

**ELAINE CRISTINA DA FONSECA COSTA PETTENGILL**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A FALA DOS  
MOTORISTAS DE ÔNIBUS URBANO**

**UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO**

**MESTRADO EM PSICOLOGIA**

**CAMPO GRANDE – MS**

**2010**

**ELAINE CRISTINA DA FONSECA COSTA PETTENGILL**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A FALA DOS  
MOTORISTAS DE ÔNIBUS URBANO**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Psicologia da Universidade Católica Dom Bosco, como exigência parcial para obtenção do título de mestre em Psicologia, área de concentração: Psicologia da Saúde, sob orientação da Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Lucy Nunes Ratier Martins.

**UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO**

**MESTRADO EM PSICOLOGIA**

**CAMPO GRANDE – MS**

**2010**

A dissertação apresentada por ELAINE CRISTINA DA FONSECA COSTA PETTENGILL, intitulada "QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A FALA DOS MOTORISTAS DE ÔNIBUS URBANO", como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em PSICOLOGIA à Banca Examinadora da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), foi .....

### **BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Lucy Nunes Ratier Martins  
(orientadora/UCDB)

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Alexandra Ayach Anache (UFMS)

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Anita Guazzelli Bernardes (UCDB)

---

Prof<sup>º</sup>. Dr<sup>º</sup>. José Carlos Rosa Pires de Souza (UCDB)

## **DEDICATÓRIA**

Dedico esta pesquisa a todos os motoristas de ônibus coletivo urbano de Campo Grande que apesar das dificuldades enfrentadas no exercício de seu trabalho, esforçam-se em oferecer à população serviços de qualidade assegurando-lhe seus deslocamentos diários.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, pela vida enquanto oportunidade de evolução espiritual, e por esta experiência como forma de crescimento profissional;

À minha querida mãe, por ter me oferecido o seu ventre possibilitando minha vinda a este mundo, e por suas orações diárias;

Ao meu pai, por todo o seu esforço em sempre me oferecer o acesso a instituições de ensino de excelente qualidade;

À avó Zilpa, por seu imenso amor e cuidados;

Às tias Elena e Eliana, pela participação ativa no meu processo de alfabetização e o grande incentivo durante os meus primeiros contatos com a escola;

À tia Creusa, pelo modelo de profissional que sempre foi pra mim e pelo incentivo durante toda minha vida escolar;

Ao meu marido Carlos, por seu amor, incentivo e compreensão nos momentos em que tive de me ausentar para dedicação aos estudos, e por todos os ensinamentos que a mim dedicou;

À amiga Sylvia Cesco, por sua notável participação no meu processo de crescimento pessoal e profissional;

Às amigas/irmãs Yvie e Laurinha, pela gentileza, solidariedade e competência profissional, visando contribuir para a qualidade deste trabalho;

À amiga Vera e família, pela amizade, lealdade, suas orações e apoio sempre;

Às amigas Eliane Greice e Sandra Armôa, modelos de profissionais e pesquisadoras que almejo me tornar, obrigada pelo incentivo e apoio a mim oferecidos;

A todos os meus amigos do Detran, pela torcida e carinho a mim externados;

Ao professor e amigo Dr. José Carlos, por sempre ter acreditado em minha capacidade, o meu muito obrigada por seu carinho e incentivo;

À minha orientadora Dr<sup>a</sup> Lucy, por seu carinho, dedicação e eficiência em todos os seus apontamentos e observações, visando o meu aprendizado e a qualidade desta pesquisa;

A todos os professores do programa de mestrado em Psicologia, por terem compartilhado o seu vasto conhecimento contribuindo para a construção de minha identidade de professora e pesquisadora;

À Dr<sup>a</sup> Sônia Grubits, pelo trabalho junto à coordenação do mestrado em Psicologia, buscando sempre a excelência de nossa formação enquanto futuros mestres e pesquisadores;

A todos os funcionários que me ofereceram os seus serviços junto ao programa de mestrado da UCDB, a minha gratidão e reconhecimento por sua dedicação.

*"Senti que via a tua face, e lancei o meu barco na escuridão.  
Agora a manhã desperta em risos, e as flores da primavera estão desabrochando.  
Todavia, mesmo que falte a luz e as flores murchem, eu continuarei velejando.  
Quando me fizeste um sinal mudo, o mundo continuava dormindo e a sombra estava nua.  
Agora os sinos repicam, e o meu barco está carregado de ouro.  
Todavia, mesmo que os sinos se calem e o meu barco fique vazio, eu continuarei velejando.  
Alguns barcos já partiram, e outros ainda não estão preparados, mas eu não ficarei me atrasando.  
As velas se enfunam, e os pássaros vêm da outra praia.  
Todavia, mesmo que as velas se afrouxem e a mensagem da praia se perca, eu continuarei velejando".*

(TAGORE, R.)

## RESUMO

A partir da Psicodinâmica do Trabalho este estudo objetivou conhecer e compreender de que modo os motoristas de ônibus urbano percebem a sua qualidade de vida relacionada ao trabalho que exercem. O recorte qualitativo possibilitou o acesso ao objeto de estudo por meio de entrevista semi-estruturada com vinte profissionais de duas das cinco empresas de transporte urbano de Campo Grande, e questionário informativo para complementação das informações necessárias. Os motoristas foram abordados aleatoriamente nas empresas no final de seu turno de trabalho, sendo entrevistados individualmente em sala que assegurou o sigilo das informações prestadas. A análise de conteúdo foi o recurso utilizado para o tratamento dos dados. Qualidade de vida para os motoristas é, entre outros fatores, ter boas condições de trabalho; ter tempo para se dedicar à vida pessoal/familiar; gozar de saúde; ter um emprego, pois por meio do trabalho torna-se possível a satisfação de necessidades importantes na vida como alimentação, moradia, acesso à educação e a serviços de saúde eficientes. Entre os aspectos apontados como importantes para se ter qualidade de vida no trabalho foram apontados o reconhecimento pelo trabalho realizado; a manutenção dos veículos, em razão dos conflitos que são evitados junto aos passageiros; o respeito e a cooperação destes e de outros motoristas no trânsito para com o seu trabalho; tabelas de bordo atualizadas e mais flexíveis que possibilitem trabalhar sob menor pressão do tempo. Como aspectos agradáveis e que geram satisfação no seu trabalho destacam-se o reconhecimento dos passageiros e aquele proveniente da chefia, pois estimula sua auto-estima e a satisfação com o próprio desempenho. Os aspectos apontados como os mais desagradáveis em sua prática laboral foram a incompreensão, o desrespeito e a falta de cooperação dos passageiros para com o seu trabalho; a falta de apoio e de confiança da empresa e a preocupação com o cumprimento do horário das tabelas de bordo. Os dados desta pesquisa chamam a atenção quanto aos riscos de adoecimento que ficam expostos os motoristas quanto a este último aspecto no que se refere à pressão exercida pela fiscalização, percebida pelos profissionais como geradora de ansiedade e sofrimento no trabalho. Ações empresariais e governamentais relacionadas aos aspectos identificados pelos motoristas como prejudiciais à sua qualidade de vida no trabalho, poderão contribuir para a proteção e promoção de sua saúde bem como para a obtenção de melhorias nos serviços prestados à população.

Palavras-Chave: Qualidade de vida. Trabalho. Motoristas de ônibus.



## **ABSTRACT**

From the Work Psychodynamics, this study aimed to know and understand how the urban bus drivers perceive their quality of life related to their work. The qualitative fragment allowed access to the object of study through semi-structured interviews with twenty professional from two of the five public transportation companies of Campo Grande, and informative questionnaire for completion of the necessary information. The drivers were approached randomly in the companies at the end of their shifts, being interviewed individually in a room which ensured the confidentiality of the information. The content analysis was the tool used for processing the data. Quality of life for motorists is, among other factors, have good working conditions; have time to devote to personal/family life; enjoy health; having a job, because through the work it becomes possible to satisfy important needs in life such as food, housing, education and access to efficient health services. Among the issues highlighted as important to have quality of life at work were appointed recognition for work done; vehicle maintenance because of conflicts that are avoided with passengers; respect and cooperation of these and other drivers in traffic with their work; board tables updated and more flexible enabling work under less time pressure. As pleasant aspects and the ones that generate satisfaction in their work it is highlighted the recognition of the passengers and that one from the leadership, because it stimulates their self-esteem and satisfaction with their own performance. The issues identified as the most unpleasant in their working practice were misunderstanding, disrespect and lack of cooperation of the passengers with their work; the lack of support and trust of the company and the concern with the compliance of board time table. The data from this study call attention to the risks of illness that drivers are exposed on the latter aspect regarding the pressure exerted by the supervisory, perceived by the professionals as the generator of anxiety and suffering at work. Business and government actions related to issues identified by drivers as detrimental to their quality of life at work, may contribute to the protection and promotion of their health as well to obtain improvements in services provided to the population.

Keywords: Quality of life. Work. Bus drivers.

## LISTA DE SIGLAS

AC	-	Análise de Conteúdo
AGETTRAN	-	Agência Municipal de Transporte e Trânsito
ASSETUR	-	Associação das empresas de transporte urbano
CFP	-	Conselho Federal de Psicologia
CNH	-	Carteira Nacional de Habilitação
CNS	-	Conselho Nacional de Saúde
CONTRAN	-	Conselho Nacional de Trânsito
CEREST	-	Centro de Referência em Saúde do Trabalhador
DETRAN	-	Departamento Estadual de Trânsito
DORT	-	Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho
ESE	-	Escala de Sonolência de Epworth
ICV	-	Índice de Condições de Vida
IDH	-	Índice de Desenvolvimento Humano
IDS	-	Índice de Desenvolvimento Social
INSS	-	Instituto Nacional de Seguridade Social
LER	-	Lesões por Esforço Repetitivo
OMS	-	Organização Mundial de Saúde
PAIR	-	Perda auditiva induzida por ruído
PSQI	-	Índice de Qualidade de Sono de Pittsburgh
QV	-	Qualidade de Vida
QVT	-	Qualidade de Vida no Trabalho
SAOS	-	Síndrome da apnéia obstrutiva do sono
SDE	-	Sonolência excessiva diurna
TEPT	-	Transtorno de estresse pós-traumático
VCI	-	Vibração de corpo-inteiro
WHOQOL	-	World Health Organization Quality of Life

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Dados de Identificação.....	94
TABELA 2 - Dados Sócio-Econômicos .....	95
TABELA 3 - Dados Profissionais .....	98
TABELA 4 - Para você, Qualidade de Vida é .....	101
TABELA 5 - Que aspectos você considera importantes na Qualidade de Vida relacionada ao trabalho - QVT?.....	108
TABELA 6 - O que considera agradável no desempenho de seu trabalho e que te traz satisfação? .....	135
TABELA 7 - O que considera desagradável na sua prática de trabalho?.....	142

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	13
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	18
2.1 TRABALHO .....	18
2.2 CONSIDERAÇÕES SOBRE A PSICODINÂMICA DO TRABALHO .....	24
2.3 ESTUDOS EM SAÚDE DO TRABALHADOR .....	27
<b>3 ASPECTOS CONCEITUAIS DE QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO</b> .....	44
3.1 QUALIDADE DE VIDA (QV) .....	44
3.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) .....	47
3.3 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA QVT .....	51
3.4 ABORDAGENS em QVT .....	54
3.5 PESQUISAS RELACIONADAS à QVT .....	66
<b>4 OBJETIVOS</b> .....	79
4.1 OBJETIVO GERAL .....	79
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	79
<b>5 MÉTODO</b> .....	80
5.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE A METODOLOGIA .....	80
5.2 LOCUS DE PESQUISA .....	82
5.3 O TRABALHO DO MOTORISTA DE ÔNIBUS URBANO EM CAMPO GRANDE .....	82
5.4 PARTICIPANTES .....	85
5.5 INSTRUMENTOS.....	85

5.6 PROCEDIMENTOS .....	86
5.7 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA.....	88
5.8 PLANO DE ANÁLISE DA PESQUISA.....	89
<b>6 RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>93</b>
6.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES .....	93
6.2 DADOS DA ANÁLISE TEMÁTICA .....	100
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>158</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>165</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>173</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>181</b>

# 1 INTRODUÇÃO

As notícias veiculadas em emissoras de TV, rádio, *internet* e outros meios de comunicação de massa, bem como dados do Detran-MS (Departamento Estadual de Trânsito) em Campo Grande (2008/2009), indicam que o número de acidentes de trânsito envolvendo motoristas de ônibus urbano vem aumentando, o que sugere a necessidade de ações por parte das autoridades de trânsito, dos agentes de políticas públicas e dos empresários de transporte urbano.

Conforme registros de uma empresa de transporte urbano da cidade, no período de um mês foram registrados onze acidentes de trânsito em Campo Grande sem vítima fatal envolvendo motoristas de ônibus; destes, seis causados por falha na direção veicular dos motoristas e ocasionando custo humano, social e financeiro para a empresa. Cinco foram os acidentes envolvendo vítimas fatais e os custos não são conhecidos, pois ainda se encontram em julgamento a responsabilidade dos motoristas pela causa de algumas dessas mortes (RELATÓRIO DA EMPRESA, 2008/2009). Foi registrada ainda no mesmo período, a ocorrência de vários incidentes de menor gravidade com os veículos dentro da própria empresa, causando danos materiais diversos, mobilizando necessidade de atenção ao trabalhador deste transporte.

Além dos custos gerados às empresas de ônibus e transtornos provocados ao fluxo do trânsito, estes acidentes acarretam danos aos próprios motoristas que também devem arcar com parte das despesas resultantes de tais acidentes, já que durante o seu trabalho são responsáveis por tudo o que possa comprometer o bom estado do veículo. Além de custos materiais, o motorista também fica exposto a prejuízos que dizem respeito ao seu bem-estar enquanto profissional da direção.

Atuando a dez anos como perito-examinadora do trânsito no Detran-MS de Campo Grande, realizando avaliação psicológica em candidatos para a obtenção da CNH (carteira nacional de habilitação) e motoristas em situação de renovação e mudança de categoria da carteira, pode ser constatado junto ao atendimento de motoristas de ônibus urbano da cidade, prejuízo importante de desempenho em testes que permitem avaliar habilidades da área percepto-reacional e motora (capacidade de

atenção, rapidez de reação e raciocínio e nível mental), bem como indícios de desgaste emocional, sinais de energia vital diminuída e depressão em entrevistas e demais procedimentos que possibilitam avaliar a área de equilíbrio psíquico (controle emocional, presença de quadro psicopatológico e/ou neurológico e a identificação de outros fatores que comprometam a direção veicular), conforme a Resolução 267, de 15 de fevereiro de 2008 do CONTRAN (Conselho Nacional de Trânsito).

Tendo em vista o problema até aqui exposto, no que se refere à participação dos referidos motoristas de ônibus em acidentes e incidentes, com prejuízos tanto para as empresas de transporte urbano como para a população que faz uso desse serviço e, principalmente, para o próprio motorista quanto às repercussões desses acontecimentos na sua saúde e bem-estar geral, indagou-se sobre a possibilidade de que o problema em questão pudesse ser a reação dos profissionais a uma série de insatisfações com relação à política organizacional das empresas, suas condições de trabalho e demais aspectos referentes à sua qualidade de vida no trabalho.

Os motoristas que conduzem ônibus circular urbano em Campo Grande, são profissionais que vivem uma rotina diária de transportar inúmeros passageiros durante aproximadamente oito horas (para aqueles que não fazem horas extras), e por diversas vezes têm que lidar com a presença (especialmente nos bairros mais afastados da cidade) de indivíduos componentes de “gangues”, o que os expõe à situação de vulnerabilidade e risco psicossocial.

De acordo com dados oferecidos por uma das cinco empresas de transporte urbano da cidade, no mês de outubro de 2008 registraram-se seis ocorrências de assalto a ônibus na periferia da cidade no período noturno, bem como seis ocorrências de vandalismo (indivíduos que arremessaram pedras nos veículos) nestas regiões da cidade também durante a noite.

Além do desgaste do próprio trabalho, que consiste principalmente em conduzir o veículo aos destinos determinados pela empresa, transportando passageiros num ato mecanizado e repetitivo de parar e seguir adiante, os motoristas ainda têm que lidar com situações adversas que vão surgindo ao longo do caminho. Situações estas que envolvem a superlotação em determinados horários, a presença de pessoas apresentando comportamentos hostis para com outros passageiros, o risco de assaltos e

atos de vandalismo (principalmente no período noturno e nos bairros mais afastados). Somada a isto, a partir de 2007 foi atribuída uma nova função ao motorista de ônibus, que é a de fazer a cobrança do passe de ônibus aos passageiros, função antes exercida pelo cobrador.

Battiston et al. (2006) em estudo sobre as condições de trabalho de motoristas de transporte coletivo urbano de Florianópolis, referem que esta categoria de profissionais não possui, como outras categorias de trabalhadores, um local restrito e bem definido para realizar suas tarefas; pelo contrário, atua fora dos portões da empresa ficando exposta a intempéries como o clima, as condições de tráfego e do trajeto das vias, bem como a normas rígidas de fiscalização no que diz respeito ao cumprimento de horários (independente do nível do tráfego que estejam enfrentando, do clima, das condições da pista), cuidados com o veículo (são responsáveis por qualquer dano ao mesmo), diversidade dos comportamentos dos passageiros, além da responsabilidade que têm sobre a vida das pessoas que estão conduzindo.

Diante das evidências obtidas na literatura, na mídia e no contato da pesquisadora com motoristas de ônibus de Campo Grande, a respeito de importantes indicadores das características insalubres desta atividade ocupacional em relação à saúde e bem-estar do trabalhador, este estudo pretendeu conhecer de que forma esses profissionais vivenciam, em termos de sua subjetividade, essa realidade. Qual é a percepção que esses indivíduos de fato têm da sua qualidade de vida no trabalho é a pergunta que se pretendeu responder nesta pesquisa, uma vez que o conceito de qualidade de vida é, na opinião das principais autoridades no tema, um conceito eminentemente subjetivo (FLECK, 2008).

O contato com o ambiente organizacional permitiu a obtenção de informações sobre sua política e formas de gerenciamento do trabalho, possibilitando conhecer parte dos aspectos que constituem a dinâmica da relação que se estabeleceu entre esses trabalhadores e as empresas a quem prestam seus serviços.

Observações feitas no próprio posto de trabalho dos motoristas, de sua maneira peculiar de interagir junto a uma gama de fatores conhecidos na literatura como fatores de risco à saúde; a obtenção e posterior análise de relatos desses motoristas por meio de entrevista semi-estruturada, a fim de se ter acesso à sua percepção de qualidade



de vida (QV) e qualidade de vida relacionada ao trabalho (QVT), permitiram conhecer a representação mental que estas pessoas construíram a respeito desse construto tão difundido e pesquisado na atualidade.

Fornecer às empresas de ônibus urbano o conhecimento sobre a percepção de seus motoristas a respeito de sua qualidade de vida no trabalho, é uma maneira de também oferecer um *feedback* para mobilizar ações direcionadas ao que deve ser modificado, bem como ao que deve ser mantido como forma de preservar a saúde mental e o bem-estar desses indivíduos em seu ambiente laboral. Isto por sua vez, pode atender também aos objetivos das empresas no que se refere à prevenção de problemas como atritos entre usuários e motoristas, despesas com incidentes e acidentes graves, exposição da imagem da empresa como resultado destes eventos, e tudo que possa também afetar a qualidade dos serviços oferecidos à população campograndense.

Pesquisas voltadas à saúde integral do trabalhador, visando a redução dos acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, estão entre as principais metas da Política Nacional de Saúde do Trabalhador, em vigor desde 2004. Desta forma justifica-se a relevância desta pesquisa.

Esta dissertação está organizada em sete capítulos, sendo o primeiro destinado à introdução e os dois seguintes referentes ao campo teórico que fundamentou o estudo. O segundo capítulo está subdividido em três partes: na primeira, apresentam-se algumas definições de trabalho, desde a origem da palavra até conceitos mais atuais, abordando-se brevemente a evolução histórica dos processos de trabalho e o seu significado na atualidade e na realidade brasileira; na segunda parte encontram-se esclarecimentos sobre a Psicodinâmica do Trabalho e seu objeto de estudo, e na terceira, a descrição de estudos que vêm sendo realizados sobre a saúde do trabalhador, discutindo-se a respeito de realidades de trabalho que podem gerar processos de adoecimento, bem como ambientes laborais que podem favorecer processos de saúde e promover qualidade de vida.

O capítulo três, busca apresentar definições para QV e QVT amparando-se na opinião de diferentes autores que realizam estudos relacionados a essa temática. São levantados os aspectos históricos da QVT, discutindo-se sobre os fatores que deram origem e ampliaram as reflexões a respeito do tema e que, posteriormente,

influenciaram as novas definições e abordagens para práticas de QVT nas instituições de trabalho. São apresentados também, referenciais de propostas voltadas tanto à adaptabilidade dos trabalhadores à sua realidade de trabalho (enfoque individualista-assistencialista) como abordagens direcionadas às questões psicossociais e ao coletivo de trabalho (enfoque nas relações de trabalho), visando a promoção da saúde e o desenvolvimento das capacidades humanas no ambiente laboral.

O quarto capítulo retrata o objetivo geral e os específicos deste estudo, seguido pelas considerações sobre a metodologia utilizada (no quinto capítulo), onde são descritos o lócus de pesquisa, informações a respeito do trabalho do motorista de ônibus urbano em Campo Grande, os participantes, os instrumentos, os procedimentos, aspectos éticos e o plano de análise da pesquisa. O sexto e o sétimo capítulo deste trabalho referem-se aos resultados e discussão e às considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O trabalho pode ser considerado um elemento organizador na vida do trabalhador. Neste capítulo, pretende-se trazer as definições sobre trabalho e a sua evolução histórica; esclarecimentos sobre a Psicodinâmica do Trabalho a fim de reconhecer como a organização do trabalho lida com o sofrimento relacionado à prática e ambiente profissional.

Será realizada também uma descrição de estudos que vêm sendo realizados sobre a saúde do trabalhador, discutindo-se a respeito de realidades de trabalho que podem gerar processos de adoecimento, bem como ambientes profissionais que podem favorecer processos de saúde e promover qualidade de vida no trabalho.

### 2.1 TRABALHO

A palavra *trabalho* é originária da palavra em latim *tripalium*, um instrumento de tortura, uma espécie de tripé constituído por três estacas cravadas no chão, onde eram torturados os escravos (MORENO, 2009). Do termo *tripalium* derivou-se o verbo *tripaliare*, que significava originalmente, torturar alguém no tripalium. Pouco a pouco esse instrumento foi desaparecendo, cedendo lugar aos métodos de tortura da Inquisição, mas, como diz Moreno (2009), "vão-se os objetos, ficam as palavras".

Por volta do século XII, o termo já fazia parte das línguas românicas: *traball*, *traballo* e *trabalho* (Portugal); *travail* (França); *trebajo*, *trabajo* (Espanha); *travaglio* (Itália). Em todas essas línguas o termo adquiriu características de substantivo abstrato, significando tormento, agonia, sofrimento. Infelizmente esse significado pode ser confirmado em muitas categorias profissionais na atualidade, não restando ao

trabalhador em seu ambiente de trabalho, nem mesmo oportunidades para ressignificar e transformar esse sofrimento.

De acordo com Davies e Shackleton (1977), os primeiros cristãos consideravam que o trabalho era um castigo pelo pecado original do homem, mas também atribuíam significado positivo a ele porque por meio dele poderiam ajudar os menos favorecidos economicamente.

Lutero fazia alusão ao trabalho como a base universal da sociedade e melhor maneira de servir a Deus; já Calvino dizia que o trabalhador deveria trabalhar arduamente mas nunca gozar dos frutos de seu trabalho. Estas duas idéias no entanto, expressam valores e conteúdos de uma ética protestante, que, segundo Davies e Shackleton (1977), formam a raiz ideológica do capitalismo moderno, que procura provocar nas pessoas a culpa pelo prazer de desfrutar do próprio dinheiro (fruto de seu trabalho) e o compromisso moral de encaminhar esse dinheiro à igreja.

A partir do Renascimento, o termo trabalho adquiriu também o sentido atual de labuta, atividade, exercício profissional (MORENO, 2009). Codo, Sampaio e Hitomi (1993) sugerem que as palavras atividade e trabalho não devam ser confundidas pois, nem toda atividade humana é trabalho, havendo uma correspondência necessária entre o trabalho e a produção de um determinado bem (material ou simbólico), que a atividade não estabelece. Segundo os autores, a palavra atividade por não estar vinculada a um produto pode ser aplicada tanto para o ser humano quanto para animais, e o termo trabalho restringir-se aos homens.

Uma das mais simples definições de trabalho talvez seja a de que ele constitui o meio pelo qual são produzidos os bens e serviços que a sociedade deseja, contribuindo de duas maneiras para a auto-estima do indivíduo: proporcionando sensação de domínio sobre si mesmo e sobre o ambiente em que vive, e favorecendo o reconhecimento de seu valor próprio, pois, à medida que é capaz de produzir bens e serviços apreciados por outros, o indivíduo pode reconhecer o valor que tem de si mesmo na avaliação dos outros a seu respeito, e obter assim um sentimento de valor pessoal (DAVIES e SHACKLETON, 1977; CODO et al., 1993; CODO e SAMPAIO, 1995).

Guareschi e Grisci (1993) descrevem a abordagem histórica da evolução do processo de trabalho do século XV ao século XIX, o que possibilita ampliar a compreensão das organizações de trabalho existentes nos dias atuais. Os artesãos da Idade Média durante o século XV acompanhavam todo o processo de seu trabalho, o que foi se transformando pouco a pouco com o surgimento da divisão do trabalho e o advento da manufatura no século XVII, quando os artesãos passaram a realizar trabalho parcelado ainda que com algum controle sobre o processo de confecção.

A mudança radical no modo de produção e no processo de trabalho foi durante o século XVIII, com o desenvolvimento da grande indústria. O aparecimento das máquinas introduz um novo tipo de relacionamento no trabalho, alheio à subjetividade do trabalhador. Momento caracterizado pela cisão entre concepção e execução, processo extremamente alienante para o trabalhador.

O século XIX ficou marcado pela hegemonia do racionalismo na maioria das atividades humanas no trabalho. Taylor é um dos nomes em evidência nessa época, com o desenvolvimento da teoria clássica ou Teoria Tradicional da Administração, predominando a atenção para o método do trabalho, refutando-se todo o processo criativo preexistente entre o homem e a natureza para a realização daquele, potencializando a produção de lucro, seu maior objetivo (GUARESCHI e GRISCI, 1993).

Nessa época, com o aumento da exigência de maior produção, que caracteriza o capitalismo, o trabalhador além de produzir precisa produzir a mais-valia, deixando-se levar pela aparente vantagem em trabalhar em horários que vão além de seu turno de trabalho (horas extras) a fim de aumentar a produção da empresa em troca de um acréscimo em seu salário, não se dando conta de que o que está sendo vendido ao empresário não é apenas o seu trabalho, mas sua força de trabalho. Por força de trabalho ou capacidade de trabalho Marx (1818 - 1883/1998 p. 198) assim a define: "(...) O conjunto de faculdades físicas e mentais existentes no corpo e na personalidade viva de um ser humano, as quais ele põe em ação toda vez que produz valores-de-uso de qualquer espécie."

Marx (1818 - 1883/1998 p. 203) chama a atenção para que não se confunda capacidade de trabalho (ou força de trabalho) e trabalho: "(...) Quem diz capacidade de

trabalho não diz trabalho; tampouco quem diz capacidade de digestão diz digestão. Sabe-se que, para digerir, não basta um bom estômago. Quem diz capacidade de trabalho, não põe de lado os meios de subsistência necessários para sustentá-la. O valor destes se expressa no valor daquela (...)". Deste modo pode-se conjecturar que um salário considerado justo seria aquele condizente com tudo o que o trabalhador necessita para “alimentar” a sua força de trabalho, como tempo para estar com a família, tempo e recursos financeiros para dedicar-se aos estudos, praticar atividades físicas, usufruir de uma psicoterapia, entre outros exemplos que expressem necessidades pessoais e particulares de cada pessoa.

Falar de trabalho sempre remete a quem fala esbarrar nas questões sócio-econômicas e políticas da sociedade em que ele está inserido, e, no que tange ao trabalhador brasileiro, é impossível desenvolver toda uma análise sobre determinada realidade de trabalho sem que se mencionem características dessa sociedade.

No Brasil existe uma classe de trabalhadores que, por viverem sob condições sócio-econômicas mais abastadas, têm a possibilidade de com o seu trabalho garantir não só a sua subsistência e a de sua família, como também de adquirir objetos que propiciarão durabilidade para sua permanência humana na Terra, como a produção do conhecimento ou aquisição de imóveis que podem ser transferidos para seus familiares durante muitas gerações. Arendt (2007) define essa categoria de trabalhador como *homo faber*.

Há também na sociedade brasileira a categoria de trabalhadores identificada por Arendt (2007) como *animal laborans* que, com o fruto de seu trabalho, conseguem quando muito prover apenas necessidades de subsistência, sendo que, tudo o que recebem por seu trabalho só conseguem investir no consumo de produtos alimentícios e de manutenção da própria higiene e do lugar onde vivem, com possibilidades ínfimas de aquisição de objetos de durabilidade maior.

Ainda que sob a influência de mecanismos apaziguadores ou mesmo alienantes (o carnaval e o futebol no Brasil tendem a exercer de certa forma este papel), o trabalhador laborans de Arendt (2007) é alguém que convive permanentemente diante da frustração provocada pela desigualdade de direitos e poder de consumo numa sociedade capitalista e essencialmente consumista. Esse é o retrato do trabalhador

laborans brasileiro, um indivíduo que luta por sua sobrevivência não só no que diz respeito às necessidades básicas de subsistência, mas para sobreviver numa sociedade fortemente voltada para o consumo o qual muitas vezes ele se deixa escravizar. Como exemplo, estão os pais de adolescentes, que chegam a sacrificar necessidades importantes (alimentação) para comprar um tênis "de marca" para estes, a fim de que não se sintam excluídos de seu grupo de amizades.

Freud (1930/1997) afirma que o ser humano, em sua luta para adaptar-se à convivência neste mundo, enfrenta três tipos de sofrimento, os quais ele nomeia como sofrimento fundamental: não ter o controle que deseja sobre a natureza; a fragilidade de seu corpo e a inadequação das normas para conviver harmoniosamente com a família e a sociedade. O trabalhador laborans além de conviver com estes três sofrimentos, ainda tem que lidar com a frustração de que dificilmente tornar-se-á um homo faber. Esta frustração se torna ainda mais intensa tanto maior for a conscientização do indivíduo de fazer parte de uma sociedade organizada em classes (aqueles que dominam e aqueles que são dominados) e do lugar desfavorável que ocupa nesta mesma sociedade sob o ponto de vista sócio-econômico.

O sofrimento fundamental vivenciado por todo ser humano e que foi descrito por Freud (1930/1997), vai sendo enfrentado pelo indivíduo de muitas maneiras ao longo de sua vida. Durante a infância as angústias provenientes desse sofrimento somadas àquelas oriundas da própria fase de seu desenvolvimento libidinal, são expressas por meio do jogo, da brincadeira e do teatro infantil realizado na interação com os pais ou substitutos deles, na tentativa de elaborar tais angústias (DEJOURS, 1996).

Uma segunda oportunidade importante de tentativa de elaboração desse sofrimento humano é o trabalho. No entanto, para que o trabalho oportunize ao indivíduo a elaboração do sofrimento fundamental somado ao sofrimento relacionado à realidade de trabalho, faz-se necessário que a organização lhe ofereça condições para isso, demonstrando o reconhecimento por suas contribuições e o valor de seu trabalho; oportunizando momentos de escuta do que esse trabalhador tem a contribuir sobre sua experiência em seu posto de trabalho; permitindo e incentivando comportamentos de iniciativa, a participação nas decisões, no planejamento, entre outras ações que

contribuam para o investimento de sua identidade pessoal e profissional (DEJOURS, 1996; MENDES, 2008).

A esse espaço favorável à elaboração do sofrimento humano e que é encontrado no ambiente de trabalho, Dejours (1996) denominou ressonância simbólica, fenômeno capaz de mobilizar a inteligência astuciosa do trabalhador, sua capacidade imaginativa e criativa para resolução dos problemas e desafios do trabalho, favorecendo ao trabalhador vivenciar prazer e satisfação no trabalho.

O trabalho como o centro da vida das pessoas, com consequências paradoxais para a integridade física, psíquica e social dos trabalhadores, é o que se constata na opinião de Mendes e Cruz (2004). De um lado, o trabalho como constituinte da identidade do trabalhador, assumindo um papel fundamental para assegurar a saúde, de outro, a precariedade das condições e a falta de oportunidades, de desenvolvimento profissional, contribuindo para o adoecimento do indivíduo. O trabalho para estes autores, pode participar desse adoecimento de duas maneiras: como colaborador, onde as desordens desaparecem quando a situação provocadora (ambiente ocupacional) é transformada; como desencadeador, quando há uma aderência da patologia individual (imaturidade afetivo-emocional, dificuldades de relacionamento interpessoal) à patologia social.

Arendt (2007) observa que comumente as pessoas assumem como sinônimos os termos trabalho e labor, propondo existir diferença entre ambos. O labor corresponde ao processo biológico do corpo humano, em que todo o esforço empregado pelo indivíduo em determinada atividade tem como objetivo central atender as necessidades vitais do organismo mantendo desta forma a própria vida, como é o caso do “*animal laborans*”. Trabalhar corresponde “(...) ao artificialismo da existência humana, existência esta não necessariamente contida no eterno ciclo vital da espécie. A condição humana do trabalho é a mundanidade” (ARENDR, 2007, P. 15). Trabalhar, conforme esta autora, implica em obter por meio do trabalho produtos que não se resumam em apenas atender à própria subsistência, oferecendo margem ao indivíduo para estabelecer outras formas de relação com o trabalho que não a escravidão às suas necessidades, como a possibilidade de aquisição de bens que lhe proporcionem a sensação de maior durabilidade na Terra, como o trabalhador “*homo faber*”.



## 2.2 CONSIDERAÇÕES SOBRE A PSICODINÂMICA DO TRABALHO

A Psicologia do Trabalho vem se desenvolvendo no sentido de tentar estabelecer uma relação entre problemas de saúde mental e condições de trabalho, tendo como objeto de análise a dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pelo confronto do indivíduo com a realidade do trabalho (GUIMARÃES e GRUBITS, 1999). Entre as disciplinas que podem oferecer contribuições ao campo da Psicologia do Trabalho para esta análise, está a Psicodinâmica do Trabalho, que será utilizada como um dos referenciais teóricos neste estudo.

A Psicodinâmica do Trabalho procura compreender como é possível que trabalhadores em condições de trabalho insalubres e desfavoráveis à preservação de sua saúde, conseguem manter-se saudáveis e satisfeitos com o seu trabalho, constatando portanto que, o sofrimento relacionado à realidade do trabalho não é necessariamente um indicador de adoecimento. Tem como objeto de seus estudos o trabalhador e sua relação com a organização do trabalho (conteúdo do trabalho e relações sócio-profissionais), buscando entender a relação prazer-sofrimento no trabalho, a dinâmica de reconhecimento estabelecida com a organização do trabalho, os mecanismos psíquicos de defesa utilizados de modo individual e aqueles construídos coletivamente diante do sofrimento relacionado ao trabalho, bem como as estratégias criativas que são mobilizadas pelos trabalhadores na tentativa de transformar o sofrimento em possibilidade de vivências de prazer e satisfação (MENDES, 1999).

O adoecimento psíquico relacionado ao trabalho tem como elemento desencadeador importante, para a Psicodinâmica do Trabalho, a inabilidade ou mesmo a indisposição dos gestores que estão à frente da organização, em oferecer ao trabalhador espaço necessário para que ele venha a transformar o sofrimento em sofrimento criativo, gerando desta forma vivências de prazer e satisfação que podem conduzir à saúde mental (DEJOURS, 1994).

Quando se atribui grande parte da responsabilidade pelo bem-estar do trabalhador à organização do trabalho, é importante esclarecer que o que se tem em mente é o trabalhador que, ao ingressar na empresa, demonstrava gozar de condições de saúde suficientes para o exercício profissional e não apresentava indicadores de psicopatologia que pudessem vir a comprometer sua funcionalidade.

O trabalho, como foi dito, é uma nova oportunidade para que o indivíduo ressignifique o sofrimento fundamental relatado por Freud (1930/1997), por meio dos desafios encontrados na realidade do ambiente laboral. Este ambiente deve oportunizar ao indivíduo o encontro entre sua história pessoal e o teatro de seu psiquismo (fantasias, angústias, dinâmica inconsciente) com aspectos do trabalho, favorecendo a elaboração do sofrimento proveniente tanto dos reveses da infância quanto de sua própria natureza humana como ser que precisa permanentemente adaptar-se à civilização.

Essa ressonância simbólica, fenômeno descrito por Dejours (1996) como a nova tentativa do indivíduo (a primeira tentativa foi na infância por meio do brincar, tendo como espaço social não o trabalho mas as figuras parentais) para, diante dos desafios e do sofrimento do trabalho elaborar também a frustração e as angústias provenientes do sofrimento fundamental, mobiliza sua capacidade imaginativa e criativa que permite a ressignificação desse sofrimento.

No entanto, a ressonância simbólica dificilmente ocorre sem que seja oportunizado ao trabalhador a sublimação de suas pulsões (agressiva e erótica), de modo a ressignificá-las em gratificação social. Mas como o mecanismo psíquico da sublimação depende do reconhecimento (ou seja, para alterar a natureza dessas pulsões é preciso que se tenha algum tipo de ganho com isso), é papel da organização do trabalho favorecer esse processo por meio da valorização da contribuição do indivíduo no trabalho (MENDES 1999; DEJOURS, 1994/1996).

Além do reconhecimento de quem ocupa os cargos de chefia na organização, o indivíduo necessita ser reconhecido também por seus pares. Esse espaço coletivo de trabalho o qual favorece a troca de vivências e sentimentos ligados ao trabalho, proporciona o fortalecimento de sua identidade singular por meio do reconhecimento do outro a respeito do valor de seu trabalho e de sua maneira peculiar de exercer as suas tarefas laborais (sua metodologia própria de trabalho), o que o

conscientiza do próprio valor de sua contribuição na organização do trabalho (DEJOURS, 1992; MENDES, 1999).

A conscientização do valor do próprio trabalho permite ao trabalhador a construção e o resgate do sentido do seu trabalho. No entanto, a construção do sentido do trabalho (e do sofrimento ligado a ele) pode ocorrer tanto a nível individual como coletivo, tendo a organização do trabalho um papel fundamental nesse processo, seja por meio do incentivo às ações mais individualizadas (chefia que prefere escutar as queixas e sugestões dos trabalhadores de modo individual, fomentando a desagregação e a competitividade), seja pelo apoio à coesão do grupo dos trabalhadores ao incentivar encontros para discussão e reflexão coletiva de questões pertinentes à sua realidade de trabalho (DEJOURS, 1991).

Conforme Dejours (1991), quando a construção do sentido do trabalho ocorre a nível individual, o trabalhador busca formas de se ajustar ao trabalho por meio de estratégias adaptativas de defesa do ego, que com o tempo tendem a provocar vivências de desânimo, decepção ou desespero, acelerando processos de adoecimento. Por outro lado, quando o sentido de se trabalhar é construído no plano da coletividade, favorece a mobilização dos indivíduos para o uso de estratégias criativas de enfrentamento dos desafios e constrangimentos que o trabalho lhes impõe, de modo a ressignificarem criativamente o sofrimento relacionado ao seu trabalho favorecendo ao mesmo tempo comportamentos de engajamento na busca pela transformação de aspectos da realidade do trabalho que estão em desacordo com o seu bem-estar e sua saúde (DEJOURS, 1986/1991).

A Psicodinâmica do Trabalho interessa-se por compreender a vivência do sofrimento pelos trabalhadores, na medida em que este sofrimento permita desvendar a percepção dos indivíduos de sua relação com a organização do trabalho, bem como perceber aquilo que, na organização do trabalho é fonte de pressões, de dificuldades, de constrangimentos, de desafios, susceptíveis de gerar sofrimento, mas também prazer (DEJOURS, ABDOUCHELI e JAYET, 1994).

A diferença entre prazer-saúde e insatisfação-doença relacionada ao trabalho, parece então partir de duas fontes: o trabalhador, sua subjetividade e suas possibilidades de mobilização frente à realidade do trabalho, fazendo uso de estratégias

criativas (e não de mecanismos de defesa que levem à resignação) para a transformação do sofrimento; e a organização do trabalho, que deve oportunizar ao indivíduo espaço favorável para isso. Autores como Dejours (1992) e Mendes (2008) também associam o adoecimento psíquico vinculado ao trabalho, com o uso exacerbado por parte dos trabalhadores de mecanismos de defesa para adaptar-se passivamente à realidade de trabalho, conferindo à organização responsabilidade considerável a esse respeito.

### 2.3 ESTUDOS EM SAÚDE DO TRABALHADOR

O conceito de saúde tem sido tema de muitas discussões na literatura científica, tendo em vista sua complexidade e a dificuldade de se chegar num consenso. A OMS (Organização Mundial da Saúde) define saúde como "um status de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença ou enfermidade" (OMS, 1946 apud FLECK, 2008). Porém, o termo "completo bem-estar" pode se colocar em desacordo com a natureza humana que, conforme estudos de Freud (1920), é marcada pela insatisfação, já que sofre a interferência permanente do princípio do prazer, estando sempre em busca de obter mais prazer.

Dessa forma, a sensação de completo bem-estar ficaria comprometida, pois o indivíduo pode em determinado momento da vida estar satisfeito com as condições de saúde relacionadas ao seu corpo, mas não satisfeito com sua realidade sócio-econômica e, dessa maneira, podendo sofrer prejuízos em seu bem-estar psíquico. E mesmo que num outro momento de sua vida sinta-se satisfeito com a realidade social, pode não estar em "plenas condições" físicas ou psicológicas para poder desfrutar dessa realidade. Então, quando se fala em saúde, deve-se ter em mente a condição bio-psico-sócio-ambiental do ser humano, na qual cada uma dessas instâncias exerce uma sobre a outra, influência na sua funcionalidade (SOUZA e GUIMARÃES, 1999).

A definição de saúde proposta por Areias (2007) vem de certa forma ao encontro deste ponto de vista, referindo-se à saúde como um processo histórico multideterminado, sendo que o organismo humano é concebido como um sistema vivo,

cujos componentes estão ligados e interdependentes e é parte integrante de sistemas maiores, onde ocorre profunda e complexa influência de um fator sobre o outro.

Para Dejours (1986) não há como se referir ao termo estabilidade quando o assunto é saúde, pois o ser humano está em permanente busca por seu bem-estar, encontrando-o e perdendo-o sucessivamente, numa constante. A saúde para este autor é uma conquista que diz respeito a cada indivíduo; é o resultado de seus enfrentamentos dos desafios diários e dos modos como lida com as diferentes realidades que a ele se apresentam.

Durante o século XIX, conforme Dejours (1992), não cabia falar em saúde do trabalhador, já que a preocupação centrava-se simplesmente na luta pela sobrevivência, o que denunciava a duração excessiva do trabalho. No período entre a 1ª Guerra Mundial e o ano de 1968 já se conseguia o direito de viver, notando-se uma mudança na postura do trabalhador operário que passa a reivindicar a proteção à saúde, indicando a existência de condições de trabalho insalubres à saúde dos indivíduos. A proteção do corpo é a preocupação dominante, corpo este restrito à sua esfera biológica, afastado de sua subjetividade, das experiências afetivas e do engajamento na relação com o outro (DEJOURS, 2004).

Uma série de medidas sociais relativas à saúde dos trabalhadores data do final da 1ª Guerra ao início da 2ª Guerra Mundial, período marcado pela Institucionalização da Medicina do Trabalho, da Previdência Social, dos Comitês de Higiene e de Segurança. A palavra de ordem da redução da jornada de trabalho deu lugar à luta pela melhoria das condições de trabalho, pela segurança, pela higiene e pela prevenção de doenças, dando-se início também à uma etapa de lutas pela proteção da saúde mental (DEJOURS, 1992).

