

# **A influência do transporte público no stress e no desempenho dos trabalhadores.**

## **RESUMO**

*Este artigo se fundamenta na crescente preocupação de todos com a qualidade do transporte público no Brasil e no mundo. A pesquisa se baseia em uma pesquisa de campo realizada na Rodoviária de Brasília, no Distrito Federal, em que foram analisados os fatores motivacionais e de desempenho profissional relacionados ao uso de transporte público por trabalhadores do Distrito Federal. O objetivo foi de avaliar a influência dos transportes públicos sobre o desempenho dos trabalhadores que utilizam esse sistema de transporte como meio de locomoção. A teoria da motivação como emulador de desempenho vem reforçar a análise efetuada. Nos questionários, utilizados como instrumento de coleta de dados, constam 24 questões fechadas e abertas, que foram aplicadas a 72 trabalhadores, que freqüentavam o local da pesquisa, logo após terem sido servidos por um dos meios de transporte público disponíveis. As análises dos dados demonstraram que tanto o meio de transporte utilizado como necessidade de locomoção dos clientes podem acarretar mudanças no comportamento do trabalhador. Durante o trajeto da residência até o local de trabalho ou vice-versa a pessoa sofre alterações no seu estado de motivação interna e/ou externa, podendo ocasionar impacto no desempenho profissional. Como consequência o transporte público do Distrito Federal foi qualificado de forma bastante negativa pelos usuários, tendo, portanto uma enorme oportunidade de melhoria, que certamente se traduzirá na implantação de política pública cujo resultado indireto pode ser o incremento do desempenho dos trabalhadores.*

**PALAVRAS-CHAVE:** Transporte público. Desempenho. Motivação. Stress no trabalho.

## **1. INTRODUÇÃO**

Grande parte dos trabalhadores necessita de um meio de locomoção para realizar o percurso da residência para o trabalho e vice-versa. Mas durante esse deslocamento, muitas dificuldades são encontradas, podendo acarretar mudanças no comportamento do indivíduo ocasionando alterações no desempenho.

O desempenho é uma expressão bastante utilizada no contexto organizacional, podendo ser atribuído a todos os colaboradores, em todos os níveis hierárquicos. Por mais que a palavra seja comum nem sempre são analisados todos os fatores que podem influenciar a sua medição, como por exemplo, o processo de locomoção do trabalhador para ir e voltar do trabalho.

A rotina diária de transporte público não é uma tarefa das mais agradáveis. A distância entre residência e o local de trabalho na maioria dos casos é grande, criando a necessidade do uso dos meios de transportes. Segundo dados da Secretaria de Transportes do Distrito Federal, cerca de 1,5 milhões de pessoas no Distrito Federal e entorno utilizam algum meio de transporte público terrestre todos os dias. Observa-se que esse número é a somatória de todos os meios de transportes.

Alguém que utiliza como meio de locomoção o transporte público enfrenta diversos transtornos no seu dia-a-dia, pois o sistema no DF pode causar problemas, devido a sua infraestrutura precária, principalmente por causa do pouco crescimento da frota diante do grande número de passageiros. Com tantas dificuldades na ida e volta do trabalho, os funcionários acabam perdendo maior parte de suas energias no percurso, podendo deste modo prejudicar o desempenho no trabalho, em parte por problemas de motivação devido ao stress do trajeto.

A necessidade de utilizar esse meio de transporte pode influenciar o comportamento do indivíduo e criar estímulos inesperados, desagradáveis e insatisfatórios, refletindo no seu desempenho no trabalho. A maioria desses efeitos é inconsciente e atua de forma negativa nos usuários dos transportes públicos. Esta situação pode influenciar os fatores motivacionais internos e externos, tendo como consequência a insatisfação e a frustração.

Frente às dificuldades enfrentadas nas rotinas diárias dos trabalhadores e com base na hipótese acima, definiu-se como questão problema: *Até que ponto o uso do transporte público influencia o desempenho dos trabalhadores?*

A pesquisa foi realizada na Rodoviária de Brasília, que atualmente circulam diariamente cerca de 600 mil pessoas que utilizam os serviços de transportes públicos e para alguns realizar sua jornada de trabalho (DFTV, 2008). A pesquisa teve como objetivos específicos: identificar os tipos de transportes mais utilizados pelos trabalhadores, analisar a duração dos percursos e seu impacto sobre o desempenho e motivação dos trabalhadores e ainda examinar o grau de desempenho e motivação dos trabalhadores que utilizam o transporte público. Assim, o objetivo geral é avaliar a influência dos transportes públicos sobre o desempenho dos trabalhadores, que utilizam esse sistema de transporte como meio de locomoção.

Essa pesquisa é composta de cinco capítulos, onde no próximo está disposto o referencial teórico, o terceiro a metodologia da pesquisa, o quarto a apresentação e análise dos resultados e por fim as considerações finais, com o intuito de contribuir com os estudos na área de comportamento organizacional.

## **2. O TRANSPORTE PÚBLICO NA VIDA DOS TRABALHADORES**

### **2.1 TRANSPORTE PÚBLICO**

Segundo Wright (1988), o transporte público é o meio de transporte em que os passageiros utilizam o meio de locomoção de forma legal e pode ser utilizado por qualquer cidadão que se disponha a pagar o serviço terceirizado.

Mesmo os cidadãos pagando por esse serviço, o que se encontra em muitos casos não é um sistema de qualidade. Atualmente no Distrito Federal, a maior parte da população pode identificar uma série de necessidades no que diz respeito aos serviços de transporte público. Necessidades essas que acabam se tornando dificuldades, tais como a distância dos pontos de acesso ao transporte, baixas frequências de percursos, horários irregulares, veículos lotados e muita insegurança. Acrescenta-se a isso que a definição de Wright (1988), exposta abaixo, não se aplica integralmente no Brasil, quanto a menção de forma “legal”, devido à presença de pirataria.

