

FACULDADE NOVOS HORIZONTES

Programa de Pós-graduação em Administração
Mestrado

**PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DE MOTORISTAS DE
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS:
o caso de uma empresa mineira**

Nesmária Sany Costa Alves

**Belo Horizonte
2011**

Nesmária Sany Costa Alves

**PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DE MOTORISTAS DE
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS:
o caso de uma empresa mineira**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração.

Orientador: Professor Dr. Luiz Carlos Honório

Linha de Pesquisa: Relações de Poder e Dinâmica nas Organizações

Área de Concentração: Organização e Estratégia

Belo Horizonte
2011

A minha família, por ter compreendido minhas ausências, dando-me
coragem e força para seguir viagem.

A todos os motoristas de transporte rodoviário,
especialmente aos motoristas da empresa pesquisada,
os quais, apesar das adversidades, ainda continuam na estrada.

AGRADECIMENTOS

Embora uma dissertação seja, por sua finalidade acadêmica, um trabalho individual, há contribuições de natureza diversa que não podem e nem devem deixar de ser realizadas. Por essa razão, expresso meus sinceros agradecimentos:

Ao meu mestre, com carinho, professor Luiz Carlos Honório. Dizer de sua competência didática, seu enorme conhecimento e sua magnífica capacidade intelectual é clichê, perto do que sua orientação significou: ele foi inspiração para seguir na carreira acadêmica, exemplo de profissionalismo e de dedicação, seu apoio, confiança, compreensão e amizade foram essenciais para tocar em frente.... e finalizar esta pesquisa. Obrigada por acreditar que eu era capaz, principalmente nos momentos difíceis pelos quais passei durante o mestrado.

Aos outros professores do Mestrado, especialmente à professora Talita Ribeiro da Luz, minha tutora nas vivências de pesquisa, pela meiguice, compreensão e atenção com que sempre me orientou; à professora Kelly César Martins Paiva, pelas orientações despretensiosas, pela alegria irradiante e sagacidade demonstradas durante as aulas e as conversas em sua sala; e ao professor Fernando Coutinho Garcia, pelas aulas instigantes, que inspiraram esta pesquisa, e pelas contribuições na Banca de Qualificação.

À professora Vera Lúcia Cançado, pelos estimulantes diálogos iniciais, quando do empréstimo de sua dissertação, em sua casa, e pela atenciosa participação e pelas contribuições no Exame de Qualificação.

Aos motoristas participantes desta pesquisa, pelo precioso tempo dedicado ao preenchimento dos questionários e à participação nas entrevistas, mais ainda por partilharem comigo parte de suas vidas, histórias e angústias. Tentando desvendar a subjetividade deles, refleti sobre mim e sobre o quanto meu trabalho ainda é gratificante, apesar das tantas pedras no caminho.

Aos demais funcionários da empresa pesquisada, pelo essencial apoio para a realização do trabalho de campo, especialmente ao gerente operacional, à estagiária da Assistência Social, ao gerente de RH e aos assistentes de Trafego.

Aos meus pais, pelo amor e apoio incondicionais desde a primeira hora, em especial à minha mãe, pela excitação e orgulho com que sempre reagiu às conquistas da filha, e aos meus irmãos, pela amizade e pelo orgulho demonstrados.

Aos meus filhos, Bárbara, Gustavo e Alexandre, pelo amor e pela compreensão sempre manifestados, apesar do débito de atenção. A Bárbara agradeço ainda a ajuda "quase profissional", apesar dos seus 15 anos, na maior parte das transcrições. Espero que o entusiasmo, a seriedade e o empenho que coloco em meu trabalho lhes sirva de estímulo.

Ao meu marido, Alexandre, pelo inestimável apoio familiar, que preencheu as diversas falhas que fui tendo por força das circunstâncias.

Aos colegas de mestrado, pelas discussões acadêmicas e por partilharem comigo as experiências e também as angústias da jornada, especialmente a Sirlene, pela ajuda despreziosa e pela amizade sincera, a Karla, minha companheira de viagem, a Alexandre Peixoto e a Reinaldo Cabral.

Aos funcionários da Faculdade Novos Horizontes, pela educação, atenção e profissionalismo, especialmente a Edna, Adélia e Wânia, da Secretaria do Mestrado.

Às minhas cunhadas e a seus filhos, à minha sogra, às minhas tias e primos, com quem dividi algumas angústias nas passagens por Belo Horizonte, pelo carinho e pela hospitalidade demonstrados durante minhas estadas em sua casa.

Ao amigo Benedito Said, meu para sempre mestre, pelo carinho, pelas revisões de texto e inteligentes orientações, e a Tânia, minha amiga para todas as horas.

Aos colegas da Imprensa Universitária, especialmente a Humberto, diretor, pela compreensão e pela flexibilização de minha jornada de trabalho para cursar o

mestrado; a Thays, pela ajuda nas transcrições e boa vontade nas substituições quando de minhas faltas; e a Marcus Martins, Marcos Aurélio e Christian, pelo profissionalismo e pela disposição demonstrados na diagramação ou formatação de alguns trabalhos do mestrado.

Aos alunos e colegas da Facomp, especialmente a Roque, Christine, Gilmara, Expedito, Luci e Luís Pires.

A todas as pessoas que colaboraram, direta ou indiretamente, para que este sonho se concretizasse e a todas as outras que, mesmo não tendo sido mencionadas, ajudaram de alguma forma, o meu mais sincero obrigado.

A Deus, sem Ele nada nem essas pessoas seriam possíveis.

*O homem é capaz de partir e de chegar.
Mas o que o define mesmo é a estrada.
Mais do que ser de chegada e de partida,
o homem é um ser de estrada.
É eterno caminhante.
É um peregrino obstinado.
É um estradeiro infatigável.
Não resiste ao apelo do horizonte misterioso
que lhe pede novos passos.*

Monsenhor Juvenal Arduini

RESUMO

Este estudo teve como objetivo analisar as vivências de prazer e sofrimento de motoristas de transporte rodoviário de passageiros, tomando como eixo norteador a Psicodinâmica do Trabalho. Para a consecução desse objetivo, optou-se, como metodologia, por uma pesquisa descritiva, de abordagem qualitativa e quantitativa, baseada em um estudo de caso, contemplando ainda a triangulação de dados. As unidades de análise e de observação foram, respectivamente, uma empresa de transporte rodoviário de passageiros de Minas Gerais e 134 motoristas que nela trabalham. A coleta de dados abrangeu quatro técnicas – questionário, entrevistas, documentos e observação. As escalas do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) (MENDES; FERREIRA, 2007), questionário utilizado, apresentaram-se, em sua maioria, com avaliação entre crítica a grave, indicando aspectos relativos ao sofrimento associados a elementos de precarização e penosidade no trabalho. Tais resultados, complementados com entrevistas, análise de documentos e observações feitas, permitiram concluir que a organização do trabalho a que os motoristas estão submetidos lhes provoca mais sofrimento que as relações socioprofissionais e as condições de trabalho, nessa ordem. No entanto, as relações profissionais são prejudicadas em função das disputas existentes e da falta de comunicação, afetando a relação com os pares e as chefias. As condições de trabalho, no geral, foram avaliadas de modo satisfatório. O custo cognitivo mostrou-se como custo humano do trabalho mais grave, em razão da necessidade de se lidar com imprevistos, prever acontecimentos, usar a visão, concentrar e usar a memória. Os danos físicos do trabalho se apresentaram como mais críticos, se comparados aos danos psicológicos e sociais. Todos os fatores relativos às vivências de prazer indicaram situação crítica. Os indicadores de realização profissional, os aspectos referentes à falta de reconhecimento e aos danos provocados pelo trabalho foram apontados, em sua maioria, como críticos. Na comparação de fatores de prazer e sofrimento com faixa etária e tempo de serviço, verificou-se que motoristas com mais idade e motoristas recém-chegados registram maior realização profissional. O esgotamento profissional e a falta de reconhecimento se mostraram mais significativos para motoristas que trabalham acima de 41 horas por semana. Descobriu-se também que, quanto mais existe organização do trabalho, mais esgotamento profissional e falta de reconhecimento podem decorrer da relação de trabalho. Em linhas gerais, os motoristas demonstraram descontentamento com a exagerada pressão sobre eles, a falta de liberdade para expressão, as disputas profissionais existentes, a política salarial da empresa e a falta de reconhecimento no trabalho. Outro aspecto a ser enfatizado quanto às vivências de prazer e sofrimento diz respeito à forma como os princípios do sistema de qualidade da empresa são transpostos para a atividade do motorista. Quanto aos quesitos de realização profissional, quase todos os motoristas se posicionaram favoravelmente. Observou-se, ainda, que, apesar da precariedade e da penosidade do trabalho, esses profissionais ainda sentem prazer na profissão, o que não descarta a necessidade de revisão das condições de trabalho, em sentido lato, a que eles estão submetidos, de forma a equilibrar o prazer e o sofrimento no trabalho.

Palavras-chave: Prazer e sofrimento no trabalho. Transporte rodoviário de passageiros. Motorista de transporte rodoviário de passageiros.

ABSTRACT

This study had as objective to analyze experiences of pleasure and suffering of drivers of road transport of passengers, taking as central guide the Work Psychodynamic. For the achievement of this objective, it was opted, as methodology, for a research descriptive, of qualitative and quantitative boarding, based in a case study, contemplating still the triangulation of data. The units of analysis and observations had been, respectively, a company of road transport of passengers of Minas Gerais and 134 of theirs drivers. The collection of data enclosed four techniques - questionnaire, interviews, documents and observations. The scales of the Inventory of Work and Risks of Illness (ITRA) (MENDES; FERREIRA, 2007), used questionnaire, had presented themselves, in its majority, with critical evaluation between the serious one, indicating relative aspects to the suffering associates the elements of precariousness and painfulness in the work. Such results, complemented with interviews, made analysis of documents and observations, had allowed to conclude that the organization of the work which the drivers are submitted causes them more suffering that the occupational relations and the conditions of work, in this order. However, the professional relations are harmed in function of the existing disputes and of the communication lack, affecting the relation with the pairs and you command them. The work conditions, in the generality, had been evaluated in satisfactory way. The cognitive cost revealed as human cost of the work most serious, in reason of the necessity of if dealing with unexpected, foreseeing events, to use the vision, to concentrate and to use the memory. The physical damages of the work if had presented as more critical, if compared with the psychological and social damages. All the relative factors to the pleasure experiences had indicated critical situation. The pointers of professional accomplishment, the referring aspects to the lack of recognition and the damages caused for the work had been pointed, in its majority, as critical. In the comparison of factors of pleasure and suffering with age range and time of service, it was verified that older drivers and just register had bigger professional accomplishment. The professional exhaustion and the lack of recognition if had shown more significant stop drivers who work over 41 hours per week. Also found out that, where more organization of the work exists, more professional exhaustion and recognition lack can elapse of the work relation. In general lines, the drivers had demonstrated dissatisfaction with the exaggerated pressure on them, the existing lack of freedom for expression, professional disputes, the wage politics of the company and the lack of recognition in the work. Another aspect to be emphasized how much to the experiences of pleasure and suffering it says respect to the form as the principles of the system of quality of the company is transposed for the activity of the driver. How much to the questions of professional accomplishment, almost all the drivers had located favorably. It observed, still, that, although precariousness and of painfulness of work, this professionals still feels pleasure in that occupation, what it does not discard the necessity of revision of the work conditions, in liberal interpretation, the one that they are submitted, of form to balance the pleasure and the suffering in the work.

keywords: Pleasure and suffering in the work. Road transport of passengers. Driver of road transport of passengers.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANTT	– Agência Nacional de Transporte Terrestre
CNT	– Confederação Nacional do Transporte
CNTT	– Confederação Nacional dos Trabalhadores em Transporte
CLT	– Convenção Nacional do Trabalho
CONTRAN	– Conselho Nacional de Trânsito
DER	– Departamento Estadual de Estradas de Rodagem
EACT	– Escala de Avaliação do contexto de trabalho
EADRT	– Escala de avaliação dos danos relacionados ao trabalho
ECHT	– Escala de custo humano no trabalho
EIPST	– Escala de indicadores de prazer-sofrimento no trabalho
ISO	– <i>International Organization for Standardization</i>
ITRA	– Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento
TQC	– <i>Total Quality Control</i>

LISTA DE GRÁFICOS

GRAF. 1	– Distribuição da amostra, segundo a faixa etária	76
GRAF. 2	– Distribuição da amostra, segundo o estado civil	77
GRAF. 3	– Distribuição da amostra, segundo o grau de escolaridade	77
GRAF. 4	– Distribuição de amostra, segundo o número de filhos	79
GRAF. 5	– Distribuição de amostra, segundo o tempo de atuação na empresa em anos	79
GRAF. 6	– Distribuição de amostra, segundo horas semanais de trabalho na empresa	80
GRAF. 7	– Distribuição de amostra, segundo o hábito de fumar	81
GRAF. 8	– Distribuição de amostra, segundo o hábito de fumar	82
GRAF. 9	– Distribuição de amostra, segundo o consumo de bebida alcoólica	82
GRAF. 10	– Distribuição de amostra, segundo o afastamento do trabalhador por motivos de saúde	83

LISTA DE TABELAS

TAB. 1 –	Caracterização da amostra total, conforme o fator do contexto de trabalho	85
TAB. 2 –	Avaliação dos escores relativos aos fatores do contexto de trabalho na amostra total	85
TAB. 3-A –	Distribuição dos indicadores referentes à organização do trabalho	86
TAB. 3-B –	Distribuição dos indicadores relativos a relações socioprofissionais	93
TAB. 3-C –	Distribuição dos indicadores relativos a condições de trabalho	98
TAB. 4 –	Caracterização da amostra total segundo o fator custo humano do trabalho	104
TAB. 5 –	Avaliação dos escores referentes ao custo humano do trabalho na amostra total	104
TAB. 6-A –	Distribuição dos indicadores referentes ao custo cognitivo	105
TAB. 6-B –	Distribuição dos indicadores referentes ao custo afetivo	107
TAB. 6-C –	Distribuição dos indicadores referentes ao custo físico	110
TAB. 7 –	Caracterização da amostra total de acordo com os fatores de prazer e sofrimento	115
TAB. 8 –	Avaliação dos escores referentes aos fatores de prazer no trabalho na amostra total	116
TAB. 9-A –	Distribuição dos indicadores referentes à realização profissional	116
TAB. 9-B –	Distribuição dos indicadores referentes à liberdade de expressão	120
TAB. 10 –	Avaliação dos escores referentes aos fatores de sofrimento no trabalho na amostra total	124
TAB. 11-A –	Distribuição dos indicadores pertinentes ao fator esgotamento profissional	124
TAB. 11-B –	Distribuição dos indicadores referentes ao fator falta de reconhecimento	125
TAB. 12 –	Caracterização da amostra total conforme os danos do trabalho	131
TAB. 13 –	Avaliação dos escores referentes aos danos do trabalho na amostra total	131
TAB. 14-A –	Distribuição dos indicadores referentes aos danos físicos	132
TAB. 14-B –	Distribuição dos indicadores relativos aos danos sociais	135
TAB. 14-C –	Distribuição dos indicadores relativos aos danos psicológicos	137
TAB. 15 –	Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho faixa etária	140
TAB. 16 –	Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e escolaridade	142
TAB. 17 –	Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e tempo de trabalho na empresa	143
TAB. 18 –	Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e estado civil	145
TAB. 19 –	Níveis médios dos fatores de prazer e sofrimento entre as categorias do regime de trabalho	145

TAB. 20-A –	Associação entre os fatores de organização do trabalho e prazer e sofrimento no trabalho	148
TAB. 20-B –	Associação entre os fatores de relações socioprofissionais e prazer e sofrimento no trabalho	150
TAB. 20-C	Associação entre os fatores de condições de trabalho e prazer e sofrimento no trabalho	143

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO	26
2.1 As transformações no mundo do trabalho	26
2.2 A Psicodinâmica do Trabalho	31
2.3 Prazer e sofrimento no trabalho	36
2.3.1 A questão do prazer	37
2.3.2 O sofrimento no trabalho	38
2.4 A profissão motorista e o sofrimento no trabalho	41
2.4.1 O surgimento da profissão	41
2.4.2 O sofrimento no trabalho do motorista de transporte rodoviário	42
3 METODOLOGIA	47
3.1 Tipo e método de pesquisa	47
3.2 Unidades de análise e de observação	52
3.3 População e amostra	52
3.4 Fontes, instrumentos e processo de coleta de dados	53
3.5 Tratamento e análise dos dados	57
4 CARACTERIZAÇÃO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS.....	62
4.1 O transporte rodoviário de passageiros e sua posição na estrutura de transportes no Brasil.....	62
4.2 Características gerais, conceitos fundamentais e particularidades atuais do transporte rodoviário de passageiros.....	64
5 APRESENTAÇÃO, DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	69
5.1 Caracterização da organização pesquisada.....	69
5.2 A atividade do motorista de transporte rodoviário de passageiros na	

empresa pesquisada.....	72
5.3 Análise descritiva das variáveis demográficas e ocupacionais.....	76
5.4 Análise descritiva das características do Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA)	83
5.4.1 Fatores do contexto do trabalho	84
5.4.2 Fatores de custo humano do trabalho	103
5.4.3 Fatores de prazer e sofrimento no trabalho	113
5.4.4 Fatores de danos relacionados ao trabalho	130
5.5 Análise bivariada	139
5.5.1 Fatores de prazer e sofrimento no trabalho <i>versus</i> dados demográficos e ocupacionais	140
5.5.2 Fatores de contexto do trabalho <i>versus</i> fatores de prazer e sofrimento	147
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	152
REFERÊNCIAS	163
APÊNDICES	174
APÊNDICE A – Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA)	174
APÊNDICE B – Roteiro de Entrevista Semiestruturada	181
APÊNDICE C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	184
APÊNDICE D – Identificação das variáveis no questionário aplicado	186

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, a nova lógica de acumulação capitalista, decorrente da reestruturação produtiva e da globalização, vem provocando transformações significativas na sociedade e nas relações sociais, especialmente na relação capital-trabalho. Nessa nova associação de forças econômicas, sociais e políticas que passou a vigorar, a tecnologia exerce papel determinante, pois o ritmo célere das inovações tecnológicas e a rapidez de circulação das informações deram origem a uma "sociedade impaciente" e a uma "economia dedicada ao curto prazo", sem compromisso com a lealdade e com a ajuda mútua, que enfatizam a flexibilidade e o imediatismo (SENNETT, 1999, p. 10).

Dentro desse panorama, a hegemonia do mercado autorregulável sobre a vida do homem denotou, concretamente, a substituição de formas orgânicas de existência por um novo modelo de organização, de caráter essencialmente individualista e atomizado (MOTTA, 2003). A racionalização inerente à moderna instituição capitalista, por conseguinte, ao ser direcionada pela lógica do capital, deu ao trabalhador uma falsa liberdade de trabalho, que significou para ele o mesmo que "trabalhar sob as condições do patrão ou morrer de fome", enquanto a economia de mercado o reduziu à condição de mera mercadoria, sujeita à lógica do capitalismo (MOTTA, 2003, p. 55). Por outro lado, as organizações também se viram obrigadas a se adaptar às circunstâncias de incerteza do ambiente, o que acabou exigindo delas o empreendimento de todos os esforços para o aumento da produção e do consumo, sob o pretexto de garantir a melhoria de vida, a sobrevivência e prosperidade de todos os participantes no processo (MOTTA, 2003).

Destruídas as formas tradicionais de organização, instauraram-se naturalmente novas formas de dominação que afetaram drasticamente o mundo do trabalho e mudaram o significado do trabalho (SENNETT, 1999; ANTUNES, 2008). Essas mudanças, conseqüentemente, têm deixado marcas profundas no trabalhador, sobretudo em sua subjetividade (NARDI, 2004), já que, com o novo sistema, conhecido por "capitalismo flexível", a flexibilidade é enfatizada e as formas rígidas

de burocracia e também os males da "rotina cega" são atingidos, exigindo dos trabalhadores "que sejam ágeis, estejam abertos a mudanças a curto prazo, assumam riscos continuamente, dependam cada vez menos de leis e procedimentos formais" (SENNETT, 1999, p.9). O fato é que, em demasia, flexibilidade, mudança e risco provocam ansiedade em elevado grau e afetam o caráter do indivíduo, que parece não dar conta, sem se sentir mal, desse prolongado estado de deriva e de novos controles impostos pela nova ordem, "um sistema de poder muitas vezes ilegível" (SENNETT, 1999, p. 10).

Observando o panorama que se construiu desde os primórdios do capitalismo, percebe-se que o trabalhador sempre foi relegado ao segundo plano em benefício dos interesses econômicos. Refletindo sobre a trajetória do indivíduo nas organizações, Sennett (1999) defende ainda que o ambiente de trabalho aparentemente mais humano apresentado hoje pelas empresas, em comparação ao do início do século passado, é uma ilusão. Segundo o autor, esse ambiente forjado impede que os indivíduos desenvolvam experiências coerentes com suas narrativas de vida, assim como dificulta a formação do caráter, cujas virtudes constitutivas — lealdade, comprometimento, confiança, solidariedade e cooperação — estão desaparecendo com esse novo capitalismo (SENNETT, 1999).

Na tentativa de dar respostas às questões colocadas por esse novo quadro, caracterizado, segundo Sennet (1999), pela compreensão do tempo e do espaço, estudiosos são impelidos a revisar conceitos e modelos. E para tentar entender o novo mundo do trabalho e responder às demandas do trabalhador, surge então o interesse pela relação entre saúde psíquica e trabalho, especialmente pela psicodinâmica do trabalho (DEJOURS, 1992, 1996, 2001, 2002; DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). Esse interesse pelos efeitos do trabalho na saúde psíquica do indivíduo despontou na França, nos anos 1970 e 1980, com os primeiros trabalhos que envolviam as temáticas dos estudos psicossomáticos e das relações entre saúde e trabalho e o princípio do prazer no trabalho do psiquiatra, psicanalista e médico do trabalho Christophe Dejours (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994; MENDES, 2007; MERLO, 2007; MERLO; MENDES, 2009). Na década de 1990, ainda na França, esse movimento adquire novo vigor e alcança o Brasil, estimulando

assim os primeiros estudos em psicodinâmica do trabalho, especialmente na Universidade de Brasília (UnB), entre os quais se destacam as pesquisas de Mendes (1994, 1999). Consolidada, essa abordagem científica, como já se mencionou, dá especial atenção ao efeito das condições de trabalho e da organização laboral na saúde mental do trabalhador, não deixando de considerar que esses aspectos também afetam consideravelmente seu estado físico.