Conforme Cruz (2004), até meados da década de 1970 os estudos relativos à saúde e trabalho se concentravam ou na investigação de aspectos sociais do trabalhador (sua etnia, classe social, sistema político) ou de fatores individuais (características de personalidade e dinâmica do grupo familiar do indivíduo), não sendo cogitados ainda aspectos interacionais entre organização do trabalho e o trabalhador.

Para Seligmann-Silva (1994), durante essa época os estudos em saúde do trabalhador priorizavam aspectos individuais associados a eventos externos do trabalho, investigando-se fatores hereditários e experiências da fase infantil e da vida familiar para explicar a doença mental do trabalhador.

Somente após esse período (meados da década de 1970) é que de fato passa-se a cogitar uma correlação entre o sofrimento mental no trabalho e a participação da organização do trabalho no desenvolvimento desse processo de sofrimento. Dejours (1992) aponta que a reestruturação das tarefas do trabalho (em razão de problemas como greves, desperdício, absenteísmo, rotatividade, sabotagem da produção) provocou o surgimento de amplas discussões sobre o objetivo do trabalho e a relação homem-tarefa, acentuando a dimensão mental do trabalho industrial.

Numa abordagem renovadora da relação trabalho-saúde mental, o trabalho não deveria mais ser reduzido somente às pressões físicas, químicas, biológicas ou psicossensoriais e cognitivas do posto de trabalho (condições de trabalho), mas deveria considerar no trabalho a dimensão organizacional, isto é, a divisão das tarefas e as relações de produção (DEJOURS, ABDOUCHELI e JAYET, 1994).

Maslach e Leiter (1999) sugerem o desequilíbrio entre as necessidades do trabalhador e as demandas da organização como um fator importante no desenvolvimento das vivências de desgaste físico e emocional do indivíduo, atribuindo como possíveis causas desse desequilíbrio o excesso de trabalho, a falta de controle sobre o próprio trabalho, falta de recompensa, de união, equidade, e a existência de conflito de valores entre a organização e os princípios pessoais do trabalhador.

Em nossa sociedade, o exercício de uma atividade profissional funciona como um mediador de integração social, seja por seu valor econômico (subsistência), seja pelo aspecto cultural (simbólico), tendo, assim, importância fundamental na constituição da subjetividade, no modo de vida e, portanto, na saúde física e mental das pessoas (DIAS et al., 2001).

O trabalho enquanto um importante veículo para a manutenção do equilíbrio psíquico do indivíduo e participante ativo na constituição e fortalecimento de sua identidade, tem sido argumentado por diferentes autores (MARX, 1883; FREUD, 1920;

DAVIES e SHACKLETON, 1977; DEJOURS, 1994; CODO, SAMPAIO e HITOMI 1993; MENDES, 2008). No entanto, determinadas modalidades de organização do trabalho dificultam ou mesmo impossibilitam que ele exerça tais funções.

A modalidade de organização rígida do trabalho descrita por Dejours (1992) como aquela que desestimula ou inviabiliza a autonomia do trabalhador, o controle sobre a produção, a liberdade para desenvolver uma metodologia própria na execução das tarefas laborais, reprimindo sua capacidade de criação, imaginação, raciocínio, tende a gerar sentimentos de indignidade, de inutilidade e de desqualificação, tornando o trabalho não uma oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal, mas uma fonte de adoecimento.

Ao observar os trabalhos submetidos às cadências, Dejours (1992) constatou que todos os trabalhadores passam por períodos de autoaceleração, com tentativas de ocultar o sofrimento pelas cadências e pelas coações. Eles autoaceleram coletivamente e, o grupo, tomado pelo ritmo acelerado, passa a operar um poder seletivo sobre os mais lentos, interiorizando (introjetando e assumindo como ideal) compulsivamente as imposições organizacionais, mesmo que isso leve a situações absurdas. Surge a alienação relacionada ao trabalho.

A alienação é um exemplo das consequências nocivas da organização rígida do trabalho, e está ligada ao trabalho desqualificado, definido não como aquele trabalho que não tem valor, mas como aquele em que o indivíduo vivencia uma espécie de esvaziamento do significado dos conteúdos das tarefas que realiza. A alienação é manifestada pelo trabalhador sob a forma de um distanciamento afetivo de si mesmo, afastando-se tanto do seu mundo interno (que passa a lhe parecer alheio e estranho), como dos significados do mundo social (DEJOURS, 1992, 1994, 1996; SELIGMANN-SILVA, 1994).

Guareschi e Grisci (1993, p. 46) assim se referem ao fenômeno da alienação ao analisarem entrevistas com trabalhadores de indústrias metalúrgicas no Brasil: "(...) O fato de não pensar implica em que o trabalhador se transforme num ser alienado, não consciente do mundo à sua volta. A não utilização de seu potencial intelectual cerceia a prática da linguagem que, por sua vez, impede o estabelecimento de relações interpessoais. Por não necessitar repassar lembranças e aprendizagens gravadas em sua

memória, já que a tarefa é extremamente simplificada e monótona, a construção de uma história de trabalhador é interrompida. Além disso, a conduta do trabalhador é reduzida a movimentos de máquina e ele já não é capaz de definir-se com clareza".

Carvalho (1995) refere que os transtornos psíquicos relacionados ao trabalho se apresentam quando as exigências do ambiente laboral ultrapassam as capacidades de adaptação do indivíduo ou de suas possibilidades defensivas. Realizando estudos com profissionais da área da informática, bancários, telefonistas e professores, observou que estes sempre estavam em déficit com a organização do trabalho, que lhes exigia sempre mais, determinando ao trabalhador negligenciar consigo próprio: "(...) Ele está excêntrico ao seu desejo - que não lhe pertence - e o seu desejo se torna a própria organização".

A esse fenômeno em que o trabalhador tem sua subjetividade reprimida, a ponto de não ser capaz de perceber ou diferenciar o que é um desejo ou pensamento seu e o que pertence à organização do trabalho, Doray (apud Seligmann-Silva, 1994) denominou como "expropriação da subjetividade" (o indivíduo fica alheio a si mesmo), que muito se assemelha à alienação no que diz respeito ao distanciamento do indivíduo de seu mundo interno.

A tendência nesses casos é a de assumir os desejos da organização como se fossem desejos próprios, comprometendo sua identidade de modo a enfraquecê-la. É como se o indivíduo, prejudicado que está em sua capacidade para estabelecer os limites entre seu "eu" e "não-eu", sofresse uma espécie de regressão àquela fase de desenvolvimento do psiquismo em que a criança fica simbiotizada à mãe e ao desejo dela, até que, no decorrer desse desenvolvimento, vai sendo capaz de se separar da mãe construindo na relação com ela e outras figuras parentais, a sua identidade própria (WINNICOTT, 1963; MAHLER, 1968; KOHUT, 1971; apud BLEICHMAR & BLEICHMAR, 1992).

O trabalhador, expropriado de sua subjetividade, agora sente-se "preso" ao desejo da "mãe organização", fundindo-se a ela e comprometendo dessa forma, sua identidade, e assim como no desenvolvimento da criança, que para "libertar-se" do desejo da mãe e da simbiose em que se encontra com ela, necessita que a mãe (ou sua substituta) ofereça-lhe condições para isso, também o trabalhador para libertar-se da



expropriação de si mesmo, necessita a princípio, que a organização lhe dê condições para apropriar-se novamente de sua subjetividade por meio de processos mais flexíveis de trabalho, que favoreçam a interação saudável entre sua singularidade e as demandas da organização.

Refletindo sobre as possíveis razões que levam um trabalhador à submeter-se a um sistema organizacional que preza pela produtividade em detrimento à sua condição humana, Mendes (2008) sugere que o indivíduo é levado por três necessidades que se constituem em dimensões dessa condição: a sobrevivência, a segurança e o poder. Mas como a busca pelo prazer e reconhecimento também fazem parte de sua natureza, o resultado é a vivência de sofrimento no trabalho.

Para Mendes (2008) é a organização do trabalho quem coloca em evidência e em risco essas dimensões da condição humana, patrocinando o jogo entre a servidão e a emancipação do indivíduo. Assim, incentiva a servidão cada vez que não possibilita ao trabalhador maneiras para enfrentar o seu sofrimento no trabalho de maneira criativa, o que permitiria a ressignificação e a transformação desse sofrimento, elementos cruciais para a emancipação. Nestas condições, o trabalhador em vez de assumir uma atitude de resistência frente ao sofrimento (por meio de estratégias criativas de enfrentamento), faz uso de mecanismos defensivos que dependendo da natureza, frequência e intensidade com que são utilizados, podem transformar o sofrimento em patologia em vez de torná-lo criativo, reforçando a servidão para com a organização e seus princípios escravocratas.

Os mecanismos defensivos do ego utilizados no contexto do trabalho têm por objetivo evitar o sofrimento relacionado a determinados aspectos da realidade laboral, na tentativa de preservar o equilíbrio psíquico do trabalhador. Estes mecanismos podem ser coletivos ou individuais, dependendo do contexto organizacional e dos recursos psicológicos mobilizados nas situações de trabalho. Também assumem diferentes formas de manifestações comportamentais, havendo uma variação entre diferentes grupos de trabalhadores e dentro de uma mesma organização (MENDES, 1999).

Entre os mecanismos de defesa individuais, Gabriel (1997) considera que a identificação, a transferência, a negação e a idealização são processos psicológicos que

dão suporte para explicar a dinâmica de certos comportamentos diante de situações de trabalho que resgatem qualquer tipo de conflito ou experiência infantil. A identificação é o mecanismo em que o indivíduo pensa e age da mesma forma como imagina que uma outra pessoa pensaria ou agiria.

A transferência consiste em transferir a alguém (ou à determinada situação) sentimentos e expectativas relacionados às figuras parentais infantis e vivências características desta dinâmica parental. Assim, um aluno tende a transferir para sua relação com o professor, afetos provenientes de sua relação com o pai ou com o avô por exemplo. Na negação é negada a existência de um fato externo da realidade que pode gerar conflito ou sofrimento ao ego; então a pessoa só consegue perceber e se relacionar com os aspectos positivos de uma situação ou as qualidades de determinada pessoa, sem se dar conta das dificuldades e limitações da mesma. A idealização refere-se à supervalorização destes aspectos em detrimento aos aspectos negativos (porém também presentes nesta mesma pessoa ou situação), gerando uma percepção e um contato parcial e fragmentado com a realidade.

Segundo Dejours (1992, 1994), as estratégias utilizadas pelos trabalhadores são na maioria coletivas e não individuais. As estratégias coletivas se diferenciam das individuais à medida que desaparecem quando afastada a situação que gera sofrimento. Entre estas estratégias o autor se refere à ideologia defensiva, mecanismo utilizado pelos trabalhadores como forma de lidarem com o medo referente à determinada realidade de trabalho, agindo como se fossem eles próprios os criadores de cada risco a que estão expostos, atenuando a percepção desses perigos e o sentimento de sujeição a eles: "Criar uma situação ou agravá-la é, de certo modo, dominá-la. Este estratogema tem um valor simbólico que afirma a iniciativa e o domínio dos trabalhadores sobre o perigo, não o inverso" (DEJOURS, 1992, p. 70).

O sofrimento dos trabalhadores provocado pela repetição contínua, pelo medo de acidentes, angústia de não ser capaz de seguir as cadências ou limites impostos, o tédio, o medo de agressões, receio de dominação e da autoridade exercida pela chefia, ameaça de perda do lugar profissional, medo de demissão, entre outros, podem levar os trabalhadores a se utilizarem das estratégias coletivas de defesa como

forma de lutarem juntos contra esses constrangimentos que causam sofrimento no trabalho (MARTINS, 2008).

De acordo com a grau de sofrimento diante dos constrangimentos e a qualidade da dinâmica de reconhecimento estabelecida no ambiente de trabalho, as defesas coletivas, a princípio para proteção do ego, podem adquirir efeitos de adaptação aos riscos e ao sofrimento e até de exploração do sofrimento pela organização do trabalho (DEJOURS, 1992; SELIGMANN-SILVA, 1994; MENDES, 1999; MARTINS, 2008). A expropriação da subjetividade é um exemplo entre as possíveis consequências à saúde mental do trabalhador, decorrentes da exploração do seu sofrimento pela organização.

Mendes e Cruz (2004) sugerem indicadores de saúde relacionados ao trabalhador em sua relação com o trabalho: prazer, satisfação, bem-estar decorrentes da organização, das condições de trabalho que envolvem a atividade, as relações sócio-profissionais e o apoio institucional. Afirmam que, ainda que os pesquisadores elejam indicadores positivos ou negativos para investigar a saúde no contexto das organizações, é consenso na literatura a multicausalidade dos antecedentes e consequentes do bem-estar e do mal-estar, bem como os paradoxos que os ambientes laborais retratam, não havendo lugar para dualidades e dicotomias, sendo a perspectiva dialética a mais pertinente para explicar a complexidade do processo saúde-adoecimento.

Para Ferreira e Assmar (2004), quando as exigências do trabalho excedem o controle do mesmo, isto é, quando as demandas são altas e o controle baixo, grandes são as chances de o trabalhador ter sua saúde afetada. Conforme a opinião destes autores, a saúde no trabalho, assim como a satisfação, pode ser afetada por fatores disposicionais (estrutura e dinâmica de personalidade, história de vida) e exógenos (provenientes da realidade do trabalho). Os fatores disposicionais vão interferir no modo como as pessoas irão perceber as situações adversas enfrentadas no ambiente de trabalho e na forma como a elas irão reagir.

Problemas na coluna vertebral em determinadas categorias profissionais, como motoristas de ônibus e operadores de máquinas pesadas na construção civil, estão

associados especialmente a fatores traumáticos na execução de tarefas e aos aspectos nocivos do ambiente de trabalho (CRUZ, 2004).

Cruz (2004) refere que as chamadas Lesões por Esforço Repetitivo (LER) foram reconhecidas como doença do trabalho no Brasil em 1987. Em julho de 1997, o INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social) publicou uma minuta para a atualização das normas técnicas sobre essas lesões que, a partir de então, passaram a ser denominadas Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho - DORT. A sigla DORT engloba os problemas de coluna, como as lombalgias ou dorsalgias (dor nas costas).

As organizações na opinião de Cruz (2004), da mesma forma que a sociedade, devem ser compreendidas como fenômenos construídos socialmente, baseados nas idéias, nas crenças e nos valores dos seres humanos. O maior ou menor conhecimento da condição humana nas organizações tem sido o diferencial encontrado nas formas de conceber os diferentes processos pelos quais se produzem por sua vez, processos de saúde ou de adoecimento.

Em pesquisa realizada para a avaliação do nível de satisfação dos motoristas de ônibus urbano da cidade de Joinville, quanto às suas condições de trabalho, Gonçalves (2003) obteve médias que demonstram que os motoristas estão pouco satisfeitos quanto à venda de bilhete no ônibus e com o acúmulo da função motorista - cobrador. Ao assumir a função de cobrador juntamente com a de motorista, os motoristas de Joinville ficaram expostos a uma sobrecarga de trabalho. A pesquisadora percebeu durante observação feita no posto de trabalho destes, ou seja, no interior do veículo, que estes ficavam extremamente tensos quando um passageiro solicitava a compra de bilhete dentro do ônibus, pois eles não podiam movimentar o veículo enquanto não completassem a venda e isto atrasava o tempo para cumprir a linha.

Durante as entrevistas com os profissionais a pesquisadora notou grande preocupação destes com o que diz respeito ao cumprimento do horário das linhas sem atraso, denotando que o tempo para o percurso de cada linha é demasiadamente curto em relação às demandas de seu trabalho. Outras queixas relatadas pelos motoristas foram a falta de segurança (muitos já sofreram vários assaltos), ter pouco tempo para descanso nos intervalos, manutenção dos veículos insuficiente, sensação térmica de

excessivo calor em razão das altas temperaturas e a ausência de ar condicionado nos veículos. Quando questionados sobre a sensação de dor ou desconforto relacionado ao seu trabalho, Gonçalves (2003) refere que os motoristas demonstraram sentir pouca dor ou desconforto apesar das exigências de suas funções.

Em um levantamento feito com motoristas de transporte de passageiros das cidades de São Paulo e Belo Horizonte, Costa, Koyama, Minuci e Fischer (2003) constataram condições de trabalho bastante desfavoráveis e estabeleceram associações estatísticas entre essas condições e sérios sintomas de morbidade declarados pelos profissionais. Entre as condições de trabalho insalubres à saúde destacam-se: alto índice de motoristas em Belo Horizonte sem pausa para a refeição; em São Paulo os veículos apresentaram com maior frequência trepidação, muito ruído, presença de gases tóxicos, ventilação inadequada. No tocante à saúde, os motoristas de Belo Horizonte apresentaram menos queixas que os paulistanos, mas ambos denotaram problemas de saúde relacionados ao trabalho, entre eles: percentuais expressivos de indivíduos com problemas de obesidade, dores musculares, distúrbios gastrointestinais, vista irritada, problemas respiratórios, problemas auditivos ou grande chance de adquirir um problema dessa natureza entre aqueles que ainda não o desenvolveram, tensão e o estresse relacionado ao medo constante de adormecer ao volante em razão do sono em atraso (entre aqueles que trabalhavam também no período noturno, cumprindo jornada dupla).

Verificou-se também uma alta incidência de violência dentro dos ônibus, maior em Belo Horizonte do que em São Paulo, especialmente assaltos à mão armada e agressões verbais. A consequência direta disso, reside no fato de 81,8% dos motoristas de Belo Horizonte e 78,0% dos paulistas trabalharem com medo de serem assaltados.

Com o objetivo de investigar a existência denexo causal entre violência urbana (especificamente assaltos) presente no contexto de trabalho dos motoristas e cobradores de uma empresa de transporte coletivo de Belo Horizonte, e o adoecimento psíquico destes trabalhadores, Alves e Paula (2009) constataram a presença de sintomas isolados de transtorno de estresse pós-traumático (TEPT), sendo que alguns dos 16 entrevistados podem se tornar vulneráveis ao desenvolvimento do quadro se continuarem expostos a assaltos, principalmente em situação de reincidência. Em todos os participantes foram identificadas falas ilustrativas de pelo menos um dos sintomas de

cada critério diagnóstico. Os sintomas relatados foram: revivência do assalto em pensamentos, imagens e sonhos; sofrimento psicológico decorrente do contato com indícios externos que simbolizam ou trazem a recordação de algum aspecto do trauma; evitação de pessoas que lembram o trauma; insônia e irritabilidade. Os resultados indicam possível nexos causal entre a situação de assalto sofrida durante a jornada de trabalho e o desenvolvimento de TEPT no motorista.

As condições de saúde de motoristas do setor de transporte rodoviário de cargas e de passageiros, foram investigadas por Neri, Soares e Soares (2005) por meio de pesquisa quantitativa. Quanto às chances de considerar o próprio estado de saúde "normal", os motoristas de transporte de passageiros apresentaram uma chance reduzida quando comparados com a categoria de outros serviços. Os motoristas e cobradores também demonstraram menores chances em comparação a professores de educação física, para auto-avaliar sua saúde "normal". As chances de doenças de coluna e costas são aumentadas para os motoristas de transporte de cargas e de passageiros se comparadas com outros serviços. No que diz respeito à tendinite, as chances tanto para motoristas quanto para cobradores são menores que a dos professores. Quanto às chances de adquirir doenças cardiovasculares, os motoristas apresentaram chances aumentadas em 191,0% e 213,0% em relação aos professores de educação física, o que pode ser explicado, segundo os pesquisadores, pela exposição constante à violência (riscos de assaltos e agressões) a que estão submetidos.

Pesquisa realizada por Bigattão (2005) em Campo Grande-MS com 64 motoristas de ônibus urbano, para verificação da prevalência de estresse entre estes profissionais bem como a fase do estresse em que se encontravam, obteve um índice de 53,1% dos motoristas apresentando este quadro, sendo que a maioria encontrava-se na fase de resistência (fase intermediária do estresse caracterizada pelo surgimento de sintomas físicos e psicológicos mais intensificados do que na fase inicial do mesmo) com sintomatologia psicológica predominante, sinalizando a natureza exaustiva dessa profissão ao psiquismo humano.

Na tentativa de quantificar a exposição de motoristas de ônibus à vibração de corpo-inteiro (VCI) e ao ruído, e analisar a possível associação entre estes dois fatores de risco para a perda auditiva induzida por ruído (PAIR), Silva e Mendes (2005)

realizaram estudo transversal onde 141 motoristas de uma empresa de transporte coletivo de São Paulo se submeteram a exame audiométrico. Definiram-se dois grupos de exposição segundo o tempo acumulado na empresa. O grupo intitulado "exposto" compreendeu motoristas com tempo superior ou igual a cinco anos, enquanto o "não-exposto" tinha três anos ou menos de empresa. A avaliação audiológica revelou prevalência de PAIR de 46% no grupo considerado exposto e de 24% no definido como não-exposto, sendo que a localização do motor no veículo (se na parte dianteira ou traseira) mostrou-se uma variável relevante. A comparação das médias dos níveis sonoros entre os dois grupos de veículos mostrou que o uso de veículos com motor localizado na seção traseira é uma opção racional, pois apresenta valor significativamente inferior ao veículo com motor dianteiro. Os resultados encontrados sustentam que o posto de trabalho de motoristas de ônibus, sobretudo naqueles com motor dianteiro, comportam risco de desenvolvimento de PAIR, em virtude dos níveis de exposição ao ruído. Não foi observada associação entre exposição à VCI e PAIR, nem interação com a exposição ao ruído.

O motorista de ônibus urbano coletivo, de acordo com Battiston, Cruz e Hoffmann (2006), diferente das pessoas que desempenham suas atividades em ambientes fechados como salas ou lojas, desempenha seu trabalho num ambiente público, o trânsito. Estando fora, portanto, dos portões da empresa, está sujeito ao clima, às condições de tráfego, das vias e de um ambiente composto por uma população que muda a cada "ponto de ônibus". Com o objetivo de caracterizar as condições de trabalho de motoristas de transporte coletivo de Florianópolis-SC, os pesquisadores concluíram que a condição de trabalho interfere no estado psicofisiológico do motorista, que se traduz em irritabilidade (podendo gerar comportamento agressivo na direção), insônia (podendo resultar em sonolência durante o trabalho) e distúrbios na atenção. Problemas fisiológicos como dor de cabeça podem ser originários, segundo os autores, do ruído do motor do ônibus, principalmente quando o motor é localizado na parte dianteira do veículo exatamente ao lado do motorista, e ao ruído, somam-se o do tráfego e dos próprios passageiros.

Com o objetivo de analisar alguns aspectos de saúde e de trabalho de caminhoneiros, identificando possíveis relações, determinantes e/ou agravantes de impactos negativos na sua qualidade de vida, Penteadó, Gonçalves, Costa e Marques

(2008) entrevistaram 400 caminhoneiros do interior de São Paulo, na Rodovia SP-330. Utilizando questionário estruturado que aborda aspectos da percepção dos motoristas sobre a sua saúde e trabalho, obtiveram os seguintes resultados: 59,5% dos trabalhadores são autônomos e 58,5% viajam em rota curta (no limite do Estado), trabalham em média 12,7 horas diárias e têm entre 5 a 8 horas de sono. Referiram problemas constantes ou ocasionais de postura (67,75%), auditivos (37,75%), estomacais (57,5%), resfriados/gripes (70%), sentimentos negativos como medo, estresse e depressão (58,5%), tonturas (23%), rouquidão (30,75%), pigarro (36,5%), tosse (53,5%). Quanto aos hábitos de consumo e comportamentos, ingerem café (87,75%), alimentos gordurosos (84,5%), bebidas alcoólicas (43%), energéticos (19,5%), fumam (32%) e usam outras drogas (2%).

Se a realidade das condições de trabalho enfrentadas pelo trabalhador, bem como os aspectos referentes ao contexto organizacional irão por assim dizer, "afetar" a sua saúde, bem-estar e a percepção de sua qualidade de vida no trabalho, isso deve-se em grande parte, às possibilidades da organização do trabalho em oferecer condições favoráveis ao indivíduo para a transformação do sofrimento em vivências de prazer, bem-estar, satisfação e conseqüentemente saúde (DEJOURS, 1996; SELIGMANN-SILVA, 1994; MENDES, 1991, 2008; MARTINS, 2008).

Os processos de saúde no trabalho têm seu início a partir do momento em que o trabalhador começa a sentir que o seu trabalho tem valor, tanto por parte dos seus pares quanto de outras hierarquias. A conscientização do valor de seu trabalho, favorecida pelo espaço coletivo de trabalho, permite o resgate do sentido de suas tarefas laborais, por meio do reconhecimento do "outro" dos seus esforços para a efetivação de tais tarefas e do uso de seus próprios recursos criativos para desempenhá-las de modo a manifestar sua singularidade, ainda que esteja desenvolvendo tarefas semelhantes aos parceiros de trabalho. Pequenas diferenças identificadas pelos trabalhadores quanto à metodologia de trabalho de cada um, bem como o reconhecimento dos outros quanto à sua eficácia, é, conforme Dejours (1992, 1996), fundamental para o fortalecimento de sua identidade pessoal e profissional, sendo papel da organização do trabalho possibilitar o desenvolvimento desse espaço coletivo de trabalho.



As retribuições pelo trabalho desempenhado, o respeito e a liberdade à manifestação da subjetividade do trabalhador, poderão contribuir para o seu engajamento em ações e interesses da coletividade do trabalho, fator importante no que diz respeito à possibilidade de transformar uma realidade de trabalho que não está favorável à sua saúde e à sua qualidade de vida.

O reconhecimento por parte de autoridades hierárquicas da organização do trabalho, em relação à contribuição do trabalhador para o crescimento da mesma, além de exercer influência positiva sobre a constituição de sua identidade pessoal e profissional, vai possibilitar o desenvolvimento de processos psíquicos importantes para a transformação do sofrimento: a sublimação e a ressonância simbólica.

A sublimação é um mecanismo psíquico em que as pulsões agressiva e sexual sofrem uma transformação no que diz respeito aos seus objetivos naturais, havendo uma espécie de resignificação dessas pulsões em gratificação social. Daí a importância do reconhecimento do trabalho para que a sublimação possa acontecer.

O mecanismo da sublimação por sua vez, é um dos determinantes da ressonância simbólica, que consiste no entrelaçamento da dicotomia singular (características de personalidade do indivíduo somadas à sua biografia) com a sincronia coletiva (as características da realidade do trabalho). A sublimação vai contribuir com esse processo porque ela corresponde ao acordo entre as demandas do indivíduo (suas exigências pulsionais) e as demandas da realidade (FREUD, 1920; DEJOURS, 1996; MENDES, 1999, 2008).

A ressonância simbólica é a oportunidade (favorecida pela organização do trabalho) que o indivíduo tem para, diante dos desafios e dificuldades encontrados no trabalho, transformar criativamente o sofrimento relacionado a este. A ressonância simbólica provoca a mobilização subjetiva do trabalhador para o uso de estratégias criativas no enfrentamento do sofrimento, por meio de sua capacidade criativa e imaginativa, sua inteligência astuciosa, o desenvolvimento de um saber fazer particular, que possibilita resignificar o sofrimento. A resignificação do sofrimento do trabalho é também favorecida pelo coletivo de trabalho, onde a troca de experiências, sentimentos e vivências referentes à realidade do trabalho promove a conscientização progressiva

dessa realidade, fator importante que atua como um protetor contra processos de alienação.

Um exemplo de como estratégias criativas mobilizadas pelo trabalhador, diante do sofrimento relacionado ao seu trabalho, podem funcionar como um fator de proteção ao adoecimento, está nos resultados obtidos pela pesquisa de Sousa (2005), que teve como objetivo geral a análise das relações entre condições e organização de trabalho, estratégias de coping e a ocorrência de estresse ocupacional em motoristas de ônibus urbano de Salvador-BA. Ainda que sejam resultados de uma pesquisa cujo referencial teórico esteja distante dos pressupostos que orientam a pesquisa em questão, vale considerar alguns aspectos desse estudo.

Entre os 190 motoristas de ônibus que participaram da pesquisa de Sousa (2005), a maioria demonstrou perceber (por meio de questões estruturadas de um questionário apropriado para isso) que as condições e a organização do trabalho exerciam pouco impacto sobre sua saúde, de modo a desencadear estresse. Do mesmo modo, observou-se que, para o item que sintetiza a percepção geral de estresse no trabalho, os motoristas indicaram em 73% das respostas um baixo nível de estresse e em apenas 9% das respostas, consideraram um alto estresse. Considerando-se cada item da avaliação do impacto das condições e organização de trabalho sobre o desencadeamento do estresse, notou-se que para o risco ou ameaça da ocorrência de assaltos e violência dentro do ônibus (Média 53,80) houve um destaque em relação aos demais padrões de resposta, por provocar sentimentos de temor e tensão mais intensos. Em seguida, apareceu a sobrecarga gerada pelas condições de trabalho, como o ruído, a poluição, a posição do banco (Média 30,15); os aborrecimentos quando ocorrem defeitos nos veículos (Média 29,05) e aborrecimentos por não participar das decisões e planejamento de trabalho (Média 26,52).

Sousa (2005) comenta que, apesar de se ter obtido índices baixos de estresse ocupacional entre a maioria dos motoristas, nos momentos de conversa do grupo, após cada coleta de dados, notou-se verbalizações em forma de queixas e desabafos relacionados às tensões geradas dentro do ônibus e no trânsito - a forma de os passageiros se comportarem e tratarem os motoristas (vandalismo, hostilidade e descaso ante a autoridade destes), os assaltos sofridos, o constrangimento, o medo e o

sentimento de impotência diante destas situações. Os motoristas puderam então, nestas ocasiões em que estavam livres do registro da pesquisadora, expressar com maior intensidade os desconfortos emocionais ligados a aspectos do seu trabalho.

Quanto ao uso de estratégias de *coping* (de enfrentamento de situações que geram desconforto emocional) pelos motoristas, verificou-se tendência a um alto uso das mesmas, com maior utilização de estratégias mais diretas, proativas e voltadas à organização psíquica do indivíduo para manter o controle sobre a situação, seja decidindo-se sobre o que deve ser feito ou pedindo ajuda a outras pessoas para o enfrentamento do problema (SOUSA, 2005). Estas estratégias parecem corresponder àquelas que em Psicodinâmica do Trabalho são denominadas estratégias criativas mobilizadas pelo trabalhador para enfrentar os desafios que seu trabalho lhe impõe, na tentativa de transformar o sofrimento em prazer.

O "alto uso" dessas estratégias pelos motoristas da referida pesquisa, parece sinalizar o processo de sofrimento que vem se instalando entre eles na sua relação com a realidade do trabalho. Ainda que a maioria dos profissionais tenha apresentado percepção de sofrer pouco impacto das condições e organização de trabalho e um baixo nível de estresse ocupacional, existe uma parcela de pessoas sofrendo com o seu trabalho. Por outro lado, o alto índice de uso das estratégias detectado pela pesquisa, pode também ser um indicativo de que existem aspectos nesse trabalho que ainda estão permitindo aos indivíduos, tentativas de ressignificação e transformação do seu sofrimento por meio de seu potencial criativo e de seu saber fazer particular, e que não foram abordados no estudo.

Ressignificar o sofrimento para então transformá-lo, eis o conceito de sofrimento criativo tão discutido por Dejours (1992, 1994, 1996) em seus estudos sobre a Psicodinâmica do Trabalho. O sofrimento criativo é o que torna possível ao trabalhador conviver com as dificuldades pertinentes ao seu trabalho sem adoecer, transformando o sofrimento em vivências de prazer, bem-estar, satisfação e, conseqüentemente, saúde.

Para Martins (2008), ao ser transformado em prazer, o sofrimento inscreve a relação do trabalho como mediadora da realização de si mesmo, trazendo sua contribuição à construção da identidade e funcionando como mediador para a saúde,

aumentando a resistência do trabalhador ao risco de desestabilização psíquica e física. Em contrapartida, funciona como mediador da desestabilização (fragilização) da saúde, quando as condições de trabalho, as relações sociais e as escolhas gerenciais não oferecem margens de manobra para gestão e aperfeiçoamento da organização do trabalho.

As repercussões de uma instituição de trabalho voltada para a promoção da saúde e do bem-estar do trabalhador, cuja transformação do sofrimento é favorecida pela dinâmica de reconhecimento, a ressonância simbólica, as estratégias criativas e todos os demais aspectos envolvidos nessa transformação, e que são facilitados pela organização do trabalho, só podem ser as melhores possíveis no que diz respeito ao impacto sobre sua qualidade de vida no trabalho.

Pode-se dizer então que, a qualidade de vida no trabalho, entre outros aspectos, resulta da disponibilidade da organização do trabalho em oferecer as condições necessárias para que o trabalhador possa, a seu modo e conforme sua disponibilidade interna, utilizar-se de seu potencial criativo com o intuito de obter prazer e satisfação no desempenho de suas tarefas laborais, encontrando espaço para o equilíbrio entre sua dicotomia singular e a sincronia coletiva do trabalho.

### **3 ASPECTOS CONCEITUAIS DE QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Este capítulo apresenta definições para Qualidade de vida (QV) e Qualidade de vida no trabalho (QVT), referindo-se à opinião de diferentes autores que realizam estudos relacionados a essa temática.

É apontada a QVT e a sua evolução histórica, reportando-se aos momentos em que deram início os estudos e pesquisas nesta área, abordando-se questões como o surgimento das primeiras preocupações com a satisfação do trabalhador e o processo de conscientização de sua importância para o alcance da produtividade. São levantados os fatores que deram origem e ampliaram as discussões sobre QVT, e que posteriormente influenciaram as novas definições e abordagens para práticas de QVT nas instituições de trabalho.

As diferentes abordagens em QVT são apresentadas, com o intuito de demonstrar a infinidade de opiniões e formas de compreensão a respeito do que venha a ser importante para o trabalhador no ambiente de trabalho, a fim de que se promova saúde e satisfação profissional aliada à produtividade.

A parte final do capítulo expõe as pesquisas que vêm sendo realizadas preferencialmente durante os últimos cinco anos, relacionadas à QVT e às condições de trabalho, saúde e bem-estar de motoristas de ônibus urbanos, bem como algumas referências a outras categorias de trabalho, a fim de ampliar a compreensão de determinados aspectos da relação: organização do trabalho e processos saúde-doença.

#### **3.1 QUALIDADE DE VIDA (QV)**

Partindo-se do significado das palavras qualidade e vida, observa-se que quando alguém se refere à "qualidade" de algo, ela não está preocupada com aspectos

mensuráveis ou com o que possa ser geometrizado, mas com fatores que traduzam a essência e o significado de determinado fenômeno.

A palavra vida, segundo Arendt (2007), designa o intervalo de tempo entre o nascimento e a morte, e, estando limitada entre estes dois momentos, segue sempre uma trajetória estritamente linear, cujo movimento é transmitido pela força motriz da vida biológica que o homem compartilha com outros seres vivos e que conserva o movimento cíclico da natureza. De acordo com a autora, "a principal característica desta vida especificamente humana, é que ela, em si, é plena de eventos que posteriormente podem ser narrados como história e estabelecer uma biografia" (p. 109).

Nesse sentido falar em qualidade de vida significa então voltar o interesse aos aspectos que façam refletir o valor da vida enquanto fenômeno de transição entre o nascimento e a morte, elucidando tudo o que venha a fazer parte da construção dessa trajetória, desde fatores que permeiam a biologia do ser, até no que se refere aos acontecimentos relacionados à convivência em sociedade e os significados que vão sendo construídos sobre a realidade, alicerçada numa outra realidade: a realidade psicológica de cada ser, ou seja, sua subjetividade.

Qualidade de vida refere-se portanto, à percepção que cada pessoa tem, fundamentada em sua história de vida, nos valores apreendidos socialmente, em sua subjetividade, a respeito do que seja imprescindível na trajetória de seu viver para desfrutar de bem-estar. Esta compreensão está de acordo com o conceito de qualidade de vida elaborado pela OMS (Organização Mundial de Saúde): "a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto de sua cultura e dos sistemas de valores nos quais vive, e em relação às suas expectativas, objetivos, padrões e preocupações" (THE WHOQOL GROUP, 1995).

Não há um consenso na literatura científica até o momento sobre o conceito de qualidade de vida, mas existe uma razoável concordância a respeito de três características desse constructo: a subjetividade, a multidimensionalidade e bipolaridade (DANTAS, SAWADA e MALERBO, 2003; FLECK, 2008).

Quanto à subjetividade, ainda que uma pessoa apresente, na opinião da família e dos amigos, uma vida feliz e satisfatória, esta percepção deve partir dela

também, porque de acordo com este aspecto, a percepção da própria pessoa de estar saudável e satisfeita com sua vida (e conforme suas expectativas), é que vai indicar sua qualidade de vida.

A multidimensionalidade refere-se à percepção do indivíduo de sua condição na vida nas dimensões física, psicológica, nas relações sociais que estabelece e no meio ambiente do qual faz parte. A bipolaridade diz respeito aos aspectos positivos e negativos na vida da pessoa em termos de presença ou ausência de dor, de dependência medicamentosa ou afetiva, entre outros exemplos que demonstrem presença ou ausência de desconforto ou prejuízo para a pessoa em relação a qualquer aspecto de sua vida (SEIDL e ZANNON, 2004).

Esta concepção de que o significado de qualidade de vida para uma pessoa, perpassa pelo campo de sua subjetividade, vem ao encontro do que Vaz (1991) afirma sobre o processo de apreensão do mundo pelo homem, que se dá a partir da mediação que faz entre a realidade objetivamente percebida e aquilo que subjetivamente percebe dessa realidade, de acordo com o resultado da interação/comunicação entre seu corpo, sua psiquê e seu espírito.

Gill e Feinstein (1994) afirmam que qualidade de vida refere-se à maneira como a pessoa percebe e reage ao seu status de saúde e outras áreas não médicas de sua vida, compartilhando de certa forma a idéia da multidimensionalidade, apesar da ênfase sobre a saúde.

Para Wilhelm e Déak (1970, apud SOUZA e GUIMARÃES, 1999), a QV é a sensação de bem-estar do indivíduo. Este bem-estar é proporcionado pela satisfação de condições objetivas (emprego, renda, objetos possuídos, qualidade da habitação) e de condições subjetivas (segurança, privacidade, reconhecimento, afeto).

Conforme Castellanos (1997), "a noção de QV transita em um campo semântico polissêmico". De um lado está o modo, condições e estilos de vida; de outro, inclui as idéias de desenvolvimento sustentável e ecologia humana. Por fim, relaciona-se com a democracia e com o campo do desenvolvimento e dos direitos humanos e sociais.

De acordo com França (1999) as fontes mais sólidas de indicadores de QV têm origem na economia, especialmente no Índice de Desenvolvimento Social (IDS), Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e mais recentemente no Índice de Condições de Vida (ICV).

O IDS é composto por indicadores como: esperança de vida, grau de alfabetização, distribuição de renda. O IDH é uma medida socioeconômica que complementa os dados do PIB, incorporando as dimensões econômica, social, política, cultural e ambiental. É composto por: alimentação, saúde, seguro de vida, conhecimento, condições de trabalho, entre outros. O ICV é uma extensão do IDH, resultando da combinação de vinte indicadores básicos agregados em cinco dimensões: renda, educação, infância, habitação e longevidade.

### 3.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

A qualidade de vida no trabalho (QVT) diz respeito a um conceito mais direcionado à percepção das pessoas acerca de aspectos relacionados à sua vida laboral e, segundo Fernandes (1996, p. 27), tem como objeto de seus estudos questões como: "o que move o homem? O que o leva a envolver-se, comprometer-se, ou seja, que tipo de necessidades impulsiona sua participação no trabalho? Que fatores concorrem para a melhoria da QVT, elevando o nível de participação e de satisfação do trabalhador"? A autora refere que o conceito de QVT engloba além de atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento a necessidades e aspirações humanas, calcado na idéia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa.

A relação entre os fatores determinantes de satisfação dentro e fora do trabalho ainda vem sendo considerada na discussão do conceito de QVT. Conforme Goulart e Sampaio (1999), uma tendência freqüente observada nessa conceituação é a de conceber a empresa como responsável pelos fatores determinantes de QV dentro do trabalho, ao passo que a QV ligada a aspectos como saúde, educação, moradia, entre outros, escaparia às obrigações da empresa, sendo de cunho sócio-político. Esses



autores concluem que, "(...) embora a QV global e a QVT sejam distintas, elas se interinfluenciam, e insatisfações no trabalho podem causar desajuste na vida familiar e nas relações sociais fora do trabalho, e vice-versa" (p. 25).

Ferreira e Assmar (2004), com relação aos determinantes da satisfação no trabalho, observam um consenso na literatura atual, no sentido de considerar que o fenômeno sofre influências exógenas (ambiente externo, como condições e organização do trabalho) e endógenas (provenientes do indivíduo).

Conforme Kurogi (2008), existem várias definições e categorias de QVT e não há consenso acerca da conceituação do termo. Refere que a QVT tem sido entendida como a aplicação concreta de uma filosofia humanista, visando alterações do e no trabalho de modo a promover maior compatibilidade entre as necessidades do trabalhador e o seu trabalho, proporcionando ao mesmo tempo, aumento da produtividade organizacional.

A idéia de QVT para Lacaz (2000) é complexa e mutante: "Pressupõe tanto uma abordagem e um aporte informado pela saúde coletiva, como pela clínica; além de embutir uma descontextualização e despolitização das relações saúde-trabalho, tão marcantes no discurso sanitário" (p. 153). Segundo o autor, as práticas referentes à QVT envolvendo a participação dos profissionais de Psicologia nesse sentido, podem advir de duas categorias teórico-conceituais a fim de abordar a relação trabalho-saúde/doença: o campo da Saúde Ocupacional e o da Saúde do Trabalhador.

O campo da Saúde Ocupacional (oriunda da Medicina Preventiva) parece desconsiderar na análise da relação indivíduo-trabalho, outras relações, como aquelas configuradas pela organização-divisão do trabalho: o trabalho em turnos, a hierarquia, a fragmentação/conteúdo das tarefas, o controle da produtividade, cujas consequências para a saúde expressam-se como "doenças crônico-degenerativas e distúrbios mentais dos coletivos de trabalhadores" (LACAZ, 2007, p. 759). Dessa forma, de acordo com o autor, a Saúde Ocupacional pouco tem a contribuir, pois suas práticas são dirigidas a "indivíduos" e não ao coletivo do trabalho, privilegiando o diagnóstico e o tratamento dos problemas de natureza orgânica a partir da visão empirista e positivista trazida da clínica.

As práticas em QVT, que contam com o apoio dos profissionais de Psicologia, ou mesmo grande parte das pesquisas que vem sendo realizadas no campo desta ciência voltadas à QVT, desconsideram a subjetividade dos trabalhadores e não dão voz a esses atores sociais enquanto constituintes de um coletivo de trabalho, conforme estudos de Medeiros, Bernardes e Guareschi (2005): "(...) são antes de tudo, psicologias aplicadas, tecnologias da subjetividade produzidas a partir do encontro com as formas de administração, de otimização, de adestramento dos corpos. São tecnologias para que os sujeitos sirvam melhor às instituições, que, assim como os produzem, os envolvem de tal forma que eles não mais conseguem "pensar-se", "conhecer-se", "observar-se" sem a mediação desse vetor - as instituições" (p. 267).

O campo da Saúde do Trabalhador por sua vez, abre espaço para a subjetividade do trabalhador, ampliando a possibilidade de apreensão das formas de adoecimento no trabalho na contemporaneidade, cuja causalidade cada vez mais complexa, envolve a organização do trabalho e sua relação com a subjetividade dos coletivos de trabalhadores. Oriundo da Medicina Social Latino-Americana, o campo da Saúde do Trabalhador considera o processo de trabalho como "categoria explicativa que se inscreve nas relações sociais de produção estabelecidas entre *capital e trabalho*" (LACAZ, 2007, p. 759). O trabalhador sob o ponto de vista desta abordagem é concebido como "(...) agente de mudanças, com saberes e vivências sobre seu trabalho, compartilhadas coletivamente e, como ator histórico, ele pode intervir e transformar a realidade do trabalho, participando do controle da nocividade, da definição consensual de prioridades de intervenção e da elaboração de estratégias transformadoras" (p. 760).