Quase todas as pessoas têm certa familiaridade com o transporte urbano, relacionada às suas experiências pessoais, ao atravessar uma rua, dirigir um carro, tomar um ônibus, trem ou metrô. Na maioria dos casos, as nossas imagens são pouco agradáveis: o movimento caótico e barulhento de veículos; uma sensação de insegurança; congestionamentos e demoras, uma pessoa passa horas no trânsito; poluição do ar; carros novos nas vitrinas, muito bonito, mais acessíveis a pouca gente. (WRIGHT, 1988, p. 7).

O transporte público no Distrito Federal é composto pelas seguintes modalidades de serviços: serviço convencional (ônibus), serviço especial de vizinhança (microônibus tipo ‘zebrinha’), serviço transporte público alternativo (vans), serviço autônomo rural, serviço transporte coletivo privado (fretamento), serviços próprios de empresas (fretamento) e o metrô. Segundo a secretaria de transportes em 2005, 700 mil pessoas dependiam todos os dias da modalidade de serviço convencional (MONACO, 2005). Com as estimativas de crescimento vegetativo da população este número já beira a um milhão.

## 2.2 DESEMPENHO NO TRABALHO E MOTIVAÇÃO

O desempenho humano visa o comprometimento de todos com os objetivos da organização, voltando a atenção para os resultados. Segundo Stoffel (1997), o desempenho é expresso através da execução das responsabilidades assumidas, estruturas formais, objetivos e políticas da organização. O desempenho pode e deve ser administrado, pois o resultado desse fator indica o sucesso de gerente e sua equipe. O desempenho organizacional pode ser influenciado por ações que não são absolutamente da empresa, sendo ligadas à motivação do empregado e ao estado geral do mesmo durante as realizações das tarefas.

A conexão entre desempenho e motivação fica clara na concepção de Maximiano (1995, p. 318) que afirma que “estudar a motivação para o trabalho é procurar entender quais são as razões ou motivos que influenciam o desempenho das pessoas, que é a mola propulsora da produção de bens e da prestação de serviços”. Além disso, o desempenho através do comportamento humano é motivado pelo próprio indivíduo, os chamados motivos internos ou pelas situações ou ambiente em que atuam os motivos externos (MAXIMIANO, 1995).

O interesse primordial das organizações é motivar os colaboradores para o alcance dos objetivos de maneira eficiente e eficaz. A motivação sendo atingida, logo os objetivos serão alcançados levando assim ao desempenho (SILVA, 2001). Na verdade o desempenho é intensamente influenciado pelo nível de motivação do indivíduo no trabalho.

A palavra motivação resulta da palavra latina *movere*, que se refere o movimento, coisa móvel, mover (BERGAMINI, 1997). No dicionário Miniaurélio (2001), a palavra motivação significa ato ou efeito de motivar, é um conjunto de fatores que atuam entre si, e determina a conduta do indivíduo, expõe causas ou motivos do comportamento. Segundo Pereira (2004), motivação é o comportamento que visa um objetivo. Esse comportamento depende diretamente das necessidades do organismo, do processo de aprendizagem e da combinação de diversos processos.

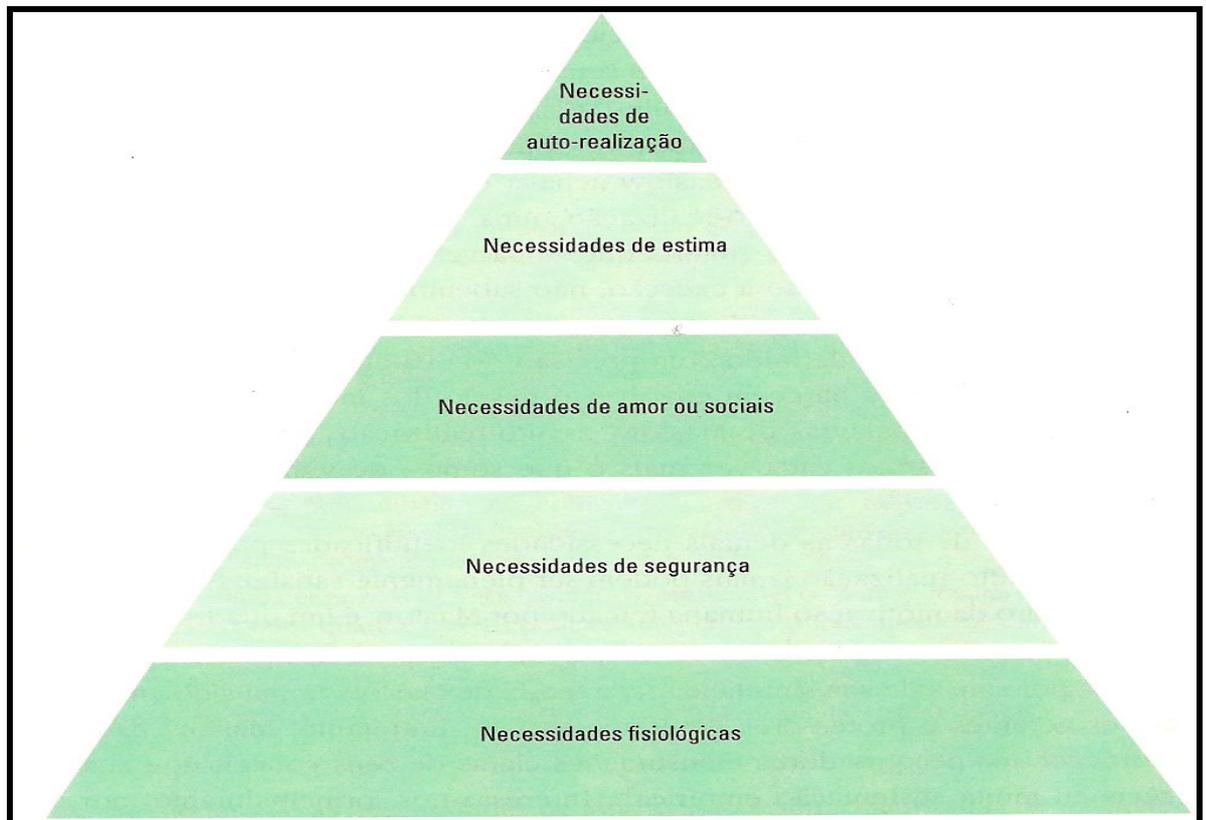
O estudo da motivação humana surgiu da necessidade de esclarecer como as pessoas se comportam (CHIAVENATO, 2001). Para Silva (2001, p. 220), o estudo da motivação se refere basicamente às razões pelas quais as pessoas se comportam de certo modo. Para autores Behavioristas segundo Chiavenato (2001), o administrador precisa conhecer as necessidades humanas para melhor compreender o comportamento humano e utilizar a motivação como poderoso meio para melhorar a qualidade de vida.