A psicodinâmica objetiva compreender o sofrimento que decorre do trabalho e da sua gestão, as estratégias defensivas adotadas pelos trabalhadores diante do sofrimento e os mecanismos para alcançar o prazer e o equilíbrio psíquico. Nesse sentido, Mendes (1994) defende ser a psicodinâmica não apenas lugar de sofrimento, mas também de prazer. A autora completa que essa abordagem se ocupa, ao mesmo tempo, da dinâmica interna das situações de trabalho e da organização do trabalho (MENDES, 2007). E o produto dessa dinâmica, das relações subjetivas, ações e condutas do trabalhador, a quem compete transformar o sofrimento em prazer, é a normalidade (MENDES, 2007).

Apesar das transformações ocorridas, o trabalho continua sendo imprescindível na vida do indivíduo. Nesse papel, o trabalho pode se apresentar como eixo construtor do ser humano ou como fator desencadeador de doenças, podendo, com isso, respectivamente, ser fonte de prazer ou de sofrimento (DEJOURS, 1992). O prazer e o sofrimento relacionados ao trabalho são resultado da história individual de cada trabalhador e de seu contato com a organização do trabalho (DEJOURS, 2001). Nessa relação, alguns trabalhadores apresentam doenças e outros não, o que denota o caráter subjetivo do sofrimento e do prazer no trabalho (MENDES, 2007). O sofrimento aparece quando a rigidez impera e não se considera a relação homem-trabalho, podendo acarretar esgotamento e falta de realização profissional. Já o prazer, conforme Dejours (2002), desenrola-se em razão da organização do trabalho em que as características e individualidade do trabalhador são preservadas e valorizadas, tornando-o mais ativo, reflexivo e possibilitando o reconhecimento pelo trabalho que executa.

De acordo com Mendes (1994), a maioria dos estudos em psicopatologia do trabalho com trabalhadores não qualificados aponta que a rigidez do modelo de organização do trabalho influencia negativamente no processo psíquico desses indivíduos. As divergências entre as necessidades do que ela chama de sistema corpo-mente e a impossibilidade de atendimento a essas demandas desencadeiam um sofrimento psíquico característico de cada categoria profissional (MENDES, 1994). No Brasil, há muitos trabalhos que podem confirmar essa afirmativa, entre os quais se podem citar Cançado (1992, 1994), Mendes (1994), Codo (1997), Mendes (1999), Merlo (1999), Ferreira e Mendes (2001), Lima Júnior e Ésther (2001), Morrone (2001), Barros e Mendes (2003), Vieira (2005), Merlo (2007), Castro (2008), Dias (2008), Gomes (2008), Cavalcante (2009), Facas (2009), Merlo e Mendes (2009) e Toledo (2009). Essas questões mencionadas chamam a atenção para a categoria profissional de motorista, dada sua relevância, segundo a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), a Confederação Nacional dos Trabalhadores em Transporte (CNTT) e a Confederação Nacional de Transportes (CNT), para a circulação de pessoas e produtos, especialmente no Brasil, e a necessidade de esses profissionais estarem bem, física e psicologicamente, para garantir a integridade e a segurança dos usuários do serviço.

As atenções deste estudo se voltam para os motoristas em razão da verificação de algumas queixas e de insatisfação por parte dos profissionais e da observação de dados empíricos que apontam para um grande número de motoristas que abandonam a profissão, argumentando baixa remuneração, falta de reconhecimento da profissão, dificuldades pessoais em lidar com situações complexas no cotidiano das estradas, entre outras (OLIVEIRA, 2008). Além disso, pesquisas comprovam que a profissão de motorista é uma das mais insalubres e estressantes, ou seja, capaz de afetar, de alguma forma, a saúde do trabalhador (SATO, 1991; CANÇADO, 1992; 1994; MENDES, 1997; HOFFMANN, 2000; PINTO, 2001; ALMEIDA, 2002; ZANELATO; OLIVEIRA, 2004; NERI; SOARES; SOARES, 2005; BATTISTON; CRUZ; HOFFMANN, 2006; SÁ, 2006; ARAÚJO, 2008; OLIVEIRA, 2008). De acordo com esses estudos, o profissional motorista, no trabalho, é alvo de um nível de estresse que está muito acima da média de outros profissionais, pois está sujeito aos perigos e ao estresse do trânsito, da violência urbana e das estradas, às

intempéries do clima, a rodovias em mau estado de conservação, pressões por parte do empregador e dos usuários do serviço de transporte, com os quais têm contato direto, mais do que qualquer outro funcionário da empresa (OLIVEIRA, 2008). Tais fatores são indícios de que os motoristas são sérios candidatos a sofrer desgastes físicos e desenvolver distúrbios psíquicos.

No caso deste trabalho, o foco recai sobre o motorista de transporte rodoviário de passageiros, categoria envolvida em um ambiente em que condições de trabalho satisfatórias acabam sendo negligenciadas em benefício das demandas do mercado, principalmente em temporadas de férias e feriados. Ou seja, o trabalhador é submetido a cargas horárias intensas, horários de trabalho sujeitos a variações e intervalos insatisfatórios de repouso, o que compromete ainda mais seus aspectos biopsicossociais (OLIVEIRA, 2008; NERI; SOARES; SOARES, 2005). Outro problema que instigou o estudo das vivências de prazer-sofrimento na profissão motorista de transporte rodoviário de passageiros, e que é relevante para se entender as situações estressantes e de perigo pelas quais passam os motoristas, é a análise dos índices de acidentes de trânsito ocorridos nas rodovias brasileiras. Dados preliminares do Anuário Estatístico 2008 da ANTT apontam para uma evolução de acidentes em que estão envolvidos veículos utilizados na prestação de serviços de transporte rodoviário coletivo de passageiros, em linhas interestaduais e internacionais de passageiros (BRASIL, 2010). Conforme o anuário, houve um aumento considerável nos últimos anos, sendo 371 acidentes em 2004, 358 em 2005, 567 em 2006 e 632 em 2007, o que constitui um indicador de que os motoristas estão sujeitos a pressões e perigos no trabalho, principalmente fora das empresas às quais estão vinculados (BRASIL, 2010).

Vale ressaltar que o acidente de trânsito, de qualquer natureza e em qualquer conjuntura em que ocorra, é uma experiência dolorosa e representa um drama familiar e pessoal para os envolvidos. Às vezes, para o motorista, o acidente de trânsito é uma tragédia sem precedentes, principalmente quando há mortes e/ou quando o acidente é provocado por ele, o que exige respostas rápidas e cuidados indispensáveis para a preservação da própria vida, da vida dos passageiros e das outras pessoas que trafegam pelas estradas e rodovias. Diante dos números

apresentados, não há como negar os significativos prejuízos acarretados pelos acidentes rodoviários, tanto econômicos como psicossociais, para os motoristas, para as empresas e para a sociedade em geral (ARAÚJO, 2008; NERI; SOARES; SOARES, 2005).

Ademais, há que se lembrar que a categoria profissional estudada se insere em um setor imprescindível para a locomoção das pessoas (GÔMARA, 1999; BRASIL, 2010; CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES EM TRANSPORTE, 2010; CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE, 2010). No Brasil, de acordo com a ANTT, órgão responsável pela fiscalização do transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros em todo o âmbito nacional, esse setor conduz mais de 140 milhões de usuários por ano (BRASIL, 2010). Ainda segundo a ANTT, o transporte por ônibus é o principal modo de deslocamento coletivo de pessoas. E o serviço interestadual, especialmente, corresponde a cerca de 95% do total de deslocamentos ocorridos no País, gerando anualmente um faturamento acima de R\$ 2,5 bilhões (BRASIL, 2010). Dentro desse contexto, a ANTT chama a atenção para a participação expressiva do setor na economia brasileira e para a necessidade de se desenvolver um efetivo e consistente sistema de transporte rodoviário de passageiros, já que o Brasil é um país com dimensões continentais e possui uma malha rodoviária de aproximadamente 1,8 milhões de quilômetros (BRASIL, 2010).

Como se pode perceber, não bastando a relevância econômica e social da categoria profissional e a contínua movimentação de massas populacionais (BRASIL, 2010), saliente-se a necessidade de mais conhecimento a respeito das relações, contexto, e condições de trabalho a que os motoristas de transporte rodoviário de passageiros estão submetidos e dos efeitos de tais aspectos sobre o trabalhador. No contexto de trabalho desses profissionais, observa-se hoje a implantação de novas tecnologias nos veículos conduzidos por eles e de novos processos organizacionais que visam otimizar o trabalho e melhorar as condições físicas e psicossociais no ambiente de trabalho (VALENTE *et al.*, 2008). Contraditoriamente, verificam-se também o controle do trabalhador pelas tecnologias implementadas, a intensificação do

trabalho, o aumento das exigências de responsabilidade, cuidado e atenção no manejo dos modernos equipamentos.

Com base nos aspectos teóricos e empíricos apresentados até o momento, que demonstraram a penosidade do trabalho dos motoristas e a precarização das condições de trabalho, as exigências do mercado de transporte, as limitações físicas e psicológicas dos profissionais, a questão-problema deste estudo assim ficou definida: **como se configuram as vivências de prazer e sofrimento de motoristas de transporte rodoviário de passageiros?** E para responder a essa pergunta, este estudo teve como objetivo geral analisar as vivências de prazer e sofrimento de motoristas rodoviários de transporte de passageiros de uma empresa localizada no estado de Minas Gerais, tomando como eixo norteador a Psicodinâmica do Trabalho.

Como objetivos específicos, este trabalho procurou:

- Caracterizar o a empresa pesquisada e as atividades de trabalho desenvolvidas pelo motorista rodoviário nessa empresa.
- Descrever e analisar os elementos desencadeadores de prazer e sofrimento do motorista rodoviário;
- Correlacionar os fatores de prazer e sofrimento identificados com as variáveis demográficas e ocupacionais dos pesquisados.

Para alcançar esses objetivos, propôs-se o desenvolvimento de uma pesquisa descritiva, de abordagem quantitativa e qualitativa, baseada em um estudo de caso, contemplando ainda a triangulação de dados. Na fase quantitativa, os dados foram colhidos por meio da aplicação do Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) (MENDES; FERREIRA, 2007). Os resultados dos questionários foram complementados por entrevista individual, seguindo critérios de acessibilidade e disponibilidade para seleção dos participantes.

Escolheu-se para esta pesquisa uma tradicional empresa de transporte rodoviário de passageiros, pertencente a um grupo familiar que também atua no transporte de

cargas e encomendas e em viagens de turismo. Essa organização está presente no estado de Minas Gerais há quase 40 anos e atende, prioritariamente, a uma das macrorregiões geográficas de Minas Gerais, ligando cidades do interior à capital do Estado — Belo Horizonte — e a outros dois estados brasileiros. De acordo com informações da própria organização, pautada nos valores do grupo a que pertence e nas normas ISO 9001 (*International Organization for Standardization*), ela desenvolve suas atividades com vistas a proporcionar a total satisfação dos seus clientes. Nesse caso, é preciso lembrar que as normas ISO estão vinculadas a um modelo administrativo pautado na *Total Quality Control* (TQC), legitimado por alguns autores como necessário à prosperidade das organizações (CAMPOS, 1994; PALADIN, 1997). Assim, conforme adverte Schmidt (2000), é preciso estar atento à adoção dessa filosofia, já que o convencimento sobre a necessidade de sua adoção pressupõe relações de poder e de saber como meios de coação, em que são utilizados dispositivos de dominação, tais como a intimidação, a tentação e a sedução.

Para justificar este estudo é preciso lembrar da necessidade de se analisar o trabalho de diferentes categorias ocupacionais nos ambientes em que se inserem, tendo em vista as profundas mudanças ocorridas no contexto mundial que afetaram substancialmente a organização, o lugar e a função do trabalho na sociedade e no contexto das organizações. De modo geral, as formas de trabalho estão se transformando e, com isso, despertando estudos acerca do trabalho, especialmente aqueles que lançam luzes sobre as questões relativas às contradições entre organização do trabalho e condição psíquica do trabalhador, bem como às sequelas deixadas por essas incoerências. No caso desta pesquisa, as atenções se voltam para o motorista rodoviário de transporte de passageiros no exercício de sua profissão. Por um lado, entende-se que esse profissional deva utilizar uma série de estratégias para tentar superar as dificuldades com as quais se depara rotineiramente, de forma a garantir a satisfação de suas necessidades. Por outro, há indícios de que essa rotina de trabalho provoca pressões sobre esse trabalhador, desgastando-o física e mentalmente. Compreender a realidade do profissional motorista, portanto, é uma das justificativas para a realização desta pesquisa.

Para dirigentes e gestores, se a questão primordial é dar conta de oferecer condições em que os trabalhadores possam gerir eles mesmos o sofrimento no trabalho, em benefício de sua saúde e, conseqüentemente, da produtividade da empresa, este estudo poderá fornecer subsídios para uma interferência na organização, envolvendo os aspectos abordados, segundo Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), pelas categorias da psicodinâmica do trabalho, da organização do trabalho, condições de trabalho, relações de trabalho.

Quanto aos benefícios deste estudo para a organização pesquisada, analisar a percepção dos motoristas em relação ao prazer e sofrimento no trabalho favorecerá informações sobre a situação da profissão na empresa e possibilitará a ela, com base nos resultados obtidos, otimizar as políticas de gestão de pessoas existentes ou adotar políticas novas que favoreçam, de fato, o prazer e minimizem o sofrimento no trabalho desses profissionais e, quem sabe, dos demais. Afinal, quando o trabalhador atribui um sentido positivo ao seu trabalho, acaba por se identificar com ele, sentir que tem autonomia e liberdade de expressar seus sentimentos e ideias, tendo, dessa maneira, condições de experimentar mais vivências de prazer e minimizar o sofrimento (OLIVEIRA, 2008). Se isso ocorre, a empresa pode ganhar em produtividade e competitividade; e o usuário, conseqüentemente, pode se beneficiar com a melhoria da qualidade do serviço prestado.

Pensando no fato de que o estudo do trabalho se tornou um terreno fértil para o desenvolvimento das ciências sociais e comportamentais, transformando-se um campo de diálogo transdisciplinar que possibilita o diálogo entre essas ciências (ZANELLI *et al.*, 2007, p.13), importa dizer que as contribuições seriam muito relevantes, para a Teoria Organizacional, a Psicologia Social, a Psicologia do Trabalho e a Sociologia do Trabalho, das quais se tomam emprestados os fundamentos para esta pesquisa. Nessa direção, Godoy (2006), ao tratar da definição da teoria no estudo de caso qualitativo, afirma que um investigador, em seu próprio campo de estudos, pode interrogar sobre fenômenos de interesse a partir da visão de paradigmas distintos. Ou seja, sendo administrador, sociólogo ou psicólogo, o pesquisador pode penetrar o objeto de análise, por meio de coleta minuciosa de dados, e apreender seu significado a partir de seu ponto de vista, mas

respaldado também por outras teorias, como é o caso deste estudo. Afinal, em uma investigação científica, é papel do pesquisador levar em consideração a produção anterior sobre o assunto investigado, mesmo que de outros campos de estudo. Se ele não o faz, ou melhor, se não presta atenção a pesquisas e quadros de referência teóricos já desenvolvidos, o pesquisador arrisca-se a colher resultados banais ou não fazer avançar o conhecimento.

A propósito disso é que este estudo, além da teoria das organizações, toma de empréstimo pressupostos das áreas citadas e de outras que se fizeram necessárias ao longo do desenvolvimento da pesquisa. Ressalte-se também que a Escola Dejouriana só reconhece as implicações à saúde mental do trabalhador se estas implicações estiverem articuladas com a história psíquica do indivíduo e o contexto do trabalho, do qual a teoria da administração consegue dar conta com muita maestria. Além disso, o conhecimento poderia avançar em todas as direções, já que se identificaram poucos estudos envolvendo o tema prazer-sofrimento no trabalho de motoristas de transporte rodoviário de passageiros no Brasil (OLIVEIRA, 2008), tema bastante discutido envolvendo outras categorias profissionais como já foi mencionado.

Quanto a estudos que envolvem o trabalho de motoristas, mais especificamente as condições de trabalho, as relações de trabalho, o prazer e sofrimento, fatores de estresse na profissão, podemos citar os de Cançado (1992; 1994), envolvendo o motorista de transporte rodoviário de carga; o de Zanelato e Oliveira (2004), Battiston, Cruz e Hoffmann (2006) e Araújo (2008), que analisam as condições de trabalho, a saúde e os fatores estressantes no exercício da profissão de motoristas de transporte coletivo urbano; o de Neri, Soares e Soares (2005), que abordam as condições de saúde no setor de transporte rodoviário de cargas e de passageiros, entre outros. Além desses, há alguns como o de Hoffman (2000), envolvendo a psicologia no trânsito, que também privilegia questões de sofrimento na profissão de motorista, e o de Cunha e Lacomblez (2006), que discute as mudanças no setor de transportes rodoviários de passageiros em Portugal. Não bastando esses estudos, há outros que podem esclarecer algumas questões importantes sobre a saúde do

motorista, como o de Blakely *et al.* (2004), o de Camões e Lopes (2008) e o de Codarin *et al.* (2010).

Vale ainda ressaltar que Dejours (1992) advoga ser o trabalhador o mais indicado para discorrer a respeito do processo e das condições de trabalho a que está submetido, pois de seu discurso se depreende as vivências e os efeitos do trabalho em sua subjetividade. Afinal, é falando e sendo ouvido que o profissional, estando ele comprometido com a relação dialógica estabelecida, acaba se dando conta de sua relação com o trabalho e do sofrimento por que passa, ou seja, ele se ouve dizer o que, antes de tê-lo dito, não sabia (SOUZA; GRISCI, 2005).

Nessa linha de raciocínio, Chanlat (1996) aponta que o pensamento, a linguagem e a palavra, “dimensões esquecidas”, renascem, sondam e elucidam o comportamento humano nas organizações, por isso sua importância na realidade do dia a dia das empresas. Nesse sentido, a reflexão sobre a palavra possibilita acessar os dois eixos essenciais da visão de mundo — o objetivo e referencial e o subjetivo ou pragmático, sendo o pragmático o responsável por fazer surgir as coisas de que se fala (PHARO¹, 1988 citado por CHANLAT, 1996). Corroborando essa ideia, Chanlat (1996, p. 21) defende que essa visão nos permite “compreender que a palavra, o pensamento e a linguagem só adquirem sentido em determinado contexto social, onde exercem papel decisivo na constituição da palavra legítima e da verdade”. Essa aproximação da realidade da organização, por meio da língua, da linguagem, do pensamento e da cognição, apresenta-se como forma profícua de se entender as organizações e os atores sociais que nelas atuam, porque os aspectos citados atingem a própria definição do homem e a intersubjetividade, a intercompreensão, a interpretação e o diálogo que dele subjaz (CHANLAT, 1996).

Sendo as organizações “um universo de linguagens e de palavras não ditas [...]” (CHANLAT, 1996, p.21) em cujo interior se entrecruzam silêncios, palavras individuais e coletivas, práticas linguísticas dos indivíduos que nela trabalham, ouvir os motoristas, em seu próprio local de trabalho e falando do trabalho, poderá, quem sabe, transformar a vida desses profissionais e talvez trazer mais satisfação a eles.

¹ PHARO, P. **Politique et savoir-vivre**. Paris : École des hautes études en sciences sociales, 1988.

A palavras, como “testemunhas do ser” (GUSDORF², 1988, p.96 citado por CHANLAT, 1996, p.22), podem aclarar ou fazer vir à tona o discurso subjacente dos sujeitos pesquisados e permitir que a gestão possa agir em prol do bem-estar biopsicossocial desses profissionais.

Este estudo pretende, enfim, contribuir para reverter ou amenizar a atual situação de degradação em que se encontram as empresas, os indivíduos e a sociedade, já que se vê que o poder das organizações não se manifesta apenas no interior delas, mas interfere sobre outras organizações e ainda na relação mútua entre elas, atua no conjunto e nos resultados de cada uma, na sociedade e também no indivíduo (PAGÈS et al., 1993). Como não se pode dar conta da sociedade por inteiro, a realização deste estudo pode pelo menos instigar a empresa pesquisada e, talvez, as outras organizações a repensarem a multiplicidade de controles, tarefas e conflitos, a incongruência entre discurso e prática, as divergências entre trabalho prescrito e trabalho real, dentre outros aspectos que podem vir a ser melhorados.

Quanto à estrutura do trabalho, este relatório de pesquisa organiza-se em seis capítulos, incluindo esta introdução, em que se contextualiza o tema e se aborda o problema de pesquisa, definem-se os objetivos geral e específicos e apresentam-se a justificativa e a relevância do estudo. O segundo capítulo é dedicado à teoria em que se pautou a pesquisa. Os temas se referem, inicialmente, às transformações no mundo do trabalho; em seguida, apresentam-se o percurso teórico da psicodinâmica do trabalho, suas bases conceituais e epistemológicas; depois, discute-se o binômio sofrimento/prazer no trabalho e, finalmente, o sofrimento na profissão motorista de transporte rodoviário de passageiros. No terceiro capítulo, desenvolve-se a metodologia utilizada na pesquisa. Já no quarto capítulo, procede-se à caracterização do transporte rodoviário de passageiros. A apresentação, discussão e análise dos resultados da pesquisa são abordadas no quinto capítulo, em que ainda se incluem a caracterização da empresa investigada e das atividades do motorista nessa organização; e a formulação das considerações obtidas e possibilidades de futuras pesquisas, no sexto capítulo. Por fim, citam-se as referências, que fundamentaram todo o trabalho, e apresentam-se os apêndices – o

² GUSDORF, George. **La parole**. 10. ed. Paris: Presses Universitaires de France, 1988.

questionário utilizado para coleta de dados, intitulado Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), o Roteiro de Entrevista Semiestruturada, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e o quadro de Identificação das Escalas do ITRA –, que complementam o estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A primeira seção deste capítulo é dedicada às transformações no mundo do trabalho, com base, principalmente, em autores da Sociologia do Trabalho, privilegiando sua dimensão histórica e vínculo à evolução do capitalismo, das tecnologias e dos modelos de produção. Não se pretende, nessa parte deste trabalho, um debate incansável sobre o processo em curso atualmente, mas um apontamento de elementos importantes, como a flexibilização e a precarização do trabalho, para se entender as repercussões que essas transformações tiveram no interior do mundo do trabalho e as consequências para o trabalhador e sua subjetividade. Na segunda parte, discutem-se o percurso teórico da psicodinâmica do trabalho, suas bases conceituais e epistemológicas, pautando-se em autores clássicos e contemporâneos sobre o tema. A última seção apresenta a questão do sofrimento/prazer no trabalho e, por fim, o sofrimento na profissão motorista de transporte rodoviário de passageiros, levantando-se questões específicas da profissão motorista e da área de transporte.