No entanto, limitações ao paradigma da Saúde do Trabalhador foram apontadas por Gomes e Lacaz (2005), como a não abrangência e o acompanhamento dos efeitos nefastos do movimento mundial de Reestruturação Produtiva, que causam grande impacto sobre a vida de trabalhadores que estão na informalidade atuando sob condições inseguras de trabalho ou simplesmente estão desempregados. O modelo também, segundo os autores, não abrange questões referentes ao entorno do indivíduo como a crescente violência, acidentes de trajeto e a questão ambiental, como fatores que podem interferir sensivelmente na QVT.

A QVT para Ferreira (2008), engloba duas perspectivas interdependentes, estando de um lado a ótica da organização e de outro a dos trabalhadores: " Sob a ótica da organização ela se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições de trabalho, das relações sócio-profissionais visando a promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho. Sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio das representações globais que estes constroem sobre o contexto de produção no qual estão inseridos, indicando o predomínio de vivências de bem-estar, de reconhecimento institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais" (p. 55).

Dessa forma, parece que o que vai indicar a coerência das práticas direcionadas à QVT por parte da organização do trabalho, são as vivências de satisfação, prazer e bem-estar dos trabalhadores e que podem vir a ser demonstradas por estes no dia-a-dia do trabalho. Não é muito seguro confiar apenas na eficácia e no aumento da produtividade como um sinalizador da coerência dessas práticas e de que os trabalhadores estão vivenciando bem-estar no trabalho, já que o indivíduo pode estabelecer estratégias defensivas que o auxiliem na adaptação à uma realidade laboral geradora de sofrimento (DEJOURS, 1992; MENDES, 1999; MARTINS, 2008).

O reconhecimento tem sido apontado por autores da Psicodinâmica do trabalho como um dos determinantes das vivências de satisfação e de QVT (FERREIRA, 2008). Lembrando que a dinâmica do reconhecimento é favorecida pelas instituições de trabalho quando são capazes de demonstrar aos trabalhadores o quanto são imprescindíveis suas contribuições no contexto organizacional, por meio de práticas que incentivem a autonomia e a liberdade para a adoção de metodologia própria de trabalho, a participação nas decisões e a possibilidade de uma interação saudável e flexível entre demandas individuais e aquelas pertinentes à realidade laboral.

Ter a liberdade de manifestar sua subjetividade, reconhecendo possibilidades de acompanhar o processo de produção e de participar das decisões, assim como encontrar no espaço do trabalho oportunidades para ressignificar o sofrimento que muitas vezes são "naturais" a determinadas realidades profissionais,

permite ao trabalhador vivenciar prazer e satisfação no âmbito do trabalho, sugerindo dessa forma que as práticas organizacionais estão no rumo certo em termos de QVT.

### 3.3 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA QVT

Interesses voltados à QVT são observados já nas primeiras civilizações, cujas teorias e métodos passaram a ser desenvolvidos com vistas a conquistar a satisfação do trabalhador e como uma tentativa de reduzir o mal-estar e o excessivo esforço físico. Mas foi apenas a partir da sistematização dos métodos de produção nos séculos XVIII e XIX, que as condições de trabalho passaram a ser estudadas de forma científica, primeiramente pelos economistas liberais, em seguida por teóricos da Administração Científica e posteriormente pela Escola de Relações Humanas (GOULART e SAMPAIO, 1999; KUROGI, 2008; PAIVA e COUTO, 2008).

Segundo os autores citados acima, análises como de Elton Mayo e a Escola de Relações Humanas a partir de 1920, contribuíram para despertar a consciência da importância do trabalhador na organização. Ainda que implicitamente o objetivo maior fosse o aumento da produtividade, estes estudos possibilitaram uma atenção maior à questão dos aspectos psicossociais do trabalho.

De acordo com Goulart e Sampaio (1999), a expressão QVT só apareceu na literatura especializada no início da década de 50, na Inglaterra, quando Eric Trist e col. estudavam um modelo macro para tratar as questões referentes ao trinômio indivíduo - trabalho - organização. Ênfase foi dada nessa época à constatação de que fatores psicossociais podiam aumentar ou diminuir o nível de produção ao influenciar o grau de satisfação do trabalhador (KUROGI, 2008).

Esse estudo originou a abordagem Sociotécnica da organização do trabalho, que tinha como princípio básico a satisfação do trabalhador no trabalho e com o trabalho, havendo a preocupação com a saúde, a segurança e a integração social dos indivíduos no trabalho, bem como com sua estabilidade nas instituições laborais,

visando passar uma impressão de ambiente de trabalho como um lugar de conquista (GOULART e SAMPAIO, 1999; KUROGI, 2008).

Entre as décadas de 1950 e 1960 o interesse se voltou para a motivação do trabalhador. A concepção do homem industrial foi descrita como "homem auto-realizador", e deriva de uma abordagem da motivação iniciada por Maslow (1943) e ampliada ao comportamento no trabalho por Herzberg (DAVIES e SHACKLETON, 1977; KUROGI, 2008).

Maslow propôs uma hierarquia de metas para as quais sugeriu que todo comportamento é dirigido. Essas metas são: a satisfação - das necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades sociais, de amor próprio e de auto-realização (VASCONCELOS, 2001).

Para Herzberg a satisfação no trabalho parecia estar associada a fatores motivadores como: responsabilidade, realização, reconhecimento e o próprio trabalho, enquanto que o descontentamento no trabalho parecia estar associado a fatores como salário, condições de trabalho e qualidade da supervisão. Os progressos na satisfação e no desempenho no trabalho só poderiam ser conseguidos, na visão deste autor, por mudanças nos fatores motivadores, o que ajudaria o indivíduo a satisfazer a necessidade de auto-realização (DAVIES e SHACKLETON, 1977).

No final de 1968 a conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais das organizações, contribuíram de forma decisiva para a ampliação das discussões sobre a QVT entre os pesquisadores e líderes organizacionais. Ocorreram nessa época, conquistas salariais, crescimento da autonomia do trabalhador, diminuição da alienação e incentivo ao uso da criatividade no trabalho (KUROGI, 2008).

A QVT passa a ser definida em termos de técnicas específicas usadas para reformular o trabalho, como o enriquecimento de cargos e tarefas, grupos de trabalho autônomos e semi-autônomos, comissões, entre outros (PAIVA e COUTO, 2008). A preocupação estava centrada no bem-estar do trabalhador visando melhoria do lucro para a empresa e mudança do paradigma de controle rígido e coercitivo para um paradigma de relação de parceria (GUIMARÃES e GRUBITS, 1999). Heloani e

Capitão (2003) sugerem que o movimento de QVT teve sua verdadeira origem nas consequências sociais da primeira retração econômica significativa após a Segunda Guerra Mundial nos EUA, e na crise do modelo de desenvolvimento fordista dos anos 60 e 70.

Na década de 1970, houve uma desaceleração das conquistas até então obtidas em decorrência da alta da inflação, da crise do petróleo e da competição internacional acirrada pelas novas forças industriais como o Japão, estando a atenção das organizações voltada para a sobrevivência do país (KUROGI, 2008).

Somente a partir de 1979 é que os estudos e pesquisas sobre QVT ressurgiram com grande perspectiva de desenvolvimento, agora num contexto no qual o mercado internacional se tornava cada vez mais forte, principalmente no Japão. As organizações do Ocidente passaram a se preocupar com a grande concorrência e a se interessar pelo estilo gerencial japonês, adotando novas técnicas de administração como os Círculos de Controle da Qualidade (CCQ).

De acordo com Lacaz (2000) a mobilização cada vez maior dos trabalhadores europeus pela ampliação de seus direitos trabalhistas no início dos anos 70, somada à referida ameaça de concorrência, gerou nessa época a consolidação de uma tendência que define a QVT como uma proposta de maior participação do trabalhador na empresa, na perspectiva de tornar o trabalho mais humanizado: "Agora os trabalhadores são vistos como sujeitos, estando sua realização calcada no desenvolvimento e aprofundamento de suas potencialidades (p. 152).

Quanto à QVT na atualidade, opiniões diferentes podem ser observadas. Vasconcelos (2001) considera que o trabalho transformou-se numa fonte de supressão da liberdade, deixando de representar uma forma de crescimento e satisfação pessoal e profissional: "A década de 90 pode ser considerada trágica para o trabalhador. As conquistas até então obtidas em matéria de QVT foram solapadas por uma nova ordem, lamentavelmente muito distante da humanização nas empresas" (p. 32).

Para Gomes e Lacaz (2005) o período atual da QVT é marcado pela perplexidade por parte dos pesquisadores e estudiosos da relação trabalho-saúde/doença-organização, referindo que estes profissionais vivenciam a impotência em

compreender e dar respostas aos dilemas atuais e em detectar os principais agravantes do quadro de mudanças do modelo industrial para o conhecido "modelo pós-industrial": "O movimento de destruição-reconstrução, simultâneo, da conjuntura atual é muito mais complexo, diversificado, difícil, desafiante e instável" (p. 800). Isso auxilia na compreensão da razão (ao menos uma das razões) de muitas empresas, mesmo percebendo a importância de investir na promoção de ambientes laborais condizentes com as necessidades humanas, ainda oscilam entre o paradigma atual (Qualidade Total/QVT) e o antigo, caracterizado principalmente pela organização rígida do trabalho.

Karpinski e Stefano (2008) preferem olhar com otimismo para essa questão, percebendo que na atualidade as empresas estão buscando cada vez mais melhorar o relacionamento com seus colaboradores e os níveis de satisfação com a QVT, devido à necessidade de atrair e manter bons funcionários, os quais satisfeitos proporcionarão à empresa, benefícios. Porém logo se desvela nesse ponto de vista, o interesse primordial das organizações de trabalho que é o aumento da produtividade.

### 3.4 ABORDAGENS EM QVT

Grande parte das intervenções realizadas nas instituições de trabalho visando promover a QVT, são comumente direcionadas à análise do posto de trabalho, por meio do reconhecimento (muitas vezes de quem está à frente da instituição e não dos principais atores sociais que atuam nesse posto) e classificação das principais exigências do mesmo, para posteriormente se pensar nas devidas modificações para aliviar os males detectados.

No entanto, essa intervenção ergonômica na opinião de Dejours (1992) não atinge a situação de trabalho em profundidade, permanecendo aquém da organização do trabalho: "Para o operário que trabalha com peças, a correção ergonômica é às vezes irrisória face à enormidade das exigências organizacionais" (p. 56). Essas exigências dizem respeito, por exemplo, ao controle excessivo por parte de supervisores em

detrimento à baixa autonomia e pouco controle dos trabalhadores em relação ao seu trabalho. QVT então, conforme a ótica desse autor, residiria na análise de questões referentes principalmente à organização dos processos de trabalho que possam representar riscos ao bem-estar e à saúde do trabalhador.

Outras formas de intervenção que caracterizam programas de QVT, são direcionadas a estimular a motivação do trabalhador, como se assim estivessem também estimulando o seu desejo em trabalhar e produzir. No entanto, conforme Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994): "Se pode motivar o comportamento produtivo de um operário semiqualficado pelo salário ou prêmios, por exemplo. Mas esse preço é pago em troca de regressão do desejo e do eclipsamento do indivíduo" (p. 40). Isso porque a motivação está exatamente em oposição ao desejo, sendo que este não é essência da motivação. O desejo do trabalhador dessa forma, pode estar em completo desacordo com a tarefa que deve desempenhar, e o aceite do indivíduo em realizá-la mesmo assim em função de mecanismos motivadores (benefícios, recompensas), tendem a gerar fenômenos de alienação pela falta de sentido em desenvolver algo desvinculado de seu desejo.

No entanto, inovar o sistema de recompensas foi descrito por Fernandes (1996) como um dos pólos que sustentam a QVT, entre outros três: a participação dos trabalhadores na resolução de problemas na organização por meio de sugestões ou inovações, entre outras formas; a reestruturação da natureza básica do trabalho (enriquecimento de tarefas, redesenho de cargos, entre outros) e melhorias no ambiente de trabalho (cultura, ambiente físico, aspectos ergonômicos, assistenciais).

Dejours (1996) chama a atenção para o fato de que as organizações de trabalho, na tentativa de investir em práticas condizentes com a QVT, preocupam-se com as poluições físico-químicas que podem prejudicar os espaços fora de seu entorno, mas o autor se pergunta: "(...) quando passarão a se preocupar também com as poluições psíquicas e societárias provenientes dos desdobramentos do sofrimento no trabalho?" (p. 151).

Dessa forma, práticas direcionadas à QVT devem acontecer de modo a promover vivências de bem-estar, prazer e satisfação aos trabalhadores, o que irá se refletir favoravelmente em suas condições de saúde e nas relações sociais fora do



trabalho. É a responsabilidade social da organização do trabalho também considerada importante para a QVT por autores como Walton e Westley (apud KUROGI, 2008).

Como o prazer e a satisfação no trabalho dependem da dinâmica do reconhecimento, esta é considerada em Psicodinâmica do Trabalho como um aspecto fundamental na prevenção de psicopatologias relacionadas ao mesmo e, portanto, deve ser um dos principais fatores de análise para um programa de QVT (MENDES, 2008; FERREIRA, 2008).

A abordagem de Walton (1973) a respeito do que deve ser considerado importante para a promoção da QVT, envolve oito categorias conceituais (apud FERNANDES, 1996; GOULART e SAMPAIO, 1999; CAVASSANI & CAVASSANI e BIAZIN, 2006; KUROGI, 2008):

- Compensação justa e adequada: refere-se à satisfação do trabalhador em relação à remuneração recebida por seu trabalho;

- Condições de trabalho: corresponde à jornada de trabalho e às condições físicas do ambiente em que se realiza as tarefas laborais, verificando questões de segurança e aspectos de insalubridade à saúde do trabalhador neste ambiente;

- Uso e desenvolvimento da capacidade humana: oportunidade oferecida pela empresa a fim de que o trabalhador possa exercer com o trabalho, sua autonomia, criatividade, capacidade imaginativa, seu "saber fazer" próprio, participação no planejamento, nas decisões, obtendo as informações necessárias para o conhecimento abrangente de todo o processo de trabalho na organização;

- Oportunidades futuras para crescimento contínuo e segurança: possibilidade de carreira, desenvolvimento e crescimento pessoal e profissional do trabalhador por meio de incentivos para investir em seu potencial, e a possibilidade de se conseguir estabilidade na empresa;

- Integração social na organização de trabalho: possibilidade de se estabelecer relações de igualdade em relação aos profissionais de mesmo nível hierárquico e respeito e acessibilidade junto às hierarquias mais elevadas, podendo o

trabalhador, sentir que pode obter apoio do grupo para compartilhar sentimentos e idéias;

- Constitucionalismo: respeito às leis e direitos trabalhistas, à privacidade pessoal, à liberdade de expressão e a possibilidade de se ter acesso às normas e rotinas da organização, a fim de que possam ser facilmente compreendidas pelo trabalhador;

- O trabalho e o espaço total da vida: a possibilidade de se ter um equilíbrio entre a dedicação ao trabalho e à vida pessoal;

- Relevância social da vida no trabalho: o sentimento de orgulho do trabalhador em trabalhar na empresa; sua percepção de que a empresa é respeitada na sociedade em virtude de seus valores e práticas; diz respeito ao compromisso social da instituição de trabalho percebida pelo trabalhador.

Quanto à categoria conceitual "condições de trabalho" proposta por Walton (1973, apud KUROGI, 2008), Cruz (2004, p. 234) tem algumas contribuições a oferecer. Refere que o trabalhador no desempenho de suas tarefas sofre o impacto das cargas de trabalho equivalentes às mesmas, sendo que cada tipo de carga pode ser caracterizada conforme as condições de trabalho:

- carga física: atividade muscular; impactos de variáveis ambientais como ruído, vibração, temperatura;

- carga cognitiva: percepção, atenção, memória, tomada de decisão;

- carga psíquica: o grau de sofrimento vivenciado pelo trabalhador sob a forma de um "vazio existencial", de perda de significado da ação, do interesse e de aumento do nível de frustração. Envolve também problemas de ordem afetiva e relacional (insatisfação, monotonia, desprazer), trabalho sob pressão (de tempo ou de quantidade).

Hackman e Oldhan (1975, apud FERNANDES, 1996) elaboraram uma abordagem em QVT direcionada à satisfação do trabalhador com relação a aspectos psicossociais no trabalho, como a percepção de ser reconhecido e valorizado por suas

contribuições na empresa, o que irá se refletir sobre o sentimento ligado ao valor do próprio trabalho.

Há uma preocupação, nesta abordagem, com a possibilidade de o trabalhador poder vivenciar prazer e satisfação tanto em relação às tarefas que realiza, quanto com as realizações que o trabalho pode lhe proporcionar. Os autores desta abordagem, ainda chamam a atenção quanto ao cuidado em oferecer ao trabalhador, tarefas que estejam de acordo com suas potencialidades (inclusive nível de instrução) e expectativas, a fim de que possa sentir-se útil e valorizado pelo que faz (FERNANDES, 1996; GOULART e SAMPAIO, 1999; CAVASSANI & CAVASSANI e BIAZIN, 2006; KUROGI, 2008).

A abordagem de Westley (1979, apud GOULART e SAMPAIO, 1999) identifica quatro conjuntos de fatores que podem afetar a QVT:

- fatores políticos: tendem a gerar sentimentos de insegurança no trabalhador quando negligenciadas suas necessidades de valorização e reconhecimento pelo trabalho, de integração social na empresa, liberdade de expressão, segurança, sendo também imprescindível que a instituição promova incentivos à atuação sindical por parte dos trabalhadores;

- fatores econômicos: podem gerar sentimentos de injustiça quando a remuneração é percebida pelo trabalhador como inadequada à sua eficácia e empenho no trabalho, quando a carga horária é extensa e incompatível com as leis trabalhistas e as condições de trabalho insalubres à saúde;

- fatores psicológicos: o trabalhador deve encontrar no trabalho a possibilidade de fazer uso de suas capacidades humanas como a criatividade e imaginação diante de um nível razoável de desafio encontrado no desempenho das tarefas; de poder exercer autonomia e controle sobre as tarefas desempenhadas, tendo acesso a informações que lhe permitam compreender o processo do trabalho e dessa forma favorecer a percepção de que o mesmo faz sentido. Quando negligenciadas estas necessidades o trabalhador fica exposto à alienação.

- fatores sociológicos: deve-se considerar a participação nas decisões, a autonomia, o relacionamento interpessoal e o grau de responsabilidade que o trabalhador tem quanto ao seu trabalho. É importante destacar que a instituição de trabalho deve informar com clareza ao trabalhador quais são as normas e regras da mesma e mantê-las, a fim de evitar um ambiente instável e propício a gerar sentimentos de insegurança.

Werther e Davis (1983, apud KUROGI, 2008) propõem uma abordagem em QVT dedicada à reavaliar e reestruturar cargos e tarefas a fim de gerar benefícios para o trabalhador e para a organização. Assim, cargos e tarefas devem estar de acordo com as potencialidades e expectativas do indivíduo.

Também em 1983 uma outra abordagem em QVT foi elaborada visando o bem-estar e a satisfação do trabalhador, a abordagem de Nadler e Lawler, cujas idéias são no sentido de valorizar o significado que os resultados das tarefas desempenhadas tem para a vida do trabalhador, bem como o modo como suas expectativas vão sendo satisfeitas no ambiente de trabalho. A preocupação é pois, com as repercussões psicológicas do trabalho para o bem-estar do indivíduo, tendo em vista que sua satisfação interfere na produtividade. (apud FERNANDES, 1996; GOULART e SAMPAIO, 1999; KUROGI, 2008).

Os autores acima citados também se reportam à abordagem de Huse e Cummings (1985), que consideram a QVT uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização, na qual se destacam aspectos como: preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; participação do trabalhador nas decisões e problemas do trabalho.

Para França (1999), no contexto da literatura organizacional as categorias de Walton (1973) têm sido uma das mais utilizadas em pesquisa e diagnóstico, especialmente no Brasil. Uma outra abordagem em QVT que também vem sendo utilizada, segundo a autora, é a abordagem Biopsicossocial, conceito da medicina psicossomática com ênfase em demandas organizacionais.

A globalização enfatiza os pontos fracos dos sistemas econômicos dos países industrializados, aumentando com isso, a pressão competitiva. O aumento da

competitividade por sua vez resulta também em maior pressão àqueles que estão na linha de frente quanto à responsabilidade pela produção.

Duas estratégias que costumam ser adotadas pelas instituições de trabalho a fim de incrementar a produtividade, foram analisadas por Maslach e Leiter (1999): a tecnologia sofisticada, que traz novas exigências ao trabalhador; e a administração rigorosa dos recursos humanos. Os autores se detiveram especialmente na análise desta última em razão das consequências nefastas da mesma à saúde mental do trabalhador: "A autoridade central da empresa está reduzindo as prerrogativas dos profissionais e administradores da linha de frente, tornando essas pessoas menos sensíveis a condições locais. Essas restrições também afetam o senso de eficácia desses indivíduos, porque diminuem a capacidade que eles têm de controlar o que acontece em seu trabalho. Delegam-se problemas e não poderes para resolvê-los" (p. 22). Programas de QVT nesse sentido, devem estar direcionados à promoção de ambientes de trabalho que favoreçam a autonomia, o acesso a informações pertinentes ao funcionamento da empresa e ao processo de trabalho, o controle sobre o próprio trabalho e a participação nas decisões.

O controle sobre os processos de trabalho foi apontado por Lacaz (2000) como um importante indicador de QVT: "Aqui, a noção de controle deve ser entendida como a possibilidade dos trabalhadores conhecerem o que os incomoda, os fazem sofrer, adoecer, morrer e acidentarem-se, articulada à viabilidade de inferir em tal realidade" (p. 154). Para a autora, implementar QVT significa possibilitar aos trabalhadores serem sujeitos ativos no controle das condições e da organização do trabalho. Propõe também que as práticas em QVT aconteçam no âmbito das relações sociais do trabalho que se estabelecem no processo produtivo, para que fórmulas simplistas como programas "anti-estresse" de cunho individualista, não sejam ao menos o único recurso de ação de uma instituição de trabalho que pretende demonstrar real preocupação com a QVT de seus funcionários.

Vasconcelos (2001) discute a questão da responsabilidade social das instituições de trabalho que não se interessam pelos malefícios causados à saúde do trabalhador, provocados pelo desequilíbrio entre a vida dedicada ao trabalho e à vida pessoal/familiar, desequilíbrio muitas vezes até incentivado pelas mesmas. Refere que

quando programas de QVT não têm como resultados a constatação de uma melhora no quadro de funcionários manifestando bem-estar, saúde e satisfação, a causa principal está no desinteresse dos dirigentes (ou em sua dificuldade) em alertar o trabalhador sobre sua obsessão por trabalhar a ponto de negligenciar a própria saúde, como é o caso dos *workholics*. QVT sob o ponto de vista do autor, é investir principalmente no bem-estar e na saúde do trabalhador, para que dessa forma se possa obter maior produtividade.

Para que programas de QVT representem ações realmente promotoras da saúde e do bem-estar do trabalhador, Heloani e Capitão (2003) sugerem que deve-se perguntar o que no trabalho pode ser apontado como fonte específica de nocividade para a vida mental. Este questionamento deveria então levar os dirigentes das instituições, na opinião dos autores, a um redimensionamento em suas práticas, em que a qualidade total que almejam, associadas à produtividade, não estejam dissociadas da QVT, pois "a qualidade total sem qualidade de vida não é integral, mas parcial" (p. 106).

Na tentativa de compreender as respostas humanas às exigências do trabalho, Ferreira e Assmar (2004) referem que estudos nessa área têm avançado de uma perspectiva puramente individual para uma perspectiva contextual, na qual se admite que o ambiente organizacional pode ser um dos principais responsáveis pela saúde dos trabalhadores e pela QVT. Sendo assim, de acordo com estes autores, muitas propostas de QVT têm partido também e principalmente da análise dos sistemas de gestão e não apenas direcionando suas ações no controle e prevenção de doenças como o estresse ocupacional.

Ferreira (2004) propõe como práticas de QVT, a possibilidade dos gestores de instituições de trabalho em "(...) colocar os trabalhadores no centro de intervenções voltadas para a transformação das condições e das relações de trabalho, convocando-os para serem sujeitos conscientes no processo de trabalho" (p. 204). O autor refere-se pois, à necessidade de que se permita ao trabalhador, falar o que não está agradável e até mesmo insuportável com relação às suas condições de trabalho, bem como quanto às dificuldades enfrentadas nas relações sociais pertinentes a esse ambiente, com a possibilidade de sugerir as mudanças que a seu ver, deveriam ser realizadas, o que vem de encontro às idéias de Lacaz (2000).

A redução de jornada de trabalho mostrou-se uma importante medida de promoção de QVT, conforme estudos realizados por Carneiro e Ferreira (2007), mas de acordo com os autores, sua maior eficácia se faz notar quando acompanhada de:

- Participação dos trabalhadores nas decisões e troca de idéias sobre essa mudança;
- Incentivo à autonomia e delegação de poderes;
- Superação de obstáculos burocráticos ou hierárquicos;
- Correção de condições de trabalho insalubres.

Mendes (2008) sugere que, quando a organização do trabalho é saudável, no sentido de ser capaz de oportunizar a negociação; ou seja, se existe a possibilidade para o trabalhador ajustar a realidade de trabalho aos seus desejos e necessidades, e as relações sócio-profissionais são abertas, os riscos de adoecimento diminuem favorecendo o processo de reconhecimento, prazer e transformação do sofrimento e, conseqüentemente, melhor qualidade de vida no trabalho.

Esta autora em seus estudos sobre o processo prazer-sofrimento no trabalho, demonstra que a responsabilidade pelo bem-estar e satisfação do trabalhador no trabalho e com o seu trabalho, portanto, por sua QVT, recai principalmente sobre a organização, que deve oferecer aos indivíduos condições para que possam ressignificar o sofrimento relacionado à sua prática de trabalho e dessa forma poder vivenciar prazer em relação a ele. Entre as estratégias que devem ser adotadas pela gestão empresarial a fim de favorecer a ressignificação do sofrimento e conseqüentemente, vivências de satisfação no trabalho, a autora sugere:

- que o trabalhador deve ser reconhecido por suas contribuições na instituição de trabalho;
- que a instituição deve oportunizar e incentivar a organização dos trabalhadores em grupos para a troca de experiências sobre suas vivências no dia-a-dia do trabalho, favorecendo também com isso o reconhecimento coletivo de condições de

trabalho que são desfavoráveis ao seu bem-estar e que causam sofrimento, bem como o reconhecimento e a conscientização do valor do próprio trabalho e de seu saber fazer particular valorizado pelos colegas;

- que os dirigentes da instituição demonstrem o interesse em ouvir o que o trabalhador tem a dizer (sem riscos de perder o seu emprego) sobre condições de trabalho que precisam ser modificadas para preservar sua saúde (a seu ver) e diminuir o seu sofrimento, assim como poder confessar os aspectos das relações sócio-profissionais que estão dificultando o desempenho do trabalho e a satisfação com o mesmo;

- que a organização do trabalho deve favorecer a mobilização subjetiva do trabalhador diante dos desafios que o trabalho lhe impõe, incentivando o uso de estratégias criativas para o enfrentamento do sofrimento e sua transformação, por meio de sua capacidade criativa, imaginação, sua inteligência astuciosa, o desenvolvimento de um saber fazer próprio, de modo a resgatar ou não perder o sentido do seu trabalho;

- que a organização do trabalho não deve incentivar a adaptação do trabalhador a condições de trabalho desfavoráveis ao seu bem-estar (gerando o uso de estratégias defensivas de adaptação e não de enfrentamento), negligenciando em não ouvi-lo em suas queixas e sugestões para mudanças, desencorajando-o dessa forma a falar sobre o que ele gostaria que fosse mudado em sua realidade de trabalho;

- que o trabalhador seja solicitado a participar tanto da organização dos processos de trabalho como das decisões.

O reconhecimento no trabalho, considerado por Ferreira (2008) como aspecto importante para a QVT, pode se manifestar em diferentes níveis de interação social no contexto organizacional, evidenciando a multidimensionalidade do trabalho e a relevância de uma abordagem globalizante da QVT. O autor aponta cinco níveis:

- Nível macro-institucional: reconhecimento do trabalho coletivo;
- Nível vertical: reconhecer o trabalho do subordinado e vice-versa;
- Nível horizontal: exercício do reconhecimento entre pares, colegas de trabalho;



- Nível externo: reconhecimento por parte de clientes e usuários de serviços;
- Nível social: reconhecimento do trabalho pela comunidade, outras organizações de trabalho e a sociedade em geral.

Com o objetivo de adaptar no Brasil o Questionário sobre Significados do Trabalho (QST - instrumento constituído por dois inventários e quatro escalas com fatores relacionados a significados, percepções, atribuições, valores e atitudes relacionados ao ato de trabalhar), Goulart (2009) buscou fundamentos teórico-metodológicos nos estudos da equipe MOW (1987), que muito se aproximam da idéia de uma abordagem globalizante da QVT proposta por Ferreira (2008).

O grupo MOW (*Meaning of Working Internacional Research Team*) foi o responsável pela versão original do QST, empreendida na Espanha na década de 1980, partindo da premissa de que o trabalho constitui uma categoria central da experiência humana pessoal e social, uma atividade cuja finalidade é transcender o espaço da economia e, sob uma concepção multidimensional, este integra três eixos semânticos principais: a centralidade do trabalho, as normas sociais e as metas e resultados decorrentes do trabalho (GOULART, 2009).

Goulart (2009) aponta que a centralidade do trabalho refere-se ao significado que o trabalho vai adquirindo para as pessoas antes de tornarem parte da população ativa e durante toda a vida laboral. Por meio deste indicador, é possível conhecer a importância atribuída ao trabalho com relação à própria vida e quanto a outros espaços da vida diária (família, lazer, religião, comunidade), tornando-se um importante vetor para as práticas em QVT.

As normas sociais dizem respeito às valorizações que as pessoas fazem em torno do trabalho: se um direito que a pessoa pode e merece exigir da sociedade e da organização em que trabalha, ou se um dever que elas têm enquanto parte das obrigações relacionadas à organização para a qual trabalha e para a sociedade em geral.

As metas de trabalho correspondem às perspectivas decorrentes da atividade laboral (autonomia, interesse na tarefa, programação, oportunidades de aprendizagem

ou de promoção, entre outros), enquanto os resultados equivalem àquilo que as pessoas buscam por meio do trabalho e a razão pelas quais trabalham (remuneração, autoexpressão, reconhecimento social, contatos interpessoais, entre outros).

Este último indicador contribui para o acesso a informações valiosas à respeito das expectativas do indivíduo com relação ao seu trabalho, oferecendo às equipes gestoras das instituições de trabalho um recurso a mais quanto aos cuidados que devem ter no tocante à inserção ou insistência pela permanência de trabalhadores em cargos/funções que se distanciem de suas características pessoais, suas necessidades e quanto àquilo que almejam por meio do trabalho, o que vem de encontro às premissas que constituem as abordagens de QVT de Hackman e Oldhan (1975) e Werther e Davis (1983, apud FERNANDES, 1996; GOULART e SAMPAIO, 1999; KUROGI, 2008).

Mesmo diante de tantas abordagens, contribuições teóricas e indicadores do que seja importante de se considerar para promover a QVT nos ambientes de trabalho, muitos gestores vêm desenvolvendo programas de QVT sem a necessária fundamentação teórico-metodológica para obter sucesso em tais práticas, ao menos no que diz respeito a quem deveria de fato beneficiar-se delas: o trabalhador (FERREIRA, ALVES e TOSTES, 2009). Nota-se que é vantajoso para as organizações de trabalho exibirem um marketing de que há uma preocupação com o bem-estar, a saúde e a qualidade de vida de seus funcionários com relação ao trabalho, porém muitas propostas excelentes perdem-se no meio do caminho da obstinação pela produtividade, ou mesmo pelo descaso e desinteresse pela pessoa do trabalhador, o que já se fazia presente mas que se mascarou nas estratégias de marketing.

Os autores mencionados realizaram um estudo a fim de caracterizar as práticas de QVT em 10 órgãos públicos federais, utilizando-se de análise documental e entrevista semi-estruturada, sendo que o tratamento dos dados foi por meio da análise de conteúdo. De acordo com os resultados obtidos, os pesquisadores concluíram que as práticas de QVT ocorriam num descompasso entre problemas existentes e atividades realizadas, com uma abordagem de QVT de viés assistencialista, cujo trabalhador é variável de ajuste. Alguns pontos dessa análise merecem destaque:

- foi grande a dificuldade dos gestores em conceituarem QVT;

- as práticas gerenciais de QVT são marcadas por procedimentos improvisados e assistemáticos (não há um referencial teórico-metodológico que sustente essas práticas);

- a abordagem de QVT demonstrou reforçar uma perspectiva reducionista (a temática era situada predominantemente nas unidades administrativas);

- as ações são diversificadas, englobando atividades físico-corporais (como dança de salão), coletivas (coral) e suporte psicossocial (grupos de apoio).

Essas práticas mantêm uma distância muito grande, conforme sugere a literatura voltada às abordagens de QVT apresentadas anteriormente, do que pode vir a interferir no bem-estar, na satisfação e na saúde do trabalhador: aspectos referentes às relações de trabalho e à organização dos processos de trabalho, a possibilidade de autonomia, o controle sobre as próprias tarefas, a participação nas decisões e o reconhecimento.

### 3.5 PESQUISAS RELACIONADAS À QVT

Conforme resultados de levantamentos feitos em São Paulo (SP) e Belo Horizonte (BH) sobre as condições de trabalho e de saúde dos motoristas do transporte de passageiros, Costa, Koyama, Minuci e Fischer (2003) constataram problemas de saúde associados às seguintes condições e inadequações na organização do processo de trabalho:

- obesidade (com propensão à hipertensão): associada à jornada de trabalho extensa em SP e falta de pausas (ou número insuficiente) para descanso nas duas capitais;

- dores osteomusculares: inadequações no banco do motorista em veículos de SP, trepidação em SP e BH, número insuficiente de pausas para descanso em SP e BH, jornada de trabalho extensa em BH;

- problemas gastrointestinais: medo de assalto nas duas capitais, consumo de bebida alcoólica, número insuficiente de pausas somada à extensa jornada de trabalho em BH;

- vista irritada: emissão de gases tóxicos e ventilação inadequada, em SP e BH;

- problemas respiratórios: emissão de gases tóxicos e ventilação inadequada em SP;

- problemas auditivos: ônibus com muito ruído em BH e SP;

- problemas do sono: medo de acidente e jornada extensa de trabalho nas duas capitais;

- presença de estresse: investigada apenas em BH, demonstrou associação principalmente com medo de acidente, seguido do medo de assalto e jornada extensa de trabalho.

Verificando a prevalência da cefaléia e suas consequências na qualidade de vida de motoristas de transporte coletivo urbano, Carneiro (2005) observou que, de 55 motoristas, 31 relataram cefaléia no último ano, apresentando redução da QV em relação ao grupo sem cefaléia. Entre os fatores que foram associados à cefaléia, alguns corroboram os resultados encontrados na pesquisa de Costa et al. (2003): o trânsito como fator gerador de desgaste, longas jornadas de trabalho, inadequações no banco do motorista, altas temperaturas no interior do veículo, alto nível de ruído, vias com pouca manutenção, exposição a assaltos e à violência verbal e física. Somadas a essas condições, estão também problemas quanto à organização dos processos de trabalho, tais como controles rígidos de itinerários e procedimentos, responsabilidades jurídica e penal, além de punições no âmbito administrativo da empresa.

Analisar o impacto da lombalgia na qualidade de vida de motoristas de ônibus urbanos foi o objetivo da pesquisa realizada por Macedo e Battistella (2007), na qual observou-se que a dor pode interferir no relacionamento familiar, profissional e social do trabalhador, pois apontou que os indivíduos deixaram de realizar atividades sociais tendendo a isolarem-se. Em relação à saúde mental, os motoristas com lombalgia relataram que se sentiam nervosos, deprimidos, desanimados e abatidos; quase nunca se sentiam calmos, tranqüilos ou se consideravam como pessoas felizes. As pesquisadoras concluíram que a lombalgia causa impacto na qualidade de vida desses profissionais.

A fim de identificar a prevalência de hipertensão arterial sistêmica (HAS) em motoristas de ônibus urbanos de Santa Maria/RS, utilizou-se delineamento transversal selecionando-se para cada motorista (214 no total), um vizinho que estivesse trabalhando com outra profissão e que tivesse a mesma idade. Os resultados apontaram que a prevalência de HAS foi semelhante entre os dois grupos, 22,4% entre os motoristas e 24,3% entre os vizinhos. Benvegnú, Fassa, Facchini e Breitenbach (2008), autores desta pesquisa, atribuíram a baixa prevalência de HAS entre os motoristas de ônibus (em comparação com outros estudos relacionados a esta categoria profissional) ao fato de Santa Maria ser uma cidade do interior com um trânsito menos intenso e de menor complexidade, os profissionais serem melhor remunerados, possuírem maior reconhecimento social pelo seu trabalho e melhor status sócio-econômico em relação aos motoristas de ônibus urbanos que moram e trabalham em grandes cidades. Contudo, os autores observaram entre os motoristas da pesquisa uma associação significativa entre os problemas psiquiátricos menores e a hipertensão, considerando que a reação do indivíduo ao estresse no cotidiano do seu trabalho resultaria em sofrimento psíquico que poderia contribuir para a ocorrência de HAS.

O estresse foi apontado por Sampaio et al. (2009) como uma das reações dos motoristas de transporte coletivo de uma empresa de Belo Horizonte, ao seu trabalho (ainda que numa minoria deles), confirmando os resultados obtidos por Bigattão (2005) com motoristas de Campo Grande/MS, diferenciando-se porém quanto ao número de indivíduos apresentando sintomas condizentes com esse transtorno (mais da metade dos entrevistados tinham estresse).

Sampaio et al. (2009) observaram que esta manifestação de sofrimento físico e psíquico entre os motoristas de Belo Horizonte está mais ligada a fatores psicossociais do trabalho do que com o desgaste do trabalho em si (pelo uso de funções cognitivas ligadas ao ato de dirigir, como a atenção concentrada o tempo inteiro, a rapidez de raciocínio e de tomada de decisão), desses profissionais. Aspectos como: alto índice de violência (quase metade dos entrevistados referiu ter sofrido assaltos dentro do ônibus e agressões verbais); o medo de serem novamente assaltados; medo de sofrer acidentes, de perder a vida em decorrência dos mesmos, e de ser demitido, foram relatados pelos motoristas. Mesmo com um número significativo de profissionais afastados do trabalho por adoecimento, os resultados da pesquisa indicaram que a maioria deles apresentou excelente capacidade de trabalho e percepção diferenciada em relação ao estresse, o que na opinião dos autores pode ser explicado por fatores individuais, pela maneira própria de cada um lidar com os fatores geradores de estresse e desgaste no trabalho.

A relação entre a Síndrome de Burnout (reação ao estresse ocupacional crônico) e as fontes de desgaste físico e emocional no setor de transporte coletivo urbano da cidade de Natal/RN, foi analisada por Gianasi e Borges (2009). A tendência geral dos profissionais entrevistados (motoristas e cobradores) foi a de apresentar sentimentos de exaustão emocional, despersonalização (frieza e distanciamento no relacionamento com clientes) e diminuição da realização pessoal, apresentando uma média alta no fator Decepção (relacionado ao sentimento de incompetência ligado à impossibilidade de exercer controle sobre sua tarefa). Esse fato, segundo as autoras, revela que possivelmente os profissionais estivessem vivenciando um sentimento de desânimo, de frustração e de inadequação no trabalho.

Quanto às possíveis fontes de desgaste emocional sofrido pelos profissionais, os resultados apontaram para o conflito de valores e ausência de equidade na empresa como variável de destaque. As pesquisadoras explicam que esse resultado está ligado ao fato de que a soma de todos os aspectos que compõem o ambiente de trabalho de motoristas e cobradores neste contexto - os constrangimentos diários, a pressão pelo cumprimento de horário, a precariedade dos veículos e das vias, o risco de acidentes, a violência urbana, os eventos imprevistos no trânsito, a responsabilidade pelo pagamento de algumas peças, dentre outros - contrasta com as atitudes exigidas

pela empresa aos motoristas e cobradores no que se refere à excelência no atendimento ao usuário.

Com o objetivo de avaliar as condições de trabalho de motoristas de ônibus urbano e intermunicipais, Baltazar et al. (2008), após observações feitas no posto de trabalho dos profissionais e por meio de entrevista semi-estruturada, verificaram que situações imprevistas de atraso na rota de trabalho determinada, impossibilitam o intervalo de 10 minutos destinado para descanso e, em especial, para a ingestão de líquidos e ida ao banheiro. Segundo os pesquisadores, esta redução na possibilidade de ingerir líquidos expõe os motoristas a disfunções no seu metabolismo como à chance de passar a desenvolver cálculos renais. O desconforto físico gerado por essas situações certamente pode vir a interferir negativamente na percepção dos trabalhadores sobre sua QVT e saúde, haja visto os prejuízos ao seu bem-estar.

Em estudo qualitativo visando identificar e analisar a percepção de motoboys acerca de aspectos relacionados ao seu trabalho, Silva et al. (2008) por meio da técnica de análise de conteúdo, obtiveram as seguintes unidades de significados à respeito de condições favoráveis e desfavoráveis no seu trabalho:

- favoráveis: sensação de liberdade; de maior autonomia em relação à execução das tarefas; remuneração, entre outras;

- desfavoráveis: sol; chuva; desgaste físico e emocional; risco de assaltos; o trânsito; falta de apoio das empresas que os contratam e de garantias trabalhistas em caso de acidente ou doença.

Segundo as autoras dessa pesquisa, a pressão exercida pelas empresas e clientes por entregas rápidas é fator determinante para a adoção de comportamento de risco no trânsito por parte dos motoboys, tendo o ganho por produtividade, menor peso na tomada de decisões. Todos os participantes deste estudo relataram envolvimento em acidentes de trânsito, o que sugere, além dos fatores mencionados, riscos de prejuízos à sua QVT.

Com o intuito de conhecer aspectos de saúde de pilotos e controladores de tráfego aéreo, bem como as formas de gestão na aviação, Itani (2009) identificou entre

os controladores, casos graves de doenças no trabalho, identificadas como "de ordem psicológica", levando os profissionais ao afastamento e alguns a mortes por infarto do miocárdio. Entre as condições e relações de trabalho, destacaram-se:

- as relações de trabalho na aviação são em geral tensas;
- controladores e pilotos não contam com um serviço de orientação e promoção da saúde;
- são exigidas condições de saúde sempre favoráveis à execução da função, sendo submetidos a bateria de exames (físico, mental e de conhecimento técnico) semestralmente (no caso dos pilotos). A responsabilidade pelos custos com estes exames é do próprio profissional (no caso dos civis); os militares têm acesso aos serviços médico-hospitalares do hospital da aeronáutica;
- os pilotos que não forem considerados aptos em algum dos exames de saúde, terão de procurar tratamento por sua conta (os civis). Ficam afastados, não podendo renovar sua carteira de habilitação, e muitas vezes são demitidos.

A autora concluiu com este estudo que a saúde dos trabalhadores da aviação não faz parte de um programa de cuidado e mesmo da avaliação da qualidade de vida no trabalho, e que as condições de realização do mesmo não são analisadas na mesma periodicidade em que são exigidos os exames para renovação das habilitações dos trabalhadores.

