. Entre os prêmios, teve caderno, copo e caneta.

Mensagens positivas: Após a realização do programa de treinamento, foram feitos “cestos” com mensagens positivas, e os mesmos deixados nas unidades e nos setores de tráfego, pois foi percebida a necessidade de um carinho diário.

4. Resultados

Segundo relatos dos participantes o programa foi positivo, e havia bastante necessidade da implementação e atingimos o número de 84,7% de muito bom na avaliação de reação dos participantes do programa, além de muitos pedidos para uma segunda edição (o que já está sendo providenciado). O programa também contribuiu para a diminuição na rotatividade e no número de atestados, além de ter aumentado o número de elogios de clientes sobre os motoristas e cobradores via SAC.

Segundo relato do motorista V.F.L. “Gostaria de dizer que achei muito proveitoso o momento, é bom ter com quem falar e de aprender mais, dar sugestões e de ser ouvido, espero participar mais vezes”, o cobrador L.D relatou na sua avaliação: “ Achei legal, gostei dos jogos, o lanche é bom, trocar ideias é bacana”.

Tivemos sugestões para a segunda edição, como no caso do motorista L.A.S.F: “Foi bom, ter um grupo maior seria mais interessante, pois talvez tenhamos mais assuntos, deveria ser chamado mais vezes”.

O instrumento CESQT-PE (Gil-Monte, 2005), foi aplicado novamente, e os resultados foram de que a prevalência de síndrome de burnout na amostra diminuiu em mais de 50%, dado este, que comprova a eficácia do programa de treinamento.

As melhorias estão constantes, sendo que as solicitações estão sendo avaliadas, e um programa para melhorar a comunicação com a gerência, está em desenvolvimento. Além das mensagens positivas que são atualizadas semanalmente.

Conclusão

O programa de manejo a fatores estressores e prevenção a síndrome de Burnout, possuía como objetivo ensinar técnicas positivas para o enfrentamento dos fatores estressores das profissões de motoristas e cobradores, objetivo este que foi concluído, uma vez que estas categorias realizaram os devidos treinamentos, e pode-se perceber melhora através da fala de passageiros (com os elogios via site), fala das gerências e demais colegas, ensinar estas técnicas positivas de lidar com o estresse (situações que causam estresse), foi visto como algo de grande valia, uma vez percebia a situação do trânsito em que estamos inseridos.

Concluimos que os objetivos de prevenir o Burnout também foram realizados, através do instrumento de medição do mesmo. Conseguimos valorizar e motivar nossos colaboradores, uma vez que tivemos um olhar novo a eles. Também foi positiva a conclusão quando ao treinamentos técnicos (o número de reclamações-via SAC e site diminuíram, e os motoristas e cobradores estão muito mais capacitados para suas funções, com mais propriedade e segurança. As conclusões para o programa foram as melhores possíveis, e estamos satisfeitos com as mesmas, teremos novas capacitações, e novos programas a partir deste vão ser implementados.

Referências

Alcântara, V. C. G. de; Silva, R. M. C. R. A., Pereira, E.; Ramos; Silva, M. A. (2016). A qualidade de vida para motoristas de ônibus: Entre a saúde e o trabalho. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, (spe4), 101-106. Recuperado de: <<<https://dx.doi.org/10.19131/rpesm.0148>>>.

Almeida AM, Godinho TM, Bitencourt AG. 2007. Common mental disorders among medical students. *J Bras Psiquiatria*. 2007;56(4):245-51.

Arronson, G & Risler, A. (1998). Psychophysiological stress reactions in female and male urban bus drivers. *Journal of occupation health psychology*, 3(2), 122-12.

Assunção, A & Silva, L. (2012). Condições de trabalho nos ônibus e os transtornos mentais comuns em motoristas e cobradores: Região Metropolitana de Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 29(12):2473-2486, dez, 2013.

Battiston, Márcia, Cruz, Roberto Moraes, & Hoffmann, Maria Helena. (2006). Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 11(3), 333-343. Recuperado de: <<<https://dx.doi.org/10.1590/S1413-294X2006000300011>>>.

Battiston, Márcia, Cruz, Roberto Moraes, & Hoffmann, Maria Helena. (2006). Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 11(3), 333-343. Recuperado de: <<<https://dx.doi.org/10.1590/S1413-294X2006000300011>>>.

Benvegnú, L., & Gastal Fassa, A., & Facchini, L., & Breitenbach, F. (2008). Prevalência de hipertensão arterial entre motoristas de ônibus em Santa Maria, Rio Grande do Sul. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 33 (118), 32-39.