2.1 As transformações no mundo do trabalho

A atual classe trabalhadora é diferente da existente na metade do século passado, e não está sob risco de desaparecer, como afirmam alguns, muito menos perdeu o sentido que determina sua estruturação, como defendem outros (ANTUNES; ALVES, 2004; ANTUNES, 2008). Diante desses impasses, a compreensão da atual configuração da classe trabalhadora bem como das transformações ocorridas no mundo do trabalho faz-se necessária para se entender a precarização por que passa o trabalho e o trabalhador nos dias atuais. Nessa perspectiva, Antunes e Alves (2004, p. 342) alertam para o fato de que, “para se compreender a nova forma de ser do trabalho, a classe trabalhadora hoje, é preciso partir de uma concepção ampliada de trabalho”.

Atualmente, a classe trabalhadora engloba todos os assalariados que vivem da venda de sua força de trabalho e que não possuem os meios de produção (ANTUNES, 2007; 2008). Entretanto, nos últimos anos, como resposta do capital à crise da década de 1970, intensificaram-se as mudanças no próprio processo produtivo. Tais mudanças, que decorrem, por um lado, da própria concorrência entre o capital e, por outro, da necessidade de conter o movimento operário e a luta de classes, atingiram sobremaneira a classe trabalhadora e seu movimento sindical (ANTUNES, 2007). Dentre as principais consequências, Antunes e Alves (2004) e Antunes (2007) destacam: a diminuição do operariado fabril, concentrado, característico do fordismo; o aumento das várias formas de subproletarização ou precarização do trabalho, com o crescimento em escala mundial do trabalho parcial, temporário, subcontratado, terceirizado; o incremento expressivo do trabalho feminino, que superou os 40% da força de trabalho em muitos países desenvolvidos; o elevado crescimento do número de assalariados médios, sobretudo no setor de serviços; a exclusão pelo capital dos jovens e das pessoas consideradas idosas; a expansão do trabalho no Terceiro Setor; o crescimento do trabalho em domicílio; a intensificação e a superexploração do trabalho; os níveis absurdos alcançados pelo desemprego estrutural e a transnacionalização do trabalho (ANTUNES; ALVES, 2004; ANTUNES, 2007). Nessa linha de raciocínio, Antunes (2007, p. 191) defende que tais mudanças produziram “[...] uma classe trabalhadora ainda mais diferenciada, entre qualificados/desqualificados, mercado formal/informal, homens/mulheres, jovens/velhos, estáveis/precários, imigrantes/nacionais etc.”, sujeita não ao desaparecimento, mas submetida à precarização, intensificação e utilização de forma cada vez mais diversificada.

Em decorrência dessas transformações e da nova configuração da classe trabalhadora, é que estudos acerca do trabalho vêm procurando identificar e compreender as mudanças por que passou o capitalismo nas últimas décadas, com algumas limitações, é claro, principalmente os estudos do final do século passado (POCHMANN, 1999). A maioria deles, segundo esse autor, tem privilegiado a dinâmica do mercado do trabalho e a situação entre oferta e demanda de mão de obra, esquecendo-se de que é preciso atentar para aspectos externos ao mercado de trabalho para aprofundar a discussão. Partindo desse pressuposto, Pochmann

(1999) identifica três fases descontínuas verificadas durante a história do capitalismo, observando em cada uma delas o uso do trabalho, da tecnologia e das formas de produção. Da mesma forma, Antunes (2008) discute as modificações sofridas pelo capitalismo e suas repercussões no mundo do trabalho, mas adota um enfoque diferente do de Pochmann (1999).

Antunes (2008) constrói o percurso do capitalismo a partir da evolução da produção industrial. Em outras palavras, ele faz um paralelo entre o fordismo, o toyotismo e o processo de acumulação flexível, marcando os pontos-chave de cada transição e apresentando características peculiares de cada modelo, a forma como afetou a lógica do capital e seus efeitos sobre o mundo do trabalho. Sobre a transição do modelo fordista-taylorista, cujos elementos básicos são a produção em série e o controle de tempos e movimentos, para o modelo japonês, Antunes (2008) deixa clara sua crítica à invasão do ambiente do trabalho pela automação, robótica e microeletrônica. Segundo Antunes (2008), modelos tradicionais fordistas-tayloristas cederam espaço para a especialização flexível, um novo modo de aumentar produtividade com a utilização de ferramentas do toyotismo. Na concepção de Antunes (2008), esse modelo japonês, que se fundamenta no trabalho em equipe, na flexibilidade de produção e na multifuncionalidade do trabalhador, trouxe consigo a intensificação da exploração e o aumento do ritmo de trabalho.

A propósito da abordagem de Pochmann (1999), ressalte-se que, na primeira fase, também conhecida por Primeira Revolução Industrial e Tecnológica, ocorrida no final do século XVIII e início do XIX, observam-se profundas transformações no mundo do trabalho e no próprio capitalismo. Por Revolução Industrial, Motta (2003) entende ser um processo de longa duração que se inicia no final do século XVIII, forçando uma mudança drástica na cultura material do ocidente. Trata-se de um período em que ocorre mobilidade intensa e grandes deslocamentos sociais (MOTTA, 2003), com a ascensão da burguesia e a movimentação das enormes massas populacionais para os centros industriais, onde a riqueza e a pobreza se imbricam. Nesse primeiro momento do capitalismo é que se formam os estados nacionais, desenvolvem-se unidades produtivas, especialmente unidades familiares, e surgem as instituições representativas dos interesses do trabalhador a partir dos sindicatos

de ofício, para a representação de trabalhadores qualificados (POCHMANN, 1999; ANTUNES, 2007, 2008).

Numa segunda fase, que se delinea entre o final do século XIX e o início do século XX, a conhecida Segunda Revolução Industrial e Tecnológica, são observadas mudanças no conhecimento, novas descobertas, surgimento da energia elétrica, indústria química e automobilística. É a partir disso que desponta a empresa capitalista, ou seja, é nesse período que pequenas unidades de produção dão espaço para grandes corporações. De acordo com Pochmann (1999, p. 14), é um “*locus* concentrado de trabalho” que permite uma “nova forma de representação e de ação por parte dos trabalhadores”, os chamados sindicatos gerais ou novo sindicalismo. Trata-se, na verdade, de entidades representativas de trabalhadores e empregados, sem a distinção entre eles, como o faziam os sindicatos de ofício (POCHMANN, 1999). Também é nessa época que se instauram as bases iniciais para a construção dos Estados de Bem-estar Social, o *Welfare State*, e que se criam as bases da constituição de uma sociedade moderna e democrática para alguns países (POCHMANN, 1999; ANTUNES, 2007, 2008).

Conforme aponta Pochmann (1999), a terceira fase da história do capitalismo ainda está sendo contada e é considerada por alguns como a Terceira Revolução Industrial e Tecnológica. Essa etapa é demarcada por transformações bastante profundas do ponto de vista econômico, político, social e tecnológico, o que impossibilita uma análise clara das mudanças verificadas na sociedade e no trabalho (POCHMANN, 1999; ANTUNES, 2007, 2008). O fato é que, segundo os autores, há inovações de caráter positivo relacionadas ao trabalho, mas também se verifica uma “regressão social” (POCHMANN, 1999). A precarização da força do trabalho e o desemprego confirmam essa última afirmação, apesar de se considerar que o desemprego acompanha o capitalismo desde seus primórdios, pois existindo economia de mercado, há o fenômeno do desemprego (POCHMANN, 1999).

Corroborando essa ideia, Antunes (2008), baseado em autores marxistas, discute as metamorfoses no processo de constituição do atual capitalismo, partindo das transformações estruturais e conjunturais verificadas no mundo do trabalho e seus efeitos imediatos para o trabalhador. Essas transformações mostram-se sob a forma

da reestruturação produtiva em suas várias manifestações concretas — material e ideológica — observadas no sistema de produção das necessidades da sociedade e da autorreprodução do capital (ANTUNES, 2008). Essa dimensão faz surgir uma questão estrutural, a crise do capital, que redundando em soluções imediatas à lógica destrutiva do capital e seus efeitos nefastos sobre o metabolismo social. Sendo assim, verifica-se uma contradição entre o ideal de modernidade, tanto propagado pelos defensores da reestruturação produtiva, e a realidade produtiva, que ainda hoje apresenta em sua constituição traços tradicionais de outrora. Isso mostra que o processo de propagação das novas técnicas de produção e flexibilização do trabalho apresenta-se de forma peculiar em muitos países, sendo, por isso, de difícil generalização. No Brasil, por exemplo, convive-se com processos produtivos em que elementos tradicionais do taylorismo/fordismo são aliados a técnicas de produção flexível (ANTUNES, 2008).

Para além dos problemas de caráter estrutural do capitalismo, Antunes (2007, 2008) propõe uma reflexão crítica em defesa da “classe-que-vive-do-trabalho” (ANTUNES, 2007, p. 192) e sugere uma sociedade que esteja acima do capital. Nessa perspectiva, o autor chama a atenção para o fato de que esse modo de produção flexibilizada, num processo extremo de manipulação, busca a adesão total do trabalhador, que, tomado por uma espécie de “alienação ou estranhamento”, tem de assumir o projeto do capital, fundamentado exclusivamente na lógica capitalista (ANTUNES, 2007). Esse processo, segundo o autor, tem efeito contrário ao do poder arbitrário fordista, impelindo à internalização dos desejos e ambições capitalistas e fazendo avançar o processo de expropriação do *savoir-faire* (saber fazer) do trabalho (ANTUNES, 2007), cujas principais consequências já foram mencionadas. Ainda nessa linha de raciocínio, Antunes (2007; 2008), corroborando Sennett (1999), afirma que o capital, por meio do progresso tecnológico e informacional, faculta ao indivíduo a potencialização de suas capacidades e o aprimoramento de sua subjetividade repleta de sentido, mas, ao mesmo tempo, pode corroer e corromper sua personalidade.

Essa nova ordem, para além do que o capitalismo possibilita, conforme Sennett (1999), estabelece novas formas de controles, sem extinguir regras antigas. Ainda,

segundo o autor, a flexibilidade possibilitada por esse contexto, que dá às pessoas mais liberdade para moldar suas vidas, impacta sobremaneira o caráter pessoal. Esse caráter, remontando à antiguidade, “é o valor ético que atribuímos aos nossos próprios desejos e às nossas relações com os outros” (SENNETT, 1999, p. 10), vai além da personalidade, são os sentimentos e desejos que os outros não alcançam e que podem se corromper. Seguindo essa linha de raciocínio, Castells (1999) e Giddens (2002) procuram, de certa forma, entender as dinâmicas de identificação dos sujeitos em uma era que rompe com o passado, causando mudanças profundas na sociedade e nas relações sociais, até mesmo nos contextos empresariais, e fazendo com que crenças, valores, tradições e ideologias sejam negligenciados e com que o ser humano perca também suas referências e passe a conviver com as mais importantes singularidades dos fluidos — a mobilidade e inconstância (BAUMAN, 2001).

Diante do exposto, é importante ressaltar que as questões ora mencionadas corroboram a afirmação de Antunes (2008, p.23) de que modificações significativas ocorreram “no mundo do trabalho, nas suas formas de inserção na estrutura produtiva, nas formas de representação sindical e política”, especialmente nos anos 1980 e em países de capitalismo avançado. No que diz respeito à intensidade dessas transformações, o autor ainda chama a atenção para os efeitos sobre a “classe-que-vive-do-trabalho”, que teve não só seu caráter material comprometido, mas também sua subjetividade e sua forma de ser.

2.2 A Psicodinâmica do Trabalho

A Psicodinâmica do Trabalho é uma abordagem desenvolvida nos anos 1980 pelo francês Christophe Dejours. Pautada inicialmente em referenciais teóricos da psicopatologia, com o avanço das pesquisas essa corrente teórico-metodológica acabou conquistando sua autonomia em termos de objeto de estudo, conceitos, princípios e método próprios (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994; MENDES, 2007). Conforme Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), os primeiros estudiosos

deram atenção à descrição das doenças mentais relacionadas ao trabalho. A essa época, Mendes (2007) chama de “psicopatologia do trabalho *stricto sensu*”. Depois, já a partir da década de 1980, passaram a tentar compreender como os trabalhadores driblavam a doença mental, apesar das pressões por parte das organizações (MENDES, 2007). Esse foi o período em que se percebeu a inventividade do ser humano para sobreviver aos infortúnios no trabalho (MENDES, 2007).

A princípio, a Psicodinâmica do Trabalho, ainda conhecida como Psicologia do Trabalho, enfatizou as dinâmicas que conduziam ao prazer ou ao sofrimento em situações de trabalho, bem como o modo como o trabalho se desdobrava em processos diferentes, incluindo aqueles que culminavam em doenças mentais ou psicossomáticas. A partir da evolução dos estudos, as pesquisas se estenderam à organização do trabalho, o que possibilitou novas interpretações do mundo do trabalho, partindo da escuta do trabalhador em seu ambiente laboral (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

O objeto de estudo da psicodinâmica do trabalho “são as relações dinâmicas entre a organização do trabalho e processos de subjetivação”, ao que ela chama de “processo de atribuição de sentido, construído com base na relação do trabalhador com sua realidade de trabalho, expresso em modos de pensar, sentir e agir individuais ou coletivos” (MENDES, 2007, p. 30). A esse respeito Mendes (2007) acrescenta que essas dinâmicas envolvem a aplicação da inteligência prática, da personalidade e da cooperação, aspectos que, se articulados, podem sobrepujar a loucura do trabalho e garantir a manutenção da saúde do trabalhador quando ele é colocado em confronto com as investidas de dominação da organização. Ainda segundo a autora, importa para o objeto de estudo em psicodinâmica a questão da mobilização e do engajamento exigidos do trabalhador para fazer frente à organização do trabalho (MENDES, 2007).

Para além da normalidade como compromisso entre o sofrimento e as defesas para evitá-lo, a investigação clínica da psicodinâmica preocupa-se em analisar os motores psíquicos e sociais do prazer no trabalho (MENDES, 2007). A autora

completa que a psicodinâmica é uma forma de pesquisar e agir sobre o trabalho, é ainda um modo analisar criticamente e reconstruir a organização do trabalho, que, segundo ela, é causadora de sofrimento, se consideradas as características da pós-modernidade, da acumulação flexível do capital e de suas respectivas consequências para o mundo do trabalho (MENDES, 2007).

As categorias de base das quais se ocupa a psicodinâmica do trabalho são a organização do trabalho, a gestão do trabalho e das relações de trabalho, além das questões subjetivas dos trabalhadores, que envolvem as categorias de vivências de prazer e sofrimento, estratégias defensivas contra o sofrimento e, ainda, os sentidos atribuídos ao trabalho pelo trabalhador (DEJOURS, 1992; MENDES, 2007).

Conforme Mendes (1994, 1995), os primeiros estudos de Dejours, em 1980, desenvolveram-se a partir de pesquisas com operários franceses pouco qualificados e demonstraram as consequências penosas do modelo taylorista/fordista de produção sobre a saúde física e mental do trabalhador. Em razão disso, a psicopatologia debruça-se criticamente sobre esse sistema de organização do trabalho, que preconiza a separação entre concepção e execução, não percebendo nas falhas de ambas nada mais do que irregularidade de funcionamento (DEJOURS, 1992; DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994; MENDES, 1995).

Para melhor definir o percurso teórico e evolutivo da psicodinâmica do trabalho, Mendes (2007) apresenta, de forma sucinta, três fases que ela considera articuladas entre si, complementares e delimitadas por publicações específicas. A primeira fase, segundo a autora, é inaugurada pela obra *A loucura do trabalho: estudos de psicopatologia do trabalho*, editada na França em 1980 e traduzida no Brasil em 1987. Nessa etapa, com a psicodinâmica ainda sob a denominação de psicopatologia, os estudiosos dedicam-se a estudar o que provoca ou causa o sofrimento no embate do trabalhador com a organização do trabalho (MENDES, 2007).

A segunda fase instaura-se na metade dos anos 1990, mais especificamente em 1993, com a publicação das obras *Christophe Dejours: da psicopatologia à*

psicodinâmica do trabalho e *O fator humano*, ambas traduzidas e publicadas no Brasil em 1995 e 1999, respectivamente. Nessa fase, centrou-se nas vivências de prazer-sofrimento, vistas como dialéticas e como experiências inerentes a qualquer contexto de trabalho, e nas estratégias adotadas pelos trabalhadores no conflito com a organização do trabalho, a fim de proteger a saúde, não adoecer e manter sua capacidade de produzir (MENDES, 2007). Os estudos estavam pautados, àquela época, na análise do trabalho real e concreto como lugar de construção da identidade do trabalhador, na pesquisa da dinâmica do reconhecimento e de sua função sobre as vivências de prazer e sofrimento, bem como no impacto das novas estruturas da organização do trabalho em nessas vivências (MENDES, 2007).

Já na terceira fase, que teve início nos anos 1990 e que perdura até hoje, a psicodinâmica dissemina-se como uma abordagem científica sólida, com capacidade para dar conta dos efeitos do trabalho sobre a subjetividade e a saúde do trabalhador e das doenças sociopsíquicas que o acometem em razão do trabalho (MENDES, 2007). Essa fase é marcada por três obras, dentre elas, *A banalização da injustiça social*, publicada em 1998, na França, e em 1999, no Brasil. De acordo com Mendes (2007), o foco deixa de ser as vivências de prazer e sofrimento em si, passando a se concentrar na forma como os trabalhadores individualizam tais vivências, no sentido que elas adquirem e no uso de estratégias defensivas pelos trabalhadores, especialmente as coletivas (MENDES, 2007). Ou melhor, nesse período, privilegiam-se os modos de subjetivação, a forma como o trabalhador se investe e se envolve com o trabalho, por vezes precarizado, e também o modo como são produzidas essas formas de subjetivação, tendo por base o sofrimento e as estratégias utilizadas (MENDES, 2007). Nesse cenário, as consequências sociais da luta entre organização do trabalho, sofrimento e ação também recebem atenção por parte dos pesquisadores (MENDES, 2007).

Em sua configuração atual, a abordagem da nova psicopatologia do trabalho, para além da identificação de doenças mentais características à profissão ou às situações de trabalho, preocupa-se com a “dinâmica mais abrangente, que se refere à gênese e às transformações do sofrimento mental vinculadas à organização do trabalho” (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994, p. 14), não deixando de considerar

aspectos como a fadiga, o uso de drogas e bebidas alcoólicas, que, muitas vezes, podem estar relacionados a determinadas vivências de trabalho e podem se configurar como estratégias defensivas de caráter individual (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Para responder aos novos modos de organização do trabalho e gestão das organizações, é na virada deste século que a psicopatologia do trabalho avança qualitativa e quantitativamente, (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). Segundo esses autores, a partir de 2003, passou-se a considerar as patologias descobertas — lesões de esforço repetitivo, agressões no trabalho, assédio moral, suicídios — como relacionadas à forma de coação peculiar de questões relativas à qualidade total e à implementação quase geral de processos como a avaliação individualizada das *performances* (MENDES, 2007).

No Brasil, como já apontados na seção anterior, diversos estudos em psicodinâmica têm sido desenvolvidos na tentativa de se entender a relação entre as novas formas de trabalho e a subjetividade (MENDES, 2007). Visando a responder à demanda de investigar os riscos à saúde no trabalho de grandes categorias de trabalhadores, Mendes e Ferreira (2007) produziram o Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), uma ferramenta de cunho quantitativo capaz de dar conta dos antecedentes, dos medidores e efeitos do trabalho no processo de adoecimento. Quatro escalas interdependentes do tipo *Likert* compõem esse instrumento, avaliando quatro dimensões da inter-relação trabalho e riscos de adoecimento: Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT); Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT); Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST); Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT). Ferreira e Mendes (2007) advertem sobre as limitações do ITRA e recomendam que ele seja utilizado com o auxílio de outros instrumentos de coleta — entrevista e observação — para melhor apreensão do contexto pesquisado.

Sobre os estudos produzidos no Brasil, é importante lembrar que vários deles abordaram à luz da psicodinâmica do trabalho as diversas categorias profissionais (MENDES, 1994; CANÇADO, 1994; MENDES, 1999; MERLO, 1999; MORRONE,

2001; LIMA JÚNIOR; ÉSTHER, 2001; ANTLOGA, 2003; BARROS; MENDES, 2003; VIEIRA, 2005; CASTRO, 2008; DIAS, 2008; CAVALCANTE, 2009; FACAS, 2009; MERLO, 2007; MERLO; MENDES, 2009; TOLEDO, 2009). No que diz respeito aos trabalhadores menos qualificados, Mendes (1994), que tratou dessa categoria, aponta que a rigidez do modelo de organização do trabalho influencia negativamente no processo psíquico desses indivíduos. Nesse caso, as divergências entre as necessidades do que ela chama de sistema corpo-mente e a impossibilidade de atendimento a essas demandas desencadeiam um sofrimento psíquico característico de cada categoria profissional (MENDES, 1994).

2.3 Prazer e sofrimento no trabalho

O prazer e o sofrimento relacionados ao trabalho são resultado da história de cada indivíduo e de seu contato com a organização do trabalho (DEJOURS, 1992; DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994; MENDES, 1995). Nessa relação, nem todos os indivíduos apresentam doenças, o que denota o caráter subjetivo do prazer e sofrimento no trabalho e comprova a dupla função do trabalho no processo de saúde-adoecimento do trabalhador (MENDES, 2007).

No que diz respeito ao prazer, este, de acordo com Dejours (2002), origina-se da organização do trabalho em que as características e individualidade do trabalhador são respeitadas e valorizadas, tornando-o mais ativo e reflexivo e possibilitando o reconhecimento pelo trabalho que executa. Por outro lado, o sofrimento aparece quando a rigidez demasiada impera e quando não se considera a relação homem-trabalho, podendo acarretar esgotamento e ausência de realização profissional. Tais ideias encontram respaldo em Freud (1976), que defende a existência de dois caminhos para os quais a atividade do ser humano se dirige — a procura pela ausência de sofrimento e desprazer e a busca por fortes vivências de prazer.