A teoria mais difundida da motivação se relaciona com a satisfação das necessidades das pessoas. Assim sendo algum detalhe sobre a teoria das necessidades humanas será esclarecida na seção seguinte.

## 2.3 TEORIA DA HIERARQUIA DAS NECESSIDADES

Para Silva (2001), a motivação surge da necessidade ou expectativa dos indivíduos ao tentarem alcançar uma meta direcionada pelas forças internas de cada um. O comportamento surge a partir do que motiva e o desempenho acaba se tornando uma obra de dois fatores: nível de habilidade e motivação. Para explicar a motivação, Abraham Maslow partiu do ponto de vista da motivação organizacional em um modelo piramidal, em que na parte mais baixa estão às necessidades básicas e no topo as necessidades de auto-realização. Conforme se percebe na Figura 1.

**Figura 1** – Pirâmide de Maslow.



Fonte: WAGNER e HOLLEMBECK, 2002, p. 93.

De acordo com Chiavenato (2002), tais necessidades podem ser assim descritas:

1. **Necessidades fisiológicas:** é o nível mais baixo, é o que está relacionado à alimentação, abrigo, repouso ou desejo sexual. Ela domina a direção do comportamento
2. **Necessidades de segurança:** é o segundo nível, e se relaciona com a segurança que o indivíduo procura ter em sua vida. Esta necessidade só surgirá quando as fisiológicas estiverem satisfeitas. Age com elemento organizador do comportamento.
3. **Necessidade de sociais:** é o terceiro nível da pirâmide e surge quando as necessidades dos níveis mais baixos estiverem satisfeitas. Esse nível da pirâmide se relaciona com a vida do indivíduo em sociedade pode ser associada com a participação, amizade, aceitação por parte do companheiro, afeto e amor. Quando não satisfeita da abertura para o indivíduo se tornar resistente, antagônico e hostil com aqueles que os cercam.
4. **Necessidades de estima:** é o quarto nível, é a maneira pela qual a pessoa se vê e se avalia, seria a sua auto-avaliação e auto-estima. Estando essa satisfeita o indivíduo terá sentimentos de autoconfiança, poder, prestígio, capacidade e utilidade. Quando não satisfeita pode ocasionar sentimentos de inferioridade, franqueza, dependência, entre outros.
5. **Necessidades de auto-realização:** é o quinto nível e o mais elevado que se encontra no topo da pirâmide, surge no comportamento dos indivíduos.

Segundo Silva (2001, p. 231) “O nível mais alto de necessidades dificilmente pode ser satisfeito, porque há sempre novos desafios e oportunidades de crescimento, reconhecimento

e realização das pessoas na vida”. Estas necessidades quando não atendidas ocasionam frustração, cuja consequência pode ser cansaço mental e até estresse.

## 2.4 MOTIVAÇÃO INTRÍNSECA E MOTIVAÇÃO EXTRÍNSECA

Segundo Maximiano (1995, p. 322) “Compreender que a motivação está ligada às necessidades já ajuda bastante a entender a complexidade do comportamento humano”. Existem muitos e variados fatores causadores de motivação/frustração. Estes fatores são internos e externos que geram motivação intrínseca e extrínseca.

Segundo Maximiano (1995), os motivos são internos quando o desempenho é motivado pelo próprio indivíduo, correspondendo a suas necessidades, interesses, habilidades e aptidões. São os impulsos internos. Fatores intrínsecos são agregados à satisfação com o trabalho (ROBBINS, 2002). Para Chavienato (2001), os fatores intrínsecos estão relacionados com o cargo e com a natureza das tarefas que cada indivíduo realiza.

Segundo Maximiano (1995), os motivos externos são os incentivos ou estímulos que o ambiente oferece, incluindo também certos objetivos que os indivíduos buscam porque satisfazem suas necessidades. Fatores extrínsecos são ligados à insatisfação (ROBBINS, 2002). Para Chavienato (2001), os fatores extrínsecos são os que se localizam no ambiente que rodeia os indivíduos e compreendem as situações dentro das quais se desempenha o trabalho. Quando uma necessidade não é atendida, acontece o que se convencionou chamar de frustração. Deste modo, a seção seguinte esclarece os conceitos ligados à frustração, que podem levar ao estresse.