Bigatão, M.A. (2005). O estresse em motorista no transporte coletivo de ônibus urbano em Campo Grande. Dissertação de mestrado da Universidade católica Dom Bosco. CDD-158.7

Brasil. Ministério do Trabalho. Classificação Brasileira de Ocupações do Ministério do Trabalho, 2015. Recuperado de em: <[www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/downlo ad?tipoDownload=1](http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/downlo%20ad?tipoDownload=1)>.

Chung, Y. S., & Wong, J. T. (2012). Developing effective professional bus driver health programs: An investigation of self-rated health. *Accident Analysis and Prevention*, 43, 2093–2103.

Cunradi, CB, Chen, M.-J., & Lipton, R. (2009). Associação dos Fatores de Uso Ocupacional e de Substâncias com Burnout entre Operadores de Trânsito Urbano. *Journal of Urban Health: Boletim da Academia de Medicina de Nova York*, 86 (4), 562-570. <http://doi.org/10.1007/s11524-009-9349-4>

Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo (EMTU/SP). Rede de transportes: o que é fretamento. Recuperado de: <<http://www.emtu.sp.gov.br/emtu/rededetransportes/fretamento>>.

Faúndez, Víctor E, Jélvez Wilke, Carolina, Mena Miranda, Luis, & Lavarello Salinas, Julio. (2013). Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago). *Ciencia & trabajo*, 15(48),173178.

Recuperado de:
<<<https://dx.doi.org/10.4067/S071824492013000300011>>>.

Gianasi, L. B. S. (2004). As fontes de desgaste físico e emocional e a síndrome de burnout no setor de transporte coletivo urbano de Natal. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal.

Gianasi, L. B. S., & Borges, L. O. (2009). Síndrome de burnout no setor de transporte de Natal. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25, 297-305. doi:10.1590/S0102-37722009000300003.

Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirâmide.

Gil-Monte, P. R., Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2011). Prevalence of burnout in a sample of Brazilian teachers. *The European Journal of Psychiatry*, 25(4), 205-212. doi: 10.4321/s0213-61632011000400003.

Goldberg D, Huxley P. Common mental disorders: a bio-social model. London: Tavistock; 1992.

Gómez, V.; Cendales, B.; Useche, S.; Bocarejo, J.P. Relationships of working conditions, health problems and vehicle accidents in bus rapid transit (BRT) drivers. *Am. J. Ind. Med.* 2018, 2018, 1–8

Gopalakrishnan, S. A Public Health Perspective of Road Traffic Accidents. *J. Fam. Med. Prim. Care* 2012, 1, 144–150.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2009). *Análise multivariada de dados* (6ª ed). Porto Alegre: Bookman.

Joshi AR, Vaidya SM.(2017) Evaluation of perceived stress in bus drivers of Pune city. *Natl J Physiol Pharm Pharmacol* ;7(1):90-93. Dói: 10.5455/njppp.2017.7.0720805082016

Lámbarry, Fernando, Trujillo, Mara Maricela, & Cumbres, Cintia Guadalupe. (2016). Stress from an administrative perspective in public transport drivers in Mexico City: Minibus and metrobús. *Estudios Gerenciales*, 32(139), 112-119. Recuperado de: <<<https://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2016.02.003>>>.

Leiter, M. P., Bakker, A. B., & Maslach, C. (2014). *Burnout at work*. New York: Taylor & Francis.

Lucchese, R., Sousa K., Bonfim, S.P.; Vera I.; Santana F.R. Prevalence of common mental disorders in primary health care. *Acta Paul Enferm.* 2014;27(3):200-7

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. doi:10.1002/wps.20311

Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397

Matos, M. G.; De Moraes, L. F. R.; Pereira, L. Z. Análise do Estresse Ocupacional em Motoristas de Coletivo Urbano na Cidade de Belo Horizonte. *Revista Gestão & Tecnologia*, [S.l.], v. 15, n. 1, p. 256-275, abr. 2015. ISSN 2177-6652. Recuperado de: <<http://revistagt.fpl.edu.br/get/article/view/758>>.

Medeiros S.; Aquino, J.; Frazão, I.S.; Monteiro, E.M.M.; Andrade, M.S.; Terra, M.G.; Gomes, B. M.; (2017) Stress e estressores em condutores de autotuses. *Revista de enfermagem referencia*, English ed; Coimbra Vol. 4, Ed. 14:101-109. Dóí://doi.org/10.12707/RIV17017

Moraes, Thiago Drumond, Santorum, Katia, Souza, Fátima Valéria Belo de, Ávila, Laís Rocha, & Vieira, Stefane Stolze. (2017). Considerações sobre o ofício de dirigir ônibus no Brasil: uma revisão de literatura. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, 8(1), 76-99. Recuperado em 30 de abril de 2018, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2236-640720170001000006&lng=pt&tlng=pt.

