

Fisioter Bras 2018;19(5Supl):S185-S191

## ARTIGO ORIGINAL

### Estresse em agentes de trânsito de um município paraibano

#### *Stress in traffic agents at a city of Paraíba state, Brazil*

Thyago de Sousa Botelho\*, Hênio Ramalho Batista\*\*, Manuela Carla de Souza Lima Daltro\*\*\*

*\*Fisioterapeuta, Mestrando em ciências da saúde pela FCMSCSP, \*\*Tecnólogo em Segurança do trabalho pelo Instituto Federal da Paraíba-IFPB, \*\*\*Fisioterapeuta, Doutora em ciências da Saúde pela FCMSCSP e professora do Departamento de Fisioterapia das Faculdades Integradas de Patos*

**Endereço para correspondência:** Manuela Carla de Souza Lima Daltro, Rua Misael de Sousa, 991Jardim Guanabara Patos PB, E-Mail: manucacarla@hotmail.com; Thyago de Sousa Botelho: thyagofisioterapia@gmail.com; Hênio Ramalho Batista: heniorb@hotmail.com

## Resumo

Os agentes de trânsito estão comumente expostos a situações de agressões verbais e físicas. Esta pesquisa teve como objetivo avaliar a ocorrência de estresse em agentes de trânsito de um município Paraibano. O presente estudo trata-se de pesquisa de campo, de natureza aplicada, de abordagem quantitativa e com objetivos exploratórios. Contou com uma amostra de 23 sujeitos. A coleta de dados foi através de uma entrevista e aplicação do Inventário de Sintomas de Stress para adultos (LIPP-ISSL). Os resultados mostraram presença de estresse e sobrecarga entre os agentes, sendo que alguns estressores têm afetado vários aspectos, principalmente na sua qualidade de vida tanto profissional quanto pessoal. As conclusões apontaram para a implementação de políticas e práticas de gestão que visem a melhores condições de trabalho para a categoria estudada.

**Palavras-chave:** agentes de trânsito, qualidade de vida; estresse.

## Abstract

Traffic agents are commonly exposed to situations of verbal and physical aggression. The objective of this study was to evaluate the occurrence of stress in traffic agents of a city of Paraíba state, Brazil. The present study was a applied field research with a quantitative approach and exploratory objectives. 23 agents participated. Data collection was through an interview and application of the Stress Symptom Inventory for Adults (LIPP-ISSL). The results showed presence of stress and overload work among the agents, and some stressors have affected several aspects, mainly in their professional and personal quality of life. The conclusions pointed to the implementation of policies and management practices aimed at improving working conditions for the category studied.

**Key-words:** traffic agents, quality of life, stress.

## Introdução

De acordo com o Código de Trânsito Brasileiro [1] o agente de trânsito é a o indivíduo que possui as funções de: fiscalização, operação, policiamento ostensivo de trânsito ou patrulhamento. Segundo orientação do Departamento Nacional de Trânsito (Denatran), 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. Na cidade pesquisada seriam necessários 43 agentes de trânsito, uma vez que, até outubro de 2015, ela possuía 42.846 veículos [1], no entanto, a cidade possui apenas 33 agentes.

São observadas principalmente nos grandes centros, a presença de situações de agressões verbais e físicas afetando a saúde mental dos agentes de trânsito. Outro conceito importante e que pode ser fator gerador de estresse em agentes de trânsito é a sobrecarga uma vez que pode afetar diversos domínios da sua vida pessoal e de seus familiares e, muitas vezes, se manifesta por meio de estresse, medo e ansiedade [2].

O estresse no trabalho é um problema cada vez mais expressivo e global [3]. É crescente em nível mundial em todos os países, organizações, profissões e entre empregados, empregadores, famílias e sociedade em geral [4]. O estresse ocupacional apresenta conflito

negativo no funcionamento das organizações. Os custos psicológicos, físicos e econômicos desse estresse já podem ser calculados e diretamente inter-relacionados com os aspectos econômicos das próprias organizações, ao ocasionar perda de produtividade, diminuição da qualidade dos produtos e dos serviços prestados [5]. Além de colocar em risco a saúde dos membros da organização, tem como outras consequências, por exemplo, o desempenho ruim, baixo moral, alta rotatividade e absenteísmo [6].

Uma vez observada a circunstância da cidade investigada, em que o número de agentes é inferior ao indicado pelo Denatran e os resultados das pesquisas que mostram situações de agressão e violência em relação a esses agentes, a atual pesquisa teve como objetivo: avaliar a ocorrência de estresse em agentes de trânsito de um município paraibano.