## 2.5 A FRUSTRAÇÃO

O não atendimento das necessidades tanto as ligadas à motivação intrínseca, quanto à extrínseca, gera a insatisfação e a frustração. Para Silva (2001, p. 226), “frustração é o sentimento que se desenvolve no indivíduo quando muitas vezes ele não consegue alcançar objetivos ou satisfazer necessidades estabelecidas”. Para Pereira (2004) as frustrações são barreiras que se opõem à prática de um comportamento motivado.

A não conquista de uma necessidade pode levar o indivíduo à frustração e ansiedade. E como consequência essa frustração pode levar ao comportamento de fuga ou compensação, que nada mais é que a busca por outros caminhos, a defesa própria contra o que não está sendo satisfeito (MAXIMIANO, 1995).

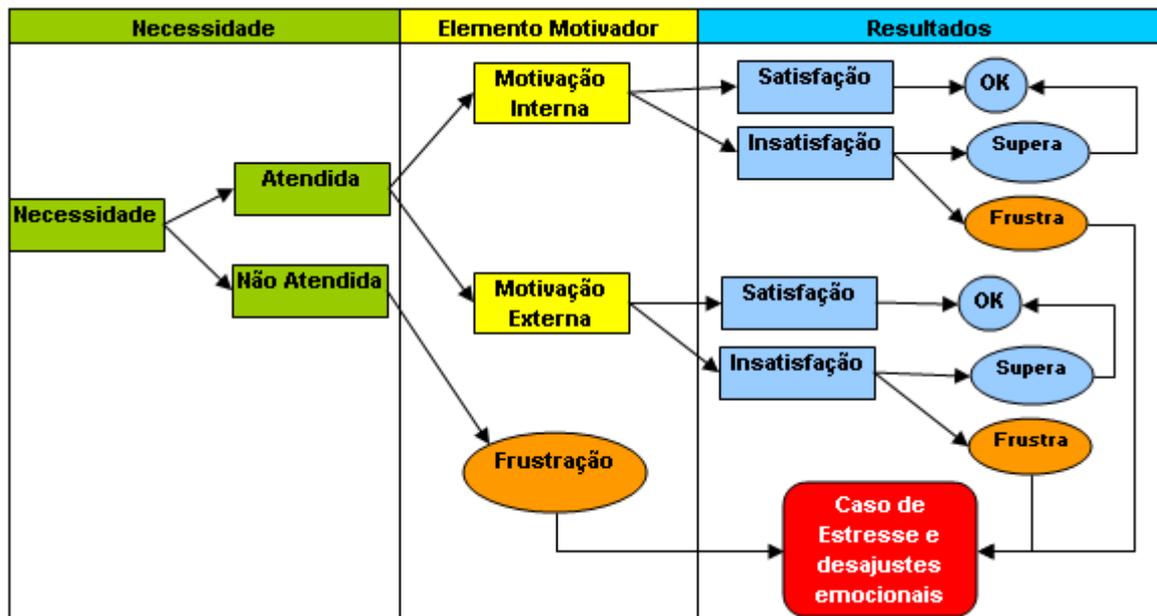
Ainda para Maximiano (1995), a frustração vem acompanhada da resignação e da agressão. A resignação é quando o indivíduo se deixa abater pela frustração e fica em estado de desânimo, a agressão é a forma de ataque físico ou verbal, que está associada ao sentimento de ira e hostilidade. Essa situação de frustração, ao mesmo tempo em que explode em agressão, ocasiona desajuste emocional e estresse no indivíduo.

Segundo Bergamini (1997) o não atendimento de uma ou várias necessidades pode influenciar no comportamento motivacional causando assim desajustes emocionais que acontecem quando todo esforço despendido na busca dos fatores de satisfação geram um desgaste. E quando ocorre essa situação o indivíduo não interage de forma satisfatória com seu meio ambiente, ou seja, se torna improdutivo e não desempenha bem o seu papel.

Para definir o estresse Bergamini (1997) utiliza o conceito de Andrade e Okabe (1996) quando afirma que o estresse é qualquer estímulo ou modificação no ambiente externo ou

interno provocando tensão, que ameaça a integridade dos indivíduos, seja diretamente pelas propriedades físicas, químicas, biológicas ou psicológicas.

**Figura 2** – Modelo de motivação – Desempenho - Transporte.



Fonte: Modelo elaborado pela autora

### 3. METODOLOGIA

A pesquisa se classifica como descritiva, buscando dados na realidade social, com características de pesquisa qualitativa, pois objetiva-se saber a opinião dos trabalhadores usuários do meio de transporte público do Distrito Federal para detectar a influência do uso dos mesmos na motivação e desempenho dos trabalhadores. O uso do transporte público é caracterizado na pesquisa como um fator motivador ou frustrado de origem extrínseca, o que hipoteticamente irá causar impacto no desempenho dos trabalhadores.

Uma pesquisa geralmente não é feita com todos os elementos que compõe uma população, por isso o universo ou população desta pesquisa tem como alvo os trabalhadores usuários do meio de transporte público.

A Rodoviária de Brasília foi o local que serviu de base para o desenvolvimento da pesquisa de campo, tendo como apoio os próprios estacionamentos onde os ônibus param para o embarque e o desembarque de passageiros.

O estudo de campo procura muito mais o aprofundamento das questões propostas do que a distribuição das características da população segundo determinadas variáveis. Como consequência, o planejamento do estudo de campo apresenta muito maior flexibilidade, podendo ocorrer mesmo que seus objetivos sejam reformulados ao longo da pesquisa. [...] Basicamente a pesquisa é desenvolvida por meio de observação direta das atividades do grupo estudado [...] (GIL, 2002, p.53).