Inadequações quanto a condições e organização dos processos de trabalho têm sido apontados na literatura como fatores prejudiciais à saúde mental e à qualidade de vida de trabalhadores, como mostra a pesquisa de Abrahão e Torres (2004) referente às condições insatisfatórias de trabalho de indivíduos que atuam nas centrais de atendimento ao cliente (via telefone): "(...) pressionados pelo tempo, os operadores adotam posturas que permitem atender ao ritmo de trabalho, e não às posturas mais convenientes. Cada qual é levado a escolher o método de trabalho que o torne mais rápido, de maneira que o aumento da cadência possa ser suportável. Cada um age na



busca da melhor produtividade, e não na construção da saúde mental e do bem-estar no trabalho" (p. 210).

Procurando estabelecer uma relação entre satisfação e saúde com aspectos psicossociais do trabalho de empregados de uma empresa de auto-gestão de planos de previdência privada e de saúde, Martinez, Paraguay e Latorre (2004) observaram que a satisfação no trabalho está associada à saúde dos trabalhadores quanto aos aspectos "saúde mental" e "capacidade para o trabalho", mostrando a importância de fatores psicossociais como reconhecimento e valorização do trabalho pela chefia, participação nas decisões, autonomia e controle sobre o próprio trabalho, entre outros aspectos, para a satisfação e promoção da saúde e qualidade de vida dos indivíduos.

Evidências de que o reconhecimento no trabalho interfere na percepção de QVT dos trabalhadores e nos processos saúde/doença, podem ser observadas na pesquisa que verificou o impacto do trabalho na saúde, na qualidade de vida e na percepção de satisfação profissional de trabalhadores da área da saúde mental, realizada por De Marco, Cítero, Moraes e Nogueira-Martins (2008). Os resultados indicaram que os profissionais de Terapia Ocupacional e de Serviço Social, por não receber um feedback positivo do coletivo de trabalho (colegas da mesma hierarquia e de hierarquias mais elevadas), demonstraram escores mais elevados na subescala referente ao impacto emocional relacionado ao trabalho, com maior presença de transtornos psiquiátricos menores e prejuízos na qualidade de vida. O nível de satisfação profissional foi considerado mediano.

Buscando identificar como os profissionais de saúde avaliam as condições de trabalho em hospitais de diferentes características, bem como o impacto dessas condições na percepção da satisfação laboral, Lima Júnior, Alchieri e Maia (2009) verificaram que os trabalhadores mais insatisfeitos com o trabalho encontravam-se na instituição estadual, em razão da precariedade de condições para o trabalho ali oferecidas: falta de recursos financeiros gerando longas jornadas de trabalho, alta exposição a riscos químicos e físicos, a falta de reconhecimento profissional, entre outras. A respeito dos aspectos percebidos como satisfatórios pelos profissionais em seu trabalho, observou-se:

- no Hospital Estadual: oportunidade de discutir o trabalho com seus superiores; cooperação na equipe e salário;
- Hospital Filantrópico: qualidade da comunicação entre os profissionais; benefícios oferecidos aos mesmos;
- Hospital Particular: oportunidade de apresentar sugestões, qualidade dos equipamentos e materiais de trabalho;
- Hospital Universitário: qualidade dos equipamentos e materiais de trabalho.

Em pesquisa qualitativa visando conhecer a percepção de trabalhadores de uma unidade de alimentação e nutrição, sobre a relação entre a organização dos processos de trabalho e sua saúde e bem-estar, Colares e Freitas (2007) observaram que esta unidade de serviço é caracterizada pela precariedade das condições de trabalho e por padrões rígidos de controle do mesmo, obtendo-se, por meio da análise das falas dos entrevistados a seguinte compreensão a respeito das consequências desse sistema de gestão sobre os trabalhadores:

- os indivíduos não se sentem reconhecidos por seus esforços no trabalho, ressentindo-se por não serem ouvidos em suas sugestões;
- sensação de cansaço, desânimo e descontentamento no trabalho;
- diante da impossibilidade de diálogo e negociação com a chefia, os indivíduos estabelecem estratégias coletivas de defesa de adaptação à realidade de trabalho frustrante e constrangedora, tendo como base a coesão do grupo.
- os trabalhadores relataram uma série de problemas de saúde que surgem em decorrência das exigências do trabalho, tais como "pressão alta, estresse, nervosismo", dores musculares, transtornos do sono, dores de cabeça e fadiga, que foram relacionados às condições ambientais e organizacionais do trabalho.

- os profissionais sugeriram melhorias das condições físicas e organizacionais (diálogo entre chefes e subordinados) como medidas de promoção da saúde e da qualidade de vida.

O Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST) de Campinas, contribuiu para os estudos de Sato e Bernardo (2005) no que diz respeito aos problemas que ainda persistem na relação trabalho-saúde mental. As autoras referem que determinadas características da organização do trabalho são grandes responsáveis por muitos dos problemas de saúde apresentados pelos trabalhadores (como as LER ou DORT), prejudicando conseqüentemente sua qualidade de vida no trabalho. O ritmo acelerado, a pressão por produção, os constrangimentos cotidianos e a ameaça de desemprego são observados em quase todas as empresas submetidas à vigilância pelo CEREST. Verificou-se que, o trabalhador na atualidade está também exposto a um outro tipo de risco: o risco à vida decorrente da violência por agressão.

A violência relacionada ao trabalho foi definida por Oliveira e Nunes (2008) como "toda ação voluntária de um indivíduo ou grupo contra outro indivíduo ou grupo, que venha a causar danos físicos ou psicológicos, ocorrida no ambiente de trabalho, ou que envolva relações estabelecidas no trabalho ou atividades concernentes ao trabalho" (p. 31). Os autores também sugerem, quanto ao conceito de violência referente ao trabalho, toda forma de negligência aos direitos e leis trabalhistas, às condições de trabalho oferecidas, bem como a pretensão de querer considerar comum e natural o fato de alguém adoecer ou morrer em virtude de uma determinada realidade de trabalho.

Estudo sobre o impacto da violência na qualidade de vida de famílias atendidas na Associação de Parentes e Amigos Vítimas da Violência (APAVV), em Fortaleza, indica que, sendo o ser humano também o resultado da interação entre o meio social (físico) e o psíquico (mental), o seu comportamento pode sofrer alterações a partir do contato com a violência: "Violentar o cidadão é arrancá-lo da sua dignidade física, mental, social, no sentido mais amplo que essa tríade possa expressar" (VIEIRA et al., 2009; p. 1778). Dessa forma, é evidente o impacto que a violência tem acarretado à saúde e à qualidade de vida das pessoas.

Trabalhando a maior parte do tempo nas ruas dos centros urbanos, os motoristas de ônibus coletivo das grandes cidades encontram-se potencialmente

vulneráveis a roubos e assaltos à mão armada ao longo de sua jornada de trabalho, podendo vir a desenvolver doenças relacionadas à grande tensão que esses eventos acarretam, como o transtorno de estresse pós-traumático (TEPT). Foi o que constataram Alves e Paula (2009) em pesquisa realizada com 16 motoristas de ônibus urbano vítimas de assalto no contexto do trabalho em Belo Horizonte, verificando também que estes apresentaram sintomas isolados de TEPT, sendo que alguns podem tornar-se vulneráveis ao desenvolvimento desse transtorno se continuarem expostos a assaltos, principalmente em situação de reincidência.

Caracterizando as condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano de Florianópolis-SC, Battiston, Cruz e Hoffmann (2006) por meio de entrevistas com 21 profissionais obtiveram os seguintes resultados:

- 40% afirmaram usar medicação regularmente em razão de apresentarem dores de cabeça, nas pernas ou nos braços, no pescoço ou na musculatura corporal como um todo, possivelmente, segundo os autores, em virtude das características inadequadas do banco do motorista e espaço restrito da cabine, assim como pelo ruído do motor;

- as linhas com maior número de paradas para embarque e desembarque de passageiros foram as que causaram maior fadiga nos motoristas;

- incômodos dos motoristas (57,1%) com o ruído do motor por sua localização ser na parte dianteira do veículo, o que provoca também a perda de pêlos na área da canela e panturrilha da perna que fica ao lado do motor;

- engarrafamentos e os outros veículos no trânsito como aspectos que causaram maior irritabilidade aparente nos motoristas;

- foram consideradas "linhas boas" aquelas em que os passageiros são "mais educados", e "ruins" aquelas onde os passageiros são "barra pesada";

- insatisfação quanto ao comportamento de alguns passageiros: "nós somos só empregados, às vezes temos que relevar...";

- o reconhecimento conferido pelos motoristas ao poder dos fiscais e a conseqüente frustração pela impossibilidade de controle de sua própria atividade de trabalho;

- quase todos os motoristas apontaram o medo de ser assaltados, de perder o emprego e de sofrer um acidente;

- o controle do processo de trabalho é praticamente nulo. A comunicação entre empresa e motoristas é falha tanto no que diz respeito às inovações e mudanças organizacionais e institucionais quanto a projetos e lutas do próprio sindicato;

- há formas de controle por parte da empresa: os descontos feitos no salário sobre avarias nos ônibus.

Battiston, Cruz e Hoffmann (2006) concluem que a prevalência dos distúrbios orgânicos relatados, bem como os de ordem psíquica como a fadiga, o estresse e a irritabilidade, afetam não só a atividade de dirigir dos motoristas como também sua vida social e coletiva; portanto sua qualidade de vida.

Procurando identificar indicadores psicossociais relacionados a acidentes de trânsito envolvendo motoristas de ônibus urbano, três se destacam pela possível interferência sobre a QVT desses profissionais, conforme pesquisa de Oliveira e Pinheiro (2007):

- situações potencialmente preocupantes: preocupação em dirigir atrasado (receio de não conseguir cumprir o tempo das linhas); preocupação com o sono e com problemas familiares;

- efeitos das políticas das organizações empregadoras: incentivo a extensas jornadas de trabalho (horas extras e trabalhar durante as férias), gerando cansaço, estresse e a possibilidade de envolvimento em acidentes;

- sonolência diurna excessiva: em razão das extensas jornadas de trabalho.

Em pesquisa sobre sono, qualidade de vida e acidentes em caminhoneiros brasileiros e portugueses, Souza, Paiva e Reimão (2008) concluíram que a qualidade de vida desses profissionais sofre prejuízo acentuado quando há acidentes (alto índice nos últimos cinco anos). Os motoristas dos dois países têm hábitos de vida (alto índice de consumo de bebida alcoólica e drogas psicoestimulantes) e de trabalho (como jornada extensa de trabalho) que interferem de modo negativo na capacidade para manter-se vigil durante o dia (medida pela ESE - Escala de Sonolência de Epworth) e na qualidade do sono (medido pelo PSQI - Índice de Qualidade de Sono de Pittsburgh). A qualidade de vida desses motoristas está afetada, e é alta a incidência de distúrbios do sono (SDE - sonolência excessiva diurna) entre os caminhoneiros dos dois países.

Estudos de Cubas (2009) confirmam os resultados obtidos na pesquisa de Souza, Paiva e Reimão (2008), com relação ao alto índice no consumo de substâncias psicoativas por motoristas de caminhão no Brasil, indicando que estão cada vez mais ingerindo essas substâncias por motivos como ter que ficar acordado por muito tempo em função das longas distâncias a percorrer, por ser curto o prazo para entrega de mercadorias ou para obter mais lucro (principalmente para as empresas). Dos 279 motoristas selecionados a participar da pesquisa, 3,2% dos condutores estavam sob o efeito de álcool no momento em que foi realizada a entrevista; 7,6% relataram dirigir depois de ter bebido tanto, que seria considerada ilegal a condução de um veículo e 0,7% confessaram ter se acidentado após ter bebido.

Com o objetivo de analisar aspectos de saúde e de trabalho de caminhoneiros no interior de São Paulo, Penteado, Gonçalves, Costa e Marques (2008) constataram que a jornada de trabalho diária dos motoristas é longa e compromete o sono e o descanso, com implicações negativas na saúde física e mental, podendo gerar problemas musculares e posturais. O sono insuficiente e o cansaço podem predispor os motoristas ao estresse emocional e à depressão e sentimentos como angústia e ansiedade. Pressionados pela necessidade de cumprir prazos de entrega de cargas, alguns profissionais acabam fazendo uso de café, energéticos e rebite como forma de combater o sono e o cansaço e manter-se acordado por mais tempo. Os pesquisadores concluem que as condições de trabalho dos caminhoneiros têm impactos negativos sobre sua qualidade de vida e diversos aspectos da saúde geral.

Procurando estimar a prevalência da síndrome da apnéia obstrutiva do sono (SAOS) entre motoristas de caminhão, Lemos et al. (2009) verificaram que 25% (a amostra era de 209 profissionais) daqueles que relataram dormir ao volante enquanto dirigem têm uma chance elevada de desenvolver a SAOS, e entre os que confessaram terem sofrido acidentes com o caminhão nos últimos 12 meses, 15,9% têm grande chance de desenvolver esse transtorno. As variáveis associadas à SAOS foram:

- o vínculo empregatício: os que têm vínculo formal de trabalho têm maior chance de desenvolver a SAOS, possivelmente por terem menor autonomia sobre o seu trabalho em relação àqueles que trabalham na informalidade;

- o IMC (índice de massa corpórea): a maioria dos motoristas estava na faixa de sobrepeso;

- qualidade do sono: motoristas com alta chance de desenvolver SAOS classificaram sua qualidade de sono como inadequada, provavelmente em virtude do aumento de despertares durante o sono.

Diante dos resultados obtidos nessas pesquisas relacionadas à qualidade de vida no trabalho de diferentes categorias profissionais, em especial de motoristas de ônibus urbano, observa-se o quanto condições e relações de trabalho incompatíveis com a natureza humana, interferem de modo prejudicial na saúde e no bem-estar dos trabalhadores, indicando a relevância de estudos voltados a esta temática.

## **4 OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GERAL**

- Conhecer e compreender a percepção de motoristas de ônibus urbano de Campo Grande acerca de sua qualidade de vida e a qualidade de vida relacionada ao trabalho que exercem.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Caracterizar a amostra por meio de um questionário informativo, com dados de identificação (idade, escolaridade, naturalidade, estado civil e religião), informações sócio-econômicas (renda mensal individual e familiar, número de pessoas que dependem da renda mensal total, entre outras) e dados profissionais dos participantes (carga horária diária de trabalho, tempo de trabalho na empresa como motorista de ônibus urbano, envolvimento em acidente de trabalho, afastamento do trabalho por problemas de saúde, entre outros);

- Aprender, por meio dos relatos dos motoristas de ônibus, o conceito que estes têm sobre qualidade de vida como um todo;

- Relatar como compreendem a qualidade de vida em seu ambiente de trabalho;

- Descrever os aspectos considerados agradáveis no trabalho e que causam satisfação, e o que consideram desagradável em sua prática laboral;



## 5 MÉTODO

### 5.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE A METODOLOGIA

A escolha do método a ser utilizado deve estar em consonância com a pergunta que se pretende responder, com os objetivos os quais se busca alcançar e com os pressupostos teóricos que fundamentaram a elaboração do projeto, fornecendo parâmetros para a compreensão do objeto a ser estudado.

O recorte metodológico qualitativo foi aquele que atendeu aos pressupostos desta pesquisa, já que a idéia ou pretensão era conhecer e compreender qual o significado de qualidade de vida para os motoristas de ônibus urbano e de que modo percebem sua qualidade de vida no trabalho, por meio do acesso a informações (aspectos considerados satisfatórios e insatisfatórios em sua prática laboral e o que é importante para se ter QVT) que traduzissem esses fenômenos.

Rey (2002) considera que o método qualitativo constitui via de acesso a dimensões do objeto inacessíveis por meio dos recursos orientados por um método quantitativo. A compreensão, importante característica nos trabalhos desenvolvidos a partir da abordagem qualitativa, é o modo de conhecimento próprio das ciências humanas, uma vez que por meio dela é possível apreender, entender e interpretar a variedade de significados e valores contidos na experiência humana.

Em pesquisa qualitativa, segundo Calil e Arruda (2004), ao pesquisador cabe observar, vivenciar e compreender as relações vividas. O interesse é com a qualidade do fenômeno enquanto objeto de pesquisa. Se o pesquisador está então preocupado com a qualidade daquilo que tem diante dos seus olhos, além de ir à essência do fenômeno, importa também estar diante deste em sua totalidade, em sua relação com o outro, inclusive com o próprio observador.

A abordagem qualitativa para Chizzotti (1991, apud Grubits e Darrault-Harris, 2004), parte do pressuposto da existência relacional dinâmica entre o indivíduo e o mundo real, um vínculo inseparável e de interdependência entre o que corresponde ao mundo objetivamente percebido e a subjetividade do indivíduo.

Para Creswell (2007), o pesquisador que se utiliza da abordagem qualitativa em seus estudos, reconhece que toda investigação sofre a influência de valores de quem está pesquisando. No entanto, deve o pesquisador procurar refletir sobre a maneira como sua história pessoal "molda" o estudo.

O fato de que a pesquisa qualitativa acontece em um cenário natural, onde o pesquisador geralmente vai ao local onde está o participante para conduzir a pesquisa, permite ao pesquisador desenvolver um amplo nível de detalhes sobre a pessoa ou sobre o local e estar altamente envolvido nas experiências reais dos participantes (NEVES, 1996; GÜNTHER, 2006; CRESWELL, 2007).

Realizar pesquisa qualitativa é lançar-se à realidade dos fenômenos utilizando-se dos sentidos humanos da audição (atento aos ruídos do que está sendo comunicado); olfato (permitindo-se fazer hipóteses sobre "coisas que não cheiram bem" em determinada realidade observada); observando atentamente aspectos importantes da realidade a ser estudada; "sentindo o gosto" dos desafios que a pesquisa muitas vezes impõe; bem como a utilização de "tato" para se ter acesso a informações relevantes para a mesma.

Sendo assim, não é necessário que o pesquisador abstenha-se de sua condição humana para fazer ciência; pelo contrário, deve fazer uso dessa condição para elucidar elementos que contribuam para o maior entendimento do que está sendo estudado.

## 5.2 LOCUS DE PESQUISA

As entrevistas foram realizadas com motoristas de duas das cinco empresas de ônibus urbano de Campo Grande, denominadas aqui Empresas A e B.

A Empresa A de transporte coletivo urbano possui uma frota de 125 ônibus, sendo que 11 desses veículos são articulados. Possui também 7 microônibus comuns, 6 microônibus executivos e 55 ônibus equipados com elevador hidráulico para usuários de cadeira-de-rodas. Todos os motoristas de microônibus trabalham sem o auxílio do cobrador. São 249 motoristas trabalhando (cada equipe de motoristas) em três turnos: um que se inicia às 4:30 horas da manhã e vai até às 12:50 horas; outro que tem início às 12:50 horas e vai até às 21:10 horas e um terceiro turno que se inicia às 21:10 horas e vai até às 5:10 horas da manhã aproximadamente, de acordo com informações da empresa.

A Empresa B assim como a Empresa A, apresenta uma frota de 125 ônibus, sendo 11 articulados e 7 microônibus comuns; mas diferente da Empresa A, conta com 5 microônibus executivos e 51 ônibus equipados com elevador hidráulico para usuários de cadeira-de-rodas. Os 244 motoristas da empresa trabalham organizando-se em três turnos de cerca de 8 horas cada turno.

## 5.3 O TRABALHO DO MOTORISTA DE ÔNIBUS URBANO EM CAMPO GRANDE

Conduzir o veículo, ao contrário do que se pense, não é a única função do motorista de ônibus coletivo em Campo Grande. Se dirigir já não se configura em tarefa simples, tendo em vista todos os processos psicológicos envolvidos - atenção concentrada e difusa, percepção, detecção da informação, processamento da informação (raciocínio lógico), tomada de decisão e rapidez de reação, memória, conforme

Rozestraten (1988) - assumir funções paralelas à direção veicular torna-a ainda mais complexa.

A partir do Decreto nº 4.427 de 22/12/2006, publicado no Diário Oficial de Campo Grande, aprovado pela Câmara de Vereadores e sancionado pelo prefeito, foram instaladas catracas eletrônicas nos veículos e autorizado o uso do cartão eletrônico pelos passageiros, extinguindo-se aos poucos a função do cobrador nos coletivos (DIÁRIO OFICIAL DE CAMPO GRANDE – DIOGRANDE, 2006).

Além de cobrar a passagem, eram também atribuições do cobrador: a organização do dinheiro que levava para dentro do ônibus para dar o troco; trocar o letreiro; abrir as janelas do ônibus e fazer a anotação do número da roleta de entrada (número da roleta final do cobrador da jornada anterior, sendo o controle da quantidade de pessoas que entraram no ônibus e pagaram passagens); prestar auxílio ao motorista nas conversões à direita, nas manobras, rés e ultrapassagens; emitir sinalização ao motorista quando o passageiro já havia descido do ônibus para que a porta fosse fechada; dar informações aos passageiros com dúvidas sobre o itinerário ou a localização do ponto onde precisavam descer; a organização do dinheiro das passagens, separando e carimbando os vales transportes e fazendo os devidos cálculos ao final de toda a jornada de trabalho, para então preencher a papeleta do ônibus, uma espécie de relatório do dia.

A responsabilidade pelo dinheiro das passagens era toda do cobrador e, todas as tarefas antes desempenhadas por este, hoje são atribuídas ao motorista que trabalha sem o cobrador, havendo acomodação de processos onde o usuário regular do transporte pode e deveria fazer uso do cartão magnético de embarque, inserindo-o na catraca eletrônica presente em grande parte da frota de veículos de transporte coletivo urbano de Campo Grande.

Nem todas as pessoas, no entanto, pagam a passagem fazendo uso do cartão de embarque, e não é raro que algumas paguem com notas altas em dinheiro, dificultando o troco pelo motorista bem como o ingresso de pessoas no veículo, uma vez que a catraca fica localizada na parte da frente do mesmo, próxima à porta de entrada. É comum a desistência de embarque por parte de pessoas que aguardavam no ponto de ônibus, em razão da dificuldade em adentrar no mesmo, seja pelo tempo gasto

pela própria catraca para fazer a leitura do cartão, seja pelo tempo gasto pelo motorista para dar o troco ao passageiro, formando-se uma fila de pessoas que impossibilita a entrada de outras no veículo.

Atualmente a presença do cobrador ficou restrita aos veículos articulados ("ônibus sanfona") e às linhas com número grande de passageiros, sendo que cada vez mais os motoristas estão trabalhando sem o auxílio deste profissional (cerca de 70%, conforme dados das empresas participantes da pesquisa). Algumas linhas (aquelas que levam o passageiro de um terminal a outro) não cobram a passagem, pois são consideradas linhas de integração, porém se o indivíduo embarcar em outra localidade que não no terminal, mesmo que vá desembarcar no mesmo, ele paga a passagem.

De acordo com o jornal "Em Foco" (2007), com a extinção do cargo do cobrador, muitos motoristas consideram que estão acumulando funções e sentindo-se sobrecarregados ao desempenhar além das tarefas que já eram suas, também aquelas que eram atribuídas ao cobrador.

Nos dias atuais, é também tarefa do motorista (além daquelas que eram do cobrador) auxiliar no embarque e desembarque de passageiros portadores de deficiências físicas e cadeirantes, o que exige que o mesmo deixe seu posto de trabalho para atender a estas pessoas, expondo-se ao risco de assaltos.

O motorista deve fazer o seu percurso de acordo com o tempo estabelecido (pela Agetran - Agência Municipal de Transporte e Trânsito de Campo Grande - MS) para cada linha, podendo sofrer a sanção sob a forma de multas (pela empresa) quando ocorrerem atrasos não justificados ou se as justificativas não forem aprovadas pela empresa. Tais justificativas devem ser feitas sob a forma de um relatório no final da jornada de trabalho ou durante os intervalos para descanso nos terminais ou pontos finais (cerca de 10 minutos). O tempo de percurso das linhas é fiscalizado pelos fiscais da Agetran.

## 5.4 PARTICIPANTES

Foram entrevistados 10 motoristas de cada empresa, totalizando 20 participantes, independente do modelo de ônibus com o qual trabalham.

## 5.5 INSTRUMENTOS

a) Questionário Informativo elaborado pela pesquisadora a partir dos fundamentos teóricos de QV (Grupo WHOQOL da OMS), QVT (FERNANDES, 1996; KUROGI, 2008) e Psicodinâmica do Trabalho (DEJOURS, 1992/1994/1996; MENDES, 1999/2008; MARTINS, 2008), organizado em três sub-itens: o primeiro se refere aos dados de identificação, contendo informações sobre idade, escolaridade, naturalidade, estado civil e religião. O segundo corresponde aos dados sócio-econômicos, com questões sobre renda individual e familiar, moradia e meio de transporte. E o terceiro sub-item contendo questões a respeito dos dados profissionais do motorista, relacionados à dedicação no trabalho, experiência profissional, tempo de habilitação e exercício profissional (condição de saúde, envolvimento em acidente de trabalho, entre outras). Este questionário foi organizado pela pesquisadora, totalizando um número de 21 questões (APÊNDICE A).

b) Entrevista semi-estruturada elaborada pela pesquisadora a partir dos referenciais teóricos de qualidade de vida propostos pelo grupo de qualidade de vida da OMS (1995) e outros autores voltados à esta temática. A Qualidade de vida no trabalho (QVT), foi abordada a partir dos estudos de Fernandes (1996), Kurogi (2008) entre outras contribuições que apontam a sua importância para a saúde e o bem-estar do trabalhador (APÊNDICE B).

## 5.6 PROCEDIMENTOS

Em abril de 2009 a pesquisadora procurou duas empresas de ônibus para verificar a possibilidade da realização da pesquisa nestas instituições. A primeira a ser contactada foi a empresa A, onde foi recebida pelo profissional de Recursos Humanos que prontamente se interessou pela realização da pesquisa, solicitando que fosse encaminhada uma correspondência formal ao diretor da empresa para a confirmação desta autorização.

O projeto foi encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB) - (ANEXO 1) para sua aprovação, a fim de prosseguir consecução ao trabalho. No retorno às empresas para dar prosseguimento à pesquisa, na empresa A o diretor apresentou a pesquisadora para o novo responsável pelo setor de RH, que por sua vez a apresentou para os funcionários do setor de Controle de Tráfego e Fiscalização da empresa solicitando destes a colaboração no processo de divulgação da pesquisa entre os motoristas, já que este setor fica ao lado da garagem dos carros onde alguns motoristas iniciam e finalizam a sua jornada de trabalho. Este foi então o local escolhido pela pesquisadora para fazer a abordagem dos motoristas e convidá-los aleatoriamente a participar da pesquisa.

Em dezembro de 2009 foram iniciadas as entrevistas; a pesquisadora, com a ajuda dos profissionais do tráfego, abordava os motoristas que ali estivessem, entregando a cada um uma carta de esclarecimento sobre os objetivos da pesquisa e seus aspectos éticos (APÊNDICE C), e o termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE D) para que pudessem assinar caso concordassem em participar das entrevistas, esclarecendo as dúvidas que pudessem advir do procedimento adotado.

A cada visita à empresa a pesquisadora entrevistava cerca de três motoristas. As entrevistas eram realizadas na sala destinada aos atendimentos do médico do trabalho que presta serviços à empresa. Foram efetuadas um total de dez entrevistas, com a duração aproximada de uma hora para cada entrevista, entre o período de 18/12/2009 a 29/01/2010, com intervalo correspondente ao recesso das festas de final de

ano. A sala que era ocupada pelo médico do trabalho e que foi oferecida para a realização das entrevistas, era bastante apropriada para este objetivo, com características que permitiram o sigilo das informações prestadas.

No contato com a empresa B, também participante da pesquisa, a pesquisadora teve o acesso facilitado pelo chefe de departamento de pessoal, sendo recebida por este com total apoio para a realização da pesquisa. Em outubro de 2009 a pesquisadora solicitou a assinatura do diretor a fim de obter autorização para o estudo, anexada à folha de rosto que foi encaminhada ao CEP – UCDB. Na ocasião conheceu a psicóloga da empresa, que prontamente se encarregou de encaminhar os papéis a serem assinados pelo diretor.

Com o projeto já aprovado pelo CEP – UCDB, a pesquisadora entra em contato com a psicóloga, que a ajudou a organizar as datas e os horários das entrevistas com os motoristas.

Na data combinada para a primeira entrevista (11/12/09), a pesquisadora foi até a empresa onde foi recebida pelo fiscal de trânsito, que a pedido da psicóloga levaria a pesquisadora até a sala destinada às entrevistas (uma sala reservada para treinamentos e que oferecia condições apropriadas ao sigilo das informações) e a auxiliaria na apresentação da proposta da pesquisa aos motoristas.

Assim como na empresa A, os motoristas a serem entrevistados (escolhidos aleatoriamente) recebiam uma carta de esclarecimento sobre os objetivos da pesquisa e aspectos éticos referentes à mesma e em seguida, diante da autorização dos profissionais em participar do estudo, iniciava-se a entrevista. Foram realizadas dez entrevistas no total, uma com cada motorista, com a duração aproximada de 30 minutos cada, pois, segundo os próprios entrevistados, não tinham muito tempo para dedicar-se à mesma em virtude do horário quase coincidir com o horário de trabalho.

A pesquisadora propôs então ao fiscal de trânsito uma mudança no horário das entrevistas para o final da jornada de trabalho dos motoristas. O fiscal considerou que não seria uma boa idéia pois estes estariam muito cansados e ansiosos em ir para casa descansar, o que se confirmou em uma tentativa da pesquisadora com um dos entrevistados, cuja entrevista teve a duração de menos de vinte minutos, com evidências



em seus relatos, de ansiedade e indisposição para fornecer as informações. Dessa forma decidiu-se manter o horário inicialmente combinado. As dez entrevistas foram realizadas no período de 11/12/2009 a 01/02/2010, respeitando-se o recesso do final de ano.

## 5.7 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

Os procedimentos que foram adotados durante a realização da pesquisa estão de acordo com a Resolução 196, de 10 de outubro de 1996, do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que estabelece normas a serem cumpridas no que se refere a pesquisas com seres humanos em qualquer área do conhecimento, a fim de assegurar a proteção da identidade dos participantes, a observância quanto ao sigilo das informações prestadas por estes, entre outros aspectos.

As empresas de ônibus que participaram deste estudo, assim como os motoristas, também foram informadas sobre os objetivos da pesquisa, a possibilidade de divulgação dos resultados da mesma em encontros científicos e a garantia de proteção de sua imagem por meio do anonimato. A carta elaborada para os diretores das empresas a fim de se obter a autorização dos mesmos para a realização da pesquisa, está em apêndice neste trabalho (APÊNDICE E).

Além da observância às exigências do Conselho Nacional de Saúde (CNS) também foram observadas e cumpridas as exigências versadas na Resolução do Código de Ética Profissional do Psicólogo (Resolução 016 de 20 de dezembro de 2000), do Conselho Federal de Psicologia (CFP).

## 5.8 PLANO DE ANÁLISE DA PESQUISA

No estudo em questão os dados coletados foram examinados com o auxílio da Análise de Conteúdo, que consiste em um conjunto de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das comunicações, com fins de se obter indicadores (quantitativos ou não) que possibilitem o conhecimento referente às condições em que se produziram estas comunicações (BARDIN, 1977/2009).

A Análise de Conteúdo (AC) teve seus prenúncios no início do século XX, e surge em razão da necessidade de garantias de cientificidade que se questionava nesse período em relação aos métodos qualitativos de pesquisa (ROCHA e DEUSDARÁ, 2006).

Nos trabalhos de AC sustenta-se a idéia de que há um “discurso aparente” que necessita ser desvelado, mas não de forma apenas intuitiva, e sim por meio de técnicas sistematizadas que possibilitem fazer inferências mais seguras a respeito do conteúdo do discurso. Essa preocupação com as características de cientificidade da análise do conteúdo de mensagens fomentou a necessidade, a partir dos anos 50, de que a interpretação deveria ter como diretrizes, processos técnicos de validação. As primeiras formas de utilização desta técnica foram com o intuito de se fazer análise de textos jornalísticos, nos Estados Unidos (CAREGNATO e MUTTI, 2006).

É característica importante da Análise de Conteúdo não tecer interpretações ou conclusões precipitadas a respeito do conteúdo de uma mensagem, tendendo sempre a alongar o tempo entre as intuições ou hipóteses que se tem de partida e as interpretações definitivas. Enquanto esforço de interpretação, oscila entre dois pólos, o pólo do rigor da objetividade e o da fecundidade da subjetividade, podendo desta forma ser de natureza quantitativa (quando está mais voltada a observar a frequência de índices temáticos no texto) ou qualitativa (quando o analista se interessa em observar a ausência ou presença de determinados índices na mensagem). Bardin (1977/2009) refere ainda que é possível contemplar as duas modalidades num mesmo processo analítico, o que se buscou fazer neste estudo, podendo causar a impressão inicial de se tratar de um estudo de duplo recorte, ou seja, qualitativo e quantitativo.

Na presente pesquisa a contagem frequencial, recurso objetivo da técnica de Análise de Conteúdo, foi utilizada para o tratamento das informações apenas como forma de auxiliar na compreensão da percepção dos motoristas sobre sua Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho, mas a característica fundamental de uma pesquisa qualitativa que é a preocupação com a compreensão de determinado fenômeno, buscando para isto formas de acesso menos estruturadas e que permitem dar voz aos participantes, foi preservada neste estudo. Assim, ainda que se tenha realizado Análise de Conteúdo qualitativa e quantitativa, esta pesquisa não pode ser considerada de duplo recorte, uma vez que a técnica empregada para se fazer o tratamento dos dados numa pesquisa qualitativa, não é mais de que um recurso para auxiliar na compreensão do objeto estudado, sendo o método de pesquisa muito mais complexo, pois ele se refere a todo o percurso do pesquisador desde a problematização da pesquisa e construção do objeto a ser estudado, até os procedimentos adotados e escolha dos instrumentos que permitirão o acesso a esse objeto, não podendo se resumir ao emprego de uma simples técnica.

Antes de dar início à análise propriamente dita de determinada mensagem, faz-se necessária, segundo Bardin (1977/2009), a organização dos dados que foram coletados. Num primeiro momento realiza-se uma leitura flutuante a fim de se obter as primeiras impressões e juízos intuitivos (influenciados pela teoria e experiências do pesquisador) do material a ser analisado. A autora denominou este momento de "pré-análise", onde também se faz a escolha do campo do corpus, ou seja, o que se servirá de objeto a ser analisado (documentos, respostas a um questionário,...), respeitando-se algumas regras para validar o processo, como a regra da representatividade da amostra e a da homogeneidade, como na pesquisa em questão, em que perguntas de um mesmo questionário foram feitas a todos os motoristas.

A segunda etapa da pré-análise é caracterizada pelas operações de codificação, decomposição ou enumeração de dados do texto. A codificação, técnica utilizada neste estudo, corresponde

(...) à uma transformação sistemática dos dados brutos do texto, por recorte, agregação e enumeração, permitindo atingir uma representação do conteúdo ou da sua expressão, susceptível de esclarecer o analista acerca das características do texto que podem servir de índices (...) (BARDIN, 2009, p. 129).

A codificação dos dados envolveu nesta pesquisa a escolha das unidades de registro ou de significação (que referem-se aos segmentos de conteúdo no texto - respostas às perguntas do questionário) que foram consideradas como unidades de base para as operações de categorização (a presença ou ausência de determinados indicadores sugerindo unidades temáticas) e contagem frequencial (verificando-se a frequência com que os índices temáticos foram citados pelos motoristas). No quadro a seguir, demonstra-se como foi realizada a codificação das falas dos motoristas:

1ª Questão: Para você, Qualidade de Vida é...

EMPRESA	A	RESPOSTA	UNIDADES DE SIGNIFICAÇÃO	INTERPRETAÇÃO
MOT. Nº 06		<p>“Ah, é ter tempo pra pessoa descansar... Lazer. É ter tempo pra família... É trabalhar, ter saúde, ter um plano de saúde... Isso é qualidade de vida”.</p>	<p>- Ter tempo pra descansar; - ter tempo para o lazer; - ter tempo para a família; - é trabalhar; - ter saúde; - ter plano de saúde.</p>	<p>A QV liga-se à possibilidade de tempo livre para dedicar-se à vida familiar, ao lazer e ao descanso. Concebe a realidade de se ter um emprego como fundamental à QV.</p>

Uma unidade de significação pode ser um tema, um personagem, palavras, entre outros. Neste estudo optou-se por tema enquanto unidade de registro correspondente a uma regra de recorte (de sentido e não da forma), que geralmente é utilizado para estudar motivações de opiniões, de atitudes, de valores, crenças, tendências, estando esta escolha, portanto, coerente com os objetivos propostos pela pesquisadora. O quadro a seguir traz como exemplo algumas das unidades temáticas obtidas por meio da operação de codificação das respostas dos motoristas à pergunta “Para você, Qualidade de Vida é...”:

UNIDADES TEMÁTICAS	Nº DE MOTORISTAS EM PERCENTIS
Ter boas condições de trabalho	100%
Ter tempo para a vida pessoal/familiar	100%
Ter saúde	75%
Ter um emprego	30%

Sendo assim, a análise de conteúdo do material coletado neste estudo consistiu em uma análise temática, ou seja, uma tentativa de descobrir "núcleos de sentido" na comunicação dos motoristas cuja presença ou ausência e frequência, auxiliaram nas interpretações e inferências (etapa final da análise onde os resultados obtidos são confrontados com as teorias, as observações realizadas e as impressões do pesquisador) sobre a percepção dos profissionais acerca de sua realidade de trabalho.

## **6 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

O conjunto de dados desta pesquisa permitiu a caracterização de seus participantes, bem como, o acesso à sua percepção sobre qualidade de vida e a qualidade de vida relacionada ao trabalho que exercem, de acordo com o que foi proposto nos objetivos do estudo.

Estes resultados estão organizados sob a forma de tabelas seguidas de discussão correspondente às informações nelas contidas. Primeiramente serão apresentados os dados relativos à caracterização dos motoristas, e em seguida, aqueles pertinentes à análise temática.

### **6.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES**

Conforme os dados apresentados na tabela 1, a idade dos participantes da pesquisa variou de 23 a 55 anos e a faixa etária predominante foi 31 a 40 anos de idade. Quanto ao grau de escolaridade, 12 motoristas cursaram o ensino médio completo, e 04 concluíram o ensino fundamental.

Com relação ao estado civil, 18 afirmaram ser casados e ter uma união estável. Dentre estes trabalhadores, 10 provém de Campo Grande e 04 são oriundos de outros Estados. No que se refere à participação na vida religiosa, 10 são católicos e 05 evangélicos.

**Tabela 1 – Dados de Identificação.**

Variação	N
<b>IDADE:</b>	
entre 20 e 30 anos	05
entre 31 e 40 anos	07
entre 41 e 50 anos	06
acima de 50 anos	02
<b>ESCOLARIDADE:</b>	
Médio completo	12
Médio incompleto	02
Fundamental completo	04
Fundamental incompleto	02
<b>ESTADO CIVIL:</b>	
Casados ou união estável	18
Solteiros	02
<b>NATURALIDADE:</b>	
Campo Grande/MS	10
Interior de MS	06
Outros Estados	04
<b>RELIGIÃO:</b>	
Católicos praticantes	10
Evangélicos praticantes	05
Católicos não praticantes	03
Evangélicos não praticantes	02

Em relação aos dados sócio-econômicos (Tabela 2), 15 motoristas referiram renda mensal individual entre 1.400,00 e 2.000,00, afirmando que esta renda está vinculada à prática de 12 horas extras semanais, e 05 afirmaram possuir renda individual entre 1.000,00 e 1.200,00, também por meio da prática de horas extras.

**Tabela 2 – Dados Sócio-econômicos.**

	Variação	N
RENDA MENSAL INDIVIDUAL	Entre 1.400,00 e 2.000,00	15
	Entre 1.000,00 e 1.200,00	05
RENDA MENSAL FAMILIAR		
	Entre 1.200,00 e 1.900,00	10
	Entre 2.000,00 e 3.200,00	09
	4.000,00	01
DEPENDENTES DA RENDA MENSAL TOTAL		
	4 dependentes	11
	3 dependentes	06
	2 dependentes	02
	5 dependentes	01
QUEM VIVE NA RESIDÊNCIA		
	Esposa, filhos/parentes	14
	Motorista e esposa	03
	Enteado e filha	01
	Mãe e irmã	01
	Mora sozinho	01
RESIDÊNCIA PRÓPRIA		
	Possuem	17
	Não possuem	03
MEIO DE TRANSPORTE PRÓPRIO		
	Possuem	18
	Não possuem	02
EXERCE OUTRO TIPO DE TRABALHO		
	Só trabalham como motoristas	20



A renda mensal familiar de 10 dos participantes, fica entre 1.200,00 e 1.900,00; 09 motoristas afirmaram que esta renda fica entre 2.000,00 e 3.200,00, e 01 referiu renda familiar de 4.000,00. Quanto ao número de pessoas que dependem desta renda total, a maioria dos motoristas tem renda familiar utilizada para o sustento de três ou quatro pessoas, e 01 tem a renda para ser compartilhada entre cinco pessoas.

Quanto às pessoas que vivem na mesma residência com os motoristas, a grande maioria referiu viver com a esposa, filhos e outros parentes, e 01 afirmou morar sozinho.

Quando questionados sobre possuir residência própria, 17 responderam positivamente, e 03 referiram morar de aluguel; assim como no que se refere à posse de meio de transporte, em que 18 responderam afirmativamente e 02 referiram não possuí-lo.

Nota-se que, entre os entrevistados, 05 parecem corresponder ao que Arendt (2007) caracterizou como “animal laborans”, que com o esforço do seu trabalho e os frutos provenientes deste, não consegue adquirir mais do que aquilo de que necessita para sua subsistência (alimentos, vestimenta, entre outros), com ínfimas chances de aquisição de bens duráveis na Terra, como a própria moradia. Como se pôde observar (Tabela 1), os motoristas têm dificuldade para prosseguir na vida escolar ou ingressar na sociedade acadêmica, por falta de tempo, energia (consumida pelo trabalho) e disponibilidade financeira (SIC), com poucas chances de ao menos produzir conhecimentos futuros que pudessem lhe proporcionar um pouco desta sensação de “durabilidade” no mundo, como se refere Arendt (2007).

Os motoristas entrevistados não exercem outra atividade profissional além da função de motorista de ônibus coletivo urbano, o que se tornaria praticamente inviável tendo em vista sua carga horária já elevada de trabalho. Conforme o Código do Trabalho, artigo 163 (2003), o limite máximo de carga horária diária para um trabalhador não pode exceder a oito horas.

A esse respeito e abordando-se nesse momento os dados profissionais dos motoristas (Tabela 3), estes referiram trabalhar cerca de nove horas por dia; 02 relataram trabalhar dez horas e 01 afirmou que sua carga horária diária de trabalho não ultrapassa as oito horas estabelecidas pela lei. No entanto, a renda mensal deste motorista (ainda que baixa em relação aos demais profissionais dessa amostra), aponta práticas de horas extras esporádicas, o que se confirma pelos relatos de outros motoristas com renda similar e que afirmaram fazer horas extras de duas a três vezes semanais.

Os dados apontam que o motorista não realiza a sua carga horária de trabalho conforme previsto em lei, e este acréscimo de horas trabalhadas é justificado por horas extras. Estes dados podem contribuir para a compreensão dos vários incidentes e acidentes de trânsito (e de trabalho) que foram apontados pela mídia, pelo Detran-MS e por uma empresa de transporte urbano de Campo Grande, envolvendo a participação de motoristas de ônibus urbano nesta cidade, tendo em vista que a fadiga e o desgaste físico e emocional provenientes de horas extras trabalhadas podem vir a comprometer as funções psicológicas relacionadas à direção veicular do motorista, conforme Rozestraten (1988). A sonolência, comumente relacionada à fadiga, é um estado que pode tornar alentecidos os reflexos de quem dirige, prejudicando sua capacidade percepto-reacional e motora, bem como seu raciocínio e julgamento (ROZESTRATEN, 1988). Dados referentes à carga horária excessiva de trabalho entre motoristas profissionais também são encontrados nos trabalhos de Costa et al. (2003); Carneiro (2005); Oliveira e Pinheiro (2007); Souza, Paiva e Reimão (2008); Cubas (2009) e Penteado et al. (2008).