Dejours (1992), Pagès *et al.* (1993), Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), Chanlat (1996), Mendes (1999), Dejours (2001) e Mendes (2007) defendem ser o trabalho

um lugar em que podem ocorrer conflitos intersubjetivos e intrasubjetivos, que permitem sentimentos relativos à satisfação, ao reconhecimento e à liberdade, todos indicadores de prazer. No entanto, esse mesmo lugar também é um lugar no qual o trabalhador experimenta sentimentos de insegurança, instabilidade e desgaste, que são indicadores de sofrimento. Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) ratificam essa afirmativa defendendo que a transformação de um trabalho fatigante em atividade equilibrante só é possível se se intervir na organização do trabalho — que envolve aspectos como a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, o sistema de hierarquia, as formas de comando, as relações de poder, responsabilidades — e nas outras questões abordadas pelas categorias da psicodinâmica do trabalho — as condições de trabalho e as relações de trabalho.

2.3.1 A questão do prazer

A psicodinâmica entende o trabalho como um “estruturante psíquico”, capaz de servir de base para a construção de um indivíduo livre e realizado, não aprisionado em si mesmo (DEJOURS, 1992, DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994; MENDES, 1999, 2007). Seguindo essa linha de pensamento, Mendes (1994) adverte sobre o fato de não ser possível se explicar a dinâmica psicopatogênica que se origina no contexto de trabalho sob o enfoque biológico ou psicológico unicamente, uma vez que a organização do trabalho apresenta aspectos que influenciam a saúde do trabalhador de modos diversos. A autora defende ainda que o trabalho é capaz de promover o equilíbrio psíquico e a saúde física do indivíduo, desde que a relação entre o trabalhador e a organização do trabalho favoreçam esses aspectos (MENDES, 1994, 2007). De um lado, as exigências intelectuais, motoras ou psicossensoriais da tarefa, estando em harmonia com as aspirações e desejos do trabalhador, podem fazer com que o conteúdo do trabalho provoque uma satisfação sublimatória, enaltecadora do indivíduo (DEJOURS, 1992). De outro, o trabalhador se sente livre para adequar a organização do trabalho à sua necessidade e desejo, podendo variá-la de acordo com o ritmo que lhe é próprio, a ponto de vivenciar o prazer na execução de suas atividades (DEJOURS, 1992).

Também a mobilização subjetiva é destacada por como fonte de vivência de prazer, descrita por Dejours (2004a) como o modo pelo qual o indivíduo lida com o sofrimento, ao mesmo tempo que a diferencia das estratégias individuais e coletivas de defesa, por ser a mobilização subjetiva um processo dar novo significado ao sofrimento, sem, no entanto, negá-lo ou minimizá-lo. Nesse caso, o autor defende a centralidade da mobilização subjetiva e seu caráter inerente à concepção de trabalho para a psicodinâmica, uma vez que do indivíduo são exigidas respostas e desafios que lhe cobram a aplicação de recursos físicos e sociopsíquicos perante a organização do trabalho a que está sujeito (DEJOURS, 2004a). Mendes (2007) define a mobilização subjetiva como "[...] o processo por meio do qual o trabalhador se engaja no trabalho, lança mão de sua subjetividade, da sua inteligência prática e do coletivo do trabalho para transformar situações causadoras de sofrimento". Daí o fato de Mendes e Morrone (2002), corroborando Mendes (2007), reconhecerem nesse processo a utilização dos recursos psicológicos do indivíduo e a discussão sobre o trabalho em espaço público, de modo a transformar situações causadoras de sofrimento em situações produtoras de prazer por meio da ressignificação do trabalho.

O reconhecimento e a confiança por parte da organização também são aspectos que favorecem as vivências de prazer no trabalho. Nessa linha de raciocínio, Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) ressaltam que o reconhecimento é a forma peculiar da retribuição moral-simbólica passada ao ego, como recompensa por contribuir para a eficácia e eficiência da organização do trabalho. Já sobre a confiança, os autores afirmam que ela se origina do respeito a uma promessa de um julgamento equitativo sobre o fazer, em que o ego administra sua relação com a realidade da tarefa. Dessa forma, cresce a possibilidade de o trabalhador se reconhecer no trabalho à medida que consegue atribuir sentido positivo à sua atividade laboral, o que faz com que se sinta um indivíduo autônomo e livre para se expressar, começando por experimentar mais vivências de prazer e menos experiências de sofrimento (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994; MENDES, 2007).

Em estudos existentes, observa-se que o prazer pode se originar do sofrimento, sendo assim, sua eliminação, como se mencionou em outro momento, não é só impossível como também um erro (DEJOURS, 1992). Isso quer dizer que o trabalho também é “fonte de prazer, porque possibilita ao trabalhador construir uma identidade social que o identifica e o distingue de outras pessoas, tornando-o importante, reconhecido perante os outros e na sociedade” (HERNANDES; MACEDO, 2008, p. 5).

2.3.2 O sofrimento no trabalho

As vivências de sofrimento aparecem relacionadas à forma como se constitui a organização do trabalho, ou melhor, à divisão e padronização de tarefas, com baixo aproveitamento da criatividade e potencial técnico; à hierarquia rígida, com a centralização, procedimentos burocráticos em demasia, falta de participação nas decisões, de reconhecimento e de perspectivas de crescimento profissional (DEJOURS, 1992; DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994; MENDES, 1994; DEJOURS, 1996; MENDES, 1999; DEJOURS, 2001; MENDES, 2007). Nesse caso, o trabalhador passa a executar suas atividades de forma automática, já que percebe não haver possibilidades de demonstrar seu potencial, suas verdadeiras habilidades, sua capacidade criativa e de crescimento profissional. Ou seja, o trabalhador passa a realizar seu trabalho de forma externa a si mesmo, evitando envolvimento maiores com as tarefas que executa (MENDES, 1994).

Conforme Dejours (1992; 2001), o sofrimento se relaciona a três aspectos — o conteúdo significativo do trabalho, o conteúdo simbólico e o conteúdo ergonômico. Nesse mesma direção, Mendes (1994) afirma que as vivências de sofrimento estão relacionadas à falta de compatibilidade entre as aspirações individuais e os objetivos organizacionais. Segundo ela, a realização profissional está fortemente relacionada ao conteúdo da atividade desempenhada, ao trabalho significativo, criativo e valorizado a que o trabalhador está submetido (MENDES, 1994).

Seguindo essa linha de raciocínio, Lourenço *et al.* (2009) enfatizam que o trabalhador precisa encontrar significado no trabalho, pois disso depende sua identificação com o trabalho e o reconhecimento nele. Por isso, Mendes (1994) enfatiza a necessidade de a empresa oferecer um espaço no qual o trabalhador possa desenvolver seu potencial, sentir-se produtivo e reconhecido. Segundo ela, isso poderia fazer emergir vivências de prazer ou “utilização de mecanismos como a mobilização subjetiva, que permite a transformação do sofrimento e tem como consequência o investimento na atividade e na produção” (MENDES, 1994, p. 78). A conquista desse resultado positivo poderia ser alcançada otimizando-se as condições de trabalho, de maneira a adequá-las, física e ambientalmente, à saúde do trabalhador.

Os trabalhadores, percebendo a exaustão das opções de uso de suas habilidades, potencial e capacidade criativa e das condições de ascender profissionalmente dentro da empresa, tendem a adotar a automação e a realizar o trabalho externamente a si mesmos, evitando maior envolvimento com as atividades que executam (MENDES, 1994). Nesse sentido, Dejours (1992) adverte que, em determinadas condições, pode vir à tona um sofrimento sujeito a estar associado ao embate entre uma história individual, carregada de sonhos, projetos, aspirações e esperanças, e uma organização do trabalho que ignora essas questões.

De acordo com Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), quando a organização do trabalho impede o trabalhador de obter prazer naquilo que está realizando, surgem as vivências de sofrimento, pois a “energia pulsional que não acha descarga no exercício do trabalho se acumula no aparelho psíquico, ocasionando um sentimento de desprazer e tensão” (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994, p. 29). Objetivando a preservação da saúde física e psíquica, os indivíduos, por necessitarem dar rumo à energia pulsional que não encontra descarga no exercício da profissão, buscam o alívio das tensões em atividades fora do trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). Do contrário, aqueles que não conseguem conduzir seus interesses, adaptar-se às características da organização do trabalho e descarregar essa energia pulsional, enfrentam as sequelas, por meio da tensão, do desprazer e das patologias (MENDES, 2007).

A despeito disso, conforme já se mencionou, pesquisadores têm se debruçado sobre a questão do sofrimento, procurando encontrar modos de eliminá-lo das organizações. Contudo, segundo Dejours (1992), eles estão equivocados, uma vez que os trabalhadores, embora se esforcem para lutar contra o sofrimento, não procuram situações de trabalho sem sofrimento, pelo contrário, eles chegam a negá-las. Conforme o autor, isso ocorre porque os indivíduos são movidos por desafios, jogam a todo instante com o sofrimento, esperando que, por meio dele, descobertas e criações socialmente e humanamente úteis possam aflorar. É, pois, nesse ponto que o sofrimento adquire um sentido, uma vez que é no sofrimento que a criatividade vem à tona, conferindo reconhecimento e identidade ao indivíduo, que se experimenta e se transforma por meio das descobertas e invenções (DEJOURS, 1992).

No enfrentamento do sofrimento provocado pela organização do trabalho, os trabalhadores adotam estratégias defensivas, na maioria das vezes, coletivamente. Eles procuram, com isso, minimizar as vivências de sofrimento e aumentar as de prazer, de forma a conseguirem sobreviver e continuar trabalhando na empresa (CANÇADO, 1994). Entre as estratégias individuais de enfrentamento, Mendes (2007) cita a negação e a racionalização como mais comuns, sobre as quais a abordagem da psicodinâmica do trabalho tem procurado debater, alertando para a importância da interação entre trabalhador e organização.

2.4 A profissão do motorista rodoviário e o sofrimento no trabalho

Esta seção apresenta uma breve história do surgimento da profissão motorista, especialmente no Brasil, com ênfase no contexto em que aparecem os primeiros profissionais, numa tentativa de descobrir como nasceu a profissão de motorista rodoviário. Também é dada atenção ao sofrimento na profissão, por meio de uma curta exposição e da apresentação de estudos que envolvem o penoso trabalho do motorista.

2.4.1. O surgimento da profissão

No Brasil, as primeiras grandes trilhas surgiram na era do descobrimento, que ligavam locais de extração do pau-brasil a pontos de embarque na extensão da costa brasileira, entre Pernambuco e o Rio de Janeiro. Nessa época, índios domesticados faziam o transporte da carga para distâncias curtas. Aumentando a devastação, a extração se interiorizou e os troncos foram arrastados ao longo das trilhas, que foram assim consolidadas (LIMA NETO *et al.*, 2001).

No séc. XVIII, a Revolução Industrial fez emergirem ideias liberais, que fizeram com que os trabalhadores buscassem a liberdade e a igualdade. Sendo o marco do estabelecimento de normas para as relações de trabalho, a relação de emprego passou a ser caracterizada por aspectos como a pessoalidade, a habitualidade, a subordinação e a remuneração, o que estabeleceu “um conjunto de princípios e normas que regulam as relações jurídicas oriundas da prestação de serviços, como consequência da situação econômico-social das pessoas que o exercem” (RODRIGUES, 2009).

Em meados do século XX, no Brasil, o trabalho no setor de transporte surgiu com o uso de veículos por parcela considerável da população urbana. Logo adiante, à margem da Guerra Fria e da competição entre Rússia e Estados Unidos, dois sistemas político-econômicos diferentes, iniciou-se um processo acelerado de industrialização e de modernização da infraestrutura econômica do País. Nessa época, instalam-se no Brasil indústrias de base e automobilísticas, fixando então o sistema rodoviário do transporte no Brasil (RODRIGUES, 2009).

De acordo com Rodrigues (2009), é nesse cenário que surge a categoria dos motoristas rodoviários de carga e de passageiros. Entretanto, é com a construção de Brasília, quando se reconfigura o espaço político, econômico e social do Brasil, integrando boa parte do sertão ao contexto nacional, que se iniciam as viagens rodoviárias de longa distância. Desta feita, a partir dos anos 1950, a frota de caminhões e ônibus e a rede rodoviária passam a crescer significativamente,

fazendo com que também aumente a quantidade de trabalhadores do setor, que passaram a ser considerados cada vez mais importantes (RODRIGUES, 2009).

2.4.2 O sofrimento no trabalho do motorista de transporte rodoviário

De acordo com Oliveira (2008), os motoristas inserem-se em uma organização do trabalho carente de legislação específica e de regras claras em relação à fiscalização e ao controle do tempo e turnos de trabalho, ficando as condições de trabalho a critério das empresas e de seus interesses econômicos. Ainda conforme a autora, nesse setor, desde seu início, as relações do trabalho têm se apresentado em conflitos entre empresas e trabalhadores (OLIVEIRA, 2008). Enquanto as primeiras vêm tentando boicotar projetos de lei que garantem os direitos dos motoristas, estes, por sua vez, têm procurado, por meio do sindicato, já enfraquecido, lutar por condições laborais mais satisfatórias e salários melhores (OLIVEIRA, 2008).

Observa-se hoje, conforme Rodrigues (2009), um aumento de tempo de trabalho dos motoristas rodoviários que circulam pelas estradas brasileiras, especialmente da categoria dos caminhoneiros, que apresenta uma das maiores cargas horárias agregadas, se comparada à de outros setores da economia. Ainda segundo o autor, ao mesmo tempo que isso ocorre, há um crescimento do número de estudos de programas de trabalho que propõem semanas reduzidas de trabalho e dos reflexos dessas propostas na vida, na saúde e no lazer dos trabalhadores submetidos a jornadas prolongadas de trabalho e ainda no alto índice de envolvimento de motoristas profissionais em acidentes de trânsito e na exposição desses trabalhadores a problemas físicos, psíquicos e emocionais.

Conforme Rodrigues (2009), há projetos no Brasil que visam à melhoria da segurança nas rodovias e à diminuição do tempo de direção do motorista de caminhões e de ônibus que dirigem em rodovias. Exemplo disso é o Projeto de Lei 2.660/96, já aprovado na Câmara Federal dos Deputados e em tramitação no

Senado Federal, que determina regras para o descanso de motoristas de ônibus e caminhões. Um substitutivo desse documento proíbe o motorista de caminhão e ônibus, que trafega em rodovias, de dirigir acima de quatro horas ininterruptamente, devendo descansar por no mínimo 30 minutos, de modo contínuo ou descontínuo (RODRIGUES, 2009).

Como se observa, tentativas de melhorar as condições de trabalho dos motoristas são feitas. No entanto, o setor de transporte ainda requer regras mais rígidas e claras, bem como fiscalização mais rigorosa quanto ao cumprimento dessas regras. Se isso ocorresse de fato, os efeitos benéficos sobre a saúde do profissional e sobre a produtividade, que é o esperado pelas empresas, seriam muitos. Como esse setor está sujeito a fortes pressões da economia, uma categoria bem organizada e um trabalhador com saúde poderiam contribuir para o bem-estar de toda a sociedade (RODRIGUES, 2009).

A exposição dos motoristas a jornadas prolongadas afetam consideravelmente a saúde física e mental, distúrbios neurais, ansiedade, estresse, fadiga, nervosismo, depressão, problemas sexuais, entre outros. Distúrbios gastrointestinais e cardiovasculares dos profissionais também podem ser agravados se submetidos a essas condições de trabalho. Por certo, o trabalho estendido diminui a atenção e eleva o risco de acidentes no trabalho (RODRIGUES, 2009).

Conforme assinala Hoffmann (2000), essas pressões têm origens externas e internas. Como exemplos de pressões externas, advindas do ambiente, a autora cita as exigências do trânsito, o respeito ao sistema convencional de normas, os limites do trabalho do motorista — nível do tráfego, congestionamentos, acidentes, semáforos e condições adversas do clima e estado de conservação das pistas. Quanto às pressões internas, ou seja, provenientes do ambiente de trabalho, destacam-se as condições ergonômicas do veículo, tais como precariedade mecânica, ruídos e vibrações (HOFFMANN, 2000). Nessa linha de raciocínio, Battiston, Cruz e Hoffmann (2006) também enfatizam boa parte dos aspectos citados por Hoffman (2000) e ainda acrescentam a má localização de pontos de embarque e desembarque. De acordo com os autores, essas questões, aliadas aos

aspectos ergonômicos do posto de trabalho constituem os principais agravantes da penosidade do trabalho do motorista.

A demanda pelo serviço de transporte e a exigência dos usuários também agravam as situações de estresse e ansiedade dos profissionais, que precisam atuar de forma integrada com colegas para se apoiarem uns nos outros (CANÇADO, 1992, 1994; OLIVEIRA, 2008). No caso do motorista de transporte de passageiros, urbano ou rodoviário, essa exigência tende a agravar ainda mais, pois é ele quem está na linha de frente da empresa e, na maioria das vezes, durante os percursos de viagem, também é ele quem precisa enfrentar situações de desgaste e dar conta das necessidades e singularidades dos clientes. Araújo (2008) e Battiston, Cruz e Hoffmann (2006) corroboram esse argumento ao defender que o motorista de ônibus não trabalha só, é ele quem está em contato direto com passageiros e cobradores. Os autores completam ainda que ele é o único responsável por cumprir “a tarefa de transportar pessoas, suas decisões têm que ser tomadas visando preservar a integridade física dos passageiros além da sua própria e a manutenção do equipamento (ônibus), restando-lhe, ainda, o ônus do desgaste mental” (BATTISTON; CRUZ; HOFFMANN, 2006, p. 342). Isso quer dizer que qualquer tomada de decisão errada por parte desse profissional pode afetar diretamente a qualidade dos serviços prestados, mas atinge sobremaneira a integridade física e psíquica do profissional envolvido. Talvez por todos esses motivos citados o sentimento de heroísmo, na versão de Campbel (2007), esteja tão presente no imaginário do motorista.

Como se verifica, os obstáculos que comprometem a atividade dos motoristas são muitos e nem sempre estão ao alcance das empresas e muito menos dos profissionais, como as más condições das estradas, o risco de acidentes provocados por outrem, a violência e as intempéries climáticas. Somadas a essas questões, as péssimas condições de trabalho e a proeminente resistência físico-psíquica requerida pela profissão ganham força e limitam ainda mais as opções do profissional, fazendo com que esses trabalhadores desenvolvam um modo característico de convivência, de cooperação e, por que não, de sobrevivência. Além disso, o fato de a atividade ser realizada quase que de forma ininterrupta e, na

maioria das vezes, em locais desertos e pouco adequados à saúde, acaba demandando um tipo de profissional e uma forma de organização peculiares (OLIVEIRA, 2008).

O que se sabe é que o transporte rodoviário de passageiros está permeado de formas de gestão e problemas que lhe são próprios, destaque-se que a condução de um veículo grande e pesado como o ônibus requer não somente boa preparação física mas também psíquica do motorista, já que os ajustamentos contínuos do corpo exigem constante vigilância, combinando com a necessidade de plenitude mental em razão das dificuldades e atividades específicas da profissão (OLIVEIRA, 2008). Para completar, a autora apregoa que a exposição sistemática e duradoura à situação de condução profissional de um veículo envolve fatores diversos, agravantes, que submete o motorista a uma carga física e mental elevada.

Conforme já foi mencionado, as condições do mercado e a própria sociedade têm exigido mais das empresas de transporte, que se veem obrigadas a oferecer mais opções de horários para viagem, além de outros aspectos. Essa atitude das empresas acaba gerando períodos de folga irregulares para os motoristas, gerando choques entre jornadas laborais e ritmos biológicos do trabalhador. Nesse caso também é comum o trabalho noturno, requerendo um esforço a mais do motorista, que precisa, muitas vezes, lutar contra o sono e contrariar seu ritmo circadiano normal (OLIVEIRA, 2008).

Concluída a revisão de literatura, que abarcou as pesquisas e os quadros teóricos em que se pauta este estudo, parte-se então para a apresentação da metodologia utilizada para se chegar à percepção dos motoristas em relação à questão do prazer e do sofrimento no trabalho em uma empresa de transporte rodoviário de passageiros. Assim sendo, o próximo capítulo dedica-se à apresentação do tipo de pesquisa e método utilizados, da unidade de análise e de observação, dos procedimentos amostrais, das fontes, instrumentos e processo de coleta e do tratamento e análise dos dados obtidos.

3 METODOLOGIA

Este capítulo se destina à exposição detalhada do desenvolvimento metodológico da pesquisa, ou seja, à instrumentalização dos procedimentos, ferramentas e caminhos a tomados na investigação do fenômeno estudado (CERVO; BERVIAN, 1998). Tendo em vista as considerações até então apresentadas e ainda o objetivo geral proposto — analisar a percepção dos motoristas rodoviários de transporte de passageiros sobre o prazer e sofrimento decorrentes de sua atividade, em uma empresa de transporte rodoviário de passageiros com sede em Minas Gerais —, discorre-se neste capítulo sobre os seguintes aspectos metodológicos que foram utilizados na realização deste estudo: o tipo e o método de pesquisa, a unidade de análise e de observação, os procedimentos amostrais, as técnicas de coleta, tratamento e análise dos dados obtidos.

3.1 O tipo e o método de pesquisa

Esta pesquisa se caracteriza como descritiva, de abordagem quantitativa e qualitativa, baseada em um estudo de caso, configurando-se ainda pela triangulação de dados, uma vez que se recorreu a técnicas variadas de pesquisa.