. Na seleção das pessoas pesquisadas, foram abordados trabalhadores/usuários, nas filas de espera de ônibus comuns e na saída da Estação Central do metrô, que frequentavam o ambiente. O período de pesquisa foi a semana dos dias 24 a 29 de março de 2008. Durante a investigação, foi possível observar as peculiaridades do público em questão, o que ajuda a esclarecer alguns detalhes de seu trabalho, etc.

A coleta de dados foi realizada através da aplicação de questionários, compostos de 12 perguntas do tipo fechado de fácil compreensão, com o objetivo de analisar a população para se obter os objetivos da pesquisa em questão.

A amostra objetivava inicialmente 90 trabalhadores, escolhida com uma margem de erro de 5%, para se atingir os objetivos esperados da pesquisa. Mas devido à dificuldade de se obter a cooperação de todos e porque muitos questionários acabaram retornando do campo incompletos, a amostra final se restringiu a 72 trabalhadores, que frequentaram a Rodoviária de Brasília, naquela ocasião e utilizavam meios de transporte público e se dispuseram a responder aos questionários.

Pode-se depreender daí, que o tipo de amostragem foi não-probabilístico, por não se conhecer o tamanho do universo e os elementos ou indivíduos foram selecionados por acessibilidade. Os procedimentos estatísticos foram realizados por meio do *software* SPSS, através da análise cruzadas das 3 primeiras perguntas do questionário (local de residência, local de trabalho e tempo do percurso) e as demais perguntas foram analisadas através da frequência dos dados.

#### 4 - APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

##### 4.1. O TRANSPORTE PÚBLICO E O TEMPO DE UTILIZAÇÃO

A análise dos dados tem como objetivo demonstrar de forma sucinta as respostas obtidas dos questionários aplicados aos usuários de transporte coletivo de Brasília, que se dirigiam ou retornavam do trabalho.

Percebe-se a partir dos dados obtidos, como mostra a Tabela 1, que a maioria dos trabalhadores que responderam ao questionário reside nas diversas cidades do Distrito Federal, com destaque para Ceilândia e Taguatinga e trabalha em Brasília com destaque para Asa Sul e Asa Norte. O tempo maior de deslocamento da residência ao trabalho e vice-versa, foi de Ceilândia para Asa Norte, devido ao contingente de moradores daquela cidade e à distância entre os dois pontos.

Na Asa Sul o tempo de percurso ficou mais bem distribuído, com a maior parte chegando em até uma hora ao destino. Destaca-se a presença do metrô ligando esta área às cidades de Ceilândia e Taguatinga, detal forma que a este meio transporte é pode ser atribuída a relativa redução do tempo de deslocamento das pessoas.

Tabela 1 – Local de Residência - Tempo do percurso - Local de Trabalho

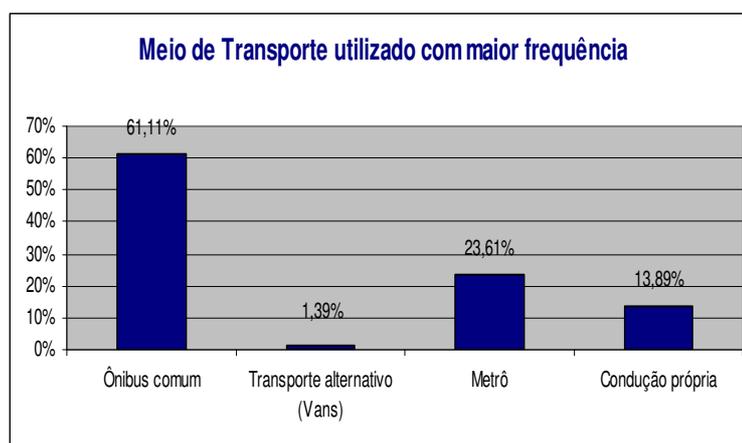
Local de Trabalho	Residência	Até 30 min	Mais de 30 até 60 min	Mais de 60 até 120 min	Total
Asa Norte	Águas Claras	33%		0%	10%
	Águas Lindas	0%		14%	10%
	Ceilândia	0%		57%	40%
	Gama	0%		14%	10%
	Taguatinga	0%		14%	10%
	Sobradinho	33%		0%	10%
	Outros	33%		0%	10%
	<b>Total</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>
Asa Sul	Águas Claras	16%	4%	0%	7%
	Águas Lindas	0%	0%	17%	4%
	Ceilândia	5%	25%	25%	18%
	Gama	5%	13%	25%	13%
	Taguatinga	16%	38%	25%	27%

Local de Trabalho	Residência	Até 30 min	Mais de 30 até 60 min	Mais de 60 até 120 min	Total
	Sobradinho	16%	0%	0%	5%
	Outros	42%	21%	8%	25%
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Outros</b>	Ceilândia	100%	0%	50%	29%
	Taguatinga	0%	50%	0%	29%
	Outros	0%	50%	50%	43%
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Questionário elaborado pela autora

O transporte público convencional (ônibus) é o mais utilizado, tendo em vista ser mais acessível ao trabalhador, observando-se que o metrô apesar de estar em segundo lugar na pesquisa não engloba todas as regiões administrativas do Distrito Federal, logo não está disponível a todos os trabalhadores.

Figura 3 – Meio de transporte mais utilizado



Fonte: Questionário elaborado pela autora

#### 4.2 – FATORES MOTIVACIONAIS LIGADOS À NECESSIDADE DE LOCOMOÇÃO.

A necessidade básica de locomoção implica em muitos casos na necessidade de utilização do meio de transporte público. Ao se servir desse sistema o trabalhador pode vir a se prejudicar devido às falhas nesse meio de locomoção que podem afetar diretamente o seu comportamento.