**Tabela 3 – Dados Profissionais.**

	Varição	N
CARGA HORÁRIA DIÁRIA DE TRABALHO:	Entre 8 e 9 horas e meia	17
	10 horas	02
	7 horas	01
TEMPO NA EMPRESA COMO MOTORISTA	Entre 1 e 5 anos	15
	Entre 8 e 10 anos	03
	Há 9 meses	01
	Há 4 meses	01
TEMPO TOTAL COMO MOTORISTA DE ÔNIBUS URBANO	Entre 3 e 5 anos	11
	Entre 8 e 12 anos	07
	Há 9 meses	01
	Há 4 meses	01
TEMPO DE HABILITAÇÃO:	Entre 11 e 16 anos de CNH	09
	Entre 5 e 10 anos	07
	Entre 22 e 24 anos	02
	Há 34 anos	02
OUTRAS FUNÇÕES JÁ EXERCIDAS NA EMPRESA:	Só como motoristas	08
	Trabalharam como cobrador	06
	Cobrador e manobrista	04
	Tesoureiro e serviços gerais	01
	Fiscal e cobrador	01
TRABALHOU COMO MOTORISTA COM OUTROS TIPOS DE VEÍCULOS:	Caminhão/carreta	10
	Só ônibus urbano	08
	Veículo categoria B	02
ACIDENTES DE TRABALHO:	Acidentes de trânsito	12
	Nunca se acidentou no exercício desta função	07
	Passageiro caiu dentro do veículo e se feriu	01
AFASTAMENTO POR PROBLEMA DE SAÚDE:	Nunca precisaram se afastar	11
	Cirurgias (joelho; apendicite)	02
	Fratura em membros superiores	02
	Dengue	01
	Micose na virilha	01
	Conjuntivite	01
	Problema renal	01
	Hérnia na virilha	01

Entre os profissionais entrevistados, 15 trabalham na empresa como motoristas de ônibus há mais de um ano, sendo que 03 trabalham há mais de sete anos,

com 02 atuando há menos de um ano na instituição. As informações correspondentes aos motoristas de cada uma das empresas (separadamente) participantes desta pesquisa estão em apêndice neste trabalho (APÊNDICES F e G).

A experiência no exercício da função de motorista (o tempo total) para 11 dos entrevistados é superior a três anos, com 01 atuando há doze anos e 02 com quatro e nove meses de prática na direção veicular enquanto motoristas de ônibus urbano coletivo.

Quanto ao tempo em que os motoristas são habilitados para dirigir, 09 participantes da amostra tem a CNH há mais de 11 anos, com 07 apresentando entre cinco e 10 anos de CNH. O maior tempo de habilitação relatado foi de 34 anos, por 02 dos profissionais.

A experiência profissional com outras funções na empresa antes de exercer a de motorista de ônibus, foi relatada por 12 profissionais; 11 trabalharam na função de cobrador. O cargo de motorista de ônibus é normalmente almejado por aqueles que atuam (ainda) como cobradores, tendo como razão principal o salário, que é maior do que o do cobrador (SIC). Um total de 08 motoristas de ônibus entrevistados, afirmaram que só exerceram esta função na empresa até o momento.

O exercício profissional envolvendo outros tipos de veículos que não o ônibus foi mencionado por 10 profissionais, que já trabalharam como caminhoneiros/carreiros, e 08 só trabalharam até o momento como motoristas de ônibus urbano. Já trabalharam com veículos correspondentes à categoria B, 02 dos entrevistados.

O envolvimento em acidentes de trabalho nesta profissão foi relatado por 13 dos motoristas; 12 referiram-se a acidentes de trânsito (sem vítima fatal); 01 afirmou que o acidente ocorrido diz respeito à queda de um passageiro no veículo, ocasionando pequenos ferimentos no mesmo; estes acidentes podem ter relação, entre outros aspectos, com a carga horária excessiva de trabalho destes profissionais, hipótese que necessita no entanto de estudos mais específicos.

Quanto à necessidade de se afastar do trabalho em razão de problemas de saúde, 11 dos profissionais entrevistados relataram que nunca precisaram de afastamento. No entanto, 09 responderam de modo afirmativo. Estudos apontam que problemas como micose de virilha por passar muito tempo sentado; conjuntivite em decorrência dos gases tóxicos que são eliminados pelo veículo; problema renal (pela impossibilidade de ir ao banheiro ou beber água), dores no joelho e hérnia na virilha pela permanência na posição sentada por um tempo prolongado; são transtornos vinculados ao trabalho de determinadas categorias profissionais, dentre elas, a do motorista de ônibus urbano (COSTA et al., 2003; SATO e BERNARDO, 2005; BATTISTON, CRUZ e HOFFMANN, 2006; BALTAZAR et al., 2008; OLIVEIRA e NUNES, 2008; PENTEADO et al., 2008).

## 6.2 DADOS DA ANÁLISE TEMÁTICA

O conjunto de dados obtidos por meio das falas dos motoristas, utilizando-se o método de análise de conteúdo a partir de suas respostas à entrevista semi-estruturada, será apresentado de modo a conhecer o que estes profissionais entendem acerca da QV e QVT, bem como, os aspectos considerados agradáveis e desagradáveis em sua prática laboral.

Foram identificadas por meio das entrevistas, unidades de significação a partir do agrupamento das falas, segundo o núcleo de sentido ao qual se referiam. Cada conjunto de informação foi agrupado em temáticas que emergiram de cada questão das entrevistas, e serão apresentadas a seguir mediante tabelas acompanhadas por sua vez de expressões relevantes dos participantes.

As respostas dos motoristas à primeira questão (Para você, Qualidade de vida é...) conduziram às seguintes unidades temáticas (Tabela 4):

**Tabela 4 – Para você, Qualidade de vida é...**

<b>Unidades temáticas</b>	<b>Nº de Motoristas em percentis</b>
Ter boas condições de trabalho	100%
Ter tempo para a vida pessoal/familiar	100%
Ter saúde	75%
Ter um emprego	30%
Manter a vida financeira organizada	10%
Ser reconhecido no trabalho pela dedicação ao mesmo	05%
Estar feliz	05%
Ter determinação e persistência na vida	05%
O estilo de vida de uma pessoa	05%

Os motoristas entrevistados não concebem qualidade de vida sem fazer alusão à sua qualidade de vida no trabalho, já que passam grande parte de seu tempo no ambiente profissional:

- *"Um serviço que não é muito puxado; uma carga horária que não interfira no psicológico do trabalhador".*

- *"(...) Ter um bom trabalho também né, isso aí eu acho que é importante".*

P (Pesquisadora): O que é um bom trabalho? *"Acho que é ter tempo pra sua família, pra descansar um pouco...Ter um salário razoável".*

- *"No caso eu que sou motorista de ônibus, eu trabalho bastante... Porque o certo mesmo é trabalhar sete horas, mas a gente acaba sempre fazendo hora extra. Então, precisava assim de um salário maior, pra gente não ter que fazer hora extra né? Pra que a gente não precisasse trabalhar mais duas horas além das sete que é a carga horária normal. Isso sim seria qualidade de vida pra mim (...)"*. Evidencia-se nesta fala o desconforto do motorista com relação à sua carga horária excessiva de trabalho, que parece estar diretamente relacionada à insatisfação com o salário que recebe por seus serviços, gerando a prática de trabalhar em horas extras. Trabalhar em horas extras, por sua vez, parece comprometer sua QV.

Ter um emprego foi citado por 30% dos entrevistados como aspecto fundamental para se ter qualidade de vida, uma vez que conquistas de bem-estar nas demais esferas da vida parecem depender diretamente do que o trabalho possa proporcionar:

- *"É você tá bem empregado né? Porque se você tá bem empregado, você consegue as suas metas. Acho que todo ser humano quer dar o melhor pros seus filhos né? Quer dar um bom lazer, estudo, saúde, um bom plano de saúde... Então tudo isso cê só consegue tando empregado".*

- *"(...) O fato de você tá trabalhando você tem uma perspectiva de melhorar a sua família, o seu dia-a-dia, você dar mais conforto pra sua família (...)".* Conforme Dejours (1986), a possibilidade de ter esperança é fundamental para a preservação da saúde mental, e, para este entrevistado, estar trabalhando é um fator que mantém esta esperança e a perspectiva de dias melhores do ponto de vista sócio-econômico.

Este resultado vem ao encontro do conceito de QV proposto por Wilhelm e Déak (1970, apud Souza e Guimarães, 1999) enquanto sensação de bem-estar proporcionada pela satisfação de condições objetivas (emprego, renda, objetos possuídos, qualidade da habitação).

Somado à satisfação de condições objetivas proporcionadas pelo trabalho, os motoristas também demonstraram que o fato de estarem trabalhando repercute de modo positivo em sua auto-estima, contribuindo para o fortalecimento de sua identidade, já que se sentem valorizados (por si mesmos e pelos outros) pelo poder de proporcionar o sustento à família, confirmando ao mesmo tempo os papéis sociais que desempenham enquanto pai, esposo, filho, entre outros, aspecto também apontado por Davies e Shackleton (1977); Codo et al. (1993); Codo e Sampaio (1995). O trabalho como o centro da vida das pessoas e constituinte da identidade foi considerado por Mendes e Cruz (2004).

Todos os entrevistados demonstraram que ter boas condições de trabalho (exercer um trabalho que não prejudique a saúde; que possibilite equilibrar vida pessoal/familiar e tempo dedicado ao trabalho; estabilidade; bom salário) reflete de modo decisivo em sua percepção de QV, corroborando com os estudos de Wilhelm e

Déak (1970, apud Souza e Guimarães, 1999); Castellanos (1997); França (1999); Goulart e Sampaio (1999):

- *"É você trabalhar de uma maneira segura, de uma maneira que você não está se prejudicando fisicamente nem mentalmente (...)"*.

- *"É ter boas condições de trabalho né? Porque se a pessoa pega um ônibus com manutenção ruim né, aí fica difícil pra trabalhar... E isso vai afetar a qualidade de vida dela"*.

- *"Qualidade de vida eu entendo você fazer aquilo que você gosta, de modo que o que você faz te faça bem, sustente a sua família, e que você fique firme nesse serviço né?"*.

- *"É ter um espaço pra tá com a família né? Que nem minha filha nasceu, cresceu e agora eu tenho uma neta né, e não vi elas crescerem, então eu acho que eu não tive né, qualidade de vida"*.

- *"(...) Então qualidade de vida pra mim, seria eu ter um salário maior, um bom plano de saúde, tipo Unimed (...)"*.

Poder exercer uma profissão que não gere adoecimento psíquico ou físico, foi apontado pelos motoristas como elemento de definição de QV em virtude de que sua realidade de trabalho parece acarretar grande desgaste, tanto pelas demandas cotidianas (especialmente no contato com o público) quanto pela carga horária excessiva de trabalho, o que dificulta uma maior dedicação à vida pessoal e familiar, prejudicando desta forma sua QV.

Ter saúde foi considerado aspecto importante para se ter qualidade de vida por 75% dos entrevistados, vindo ao encontro do pensamento de Gill e Feinstein (1994), quando afirmam que QV refere-se à maneira como a pessoa percebe e reage ao seu status de saúde. A preocupação com a saúde vem acompanhada do desejo de poder desfrutar de um bom plano de saúde que possa se estender à família, uma vez que as empresas de ônibus urbano não oferecem este "benefício" aos motoristas, que em sua grande maioria buscam os serviços do SUS (Sistema Único de Saúde) quando se faz necessário. A demora no atendimento deste sistema de saúde gera muitas vezes, a



desistência dos motoristas em serem atendidos em seu mal-estar (físico ou psíquico), já que não podem se ausentar por muito tempo do trabalho, não tanto por exigência da empresa (que não se opõe à saída do profissional para cuidar da própria saúde), mas porque cada hora que ficam sem trabalhar deixam de receber acréscimos em seu salário:

- "(...) *É trabalhar, ter saúde, ter um plano de saúde... Isso é qualidade de vida*".

- "(...) *Então qualidade de vida pra mim, seria eu ter um salário maior, um bom plano de saúde, tipo Unimed; a empresa poderia negociar com a gente pra gente pagar uma parte e ela outra parte, por exemplo, pra poder ter um plano de saúde, porque a gente não tem. Então isso pra mim seria ter qualidade de vida*".

- P: Como você considera a sua qualidade de vida no momento? *"Eu gostaria de descansar mais, viajar mais, poder adquirir mais bens materiais, ter mais tempo pra cuidar da saúde, ter um plano de saúde..."*. Nota-se que o tema saúde aparece vinculado ao desejo de ser melhor remunerado, o que possibilitaria a satisfação de necessidades que na opinião de Dejours (1986) também estão relacionadas à saúde uma vez que proporcionariam maior bem-estar ao indivíduo, neste caso, poder usufruir de lazer, adquirir bens materiais e desfrutar de um plano de saúde particular.

O conceito de saúde, manifesto pelos motoristas em suas falas, corresponde à definição de Areias (2007) que refere-se à mesma como o resultado da interação de vários fatores, sendo o organismo humano concebido como um sistema, cujos componentes estão ligados e interdependentes e é parte integrante de sistemas maiores como o sistema sócio-econômico onde o indivíduo está inserido. Souza e Guimarães (1999) também fazem alusão à saúde neste sentido, enfatizando o caráter bio-psico-sócio-ambiental do ser humano e a inter-relação entre estes aspectos influenciando a percepção de bem-estar e de QV do indivíduo.

Estar feliz foi apontado por 05% dos entrevistados como aspecto relevante para sua percepção de qualidade de vida, sendo uma consequência da possibilidade de se trabalhar com aquilo com o qual se identifique e de desfrutar de saúde: *"É cê fazer o que cê gosta, se alimentar bem né, comer comida saudável, dormir bem, praticar exercícios né, estar feliz né?... Estar num momento bom da tua vida né, porque cê não*

*tando bem psicologicamente, cê não tá com boa qualidade de vida".* Esta fala reflete o caráter dinâmico de QV, assim como a concepção de saúde proposta por Dejours (1986) enquanto algo que está se modificando permanentemente, uma vez que depende do momento em que se está vivendo nos seus vários aspectos. Trabalhar com aquilo com o qual se identifique como fator importante para se ter QV, na opinião do entrevistado, vem ao encontro do conceito de corpo subjetivo referido por Dejours (2004) enquanto possibilidade de experimentar prazer por meio das atividades exercidas no trabalho, mantendo-se integrado à própria subjetividade mediante o entrelaçamento da biografia/características de personalidade do trabalhador às demandas do trabalho.

Práticas de trabalho exercidas sem prazer, na ausência de identificação com as tarefas desempenhadas, ou realizadas de maneira automatizada de modo a suprimir a criatividade do indivíduo e sua capacidade de reflexão, colocam em risco a saúde mental do trabalhador, podendo gerar sentimento de perda de sentido do trabalho e o embotamento de sua afetividade (DEJOURS, 1992; DEJOURS, ABDOUCHELI e JAYET, 1994).

A capacidade de determinação e persistência que uma pessoa possa ter na vida, foi considerada por 05% dos motoristas: *"Pra mim, qualidade de vida é você saber se organizar, saber formular seu plano de vida, você ter um projeto e seguir nele fazendo, procurar uma vida bem melhor pra você e pra sua família, isso é qualidade de vida pra mim".* P: Você tem conseguido isso? *"Eu tô pretendendo voltar a estudar né (...) Preciso também comprar uma casa pra minha família... Mas eu chego lá".* Freud (1920/1996) faz referência em seus estudos a esta capacidade humana, de enfrentar e superar a frustração do adiamento da satisfação de um desejo ou da descarga pulsional em prol das demandas da realidade, como forma de obter conquistas e realizações que, do contrário (pela exigência de satisfação imediata), não o seria possível.

Este outro entrevistado refere que é incompatível vivenciar qualidade de vida satisfatória, se o indivíduo não consegue organizar-se financeiramente, pois a utilização inadequada do dinheiro (gastar além das possibilidades de compra) gera desconfortos na convivência com a família, que pode vir a sofrer privações em consequência de gastos impulsivos e desnecessários para a subsistência e não previstos no orçamento. O motorista durante a entrevista frisou por vários momentos a

importância de se “andar na linha” para se conseguir uma qualidade de vida satisfatória, como que fazendo alusão à capacidade humana em administrar a “força das paixões”, ou a força das pulsões para ser feliz (FREUD, 1920/1996):

- "(...) *O homem deve andar correto naquilo que ele faz. Como é que ele vai ter qualidade de vida se ele não anda correto? Pra ter qualidade de vida cê tem que andar na linha também na vida financeira, porque como é que eu vou trabalhar direito se eu tô com conta atrasada, se pode faltar o pão para minha família? Então o homem não pode perder o foco dele, se não ele não vai conseguir, digamos, uma boa qualidade de vida*".

Essas considerações a respeito do autocontrole do ser humano sobre a urgência de satisfação de seus desejos, como forma de preservar o seu bem-estar psicossocial, não eximem, no entanto, a responsabilidade dos empresários e do sistema sócio-econômico brasileiro como um todo, em oferecer possibilidades para maior reconhecimento salarial dos motoristas de ônibus urbano, que por sua vez demonstram receio em discutir este assunto como que para não correr o risco de perder o emprego:

- P: Você tem um bom trabalho? (silêncio) *"Acho que tenho... Tô tendo tempo pra minha família, pra fazer minhas coisas... Tenho um salário que não é dos piores...* (silêncio) *"... Acho que tenho um bom trabalho né?"* Este motorista não consegue precisar ao certo se possui ou não boas condições de trabalho, procurando no entanto, manifestar uma conclusão positiva a respeito como forma de não colocar em risco o seu emprego.

- "(...) *Então, precisava assim de um salário maior, pra gente não ter que fazer hora extra né? Isso sim seria qualidade de vida pra mim, porque daí eu passaria mais tempo com a minha família; teria mais tempo pro lazer, pra ficar em casa, porque muitas vezes a gente vive em função da empresa...*" (silêncio) *"... não porque ela nos obriga, mas porque a gente escolhe trabalhar mais, pra ganhar mais. Aqui a gente é como uma família..."* O entrevistado demonstra arrependimento pela emissão de seu depoimento anterior, tentando frisar à pesquisadora a sua própria responsabilidade pelas horas extras trabalhadas em função de seus interesses próprios, atribuindo à empresa o papel de apenas atender à sua necessidade de obter maior salário mediante a oferta de mais horas de trabalho.

Sentimentos de insegurança e o medo de perder o emprego por parte de motoristas de ônibus urbano, foram aspectos também observados por Battiston et al. (2006); Sampaio et al. (2009), e denotam no presente estudo interesses individuais (manter o próprio emprego) prevalecendo sobre interesses e ideais coletivos que favoreceriam a transformação da realidade de trabalho dos motoristas. Dejours (2004) refere que o engajamento dos trabalhadores em ações que prezem pelas necessidades do coletivo de trabalho, só podem ocorrer mediante o respeito e o reconhecimento da subjetividade de cada trabalhador, sendo que do contrário, os indivíduos tenderão a privilegiar interesses próprios em detrimento aos da coletividade. Os participantes desta pesquisa se queixaram da falta de confiança dos empresários, de ter pouca liberdade e autonomia para desempenharem o seu trabalho, podendo este aspecto (entre outros) estar prejudicando a coesão do grupo de trabalhadores que passam a fiscalizar o desempenho uns dos outros para demonstrar aos empresários o seu comprometimento com a organização de trabalho e não com os interesses da classe trabalhista, assegurando assim sua permanência no emprego.

O estilo de vida, sugerido por 05% dos entrevistados como aspecto relacionado ao conceito de QV, foi definido como *“tudo o que a pessoa faz na vida; o modo de vida que ela tem, se estuda, se trabalha, se fica em casa...”* Esta noção de QV enquanto modo, condições e estilos de vida foi também pensada por Castellanos (1997), que agrega a esta noção idéias de desenvolvimento sustentável, ecologia humana, democracia e direitos humanos e sociais, constituindo-se em um conceito polissêmico de QV.

A análise das respostas à segunda questão (Que aspectos você considera importantes na qualidade de vida relacionada ao trabalho - QVT?), indicou o registro das unidades (Tabela 5):

**Tabela 5 – Que aspectos você considera importantes na qualidade de vida relacionada ao trabalho?**

<b>Unidades temáticas</b>	<b>Nº de Motoristas em percentis</b>
Reconhecimento e valorização pelo trabalho realizado	75%
Manutenção dos veículos	65%
O respeito e a cooperação de passageiros e outros motoristas no trânsito, para com o trabalho do motorista de ônibus urbano	55%
Controle emocional no trabalho	40%
Tabelas de bordo atualizadas e mais flexíveis	40%
Mais liberdade e autonomia para realizar o seu trabalho	25%
Boas condições de sinalização e de pavimentação das vias públicas	25%
Segurança	20%
Maior União entre os motoristas de ônibus	20%
Identificar-se com a função de motorista de ônibus	10%
Retorno da função do cobrador da passagem	10%
Ter uma jornada de trabalho menor	10%
Ter acesso a uma academia dentro da empresa para a prática de exercícios físicos	10%
A prefeitura deve oferecer cuidados relacionados à poda de árvores da cidade, próximas aos pontos de ônibus	10%
Deve ser providenciado o revezamento de linhas de trabalho entre motoristas que atuam nos bairros e aqueles que atuam as linhas da área central da cidade	05%
A satisfação ao retornar para casa sem ter vivenciado problemas no decorrer de um turno de trabalho	05%
A satisfação com a realidade de trabalho	05%
Cumprir com todas as exigências da empresa	05%
Não levar para casa o “estresse” do trabalho	05%
Condições favoráveis à satisfação de necessidades básicas (água, banheiro, alimentação, descanso) em terminais e pontos finais	05%
A empresa deve aumentar sua frota de veículos novos	05%
Deve ser providenciado um corredor para a passagem no trânsito dos transportes coletivos urbanos	05%

Quanto à temática Reconhecimento/Valorização, citada por 75% dos motoristas como aspecto de relevância para sua QVT, vem ao encontro dos pressupostos teóricos de Walton (1973), Hackman e Oldhan (1975) e Westley (1979) apud Cavassani & Cavassani; Biazin (2006):

- "*Cê ser reconhecido por aquilo que você faz*". P: Por quem? "*Eu acho que pelos superiores! Não é porque ele é seu patrão, que te paga o pagamento em dia, que cumpre com todos os teus direitos trabalhistas que ele não precisa reconhecer o que você faz! Tipo assim: Eu te pago e você não faz mais do que sua obrigação! Por que você tendo elogio, sendo reconhecido, cê tem mais auto-estima; cê se anima pra trabalhar, cê produz melhor!*"

- "*(...) A gente que é motorista pode fazer o melhor que for; mas aí por causa de uma freada mais brusca, o passageiro já te xinga... Eu tô há um ano mais ou menos nessa linha e percebo isso aí... E aqueles passageiros que cê sempre tratou bem, nunca te falam: Obrigado motorista! Nunca! Isso já te deixa com a mentalidade abalada*".

- "*As boas maneiras do patrão para com os empregados*". P: O que seria isso? "*A empresa tem o motorista nota 10, ela dá brinde para o motorista do mês; dia do motorista tem a confraternização nossa; tem a área de lazer nossa, que eles deixam a gente participar, levar a família...*".

O reconhecimento, conforme os pressupostos da Psicodinâmica do Trabalho é um aspecto fundamental para a QVT, de acordo com a opinião de Dejours (1996); Mendes (1999/2008); Martinez et al. (2004); Martins (2008); Ferreira (2008). Evidencia-se pela necessidade destes profissionais em receber elogios pelo serviço prestado pelas pessoas que compõem o coletivo de trabalho (superiores, colegas de mesma hierarquia, clientes-passageiros), bem como perceber por parte da sociedade de um modo geral respeitabilidade pelo seu trabalho, em razão de que, segundo os entrevistados, este reconhecimento interfere de modo positivo em sua auto-estima.

A conscientização do valor do próprio trabalho mediante o reconhecimento do coletivo de trabalho favorece, na opinião de Dejours (1996), o resgate do sentido de se dedicar a tal atividade, constituindo-se em uma forma de proteção aos riscos de

alienação, descrita pelo autor como o embotamento afetivo do trabalhador diante da perda de significado das tarefas que desempenha no trabalho, tendendo ao afastamento de seu próprio mundo interno (que passa a lhe parecer alheio) e do convívio social.

Na opinião de Dejours (2004), a partir do momento em que o trabalhador passa a se sentir respeitado e reconhecido pelo valor de seu trabalho, por seu saber fazer particular, com a possibilidade de manifestar sua subjetividade entrelaçada às demandas da realidade de trabalho, ele passa a se sentir também motivado a engajar-se aos interesses da coletividade por meio de ações que visem transformar uma realidade de trabalho que esteja desfavorável ao bem-estar dos trabalhadores.

A organização dos grupos de trabalhadores em movimentos sindicais, por exemplo, só se torna possível mediante o fortalecimento da identidade dos indivíduos favorecido pela dinâmica do reconhecimento, cuja construção do sentido de se trabalhar deve acontecer via coletividade de trabalho e não como um processo individual, sendo imprescindível o apoio da instituição de trabalho neste sentido, pois, estratégias organizacionais que fomentem a competitividade e o individualismo (construção individual do sentido de se trabalhar), contribuem para a quebra da coesão do grupo de trabalhadores além de acelerar processos de adoecimento. (DEJOURS, 1991/1992/1996; MENDES, 1999/2008; MARTINS, 2008; FERREIRA, 2008). Para Westley (1979, apud Goulart e Sampaio, 1999) a instituição de trabalho deve promover e incentivar a atuação sindical por parte dos trabalhadores, assegurando-lhes ao mesmo tempo, que sua permanência no emprego não fica comprometida por causa disso.

Autores como Ferreira (2004); Medeiros et al. (2005) e Lacaz (2007), sugerem que práticas voltadas à QVT devem possibilitar ao trabalhador exercer o papel de agente de mudanças, de ser considerado como um ser que é dotado de saberes e vivências sobre seu trabalho, compartilhando-os coletivamente, podendo intervir e transformar a realidade do trabalho, participando do controle da nocividade, da definição consensual de prioridades de intervenção e da elaboração de estratégias transformadoras.

O coletivo de trabalho funciona como uma oportunidade de, em grupo, o indivíduo reconhecer e conscientizar-se de aspectos que dificultam o seu bem-estar e a possibilidade de obter mais prazer na realização de sua atividade profissional, mediante

trocas de experiências, vivências, impressões e sentimentos ligados ao cotidiano da prática laboral, num processo de identificação coletiva dessas dificuldades.

Vaz (1991) refere que na relação com "o outro", o indivíduo tem a possibilidade de se deslocar do seu "ser para si estrutural" (constituído de corpo-psiché-espírito) para ir ao encontro do "ser para si relacional", onde neste encontro poderá reconhecer a si mesmo pelo espelhamento de suas necessidades, características e vivências, no outro, o que se configura no reencontro com sua própria unidade estrutural, gerando experiências de auto-realização. Dessa forma, os relacionamentos interpessoais no ambiente de trabalho possibilitam experiências enriquecedoras e fundamentais para a identidade do trabalhador (DAVIES e SHACKLETON, 1975/1977; CODO et al., 1993; CODO e SAMPAIO, 1995; FERREIRA, 2008; MARTINS, 2008).

Um exemplo de como o reconhecimento pode interferir na QVT das pessoas, está no estudo realizado por De Marco et al. (2008) que demonstrou que profissionais da área da saúde mental, por não receberem um feedback positivo de colegas da mesma hierarquia ou de hierarquias superiores, apresentaram escores mais elevados quanto ao impacto emocional relacionado ao trabalho, com maior presença de transtornos psiquiátricos menores e prejuízos na qualidade de vida, do que aqueles que sentiam-se reconhecidos e valorizados pelo coletivo de trabalho.

A percepção da importância do coletivo de trabalho para o fortalecimento da identidade dos trabalhadores parece ser uma das razões pelas quais os motoristas tenham se referido à "maior união entre os motoristas de ônibus" como aspecto importante para sua QVT:

*- "Acho que harmonia entre os colegas motoristas né? Acho que a empresa poderia oferecer mais meios da gente tá se unindo mais, se encontrando mais, pra tipo dá uma relaxada do serviço... Um meio da gente tá podendo debater algumas questões do trabalho..."*

*- "(...) Companheirismo né, por parte dos parceiros, porque se não tiver companheirismo, como é que cê vai ter um bom trabalho?"*



- *"Ter uma boa convivência com todo mundo... Desde patrão até os parceiros que trabalham com você".*

Este entrevistado queixa-se de que muitos motoristas evidenciam uma parceria maior com gestores e fiscais do que com os próprios colegas motoristas, auxiliando aqueles no que diz respeito à fiscalização do cumprimento das tabelas de horários: *"(...) Tem gente que é companheiro, tem gente que não... É muita fofoca né? Fica comentando com os outros que você se atrasou, fica controlando o tempo da gente como se fosse o chefe... Isso é desagradável!"* Dejours (1991) refere que o trabalhador, buscando maneiras de lidar com o sofrimento relacionado ao trabalho, pode muitas vezes recorrer ao uso de estratégias adaptativas individuais de defesa, como identificar-se de tal maneira com os interesses da instituição a ponto de esquecer-se das dificuldades enfrentadas tanto por ele próprio como por todo o grupo de trabalhadores, passando a vislumbrar apenas a satisfação de necessidades individuais (demonstrar fidelidade e parceria à chefia como forma de garantir estabilidade no emprego, por exemplo) em detrimento aos da coletividade. Esta construção individual do sentido do trabalho, em que atitudes de competitividade e individualismo são demonstradas pelos trabalhadores, é comumente incentivada pela organização de trabalho como forma de evitar que os mesmos organizem-se de modo a compartilhar interesses comuns da classe e passar a lutar por melhorias de condições de trabalho (DEJOURS, 1991).

Este outro entrevistado demonstra a atitude de parceria com a chefia, criticada pelo entrevistado do discurso anterior: *"(...) Muitos colegas reclamam que a empresa pega pesado, é muito rígida, mas eu acho que ela tem que pegar no pé mesmo. Tem motorista que chega quatro minutos às vezes adiantado no terminal, pra poder ficar mais tempo descansando... O certo é você chegar na hora certa e descansar cinco minutos, ir no banheiro... Tem gente que quer mais tempo e chega adiantado ali, e não pode isso. Às vezes reuniões que eles convocam, o pessoal não gosta; a reunião é boa porque nelas eles repassam pra gente os problemas que tão acontecendo e que não devem mais acontecer... Eles dão palestras sobre como devemos nos comportar no trânsito, no nosso trabalho com os passageiros, e isso eu acho importante pro motorista ter mais consciência né, refletir sobre as coisas".*

Este fenômeno em que o trabalhador passa a atuar como se não fizesse parte de sua classe trabalhista (trabalhadores que exercem as mesmas funções), identificando-se com os valores e interesses organizacionais, Carvalho (1995) também observou em seus estudos junto a profissionais da área da informática, bancários, telefonistas e professores. Outros trabalhos também fazem referência a esse fenômeno (GUARESCHI e GRISCI, 1993; SELIGMANN-SILVA, 1994; MENDES, 2008).

Ainda no que se refere à necessidade de reconhecimento dos motoristas de ônibus pelo seu trabalho, a possibilidade de ser ouvido em suas reivindicações trabalhistas e necessidades pessoais, e ter a liberdade para ajustar as demandas do trabalho a estas últimas, também foram aspectos apontados como importantes para sua QVT, corroborando os estudos de Ferreira (2004):

*- "Ouvir o que o funcionário... Por exemplo, às vezes o motorista, que nem eu, preciso voltar a ir à igreja, e não consigo um horário pra ir. Muita gente não gosta, por exemplo, de trabalhar na área central; outros não gostam dos bairros, uns gostam de trabalhar de dia, outros à noite... e nem sempre você consegue trocar de horário. Então acho que isso ia favorecer..."*

*- "(...) A gente não tem força política pra conseguir fazer as nossas idéias virarem realidade, as nossas sugestões passarem pra prática. E a gente tem uma visão diferente das coisas que acontecem no nosso trabalho..." P: Diferente de quem? "De quem fiscaliza o nosso trabalho, de quem... de quem manda mesmo! Mas às vezes eles até tentam ajudar a gente, até anotam as nossas reclamações e levam lá pro pessoal da prefeitura, da Agetran... Mas parece que fica tudo engavetado... Porque pouca coisa muda pra gente".*

*- P: Retomando a questão da falta de comunicação, que você colocou agora há pouco, falta comunicação entre quem exatamente? "É mais uma questão de abertura por parte da Agetran, pra dialogar, conversar, abrir para discussão a possibilidade de alterar o tempo de algumas linhas, que nem na Ceará... Agora tem três semáforos novos, e o tempo pro nosso percurso por ali, continua o mesmo! Aí, pra não atrasar, a gente acaba extrapolando a velocidade das vias..."*

Com relação às tabelas de bordo, os motoristas relataram que muitas delas são "muito apertadas", ou seja, apresentam um tempo de percurso para as linhas incompatível com as exigências da mesma em termos de fluxo do trânsito de passageiros, de outros veículos e a sinalização, gerando ansiedade nos profissionais que se sentem pressionados pelo tempo:

- "(...) *A nossa tabela de bordo... Ela é apertada demais... E aquilo ali afeta o psicológico da gente. Eu tenho na minha linha, que percorrer 1h e 35min sem atraso; eu tenho que fazer o tempo certinho pra dá tempo de quando eu chegar no terminal, ir tomar um café, ir no banheiro, tomar uma água; então eles deveriam melhorar isso daí pra gente. Isso afeta o psicológico da gente! Essa pressão do horário*".

- "(...) *Umhas tabelas de horário bem flexível pra você fazer, sem ter que sair correndo igual um doido, quase não podendo esperar o passageiro descer ou embarcar, pra fechar as portas... Porque às vezes pode acontecer involuntariamente, não vou dizer que já aconteceu ou que está acontecendo, mas pode acontecer. Então eu acho que isso aí é importante, esses horários mais flexíveis, esse tempo mais flexível das tabelas de horários*".

- "(...) *Que nem também, as nossas tabelas de horário... São muito apertadas pra nós, você não pode nem se atrasar e nem se adiantar, só no máximo dois minutos de atraso ou de adiantamento, então a gente se estressa muito cuidando pra fazer o horário!*"

Dejours (2004, p. 28) refere que trabalhar implica no “engajamento da personalidade para responder a uma tarefa delimitada por pressões”, estando o trabalhador entre as demandas reais do trabalho e as prescrições dos responsáveis pela organização do trabalho. No caso dos motoristas de ônibus, atender aos horários das tabelas de bordo faz parte do trabalho prescrito; deparar-se com os imprevistos (e até previstos, mas não considerados pela organização) e ter de administrá-los para atingir ao objetivo de cumprir esses horários, diz respeito ao trabalho real dos profissionais. Esse caminho a ser percorrido entre o prescrito e o real deve ser, a cada momento, inventado ou descoberto pelo trabalhador que, no entanto, precisa contar com o apoio da organização do trabalho para mobilizar estratégias de enfrentamento desse desafio, onde

o encontro entre sua subjetividade e as exigências que o trabalho lhe impõe seja possível, num fenômeno definido por Dejours (1996) como ressonância simbólica.

Esta unidade temática também agrega a questão da necessidade apontada pelos motoristas, de que se faça uma atualização de tabelas consideradas como antigas, pois na época em que foram elaboradas não se faziam presentes determinados elementos característicos do trânsito atual, como o crescimento no número de veículos trafegando pela cidade, entre outros: *"(...) As autoridades tinham que rever essas tabelas, porque muitas são muito antigas, e a cidade cresceu, tem mais sinalização, maior fluxo de veículo... Precisavam ver isso aí"*.

Entre os motoristas entrevistados 05% também sugeriram que a prefeitura deva providenciar para o trânsito de Campo Grande, um corredor para o tráfego de transportes coletivos urbanos como em grandes capitais do país, a fim de que não necessitem mais enfrentar as dificuldades que atualmente são vivenciadas no trânsito, como motoristas que não dão passagem ou dirigem à frente dos ônibus numa velocidade muito abaixo daquela estabelecida pela sinalização, gerando atraso aos motoristas no percurso das linhas: *"(...) As pessoas não sabem o que é estar no nosso lugar... Não sabem que, pra gente ter condições de oferecer um bom serviço, isso depende da gente poder trabalhar com condições adequadas pro nosso serviço... A gente tem que ter meios pra isso! Por exemplo, nós aqui em Campo Grande não temos nem corredor pra transporte coletivo; tem que andar misturado com outros veículos! Isso em muita cidade grande já não tem mais. É uma série de coisas no próprio trânsito, que não colabora pra você prestar um bom serviço pros passageiros, quando você pede passagem e ninguém te dá, aí pra compensar o tempo que você perdeu ali, você vai pisar mais fundo no acelerador, correndo o risco de depois frear mais bruscamente se precisar, aí o passageiro já não entende, te xinga..."*

A flexibilização das tabelas de bordo sugerida pelos motoristas, poderia evitar ou amenizar uma série de dificuldades enfrentadas por estes em sua rotina de trabalho: trabalhar sob pressão do fator tempo, submetidos que estão à fiscalização rígida dos fiscais da prefeitura; a irritabilidade (referida como "estresse") manifestada no contato com o passageiro e sua falta de cooperação ao pagar a passagem em dinheiro e não com o cartão de embarque, o que agilizaria o seu trabalho; sinalização

insatisfatória prejudicando o tempo do percurso; trabalhar sem o cobrador da passagem, acumulando muitas funções além de dirigir, o que prejudica, entre outros aspectos, o cumprimento do tempo das tabelas; a impossibilidade de ir ao banheiro ou beber água nos terminais por falta de tempo, sendo que muitas vezes esse tempo é utilizado para a elaboração de relatórios de justificativa de atraso quando este se mostra inevitável.

Pesquisa realizada por Gonçalves (2003) para avaliação do nível de satisfação dos motoristas de ônibus urbano de Joinville-SC, demonstrou que estes, assim como os motoristas de Campo Grande, apresentaram grande preocupação no que diz respeito ao cumprimento do horário das linhas sem atraso, pois o tempo para o percurso de cada linha é demasiadamente curto em relação às demandas de seu trabalho. Resultados semelhantes foram obtidos por Abrahão e Santos (2004); Carneiro (2005); Battiston et al. (2006); Oliveira e Pinheiro (2007); Penteadó et al. (2008); Gianasi e Borges (2009).

Diante da pressão para o cumprimento do tempo da tabela de horário, os motoristas demonstram que frequentemente se "estressam" (irritam-se) com a falta de colaboração dos passageiros para com o seu trabalho, sugerindo que as empresas de ônibus ou a prefeitura providencie uma espécie de cartilha ou manual de orientação aos usuários do transporte público:

- "(...) Nós temos problemas com crianças que correm dentro do veículo, que sobem nos bancos, colocam o pescoço pra fora... aí, mesmo que não tenha nenhuma árvore naquele percurso, se de repente passa uma pessoa ou um cachorrinho na frente do ônibus e eu preciso dar uma freada mais brusca, o que que pode acontecer com este menino que tá com o pescoço pra fora da janela? A gente quando tá trabalhando fica responsável por tudo o que acontece com os passageiros dentro do veículo, então tudo isso vai causando uma tensão na gente...".

- "(...) Porque tem passageiro, principalmente os mais jovens, que são muito descansados! Entra no ônibus e fica parado bem na porta de embarque, atrapalhando a passagem, ou demora um tempão pra tirar o dinheiro da carteira, e atrás dele aquela fila de gente pra entrar. Então é complicado! Mas se a gente falar qualquer coisa, o motorista é que é estressado! Então a empresa precisa orientar essas pessoas pra

*contribuir com o trabalho da gente. Porque nem sempre o cliente tem razão não, como é passado em muitas palestras que a gente assiste!"*

*- "Não só a nossa empresa, mas as outras quatro empresas de ônibus coletivo da cidade, deveriam fornecer um manual pros passageiros sobre os cuidados que ele deve ter quando anda de ônibus; informar pro usuário que ele deve entrar no ônibus com o seu vale transporte na mão, pra não ficar procurando na bolsa com o veículo em movimento e correndo o risco de cair; orientar o passageiro pra ter mais compreensão e respeito com o trabalho do motorista, porque muito passageiro te xinga, te desrespeita porque você precisou usar o freio um pouco mais forte; também orientar os outros motoristas do trânsito pra ter mais compreensão, dar passagem, respeitar sinal, placa, pra evitar que a gente precise ficar usando o freio de um jeito que o passageiro vai estressar..."*

Esta idéia está relacionada à preocupação dos motoristas com os cuidados a serem observados pelas pessoas para protegerem-se de acidentes dentro do veículo, bem como, uma maneira de se conseguir a colaboração destes usuários para com o seu trabalho, a fim de tornar suportável o sofrimento relacionado ao mesmo. Comportamentos como: atender ao celular no degrau de entrada do veículo atrapalhando a passagem dos demais passageiros; procurar dentro da bolsa o dinheiro da passagem com o veículo em movimento; pagar a passagem em dinheiro e não com o cartão de embarque; xingar o motorista diante de freadas bruscas mas muitas vezes necessárias para evitar acidentes; foram relatados pelos motoristas como fatores geradores de grande desgaste (referido como "estresse" entre os entrevistados) ao motorista de ônibus urbano:

*- "(...) São coisas assim, que mexem com o psicológico do motorista! Se tivesse uma orientação, só dele perceber que tá todo mundo contribuindo pra agilizar a passagem na catraca, que as pessoas se importam e respeitam os outros usuários, faria muita diferença!"* Nota-se nesta fala a relevância que tem para o trabalhador obter o respeito do coletivo de trabalho (DEJOURS, 1996; MENDES, 1999) que nesse caso corresponde não só aos clientes-passageiros, mas também às pessoas que exercem funções relacionadas à organização do trabalho (chefia; Prefeitura), a quem os motoristas sugeriram a elaboração do referido manual de orientação.

- P: Você mencionou a expressão "mexe com o psicológico", o que seria isso? *"Tipo assim... a gente ficar estressado né?"* P: E o que significa pra você uma pessoa ficar estressada? *"Ficar nervosa, irritada, angustiada, sem poder pensar direito..."*.

Estresse em motoristas de ônibus urbano foi constatado nos estudos de Costa et al. (2003); Bigattão (2005); Battiston et al. (2006); Oliveira e Pinheiro (2007); Benvegnú et al. (2008); Sampaio et al. (2009).

Os motoristas (10%) referiram-se à importância de que a Prefeitura cuide um pouco melhor da poda de árvores que ficam próximas aos pontos de ônibus, até para evitar transtornos junto aos usuários:

- *"(...) Tem árvore que demora muito tempo pra ser podada e atrapalha a passagem do veículo. Pode danificar o veículo e até machucar alguém que tá por perto na rua. Tem árvore também localizada muito perto do ponto de ônibus"*.

- *"(...) Às vezes nos pontos de ônibus tem árvore atrapalhando a gente de estacionar..."*.