A propósito da pesquisa descritiva, Silva e Menezes (2000) a definem como aquela que objetiva descrever as características de um determinado fenômeno ou população ou o estabelecimento de relações entre variáveis, inclui o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário e a observação sistemática, assumindo, normalmente, a forma de levantamento. Já Triviños (1987) completa que a pesquisa descritiva é aquela que se propõe a descrever com exatidão os fatos e fenômenos de uma realidade determinada. Na pesquisa descritiva, a observação, o registro, a análise e a correlação de fatos, fenômenos e variáveis ocorrem sem interferência do pesquisador, que busca conhecer, com a maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno acontece, sua natureza, características e sua

relação e conexão com outros fenômenos (CERVO; BERVIAN, 1998). Nessa linha de raciocínio, Vergara (2003) argumenta que a pesquisa descritiva procura expor as características de uma população ou fenômeno determinado, estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Por outro lado, a autora completa que esse tipo de pesquisa não se compromete a explicar os fenômenos descritos, apesar de servirem de base para essa explicação. Sob o mesmo ponto de vista, Mattar (1999) chama a atenção para a inter-relação com o problema de pesquisa, ao assegurar que a adoção da pesquisa descritiva ocorra quando o objetivo do estudo for descrever as características de grupos, fazer estimativa, em uma determinada população, da proporção de elementos com determinadas características ou comportamentos, descobrir ou verificar a existência de relação entre variáveis.

No que diz respeito à pesquisa quantitativa, esta faz uso de procedimentos estatísticos para a interpretação dos dados (VERGARA, 2003), ou seja, essa abordagem é utilizada quando se intenta garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e de interpretação, para possibilitar uma margem de segurança quanto às inferências a serem feitas (RICHARDSON, 1999). Esse tipo de pesquisa, conforme Richardson (1999), difere-se da qualitativa, em princípio, por empregar instrumentos estatísticos como base do processo de análise de um problema. Ainda sobre as diferenças entre as duas abordagens, Bryman (1989) argumenta que na quantitativa o pesquisador já apresenta conceitos previamente estruturados sobre a realidade que pesquisará, enquanto na qualitativa a reflexão teórica do pesquisador acontece no decorrer ou quase no final do processo de coleta.

Quanto à pesquisa qualitativa, esta prevê a existência de “uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.” (SILVA; MENEZES, 2000, p. 20). A interpretação dos fenômenos e atribuição de significados dizem respeito, basicamente, à abordagem qualitativa, tipo de pesquisa que possibilita achados não alcançados por meio de técnicas e métodos estatísticos ou outras formas de quantificação (STRAUSS; CORBIN, 1998; SILVA; MENEZES, 2000). No processo de coleta de dados da pesquisa qualitativa, em que o ambiente

natural é a fonte direta e o processo em si e seu significado são os pontos mais importantes a ser abordados, o pesquisador é o instrumento principal (SILVA; MENEZES, 2000). Nessa perspectiva, Strauss e Corbin (1998) ainda defendem que esse tipo de pesquisa remete ao estudo da vida dos indivíduos, de suas vivências, sentimentos, emoções e comportamentos, não deixando de se preocupar ainda com o funcionamento das organizações, da cultura e da inter-relação entre as nações. A abordagem qualitativa, sem dúvida, apresenta-se para o pesquisador como uma forma adequada para entender, profundamente, a natureza de um fenômeno social, principalmente quando se utiliza a entrevista como técnica de coleta de dados (RICHARDSON, 1999).

Feitas as devidas considerações sobre a pesquisa quantitativa e a qualitativa, é importante ressaltar que o caráter quantitativo desta pesquisa remete à aplicação de um questionário aos motoristas de transporte rodoviário de passageiros de uma empresa mineira, pretendendo-se identificar a percepção dessa categoria quanto ao prazer e sofrimento decorrentes da função que executa, a partir da teoria da psicodinâmica do trabalho. O questionário é a forma mais utilizada de coleta de dados, pois possibilita a mensuração, com exatidão, do que se deseja descobrir (CERVO; BERVIAN, 1998). Além disso, esse instrumento envolve “[...] um conjunto de questões, todas logicamente relacionadas com um problema principal” (CERVO; BERVIAN, 1998, p. 138). A vantagem está no fato de poder envolver um maior número de pessoas em um espaço menor de tempo. Ainda conforme os autores, perguntas estruturadas (fechadas), não estruturadas (abertas) ou semiestruturadas (fechadas e abertas) podem compor o questionário. No caso das perguntas estruturadas, tipos geralmente mais utilizados em pesquisas de abordagem quantitativa, são padronizadas e fáceis de aplicar, codificar e analisar. Já as questões não estruturadas, de acordo com Cervo e Bervian (1998), são destinadas à obtenção de respostas livres. Entretanto, segundo os dois autores, apesar de possibilitarem a obtenção de dados ou informações mais ricos e variados, esse tipo de questão apresenta dificuldade maior em sua codificação e análise (CERVO; BERVIAN, 1998).

Já a opção pela abordagem de caráter qualitativo, nesta pesquisa, deveu-se à intenção da pesquisadora de aprofundar a análise dos dados colhidos por meio do questionário na fase quantitativa da pesquisa. Ressalte-se que, para os fins qualitativos, foram aplicadas entrevistas semiestruturadas, optando-se por número de participantes que responderam ao questionário. Por se tratar de uma conversa direcionada por um objetivo predeterminado, em que se recolhem dados para estudo por meio da submissão do informante a um interrogatório (CERVO; BERVIAN, 1998), a entrevista possibilitou a aproximação da pesquisadora com os entrevistados, para que conseguisse direcionar de modo satisfatório as questões, evitando que eles não omitissem respostas ou não as respondessem como se esperava.

Com relação ao método de pesquisa, optou-se pelo estudo de caso, tipo de estudo que procura investigar empiricamente um fenômeno atual, cujas características são idiossincráticas (YIN, 2005). Ludke e André (1986) apontam como características desse método os seguintes aspectos: (a) descoberta; (b) interpretação em contexto; (c) retratação da realidade de forma completa e profunda; (d) variedade de fontes de informação; (e) experiência vicária que permite generalizações naturalísticas.

Na perspectiva de Godoy (2006), no processo de coleta e análise de dados, estudos de caso abordam indutivamente o objeto de pesquisa. Segundo a autora, o estudo de caso descritivo, no intuito de alcançar a complexidade da situação e os aspectos nela envolvidos, “[...] apresenta um relato detalhado de um fenômeno social que envolva, por exemplo, sua configuração, estrutura, atividades, mudanças no tempo e relacionamento com outros fenômenos” (GODOY, 2006, p.124). Já o estudo de caso interpretativo, conforme a autora, além de conter uma importante descrição do fenômeno estudado, objetiva examinar padrões nos dados e apresentar categorias conceituais que possibilitem ilustrar, confirmar ou refutar suposições teóricas. No caso do avaliativo, Godoy (2006) defende ser aquele em que há a preocupação de gerar dados e informações a serem obtidos cuidadosa, empírica e sistematicamente, a fim de apreciar o mérito e julgar os resultados e a efetividade de um programa.

Nesse ponto, convém ressaltar que estudos de caso são muito indicados na análise de processos e comportamentos pouco compreendidos (GODOY, 2006). Para completar, essa autora esclarece que existem estudos de caso que são apenas descritivos, outros combinam a descrição e a interpretação ou a descrição e a avaliação (GODOY, 2006). Já Yin (2005) destaca que, quando se opta pelo estudo de caso, pode-se realizar um estudo de caso único ou múltiplo, sendo este último o mais indicado para se produzir generalizações científicas. No caso desta investigação, como o problema de pesquisa surgiu de situações cotidianas observadas e a partir do desejo da pesquisadora de entendê-las, em um contexto específico, ou seja, em uma empresa de transporte rodoviário de passageiros, pode-se afirmar que se trata de um estudo de caso único (YIN, 2005). A adoção desse tipo de estudo de caso, segundo o autor, justifica-se quando o interesse recair sobre um evento raro ou exclusivo ou se o estudo serve a um propósito revelador (YIN, 2005), como é o caso desta pesquisa.

Diante do exposto, é válido afirmar que o estudo de caso aplicou-se perfeitamente a esta pesquisa, pois apresentou-se, como defende Yin (2005), como uma estratégia flexível de pesquisa, já que oportuniza ao pesquisador utilizar-se de inúmeras técnicas de levantamento de dados, objetivando alargar a interpretação das informações obtidas e chegar à compreensão do fenômeno em sua totalidade.

Neste pesquisa, como mencionado, adotou-se a triangulação, processo conhecido como a combinação de diferentes métodos e técnicas de pesquisa em um só estudo, com o propósito de corroborar o mesmo fenômeno (COLLIS; HUSSEY, 2005; YIN, 2005). A triangulação tem como vantagem principal a possibilidade de se desenvolverem linhas convergentes de pesquisa, proporcionando ainda ao pesquisador debruçar-se sobre o problema em potencial da validade do constructo, já que múltiplas avaliações do mesmo fenômeno são possíveis em virtude justamente do uso de fontes variadas de evidências (YIN, 2005). Há que ser ter, porém, cuidado especial, sob pena de tornar o processo de pesquisa dispendioso. Em linhas gerais, a triangulação neste estudo se deu da seguinte forma: o processo iniciou-se com a abordagem quantitativa do fenômeno estudado, seguido do qualitativo, com preponderância do primeiro sobre o segundo. Quanto ao processo

de coleta adotado (questionários, entrevista semiestruturada, análise documental e observação direta), este permitiu compreender a realidade investigada a partir dos resultados das diferentes técnicas utilizadas.

3.2 Unidades de análise e de observação

A unidade de análise desta pesquisa é uma empresa de transporte rodoviário de passageiros localizada no interior de Minas Gerais. Trata-se de uma organização familiar que iniciou suas atividades há quase 40 anos e que vem conquistando através dos anos a liderança na região em que atua, segundo ela própria. Como a maioria das empresas do ramo, essa organização opera também na área do turismo de passeio e de negócio e do transporte de encomendas por meio de ônibus. Além disso, integra um grupo do qual também fazem parte uma empresa de transporte de cargas e outras empresas de transporte de passageiros.

As unidades de observação contempladas neste estudo foram o responsável pelo setor de Recursos Humanos, o gerente operacional, os assistentes de Tráfego, os instrutores e os motoristas, tendo em vista, respectivamente, a disponibilidade para a participação no levantamento dos dados e as necessidades latentes apresentadas no decorrer da pesquisa. Para uma correta definição dessas categorias e dos papéis ocupacionais que desempenham, informações foram obtidas no setor de RH.

3.3 População e amostra

Participaram deste estudo 134 motoristas, o correspondente a 67% do total de 201 profissionais que integravam a equipe de motoristas da empresa na época em que se iniciou a coleta dos dados. Tentou-se aplicar os questionários à totalidade de motoristas existente, com vistas a obter uma amostra censitária da população. Todavia, apesar da disponibilidade da empresa em organizar as escalas dos

motoristas para facilitar a aplicação dos questionários e em ceder sala apropriada para a atividade, com espaço suficiente, cadeiras confortáveis e aparelho de ar-condicionado, não foi possível envolver toda a população de motoristas, em razão da dificuldade de reuni-los na matriz. O fato é que muitos residiam em outra cidade ou cumpriam escalas que os impossibilitavam participar da pesquisa.

Convém ainda ressaltar que, quando da aplicação dos questionários, os motoristas foram convidados a participar da fase qualitativa da pesquisa. Esperava-se que, com base no número de questionários respondidos, um percentual de 10% de respondentes fosse também submetido a entrevistas semiestruturadas, selecionado seguindo critérios de intencionalidade e acessibilidade (VERGARA, 2003). A opção pelo percentual mencionado deveu-se ao fato de ser difícil ter acesso, para entrevista, a uma quantidade maior de sujeitos, pois eles fazem parte de uma categoria profissional que trabalha por meio de escalas e que se encontra normalmente mais fora do que no interior das empresa. Dos 134 motoristas que responderam ao questionário, apenas 18 aceitaram o convite. Entretanto, quando da realização das entrevistas, só foi possível entrevistar 11 deles, pois dois estavam em período de férias, dois tinham se desligado da empresa e três estavam acompanhando motoristas em treinamento, atividade que os fazia ficar fora da empresa durante todo o expediente.

3.4 Fontes, instrumentos e processo de coleta de dados

Na coleta de dados, quatro fontes e instrumentos foram contemplados: documentos, observação, entrevistas e questionário. Com o intuito de acessar dados secundários, procedeu-se ao levantamento e à análise documental. Já para obter dados primários, a observação, o questionário e a entrevista foram necessários.

O processo de coleta de dados pode ser definido em duas fases distintas: a aplicação dos questionários e a realização das entrevistas, durante as quais foi possível ainda a observação direta e o levantamento e análise de documentos.

Antes de iniciar a coleta de dados, a pesquisadora, no dia 11 de maio de 2010, reuniu-se com o gerente operacional da organização investigada, responsável pelas atividades relacionadas à área de Tráfego, para melhor delinear a condução da pesquisa dentro da empresa. Esse gerente a apresentou à equipe de assistentes de Tráfego, para que as escalas dos motoristas fossem montadas de modo a facilitar a aplicação dos questionários e a realização das entrevistas. Depois, por intermédio de uma estagiária da Assistência Social, foi disponibilizada à pesquisadora uma sala adequada às duas atividades, com espaço suficiente, cadeiras com suporte para papel e aparelho de ar-condicionado.

A primeira fase da pesquisa consistiu na aplicação do Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) (APÊNDICE A), instrumento proposto por Mendes e Ferreira (2007), cujo objetivo é “mensurar distintas e interdependentes modalidades de representações dos respondentes, relativas ao mundo do trabalho” (MENDES; FERREIRA, 2007, p.114). O inventário, conforme APÊNDICE D, constitui-se de quatro escalas interdependentes, que, por sua vez, avaliam quatro dimensões da inter-relação trabalho e riscos de adoecimento: (1) contexto do trabalho, categoria que se refere às representações relacionadas à organização, às relações socioprofissionais e às condições do trabalho, avaliada por meio da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT); (2) exigências, categoria que diz respeito aos custos físico, cognitivo e afetivo produzidos pelo contexto do trabalho, avaliada por meio da Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT); (3) sentido do trabalho, envolve as representações relativas às vivências de sofrimento e prazer no trabalho, avaliada pela Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST); (4) efeitos do trabalho para a saúde, que se refere às representações relativas às consequências em termos de danos físicos e psicossociais categoria, avaliada pela Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT).

A aplicação do ITRA (APÊNDICE A) foi realizada entre os dias 25 de maio e 16 de agosto de 2010, exceto no mês de julho, período considerado como alta temporada para o setor de transporte rodoviário de passageiros, razão pela qual a empresa não pôde disponibilizar motoristas. Todos os questionários foram aplicados pela própria pesquisadora, que, antes de entregá-los aos participantes, informava-os sobre o

tempo médio para concluir a atividade e sobre a não obrigatoriedade em participar da pesquisa, apesar de estar sendo realizada nas dependências da empresa. Embora alguns tivessem demonstrado algum receio, nenhum dos motoristas se recusou a responder ao questionário, pelo contrário, a maioria demonstrou interesse em colaborar com o estudo e demorou, em média, 40 minutos para responder a todas as perguntas.

Na segunda etapa da pesquisa, para fins de aprofundamento dos dados colhidos na fase quantitativa, como já mencionado, um contingente de respondentes do questionário foi submetido a um roteiro de entrevista semiestruturada (APÊNDICE B), elaborado com base nos resultados do ITRA. Essa iniciativa vai ao encontro da afirmação dos criadores do inventário de que, com esse instrumento, “[...] ganha-se em generalidade e perdem-se especificidades; identifica-se o visível, mas não se sabe o que está por trás dele; obtém-se a objetivação e não se apreende o processo de subjetivação mais completo”, ele ainda serve de base “para construção de hipóteses a serem testadas por meio de outros instrumentos” (MENDES; FERREIRA, 2007, p 125). A esse respeito os autores enfatizam o caráter limitado e a interdependência do ITRA e aconselham o uso de entrevistas e observações para complementar e proporcionar a apreensão mais perfeita do objeto de estudo da ergonomia da atividade laboral e da psicodinâmica do trabalho. Seguindo ainda essa linha de raciocínio, Mendes e Ferreira (2007) apontam a fala como recurso mais adequado para o objeto da psicodinâmica.

Na elaboração do roteiro de entrevista da pesquisa, atenção foi dada à linha da investigação, privilegiando o delineamento do objeto e a elaboração de questões não tendenciosas, de forma a contribuir para a emergência de visões dos entrevistados (MINAYO, 1998). Os valores médios dos resultados das escalas encontrados nos questionários serviram de base para a construção das questões que compõem o roteiro de entrevista. Pode-se afirmar, então, que os temas propostos no Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) nortearam as entrevistas, com ênfase na análise das quatro dimensões contempladas nesse instrumento: o contexto de trabalho, as exigências, o sentido do trabalho e os efeitos do trabalho, com o objetivo de fazer com que o motorista verbalizasse tais aspectos.

As entrevistas foram realizadas entre os dias 30 de setembro e 29 de novembro de 2010. Dessa etapa participaram 11 motoristas, o correspondente a 8,2% do total de 134 profissionais que responderam ao questionário. Antes do início das entrevistas, cujo tempo médio de duração foi de uma hora e 20 minutos, houve a preocupação em mais uma vez apresentar os objetivos da pesquisa, alertar para a não obrigatoriedade de participação e informar sobre o fato de o roteiro ter sido elaborado a partir dos resultados do questionário aplicado. Feito isso, apresentava-se o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE C), que era preenchido e assinado em duas vias pelo participante, sendo uma dele e outra da pesquisadora. Por se tratar de um roteiro longo, no decorrer das entrevistas, as perguntas foram apresentadas uma a uma, pausadamente, atentando-se para as questões que as complementavam, com o objetivo de se obter respostas satisfatórias e não confundir o entrevistado. Gravadas, as entrevistas foram transcritas integralmente, para fins de análise de seu conteúdo, nos meses de dezembro de 2010 e janeiro de 2011.

Durante as duas etapas descritas — aplicação do questionário e realização das entrevistas —, documentos foram analisados, objetivando contextualizar e descrever a empresa investigada, levantar informações sobre a organização do trabalho dos motoristas e informações que possibilitassem a caracterização do papel ocupado por eles. Dados apurados em documentos disponibilizados pela empresa (manuais e relatórios), no *site* institucional e informações obtidas com o responsável pelo setor de Recursos Humanos, com o gerente operacional (de Tráfego), com os assistentes de Tráfego, com o chefe dos motoristas instrutores e com o responsável pelo setor de Segurança do Trabalho possibilitaram uma melhor definição do cotidiano dos motoristas. Para caracterização da empresa, procedeu-se a um levantamento sobre missão e valores da organização, características estruturais e produtivas, princípios de governança corporativa, objetivos estratégicos, políticas e práticas de RH e políticas de relacionamento com o cliente.

Já observação direta ocorreu durante a permanência da pesquisadora na empresa para aplicação dos questionários e realização das entrevistas e durante viagens realizadas em ônibus da empresa, seguindo-se um roteiro prévio, que orientou sobre

os aspectos a ser observados. Visitas ao refeitório, alojamentos, pátio, setor de Manutenção e setor de Tráfego, locais em que os motoristas estavam sempre presentes, possibilitaram a verificação do comportamento desses sujeitos em seu ambiente de trabalho e de sua relação com as chefias imediatas e os colegas de trabalho. Sobre a importância da observação, Godoy (2006) não deixa dúvidas de que a adoção dessa técnica no estudo de caso qualitativo possibilita apreender as aparências, os eventos e comportamentos dos pesquisados. As ocorrências verificadas foram registradas em um caderno de campo e posteriormente analisadas. Todas as informações colhidas, tanto das observações quanto dos documentos, auxiliaram na análise e compreensão dos resultados obtidos por meio do questionário e das entrevistas.

3.5 Tratamento e análise dos dados

Na análise do Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) (APÊNDICE A), foram utilizadas a estatística univariada e a bivariada. Em termos de estatística univariada, empregaram-se a distribuição de frequência, medidas de posição (média, mediana) e medidas de dispersão (desvio padrão e percentis P25 e P75) para a apresentação e descrição de todas as variáveis pertinentes ao ITRA.

Para a análise bivariada entre as características demográficas e ocupacionais e as variáveis de fatores de vivência de prazer e sofrimento no trabalho dos motoristas investigados, recorreu-se a testes não paramétricos, uma vez que a suposição de normalidade para essas variáveis não se confirmou (MALHOTRA, 2001). No caso da variável faixa etária, escolaridade e horas semanais de trabalho, que envolve apenas duas categorias, optou-se pelo teste não paramétrico de *Mann-Whitney*, visando comparar os valores centrais entre as categorias. Quanto às demais variáveis (estado civil, escolaridade e tempo de trabalho na empresa), com três categorias, adotou-se o teste não paramétrico de *Kruskall-Wallis*, que possibilita a comparação múltipla de K tratamentos ou categorias. A hipótese nula, nesse teste, sugere não haver diferença entre as medianas das categorias, já a hipótese

alternativa é a de que há uma diferença significativa pelo menos entre as categorias ou tratamentos utilizados.

Para verificar a intensidade e o direcionamento da associação entre os fatores do contexto de trabalho e os fatores de vivência de prazer e sofrimento, distribuídos em uma escala ordinal, optou-se pela correlação de *Spearman*, também utilizada no caso dos fatores referentes à vivência de prazer e sofrimento e dos fatores relacionados aos efeitos do trabalho. Já o teste não paramétrico de *Friedman* foi utilizado para avaliar a diferença entre os escores relativos aos fatores do contexto de trabalho – organização do trabalho, condições de trabalho e relações socioprofissionais – e os efeitos do trabalho – danos físicos, psicológicos e sociais. Saliente-se a indicação desse tipo de teste para se comparar mais de duas situações em um mesmo indivíduo e o fato de que seu uso possibilitou identificar se algum dos escores medidos apresentava maior impacto sobre os motoristas.

O tratamento dos dados foi feito no *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*, versão 18.0, com auxílio da planilha eletrônica Excel, que possibilitou a construção dos gráficos e tabelas. Em todas as medidas estatísticas empregadas, consideraram-se os níveis de significância de $p < 0,01$ e $p < 0,05$, que representam, respectivamente, percentuais de confiança de 99,0% e 95,0%.

Quanto à análise qualitativa dos dados das entrevistas, utilizou-se como método de interpretação a análise de conteúdo, que, de acordo com Minayo (1998), privilegia a verificação de hipóteses ou questões e a descoberta do conteúdo que se esconde atrás do conteúdo manifesto. Essa técnica consiste em um conjunto de procedimentos e instrumentos aplicados na fase de análise e interpretação de dados de um estudo, especialmente, à análise de documentos escritos, discursos, dados de comunicação e similares, objetivando uma leitura crítica e profunda, o que leva não só à descrição e interpretação dos materiais analisados, mas também à inferência acerca de suas condições de produção e recepção (FRANCO, 2008).