O trabalhador, que tem o hábito diário de usar o transporte público, sente uma necessidade interna e o interesse de locomover para chegar ao seu destino e desempenhar suas habilidades e aptidões. O transporte público utilizado é um fator externo que influencia os usuários e move para dentro da organização os seus efeitos, devido ao desgaste ocorrido no trajeto para o trabalho.

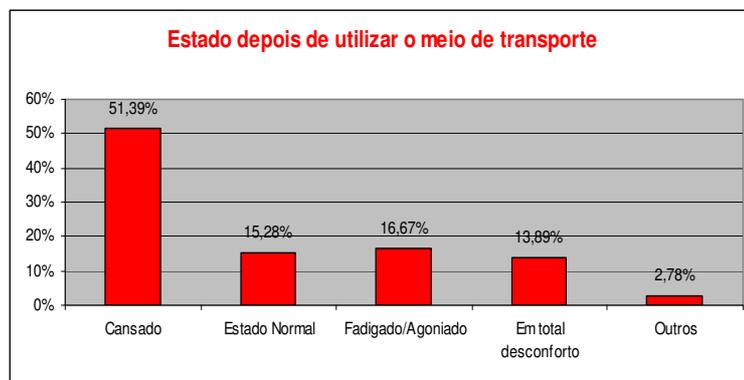
Dentre os trabalhadores pesquisados, 94% responderam que o meio de transporte habitual é utilizado como necessidade de locomoção, já que a grande maioria trabalha longe do seu local de residência. Tal constatação leva à discussão dos efeitos dessa jornada no comportamento do trabalhador.

#### 4.2.1 – O ESTADO MOTIVACIONAL DO TRABALHADOR AO FINAL DO PERCURSO.

O trabalhador que utiliza todos os dias algumas das modalidades de transporte público, pode ter como consequência alterações no seu desempenho profissional, que é influenciado pelos fatores motivacionais. Na utilização do transporte coletivo público, pode ocorrer desgaste físico e mental, ocasionando cansaço, fadiga, desconforto e insegurança.

Destaca-se na pesquisa que mais da metade dos usuários se sente cansado após utilizar o meio de transporte, sendo que os demais percebem algum outro tipo de alteração no seu estado natural. Do total, 72% dizem atribuir sua condição à utilização do meio de transporte. Também do total, 68% afirmam existir alguma alteração em seu estado motivacional, em consequência dessas condições.

Figura 4 – Estado depois de utilizar o meio de transporte

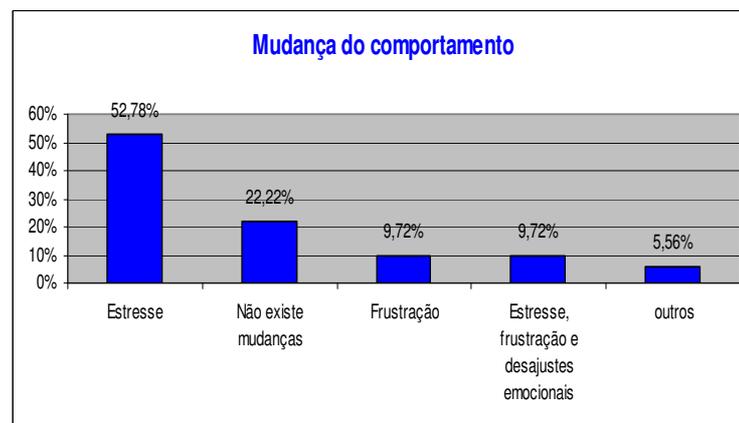


Fonte: Questionário elaborado pela autora

#### 4.2.2 – MUDANÇAS DE COMPORTAMENTO USUAIS NO DIA DE TRABALHO

A rotina de trabalho começa com o percurso residência/trabalho para atender à necessidade de locomoção, podendo afetar o comportamento do trabalhador. É notório na pesquisa que o estresse é um resultado de mudança no comportamento para 52,78% dos pesquisados que ressaltaram esse tipo de alteração.

Figura 5 – Mudança no comportamento

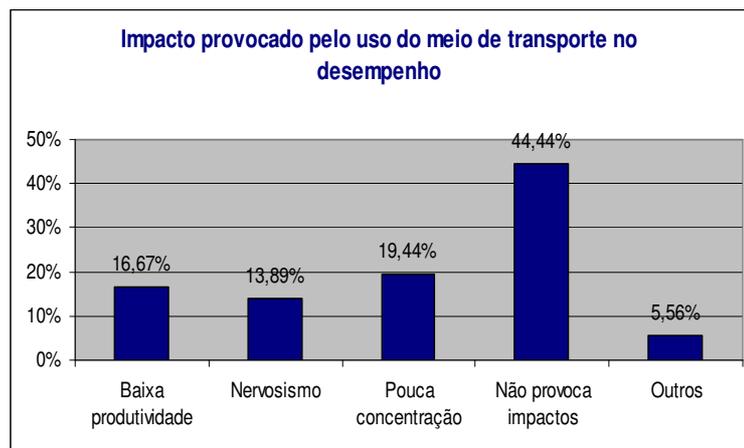


Fonte: Questionário elaborado pela autora

### 4.3. AVALIAÇÃO DO IMPACTO DO TRANSPORTE PÚBLICO NO DESEMPENHO PROFISSIONAL

O desempenho profissional pode ser influenciado por problemas que não estão ligados diretamente à empresa, no caso dos trabalhadores/usuários do transporte público esse fato pode atingir o desempenho dentro da organização, apesar de se tratar de um fator externo não ligado à organização. O trabalho do administrador é de fato examinar todos os pontos que estão atingindo os colaboradores de forma direta ou indireta, podendo refletir no funcionamento da empresa.