## Material e métodos

O presente estudo trata-se de pesquisa de campo, de natureza aplicada, de abordagem quantitativa e com objetivos exploratórios. A pesquisa foi realizada na Superintendência de Trânsito e Transportes Públicos (STTRANS), localizada em uma cidade do alto sertão paraibano. A coleta de dados foi realizada durante o primeiro semestre de 2016, após aprovação do trabalho pelo Comitê de Ética sob número 1.479.925. A cidade pesquisada conta com 33 agentes de trânsito. A amostra foi composta por todos os agentes que aceitarem participar da pesquisa, correspondendo a 23 agentes de trânsito. Para serem incluídos na pesquisa, os indivíduos deveriam ser agentes de trânsito da cidade pesquisada e assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Foram excluídos da pesquisa os agentes de trânsito afastados ou aposentados e os que se negaram a responder o questionário.

Para a coleta de dados foi utilizado o Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos (ISSL) [7]. O inventário foi validado por Lipp e Guevara em 1994 e permite a identificação da presença de estresse, além da fase de estresse em que a pessoa se encontra (alerta, resistência, quase exaustão ou exaustão). O ISSL apresenta quadros que contêm sintomas físicos e psicológicos de cada fase do estresse.

No ISSL, há instrução sobre o questionário e o preenchimento dos dados de caracterização do sujeito, como sexo, idade, local de trabalho, função exercida e escolaridade. O inventário contém também um total de 53 questões fechadas, divididas em três quadros, sobre os sintomas físicos (34 itens) e psicológicos (19 itens). No total, o ISSL inclui 37 itens de natureza somática e 19 de psicológica, sendo os sintomas muitas vezes repetidos, diferindo somente em sua intensidade e seriedade. Ele é composto de três quadros que se referem às quatro fases do estresse (alerta, resistência, quase exaustão e exaustão) sendo o quadro 2 utilizado para avaliar as fases 2 e 3 (resistência e quase exaustão). Os sintomas listados são os típicos de cada fase. O quadro 1 corresponde à fase de alerta. Ele é composto de 12 sintomas físicos e três psicológicos, nos quais o respondente assinala F1 ou P1 para os sintomas físicos ou psicológicos que tenha vivenciado nas últimas 24 horas. O quadro 2 é dividido em duas partes mostrando a divisão entre as fases de resistência e de quase exaustão. Este quadro é composto de dez sintomas físicos e cinco psicológicos, em que o respondente assinala com F2 e P2 os sintomas experienciados na última semana. O quadro 3, que corresponde à fase de exaustão, é composto de 12 sintomas físicos e 11 psicológicos, e o respondente assinala com F3 ou P3 os sintomas experienciados no último mês.

Em relação à correção e avaliação do ISSL, para verificar se a pessoa apresenta sintomas significativos de stress, deve-se verificar primeiramente o escore bruto total das respostas P e F no quadro. Pode-se concluir que a pessoa tem stress se: a) no quadro 1 a soma de P+F é maior do que 6, ou; b) se P+F no quadro 2 é superior a 3, ou ainda; c) se P+F no quadro 3 é superior a 8. Para verificar em que fase do stress a pessoa se encontra, deve-se procurar na tabela de correção 1 os resultados brutos (somadas de P+F por quadro) para chegar às porcentagens correspondentes. A porcentagem mais elevada indicará a fase do stress em que a pessoa se encontra. O quadro 2 oferece a divisão entre as fases de resistência e de quase-exaustão. No quadro 2, porcentagens até 50, inclusive (parte I), indicam que a pessoa se encontra na fase de resistência, enquanto porcentagens superiores a 50 (parte II) indicam a fase de quase-exaustão.

Os dados da caracterização da amostra foram obtidos através de um formulário semi estruturado, com questões objetivas direcionadas aos Agentes de Trânsito, tendo as seguintes questões: Identificação, Idade, Sexo, Estado Civil, o Número de Filhos, Tempo de Serviço como Agente de Trânsito, Carga horária semanal e perguntas diretas relacionadas à atividade: ("Além de Agente de Trânsito exerce outro cargo na STTRANS?", Exerce Outra profissão?",

“Está satisfeito com seu trabalho?”, Você já teve Algum Afastamento do trabalho por motivo de saúde?”) E aos hábitos (“Se bebe, fuma e/ou realiza atividade física”).

Os dados foram analisados, discutidos e armazenados em um programa editor de planilhas – Microsoft Excel versão 2013. Para a análise estatística os resultados foram obtidos com a ajuda do programa Software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS - versão 22.0) para Windows.