Bardin (1977) enfatiza a utilidade da análise de conteúdo no tratamento de informações obtidas por meio da comunicação oral (entrevista) e da escrita, já que

essa técnica permite a análise racional e transparente das opiniões e conteúdos das mensagens. Franco (2008), corroborando Bardin (1977), completa que, além da mensagem verbal, a análise de conteúdo se encarrega dos gestos, silêncios, figuras, documentos e da mensagem provocada de forma direta. Com vistas a elucidar mais ainda a análise de conteúdo, Franco (2008) adverte que a técnica não se resume apenas ao campo da extrapolação de mensagens que se expressam por palavras somente, alertando sobre novas possibilidades de se identificar e analisar, consistente e substancialmente, a partir de indicadores figurativos, o conteúdo das mensagens que exprimem crenças, valores e emoções.

A análise de conteúdo pressupõe que os achados tenham relevância teórica, enfatizando, para tanto, a necessidade de se estabelecer um vínculo entre a informação essencialmente descritiva e outras características do emissor, caso contrário, a técnica corre o risco de ser desvalorizada (FRANCO, 2008). Ou seja, os dados encontrados devem ser relacionados a outros dados, ligados por meio de uma determinada teoria, de formas várias, o que demonstra o caráter comparativo contextual do procedimento. Desse modo, a direção a ser tomada deve partir da sensibilidade, intenção e competência teórica do pesquisador (FRANCO, 2008). Ainda nessa perspectiva, a autora ressalta que essa técnica não descarta a possibilidade de uma consistente análise do conteúdo implícito das mensagens (FRANCO, 2008). Em linhas gerais, a análise pode ser direcionada ao questionamento das causas e efeitos das mensagens, quando o interesse é a perspectiva ou ponto de vista do receptor, exigindo, assim, suporte teórico do analista. Por outro lado, pode-se partir de uma mensagem em busca do "quem" e do "porquê", quando o interesse recair sobre o ponto de vista do seu produtor (FRANCO, 2008).

Gravadas e transcritas na íntegra as entrevistas, passou-se então à pré-análise dos dados, fase que pressupõe os primeiros contatos com os documentos. Constituem essa primeira etapa da análise a leitura flutuante, de primeiro contato, para conhecer o texto e intuir sobre ele; a escolha dos documentos, que podem ser estabelecidos a priori ou pelo próprio pesquisador no decorrer do processo; a formulação das hipóteses ou suposições, objetivos, com base no quadro teórico-pragmático em que

se pauta o estudo; a referência aos índices, conhecidos como uma alusão explícita a um tema em uma mensagem; e a elaboração de indicadores, etapa em que se verifica a frequência com que o tema aparece, visando fundamentar a interpretação final (BARDIN 1977; FRANCO, 2008).

Depois da pré-análise, partiu-se então para a fase de categorização, definida como aquela em que se definem as categorias de análise, ou melhor, em que se classificam os elementos constituintes do material analisado, por meio da diferenciação e para o agrupamento baseado em analogias, conforme os critérios estabelecidos (BARDIN, 1977; FRANCO, 2008). Essas categorias, conforme as duas autoras, podem ser definidas a priori ou não. No caso desta pesquisa, os dois procedimentos foram adotados. Neste estudo, a definição a priori de categorias deu-se em função da necessidade de organizar os dados em torno do roteiro de entrevista, tendo em vista ainda as categorias dispostas no ITRA (APÊNDICE A). Por outro lado, como outros aspectos significativos emergiram das falas dos entrevistados, foi necessária a definição de outras categorias de análise. Para se evitar o afastamento do objeto de pesquisa, na construção das categorias, recorreu-se constantemente aos objetivos do estudo.

Quando se trata de análise de conteúdo, deve-se lembrar das duas formas de se abordar os dados encontrados — a análise quantitativa e a análise qualitativa. A primeira se fundamenta na frequência de aparecimento de certos elementos da mensagem; já a segunda privilegia indicadores não frequenciais sujeitos a possibilitar inferências. Para melhor esclarecer, na análise qualitativa, abordagem privilegiada neste estudo, os índices são retidos de forma não frequencial, podendo-se analisar, por meio de testes quantitativos, o surgimento de índices similares em discursos semelhantes, por exemplo. Em suma, isso quer dizer que na abordagem qualitativa não há rejeição de todo e qualquer tipo de quantificação, apenas se considera que o processo é caracterizado pela forma de se fazer a inferência, ou seja, a inferência é feita com base na presença dos índices — tema, palavra, personagem — e não na frequência com que aparecem no material de análise, como ocorre na análise quantitativa.

Os achados, como se verifica na seção de apresentação, análise e discussão dos resultados, foram confrontados com os dados quantitativos oriundos da tabulação estatística e com o referencial teórico, de maneira a construir uma exposição sobre o fenômeno em investigação. Para tanto, critérios de repetição e de relevância foram utilizados, que se referem, respectivamente, ao destaque de reincidências nos relatos e também à essência do fenômeno observado, tendo em vista as categorias de análise referentes ao tema da pesquisa (BARDIN, 1977; FRANCO, 2008).

A preocupação com as inferências foi constante durante a análise dos dados. A inferência diz respeito ao processo de se fazer perguntas ao material de análise, no caso deste estudo, às entrevistas — o que os entrevistados estão falando, com que frequência e intensidade eles falam, o que os silêncios dizem e o que os símbolos utilizados para expressar as ideias querem dizer (BARDIN, 1977, FRANCO, 2008). Em se tratando de análise de conteúdo, a produção de inferências "[...] tem um significado bastante explícito e pressupõe a comparação dos dados, obtidos mediante discursos e símbolos, com os pressupostos teóricos de diferentes concepções de mundo, de indivíduo e de sociedade" (FRANCO, 2008, p. 31).

É conveniente esclarecer que as respostas dos entrevistados foram identificadas por meio dos códigos M1, M2, M3 e assim, sucessivamente, até chegar a M11. Ademais, para evitar a identificação da empresa e de indivíduos, nomes de pessoas e de cidades mencionados nos relatos foram substituídos por outras expressões.

Finalizada a apresentação da metodologia do estudo, caracteriza-se, no próximo capítulo, o setor de transporte rodoviário de passageiros, localizando-o em meio aos outros tipos de transporte, sem lhes dar muita ênfase, e apresentando suas características mais importantes e os conceitos que o envolvem.

4 CARACTERIZAÇÃO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

4.1 O transporte rodoviário de passageiros e sua posição na estrutura de transportes do Brasil

O transporte é definido como o "[...] deslocamento de pessoas e pesos de um local para outro" e se relaciona diretamente com o desenvolvimento da civilização moderna, proporcionando o funcionamento perfeito de toda sociedade (RODRIGUES, 2007). Para o Brasil, um país de dimensões continentais, com área territorial de 8.511.975 km², o equivalente a aproximadamente 48% do continente sul-africano (RODRIGUES, 2007), o transporte torna-se requisito imprescindível para a locomoção de pessoas e para a movimentação de cargas. Nesse caso, Cançado (1992) chama a atenção para a importância de se adequar o tripé veículo-via-homem às condições específicas da economia e ao País.

Em se tratando da estrutura de transportes do Brasil, em linhas gerais, pode-se afirmar que o país abrange em sua matriz de transporte cinco modais ou modalidades: ferroviário, aeroviário, hidroviário/marítimo, dutoviário e rodoviário. Essa classificação se baseia na via por onde se transportam ou o meio como se transportam pessoas e cargas (CANÇADO, 1992; RIBEIRO; FERREIRA, 2002; RODRIGUES, 2007).

No caso do transporte de cargas, as ferrovias e hidrovias são mais indicadas para movimentação de produtos de grande volume e de baixo valor agregado, sendo as hidrovias, apesar das limitações quanto às rotas, canais de navegação e necessidade de apoio de terminais, mais indicadas para longas distâncias, em razão do baixo consumo de energia. Sugerem-se as aerovias para cargas de alto valor agregado e de volumes pequenos a médios, apesar da grande dependência de apoio de terminais e do alto custo do transporte. É oportuno ressaltar também que os modais ferroviário, aeroviário e hidroviário precisam geralmente estar conjugados

ao modal rodoviário, para que se interliguem os pontos de origem e de destino, é o chamado multimodal. Apesar das dutovias, estas são ainda muito limitadas e destinam-se ao transporte de gases e líquidos em grandes quantidades. Já as rodovias deveriam teoricamente ser usadas para curtas distâncias, mas constituem atualmente a principal forma de transporte, tanto para pequenas quanto para distâncias mais longas. Isso ocorre em razão da flexibilidade do transporte rodoviário para se adaptar às diversas regiões do País e às grandes variações da demanda, apresentando ainda capacidade de transportar cargas de volumes pequenos a produtos de peso e quantidade maiores (CANÇADO, 1992; RODRIGUES, 2007; VALENTE *et al.*, 2008). Como se pode perceber, cada modalidade de transporte apresenta vantagens e desvantagens que lhe são peculiares, portanto a opção pelo modal mais adequado vai depender de fatores como a análise da rota e dos custos de transporte.

A propósito do percurso do transporte rodoviário na história dos transportes no Brasil, vale ressaltar seu destaque a partir do século XX, deixando o transporte ferroviário para trás, considerado até então a categoria de transporte mais importante do século XIX. Essa mudança ocorreu principalmente em decorrência do advento da indústria automobilística, que acabou exigindo investimentos em rodovias (FARIA, 2001). Nesse contexto, muitos foram os fatores que forçaram a concorrência entre essas duas modalidades de transporte – rodoviário e ferroviário –, colocando as rodovias em vantagem competitiva (FARIA, 2001). A questão é que havia um forte controle estatal sobre as ferrovias e, além disso, elas eram extensas e os valores do transporte, baseados no custo das mercadorias transportadas. Em contrapartida, a regulação governamental sobre o transporte rodoviário, ainda de baixa escala, era pequena e o preço era calculado com base nos custos do frete, e não no valor da carga. Esses foram os principais aspectos que impulsionaram de vez o transporte rodoviário e o colocaram em posição de liderança diante dos outros modais, principalmente do transporte por meio de ferrovias (FARIA, 2001).

No que tange ao transporte coletivo de pessoas, se a questão é a via ou meio de acesso, pode-se considerar quatro modais presentes no Brasil – o ferroviário, o aeroviário, o hidroviário/marítimo e o rodoviário –, dos quais se destaca este último,

que é objeto de interesse deste estudo. O transporte coletivo de pessoas é um serviço público fundamental no Brasil e sua concessão, autorização e credenciamento dependem de licitação pública. Esse tipo de transporte é praticamente explorado por empresas privadas, à exceção de algumas situações que ocorrem na área urbana, que também pode ser explorado por entidade pública. A regulamentação dessa atividade compete a órgãos públicos pertencentes às três esferas — municipal, estadual e federal — do governo. As prefeituras são responsáveis pelo transporte urbano em suas respectivas cidades; os governos estaduais administram as linhas intermunicipais dentro de seus limites; e o governo federal responde pelo transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros em todo o território nacional (BRASIL, 1998; BRASIL, 2001). No que concerne ao transporte internacional de passageiros, há que se lembrar dos acordos bilaterais e multilaterais e dos convênios formalizados entre o Brasil e os outros países da América do Sul (BRASIL, 2010; CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE, 2010; VALENTE *et al.*, 2008).

Feitas as considerações acima, para melhor compreender como se divide o transporte coletivo de passageiros, é importante tratar de suas categorias. Valente *et al.* (2008) o dividem em transporte público urbano e transporte rodoviário de passageiros, os quais serão tratados na próxima seção.

4.2 Características gerais, conceitos fundamentais e particularidades atuais do transporte rodoviário de passageiros

Com base na Constituição Federal, Valente *et al.* (2008), corroborando as informações mencionadas no parágrafo anterior, apontam que o transporte público urbano é responsabilidade dos municípios, aos quais cabe "organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, bem como o de transporte coletivo, que tem caráter essencial" (VALENTE *et al.*, 2008, p. 5). Ainda de acordo com esses autores, no caso de esse serviço não ser prestado diretamente pelo município, com o qual fica a maior

responsabilidade, sua concessão ou permissão deve sempre ser feita por meio de licitação, nas formas da lei. A título de esclarecimento, o transporte urbano constitui-se naquele que ocorre dentro dos limites urbanos e envolve veículos, na maioria das vezes, com características urbanas, ou seja, com portas adequadas para embarque e desembarque de pessoas. Esse tipo de transporte admite que usuários viajem em pé no veículo, respeitando a lotação estabelecida por dispositivos legais, que se vendam passagens cobrem tarifa, no momento do embarque (BRASIL, 2001; 2002).

Já o transporte rodoviário de passageiros, ainda seguindo a classificação proposta por Valente *et al.* (2008), pode ser dividido em transportes rodoviário intermunicipal, interestadual e internacional. As empresas que operam em linhas intermunicipais se reportam ao Departamento Estadual de Estradas de Rodagem (DER), agência reguladora no âmbito de cada estado, ou a órgãos a ele vinculados. Já as organizações que atuam no setor de transporte interestadual e internacional de passageiros respondem à Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), entidade responsável pela administração e fiscalização desse serviço em todo o território nacional (VALENTE *et al.*, 2008; BRASIL, 2001; 2010;). À ANTT compete ainda dar concessões para empresas que oferecem serviços de fretamento eventual e contínuo (ou turístico) e transporte internacional de temporada turística permanente e não permanente (BRASIL, 2001; 2010).

A respeito do transporte intermunicipal de passageiros, este é de competência do Estado e liga, por meio de ônibus rodoviários ou mesmo de veículos nos moldes dos ônibus urbanos, municípios localizados nos limites de seu território. Em relação às competências específicas do transporte rodoviário interestadual de passageiros, vale ressaltar que esse serviço é definido como aquele que ultrapassa o âmbito dos Estados e do Distrito Federal. Nele ainda se insere o transporte rodoviário interestadual semiurbano de passageiros, conhecido como aquele que, com extensão igual ou inferior a setenta e cinco quilômetros, transpõe os limites de Estado, Distrito Federal ou de Território, mantendo característica de transporte rodoviário urbano (BRASIL, 2001; 2010). Já o transporte rodoviário internacional ultrapassa os limites das fronteiras do país. Nesse ponto, há que se ressaltar que, diferentemente do transporte urbano e semiurbano, o transporte interestadual e o

internacional, por ocorrerem em longos trechos, obedecem a regras específicas quanto a questões mecânicas e de conforto, competindo à União regulá-los, fiscalizá-los e executá-los, como já se mencionou. Ademais, nesses dois serviços, exige-se que passageiros não viagem em pé, que os veículos disponham de poltronas reclináveis, sanitários ou também poltronas-leito e aparelho de ar-condicionado (BRASIL, 2001; VALENTE *et al.*, 2008).

No que se refere aos dispositivos que regulam o transporte rodoviário interestadual e internacional coletivo de passageiros, interessam a Lei nº. 8.666/93, das licitações, a Lei nº. 8.987/95, das concessões, e a Lei nº. 10.233/01, que criou a ANTT, entre outras leis específicas e decretos, como o de nº. 2.521/98, resoluções e instruções promulgadas pelo poder público (BRASIL, 2010; CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE, 2010).

Quanto às obrigações das empresas licenciadas que atuam no transporte rodoviário, cabe a elas, conforme Valente *et al.* (2008) transportar o passageiro e sua bagagem, bem como transportar malas postais. Cumprida essa exigência e atendidas as disposições relacionadas ao limite de peso bruto total do veículo, aos pesos brutos por eixo ou conjunto de eixos, e ainda à capacidade de tração do veículo, a empresa permissionária ou licenciada pode utilizar o espaço restante para transportar encomendas (VALENTE *et al.*, 2008). Nessa perspectiva, os autores ainda apontam diferenças substanciais no modo de operação do transporte rodoviário de passageiros e do transporte urbano, como "[...] a possibilidade de transporte de encomendas, os motivos das viagens (casa-trabalho, casa-escola, turismo e negócios, entre outros), as características das linhas e dos veículos" (VALENTE *et al.*, 2008, p. 9). Ainda nesse sentido, convém ressaltar que o transporte rodoviário de passageiros traz consigo algumas características peculiares. A venda de passagens, o transporte de encomendas e outras questões de operação podem influenciar a estrutura organizacional da empresa, o que pode diferenciá-la de empresas que operam no transporte urbano. Ademais, vale lembrar o papel de destaque que o transporte coletivo rodoviário ocupa no sistema de transporte nacional, sendo responsável por considerável parcela de deslocamentos em sua área de atuação (VALENTE *et al.*, 2008; BRASIL, 2010).

Para se compreender o *modus operandi* das empresas do segmento de transporte rodoviário de passageiros, é importante conceituar linha, itinerário, ponto terminal e seccionamento. Conforme a Resolução n. 16, da ANTT, linha é o

[...] serviço de transporte coletivo de passageiros executado em uma ligação de dois pontos terminais, nela incluídos os seccionamentos e as alterações operacionais efetivadas, aberto ao público em geral, de natureza regular e permanente, com itinerário definido no ato de sua outorga (BRASIL, 2002).

Os pontos terminais são definidos como os pontos extremos do itinerário feito em uma linha onde se iniciará ou terminará a viagem. E o seccionamento constitui o trecho de linha regular em que se autoriza o fracionamento da tarifa. Já o itinerário é o trajeto a ser realizado na execução do serviço, que pode ser definido por códigos de rodovias, nomes de localidades ou pontos geográficos conhecidos. Quanto ao fato de o serviço ser de natureza regular e permanente, tudo indica que a empresa licenciada deve obedecer continuamente a horários preestabelecidos (BRASIL, 2002). Quanto à classificação das linhas, conforme a jurisdição, elas podem ser assim definidas desta forma, conforme já foi exposto ao se definirem os tipos de transporte rodoviário: linha intermunicipal, quando o transporte transpõe os limites dos municípios, sem no entanto ultrapassar os limites do Estado; linha intermunicipal semiurbana (ou metropolitana), quando o transporte se realiza entre municípios de regiões metropolitanas ou entre quaisquer municípios vizinhos, ou melhor, quando a linha atravessa determinada região de densidade populacional elevada, segundo critério do poder público que a concedeu; interestadual: linha que transpõe os limites de Estado, do Distrito Federal ou de Território; internacional, que diz respeito à linha que ultrapassa os limites das fronteiras do País (BRASIL, 1998).

Como o transporte rodoviário de passageiros se insere no setor de serviços, cabe também discutir a questão do processo produtivo, entendido aqui como a maneira pela qual os recursos de entrada são transformados, objetivando-se gerar serviços necessários de saída. No que diz respeito a uma empresa de transporte rodoviário de passageiros, os veículos, o pessoal de operação, de manutenção, de administração e os vários equipamentos disponíveis são os recursos de entrada, que viabilizam uma oferta de transporte público rodoviário. Ao final desse processo, tem-se o transporte de pessoas a seu destino. Entretanto o êxito desse

processo e o atendimento às expectativas dos usuários dependem das empresas operadoras e dos órgãos reguladores, em suas três instâncias, dessa modalidade de transporte, que precisam cumprir as atribuições e responsabilidades que lhes competem.

Em síntese, sobre o transporte rodoviário de passageiros, vale lembrar que essa modalidade divide a tarefa de transportar pessoas com o modal ferroviário, o hidroviário/marítimo) e o aéreo, seu principal concorrente (GÔMARA, 1999; BRASIL, 2010; CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE, 2010). Ele é definido por Gômara (1999, p.15) como aquele “[...] que conduz pessoas e transpõe estados da Federação [...]”. E como ocorre com outras categorias de transporte de passageiros, o transporte rodoviário interestadual e o transporte intermunicipal, nossos objetos de interesse neste estudo, em razão de a empresa pesquisada atuar nesses dois segmentos, por sua importância para o desenvolvimento econômico e por atender a interesses coletivos, revestem-se de caráter de serviço público. Isso significa que, mesmo sendo explorados pela iniciativa privada — empresas permissionárias ou autorizadas —, são regulamentados e fiscalizados pela União, no caso do interestadual, por meio da ANTT, e pelos Estados, no caso do intermunicipal, por meio do DER de cada Estado (BRASIL, 2010). Além disso, convém salientar que a regulamentação e fiscalização desses serviços se fazem presentes desde o 2º Império, em 1850, com o surgimento, no Brasil, da figura do transportador de passageiros, que na época era credenciado para executar o serviço público de transportes, por meio de contratos que estabeleciam direitos, privilégios e obrigações, assim como o de cargas (GÔMARA, 1999).

5 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo é destinado aos resultados da pesquisa e, para tanto, divide-se em cinco seções. A primeira seção aborda a caracterização da empresa pesquisada e em seguida, na segunda seção, são destacadas as particularidades do trabalho do motorista nessa organização. A terceira seção dedica-se à descrição das variáveis demográficas e ocupacionais dos motoristas participantes do estudo. Na quarta seção, são evidenciadas as variáveis que revelam vivências de prazer e sofrimento no trabalho dos motoristas, com base no ITRA (APÊNDICE A). Na quinta, por sua vez, discutem-se, por meio de análises e procedimentos estatísticos bivariados, as associações das variáveis do estudo – dados demográficos e ocupacionais dos pesquisados e fatores de prazer e sofrimento no trabalho.

Apresentadas as seções contempladas neste capítulo, convém evidenciar que, em toda a análise, privilegiou-se a triangulação entre dados quantitativos e qualitativos, para a descrição e explicação da percepção do motorista de transporte rodoviário a respeito do sofrimento e prazer no trabalho na organização pesquisada.

5.1 Caracterização da organização pesquisada

De constituição familiar e pertencente ao segmento de transporte rodoviário de passageiros, a empresa investigada foi fundada há quase 40 anos e estabelecida em uma cidade do interior de Minas Gerais. Atuando no transporte intermunicipal e interestadual, essa organização possui filial na região metropolitana de Belo Horizonte e em mais seis cidades do interior do estado. Além de oferecer o transporte de passageiros, a empresa dispõe de serviços de coleta e entrega de encomendas, aluguel de ônibus – para turismo receptivo, *city-tour*, traslado, fretamentos, viagens interestaduais e intermunicipais. Como forma de agregar valor aos serviços ofertados, a empresa ainda oferece à clientela vendas *on-line* de

passagens, por meio do *site* institucional, entrega de passagens em domicílio, entre outros serviços.