Os entrevistados (40%) acreditam ser muito importante para a QVT que o motorista consiga manter o controle de suas emoções diante de situações de tensão com passageiros, de modo a evitar problemas com a empresa e não transferir esse conflito para a convivência com a família, demonstrando acreditar que a responsabilidade pelo "controle" de tal desconforto psíquico depende somente de sua própria habilidade de manejo das situações que causam sofrimento ou desconforto no trabalho, idéia alimentada pelos programas anti-estresse oferecidos dentro das empresas (LACAZ, 2007), sem questionar os aspectos organizacionais do trabalho que estão envolvidos neste processo (MENDES, 2008; MARTINS, 2008; FERREIRA, 2008):

- *"(...) Nesse serviço, cê tem que tá bem, bem com o teu psicológico... Conseguir manter a calma, não se irritar com os outros... Se você tá irritado, cê acaba passando isso pros passageiros. P: E o que acontece se você passar essa irritabilidade para os passageiros? "Eles também vão estourar com você e aí começa uma discussão*

*sem fim que só vai atrapalhar o seu serviço e acaba sobrando pra você, porque se ele reclama aqui na empresa a culpa vai ser sempre do motorista".*

*- "(...) Então sabe, eu quero chegar em casa tranquilo... Eu não me estresso com trânsito, não me estresso com fechada... Se o cliente vem e fala que achou ruim, aí você tenta explicar, e aí você viu que a conversa pesou, aí você fala pro cliente: Oh, você quer reclamar, ligue nesse número pra falar com a pessoa certa. Eu não me estresso não! Eu gosto de chegar em casa sem o estresse do trabalho".*

*- "(...) Você tem que ter amizade, não só com os colegas de trabalho mas principalmente com os clientes né? Você não pode ter atrito com cliente... Esse negócio de ficar todo dia criando caso com cliente é ruim, traz problema pra você e pra empresa né? Você tem que trabalhar bem né, tranquilo..."*

A dificuldade em perceber a participação e responsabilidade da empresa no que diz respeito aos constrangimentos enfrentados no trabalho, fica evidente nesta fala: *"O serviço é muito estressante né... É o próprio jeito do serviço mesmo. Não tem como ser diferente";* sugerindo que o trabalho é de "natureza estressante", e que nada que se fizer para mudar essa realidade vai fazer diferença.

Esta fala denota, além da dificuldade do motorista em perceber a responsabilidade da empresa quanto à poluição psíquica e social sofrida e transferida do seu ambiente de trabalho, a outras esferas de sua vida (DEJOURS, 1996), também um sentimento de resignação frente a uma realidade que não oferece margem para ressignificação desse sofrimento, podendo levar o trabalhador não ao enfrentamento deste (por meio de estratégias criativas), mas à adaptação resignada ao mesmo, marcada pelo intenso uso de mecanismos de defesa do ego e que podem prejudicar sua saúde. Trabalhador adaptado/ajustado à realidade do trabalho, não significa necessariamente, trabalhador satisfeito e saudável (DEJOURS, 1992/1994/1996; MENDES, 1999/2008; MARTINS, 2008).

Os motoristas sugeriram que o manual de orientação para usuários do transporte público (proposto por eles neste estudo) se estenda também aos outros motoristas do trânsito, a fim de que se conscientizem das dificuldades do seu trabalho e



possam demonstrar comportamentos mais gentis no trânsito frente aos motoristas do transporte urbano, atenuando desta forma, o desgaste de seu cotidiano de trabalho:

- "(...) *Falta um treinamento pros outros motoristas aprenderem a se relacionar com os motoristas de ônibus no trânsito. Se todo motorista que trafega nas vias tivesse o mesmo treinamento que nós, com certeza a gente teria um trânsito melhor*".

- "*Não só a nossa empresa, mas as outras quatro empresas de ônibus coletivo da cidade, deveriam fornecer um manual pros passageiros sobre os cuidados que ele deve ter quando anda de ônibus... também pra orientar os outros motoristas do trânsito pra ter mais compreensão, dar passagem, respeitar sinal, placa, pra evitar que a gente precise ficar usando o freio de um jeito que o passageiro vai estressar (...)*".

Entre os entrevistados, 05% sugeriram como aspecto importante para sua QVT a possibilidade de se fazer um revezamento de linhas de trabalho entre motoristas que atuam nos bairros e aqueles que atuam nas linhas da área central da cidade: "(...) *Eles deixam o motorista muito tempo numa linha só, sem revezar. Eles deveriam tá revezando de tempos em tempos os motoristas dessa linha com os motoristas dos bairros, porque a linha central é a linha que mais exige atenção do motorista, exige maior esforço, ela é mais pesada, o trânsito é bem mais pesado que nos bairros. Eu tô numa situação difícil... Eu ando sonhando que eu tô dirigindo, que eu ouço campainha, que eu tô passando o troco, abrindo e fechando porta... eu sei que eu tô sonolento, que eu tô em cima da minha cama, mas eu continuo dirigindo...*" P: *Você acha que tá assim porque tá trabalhando muito? "Não porque tô trabalhando muito, mas porque fico só nessa linha central, já há um bom tempo e ela é muito pesada"*.

Cruz (2004) a esse respeito refere que o trabalhador no desempenho de suas tarefas sofre o impacto de cargas de trabalho (física, cognitiva e/ou psíquica) conforme suas condições de trabalho, estando sua saúde em risco quando essas condições são desfavoráveis à mesma.

A fiscalização rígida de fiscais sobre o trabalho dos motoristas de ônibus é um dos aspectos que denotam a falta de autonomia e de liberdade destes em seu exercício profissional, o que se traduziu na unidade de significação "Maior liberdade e

autonomia" como elementos considerados importantes para sua QVT, confirmando os estudos de Colares e Freitas (2007) e Silva et al. (2008).

- "(...) *Cê fica assim: de um lado a empresa, exigindo que você cumpra a média e respeite a velocidade das vias; de outro a Agetran, cobrando o tempo das linhas. Se você fizer o horário da linha, cê não faz a média; a gente tem tentado se encaixar mais na velocidade, porque entra o fator de risco: se você bater, aí cê tá complicado! Porque tem que andar na velocidade da via! Então cê não sabe se atende a empresa ou se atende a Agetran*"

- "(...) *Eu só queria que as autoridades, o poder público, se sensibilizasse com essas questões que nós tamos conversando aqui, que nem as nossas tabelas de horário... São muito apertadas pra nós, você não pode nem se atrasar e nem se adiantar, então a gente se estressa muito cuidando pra fazer o horário!*"

Os motoristas demonstram o desejo por maior liberdade e autonomia para administrar o tempo de sua linha de trabalho, em razão de diversas variáveis que vão surgindo ao longo do percurso e que muitas vezes não são consideradas pelos gestores e fiscais porque não as presenciaram. Como exemplos destas variáveis, os motoristas citaram: ônibus lotado, passageiro sem cartão de embarque, idoso subindo os degraus do veículo; cadeirante que necessita de seu auxílio para subir no ônibus; uma nota alta em dinheiro emitida por um passageiro no pagamento de sua passagem, entre outras variáveis que constituem o trabalho real (DEJOURS, 2004) do motorista: "*Às vezes o ônibus tá cheio, em horário de pico, e vai acumulando passageiro ali na frente... E quando cê pega a maioria de passageiro sem cartão? Nossa, vai dando um nervoso na gente, porque cê também tem que tá cuidando a tabela de horário pra não atrasar né?"*

Para Dejours (2004, p. 28) "(...) o trabalho se define como sendo aquilo que o sujeito deve acrescentar às prescrições para poder atingir os objetivos que lhe são designados", acrescentando ao rigor das prescrições um pouco de si mesmo, de sua subjetividade. Assim, ao auxiliar no embarque de um passageiro idoso, ainda que esteja diante do que a ele foi prescrito (transportar pessoas de um lugar a outro num intervalo de tempo pré-determinado), o motorista de ônibus irá fazê-lo de modo a proteger a integridade deste cliente, auxiliando-o para subir os degraus do veículo, no seu ritmo, ou seja, vagarosamente (o que é comum entre pessoas idosas), ainda que esteja sob a

pressão do tempo a cumprir. Isto porque em seu trabalho, o motorista precisa atender também às demandas que foram desconsideradas ou ao menos não foram consideradas o bastante (pelos responsáveis pela organização do trabalho) para que a elas se atentasse, e que no momento do trabalho se fazem presentes, constituindo o real do trabalho (DEJOURS, 2004). Entre estas demandas está a necessidade de assegurar a integridade física dos passageiros, seja por consideração a essas pessoas, pelo desejo de obter destas o reconhecimento, o respeito e a cooperação para com o seu trabalho, seja pelo receio de ser advertido pela chefia (e ver sua imagem comprometida diante do coletivo de trabalho) ou de perder o emprego. O desejo destes motoristas por maior liberdade e autonomia em seu trabalho reside neste ponto, o de poder atender a tais demandas imprevistas na prescrição de suas tarefas.

Ao trabalhar, conforme este autor, o indivíduo não só produz bens e serviços como também transforma a si mesmo, num processo em que vão sendo colocadas em movimento suas estratégias psíquicas para enfrentar os desafios e constrangimentos relacionados às funções desempenhadas no trabalho, na tentativa de transformar criativamente o sofrimento relacionado a este e conquistar vivências de bem-estar e prazer enquanto trabalha.

Assim se expressa um dos entrevistados ao queixar-se de sua falta de liberdade no trabalho: *"Nesse serviço é muita gente te cuidando! Eu tenho minha função, aí sempre tem alguém acima de mim, com mais experiência, pra cuidar de mim, me olhando!"* Este motorista faz alusão ao "fiscal surpresa", que pode surgir a qualquer momento e que fica a princípio "disfarçado de passageiro" para num segundo momento se apresentar ao motorista dizendo que ali está para observar seu desempenho.

Este fiscal é geralmente alguém que já tem muitos anos de experiência nesta função, e que posteriormente leva para as reuniões da empresa os dados provenientes destas observações sobre a atuação dos motoristas, preservando suas identidades. Dejours (1986/1992/1994) considera o controle sobre o próprio trabalho, a liberdade para modificar a metodologia de trabalho quando achar necessário, de fundamental importância para a preservação da saúde mental do trabalhador, protegendo-o de transtornos como a alienação psíquica. Pesquisa de Battiston et al. (2006) obteve resultados semelhantes a esse respeito, no reconhecimento conferido pelos motoristas ao

poder dos fiscais e a conseqüente frustração relacionada à impossibilidade de controle sobre o trabalho.

A autonomia no trabalho como fator importante para a QVT, foi apontada por autores como Walton (1973) e Westley (1979, apud Kurogi, 2008); Maslach e Leiter (1999); Lacaz (2000); Abrahão e Santos (2004); Paraguay e Latorre (2004); Colares e Freitas (2007); Martins (2008); Lemos et al. (2009).

Dejours (1986) afirma que a saúde do trabalhador está diretamente relacionada à possibilidade de ter liberdade de oferecer ao corpo o que ele precisa, ou seja, comer quando sente fome, descansar ou dormir quando isto se faz necessário, de ter autonomia suficiente no trabalho. Os relatos a seguir denotam a vivência por parte dos motoristas, da impossibilidade de ir ao banheiro ou ingerir água nos momentos destinados para isso (nos terminais e pontos finais) em razão de "aproveitar" esse tempo para tentar recuperar o tempo perdido no decorrer do seu trabalho (com imprevistos e o trânsito), para elaborar relatórios de justificativa de atraso das linhas percorridas, ou ainda por não encontrarem condições favoráveis nestes ambientes para a satisfação de tais necessidades (relatada por 05% dos motoristas), o que pode gerar problemas de saúde para os mesmos. É o que aponta Baltazar et al. (2008), referindo que o comportamento de redução na ingestão de líquidos e o adiamento das idas ao banheiro adotado pelos motoristas de ônibus urbano, os expõe a disfunções metabólicas aumentando a chance de desenvolverem cálculos renais:

- "(...) *Eu acho que quando essas nossas tabelas de horário foram elaboradas, Campo Grande não tinha tanto fluxo de carros, não tinha tanto passageiro... Aumentou carros, aumentou tudo só não aumentou o tempo pra gente! Tem umas tabelas que já foram mudadas, tem outras que ainda não. Você quando pega uma linha como essa, você percebe que o tempo não está compatível com as necessidades do trabalho! Daí, você acaba tendo que exagerar um pouco... Correndo um pouco mais... Eles dão a opção da gente fazer um relatório justificando o motivo do atraso, quando a gente atrasa, só que isso aí você acaba não podendo parar no ponto final pra tomar uma água, descansar um pouco, ir no banheiro... Porque você só tem 10 minutos, e ainda parou pra fazer relatório... Ou vai no banheiro ou faz relatório!"*

- "(...) Porque você tem que andar na velocidade da via! E mesmo explicando no relatório, o porque do seu atraso, cê vai acumulando o tempo e vai atrasando tudo pra frente... Aí não dá mais pra você descansar naqueles cinco 5 minutos de intervalo, ou ir no banheiro...".

- "(...) No nosso trabalho, cerca de 70% dos lugares que a gente pára pra descansar, que são os pontos finais, eles não oferecem pra gente um banheiro decente, uma água gelada pra gente tomar... E com isso daí a gente acaba não tendo uma qualidade de vida adequada né?"

Trabalhar sem o auxílio do cobrador da passagem é percebido pelos motoristas como mais um complicador para o cumprimento do tempo das tabelas de horário, em razão do acúmulo de funções ao qual ficam expostos, e muitas dessas tarefas interferem diretamente no tempo a ser cumprido. Notou-se um sentimento de insegurança por parte dos motoristas quando se referiam às suas novas atribuições na ausência do cobrador, denotando seu sofrimento pela sobrecarga de trabalho e os riscos que a acompanham:

- "(...) Como eu te falei, são muitas coisas pra gente administrar né? Cê fica sem saber direito o que vai atender primeiro, porque agora a gente tem várias funções, não é só dirigir e cuidar do trânsito não... É embarcar cadeirante, deficiente... Os cegos né, cê tem que levantar e ajudar ele a entrar no ônibus né, que o cobrador me ajudava nisso né... Que mais?... Cê tem que cobrar a passagem, passar o troco... E quando cê pega a maioria de passageiro sem cartão? Nossa, vai dando um nervoso na gente, porque cê também tem que tá cuidando a tabela de horário pra não atrasar né?"

- "(...) Eles querem que você execute um trabalho; então eles têm que dar condição pra você trabalhar né? Pra você produzir né? Eles só vão atribuindo mais tarefas... E aí vai ficando cada vez mais difícil... Ter tirado o cobrador, ficou assim... Difícil né? A gente ter que passar o troco, abrir e fechar porta, cuidar o trânsito... Embarcar cadeirante... Ficou difícil... Talvez se ele voltasse..."

- "(...) Agora sem o cobrador, a gente fica sem saber o que pensar, o que fazer primeiro... Cê tá aqui dirigindo, mas cê não sabe se deu um troco direito pro passageiro, se o outro tocou a campainha pra você parar pra ele descer, se o outro

*tava no ponto, deu o sinal com a mão pra você parar e você não viu, então são muitas tarefas pra você dar conta de fazer e você vai ficando com medo de esquecer alguma coisa no meio disso tudo... Sem o cobrador, a gente passou a dar menos atenção pro passageiro né?"*

Quando o cobrador estava presente, era ele quem sinalizava ao motorista o momento de fechar as portas do veículo para então colocá-lo em movimento, batendo duas vezes com uma moeda no balcão que ficava à sua frente, correspondente ao caixa. Portanto, a carga de responsabilidade do motorista só aumentou com a destituição da função do cobrador, daí o sentimento de insegurança demonstrado pelos profissionais.

Determinadas situações no trabalho dos motoristas, correspondentes ao conteúdo real do trabalho (distante muitas vezes do que foi prescrito pela chefia), tendem a provocar impaciência e irritabilidade nos usuários, como quando o veículo apresenta-se com problemas mecânicos e impossibilitado de seguir viagem, gerando o atraso destes passageiros aos seus destinos:

*- "Causa todo um transtorno pra gente com o passageiro, as pessoas começam a reclamar, a gente fica nervoso, se sente impotente, porque não depende da gente colocar o carro em movimento novamente naquele momento; cê tem que esperar o manobrista da empresa vir até você".*

*- "(...) A gente que trabalha com veículos, tem que dar uma boa manutenção pra não causar irritação, porque as pessoas reclamam! Quando o ônibus dá problema, o passageiro não sabe o que é isso; ele não entende".*

*- "No caso do meu trabalho, que é de motorista, a manutenção do veículo tem que tá em dia, pra garantir a satisfação do cliente que é o passageiro no caso. Não dá pra sair com o ônibus e, ali na esquina ele já dar problema! Isso vai deixar o passageiro nervoso e vai trazer problema pro motorista, que também acaba ficando nervoso..."*

Nestas falas percebe-se a angústia dos motoristas frente a sua falta de autonomia para intervir assertivamente (assegurar-se do bom estado do veículo antes de trabalhar) no que se refere aos cuidados que as empresas devem ter para com a

manutenção dos veículos, restando aos profissionais aguardar o atendimento às suas solicitações de revisão dos ônibus e estarem sempre preparados para lidarem com os “imprevistos” problemas mecânicos que tanto geram transtorno à sua relação com os passageiros.

O receio dos motoristas em receberem advertências ou serem demitidos pela empresa em decorrência de queixas de clientes quanto ao seu comportamento no exercício de sua função, pode ser notado nestas falas:

- *"(...) Cê não pode ter atrito com cliente... Esse negócio de ficar todo dia criando caso com cliente é ruim, traz problema pra você e pra empresa né?"*

- *"(...) Se você tá irritado, cê acaba passando isso pros passageiros. Eles também vão estourar com você e aí começa uma discussão sem fim que só vai atrapalhar o seu serviço e acaba sobrando pra você, porque se ele reclama aqui na empresa a culpa vai ser sempre do motorista".*

A unidade temática "cumprir com todas as exigências estabelecidas pela empresa" como expressão do medo de perder o emprego, corrobora os trabalhos de Sato e Bernardo (2005); Battiston et al. (2006); Sampaio et al. (2009), e se observa neste relato: *"(...) A pessoa tem que procurar trabalhar certinho né, cumprindo todas as exigências da empresa... Por exemplo essa nova norma de trabalhar sem o cobrador... O motorista tem que conseguir fazer o seu serviço de antes e também o serviço do cobrador, se não ele não fica no emprego né?"* Quando questionado sobre como se sente quanto a isto, este entrevistado afirma que vai *"se acostumando, é puxado mas a gente se acostuma"* a esta realidade de trabalho possivelmente geradora de adoecimento psíquico, conforme Mendes (2008); Martins (2008), tendo em vista o uso de estratégias defensivas pelo indivíduo como forma de se adaptar a este aspecto do trabalho, e não de estratégias criativas de enfrentamento que atuam em prol da preservação da saúde.

Desta forma, os trabalhadores vão tentando, cada um a seu modo, lidar com as dificuldades e desafios de seu trabalho, utilizando-se de estratégias individualizadas de adaptação a esta realidade (identificando-se com os interesses organizacionais, por exemplo) buscando construir individualmente um sentido para continuar trabalhando e, desta maneira, distanciando-se cada vez mais dos interesses e necessidades da

coletividade (grupo de motoristas de ônibus) e da possibilidade de transformação dessa sua realidade de trabalho. Dejours (1991) afirma que quando os trabalhadores encontram espaço no ambiente de trabalho (mediante o reconhecimento e respeito a sua subjetividade), para esse engajamento aos interesses coletivos e construção social do sentido de se trabalhar, as chances de transformação da realidade de trabalho aumentam.

Determinadas modalidades de trabalho denotam vínculos organizacionais que sugerem verdadeiras práticas de violência contra o trabalhador. A violência relacionada ao trabalho foi definida por Oliveira e Nunes (2008, p. 31) como "toda ação voluntária de um indivíduo ou grupo contra outro indivíduo ou grupo, que venha a causar danos físicos ou psicológicos, ocorrida no ambiente de trabalho, ou que envolva relações estabelecidas no trabalho ou atividades concernentes ao trabalho".

O aspecto da violência vivenciada no trabalho, que gerou a unidade de significação "Segurança", vem ao encontro dos resultados de outras pesquisas, como a de Costa et al. (2003); Carneiro (2005); Sato e Bernardo (2005); Battiston et al. (2006); Sampaio et al. (2009); Gianasi e Borges (2009); Alves e Paula (2009). Estes últimos realizaram um estudo com 16 motoristas de ônibus urbano vítimas de assalto no contexto do trabalho em Belo Horizonte, por meio do qual verificaram que os trabalhadores apresentaram sintomas isolados de TEPT (Transtorno do estresse pós-traumático), apontando que alguns podem tornar-se vulneráveis ao desenvolvimento desse transtorno se continuarem expostos a esse tipo de violência.

Entre os motoristas de ônibus das empresas participantes desta pesquisa, 20% referiram ter sofrido assalto enquanto trabalhavam, demonstrando a percepção de estarem completamente reféns da possibilidade de sofrerem violência no trabalho, como se nada pudesse ser feito a respeito e não restasse esperança de modificação desta realidade, sendo os assaltos a ônibus percebidos como algo que faz parte de seu trabalho, algo que tornou-se "natural" a ele. Dejours (1986) comenta que quando ao trabalhador é retirada ou não é oferecida a possibilidade de ter esperança (a organização do coletivo de trabalho em grupos sindicais visa manter viva a esperança), está fadado a processos de adoecimento. Nestas falas denotando-se sentimentos de resignação, apreensão e vulnerabilidade dos motoristas sobre a falta de segurança para trabalhar:



- "(...) Acho que segurança também né? Não sei se você ouviu ontem no jornal, um assalto 5h da tarde; os ladrões assaltavam sempre à noite, e agora não... Agora não tem mais horário, eles tão assaltando à noite, de dia, na hora do almoço... Não tem horário. Ontem um parceiro foi assaltado no bairro X; quase todo dia nesse mesmo bairro um carro é assaltado..." P: Você já foi assaltado? "Ainda não, mas eu tô com medo de domingo... Domingo eu vou trabalhar à tarde nesse bairro..."

- (...) Eu já fui assaltado três vezes, em uma das vezes o cara me ameaçou de me furar com a faca, de levar meu celular... Além de ser constrangedor, você se sente ali impotente, você não pode fazer nada!"

Referência (por 65% dos motoristas) à importância de se manter os veículos em satisfatórias condições de uso compreende-se em razão das conseqüências desagradáveis decorrentes de problemas envolvendo falhas ou descuidos na manutenção dos ônibus e condições ergonômicas desfavoráveis do banco do motorista e do câmbio, acarretando, segundo os profissionais, malefícios à sua saúde:

- "Seria a questão da gente ter a manutenção dos veículos com que a gente trabalha, que são as ferramentas do nosso trabalho. Um banco que a gente fica sentado por sete, nove horas, muitas vezes é torto, fica desconfortável pra coluna, poderiam trocar por um banco melhor, porque isso acarreta problema de saúde. Por exemplo, um câmbio duro, isso pode gerar bursite, inflamação na região do braço... A empresa então deveria se dedicar mais à manutenção dos carros".

- "(...) Você não pode extrapolar o horário, e às vezes você demora um pouco mais em um embarque ou desembarque, e isso é estressante, porque você tá correndo contra o relógio. Aí o carro começa a lotar, ele não tem força pra andar, não desenvolve; às vezes falta manutenção adequada... E a correria né, o pessoal estressa com você porque o veículo tá lento, eles têm que chegar no trabalho deles, o carro não anda... Isso estressa a gente né? Porque nem tudo depende da gente; se o carro não anda por falta de manutenção, o que é que eu posso fazer?"

A preocupação com a manutenção dos veículos enquanto unidade temática deve-se principalmente em razão das queixas e atritos que se deseja evitar com

passageiros, que, diante da constatação da impossibilidade de seguir viagem até o destino programado (especialmente se estão indo para o trabalho) porque o ônibus apresentou falhas mecânicas, tendem a reagir com grande impaciência, incompreensão e irritabilidade, restando ao motorista ouvir todos os reclames e manter o máximo de controle possível sobre a sua própria irritabilidade provocada pela situação, a fim de não entrar em discussões com os usuários, que "têm sempre razão".

Durante os relatos fica evidente o sentimento de impotência dos motoristas diante disso, já que o motorista com um veículo "quebrado" não pode fazer mais do que telefonar para a empresa e solicitar um manobrista (com outro veículo) e um mecânico até o local, sofrendo muitas vezes agressões verbais enquanto espera a chegada daqueles funcionários:

- P: Por que é importante no seu trabalho estar em um veículo em condições satisfatórias de uso? *"Pra evitar problema pra gente, principalmente por causa de passageiro... Se acontece de cê ter que parar por causa de problema no veículo, cê acaba se sentindo de certa forma responsável pelo atraso da pessoa no trabalho dela por exemplo, pelo menos o passageiro acha que a gente é culpado por aquilo dali..."*

- *"(...) Causa todo um transtorno pra gente com o passageiro, as pessoas começam a reclamar, a gente fica nervoso, se sente impotente, porque não depende da gente colocar o carro em movimento novamente naquele momento, cê tem que esperar o manobrista da empresa vir até você... Mas os passageiros não entendem isso aí não (...)"*.

E mesmo que um veículo não fique impossibilitado de seguir viagem, o fato de "não desenvolver" velocidade suficiente e correspondente às condições da via, acaba gerando atrasos para o percurso da linha. Este aspecto do trabalho dos motoristas de ônibus, também foi apontado por Gonçalves (2003); Costa et al. (2003); Silva e Mendes (2005); Carneiro (2005); Gianasi e Borges (2009).

As diferentes situações que vão sendo vivenciadas pelos motoristas no decorrer de seu trabalho, e que correspondem aos aspectos desconsiderados pela organização do trabalho quando o prescreve, convocam a mobilização do trabalhador

enquanto ser dotado não apenas de um corpo biológico mas também de um corpo subjetivo, ou seja, o corpo que experimenta afetivamente essas situações além de pensar sobre elas (DEJOURS, 2004).

Desta forma, quando o ônibus dá sinais de problema mecânico, além de raciocinar rápido e adotar todos os procedimentos cabíveis (verificar se o problema aparentemente oferece risco de incêndio; sinalizar aos outros motoristas no trânsito que o seu veículo está com problemas; telefonar para a empresa e solicitar a presença do mecânico; sugerir a transferência dos passageiros para outro veículo que se encontra por perto), o motorista também precisa lidar com os próprios sentimentos que são desencadeados diante dessas situações, como a impotência e a frustração de não possuir controle o bastante sobre esta variável (convive com a incerteza sobre as condições do veículo), a irritabilidade, que é potencializada com o descontentamento e agressões verbais dos passageiros, vendo-se obrigado a administrar essa emoção a fim de proteger seu emprego e sua relação com estas pessoas, afinal, grande parte da satisfação que sente com o seu trabalho é proveniente do reconhecimento e da valorização destas que também compõem o seu coletivo de trabalho. É importante ressaltar que os motoristas encontram-se diariamente com muitos dos passageiros a quem prestam os seus serviços, fato que torna compreensível tornarem-se parte do coletivo de trabalho destes profissionais.

Os entrevistados (05%) sugeriram que a empresa deveria aumentar sua frota de veículos, não só para evitar transtornos junto aos usuários (por motivos de veículo "quebrado", muito lento ou superlotado), mas para que, enquanto profissionais da direção, possam também usufruir de melhores condições de conforto em seu principal instrumento de trabalho: "(...) *Eu sei que os empresários querem dá uma enxugada nos custos, mas por exemplo, eles tinham que dar uma aumentada na frota de veículo, pelo conforto dos passageiros pelo menos, se não for pela gente (...)*"

Melhores condições de conforto do banco do motorista e do câmbio (ser "mais macio") foram sugeridas em virtude do receio em vir a desenvolver (assim como os colegas que foram afastados do trabalho por problemas sérios de coluna) doenças osteomusculares ou lesões por esforço repetitivo, como apontam as pesquisas realizadas

por Costa et al. (2003); Carneiro (2005); Sato e Bernardo (2005); Battiston et al. (2006); Macedo e Battistella (2007).

A sugestão dos motoristas (10%) sobre a possibilidade de se ter acesso à uma academia dentro da empresa para a prática de exercícios físicos regulares, vem acompanhada no entanto da observação (baseada em experiência anterior) de que o tempo dedicado ao trabalho não lhes permite (principalmente àqueles que trabalham mais de oito horas - horas extras) usufruir deste serviço:

- "(...) *Aqui já inventaram um monte de coisas pra ajudar nós; academia, quadra de futebol, de vôlei, só que não tem como todo mundo participar né, direito não. Porque às vezes a escala é muito apertada né? Não temos muito tempo pra tá participando de ginástica, festa...*"

- "*Tinha né uma academia aqui na empresa, mas a gente é muito relaxado! E o serviço é muito estressante né... ninguém frequentava. P: Por que ninguém frequentava a academia? "É o tempo, porque quando termina o expediente de trabalho cê fica louco pra ir pra casa! Comigo pelo menos é assim. Eu até sentia vontade de ficar e ir pra academia, mas aí eu lembrava das coisas que eu podia fazer em casa... Aí desanimava e ia embora".*

As unidades temáticas "Melhorar as condições das vias públicas" e "Ter uma jornada de trabalho menor", além de contribuírem, respectivamente, para com o cumprimento do tempo das linhas e para a obtenção de um equilíbrio entre o tempo dedicado ao trabalho e à vida pessoal/familiar, parecem também ter uma relação direta com os desconfortos musculares relatados pelos motoristas, uma vez que condições insatisfatórias de pavimentação das vias ou mesmo a falta dela, gera um aumento da trepidação que somada à vibração do veículo pode acarretar problemas à coluna, como indicam Costa et al. (2003); Carneiro (2005); Battiston et al. (2006); Gianasi e Borges (2009):

- "(...) *Por exemplo, eu dobro duas vezes na semana, a empresa não me obriga a fazer isso, isso é opcional meu. Isso aí influencia na qualidade de vida sim, porque a carga horária fica muito pesada (...)*".

- "(...) *Outra coisa são os trajetos que a gente faz... as condições das vias né, que em muitos lugares são precárias... Tem ponto de ônibus que fica impossível de você embarcar um cadeirante por exemplo, porque a calçada não ajuda, fica muito longe do degrau...*".

- "(...) *A questão do horário, da tabela de horários que é muito apertada... E a má pavimentação das ruas, principalmente de alguns bairros, é muito buraco... A coluna da gente sente né?*"

Os motoristas referiram que um banco mais confortável para dirigirem se faz necessário em razão de que passam muitas horas dirigindo no trabalho, cerca de nove horas diárias, ou seja, acima do que a legislação permite como um tempo seguro para sua saúde (oito horas diárias): "(...) *Um banco que a gente fica sentado por sete, nove horas, muitas vezes é torto, fica desconfortável pra coluna, poderiam trocar por um banco melhor, porque isso acarreta problema de saúde (...)*". Jornadas de trabalho extensas entre motoristas profissionais foram observadas em pesquisas realizadas por Costa et al. (2003); Oliveira e Pinheiro (2007); Souza et al. (2008); Penteado et al. (2008); Cubas (2009).

O desejo de ter uma jornada de trabalho menor, enquanto mais uma unidade temática obtida da análise das respostas dos entrevistados, pode ser compreendido pelo desconforto diante da impossibilidade de se trabalhar menos, em razão de que o salário (sem fazer horas extras) é desfavorável à satisfação de suas necessidades humanas; fica em torno de R\$720,00 este salário, informação que a pesquisadora não obteve destes entrevistados (que informaram o valor de R\$1000,00 sem horas extras), mas de um motorista (que não fazia parte da amostra da pesquisa) que pediu demissão de uma das empresas durante o mês de maio de 2010 por não suportar mais o desgaste do trabalho (SIC).

Notou-se a dificuldade dos motoristas em perceber que sua jornada extensa de trabalho não é simplesmente uma escolha sua, mas uma consequência de sua realidade de trabalho. Esta dificuldade fica evidente na fala deste entrevistado: "(...) *As horas extras é opcional nosso! Quem trabalha muito é porque faz hora extra! Mas faz porque quer, porque escolheu fazer*". P: O que seria trabalhar muito? "*Nove, onze*

*horas, que é quando a gente faz hora extra. Mas se um motorista começa a se sentir sobrecarregado, ele pode pedir pra não fazer as horas extras, é só ele falar com o escalador da empresa que a empresa dá o consentimento pra ele na hora!"* O entrevistado parece não perceber que os motoristas só fazem horas extras a princípio porque o salário está muito aquém de suas necessidades de sobrevivência, e que é conveniente para os empresários manterem um número pequeno de motoristas trabalhando "dobrado".

Marx (1818 - 1883/1998) refere que o trabalhador enquanto possuidor da mercadoria que é a sua "força de trabalho", entendida como "o conjunto de capacidades físicas e mentais colocadas em ação toda vez que produz valores-de-uso de qualquer espécie", deve "vendê-la sempre por tempo determinado, pois, se a vender de uma vez por todas, vender-se-á a si mesmo, transformar-se-á de homem livre em escravo, de um vendedor de mercadoria em mercadoria" (p. 198). O motorista que pediu demissão após sete anos de trabalho em uma das empresas e que foi mencionado anteriormente, parece ter optado por não mais desempenhar esse papel (de mercadoria), ao menos no que diz respeito a esse emprego.

A unidade temática intitulada "satisfação ao retornar para casa sem ter vivenciado problemas no decorrer de um turno de trabalho" sugere que, transtornos como os que já foram citados até aqui (veículo com falha mecânica, desrespeito e agressões de passageiros, assaltos, atraso do percurso da linha, entre outros) parecem ocorrer com uma frequência muito alta na rotina de trabalho desses motoristas:

*- "Ah, você sair satisfeito pro teu trabalho... E quando voltar, voltar satisfeito por não ter acontecido nenhum problema com passageiro, carro... Então quando você volta satisfeito por não ter acontecido problema assim, isso é qualidade de vida no trabalho". P: Que tipo de problemas? "Ah, discussão com passageiro, carro dar problema... Porque isso irrita o passageiro heim! Aí, sobra pra nós!"*

Entretanto, pode-se conjecturar que estes desconfortos são enfrentados mais facilmente quando o profissional está identificado com a função que exerce, ou seja, quando gosta do que faz profissionalmente (dirigir) e se existe algum tipo de satisfação com o seu trabalho apesar das dificuldades vivenciadas, pois estes dois aspectos foram

apontados por 10% ("identificar-se com a função de motorista de ônibus") e 05% ("a satisfação com a realidade de trabalho") dos motoristas como importantes para sua QVT:

- "(...) *Você tem que... A gente tem que primeiro gostar daquilo que você faz né? Aí você pode ter boa qualidade de vida no seu trabalho*".

- "(...) *Acho que tem que tá satisfeito com o serviço né, porque se o motorista já sai de casa estressado porque não gosta do serviço dele, o primeiro motorista que fechar ele no trânsito, ele vai xingar... Ou se um passageiro que às vezes demora pra subir no degrau, ele vai chamar a atenção dele, vai se estressar com ele*".

P: E o que é que o motorista precisa pra ficar satisfeito com o trabalho dele, na sua opinião? *"Eu sou satisfeito com o serviço daqui; porque muitos colegas reclamam que a empresa pega pesado, é muito rígida, mas eu acho que ela tem realmente que tá cuidando pra saber se tá tudo certinho, se não, vira bagunça mesmo "*.

A identificação do trabalhador com as tarefas desempenhadas em seu trabalho sinaliza que há possibilidade de um entrelaçamento de sua subjetividade às demandas de seu trabalho, fenômeno denominado por Dejours (1996) como a ressonância simbólica, que somada à satisfação com as condições de trabalho e relações sócio-profissionais, mobiliza o indivíduo a utilizar-se de sua criatividade para enfrentar os desafios e os constrangimentos que o trabalho lhe impõe, de modo a ressignificar o sofrimento relacionado à sua prática profissional. A relação entre QVT e satisfação do trabalhador foi discutida por Hackman e Oldhan (1975) e Werther e Davis (1983) apud Kurogi (2008); Mendes (2008).

Mediante análise das respostas dos motoristas à questão três (O que você considera agradável no desempenho de seu trabalho e que te traz satisfação?), obteve-se as unidades temáticas a seguir (Tabela 6):

**Tabela 6 – O que você considera agradável no desempenho de seu trabalho e que te traz satisfação?**

<b>Unidades temáticas</b>	<b>Nº de Motoristas em percentis</b>
Reconhecimento dos passageiros	100%
É um trabalho que tem mais vantagens do que a profissão de caminhoneiro/carreteiro	50%
Reconhecimento de membros de hierarquia superior/chefia	45%
A união e a amizade entre os colegas motoristas	40%
Dirigir	35%
A satisfação em retornar para casa ao final de um turno de trabalho, tranqüilo por não ter ocorrido nada desagradável	15%
O fato de exercer uma função há tempos desejada	10%
Trabalhar com veículos novos	05%
O fato de simplesmente estar empregado	05%
Quando se consegue trabalhar sem permitir a interferência de problemas pessoais, protegendo-se da sobrecarga de preocupações	05%
Quando é chegada a época das férias	05%

De acordo com a tabela 6, 100% dos participantes se referiram ao reconhecimento dos usuários do transporte como algo que traz satisfação no seu trabalho, o que pode ser compreendido levando-se em consideração os pressupostos teóricos da Psicodinâmica do Trabalho a respeito da dinâmica do reconhecimento, enquanto aspecto fundamental que põe em movimento mecanismos importantes para a ressignificação do sofrimento e a conquista de prazer e satisfação no trabalho. (DEJOURS, 1996; MENDES, 1999/2008; MARTINS, 2008; FERREIRA, 2008).

Os motoristas demonstram a necessidade de interação e tratamento respeitoso e carinhoso por parte dos passageiros, como receber cumprimentos quando estes entram e saem do ônibus, assim como ouvir elogios e agradecimentos, sentindo-se



desta forma, valorizados pelo seu trabalho ampliando sua própria consciência quanto a isto, o que vem ao encontro das conjecturas de Dejours (1996).

Sentir que essas pessoas reconhecem a responsabilidade de “transportar vidas”, que é o exercício de sua função, e a percepção de que seu trabalho é relevante para a sociedade, uma vez que é por meio desse transporte que muitas pessoas vão para o trabalho, aos serviços de saúde, às instituições de ensino, entre outros, são aspectos que trazem grande satisfação aos motoristas, confirmando os estudos de Walton (1973, apud Kurogi, 2008).

Trabalhar na opinião de Dejours (2004, p. 32), “(...) não é unicamente produzir: é, também, e sempre, viver junto”, numa relação em que por meio do respeito e da valorização do outro a identidade é fortalecida e, os desafios e constrangimentos enfrentados no trabalho, ganham sentido. O respeito e o reconhecimento por suas contribuições, possibilita ao trabalhador engajar sua subjetividade aos interesses do coletivo de trabalho, seja lutando por melhorias da realidade profissional, seja pelo esforço em oferecer maior qualidade dos serviços prestados à sociedade. Dessa forma, o reconhecimento e o respeito à subjetividade do trabalhador se faz imprescindível, pois, como se refere Dejours (2004), o corpo convocado no trabalho não é apenas o biológico, mas o corpo subjetivo, aquele que está engajado na relação com o outro.

Observa-se que os motoristas no exercício de suas funções, apesar da satisfação experimentada, encontram-se vulneráveis com relação à sua segurança no trabalho. Um dos entrevistados faz alusão aos riscos de sofrer violência ligada à reação de indivíduos arruaceiros caso não se tenha o cuidado de tratá-los com o máximo de educação: *"Cê tem que saber administrar, até pra não virar alvo deles depois. Porque se eu pegar e botar eles pra fora, quando é amanhã eles estão me esperando e aí ó, podem até fazer alguma coisa comigo!"* Pode-se evidenciar nesta observação, os riscos à violência a que estão sujeitos no seu dia-a-dia de trabalho.

Outra unidade temática produzida por 50% dos entrevistados e que consideram agradável no exercício profissional é a condição de “ter mais vantagens do que a profissão de caminhoneiro/carreteiro”, o que se explica pelo fato de que 50% dos entrevistados já exerceram esta profissão. Na opinião destes, ser motorista de ônibus urbano é mais vantajoso em razão de que:

- A jornada de trabalho é mais flexível (faz hora extra "quem quer") e há a possibilidade de negociação de troca de horário (turno) com outros motoristas para atender a compromissos pessoais (igreja, consulta médica, festa de família, entre outros) quando necessário, obtendo-se total apoio da empresa para isto. Nota-se a admiração dos motoristas por esta "flexibilidade" e "boa vontade" da empresa em permitir essas negociações de horários, indicando, ao mesmo tempo, que estes negam parte da realidade dos fatos. Assim, utilizando-se do que Freud (1920/1996) denominou como negação, mecanismo psíquico de defesa em que, por dificuldade em tolerar determinada realidade o indivíduo passa a lidar com ela como se ela não existisse, negando-a, portanto, os profissionais não percebem que todo e qualquer benefício/gentileza que venha a receber da empresa não irá suprir o que realmente necessita: um salário compatível com as exigências de sua profissão, de modo a não precisar trabalhar em horas extras ou fazer dupla jornada de trabalho.

- "*Causa menos esforço físico; é mais esforço mental*". O esforço físico aqui referido diz respeito à descarga que o caminhoneiro faz de caixas e outros materiais, quando chega nos locais destinados para tal, utilizando-se muitas vezes do próprio corpo para isso. Carregar peso, desta forma, é percebido por este entrevistado como algo desagradável no trabalho do caminhoneiro, e fator gerador de desgaste físico. O esforço mental relacionado ao trabalho do motorista de ônibus é entendido pelo entrevistado como prestar atenção o tempo inteiro ao que acontece no trânsito urbano, sendo percebido como menos desgastante que o esforço físico exigido pelo trabalho do caminhoneiro.

- Absorve menos tempo do motorista e o permite estar todos os dias em casa, mantendo desta forma um equilíbrio entre trabalho e vida pessoal/familiar. Walton (1973, apud Fernandes, 1996) e Vasconcelos (2001) fazem alusão à importância deste equilíbrio para a QVT.

A importância percebida pelos motoristas, do coletivo de trabalho enquanto elemento gerador de satisfação no trabalho pode ser evidenciado na unidade referente ao reconhecimento da chefia (45%) e à amizade e união entre motoristas (40%). Dejours (1992/1996) e Mendes (1999) frisam a importância do coletivo de trabalho enquanto espaço para conscientização do valor do próprio desempenho no trabalho (com

benefícios à identidade individual e coletiva), de identificação e reconhecimento dos aspectos que causam sofrimento no trabalho e que necessitam de mudança (por meio das trocas de experiências entre trabalhadores de hierarquias iguais), bem como um espaço para se obter o reconhecimento e a valorização de membros de hierarquias mais elevadas. A percepção dos entrevistados à esse respeito se traduz em benefícios e recompensas oferecidos pela empresa, ser ouvido em suas reivindicações e ter fácil acesso ao diretor. Os relatos que se seguem permitem a visualização destes aspectos:

- (...) *"A empresa nunca atrasou o nosso pagamento, paga sempre em dia. Tem também os nossos benefícios, o vale sacolão, o vale gás, os sorteios de prêmios pros motoristas que se destacam por sua eficiência, tipo não faltar ao serviço, cumprir com a tabela de horários... Então os nossos empresários tão realmente de parabéns por essas coisas!"* Apesar de serem utilizados pela empresa como recursos de manutenção do controle sobre a percepção dos trabalhadores de que o salário que recebem é muito inferior ao que deveriam receber, parece que estes benefícios, no caso destes motoristas, estão atuando como elementos importantes para seu processo de transformação criativa do sofrimento, especialmente aquele relacionado à sua realidade de trabalho, tendo em vista que os motoristas se sentem reconhecidos e valorizados por meio destes recursos oferecidos pela empresa. No entanto, a ação facilitadora da ressignificação do sofrimento por meio destes recursos, será potencializada se somada à possibilidade de maior autonomia e ao incentivo ao desenvolvimento de suas capacidades humanas como a criatividade e metodologia própria de trabalho (DEJOURS, 1996; MENDES, 1999/2008; FERREIRA, 2008; MARTINS, 2008).

- (...) *"O tratamento do diretor da empresa com a gente... Ele quando encontra a gente aqui no pátio, cumprimenta a gente, conversa... A gente se sente valorizado né?"*

- (...) *"Essa nova direção da empresa, eles recebem a gente a hora que for. Cê conversa com o diretor até no pátio da empresa! É fácil encontrar com ele. É gratificante você não precisar do intermédio de ninguém pra chegar e conversar com o diretor! A gente se sente valorizado né? Eles podem até não resolver o seu problema, mas pelo menos te ouvem né?"*

Nota-se nestas duas expressões, uma idealização por parte dos motoristas em relação à figura do diretor da empresa, percebido como alguém ilustre e quase inatingível, mas que os recebe. Os motoristas entrevistados sentem-se satisfeitos só de serem ouvidos pela chefia, mesmo que não tenham seus problemas resolvidos, demonstrando que isto pode favorecer a satisfação experimentada no ambiente de trabalho.