Olivares Faúndez, Víctor E, Jélvez Wilke, Carolina, Mena Miranda, Luis, & Lavarello Salinas, Julio. (2013). Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago). *Ciencia & trabajo*, 15(48), 173-178. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300011>

Oliveira, A. C. F., & Pinheiro, J. Q. (2007). Indicadores psicossociais relacionados a acidentes de trânsito envolvendo motoristas de ônibus. *Psicologia em Estudo*, 12(1), 171-178.

Quirino, Giovana de Souza, & Villemor-Amaral, Anna Elisa de. (2015). Relação entre estresse e agressividade em motoristas profissionais. *Revista Psicologia e Saúde*, 7(2), 125-132. Recuperado em 30 de abril de 2018, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-093X20150002000006&lng=pt&tlng=pt.

Rodrigues, S.S.O.; (2015). Fatores associados ao absenteísmo-doença entre motoristas e cobradores de ônibus da região Metropolitana de Belo Horizonte. Dissertação de mestrado da Universidade Federal de Minas Gerais

Ruiz-Grosso P, M Ramos, Samalvides F, Vega-Dienstmaier J, Kruger H (2014) Transtornos Mentais Comuns em Motoristas de Transporte Público em Lima, Peru. *PLoS ONE* 9 (6):e101066.<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0101066>

Sá. F.D., Gomes, M.L.B., Silva L.B. Organização do trabalho e suas implicações para a capacidade laboral. Um estudo correlacional com motoristas de ônibus de João Pessoa / *Ação Ergonômica* vol. 2. #.2 (2005) pp. 21-30

Silva, L.F. & Zavarize, C.A. (2017). Incidência de fatores que ocasionam estresse em motoristas de ônibus: uma comparativa entre o transporte urbano e

de fretamento. Revista Científica Faculdades do Saber, Mogi Guaçu, 2(3), 168-184. Recuperado de: file:///C:/Users/Agencia/Downloads/30-93-1-PB.pdf

Soedhoho, S. Public transportation development and traffic accident prevention in Indonesia. IATSS Res. 2017, 40, 76–80.

Tófoli LFF. Transtornos somatoformes, síndromes funcionais e sintomas físicos sem explicação. In: Lopes AC, organizador. Tratado de clínica médica. São Paulo: Roca; 2006, p. 2507.

Tse, J.L.M.; Flin, R.;(2006) Mearns, K. Bus driver well-being review: 50 Years of research. Transp. Part F Traffic Psychol. Behav. , 9, 89–114.

Tuchsen, F. Hannerz, H., Roepstorff, C, & Krause, N. (2006). Stroke among male professional drivers in Denmark. Occupational and Environmental Medicine, 63, 456-460.

Usuche, S. Cendales, B. Alonso, S. Serge, A. (2017). Comparing Job Stress, Burnout, Health and Traffic Crashes of Urban Bus and BRT Drivers. American Journal of Applied Psychology, vol.5, No 1,25-32 Dóí:10.12691/ajap5-1-5

Useche SA, et al. (2018), Working Conditions, Job Strain, and Traffic Safety among Three Groups of Public Transport Drivers, Safety and Health at Work. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2018.01.003>

Zanelato, L. S. & Oliveira, L. C. (2008). Fatores estressantes presentes no cotidiano dos motoristas de ônibus urbano. Manuscrito não publicado. Recuperado de: <<<http://www.sepq.org.br>>>.

Informações sobre os autores:

Gabriela Cristine Neumann é psicóloga a 8 (oito) anos, graduada pela Unisinos, pós graduada em avaliação psicológica pela Faccat, em curso com o Mestrado clínico- ênfase saúde doença nas organizações. Atua desde formada no ramo organizacional, desenvolvendo trabalhos nos setores de seleção e recrutamento, e desenvolvimento de pessoal, ministra palestras e atua como psicóloga clínica.

Francisco Itamar dos Santos Mello, atua na empresa Citral a 14 anos, sendo que dois como cobrador de transporte coletivo de passageiros e 12 como instrutor de cobradores, selecionando, treinando e capacitando os mesmos. Possui cursos gerenciais de atendimento ao cliente, Dicção e oratória, Empreendedorismo e está cursando administração na Faccat.

Adriano de Oliveira Ferraz, atua na empresa Citral a 16 anos, sendo que 4 como motorista de transporte coletivo de passageiros, 2 como gerente de unidade e 10 anos como instrutor prático de motorista de transporte coletivo de passageiros, selecionando, treinando e capacitando os mesmos, também é diretor da “escolinha” de motoristas da Citral, aonde os colaboradores são treinados para a função de motorista. Possui cursos de Interpretação de critérios de avaliação do programa gaúcho de qualidade, Gestão de pessoas, Dicção e Oratória e desenvolvimento de Instrutores.