Figura 6 – Impacto no desempenho



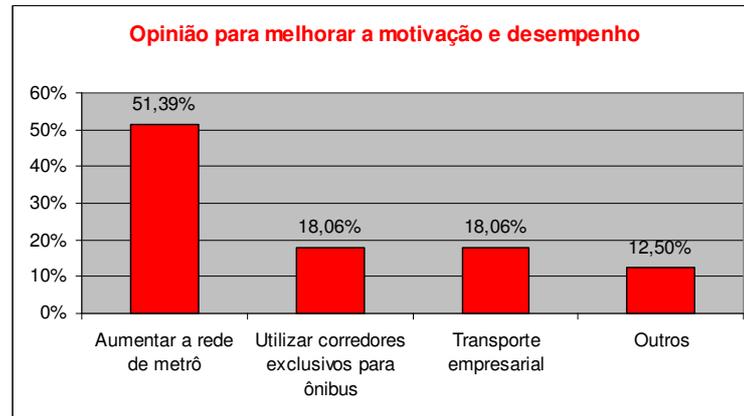
Fonte: Questionário elaborado pela autora

Mesmo que a maioria das pessoas pesquisadas perceberem uma mudança em seu estado e comportamento, o uso do transporte não provoca grande impacto no desempenho profissional, para um percentual de 44,44%. Esses trabalhadores buscam alguma forma de superação no que diz respeito ao desempenho dentro da organização. Os demais totalizando 55,56% afirmam que sentem o impacto no desempenho profissional, ressaltando alguns fatores, tais como pouca concentração, baixa produtividade e nervosismo, como mostra a Figura 6.

### 4.4 – OPINIÃO DOS USUÁRIOS

Baseando-se nas insatisfações geradas pelo sistema de transporte público, algumas alternativas foram levantadas junto aos pesquisados para que a prestação do serviço e conseqüentemente o desempenho profissional de seus usuários sejam aperfeiçoados.

Figura 7 – Melhora na motivação e desempenho

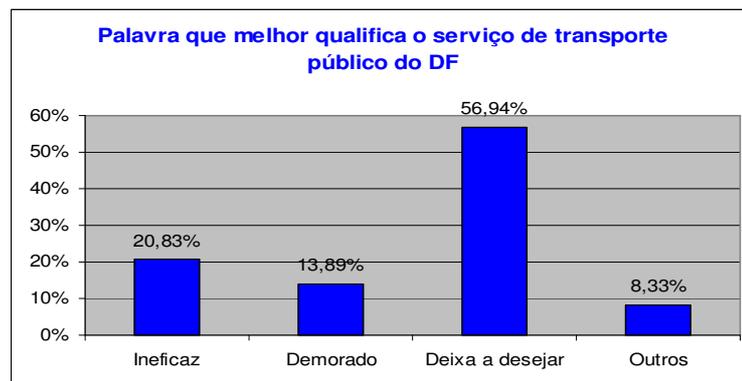


Fonte: Questionário elaborado pela autora

Segundo dados coletados, a esperança de uma melhora na motivação e desempenho do trabalhador está na ampliação da rede de metrô que faz o percurso em menor tempo, evitando os problemas causados pelos transportes rodoviários como congestionamentos. Ocorreu um empate percentual de 18,06% entre ‘utilização de corredores exclusivos para ônibus’ e facilidades de ‘transporte empresarial’, que visa à comodidade dos trabalhadores. Destaca-se que na opção “outros”, com 12,5%, está incluído o aumento da modalidade de transporte convencional (ônibus) como forma de melhoria.

Para concluir foi solicitado aos pesquisados que qualificassem o sistema de transporte público do Distrito Federal com uma palavra chave. Na opinião dos pesquisados não há pontos satisfatórios para esse sistema de transporte. A opção “deixa a desejar” foi a forma ideal para qualificá-lo, atingindo 56,94% das opiniões. As demais palavras usadas para qualificar o sistema de transporte público todas têm conotação negativa, demonstrando que os trabalhadores, que utilizam o sistema de transporte público diariamente, encontram um serviço precário, com veículos velhos, sujos, superlotados, além de uma tarifa elevada.

Figura 8 – Qualificação do serviço de transporte público do DF



Fonte: Questionário elaborado pela autora

## 5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O comportamento organizacional é resultado de um acúmulo de vários fatores e entre eles podemos destacar o desempenho profissional que foi um dos focos desta pesquisa. Voltando a atenção para esse tema, foi possível verificar que o desempenho fraco pode ser

influenciado por motivos internos e externos que o colaborador adiciona antes da sua chegada ao local de trabalho.

Para alguns trabalhadores a locomoção entre o local de residência e o de trabalho é extremamente longa, necessitando assim da utilização de um meio de transporte. Para a maior parte a única alternativa é o transporte público, com suas falhas e problemas, gerando um nível de insatisfação e frustração no indivíduo. Essa insatisfação provoca alterações no estado motivacional, que está intensamente ligado ao desempenho profissional, sendo assim um dos fatores que interferem nos resultados da organização.

Na pesquisa realizada na Rodoviária de Brasília com os trabalhadores/usuários dos meios de transportes públicos, foram levantados vários aspectos importantes, que ligam alterações no comportamento dos trabalhadores à utilização desse sistema de transporte.