A superação de obstáculos burocráticos ou hierárquicos está entre os aspectos importantes para a promoção de QVT conforme resultados obtidos por Carneiro e Ferreira (2007). A integração social na organização de trabalho, entendida como a possibilidade de se estabelecer relações de igualdade em relação aos profissionais de mesmo nível hierárquico e respeito e acessibilidade junto às hierarquias mais elevadas, foi sugerida por Walton (1973, apud Fernandes, 1996) como categoria de grande relevância para a QVT.

A oportunidade de discutir o trabalho com os superiores; a cooperação na equipe; salário; benefícios oferecidos e oportunidade de apresentar sugestões, são exemplos de aspectos percebidos como satisfatórios por profissionais de saúde de diferentes hospitais, em pesquisa realizada por Lima-Júnior, Alchieri e Maia (2009).

Goulart e Sampaio (1999) observaram um consenso na literatura em conceber a empresa como responsável pelos fatores determinantes de QVT e geradores de satisfação e/ou insatisfação, concepção que se assemelha às opiniões de França (1999), Heloani e Capitão (2003) e Ferreira e Assmar (2004) que, no entanto, consideram que não se deve também desprezar fatores endógenos ou provenientes do trabalhador (sua história e personalidade).

A satisfação está entre os indicadores de saúde relacionados ao trabalhador em sua interação com a realidade do trabalho, de acordo com estudos de Mendes e Cruz (2004), juntamente com prazer e bem-estar, enquanto aspectos decorrentes da organização, das condições de trabalho que envolvem a atividade, as relações sócio-profissionais e o apoio institucional.

A unidade temática "dirigir" foi apontada como algo agradável no trabalho dos motoristas de ônibus por 35% dos entrevistados, em razão de que exercer uma

atividade que lhes causa prazer pelo ato de dirigir propriamente dito (60% dos entrevistados sempre trabalharam como motoristas, mesmo em outras categorias profissionais como "ser caminhoneiro"), os ajuda a enfrentar e superar "*todas as dificuldades que são próprias desse serviço*", conforme o relato de um dos entrevistados. A identificação do trabalhador com as tarefas desenvolvidas no trabalho promove o sentido de se trabalhar, pois torna-se possível entrelaçar demandas individuais (dicotomia singular) às demandas da realidade de trabalho (sincronia coletiva), que somado à dinâmica do reconhecimento vai possibilitar o processo de ressignificação criativa do sofrimento relacionado ao trabalho (DEJOURS, 1996; MENDES, 1999/2008; MARTINS, 2008).

A satisfação em retornar para casa no final de um turno de trabalho, tranquilo por não ter sofrido ocorrências desagradáveis tais como atrito com passageiros, veículo com problemas, "fechada" no trânsito, atrasos, entre outras, foi apontada por 15% dos entrevistados, e, sugere, que a rotina de trabalho dos motoristas é marcada pela presença desses constrangimentos.

Associada à questão da satisfação no trabalho, surgiu a unidade de registro apontada por 5% dos motoristas que tentam "separar" a preocupação com os problemas pessoais e familiares, das demandas de seu trabalho, como uma forma de não potencializarem sua sobrecarga de trabalho que por si só já é suficiente para causar desgaste e "estresse" em quem trabalha, conforme relatos dos entrevistados. Preocupação com problemas familiares está entre uma das situações potencialmente preocupantes e identificadas como um dos indicadores psicossociais relacionados a acidentes de trânsito envolvendo motoristas de ônibus urbano, de acordo com pesquisa realizada por Oliveira e Pinheiro (2007). A esse respeito questiona-se apenas se estes problemas pessoais e familiares dos quais os motoristas desejam manter afastados de si mesmos enquanto trabalham, não possam ser também o reflexo das dificuldades, pressões e constrangimentos vivenciados no trabalho, num fenômeno descrito por Dejours (1996) como poluição psíquica e social, cujas dificuldades e constrangimentos enfrentados no trabalho são transferidos à dinâmica familiar, refletindo-se novamente sobre o indivíduo em sua dinâmica no trabalho.

"Exercer função há tempos desejada" (10%) enquanto unidade temática expressa algo que também é considerado como satisfatório no trabalho dos motoristas, e pode ser compreendida pelo fato de que 55% destes trabalhadores antes de exercer a função de motoristas, exerciam a de cobrador da passagem, até como um caminho a ser percorrido para se chegar naquilo que de fato se desejava: "ser motorista". Primeiro porque é uma atividade que os entrevistados relatam como algo que sempre sonharam em fazer profissionalmente falando (desde a infância, identificados com o pai ou avô motorista); segundo que, o retorno financeiro *"é bem melhor, com a possibilidade de ganhar mais ainda fazendo hora extra"*, refere-se o entrevistado.

A temática "trabalhar com veículos novos" como aspecto que gera satisfação aos motoristas, foi apontada por 5% dos entrevistados em razão de que o motorista se sente desta forma protegido de constrangimentos relacionados aos passageiros (reclamações, comportamentos agressivos e queixas na empresa quando o veículo apresenta problemas que o impossibilitam de seguir viagem), e de problemas osteomusculares que podem se desenvolver sob condições ergonômicas inadequadas do veículo, como banco desconfortável e câmbio que não é *"macio"*.

Segundo Cruz (2004), problemas na coluna vertebral em determinadas categorias profissionais, como motoristas de ônibus e operadores de máquinas pesadas na construção civil, estão associados especialmente a fatores traumáticos na execução de tarefas e aos aspectos nocivos do ambiente de trabalho.

Silva e Mendes (2005) concluíram que o posto de trabalho de motoristas de ônibus, sobretudo naqueles com motor dianteiro, comportam risco de desenvolvimento de PAIR (perda auditiva induzida por ruído) em virtude dos níveis de exposição ao ruído. Apesar de grande parte dos ônibus novos em Campo Grande apresentarem motor dianteiro, apenas um motorista queixou-se deste aspecto de seu trabalho, estando no entanto, com a saúde preservada neste sentido.

O fato de simplesmente estar empregado foi relatado por 5% dos entrevistados como aspecto que por si só já traz satisfação, pois é por meio do seu trabalho que pode oferecer o sustento à sua família. Refere que é agradável a ele exercer com o seu trabalho uma atividade da qual ele gosta muito, que é dirigir, mas que satisfação ele sente mesmo quando chega o dia do pagamento e a época das férias,

quando consegue passar mais tempo com a família. Relata ter uma jornada de trabalho extensa (por isso não tem muito tempo para a família) devido as horas extras que faz para complementar sua renda, já que não se sente satisfeito com seu salário.

Quando questionado sobre por que fica tão satisfeito com o dia do pagamento já que não recebe o salário que necessita (e que deveria ser compatível às múltiplas funções que desempenha), o entrevistado assim o considera: *"É porque qualquer dinheiro que vier é lucro né, cê tá precisando pra pagar as contas!"* Demonstra no entanto, consciência de que seu salário deveria ser melhor: *"Mas que ele precisa ser melhorado, precisa!"*

Ao serem questionados sobre o que consideram desagradável em sua prática de trabalho (questão 4), foi possível identificar as seguintes unidades temáticas por meio da análise das respostas fornecidas pelos entrevistados (tabela 7):

**Tabela 7 - O que considera desagradável em sua prática de trabalho?**

<b>Unidades temáticas</b>	<b>Nº de Motoristas em percentis</b>
A incompreensão, o desrespeito, a falta de cooperação e de reconhecimento dos passageiros	75%
Falta de apoio de confiança da empresa	60%
Preocupação com o cumprimento do horário das tabelas de bordo	40%
Condições de pavimentação precárias das vias públicas em bairros afastados do centro da cidade	10%
Quando é grande a distância entre a moradia do motorista e o local para onde deve se deslocar para buscar o veículo com o qual vai trabalhar	05%
O não revezamento de motoristas que trabalham em linhas centrais da cidade, com aqueles que exercem sua função nas linhas vinculadas aos bairros	05%
Ter que trabalhar em dias feriados	05%
A falta de ética entre motoristas de ônibus	05%

Com relação à incompreensão, o desrespeito, à falta de cooperação e de reconhecimento dos passageiros, unidade temática que traz os aspectos que foram os mais apontados pelos motoristas (75%) como desagradáveis em sua prática de trabalho, diz respeito ao incômodo das pessoas quanto a determinados procedimentos adotados pelos motoristas, tais como: frenagens mais bruscas com o objetivo de evitar um acidente; parar num ponto de ônibus para permitir o embarque de novos passageiros quando o veículo já está lotado; não abrir a porta do ônibus para embarque de pessoas, em locais que não são destinados a este fim (fora dos pontos de ônibus), entre outros.

- *“Quando cê leva xingada, quando cê precisa pisar mais forte no freio e o pessoal te xinga... Mas ninguém tem consciência do porque que eu precisei pisar no freio, se foi pra evitar um acidente por exemplo! Cê tomar xingada dentro do ônibus é a pior coisa do mundo!(...)”*

- *“(... ) Porque tem passageiro que não tá nem aí pro próximo; tem gente que me fala: Pode ir motorista! Já tá muito cheio! Não cabe mais ninguém! Mas eu vou deixar aquelas pessoas que ficaram um tempão esperando o ônibus, de fora? São coisas assim, que mexem com o psicológico do motorista! Se tivesse uma orientação, só dele perceber que tá todo mundo contribuindo pra agilizar a passagem na catraca, que as pessoas se importam e respeitam os outros usuários, faria muita diferença!(...)”*

Assim relata um dos entrevistados: *“Tudo o que você tá fazendo, a pessoa acha que você tá fazendo aquilo pra irritar ela; se o ônibus tá cheio, a culpa é do motorista, se um outro carro entra na tua frente e você freia, o passageiro acha que você tá fazendo aquilo porque você quer...”*

O desrespeito por parte de clientes se traduz em xingamentos dirigidos ao motorista, como uma manifestação do descontentamento com tais procedimentos. Um dos entrevistados afirmou que *“ser xingado por passageiros dentro do ônibus é a pior coisa do mundo!”*, demonstrando o tamanho desconforto que sente. Outro motorista refere que trabalhar com o público formado por estudantes, é algo muito desagradável a ele: *“Cê pode perguntar pra todos os motoristas, trabalhar com os estudantes é uma*



*coisa terrível! O desrespeito que eles têm por nós motoristas é uma coisa de louco!", queixa-se.*

O fato de sofrerem desrespeito e incompreensão dos passageiros reflete, na opinião dos motoristas, a falta de valorização e de reconhecimento destas pessoas para com a importância do seu trabalho, e isto somado a outros fatores, pode desencadear ao longo do tempo desânimo e insatisfação que por sua vez podem acelerar processos de adoecimento ao trabalhador. Sabe-se que a dinâmica do reconhecimento é um aspecto fundamental para a qualidade de vida no trabalho (DEJOURS, 1996; MENDES, 1999/2008; MARTINS, 2008; FERREIRA, 2008) pois, a partir da conscientização do valor do próprio trabalho resgata-se o sentido de se trabalhar, e o indivíduo passa a se sentir fortalecido e mobilizado a desenvolver estratégias criativas de enfrentamento dos desafios que sua atividade profissional lhe impõe. O enfrentamento dos constrangimentos e dificuldades vivenciadas no trabalho por meio de tais estratégias, irá favorecer ao indivíduo a ressignificação de seu sofrimento, o que vai possibilitar a esta pessoa experimentar bem-estar, prazer e satisfação relacionados à sua prática de trabalho, elementos imprescindíveis para fomentar processos de saúde.

Além dos xingamentos, os motoristas também se queixaram da violência que sofrem sob a forma de ameaças à sua integridade física e assaltos ao caixa do ônibus, demonstrando sentimentos de medo e impotência frente à possibilidade de ser novamente assaltado, o que sugere risco de adoecimento psíquico ao qual fica exposto o profissional, após esse tipo de ocorrência:

*"(...) Eu não posso fazer nada, só pedir a Deus proteção pra trabalhar".*

*- "Se cê não tiver equilíbrio, cê entra em paranóia de medo de te acontecer de novo... Mas só Deus mesmo pra te ajudar a manter esse equilíbrio (...)"*

Estas colocações parecem indicar o esforço do indivíduo para recompor seu equilíbrio e manter o controle sobre o medo que pode vir a comprometer o seu desempenho no trabalho, conforme podemos constatar no seguinte depoimento: *"Isso já tá gravado no teu inconsciente, e tira um pouco da atenção do que cê tá fazendo, porque cê começa a ver só o assaltante na sua frente..."*.

Este mesmo entrevistado refere, no entanto, que o motorista "(...) *tem que administrar esse medo pra poder trabalhar (...)*", sugerindo, desta forma, que é responsabilidade do motorista aprender a lidar com este tipo de vivência de modo a manter preservada sua capacidade para o trabalho, sendo que, caso não se sinta em condições dessa "superação", o único responsável por isso é ele próprio em razão de sua "inabilidade" para enfrentar o problema, já que não faz alusão à responsabilidade da empresa e dos órgãos públicos por sua segurança no trabalho.

A angústia dos motoristas de ônibus frente à exposição à violência e à falta de segurança para trabalhar, vem ao encontro dos resultados obtidos por Costa et al. (2003); Gonçalves (2003); Neri, Soares e Soares (2005); Carneiro (2005); Alves e Paula (2009), que também realizaram estudos relacionados aos profissionais motoristas de ônibus urbano. O fato, porém, de se sentirem angustiados em seu trabalho em razão da falta de segurança e da exposição à violência, não se configura por si só em risco à saúde mental dos motoristas, conforme estudos de Dejours (1986). De acordo com este autor o que vai contribuir de fato para acelerar processos de adoecimento a quem trabalha sob tais condições, é sentir que não é possível se ter esperança de que mudanças na sua realidade de trabalho podem acontecer, quando o desejo por essas mudanças torna-se inviável. Por isso a organização dos trabalhadores em prol de seus interesses e necessidades por meio dos sindicatos, por exemplo, é de grande relevância, pois possibilita aos indivíduos a manutenção da esperança e do desejo por melhorias de suas condições de trabalho. Dessa forma, quando as organizações de trabalho e/ou os órgãos públicos coíbem de alguma maneira ou simplesmente desestimulam seus funcionários a manterem-se unidos por suas causas, eles estão contribuindo (ao longo do tempo) também para a fragilização e o adoecimento dessas pessoas, pois isto equivale a dizer a elas que não devem desejar ou esperar que sua realidade de trabalho se modifique para melhor.

A falta de cooperação dos passageiros está relacionada à indisposição ou dificuldade destes em adotar comportamentos que favoreçam o bom andamento do trabalho do motorista de ônibus, que segundo eles, podem se caracterizar por comportamentos tais como: utilizar o cartão de embarque e procurar entrar no veículo já com este cartão em mãos, para não correr o risco de cair procurando-o dentro da bolsa ou carteira; caso o pagamento da passagem seja feito em dinheiro, o passageiro deve

então evitar pagar com notas muito altas para não dificultar ao motorista a devolutiva do troco; não permanecer nos degraus do ônibus por motivos de segurança e para não impedir a entrada e saída de outras pessoas no veículo; evitar todo e qualquer comportamento que possa gerar atrasos ao cumprimento do horário das tabelas de bordo.

Alguns motoristas sugerem um manual de orientação ao usuário do transporte público: *"Falta consciência e respeito das pessoas com o nosso trabalho... É tanta orientação que a gente recebe pra fazer o nosso trabalho, só que eu penso que os passageiros também deveriam receber algumas orientações antes de usar o transporte público!"*

Na percepção dos motoristas, a falta de reconhecimento dos passageiros em relação ao seu trabalho é reflexo dos outros três aspectos: incompreensão, desrespeito e falta de cooperação, pois, para estes trabalhadores, um indivíduo que não compreende e não tolera determinados procedimentos adotados pelo motorista, ou ocorrências que fogem ao seu controle como um veículo com problema mecânico, irritando-se diante disto a ponto de emitir xingamentos ao mesmo, e que não faz questão de cooperar com o seu trabalho adotando comportamentos que, em grande parte, dizem respeito à sua própria segurança e conforto, é um cliente que não reconhece e que não valoriza a importância deste serviço à sociedade:

- *"(...) Cê ter que parar muitas vezes pra chamar a atenção de estudante por causa de algazarra que eles fazem dentro do ônibus, tudo isso vai te atrasando! Depois você não pode nem parar sossegado no teu ponto final, porque tem que ficar fazendo relatório justificando os porquês do seu atraso! Todo estresse que você passa, tipo, ônibus com problema, a correria da gente pra chegar no horário, nervosismo que a gente passa, tudo tem a ver com o passageiro, ou melhor, com a falta de colaboração e de compreensão dele".*

- *"A falta de reconhecimento por parte de alguns passageiros! Tem gente que trata a gente como se a gente fosse criança! Chama a atenção da gente perto dos outros passageiros... isso é desagradável! Eu respeito o passageiro e exijo ser respeitado também! Eu to uniformizado, representando uma empresa e mereço ser respeitado!"*

- “(...) *Porque muitas vezes eles não entendem que a gente tá ali obrigado, que a gente tá atrasado... eles começam a reclamar... hoje mesmo o carro da frente estragou e os passageiros dele passaram para o meu; aí um passageiro ficava: vamo embora, vamo embora motorista! Eles têm uma mentalidade de pensar no que o motorista fez ou não fez, e não no porque ele fez ou deixou de fazer aquilo dali... a gente que é motorista pode fazer o melhor que for, mas aí por causa de uma freada mais brusca, o passageiro já te ignora, te xinga... e aqueles passageiros que cê sempre tratou bem, nunca te falam: Obrigado motorista! Nunca! Isso já te deixa com a mentalidade abalada”.*

O desagrado sentido pelos motoristas diante da incompreensão, do desrespeito e da falta de cooperação dos passageiros, pode também ser entendido levando-se em consideração quatro aspectos: - o desconforto em ser agredido verbalmente diante de outros passageiros, suscitando sentimentos de culpa, vergonha e fracasso; - a frustração pela constatação da falta de reconhecimento das pessoas pelo seu trabalho; - o receio de que a insatisfação dos usuários os motive a procurar a empresa a fim de se queixarem sobre a "ineficiência" do serviço prestado por seu motorista, o que coloca em risco sua imagem diante da empresa e a sua necessidade de ser reconhecido pela mesma; - a esperança frustrada em estabelecer vínculos afetivos harmoniosos e até de amizade com os passageiros, como forma de obter sua compreensão, seu respeito, cooperação e conseqüente reconhecimento. Estudos de Dejourn (1996); Mendes (1999/2008); Martins (2008); Ferreira (2008); apontam que vivências de prazer e satisfação no trabalho têm relação direta com a possibilidade de sentir-se reconhecido pelo trabalho desempenhado, pois este reconhecimento reafirma ao trabalhador a conscientização do valor do seu trabalho, favorecendo o resgate do sentido de se trabalhar e mobilizando o engajamento de sua subjetividade aos interesses e necessidades da coletividade, podendo demonstrar então a preocupação e o desejo de oferecer um trabalho de boa qualidade à sociedade.

A necessidade e a busca pela valorização e o reconhecimento de seu trabalho em relação aos passageiros, por meio de tentativas de conquistar sua amizade e simpatia, podem ser observados nestes relatos:

- *"Quando eu tô errado eu fico o dia inteiro mal! Eu já passei por aquele trecho, sei que tem um quebra-mola mas aí passo ali e esqueço, piso no freio em cima da hora; isso me deixa mal!"* Pode-se perceber neste relato a preocupação do motorista com o conforto e a satisfação do passageiro a fim de manter bom relacionamento com ele;

- *"Esses dias aconteceu de uma moça que foi reclamar com o fiscal porque ela perdeu o outro ônibus que ela pega pra ir pro trabalho, porque eu atrasei... Daí eu expliquei que o carro não desenvolvia e eu não consegui ficar dentro do horário. Mas é chato né?"* Este discurso denota a frustração por não ter podido oferecer um serviço eficiente à cliente, além de refletir um sentimento de culpa e de ser o único responsável pelo ocorrido, assumindo para si questões que dizem respeito à organização de trabalho como os cuidados que devem ser dedicados à manutenção dos veículos a fim de preservar os motoristas de tais constrangimentos.

- *"Você fala bom dia e a pessoa nem olha na tua cara... é desagradável! Mas a gente cumprimenta né, porque vai ter uma hora que ela vai acabar respondendo..."* A necessidade e esperança de estabelecer vínculo amigável com os clientes, e conseqüentemente poder ser reconhecido, parece evidente neste relato.

A falta de apoio e de confiança da empresa para com o motorista de ônibus e seu trabalho, referida por 60% dos profissionais como algo que desagrada em seu exercício profissional, diz respeito ao descuido com a manutenção dos veículos, o não atendimento às solicitações de reparos dos mesmos e um crédito maior concedido ao passageiro e sua versão dos fatos (decorrente de atritos), em detrimento à confiança demonstrada na explicação do profissional sobre o que aconteceu.

Quando a empresa descuida da manutenção ou simplesmente não atende a solicitação do motorista para providenciar reparo a um veículo que apresentou problema, o profissional fica exposto a um novo constrangimento diante dos passageiros, gerando sentimentos de culpa, aflição e ansiedade, além de interpretarem este gesto como demonstração de falta de valorização e de reconhecimento por suas contribuições no trabalho. O motorista se esforça em considerar as razões da empresa, mas expressa o seu desconforto frente a essa situação:

- *"Eu não sei se a empresa às vezes fica sem dinheiro pra atender o seu pedido de conserto do carro naquele momento, mas só sei que é desagradável você pisar e o carro não desenvolver, o horário apertado, cê já fica nervoso..."*

- *"O passageiro começa a reclamar com você, que ele vai chegar atrasado no serviço dele por causa de você, só que não dependeu de você! Por causa de falha na manutenção, de cuidado com o veículo, o motorista tem que carregar a responsabilidade do atraso do passageiro no serviço dele, porque o carro quebrou na mão dele".*

O descuido com a manutenção dos veículos, além de dificultar o trabalho do motorista no que se refere ao cumprimento das exigências de sua função (como o cumprimento da tabela de horário), também pode se tornar uma fonte geradora de transtornos osteomusculares e demais desconfortos, como aponta a literatura (COSTA et al. 2003; CARNEIRO, 2005; MACEDO e BATTISTELLA, 2007). Nestes relatos, nota-se esta preocupação:

- *"O banco às vezes tá meio frouxo, não dá ajuste, é desconfortável... A gente que tem que trabalhar aí, sete horas, acaba agravando o problema na coluna né?"* Quando interrogou-se sobre problemas de coluna: *"Ainda não tenho, mas porque eu sou novo ainda; mas se eu continuar nessa profissão, futuramente eu vou ter..."*;

- *"Às vezes a gente pega uns carros sem manutenção, com bancos tortos, banco sem regulação, você chega no final do teu horário muito cansado... O barulho do motor, às vezes é muito alto, não tem vedação... O calor do motor, o motor fica na frente e aquilo ali esquenta a canela da gente... No final do dia, a canela tá inchada por causa do calor do motor..."*

Vários aspectos referentes ao conteúdo das tarefas dos motoristas de ônibus contribuem para o sofrimento relacionado ao trabalho que desempenham, e, correspondem na maioria das vezes, às contingências do trabalho real e distanciado do trabalho que é prescrito pela organização. Assim, entre as prescrições de seu trabalho está a tarefa de dirigir por horas mantendo o máximo de concentração e atenção possível às demandas do trânsito, percorrendo locais determinados pela empresa, de acordo com um tempo que também é pré-determinado, zelando pela segurança e

integridade dos passageiros. No entanto, muitas variáveis estão envolvidas nesta atividade e não são consideradas na ocasião em que se organiza o trabalho, como problemas mecânicos apresentados pelo veículo por descuidos relacionados à manutenção dos mesmos, ocasionando atrasos e constrangimentos ao motorista frente as queixas dos clientes a esse respeito. Cabe à organização do trabalho portanto, conforme Dejourns (1986/1992/1996) atentar-se em oferecer aos motoristas condições (apoio) para que consigam desenvolver o seu trabalho com eficiência, dedicação, prazer e envolvimento, de modo a manter preservada sua saúde em decorrência do respeito e reconhecimento que essas ações (por parte da empresa) farão refletir aos trabalhadores.

Os motoristas denotam sentir-se desrespeitados e até desvalorizados quando são solicitados a comparecer na empresa para prestar esclarecimentos a respeito de ocorrências de atrito entre motorista e passageiro, tendo de explicar-se por falhas não cometidas e que foram consideradas como erros conforme a versão relatada por passageiros.

Esta desconfiança demonstrada pela empresa na versão dos fatos relatados pelos entrevistados, além de refletir sua falta de liberdade para desenvolver o seu trabalho, parece "ferir" sua dignidade e seu valor enquanto profissionais, que devem tentar provar a sua versão sobre o ocorrido: *"A pessoa diz que você não parou no ponto pra ela, mas ela não tava no ponto! Só que como o cliente tem sempre razão, a empresa vai por ele, dá razão pra versão dele, e nem te escuta... Então você tá lá na sua casa, no seu dia de descanso com sua família, e tem que vir aqui só pra prestar esclarecimento sobre o ocorrido, conforme o que o passageiro contou pra empresa..."*

A falta de apoio e de reconhecimento da empresa também pode ser traduzida, na percepção dos entrevistados, na atitude empresarial de "desprezar" todas as contribuições do motorista para a eficácia do serviço prestado à sociedade, em razão de "qualquer falha" cometida em seu trabalho, como acidentes ou incidentes que gerem custos materiais à mesma, expressa na queixa do motorista: *"Você é um bom funcionário, mas aí acontece alguma coisa, um acidentezinho, tal, eles não pensam assim, pô, mas o cara é bom, trabalha certinho! Não! Se aconteceu um problema, cê já não é o melhor mais!"*, queixa-se um dos motoristas.

O reconhecimento do coletivo de trabalho é imprescindível ao trabalhador, pois favorece o seu próprio reconhecimento e valorização quanto à sua contribuição no trabalho, fortalecendo a identidade pessoal e profissional, contribuindo para o resgate do sentido de se trabalhar e favorecendo a ressignificação do sofrimento ligado à realidade de trabalho, o que por sua vez funciona como um fator de proteção ao adoecimento (DEJOURS, 1996; MENDES, 1999/2008; MARTINS, 2008; FERREIRA, 2008).

Um outro procedimento adotado pela empresa e que é interpretado pelos motoristas como desconfiança em sua responsabilidade e eficácia no trabalho, é a presença de um monitor no ônibus: "*(...) Parece que a gente fica mais retraído. Ele fica cuidando, observando pra ver se a gente tá fazendo tudo conforme as normas né... Ele é alguém mais experiente que a gente né?*", justifica este entrevistado, demonstrando sua sensação de perda de liberdade no trabalho.

Os monitores fazem visita-surpresa não só aos motoristas iniciantes nesta função, mas a todos os motoristas, independente do tempo de experiência no trabalho. Este funcionário da empresa não atua como o fiscal-surpresa da prefeitura, que tem por objetivo verificar os fatores que estão ou não contribuindo para o cumprimento da tabela de horário; ele procura observar os comportamentos do motorista que possam estar contribuindo tanto para a preservação como para o desgaste das peças do veículo, ou a adoção de procedimentos que possam pôr em risco a segurança dos passageiros.

A preocupação com o cumprimento do horário das tabelas de bordo foi apontada por 40% dos motoristas como aspecto desagradável no seu trabalho, em razão do mal-estar vivenciado na tentativa de se colocar novamente no horário, o que significa tentar administrar variáveis que vão surgindo ao longo do percurso e que podem complicar essa tarefa, ou seja, variáveis correspondentes ao trabalho real (DEJOURS, 2004).

O motorista assim se expressa ao descrever a sensação de pressão para manter-se no horário: "*(...) Quando cê tá atrasado não sei o que acontece que tem vez que eu não consigo entrar no horário; posso tentar de tudo que não consigo! Aquilo parece que vai inchando o coração, dá aquele mal-estar... Cê fala caramba! Já dei três voltas e não consigo entrar no horário! Isso é ruim pra gente!*" Esse desconforto dos motoristas, relacionado à pressão do horário em razão de tabelas de bordo "*muito*



*apertadas*", vem de encontro aos resultados obtidos por Gonçalves (2003); Carneiro (2005); Oliveira e Pinheiro (2007); Baltazar et al. (2008); Gianasi e Borges (2009).

Na opinião dos entrevistados, as tabelas de horário não estão de acordo com as exigências do trânsito atual de Campo Grande, pois quando foram elaboradas, a cidade não contava por exemplo, com o número de veículos que hoje apresenta transitando por suas vias, assim como mudanças que foram feitas na sinalização após o planejamento dessas tabelas e que interferem no tempo estabelecido para o percurso das linhas. Nota-se portanto um distanciamento entre o trabalho prescrito aos motoristas (tabelas de horário organizadas de acordo com uma realidade que não corresponde mais à atual) e seu trabalho real (mudanças que já ocorreram na engenharia de trânsito de Campo Grande e suas conseqüentes variáveis). Dejourn (2004) afirma que frente a esta lacuna deixada pela distância entre o prescrito e o real do trabalho, é preciso que a organização do trabalho ofereça condições (liberdade, autonomia, reconhecimento) ao trabalhador para que enfrente esse desafio mediante estratégias criativas visando a transformação do sofrimento ocasionado por esta vivência.

A percepção e o sentimento de trabalhar sob pressão também ficam evidentes no discurso deste outro motorista: "*Aí cê fica nessa correria pra se encaixar no tempo da tabela, às vezes não dá tempo nem de ir no banheiro...*" Este aspecto das condições de trabalho de motoristas de ônibus urbano, também foi observado por Baltazar et al. (2008). O mesmo entrevistado segue dizendo: "*O tempo é puxado! Aí cê dá uma arrancada mais forte pra compensar o tempo que cê ficou no banheiro, e um passageiro cai... Aí fica complicado!*" Nota-se que a ansiedade para cumprir o horário da tabela é tão grande, que este motorista se arrisca em manobras que podem colocar em risco a segurança dos passageiros.

Somadas à questão das mudanças que já ocorreram na engenharia de trânsito da cidade desde o planejamento das tabelas de horário, entre as variáveis citadas pelos motoristas como elementos complicadores na tarefa de manter-se no horário da tabela, estão: o atendimento aos passageiros portadores de necessidades especiais; a falta de colaboração dos outros motoristas no trânsito e trabalhar sem o auxílio do cobrador.

Auxiliar no embarque de passageiros cadeirantes (portadores de paralisia cerebral, paraplégicos, entre outros), se torna um fator complicador na medida em que o motorista precisa sair de seu posto de trabalho e ir até o passageiro a fim de auxiliá-lo no embarque, encaixando sua cadeira numa espécie de elevador que fica no degrau do veículo. Isto se torna mais trabalhoso quando o ônibus tem que parar fora do ponto porque alguém no trânsito estacionou exatamente no local destinado ao ônibus urbano: *"A distância entre a cadeira dele e o degrau do veículo fica ainda maior... Aí é um sufoco! Então falta consciência de alguns motoristas pra respeitar o nosso trabalho!"*, observa este entrevistado fazendo alusão à falta de colaboração dos outros motoristas no trânsito.

Além de ajudar o passageiro cadeirante a entrar no veículo, o motorista precisa também tomar o cuidado para não se esquecer de parar no local onde o mesmo deve desembarcar, informação que lhe foi fornecida no momento de seu embarque. Isto também vale no atendimento a passageiros portadores de deficiência visual.

Diante do que foi exposto, pode-se perceber porque os motoristas consideram o atendimento a estas pessoas como tarefa geradora de desgaste (existem linhas em que o motorista tem que embarcar mais de cinco cadeirantes por turno de trabalho, demandando seu esforço físico e mental) e que pode dificultar o cumprimento do horário da tabela, uma vez que se há uma demora nos momentos de embarque e desembarque (dificuldades para encaixar a cadeira), o atraso torna-se algo inevitável. Neste ponto novamente podem ser observados aspectos do trabalho real dos motoristas de ônibus, que são desconsiderados no processo de organização do mesmo (trabalho prescrito).

Dirigir em horários cujo fluxo de veículos no trânsito e de passageiros no ônibus é intenso, tornou-se ainda mais desagradável e desgastante aos motoristas agora que trabalham (na sua maioria) sem o auxílio do cobrador da passagem, o que os obriga a exercer além das tarefas próprias de sua função, também aquelas que eram do cargo de cobrador, constituindo-se em mais um fator que dificulta o cumprimento da tabela de horário.

Trabalhar sem o cobrador foi apontado pelos entrevistados como um dos aspectos que mais estão *"causando estresse"* nos motoristas de ônibus urbano:

- P: Você falou de estresse, qual o significado disso pra você? *"É tudo que te deixa nervoso, irritado, de cabeça quente..."* P: O que é estressante no seu trabalho? *"Além de problema com passageiro?... Acho que... trabalhar sem o cobrador tá sendo difícil né, não pra mim que já acostumei, mas vamos supor, outros motoristas que vêm de outros serviços pra entrar na empresa, esses vão estranhar. A gente se adaptou, mas que não é fácil não é!"* P: Que hora, em que momento do seu trabalho você sente mais falta do cobrador? *"Na hora do pico, muita gente... O pessoal no trânsito tá indo almoçar, o trânsito tá pesado... Cê tem que dar informação, dar o troco, fechar as portas, embarcar um cadeirante, cuidar o trânsito..."*

Gonçalves (2003) obteve em seus estudos, resultados que demonstram que os motoristas de ônibus da cidade de Joinville estão pouco satisfeitos com a venda de bilhete (correspondente à passagem) e com o acúmulo da função motorista - cobrador, sentindo-se desta forma, sobrecarregados.

O motorista relata que já está "adaptado" a esta função, mas reconhece que é "uma tarefa difícil": *"A gente se adaptou, mas que não é fácil não é!"* Por várias vezes os motoristas referiram-se a estas dificuldades e acúmulo de funções com a expressão *"nada que a gente não vai se acostumando, se adaptando"*, o que pode indicar o uso de mecanismos individuais de defesa do ego para a adaptação dos indivíduo ao sofrimento, o que tende a gerar não a transformação deste (o que favoreceria a preservação da saúde pelo uso de estratégias de enfrentamento), mas a resignação dessas pessoas diante desta realidade de trabalho, "solução" que pode gerar adoecimento (DEJOURS, 1992/1994/1996; MENDES, 1999/2008; MARTINS, 2008).

Péssimas condições de pavimentação das vias públicas em determinadas áreas da cidade (em bairros afastados do centro), foram apontadas como aspectos desagradáveis pelos entrevistados (10%) em virtude de que um pavimento *"remendado"* faz com que o veículo *"chacoalhe demais"*, trazendo desconforto à coluna vertebral.

Quando questionados sobre problemas de coluna relacionados ao seu trabalho, os motoristas responderam *"ainda não"*, sugerindo sua crença na possibilidade de um dia vir a desenvolver estes transtornos, já que muitos de seus colegas foram afastados do trabalho em decorrência disto. Outros estudos indicam correlação entre problemas de coluna apresentados por motoristas profissionais e a trepidação do

veículo, potencializada por condições precárias de pavimentação (COSTA et al., 2003; MACEDO e BATTISTELLA, 2007; PENTEADO et al., 2008).

Desagradável para 05% dos entrevistados é o fato de que o local para onde devem se deslocar a fim de iniciarem o seu trabalho com um veículo que lá se encontra "à sua espera", fica muito distante de onde moram, dificultando o seu deslocamento, principalmente porque não conseguem lugar para deixarem o seu carro estacionado com segurança nestes locais, especialmente em determinados bairros da cidade.

Dessa forma, se vêem obrigados a irem de ônibus como uma maneira de preservarem o seu patrimônio, sugerindo que seria mais confortável iniciarem o turno de trabalho a partir do centro da cidade ou o mais próximo possível deste ou da empresa, denotando também com isso o sentimento de vulnerabilidade relacionado às condições duvidosas de segurança à qual está exposta a sociedade de um modo geral.

Trabalhar somente em linhas centrais da cidade sem revezamento com motoristas que atuam nas linhas correspondentes aos bairros, é considerado desagradável por 05% dos motoristas entrevistados, em razão de que "*as linhas centrais exigem mais do motorista*" por apresentarem um fluxo maior de tráfego de veículos, principalmente nos horários de muito trânsito, potencializando a sensação de desgaste dos motoristas. Battiston et al. (2006) verificaram em seus estudos com motoristas de ônibus urbano de Florianópolis, a incidência de fadiga relacionada às linhas com maior número de paradas para embarque e desembarque de passageiros, característica das linhas centrais.

Não ter o privilégio de usufruir de dias estabelecidos na sociedade como feriados, foi apontado pelos profissionais como algo que é desagradável na prática de seu trabalho. Este desconforto é sentido especialmente em datas comemorativas em que as famílias se reúnem como o Natal, o dia das mães, dia dos pais, entre outros.

Apesar de haver a possibilidade de tentar trocar o dia de trabalho com um outro colega que esteja de folga, muitas vezes isso não se torna possível. Parece que o fator "surpresa" também gera desconforto aos motoristas, pois nunca sabem exatamente (com antecipação) em quais dessas datas de feriado será escalado para trabalhar, assim como nos dias de domingo em que o motorista é escalado para trabalhar numa linha

diferente da qual está acostumado, gerando ansiedade referente a determinados locais da cidade em que constantemente há ocorrência de assalto a ônibus, depredação dos veículos (pessoas atirando pedras) e agressão ao motorista.

Ter o controle sobre os processos de trabalho, ou seja, acesso a informações pertinentes à organização de seu trabalho; ter liberdade e autonomia o suficiente para desenvolver (e variar) metodologia própria de trabalho; apontar o que no seu trabalho está desfavorável ao seu bem-estar e à execução das tarefas; a possibilidade de participação nas decisões por meio de sugestões e críticas; entre outros, é aspecto indicado nos estudos de Dejours (1986/1992); Seligmann-Silva (1994); Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994); Maslach e Leiter (1999); Ferreira (2004); Mendes (1999/2008), como imprescindível à preservação da saúde mental do trabalhador.

Quanto à temática relacionada à falta de ética entre os motoristas, assim se expressa o entrevistado: *“Aqui na empresa uma coisa que eu percebo muito, é que tem muita falação, muita conversinha... O pessoal fica comentando com todo mundo quando um motorista comete um erro, em vez de ir falar somente com aquele que errou. Acho muita falta de ética entre os colegas de trabalho”*. Nota-se, além da preocupação com a perda do emprego (caso estes comentários cheguem até a diretoria), também uma preocupação com sua imagem profissional perante o coletivo de trabalho.

Diante de uma imagem profissional “ofuscada” ou “manchada” por erros, corre o risco de perder o seu valor e respeitabilidade enquanto motorista, tanto para os outros como para si mesmo. Estudos de Dejours (1996); Mendes (1999/2008); Martins (2008); Ferreira (2008); demonstram que para o trabalhador, o reconhecimento e respeitabilidade do coletivo de trabalho (este *feedback*) é fundamental para a valorização própria do trabalho desempenhado, o que possibilita também que sejam colocados em movimento processos psíquicos como a sublimação, a ressonância simbólica, a mobilização subjetiva do trabalhador, necessários para a transformação do sofrimento relacionado à realidade de trabalho.

A falta de ética entre trabalhadores de mesma hierarquia e categoria profissional reflete, na opinião de Dejours (2004), sua desagregação enquanto grupo (fomentada muitas vezes pela organização) e sinaliza que estas pessoas estão se

sentindo desvalorizadas e desrespeitadas em sua subjetividade no trabalho e, por isso, não se sentem mobilizadas ao engajamento em interesses e ações da coletividade.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho dos motoristas de ônibus em Campo Grande é caracterizado por um distanciamento entre as tarefas que lhes são prescritas e a realidade com a qual se deparam. É compreensível que ter boas condições de trabalho esteja entre os principais aspectos que nortearam o conceito dos motoristas sobre QV, como que sinalizando o seu desconforto quanto a esta lacuna existente entre o trabalho real que desempenham e a prescrição do mesmo. Um exemplo disso está nas condições de manutenção dos veículos com que trabalham os motoristas e o tempo das tabelas de bordo estabelecido para o percurso de cada linha, aspectos apontados pelos entrevistados como importantes para sua QVT.

Conforme o que lhe é prescrito, o motorista em seu trabalho deve transportar pessoas de uma localidade a outra, assegurando-lhes sua integridade física, de acordo com um tempo pré-determinado pela organização de trabalho, procurando estar atento aos horários das tabelas de bordo correspondentes a cada linha. Porém, na prática de seu trabalho, o motorista se depara com determinadas situações e imprevistos que não haviam sido considerados previamente durante o planejamento de suas funções, como problemas mecânicos apresentados pelo veículo prejudicando a manutenção de uma velocidade média e adequada para as vias ou a impossibilidade de prosseguir viagem, o que provoca o descontentamento dos passageiros que tendem a reagir dirigindo-se ao motorista mediante agressões verbais. Nota-se que este aspecto foi apontado pelos profissionais como o mais desagradável em sua prática de trabalho, seguido pela falta de apoio e de confiança da empresa ao negligenciar quanto aos cuidados com a manutenção dos veículos (ferramenta de trabalho dos motoristas) e desconfiar de sua versão dos fatos sempre que um passageiro presta queixas a seu respeito sobre algum procedimento adotado no trabalho.

Trabalhar com um veículo *que "não desenvolve"* em razão de problemas mecânicos compromete também, segundo os motoristas, o cumprimento do horário das tabelas de bordo (pois a velocidade fica muito abaixo da estabelecida pelas vias) e indica a necessidade da atenção das instituições a esse respeito. Outra situação que também interfere sobre a possibilidade de cumprir o tempo das tabelas de bordo, é o

auxílio prestado a pessoas portadoras de necessidades especiais como os cadeirantes que, para embarcarem no veículo necessitam da ajuda do motorista que deve encaixar sua cadeira de rodas no elevador que fica acoplado à porta do veículo. O motorista para isso precisa deixar seu posto de trabalho, correndo o risco de sofrer assalto ao caixa do ônibus, tendo em vista que atualmente trabalha sem o auxílio do cobrador da passagem (70% dos motoristas), configurando-se este aspecto em mais uma variável que irá interferir no cumprimento do tempo das tabelas de bordo.

Isto porque, as funções antes exercidas pelo cobrador hoje são desempenhadas pelo motorista que, conforme relato dos entrevistados, sente-se sobrecarregado com mais esta demanda. O retorno do cobrador da passagem está entre os aspectos considerados pelos motoristas como importantes para sua QVT. Na ausência então do cobrador, fica sob responsabilidade do motorista, dirigir (atento às demandas do trânsito); observar cuidadosamente se tem algum passageiro ainda passando pelas portas do ônibus, antes de fechá-las (o cobrador prestava grande ajuda ao motorista nesta tarefa); fazer a cobrança da passagem, tarefa que se complica e compromete o cumprimento do tempo da tabela de horário quando uma pessoa paga a passagem com notas altas em dinheiro, pois o motorista não pode movimentar o veículo enquanto não finalizar esta tarefa. No entanto, mobilizados pela preocupação e receio em se atrasar, os motoristas por vezes se arriscam em cobrar a passagem e dirigir concomitantemente, o que em sua opinião gera desgaste ao profissional e compromete a eficácia do serviço, evidenciado por erros como não atender à solicitação sonora de um passageiro para desembarcar, ou não atentar-se para o sinal emitido por um outro passageiro que está no ponto de ônibus solicitando embarque. O retorno da função do cobrador da passagem poderia contribuir para a diminuição da sobrecarga de trabalho dos motoristas além de favorecer a proteção de sua saúde.