## Resultados

Foram incluídos no estudo 23 agentes de trânsito que consecutivamente tiveram disponibilidade para participar do estudo durante o período de coleta dos dados. A idade dos agentes variou de 28 a 42 anos (média = 35 anos; desvio padrão = 4,18 anos), com tempo de serviço variando de 3 a 12 anos (média = 8 anos; desvio padrão = 2,77 anos).

**Tabela I - Distribuição dos agentes de trânsito.**

Variável	%	%
<b>Sexo</b>	Masculino	Feminino
	74%	26%
<b>Satisfeitos com o trabalho</b>	Sim	Não
	74%	26%
<b>Ameaças recebidas verbalmente em ambiente de trabalho</b>	Sim	Não
	30%	70%
<b>Prática de atividade física</b>	Sim	Não
	52%	48%
<b>Ingestão de bebidas alcoólicas</b>	Sim	Não
	39%	61%
<b>Fumantes</b>	Sim	Não
	4%	96%

Os resultados obtidos das fases do estresse através do inventário de Stress para adultos de Lipp-ISLL (Gráfico 1) mostra que 48% dos agentes de trânsito não apresentavam fase de estresse, 4% dos entrevistados estavam numa fase de alerta, 44% apresentaram a fase de Resistência, 4% dos participantes pode-se considerar que estão numa zona de perigo apresentado uma fase de exaustão. Com isso mais de 50% dos agentes de trânsito apontam para o estresse, o que torna o quadro bastante preocupante do ponto de vista da Gestão de Pessoas e da Saúde Ocupacional.



**Gráfico 1 - Resultado obtido das fases do estresse através do inventário de Stress para adultos de Lipp-ISLL, nos agentes de trânsito no ano de 2016.**

A Tabela II descreve os sintomas físicos e psíquicos nas últimas 24 horas, em que: 60,9% das pessoas apresentavam tensão muscular, 30,4% tinham suadeira, dificuldade de dormir e mudança de apetite 34,8% das pessoas declararam ter vontade de iniciar projetos.

**Tabela II** - *Sintomas físicos e psíquicos nas últimas 24 horas relatados pelos agentes de trânsitos.*

<b>Sintomas</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Mãos e pé frios	1	4,3
Boca seca	3	13
Nó no estômago	2	8,7
Suadeira	7	30,4
Tensão muscular	14	60,9
Ranger de dentes	3	13
Diarreia passageira	2	8,7
Dificuldade de dormir	7	30,4
Taquicardia	4	17,4
Hiperventilação	1	4,3
Pressão alta	2	8,7
Mudança de apetite	7	30,4
Aumento de motivação	6	26,1
Entusiasmo súbito	1	4,3
Vontade de iniciar projetos	8	34,8

Os sintomas físicos e psíquicos na última semana (Tabela III) que mais foram relatados pelos agentes de trânsito foram: desgaste físico (56,5%), problema de memória (39,1%), nervosismo (34,8%), irritabilidade (30,4%) e cansaço constante (26,1%).

**Tabela III** - *Sintomas físicos e psíquicos na última semana relatados pelos agentes de trânsitos.*

<b>Sintomas</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Problemas de memória	9	39,1
Mal-estar	5	21,7
Formigamento de extremidades	2	8,7
Desgaste físico	13	56,5
Mudança de apetite	5	21,7
Problemas de pele	4	17,4
Çansaço constante	6	26,1
Úlcera	2	8,7
Tontura	2	8,7
Nervosismo	8	34,8
Dúvidas	5	21,7
Pensar assunto	6	26,1
Irritabilidade	7	30,4
Sem vontade de sexo	1	4,3

Quanto aos sintomas físicos e psíquicos no último mês (tabela IV), verifica-se que os sintomas mais citados pelos agentes de trânsito foram: insônia (34,8%), náusea (21,7%), vontade de fugir (21,7%), cansaço excessivo (43,5%), irritabilidade sem causa e perda de humor (30,4%).