Através dos dados tabulados e analisados, foi possível identificar que o meio de transporte mais utilizado pelos trabalhadores pesquisados é o ônibus, devido à necessidade de locomoção e por não haver outra escolha. As demais modalidades de transportes públicos não estão disponíveis em todas as cidades do Distrito Federal, como é o caso do sistema de metrô.

A duração do percurso, para maior a parte dos trabalhadores é grande, girando em torno de uma hora. Verificou-se que existe uma relação entre as condições do deslocamento e as alterações no estado motivacional e o no comportamento dos trabalhadores, que chegam assim ao destino final com sinais de cansaço e de estresse.

Diante dos dados coletados foi possível concluir que o uso do transporte público provoca impactos no que diz respeito ao desempenho profissional, onde podemos citar como exemplo interferências na produtividade e na concentração. Paralelamente, uma grande parte dos trabalhadores, mesmo com toda a precariedade do transporte, tenta se superar para não provocar impactos no seu desempenho.

Foi possível perceber que existe esperança de melhoria por parte dos trabalhadores e usuários dos transportes públicos, pois em suas respostas existem traços dessa esperança. Particularmente, a extensão da rede de metrô está entre as suas esperanças. As conseqüências seriam melhorias em seu estado de cansaço e estresse ao chegar ao trabalho, o que leva a supor uma melhoria no desempenho profissional também, de acordo com mais da metade dos pesquisados deixa a desejar.

Ao final dessa pesquisa, foi possível avaliar que os trabalhadores, que utilizam todos os dias, um dos meios de transportes públicos para sua locomoção da residência para o trabalho, carregam para dentro das organizações e órgão públicos onde exercem a sua profissão, influências que podem reduzir o seu desempenho profissional. A sua motivação tanto interna, como a externa, encontra-se prejudicada devido a esta situação estressante a que são submetidos antes e depois do trabalho. O grau de insatisfação e frustração, devido às necessidades básicas de locomoção não serem alcançadas como o esperado, é o fator central dessa redução do desempenho.

Por outro lado, quase a metade dos trabalhadores, apesar de sofrer alguma insatisfação com o transporte público, afirma que os efeitos no seu desempenho profissional são mínimos, o que indica que eles superam as deficiências causadas por este problema. Porém mais da metade deles se diz afetada em seu desempenho pela frustração causada pelo transporte coletivo.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Vanderleia Pereira. Motivação no trabalho: teoria ou necessidade? Disponível: > acesso em 12 set. 2007.

ARAUJO, Antonio de Pádua. Motivação e satisfação no trabalho. São Paulo, 1985.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. Motivação nas organizações. São Paulo: Atlas, 1997.

BOWDITCH, James L. e BUONO, Anthony F. Elementos de comportamento organizacional. São Paulo: Pioneira, 1997.

CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do. Administração de recursos humanos. São Paulo: Pioneira, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. Teoria geral da administração: abordagens prescritivas e normativas da administração. 6ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda, Miniaurélio século XXI: o minidicionário da língua portuguesa. 4ª ed. Revidada e ampliada. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

GIL, Antônio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 4ª Edição. São Paulo: Atlas, 2002.

GONSALVES, Elisa Pereira. Conversando sobre: Iniciação à pesquisa científica. 4ª ed. Campinas, SP: Alínea, 2005.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos da Metodologia Científica. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MARION, José Carlos, DIAS, Reinaldo, TRALDI, Maria Cristina. Monografia para os cursos de administração, contabilidade e economia. São Paulo: Atlas, 2002.

MARTINS, Gilberto de Andrade e LINTZ Alexandre. Guia para elaboração de monografias e trabalhos de conclusão de curso. São Paulo: Atlas, 2000.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. Introdução à administração. 4ª ed.rev. e ampl São Paulo: Atlas, 1995.

MONACO, Rafael. **Caminho do transporte: ônibus. DFTV.** Distrito Federal, 05 de setembro de 2005. Disponível em: <[t](#)>. Acesso em: 10 set 2007.

PAULA, Adriana, CHAPERMAN, Mônica C. Lavareda e MOURA, Renata Reis. **A organização da vida universitária em função do uso do transporte público.** Disponível: < [www.psi-ambiental.net/textos/tapa2000orgvida.htm](http://www.psi-ambiental.net/textos/tapa2000orgvida.htm) > acesso em 3 out. 2007.

PEREIRA, Orlindo Gouveia. **Fundamentos de comportamento organizacional**. 2ª ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

DFTV. Rede Globo de Televisão. **Rodoviária: Centro de Brasília**. Disponível em < <http://dftv.globo.com/Jornalismo/DFTV/0,,JOR102-10044,00.html> > . acesso em 15 abr. 2008.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 9ª ed. Tradução de Reynaldo Cavalheiro Marcondes. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 22ª ed.rev. e ampl. Petrópolis: Vozes, 1998.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia Científica – Guia para eficiência nos estudos**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1986.

SALOMON, Delcio Vieira. **Como fazer uma monografia**. 9ª ed.rev. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

SANTO, Alexandre do Espírito. **Estruturando avaliação participativa de desempenho: Fundamentos, estratégias, práticas e modelos**. Londrina: Midiograf, 1997.

Secretária de Estado de Transporte. Disponível em < <http://www.st.df.gov.br> > acesso em 12 set. 2007.

SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teorias da administração**. São Paulo: Pioneira, 2001.

STOFFEL, Inácio. **Administração de desempenho: Metodologia gerencial de excelência**. Florianópolis: Perspectiva, 1997.

WAGNER III, John A. e HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional**, tradução Cid Knipel Moreira; revisão técnica Laura Zaccarelli. São Paulo: Saraiva, 2002.

WRIGHT, Charles Leslie. **O que é transporte urbano**. São Paulo: Brasiliense, 1988.