Com a missão de tornar mais fácil a vida das pessoas que viajam, a organização transporta mensalmente cerca de 180.000 passageiros, percorrendo aproximadamente 15 milhões de quilômetros por ano. Para tanto, conta com uma frota de cerca de 160 ônibus e com um quadro de aproximadamente 650 funcionários, dos quais 200 são motoristas. A empresa tem permissão para explorar nove linhas, sendo quatro interestaduais e cinco intermunicipais, as quais atendem a uma considerável parcela da população da macrorregião de Minas Gerais em que atua, abrangendo cerca de 20 cidades interioranas. A organização responde à ANTT pelas linhas interestaduais e tem que prestar contas ao DER do Estado pelas intermunicipais.

Há cerca de 8 anos, a empresa adotou a filosofia da qualidade total, implantou o sistema de gerenciamento da qualidade pela NBR ISO 9001 na matriz e recebeu a certificação no ano de 2003. Com vistas a atender às atuais exigências do mercado e com a preocupação de obter conhecimento necessário para estabelecer padrões e controles indispensáveis para a base de um empreendimento em franco crescimento, a instituição optou pela certificação apenas da matriz, não deixando de adotar padrões idênticos de trabalho nas filiais e também de oferecer treinamento compatível com o sistema de qualidade adotado aos administradores dos pontos de apoio credenciados. Outra questão considerada na decisão pela certificação foi a forte pressão da concorrência, que passava a divulgar expansão, crescimento e aperfeiçoamento, o que incluía novos serviços, ônibus modernos, novos padrões de atendimento, aquisições de outras empresas, instalações de novas garagens e atendimento a mais linhas. Tudo isso associado às exigências da clientela por serviços de melhor qualidade, eficiência e eficácia, fez com que a organização, auxiliada por uma empresa especializada, implementasse os sistemas de qualidade total, levando cerca de um ano para a certificação. Esse período de um ano, de acordo com informações do departamento que gerencia o sistema adotado, foi marcado pela formação de um grupo de multiplicadores. Objetivando disseminar o conhecimento adquirido aos outros membros da empresa, os agentes

multiplicadores passaram por vários treinamentos cujos conteúdos versavam sobre a norma e sua aplicação à prestação de serviço.

Quanto aos pontos de apoio, além de treinamento sobre a norma ISO adotada na sede da empresa e sobre qualidade no atendimento ao cliente, eles recebem visitas periódicas de um representante da organização. Durante as visitas, cujo objetivo é confirmar ou não a manutenção do credenciamento, as instalações são inspecionadas nos moldes da Vigilância Sanitária. Esse procedimento, de acordo com a empresa, mantém forte parceria, firmada com compromisso, visando à melhoria contínua, para proporcionar segurança e conforto aos usuários dos serviços.

Com relação ao gerenciamento da frota, de acordo com funcionários da organização, destaca-se a preocupação contínua com manutenção, controlada por meio de sistemas informatizados para prever e controlar o desgaste de peças e componentes dos veículos. Os profissionais responsáveis por essa tarefa — os mecânicos — participam de treinamentos especializados oferecidos, na maioria das vezes, pelos fabricantes e por empresas prestadoras de serviço. Ademais, para garantir a conformidade dos serviços de manutenção, os equipamentos e dispositivos de medição utilizados são monitorados e calibrados de acordo com padrões internacionais, validados por laboratórios habilitados.

No que diz respeito à preparação dos motoristas, dentre as medidas utilizadas para valorizá-los e qualificá-los, segundo informações da empresa, ganha destaque a escolinha de motoristas — um programa que abarca treinamentos acerca de direção defensiva, direção econômica, primeiros socorros, meio ambiente e cidadania, técnicas de operações, legislação de trânsito. Nesse sentido, contemplam-se também entrevistas periódicas, acompanhadas por médicos e psicólogos, antes e depois das viagens, para verificar as condições físicas, psicológicas e emocionais; exames periódicos rigorosos adequados à função; convênio saúde; sugestão de cardápio elaborado por nutricionistas, que respeita a necessidade e preferência de cada um; parceria firmada com pontos de apoio instalados em locais estratégicos e visitas periódicas nos moldes da vigilância sanitária.

5.2 A atividade do motorista de transporte rodoviário de passageiros na empresa pesquisada

Na organização estudada, o funcionário que ocupa o cargo de motorista é responsável por dirigir os ônibus com habilidade e segurança, cumprindo os itinerários e horários, obedecendo ainda ao Código Nacional de Trânsito. No seu dia a dia de trabalho, compete ao motorista, de acordo com documentos da empresa, verificar no setor de Tráfego a escala com o horário da viagem, itinerário e veículo; conferir os itens – ferramentas, óleo, água, limpeza e higiene sanitária – do veículo, antes de cada viagem, para assegurar uma viagem confortável e segura; dirigir obedecendo às normas da empresa, com segurança e atenção, cumprir o Código Nacional de Trânsito; apresentar-se aos passageiros, informando seu nome, duração prevista da viagem, número de paradas e condições da pista, quando houver qualquer situação adversa já conhecida, colocando-se à disposição, com intuito de transmitir confiança e tranquilidade aos usuários; informar de imediato a empresa sobre ocorrências nas estradas, como problemas com veículo e acidentes; operar o veículo de acordo com as normas técnicas, para evitar quebra de componentes, desgastes em excesso e avarias; obedecer às normas de segurança e medicina do trabalho; executar outras atividades afins quando solicitado pela chefia.

Diante do exposto, observa-se que o motorista, na organização, apresenta uma rotina diferenciada em relação à dos demais funcionários, principalmente porque passa mais tempo fora do que dentro da empresa. De acordo com informações de motoristas instrutores, dependendo do local onde estiver, se escalado para viagem, esse profissional deve se apresentar na garagem, uniformizado, com antecedência de 15, 20, 30 ou 50 minutos do horário de partida, a depender da cidade em que se encontra. Antes de partir, o motorista deve antes fazer uma checagem geral do veículo, com base em uma lista prévia (*check list*), e registrar em uma pasta que fica disponível em cada carro. Essa checagem envolve a verificação do ônibus de uma maneira geral, pintura e lataria, condições dos pneus, estepes, nível de óleo e água e, no caso da garagem da matriz e da capital, lacre da caixa de ferramentas.

Saliente-se ainda que, dependendo da garagem ou da rodoviária onde se encontrar, o motorista deve também trocar o disco do tacógrafo³. Segundo informações da empresa, além de controlar a velocidade do veículo, o tacógrafo é um importante dispositivo de monitoramento e de racionalização do uso dos veículos. Esse dispositivo é composto por um disco diagrama em papel especial, cuja troca deve ser feita a cada 24 horas ou a cada sete dias, conforme o modelo utilizado. Além disso, nesse equipamento, ficam registradas informações que podem ser utilizadas legalmente como prova em caso de acidentes. Conforme informações da empresa, trata-se de uma espécie de caixa-preta do ônibus. Uma vez gravados no disco diagrama, os dados não podem ser alterados, caso contrário, se houver tentativa de violação, isso é facilmente detectado. Na empresa pesquisada, o tacógrafo não cumpre apenas seu papel para atender às regras do Contran, mas também para monitorar o comportamento do motorista ao volante, o que é feito e registrado em relatórios pelo setor de Estatísticas.

Em cada rodoviária, o motorista precisa estacionar o veículo no box destinado a ele com antecedência de 15 minutos do horário de partida, posicionar-se na porta do ônibus, conferir as passagens de cada passageiro e destacar o canhoto dos bilhetes. Antes de partir, deve ainda se apresentar aos passageiros, conforme já exposto, com o motor do ônibus desligado, e fornecer algumas informações, tais como tempo de viagem, paradas e condições da estrada, caso haja anormalidades. Durante a viagem, o motorista deve seguir todos protocolos aprendidos em treinamento e, se não estiver acompanhado por um auxiliar de viagem, precisa ainda fazer o embarque e desembarque passageiros e bagagens. Finalizada a viagem, depois de deixar os passageiros na rodoviária, cabe ao motorista entregar o veículo na garagem de destino.

³ O Conselho Nacional de Trânsito (Contran), por meio da Resolução nº 92, de 4 de maio de 1999, exige, desde o dia 1º de janeiro de 1999, o uso obrigatório do tacógrafo em veículos de transporte de carga com capacidade máxima de tração maior que 19 toneladas e peso bruto total superior a 4536 kg fabricados entre os anos 1991 e 1999 em diante, estende seu uso também para todos os veículos de transporte escolar, de cargas perigosas e de passageiros, com mais de dez lugares (ônibus e microônibus), mesmo tendo sido fabricados antes de 1991. Essa resolução desobriga que se instale o tacógrafo em veículos de carga comuns fabricados antes de 1991. (BRASIL, 1999).

De acordo com o líder da equipe de motoristas instrutores, composta atualmente por seis funcionários, há duas formas de o indivíduo passar a ocupar o cargo de motorista na empresa: por meio da escola interna ou da escola externa de motoristas, que integram o programa Escolinha de Motoristas. Com a escola interna, empregados que ocupam outros cargos podem se preparar para o cargo de motorista rodoviário. Esses empregados, por intermédio dos motoristas instrutores, recebem treinamento teórico-prático que envolve direção defensiva e preventiva, técnica de operações — manuseio do veículo e equipamentos, detecção de problemas, como solicitar socorro em caso de ônibus quebrado —, normas e procedimentos da empresa. Essa foi a forma, conforme a empresa, de possibilitar aos empregados poder experimentar outros desafios e ter a chance de ascender profissionalmente. Quanto à escola externa, trata-se de um projeto que viabiliza os mesmos treinamentos da escola interna, sem custo algum, com direito a certificado e com garantia de interromper o curso a qualquer momento, a pessoas interessadas sem vínculo com a empresa pesquisada, dando-as oportunidade futuramente de trabalhar na empresa ou em qualquer outra organização. Tal iniciativa visa formar cadastro reserva para posterior seleção de candidatos, se for o caso, a novas vagas de motoristas.

Nos dois programas — da escola interna e da externa —, de forma diferenciada, exige-se do participante um tempo mínimo de experiência na função de motorista, uma duração mínima para o treinamento, uma certa média de aprovação e o cumprimento de determinada quilometragem rodada em estrada. Depois de formados, os participantes das duas escolas, se admitidos pela empresa, são obrigados a ainda cumprir um determinado tempo em estrada, com passageiros, acompanhados de um dos motoristas da organização.

O trabalho do motorista é acompanhado de perto pelos motoristas instrutores e pelo setor de Estatística. São os motoristas instrutores os responsáveis por preparar os candidatos na escola de motorista, fornecer treinamento teórico-prático completo aos recém-admitidos e treinamento compacto aos motoristas em retorno de férias, avaliar o trabalho dos profissionais em serviço — no que concerne ao excesso de velocidade, avarias, multas, normas e procedimentos — e acompanhá-los no

desempenho da função, verificando seu comportamento por meio de indicadores, controles registrados em planilhas e relatórios, que, de acordo com chefe do setor, podem ser acessados diariamente pelos motoristas, com apresentação periódica dos resultados.

Sobre a fiscalização do desempenho do motorista, o chefe dos motoristas instrutores ressalta a existência de um mapa de critérios de ocorrências, que contempla as seguintes questões: excesso de velocidade, ultrapassagem perigosa, desrespeito à faixa contínua, atraso na saída do veículo na rodoviária e não preenchimento do canhoto (documento disponibilizado a cada viagem), os quais são monitorados e atualizados (zerados) de acordo com prazos de validade que variam entre 30 e 45 dias. Toda ocorrência que envolve o motorista é encaminhada para o setor de Treinamento de Motoristas, que opera com auxílio dos setores de Tráfego, Estatísticas, Manutenção (oficina) e do Departamento Comercial. Segundo o chefe dos instrutores, há propostas para implementação de um programa de excelência, cujo nome não é possível revelar aqui, sob pena de identificar a empresa investigada, que auxiliará no monitoramento do trabalho dos motoristas. Tal programa prevê que as ocorrências sejam tratadas de forma diferenciada, ou seja, o número delas é que indicará se a ocorrência implicará apenas a atribuição de uma pontuação ou o registro no relatório do funcionário, seguido de advertência escrita.

Quanto à política salarial da empresa, convém evidenciar que, para fins de cargos e salários, são contempladas três categorias de motoristas, assim definidas: motorista rodoviário 1, aquele que dirige em todas as linhas atendidas pela empresa; motorista rodoviário 2, que está no nível intermediário e serve apenas como critério de nivelamento entre as outras duas categorias (1 e 3); motorista rodoviário 3, o iniciante, não opera em determinadas linhas, a não ser após estar trabalhando na empresa por determinado tempo. Informações do setor de Recursos Humanos e do Tráfego dão conta de que os indicadores de avaliação auxiliam na promoção de carreira dos motoristas.

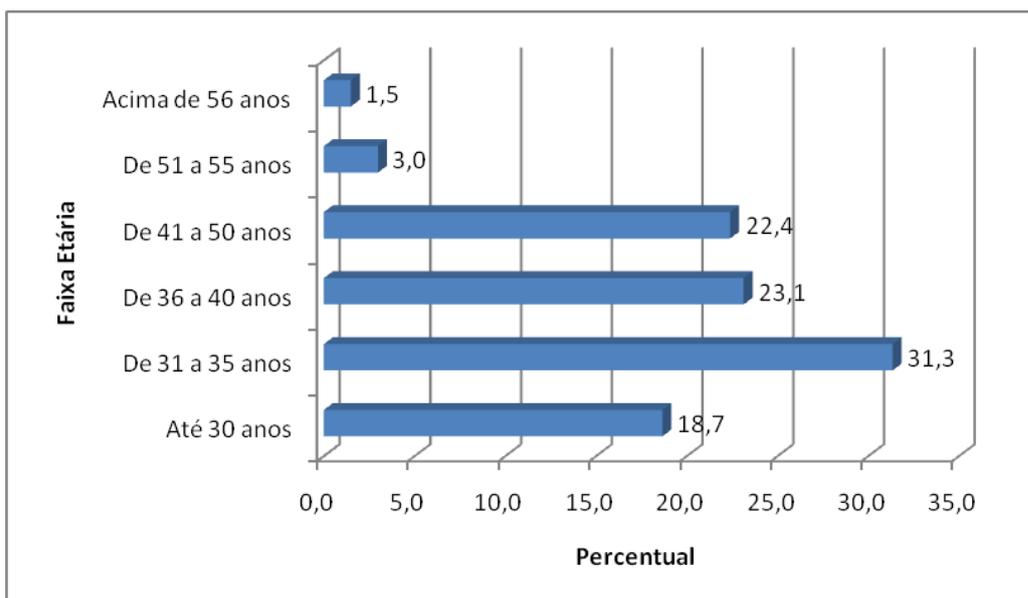
Ainda sobre o cotidiano dos motoristas, é importante esclarecer que eles trabalham em regime de escalas, as quais são definidas pelos assistentes de Tráfego. A

definição das escalas, segundo o responsável pelo setor de Tráfego, obedece às normas quanto ao intervalo de descanso e às folgas dos motoristas. De acordo com informações da empresa, as escalas são definidas em regime de 7 horas e 30 minutos, não podendo o motorista trabalhar mais de 10 horas por dia, com intervalos para descanso de 11 horas e folgas no intervalo não superior a 36 horas entre uma jornada e outra. Sobre isso, informações do setor de Tráfego dão conta de que essas regras são adaptações dispostas na Consolidação Nacional do Trabalho (CLT) que constam em acordo de convenção da categoria profissional.

5.3 Análise descritiva das variáveis demográficas e ocupacionais

A tabulação dos dados obtidos dos 134 motoristas da empresa pesquisada, amostra constituída totalmente por indivíduos do sexo masculino, possibilitou a caracterização desses profissionais sob a ótica das variáveis faixa etária, estado civil, número de filhos, grau de escolaridade, tempo de trabalho na instituição, horas semanais trabalhadas, hábitos relacionados ao consumo de cigarro e bebida alcoólica e afastamentos por motivo de saúde ligados ao trabalho.

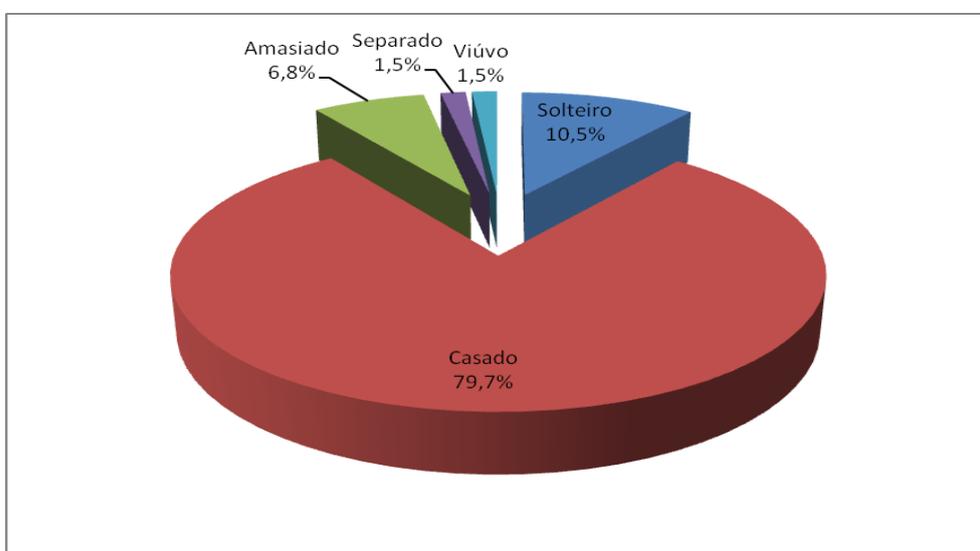
Com relação à idade dos motoristas investigados, de acordo com o GRAF. 1, a maior parte (81,3%) encontra-se na faixa etária acima de 31 anos e apenas 18,7% deles têm idade igual ou inferior a 30 anos.



GRAF. 1 – Distribuição da amostra, segundo a faixa etária

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

No que diz respeito ao estado civil dos motoristas pesquisados, observa-se no GRAF. 2 que 79,7% deles são casados; 10,5%, solteiros, e 9,8%, com outros estados civis.

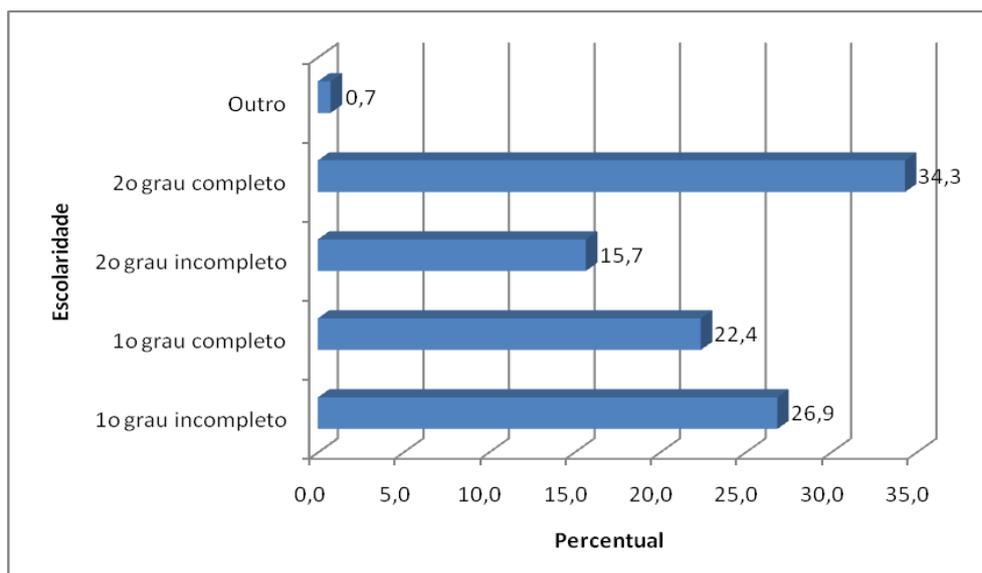


GRAF. 2 – Distribuição da amostra, segundo o estado civil

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Nota: 1 observação foi excluída da análise, pois não foi respondida.

Quanto ao grau de escolaridade desses motoristas, a maioria (50,7%) possui 2º grau completo ou em curso; a outra parte (49,3%) cursou ou está cursando o 1º grau (GRAF. 3).