**Tabela IV - Sintomas físicos e psíquicos no último mês relatado pelos agentes de trânsito.**

Sintomas	n	%
Diarreia frequente	3	13
Dificuldades sociais	-	-
Insônia	8	34,8
Náusea	5	21,7
Tiques	-	-
Hipertensão	2	8,7
Problemas de pele prolongados	3	13
Mudança extrema de apetite	3	13
Excesso de gases	4	17,4
Tontura frequente	4	17,4
Úlceras	2	8,7
Infarto	-	-
Impossibilidade de trabalhar	1	4,3
Pesadelo	2	8,7
Sensação de incompetência	-	-
Vontade de fugir	5	21,7
Apatia	3	13
Cansaço excessivo	10	43,5
Pensar constantemente em 1 assunto	1	4,3
Irritabilidade sem causa	7	30,4
Angústia diária	2	8,7
Hipersensibilidade emotiva	3	13
Perda de humor	7	30,4

## Discussão

Ao decorrer das últimas décadas, as mulheres vêm ocupando espaços sociais, profissionais, culturais e políticos que tradicionalmente eram reservados apenas aos homens. No entanto, as diferenças ainda são marcantes no universo profissional: há assimetrias sistemáticas entre oportunidades e ganhos salariais de homens e mulheres em cargos similares [8].

A satisfação no trabalho é “um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho”. Para a Organização Internacional do Trabalho (OIT), os riscos psicossociais no trabalho consistem, por um lado, na interação entre o trabalho, seu ambiente, a satisfação no trabalho e as condições de sua organização [9].

O contato direto com o público, sem intermediários ou anteparos, acaba deixando os agentes susceptíveis a agressões, sejam elas físicas ou morais. Nessas condições, os agentes estão quase que inexoravelmente sozinhos, não têm a quem recorrer, a não ser a outros municípios [2].

Outro agravante relatado pelos agentes é que, por vezes, eles devem retornar ao mesmo local onde foram agredidos, o que aumenta a sensação de vulnerabilidade. Isso ocorre independentemente do abalo diante da violência sofrida e do medo de reencontrar o agressor [10].

Em relação dos hábitos de vida dos agentes de trânsito, 52% praticavam atividade física, 39% consumiam bebidas alcoólicas e 4% fumavam.

Os trabalhadores que não costumam praticar exercícios físicos com frequência têm tendência a apresentar um grau elevado de estresse [11].

Os estilos de vida podem ser influenciados negativamente pelo stress, mas também podem, eles próprios, ter influência na forma de com ele lidar devendo, sempre que possível, optar-se por comportamentos saudáveis que trarão melhor bem-estar e saúde. Na sociedade em que vivemos, é comum consumir-se em excesso. Os maus hábitos alimentares podem conduzir a um aumento, por vezes excessivo, do consumo de alimentos, de bebidas alcoólicas,

tabaco e drogas que por si só já são prejudiciais o que pode ainda agravar-se se associado à diminuição do exercício físico.

O fato de 39% dos respondentes afirmarem que faz ingestão de bebidas alcoólicas e 4% fuma é preocupante. Pois o uso de tais substâncias é considerado de eminente risco para a saúde física e mental desses Agentes de Trânsito.

Os resultados obtidos das fases do estresse através do inventário de Stress para adultos de Lipp-ISLL apontam que mais de 50% dos agentes de trânsito apontam para o estresse. Sendo que nas últimas 24 horas: 60,9% das pessoas apresentavam tensão muscular, 30,4% tinham suadeira, dificuldade de dormir e mudança de apetite 34,8% das pessoas declararam ter vontade de iniciar projetos.

Na fase de alerta, a pessoa precisa produzir uma força e uma energia maior, para fazer frente às pressões que exigem dela um esforço maior ainda. Nesta fase, o estresse é considerado positivo, uma vez que a produção e ação da adrenalina tornam o indivíduo mais atento, mais forte e motivado, e preparado para a ação. Quando a pessoa lida bem com o estresse, gerencia a fase de alerta eficientemente, alternando entre estar em alerta e sair de alerta, ela alcança um estado considerado de estresse ideal. Após a permanência em alerta é necessário “oferecer” ao organismo um momento de reequilíbrio para que se recupere.

Os sintomas físicos e psíquicos na última semana que mais foram relatados pelos agentes de trânsito foram: desgaste físico (56,5%), problema de memória (39,1%), nervosismo (34,8%), irritabilidade (30,4%) e cansaço constante (26,1%).

A fase de resistência caracteriza-se pelo aumento na resistência acima do normal, pois o córtex das suprarrenais acumula grande quantidade de grânulos de secreção hormonal, com isso, o sangue fica mais diluído. Na resistência, há um grande desprendimento de energia em busca do reequilíbrio, ocorre um desgaste generalizado, levando a pessoa a dificuldades com a memória ou outras consequências. Nesta fase observa-se uma queda acentuada na produtividade e o indivíduo se torna mais vulnerável à ação de vírus e bactérias [12].