A preocupação com o cumprimento do tempo das tabelas de bordo, considerada como geradora de insatisfação em sua prática de trabalho, é um dos fatores desencadeadores de grande ansiedade aos motoristas de ônibus, e também responsável pelo adiamento às idas ao banheiro e ingestão de líquidos nos intervalos destinados a este fim, preferindo-se tentar durante esses intervalos, recuperar o tempo que foi perdido frente os "imprevistos" encontrados durante o percurso. A palavra imprevistos está entre aspas em razão de que na verdade as situações experimentadas no dia-a-dia do



trabalho dos motoristas são recorrentes, e já deveriam ter sido consideradas no momento em que as tarefas a serem desempenhadas nesta função foram organizadas (trabalho prescrito), não configurando-se desta forma, em situações esporádicas ou surpresas. Maior demora no embarque e desembarque de idosos, cadeirantes e portadores de deficiência visual, maior fluxo de pessoas e de veículos em determinados horários, são exemplos de situações que deveriam fazer parte do trabalho prescrito desses profissionais, a fim de que conquistassem um tempo maior para realizarem o seu percurso.

Ao mencionarem como aspecto importante para se ter QV, os motoristas se referiram também à possibilidade de ter tempo para se dedicar à vida pessoal e familiar, bem como, gozar de saúde, havendo uma relação entre estes dois aspectos na percepção dos entrevistados pois, ter saúde implica em ter tempo para dedicar-se aos cuidados com o próprio corpo e mente, como a possibilidade de praticar exercícios físicos, alimentar-se adequadamente e consultar os serviços de saúde sempre que sentir necessidade, fazendo alusão também à necessidade de se ter um bom plano de saúde, ou seja, um plano particular, pois os serviços oferecidos pelo SUS demandam um tempo de espera superior ao que eles têm para dedicar-se a isto. Sugeriram aos empresários, que paguem a eles metade de um plano de saúde particular, enquanto eles ficam responsáveis pelo pagamento da outra metade, a fim de que tenham acesso a esse tipo de serviço. Seria interessante que os responsáveis pelo trabalho dos motoristas de ônibus urbano considerassem essa sugestão, primeiramente porque isto acarretaria em um maior monitoramento dos próprios motoristas acerca de suas condições de saúde por meio de consultas e exames que seriam mais acessíveis a eles, contribuindo para a prevenção de muitas doenças e transtornos que podem levar o trabalhador a abster-se do trabalho, e em razão de que a satisfação experimentada frente a esta conquista (este "benefício") já poderia funcionar como um fator de proteção ao adoecimento tendo em vista a satisfação pelo respeito à sua subjetividade e reconhecimento do valor do seu trabalho e de suas contribuições.

Cuidar da própria saúde, na opinião dos entrevistados, envolve também ter tempo para atividades de lazer e para dedicar-se à vida familiar, o que se torna muitas vezes inviável em virtude de sua carga horária excessiva de trabalho. Ter uma jornada de trabalho menor foi considerado pelos motoristas como um aspecto de relevância para

se ter QVT. Referem que sua carga horária normal de trabalho não ultrapassaria sete horas diárias; no entanto, a fim de que consigam atender a necessidades outras que não apenas as relacionadas a sua subsistência (alimentação, vestimenta, moradia), precisam praticar horas extras de trabalho, permanecendo por mais três ou cinco horas (além das sete horas) no exercício de sua função.

É fundamental, neste sentido, que o pagamento de um salário melhor aos motoristas (condizente com as exigências e desafios de seu trabalho) possa ser cogitado pelas empresas do transporte público, o que poderia contribuir tanto para a diminuição da prática de horas extras (aspecto que traz prejuízos à sua QV e QVT), como para demonstrar a estes profissionais o quanto o seu trabalho é essencial à sociedade. Por contribuir para o fortalecimento da auto-estima do indivíduo e para a conscientização do valor de suas contribuições no trabalho, esta forma de reconhecimento pode também favorecer um maior comprometimento do trabalhador com a qualidade dos serviços que são oferecidos à população, o que vem ao encontro dos objetivos empresariais.

Todos os motoristas deste estudo trabalham em horas extras além das sete horas exigidas pela empresa. Referem porém que não são obrigados pela empresa a realizar esta prática, "*faz hora extra quem quer*", o que reflete a dificuldade do motorista em perceber que esta sua "escolha" é em grande parte determinada pela baixa remuneração recebida por seus serviços tendo em vista os desafios, pressões e dificuldades vivenciadas em seu trabalho; de motorista passou a motorista-cobrador, configurando-se em tarefa de maior complexidade.

Porém, ainda que o trabalho dos motoristas de ônibus seja desenvolvido em condições que, conforme a literatura científica aponta, expõem sua saúde a riscos, existe um aspecto que pode contribuir grandemente para que os indivíduos enfrentem tais desafios e o sofrimento relacionado a estes, transformando-o criativamente: o reconhecimento por suas contribuições no trabalho, identificado entre todos os participantes deste estudo como elemento importante para sua QVT e que traz grande satisfação em sua prática de trabalho.

Ser ouvido pela chefia, receber seus cumprimentos e elogios, ser beneficiado com sorteios de vale-gás, brindes para o "motorista do mês" (o motorista que se destacou por bom comportamento, traduzido em ausência de atrasos e conflitos

com passageiros), a possibilidade de negociar seu horário de trabalho com um outro motorista quando tem um compromisso, são formas de obter o reconhecimento de seus superiores na percepção dos entrevistados, ainda que tenham mencionado queixas sobre a falta de apoio e de confiança da empresa como aspecto desagradável em seu trabalho.

Obter o respeito, a compreensão e a cooperação dos passageiros para desempenhar suas tarefas, é percebido pelos motoristas como a manifestação da valorização e do reconhecimento dessas pessoas para com o seu trabalho, assim como ouvir agradecimentos e elogios destas por seu desempenho profissional. O respeito e a compreensão se referem àqueles momentos em que ocorrem determinados problemas que não dependem do controle e da autonomia do motorista, como quando o veículo apresenta falha mecânica impedindo o prosseguimento da viagem. Os motoristas desejam perceber da parte dos passageiros que estes não o responsabilizam por este ocorrido, respeitando-o em vez de agredi-lo verbalmente como muitas vezes acontece.

A cooperação obtida dos passageiros para desenvolver o seu trabalho diz respeito a uma série de comportamentos apresentados por estes e que podem contribuir para o melhor desempenho do motorista, tais como: pagar a passagem utilizando o cartão de embarque, evitando trazer transtornos ao motorista mediante pagamento em dinheiro (se com notas altas, isto se complica ainda mais), pois isto gera atraso ao cumprimento do horário da tabela de bordo; não permanecer nos degraus do veículo, prejudicando a entrada e saída de outros passageiros (como falar ao celular ou procurar o dinheiro da passagem posicionando-se na porta de entrada do veículo); respeitar os assentos designados a pessoas portadoras de necessidades especiais e idosos, a fim de evitar conflitos com estas pessoas tumultuando o trabalho do motorista; não ficar em pé nos assentos ou colocar o pescoço para fora da janela (no caso de crianças e adolescentes) expondo-se ao risco de acidentes, pois o motorista no exercício de sua função fica responsável pela integridade física dos passageiros; entre outros comportamentos.

Os motoristas sugeriram a esse respeito, a elaboração (por empresários e/ou a Prefeitura) de uma espécie de cartilha ou manual de orientação aos usuários do transporte público a fim de que reflitam sobre esses comportamentos e se conscientizem da importância de sua cooperação para que possa oferecer um serviço de qualidade às

peças pois, sem sua colaboração, a tensão relacionada à pressão pelo cumprimento do horário, aumenta.

Segundo os entrevistados, trabalhar sob pressão do tempo aliada ao desrespeito, à incompreensão e falta de cooperação dos passageiros, é fator que tende a gerar grande ansiedade e irritabilidade que eles se esforçam em manter sob controle a fim de preservar a relação com estas pessoas (de quem desejam e esperam o reconhecimento e a valorização) e o próprio emprego. O controle emocional no trabalho foi outro aspecto apontado pelos profissionais como importante para a QVT.

Um manual de orientação aos usuários do transporte público pode realmente contribuir para a QVT dos motoristas, além de ações que contribuam para solucionar um outro aspecto identificado pelos entrevistados como fator central gerador de todas as principais dificuldades enfrentadas em sua prática de trabalho: as tabelas de bordo. Os motoristas relataram que muitas dessas tabelas estão ultrapassadas e em desacordo com a realidade de trânsito atual de Campo Grande, sugerindo que poderiam ser revistas.

Os dados obtidos neste estudo chamam a atenção para o fato de que os motoristas estão expostos ao risco de adoecimento frente à pressão relacionada ao cumprimento do horário destas tabelas, em razão da grande ansiedade experimentada frente as diferentes situações que inviabilizam o seu cumprimento, como fluxo intenso de passageiros e de veículos no trânsito em determinados horários e o embarque e desembarque de pessoas que necessitam de seu auxílio (idosos, portadores de necessidades especiais), função antes exercida pelo cobrador.

Os constrangimentos vivenciados pelos motoristas em seu trabalho e que foram discutidos neste estudo, apontam para a necessidade de políticas públicas direcionadas aos fatores geradores de tal sofrimento, como medidas voltadas à segurança do motorista para trabalhar, maior fiscalização quanto aos comportamentos inadequados no trânsito e que trazem transtorno aos profissionais (como o desrespeito à sinalização), reavaliação das tabelas de bordo (pela Prefeitura) que estão incompatíveis com a realidade de trânsito de Campo Grande, assim como medidas do governo federal que viabilizem aos empresários, ações que atendam às necessidades dos trabalhadores. Isto porque, ainda que os empresários venham a considerar os aspectos apontados pelos motoristas como importantes para sua qualidade de vida no trabalho, e se sintam

interessados em atender às solicitações dos trabalhadores de modo a contribuir para a proteção de sua saúde, sem o apoio dos governos Municipal, Estadual e até mesmo Federal, os projetos a serem implementados poderão permanecer apenas sob a forma de documentos, com poucas chances de se tornarem uma realidade para os motoristas, como é o caso de suas solicitações (apoiadas pelos empresários) para a reavaliação de tabelas de horário desatualizadas.

Espera-se que os resultados desta pesquisa contribuam para ações empresariais e o planejamento de políticas públicas direcionadas ao bem-estar, à promoção e proteção da saúde dos motoristas de ônibus urbano, como forma de expressão do reconhecimento da relevância de seu trabalho para a sociedade. O reconhecimento percebido pelos trabalhadores poderá mobilizá-los à construção de estratégias criativas de enfrentamento dos desafios do seu trabalho, favorecendo a eles a ressignificação de seu sofrimento, contribuindo desta maneira para a resgate do sentido de se trabalhar (e de se sofrer em razão do trabalho) e a conquista do bem-estar, do prazer e da satisfação no trabalho, com consequências certamente positivas sobre a qualidade dos serviços prestados à população, uma vez que sentindo-se respeitado em sua subjetividade, poderá mais facilmente engajar-se aos interesses da coletividade.

Pesquisas futuras podem ser realizadas no sentido de maior aprofundamento na análise de cada uma das unidades temáticas aqui elencadas quanto à percepção dos motoristas de ônibus a respeito de sua QV e QVT, procurando acompanhar por um período maior de tempo as mudanças que vão ocorrendo nesta percepção e os fatores a elas relacionados.

## **BIBLIOGRAFIA**

ABRAHÃO, J. I.; TORRES, C. C. Entre a organização do trabalho e o sofrimento: o papel de mediação da atividade. **Produção**, 14(3), 67-76, 2004.

ALVES, C. R. S.; PAULA, P. P. Violência no trabalho: possíveis relações entre assaltos e TEPT em rodoviários de uma empresa de transporte coletivo. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 12(1), 2009.

AREIAS, M. E. Q. Psicologia da Saúde e dor lombar. In: GRUBITS, S.; GUIMARÃES, L. A. M. (Orgs.) **Psicologia da Saúde: especificidades e diálogo interdisciplinar**. São Paulo: Vetor, 2007, p. 195 – 205.

ARENDT, H. **A condição humana**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

BALTAZAR, C. C. et al. Motoristas de ônibus urbanos e intermunicipais do Triângulo Crajubar: Uma abordagem ergonômica. **Saúde Coletiva: Coletânea**, nº 2, novembro de 2008. <http://coletanea2008.no.comunidades.net/index.php?pagina=1225359146> Acessado em 10 de abril de 2010.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa/Portugal: Edições 70, 1977/2009.

BATTISTON, M.; CRUZ, R. M.; HOFFMANN, M. H. Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano. **Estudos de Psicologia**, 11(3), 333-343, 2006.

BENVEGNÚ, L. A.; FASSA, A. C. G.; FACCHINI, L. A.; BREITENBACH, F. Prevalência de hipertensão arterial entre motoristas de ônibus em Santa Maria, Rio Grande do Sul. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, 33(118), 32-39, 2008.

BIGATTÃO, M. A. **O stress em motoristas no transporte coletivo de ônibus urbano em Campo Grande**. 125f. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Campo Grande-MS: Universidade Católica Dom Bosco, 2005.

BRASIL. Conselho Federal de Psicologia. Resolução CFP n. 016, de 20 de dezembro de 2000. Dispõe sobre a realização de pesquisa em Psicologia com seres humanos. Brasília, DF, 2000. Disponível em: <<http://www.ensof.fiocruz.br/etica/docs/artigos/Cfp16-00.pdf>>. Acesso em 10 agosto 2009.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n. 196, de 10 de outubro de 1996. Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 16 out. 1996. Disponível em: <<http://www.conselho.saude.gov.br/resolucoes/1996/Reso196.doc>>. Acesso em 10 agosto 2009.

BRASIL. Código do Trabalho. Lei n. 99 de 27 de agosto de 2003. Subseção II, que dispõe sobre limites máximos dos períodos normais de trabalho; Artigo 163. Disponível em: [http://www.mtss.gov.pt/docs/Cod\\_Trabalho.pdf](http://www.mtss.gov.pt/docs/Cod_Trabalho.pdf). Acesso em 4 maio 2010.

BRASIL. Conselho Nacional de Trânsito. Resolução n. 267, de 15 de fevereiro de 2008. Capítulo I; Artigo 5; Anexo XIII, que dispõe sobre a avaliação psicológica para candidatos à obtenção da CNH e motoristas profissionais. Disponível em: [http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO\\_CONTRAN\\_267.pdf](http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO_CONTRAN_267.pdf). Acesso em 20 junho 2009.

CALIL, R. C. C.; ARRUDA, S. L. S. Reflexões sobre o método qualitativo em ciências humanas. In: GRUBITS, S.; NORIEGA, J. A. V. (Orgs.) **Método Qualitativo: Epistemologia, complementariedades e campos de aplicação**. São Paulo: Vetor, 2004, p. 80 – 93.

CAREGNATO, R. C. A.; MUTTI, R. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. **Texto & Contexto – Enfermagem**, 15(4), 2006.

CARNEIRO, L. M. **Prevalência da cefaléia e suas consequências na qualidade de vida de motoristas de uma empresa de transporte coletivo urbano**. Dissertação de Mestrado em Saúde Coletiva. Rio de Janeiro-RJ: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2005.

CARNEIRO, T. L.; FERREIRA, M. C. Redução de jornada melhora a qualidade de vida no trabalho? A experiência de uma organização pública brasileira. **rPOT**, 7(1), 131-158, 2007.

CARVALHO, R. A. Saúde mental e trabalho: um novo (velho) campo para a questão da subjetividade. In: CODO, W.; SAMPAIO, J. J. C. (Orgs.) **Sofrimento psíquico nas organizações: saúde mental e trabalho**. Petrópolis: RJ: Vozes, 1995, p. 58 – 64.

CASTELLANOS, P. L. Epidemiologia, saúde pública, situação de saúde e condições de vida: considerações conceituais. In: BARATA, R. B. (Org.). **Condições de vida e situação de saúde**. Rio de Janeiro: Abrasco, 31-75, 1997.

CAVASSANI, A. P. & CAVASSANI, E. B.; BIAZIN, C. C. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. **XIII SIMPEP**. Bauru: SP, novembro de 2006.

CODO, W.; SAMPAIO, J. J. C.; HITOMI, A. H. **Indivíduo, trabalho e sofrimento: Uma abordagem interdisciplinar**. Petrópolis – RJ: Editora Vozes, 1993.

CODO, W.; SAMPAIO, J. J. C. **Sofrimento psíquico nas organizações: saúde mental e trabalho**. Petrópolis: RJ: Vozes, 1995.

COLARES, L. G. T.; FREITAS, C. M. Processo de trabalho e saúde de trabalhadores de uma unidade de alimentação e nutrição: entre a prescrição e o real do trabalho. **Caderno de Saúde Pública**, 23(12), 3011-3020, 2007.

COSTA, L. B.; KOYAMA, M. A. H.; MINUCI, E. G.; FISCHER, F. M. Morbidade declarada e condições de trabalho: o caso dos motoristas de São Paulo e Belo Horizonte. **São Paulo Em Perspectiva**, 17(2), 54-67, 2003.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CRUZ, R. M. Distúrbios musculoesqueléticos, processos de trabalho e cultura organizacional. In: TAMAYO, A. et al. **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004, p. 231 – 249.

CUBAS, F. **Um estudo preliminar com motoristas de caminhão sobre o uso de álcool e outras drogas nas rodovias federais brasileiras**. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Campo Grande-MS: Universidade Católica Dom Bosco, 2009.

DANTAS, R. A. S.; SAWADA, N. O.; MALERBO, M. B. Pesquisas sobre qualidade de vida: Revisão da produção científica das universidades públicas do Estado de São Paulo. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, 11(4), 532-538, 2003.

DAVIES, D. R.; SHACKLETON, V. J. **Curso básico de Psicologia: Psicologia e trabalho**. Unidade E, Volume E1. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1977.

DE MARCO, P. F.; CÍTERO, V. A.; MORAES, E.; NOGUEIRA-MARTINS, L. A. O impacto do trabalho em saúde mental: transtornos psiquiátricos menores, qualidade de vida e satisfação profissional. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**, 57(3), 178-183, 2008.

DEJOURS, C. Por um novo conceito de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, 34(4), 7-11, 1986.

DEJOURS, C. Normalidade, Trabalho e Cidadania. **Jornal CRP - 06**, São Paulo, 1991.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: Estudo de Psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, J. F.; TÔRRES, O. L. S. (Orgs.) **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. São Paulo: Atlas, vol. 1, 1996, p. 150 – 173.

DEJOURS, C. O trabalho como enigma. In: LACMAN, S.; SZNELWAR, L. (Orgs.). **Christophe Dejours: Da Psicopatologia à Psicodinâmica do trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 1994/2004, p. 127 – 140.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, 14(3), 27-34, 2004.

DIÁRIO OFICIAL DE CAMPO GRANDE (DIOGRANDE). Disponível em: <http://www.prefeituradecampo.grande.com.br/diogrande> Acesso em: 09 agosto 2010.



DIAS, E. C., et al. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília: Ministério da saúde do Brasil, 2001, p. 17 – 26.

EM FOCO: Jornal Laboratório do curso de Jornalismo – Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), 09/2007. Disponível em: <http://www3.ucdb.br/emfoco/>  
Acesso em 20 agosto 2009.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Como medir para melhorar. Salvador-BA: Casa da Qualidade, 1996, p. 27-55.

FERREIRA, M. C. Bem-estar: Equilíbrio entre a cultura do trabalho prescrito e a cultura do trabalho real. In: Tamayo, A. et al. (Org.). **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004, 180-204.

FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L. Cultura, satisfação e saúde nas organizações. In: TAMAYO, A. et al. **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004, p. 102 – 123.

FERREIRA, M. C. A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 11(1), 83-99, 2008.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: O descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 25(3), 319-327, 2009.

FLECK, M. P. A. **A avaliação de qualidade de vida**: guia para profissionais da saúde. Porto Alegre: Artmed, 2008.

FRANÇA, A. C. L. Indicadores empresariais de QVT: Uma proposta de conceitos, critérios e funções para ações e programas empresariais. In: SAMPAIO, J. R. (Org.). **Qualidade de vida, saúde mental e Psicologia Social**: Estudos contemporâneos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999, p. 79-94.

FREUD, S. **Além do princípio do prazer**. In: Obras completas. Rio de Janeiro: Imago, vol. XVIII, 1920/1996.

FREUD, S. **O mal-estar na civilização**. In: Pequena coleção das obras de Freud. Rio de Janeiro: Imago, Livro 8, 1930/1997.

GABRIEL, Y. **Psychoanalytic contributions to the study of the emocional life of organisations**. Mimeo, 1997.

GADOTTI, M. **Educação e poder**: Introdução à Pedagogia do conflito. São Paulo: Cortez, 1989.

GIANASI, L. B. S.; BORGES, L. O. Síndrome de Burnout no setor de transporte de Natal. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 25(3), 297-305, 2009.

- GILL, T. M.; FEINSTEIN, A. R. A critical appraisal of the quality of life measurements. **Jama**, 272(8), 619-626, 1994.
- GOMEZ, C. M.; LACAZ, F. A. C. Saúde do trabalhador: novas-velhas questões. **Ciência & Saúde Coletiva**, 10(4), 797-807, 2005.
- GONÇALVES, E. C. **Constrangimentos no posto do motorista de ônibus urbano segundo a visão macroergonômica**. Dissertação de Mestrado em Engenharia. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2003.
- GOULART, P. M. Adaptação do questionário sobre significados do trabalho - QST - para o Brasil. **Estudos de Psicologia**, 14(2), 123-131, 2009.
- GOULART, I. B.; SAMPAIO, J. R. Qualidade de vida no trabalho: Uma análise da experiência de empresas brasileiras. In: SAMPAIO, J. R. (Org.). **Qualidade de vida, saúde mental e Psicologia Social: Estudos contemporâneos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999, p. 19-36.
- GRUBITS, S.; DARRAULT-HARRIS, I. Método Qualitativo: um importante caminho no aprofundamento das investigações. In: GRUBITS, S.; NORIEGA, J. A. V. **Método Qualitativo: Epistemologia, complementariedades e campos de aplicação**. São Paulo: Vetor, 2004, p. 94 – 105.
- GUARESCHI, P. A. **A máquina capitalista**. Petrópolis: Vozes, 1988.
- GUARESCHI, P. A.; GRISCI, C. L. I. **A fala do trabalhador**. Petrópolis – RJ: Editora Vozes, 1993.
- GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. **Série saúde mental e trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, vol. 1, 1999.
- GÜNTHER, H. Pesquisa qualitativa versus Pesquisa quantitativa: Esta é a questão? **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 22(2), 201-210, 2006.
- HELOANI, J. R.; CAPITÃO, C. G. Saúde mental e Psicologia do Trabalho. **São Paulo Em Perspectiva**, 17(2), 102-108, 2003.
- ITANI, A. Saúde e gestão na aviação: A experiência de pilotos e controladores de tráfego aéreo. **Psicologia & Sociedade**, 21(2), 203-212, 2009.
- KARPINSKI, D.; STEFANO, S. R. Qualidade de vida no trabalho e satisfação: Um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais. **Revista Eletrônica Lato Sensu**, 3(1), 2008. <http://www.unicentro.br> - Ciências Sociais Aplicadas. Acessado em 10 de abril de 2010.
- KOHUT, H. Os transtornos da área narcisista da personalidade. In: BLEICHMAR, N. M.; BLEICHMAR, C. L. **A Psicanálise depois de Freud: teoria e clínica**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1971/1992, p. 333 – 338.

KUROGI, M. S. Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens. **Revista de Ciências Gerenciais**, 12(16), 49-62, 2008.

LACAZ, F. A. C. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. **Ciência & Saúde Coletiva**, 5(1), 151-161, 2000.

LACAZ, F. A. C. O campo Saúde do Trabalhador: resgatando conhecimentos e práticas sobre as relações trabalho-saúde. **Caderno de Saúde Pública**, 23(4), 757-766, 2007.

LEMOS, L. C. et al. Síndrome da apnéia obstrutiva do sono em motoristas de caminhão. **Jornal Brasileiro de Pneumologia**, 35(6), 500-506, 2009.

LIMA JÚNIOR, J.; ALCHIERI, J. C.; MAIA, E. M. C. Avaliação das condições de trabalho em hospitais de Natal, Rio Grande do Norte, Brasil. **Rev. Esc. Enferm. USP**, 43(3), 670-6, 2009. [www.ee.usp.br/reeusp/](http://www.ee.usp.br/reeusp/) Acessado em 11 de abril de 2010.

MACEDO, C. S. G.; BATTISTELLA, L. R. Impacto da lombalgia na qualidade de vida de motoristas de ônibus urbanos. **Arq. Ciênc. Saúde Unipar**, 11(3), 163-167, 2007.

MAHLER, M. Sobre a teoria do desenvolvimento de Mahler. In: BLEICHMAR, N. M.; BLEICHMAR, C. L. **A Psicanálise depois de Freud: teoria e clínica**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1968/1992, p. 318 – 325.

MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. B.; LATORRE, M. R. D. O. Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. **Revista de Saúde Pública**, 38(1), 55-61, 2004.

MARTINS, S. R. Tempo antes do adoecer: Relações entre saúde e os processos psicodinâmicos do reconhecimento do trabalho. In: MENDES, A. M. (Org.). **Trabalho e saúde: O sujeito entre emancipação e servidão**. Curitiba: Juruá, 2008, p. 69 – 88.

MARX, K. **O capital: crítica da economia política**. Vol. 01. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1818 – 1883/1998.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. **Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste?** São Paulo: Papyrus, 1999.

MASLOW, A. H. **O diário de negócios de Maslow**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MEDEIROS, P. F.; BERNARDES, A. G.; GUARESCHI, N. M. F. O conceito de saúde e suas implicações nas práticas psicológicas. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 21(3), 263-269, 2005.

MENDES, A. M. **Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional**. Tese de doutorado. Brasília: UNB, 1999.

MENDES, A. M.; CRUZ, R. M. Trabalho e saúde no contexto organizacional: vicissitudes teóricas. In: TAMAYO, A. et al. **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004, p. 39 – 52.

MENDES, A. M. **Trabalho e saúde: O sujeito entre emancipação e servidão**. Curitiba: Juruá, 2008.

MORENO, C. Sualíngua. Disponível em:  
<http://wp.clicrbs.com.br/sualingua/2009/05/04/trabalho/> Acesso em 12 fevereiro 2010.

NERI, M.; SOARES, W. L.; SOARES, C. Condições de saúde no setor de transporte rodoviário de cargas e de passageiros: um estudo baseado na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. **Cadernos de Saúde Pública**, 21(4), 1105-1123, 2005.

NEVES, J. L. Pesquisa Qualitativa – Características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, 1(3), 2º sem., 1996.

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

OLIVEIRA, R. P.; NUNES, M. O. Violência relacionada ao trabalho: Uma proposta conceitual. **Saúde e Sociedade**, 17(4), 22-34, 2008.

PAIVA, K. C. M.; COUTO, J. H. Qualidade de vida e estresse gerencial "pós-choque de gestão": o caso da Copasa-MG. **Revista de Administração Pública**, 42(6), 1189-211, 2008.

PENTEADO, R. Z.; GONÇALVES, C. G. O.; COSTA, D. D.; MARQUES, J. M. Trabalho e saúde em motoristas de caminhão no interior de São Paulo. **Saúde e Sociedade**, 17(4), 2008.

REY, G. **Pesquisa Qualitativa em Psicologia: caminhos e desafios**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

ROCHA, D.; DEUSDARÁ, B. Análise de conteúdo e Análise do discurso: O lingüístico e seu entorno. **D. E. L. T. A.**, 22(1), 29-52, 2006.

ROZESTRATEN, R. J. A. **Psicologia do Trânsito: conceitos e processos básicos**. São Paulo: EPU, 1988.

SAMPAIO, R. F. et al. Avaliação da capacidade para o trabalho e estresse em uma empresa de transporte coletivo de Belo Horizonte, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, 14(1), 287-296, 2009.

SATO, L.; BERNARDO, M. H. Saúde mental e trabalho: os problemas que persistem. **Ciência & Saúde Coletiva**, 10(4), 869-878, 2005.

- SEIDL, E. M. F.; ZANNON, C. M. L. C. Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos. **Caderno de Saúde Pública**, 20(2), 580-588, 2004.
- SELIGMANN-SILVA, E. **Desgaste mental no trabalho dominado**. São Paulo: Cortez, 1994.
- SILVA, L. F.; MENDES, R. Exposição combinada entre ruído e vibração e seus efeitos sobre a audição de trabalhadores. **Revista de Saúde Pública**, 39(1), 9-17, 2005.
- SILVA, D. W. et al. Condições de trabalho e riscos no trânsito urbano na ótica de trabalhadores motociclistas. **Physis Revista de Saúde Coletiva**, 18(2), 339-360, 2008.
- SOUSA, A. F. **Estresse ocupacional em motoristas de ônibus urbano: o papel das estratégias de coping**. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Salvador: Universidade Federal da Bahia (UFBA), 2005.
- SOUZA, J. C. R. P.; GUIMARÃES, L. A. M. **Insônia e qualidade de vida**. Campo Grande: UCDB, 1999, p. 117 – 135.
- SOUZA, J. C.; PAIVA, T.; REIMÃO, R. Sono, qualidade de vida e acidentes em caminhoneiros brasileiros e portugueses. **Psicologia em Estudo**, 13(3), 429-436, 2008.
- THE WHOQOL GROUP. The World Health Organization Quality of Life assessments (WHOQOL): position paper from the World Health Organization. **Social Science and Medicine**, 41(10), 1403-1409, 1995.
- VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: Origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, 8(1), 22-36, 2001.
- VAZ, H. C. L. **Antropologia Filosófica**. São Paulo: Edições Loyola, vls. 1 e 2, 1991.
- VIEIRA, L. J. E. S. et al. Impacto da violência na saúde de famílias em Fortaleza, Ceará. **Ciência & Saúde Coletiva**, 14(5), 1773-1779, 2009.
- WINNICOTT, D. Self verdadeiro e falso self. In: BLEICHMAR, N. M.; BLEICHMAR, C. L. **A Psicanálise depois de Freud: teoria e clínica**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1963/1992, p. 223 – 226.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A

**Questionário Informativo****\*Dados de identificação**

- 1- Idade: \_\_\_\_\_
- 2- Escolaridade: \_\_\_\_\_
- 3- Naturalidade: \_\_\_\_\_
- 4- Estado Civil: \_\_\_\_\_
- 5- Religião: \_\_\_\_\_

**\* Dados sócio-econômicos**

- 1- Renda Mensal Individual: \_\_\_\_\_
- 2- Renda Mensal Familiar: \_\_\_\_\_
- 3- Quantas pessoas vivem da renda mensal total? \_\_\_\_\_
- 4- Você tem filhos? Quantos? \_\_\_\_\_
- 5- Quantas e quem são as pessoas que moram com você?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 6- Possui residência própria? \_\_\_\_\_
- 7- Possui seu próprio meio de transporte? \_\_\_\_\_
- 8- Exerce outro tipo de trabalho além de ser motorista de ônibus?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**\* Dados Profissionais**

- 1- Qual sua carga horária diária de trabalho? \_\_\_\_\_
- 2- Há quanto tempo trabalha na empresa como motorista de ônibus?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 3- Antes desse cargo, já exerceu outras funções nesta empresa? Quais funções?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 4- Há quanto tempo trabalha como motorista de ônibus urbano?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 5- Já trabalhou como motorista com outros tipos de veículos? Por quanto tempo?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 6- Há quanto tempo é habilitado para dirigir? \_\_\_\_\_
- 7- Já se envolveu em algum tipo de acidente de trabalho na profissão que exerce?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 8- Já precisou ser afastado do trabalho por problemas de saúde?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## APÊNDICE B

### **Entrevista Semi-Estruturada**

- Para você, Qualidade de Vida é.....
- Que aspectos você considera importantes na Qualidade de Vida relacionada ao Trabalho?
- O que você considera agradável no desempenho do seu trabalho e que te traz satisfação?
- O que considera desagradável na sua prática de trabalho?



## APÊNDICE C

**Carta para esclarecimento e obtenção do consentimento livre e esclarecido**

Prezado(a) Senhor(a):

Eu, ELAINE CRISTINA DA FONSECA COSTA PETTENGILL, psicóloga e aluna do programa de mestrado em Psicologia, portadora do CPF 639.207.191-15, RG 01181990/SSPMS, pesquisadora na Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), situada na Avenida Tamandaré nº 6000, na cidade de Campo Grande, cujo telefone de contato é (67) 3312-3605, estou desenvolvendo uma pesquisa cujo título é "Condições de Trabalho e a Percepção da Qualidade de vida de motoristas de ônibus urbano".

O objetivo deste estudo é conhecer a maneira como os motoristas de ônibus urbano percebem sua qualidade de vida no trabalho por meio de entrevistas. A sua participação proporcionará um melhor conhecimento de como os motoristas de ônibus urbano de Campo Grande vivenciam as suas condições de trabalho.

A sua participação é totalmente voluntária e não implicará em nenhum risco. Esclareço que as entrevistas serão realizadas individualmente e gravadas digitalmente com a sua permissão.

Informo que o(a) Sr(a) tem a garantia de acesso, em qualquer etapa do estudo, sobre qualquer esclarecimento de eventuais dúvidas. Se tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da UCDB, telefone: 3312-3800; e-mail: [cep @ucdb.br](mailto:cep@ucdb.br)

Também é garantida a liberdade da retirada de consentimento a qualquer momento e deixar de participar do estudo, sem qualquer prejuízo. O(a) Sr(a) tem direito a se manter atualizado sobre os resultados parciais da pesquisa e caso seja solicitado, darei todas as informações necessárias.

Não existirão despesas ou compensações pessoais para o participante em qualquer fase do estudo, sendo sua participação totalmente voluntária.

Informo que os seus dados de identificação, assim como de seus familiares, serão mantidos em sigilo, com acesso somente pelas pesquisadoras deste projeto.

Comprometo-me a utilizar os dados coletados somente para pesquisa e os resultados serão veiculados através de artigos científicos e em congressos e encontros científicos.

Em anexo está o TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO para ser assinado, caso não tenha restado qualquer dúvida.

---

Elaine Cristina da Fonseca Costa Pettengill  
Psicóloga/pesquisadora (fone: 3029-6487)  
e-mail: [elaine.pettengill@hotmail.com](mailto:elaine.pettengill@hotmail.com)

---

Profª. Drª. Lucy Nunes Ratier Martins  
Professora/Orientadora

## APÊNDICE D

### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO

MESTRADO EM PSICOLOGIA

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Declaro consentir em participar como voluntário da pesquisa intitulada “Condições de Trabalho e a Percepção da Qualidade de Vida de Motoristas de Ônibus Urbano”, que tem por objetivo conhecer a percepção dos motoristas de ônibus urbano de Campo Grande-MS sobre sua qualidade de vida no trabalho. Concordo em conceder entrevistas, permitindo que sejam gravadas digitalmente e posteriormente transcritas, com a finalidade de estudo científico.

Ao participar deste estudo fui esclarecido (a) e estou ciente que:

- a) caso não me sinta à vontade para responder qualquer questão, posso deixar de respondê-la, sem que isto implique em prejuízo;
- b) as informações que fornecerei serão acessíveis somente aos pesquisadores envolvidos e que os resultados serão divulgados em publicações científicas, sendo mantidos em sigilo os meus dados de identificação;
- c) minha participação é inteiramente voluntária, e não fui objeto de nenhum tipo de pressão;
- d) tenho liberdade para desistir de participar, em qualquer momento, do processo de pesquisa;
- e) caso precise entrar em contato com a pesquisadora, estou ciente de que posso fazê-lo através do e-mail abaixo.

Campo Grande, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2008.

\_\_\_\_\_  
Assinatura participante da Pesquisa

Doc. Identidade \_\_\_\_\_

---

Elaine Cristina da Fonseca Costa Pettengill  
Psicóloga/pesquisadora  
e-mail: elaine.pettengill@hotmail.com

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Lucy Nunes Ratier Martins  
Professora/Orientadora

## APÊNDICE E

**Carta ao diretor da empresa:**

Campo Grande-MS, 07 de outubro de 2009.

Senhor Diretor

ELAINE CRISTINA DA FONSECA COSTA PETTENGILL, psicóloga e mestranda do programa de mestrado da Universidade Católica Dom Bosco – UCDB, situada na Av. Tamandaré, 6.000, nesta capital, fone 3312-3705, portadora do CPF 639.207.191-15, e e-mail: [elaine.pettengill@hotmail.com](mailto:elaine.pettengill@hotmail.com) e telefone 3029-6487, está desenvolvendo uma pesquisa cujo título é “CONDIÇÕES DE TRABALHO E A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DE MOTORISTAS DE ÔNIBUS URBANO”, sob orientação da prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Lucy Nunes Ratier Martins (UCDB).

O objetivo da pesquisa é conhecer a percepção de motoristas de ônibus urbano sobre sua qualidade de vida no trabalho.

Para tanto, necessita da autorização de V.Sa., para realizar entrevistas com os motoristas que concordarem em participar deste estudo.

A clientela deverá ser escolhida aleatoriamente (no final de seu expediente de trabalho), sendo necessária a participação de dez profissionais. Os resultados serão veiculados por meio de artigos, congressos e demais eventos científicos, bem como à Instituição caso seja de seu interesse.

Por oportuno, ressalta a requerente, tratar-se de entrevistas cujas informações serão acessíveis às pesquisadoras envolvidas, sendo mantidos em sigilo os dados de identificação.

A participação é gratuita e não deverá interferir nas atividades profissionais dos motoristas.

Atenciosamente.

---

Elaine Cristina da Fonseca Costa Pettengill

## APÊNDICE F

QUESTIONARIO INFORMATIVO		
EMPRESA A		
DADOS DE IDENTIFICAÇÃO	DADOS SOCIO-ECONOMICOS	DADOS PROFISSIONAIS
<b>IDADE:</b> 30% - entre 23 e 28 anos; 40% - entre 30 e 36 anos; 30% - entre 43 e 45 anos.	<b>RENDA MENSAL INDIVIDUAL:</b> 60% - entre 1.400,00 e 1.900,00; 40% - entre 1.000,00 e 1.200,00.	<b>CARGA HORARIA DIARIA APROXIMADA DE TRABALHO:</b> 60% - 9 horas; 30% - entre 8 e 9 horas e meia; 10% - 10 horas.
<b>ESCOLARIDADE:</b> 70% - médio completo; 20% - médio incompleto; 10% - fundamental completo.	<b>RENDA MENSAL FAMILIAR:</b> 60% - entre 1.200,00 e 1.800,00; 40% - renda superior a 2.000,00.	<b>TEMPO NA EMPRESA COMO MOTORISTA:</b> 80% - entre 1 e 5 anos; 10% - há 8 anos; 10% - há 4 meses.
<b>ESTADO CIVIL:</b> 80% - casados ou união estável; 20% - solteiros.	<b>DEPENDENTES DA RENDA MENSAL TOTAL:</b> 50% - 4 dependentes; 50% - 3 dependentes.	<b>TEMPO TOTAL COMO MOTORISTA DE ÔNIBUS URBANO:</b> 80% - entre 3 e 5 anos; 10% - há 8 anos; 10% - há 4 meses.
<b>NATALIDADE:</b> 40% - Campo Grande/MS; 30% - interior de MS; 30% - outros Estados.	<b>QUEM VIVE NA RESIDENCIA:</b> 80% - esposa, filhos/parentes; 10% - mãe e irmã; 10% - moram sozinhos.	<b>TEMPO DE HABILITAÇÃO:</b> 90% - entre 7 e 22 anos de CNH; 10% - há 5 anos.
<b>RELIGIAO:</b> 40% - católicos praticantes; 20% - católicos não praticantes; 20% - evangélicos praticantes; 20% - evangélicos não praticantes.	<b>RESIDENCIA PROPRIA:</b> 90% - possuem; 10% - não possuem.	<b>OUTRAS FUNÇÕES JA EXERCIDAS NA EMPRESA:</b> 80% - trabalharam como cobrador; 20% - só como motorista.
	<b>MEIO DE TRANSPORTE PROPRIO:</b> 100% - possuem.	<b>TRABALHOU COMO MOTORISTA EM OUTROS TIPOS DE VEICULOS:</b> 50% - caminhão/veículo categ. B; 50% - só ônibus urbano.
	<b>EXERCE OUTRO TIPO DE TRABALHO:</b> 100% - só trabalham como motorista.	<b>ACIDENTES DE TRABALHO:</b> 50% - acidentes de trânsito; 10% - passageiro caiu dentro do veículo e se feriu; 40% - nunca se acidentaram no exercício desta função.
		<b>AFASTAMENTO POR PROBLEMA DE SAÚDE:</b> 70% - nunca precisaram se afastar; 10% - afastamento por micose na virilha; 10% - afastamento por conjuntivite; 10% - afastamento por dengue.

## APÊNDICE G

QUESTIONARIO INFORMATIVO		
EMPRESA B		
DADOS DE IDENTIFICAÇÃO	DADOS SOCIO-ECONOMICOS	DADOS PROFISSIONAIS
<b>IDADE:</b> 60% - entre 30 e 38 anos; 20% - entre 44 e 43 anos; 20% - entre 54 e 55 anos.	<b>RENDA MENSAL INDIVIDUAL:</b> 90% - entre 1.400,00 e 2.000,00; 10% - 1.129,00.	<b>CARGA HORARIA DIARIA APROXIMADA DE TRABALHO:</b> 70% - 9 horas; 10% - 9 horas e meia; 10% - 10 horas; 10% - 7 horas.
<b>ESCOLARIDADE:</b> 50% - médio completo; 30% - fundamental completo; 20% - fundamental incompleto.	<b>RENDA MENSAL FAMILIAR:</b> 50% - entre 2.000,00 e 2.500,00; 40% - entre 1.500,00 e 1.900,00; 10% - 4.000,00.	<b>TEMPO NA EMPRESA COMO MOTORISTA:</b> 70% - entre 3 e 5 anos; 20% - entre 5 e 10 anos; 10% - há 9 meses.
<b>ESTADO CIVIL:</b> 100% - casados ou em união estável.	<b>DEPENDENTES DA RENDA MENSAL TOTAL:</b> 60% - 4 dependentes; 20% - 2 dependentes; 10% - 5 dependentes; 10% - 3 dependentes.	<b>TEMPO TOTAL COMO MOTORISTA DE ÔNIBUS URBANO:</b> 60% - entre 5 e 12 anos; 30% - entre 3 e 5 anos; 10% - há 9 meses.
<b>NATALIDADE:</b> 60% - Campo Grande/MS; 30% - interior de MS; 10% - outros Estados.	<b>QUEM VIVE NA RESIDENCIA:</b> 60% - esposa e filhos; 30% - motorista e esposa; 10% - enteado e filha.	<b>TEMPO DE HABILITAÇÃO:</b> 80% - entre 5 e 24 anos de CNH; 20% - há 34 anos.
<b>RELIGIAO:</b> 60% - católicos praticantes; 10% - católicos não praticantes; 30% - evangélicos praticantes;	<b>RESIDENCIA PRÓPRIA:</b> 80% - possuem; 20% - não possuem.	<b>OUTRAS FUNÇÕES JÁ EXERCIDAS NA EMPRESA:</b> 60% - só como motorista; 30% - cobrador e manobrista; 10% - tesoureiro e serviços gerais.
	<b>MEIO DE TRANSPORTE PRÓPRIO:</b> 80% - possuem; 20% - não possuem.	<b>TRABALHOU COMO MOTORISTA EM OUTROS TIPOS DE VEÍCULOS:</b> 70% - caminhão/carreta; 30% - só ônibus urbano.
	<b>EXERCE OUTRO TIPO DE TRABALHO:</b> 100% - só trabalham como motorista.	<b>ACIDENTES DE TRABALHO:</b> 70% - acidentes de trânsito; 30% - nunca se acidentaram no exercício desta função.
		<b>AFASTAMENTO POR PROBLEMA DE SAÚDE:</b> 40% - nunca precisaram se afastar; 20% - afastamento por fraturas membros superiores; 20% - afastamento por cirurgias (joelho, apendicite); 10% - afastamento por problema renal; 10% - afastamento por hérnia na virilha.

## ANEXO