Quando o acontecimento estressante demora por muito tempo, as consequências sobre o organismo podem ser mais severas, induzindo ao desgaste progressivo e esgotamento, comprometendo o desempenho da pessoa. Entender esses desconforto e as queixas, como reações desse modo de viver, especialmente, dentro do trabalho, é o primeiro passo para conhecer as necessidades como pessoa e os limites entre capacitação, exigência de esforço físico-mental e de realização [13].

Quanto aos sintomas físicos e psíquicos no último mês, verifica-se que os sintomas mais citados pelos agentes de trânsito foram: insônia (34,8%), náusea (21,7%), vontade de fugir (21,7%), cansaço excessivo (43,5%), irritabilidade sem causa e perda de humor (30,4%).

Foi identificada a existência de um caso de fase de exaustão, que é considerada a fase patológica do estresse. A fase de exaustão é aquela na qual um desequilíbrio muito grande ocorre interiormente: a pessoa pode se deprimir, não conseguindo trabalhar.

Na fase de exaustão, a exaustão psicológica e a física se manifestam, e, em alguns casos, pode acontecer a morte. As doenças aparecem frequentemente tanto em nível psicológico, em forma de depressão, ansiedade aguda, inabilidade de tomar decisões, vontade de fugir de tudo, como também em nível físico, com alterações orgânicas, hipertensão arterial essencial, úlcera gástrica, psoríase, vitiligo e diabetes [14].

## Conclusão

Os resultados mostram que a categoria de agentes de trânsito está bastante vulnerável à presença de estresse, mais de 50% da amostra pesquisada estão em alguma fase de estresse. Esses resultados ratificam pesquisas anteriores que associam o estresse à ocupação profissional e que identificam diferentes níveis de estresse em ocupações diversas. A pesquisa também conclui que 44% dos agentes estão na fase de resistência, o que indica que esses profissionais estão conseguindo lidar com situações de dificuldade e conflito, embora os esforços deles sejam maiores para continuar a manter um bom vínculo com a realidade externa. As conclusões apontaram para a implementação de políticas e práticas de gestão que visem a melhores condições de trabalho para a categoria estudada.

**Referências**

1. Denatran, PB. Disponível em: <http://www.detran.pb.gov.br/index.php/estatisticas.html>, 2015. [citado 2016 jun 26].
2. Lancman S, Sznelwar LI, Uchida S, Tuacek A. Street work and exposure to violence at work: a study with traffic agents. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação* 2007;11(21):79-92.
3. Kasperczyk R. Corporate responsibility for systemic occupational stress prevention. *Journal of Business Systems. International Journal of Business Governance and Ethics* 2010;5(3):51-70.
4. Karimi R, Alipour F. Reduce job stress in organizations: role of locus of control. *International journal of business and social science* 2011;2(18):232-6.
5. Santos AFO, Cardoso CL. Profissionais de saúde mental: estresse e estressores ocupacionais em saúde mental. *Estud. Psicol* 2010;15(2): 245-53.
6. Schmidt DRC, Dantas RAS, Marziale MHP, Laus AM. Estresse ocupacional entre profissionais de enfermagem do bloco cirúrgico. *Texto Contexto Enferm* 2009;18(2):330-7.
7. Lipp MEN. Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL). São Paulo: Casa do Psicólogo; 2000.
8. Souza FCNC, Oliveira LB, Miranda LC. Desigualdade de gênero no trabalho: reflexos nas atitudes das mulheres e em sua intenção de deixar a empresa. *R. Adm* 2010;45(1):70-83.
9. Wagner III JA, Hollenbeck JR. Comportamento organizacional: Criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva; 2003.
10. Sennett R. A corrosão do caráter. Rio de Janeiro: Record; 1999.
11. Paschoal T, Tamayo A. Impacto dos valores laborais e da interferência família – trabalho no estresse ocupacional. *Psic.: Teor e Pesq* 2005;21(2):173-80.
12. Lipp MEN, ed. Stress no Brasil: pesquisas avançadas. Campinas: Papyrus; 2004.
13. Silva JF. Estresse ocupacional e suas principais causas e consequências. [Monografia]. Rio de Janeiro: Universidade Cândido Mendes; 2010.
14. Dantas MA, Brito DVC, Rodrigues PB, Maciente TS. Avaliação de estresse em policiais militares. *Psicol Teor Prat* 2010;12(3):66-77.
15. Oliveira JB. Fontes e sintomas de stress em juízes e servidores públicos: Diferenças entre homens e mulheres. [Dissertação]. Campinas: Universidade Católica de Campinas; 2002.