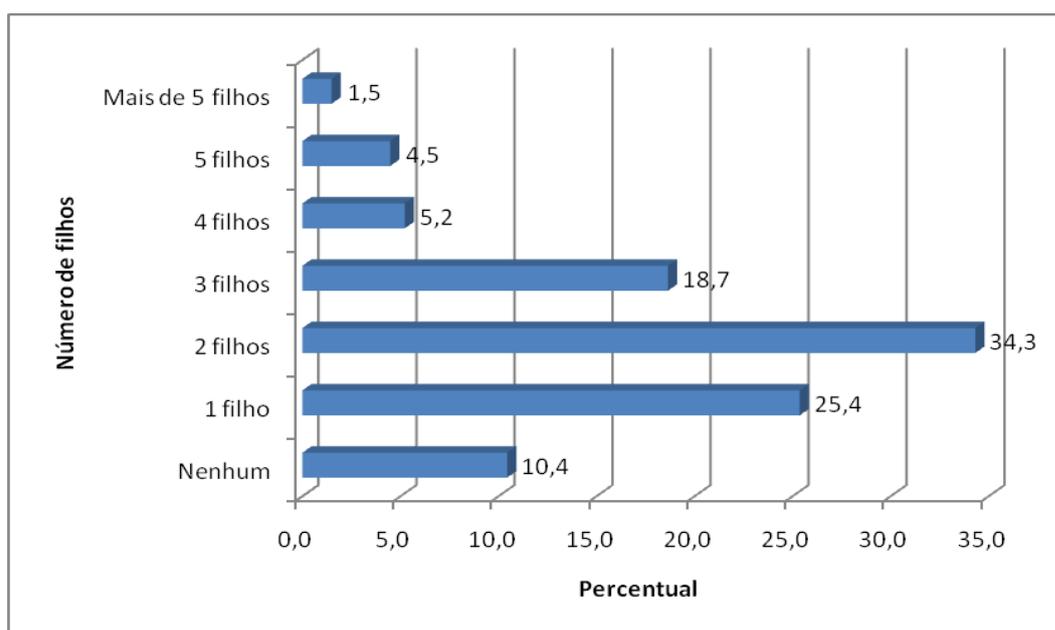


GRAF. 3 – Distribuição da amostra, segundo o grau de escolaridade
Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

O fato de se encontrar motoristas com 1º ou 2º grau incompletos são indícios da dificuldade que esses profissionais têm de conciliar estudos e rotina de trabalho. Por certo, os horários irregulares de trabalho dos motoristas são um empecilho a várias atividades que necessitam de dedicação continuada, inclusive os estudos. No caso dos motoristas, o acesso à escola poderia proporcioná-los algumas vantagens, dentre as quais, o convívio com pessoas bem informadas sobre assuntos que os interessam na profissão e no dia a dia de trabalho. De acordo com Neri, Soares e Soares (2005), o nível de escolaridade e o acesso à informação contribuem para a compreensão da importância da prática de atividade física e de outras atividades na promoção da saúde — dicas de alimentação saudável, advertências sobre os riscos do tabagismo, das drogas e do alcoolismo, necessidade de redução do peso —, tão necessárias ao profissional motorista. Afinal, as jornadas de trabalho extensas a que esses profissionais são submetidos os obrigam a permanecer por muito tempo em posição estática, podendo lhes causar problemas como irritabilidade, insônia, distúrbios da atenção e diminuição de reflexos (BATTISTON; CRUZ; HOFFMANN, 2006), fatores que podem levar à má alimentação, ao consumo de drogas e álcool e a outros problemas, os quais poderiam ser amenizados com a prática de exercícios físicos. Dessa forma, pensa-se que prosseguir com a escolaridade poderia contribuir para que os motoristas compreendessem melhor a necessidade de cuidarem de si mesmos e de sua saúde, uma vez que o acesso às informações poderia instigá-los a

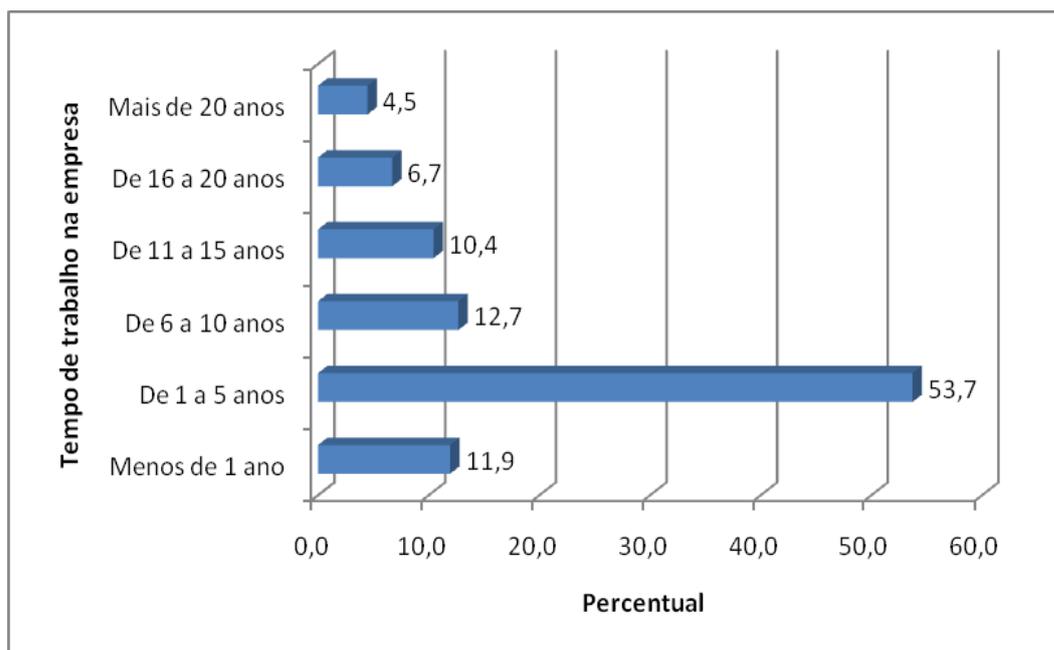
praticar exercícios físicos. Ademais, o ambiente em que se inserem os indivíduos que praticam regularmente atividades físicas promovem o acesso a mais informações referentes à saúde, acabando por motivá-los a ter escolhas mais saudáveis quanto à dieta (BLAKELY *et al.*, 2004) e aos riscos com o consumo de álcool (CAMÕES; LOPES, 2008). A esse respeito, há estudos, como o de Codarin *et al.* (2010), que demonstram que pessoas insuficientemente ativas ou sedentárias são 1,59 vezes mais propensas ao consumo de bebidas alcoólicas do que pessoas ativas ou muito ativas.

Em relação ao número de filhos, percebe-se que a maior parte dos motoristas na organização pesquisada (64,2%) tem dois ou mais filhos, enquanto que 35,8% apontam ter um ou nenhum filho (GRAF. 4).



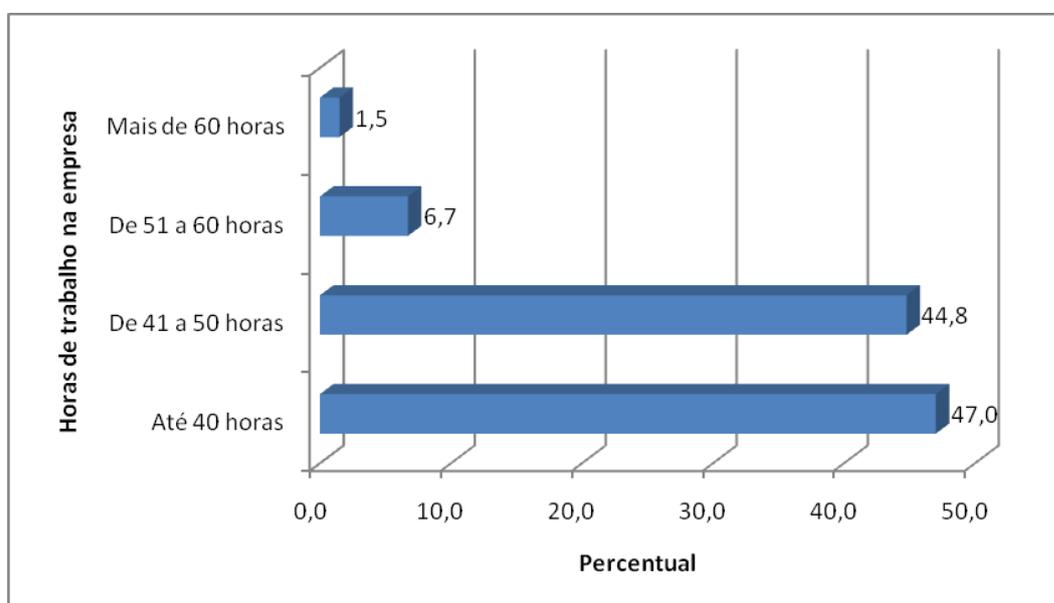
GRAF. 4 – Distribuição da amostra, segundo o número de filhos
Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

O GRAF. 5 mostra que 65,6% dos motoristas trabalham no máximo há cinco anos na empresa estudada, outros 34,4% estão na organização há 6 anos ou mais.



GRAF. 5 – Distribuição de amostra, segundo o tempo de trabalho na empresa em anos
Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Os resultados da pesquisa apontaram que mais da metade dos motoristas (53,0%) trabalha na empresa mais de 41 horas por semana, enquanto o restante (47,0%) faz até 40 horas (GRÁF. 6).



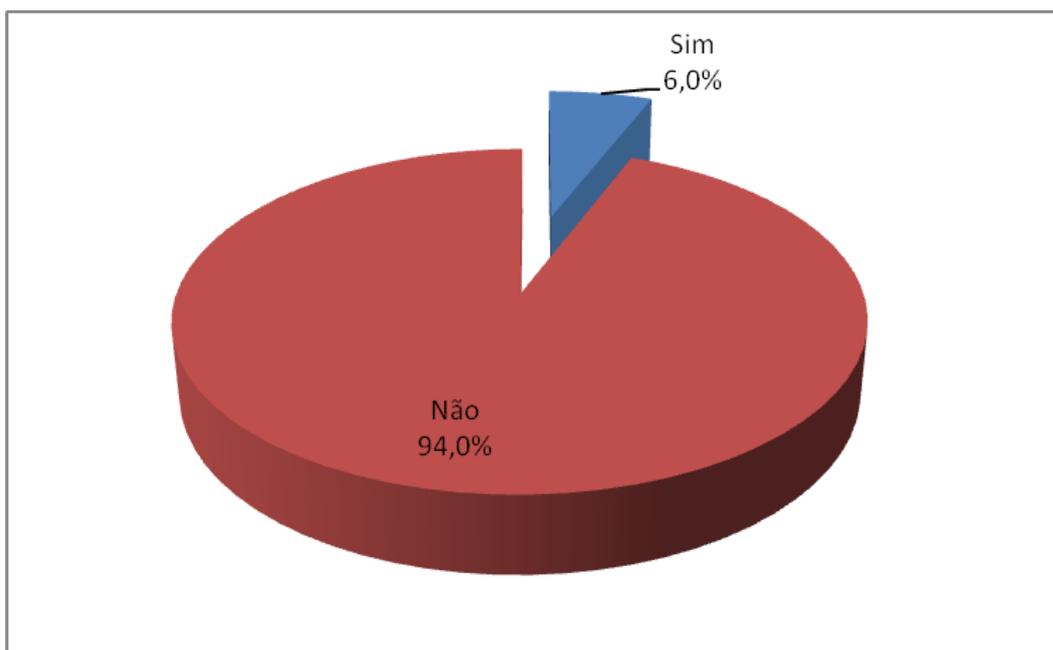
GRAF. 6 – Horas semanais de trabalho na empresa
Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

O resultado apresentado no gráfico não é muito positivo, uma vez que a realidade de trabalho do profissional motorista, de acordo com Araújo (2008), que estudou a relação entre trabalho e saúde de motoristas urbanos, pode atingir sua inserção na

sociedade e, por conseguinte, afetar suas relações dentro e fora do ambiente laboral. Se isso ocorre de fato, estando os motoristas sujeitos a horas a mais de trabalho, poderão direcionar sua insatisfação e sofrimento às pessoas mais próximas, ou seja, usuários, colegas de trabalho, familiares e amigos.

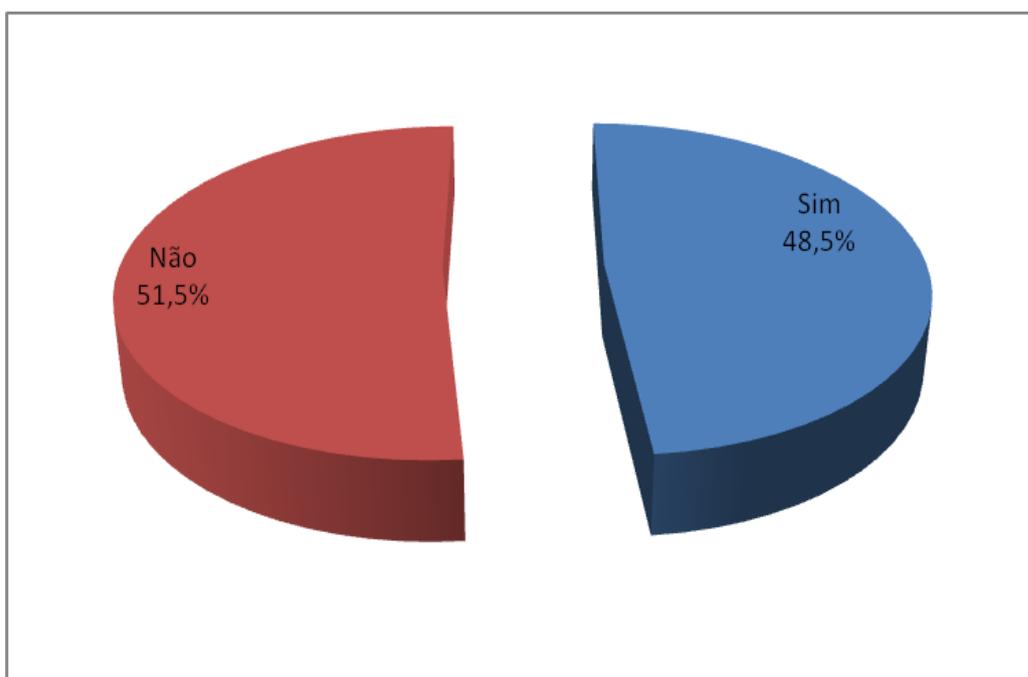
A esse respeito, vale ressaltar a existência de registros de observação feitos durante a pesquisa que comprovam que os motoristas estão realmente suscetíveis a reações da natureza citada. Em uma das visitas da pesquisadora à plataforma de embarque da rodoviária da cidade onde se localiza a matriz da empresa, ela pôde presenciar um motorista da empresa tratando com rudeza duas passageiras que, educadamente, perguntaram sobre a possibilidade de haver vagas no ônibus que ele conduziria. Em outra ocasião, durante uma viagem em que o ônibus apresentou problemas no meio da madrugada e os usuários tiveram de ser transferidos para outros dois ônibus, outro motorista também demonstrou irritação ao abordar passageiros que se negavam a sair do veículo quebrado sem suas respectivas bagagens, as quais ficaram presas no bagageiro. Esses relatos não confirmam, evidentemente, que as reações dos dois profissionais mencionados se devem a horas de trabalho a mais, apenas corroboram a afirmação de que o motorista está sujeito a refletir sua insatisfação e sofrimento nas pessoas próximas a ele. Ademais, é importante lembrar que alguns estudos demonstraram ser a relação com passageiros fator de desgaste no trabalho do motorista (SATO, 1991; ZANELATO; OLIVEIRA, 2004; OLIVEIRA, 2008). Ainda para corroborar os achados, convém adiantar que, na correlação de dados demográficos com fatores de prazer e sofrimento, motoristas que trabalham mais de 41 horas semanais, em comparação com motoristas que trabalham até 40 horas por semana, demonstraram sentir maior esgotamento e ser menos reconhecidos profissionalmente, indícios de que é possível que o excesso de horas trabalhadas pode causar irritabilidade e falta de paciência no trato com os passageiros.

No que diz respeito ao hábito de fumar, a maior concentração (94,0%) não possui esse hábito. Dos 6,0% que costumam fumar (GRÁF. 7), todos fumam até 10 cigarros por dia.



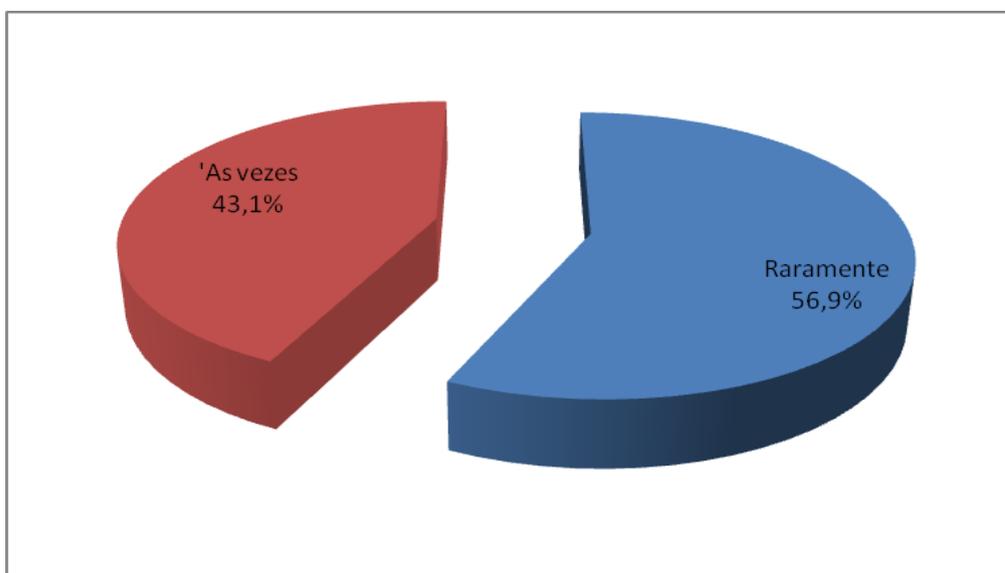
GRAF. 7 – Distribuição da amostra, segundo o hábito de fumar
Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

No que concerne ao consumo de bebidas alcoólicas, a maior concentração (51,5%) de motoristas não costuma beber, já 48,5% possuem hábito de consumir álcool (GRÁF. 8).



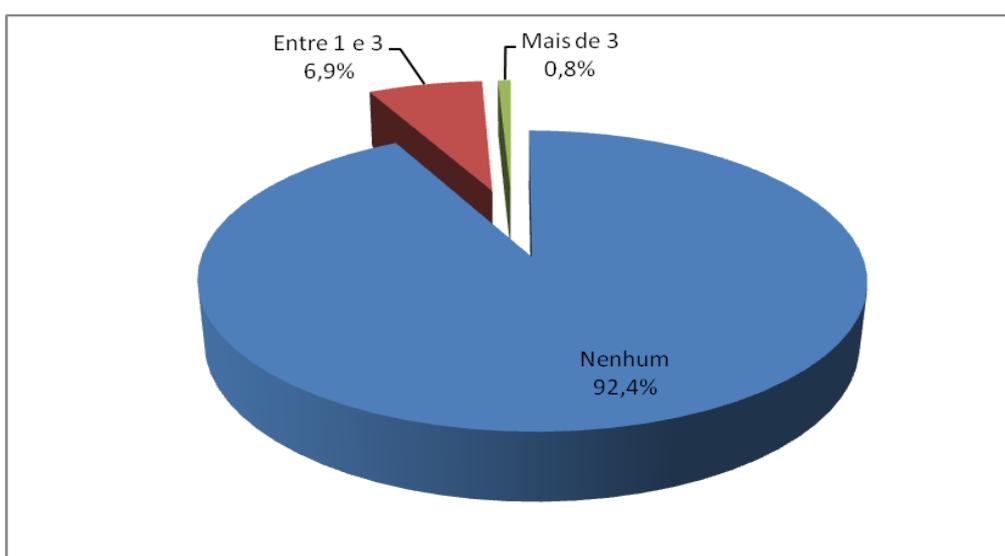
GRAF. 8 – Distribuição da amostra, segundo o consumo de bebida alcoólica
Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Dentre os motoristas que consomem bebidas alcoólicas, amostra constituída de 65 pessoas, 57,0% raramente costumam consumir, enquanto que 43,0% às vezes fazem uso do álcool (GRAF. 9).



GRAF. 9 – Distribuição da amostra, segundo a frequência de bebida alcoólica
Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

A partir do GRAF.10, observa-se que a maioria dos respondentes não se afastou do trabalho por motivo de saúde, totalizando um percentual de 92,4%, e que 6,9%, a minoria, apresentou entre 1 e 3 afastamentos.



GRAF. 10 – Distribuição da amostra, segundo o afastamento do trabalhador por motivos de saúde.
Fonte: Dados da pesquisa, 2010.
Nota: 3 observações foram excluídas da análise, pois não foram respondidas.

Em resumo, levando-se em conta a representatividade da amostra estudada, deduz-se, em termos demográfico-ocupacionais, que os motoristas participantes da pesquisa, em sua maioria, encontram-se na faixa etária entre 31 e 56 anos, são casados, com mais de 2 filhos, possuem 2º grau completo ou em curso, possuem menos de 5 anos de experiência no exercício da profissão na empresa pesquisada, trabalhando mais de 40 horas semanais, não têm o hábito de fumar, não costumam consumir bebida alcoólica e quase não apresentam afastamentos do trabalho por motivos de saúde.

5.4 Análise descritiva das características do Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA)

Apresentam-se, nesta seção do trabalho, os dados relativos às escalas pertencentes ao Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) (APÊNDICE A) de motoristas que atuam na empresa pesquisada, objetos de análise deste estudo: Escala de Avaliação do Contexto do Trabalho (EACT), Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT), Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no Trabalho (EIPST) e Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT).

5.4.1 Fatores do contexto do trabalho

A primeira escala a ser avaliada é a EACT, que integra a seção 2.1 do ITRA e que avalia o contexto de trabalho. Essa escala, de acordo com Mendes e Ferreira (2007), compõe-se de três fatores: (1) organização do trabalho, fator constituído de 11 itens; (2) condições de trabalho, composto de 10 itens; e c) relações socioprofissionais, também constituído de 10 itens. Trata-se de uma escala de cinco pontos com a seguinte variação: 1) nunca, 2) raramente, 3) às vezes, 4) frequentemente, 5) sempre, constituída de itens negativos, requerendo uma análise por fator baseada em três níveis diferentes, já que se considera um desvio padrão

em relação ao ponto médio. Nesse caso, Mendes e Ferreira (2007) advertem que, ao se analisarem os escores médios aplicados ao contexto do trabalho, deve-se considerar determinados parâmetros, quais sejam:

- escore acima de 3,70 — avaliação mais negativa, grave;
- escore entre 2,30 e 3,69 — avaliação mais moderada, crítica;
- escore abaixo de 2,29 — avaliação mais positiva, satisfatória.

Para sintetizar as informações relativas ao contexto do trabalho, a média e a mediana foram utilizadas como medidas de tendência central, já os intervalos interquartil (P25 e P75) e o desvio-padrão foram empregados como medidas de dispersão e o teste de *Friedman*, em vista dos escores alcançados, serviu como medida de diferenças. Ressalte-se ainda a aplicação desses mesmos procedimentos aos resultados que constituem esta seção e as subseções de toda a seção 5.4.2. Isso quer dizer que se estipulou previamente a divisão em quatro canais percentílicos com os valores de corte referentes a p25, p50 e p75, método estatístico não paramétrico resistente a violações dos pressupostos de normalidade das distribuições, que possibilita a correção para que sejam utilizados intervalos desiguais de recolhimento de dados.

Observa-se que a TAB. 1 evidencia uma situação crítica quanto à avaliação dos fatores de contexto do trabalho, pois os escores médios obtidos encontram-se entre 2,30 e 3,69, destacando-se o fator associado à organização do trabalho (2,89). Por outro lado, o fator *condições de trabalho* apresentou uma avaliação satisfatória por parte dos motoristas (1,95), como se pode verificar (TAB. 1).

TAB. 1 – Caracterização da amostra total conforme o fator do contexto do trabalho

Contexto do trabalho	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Organização do trabalho	2,89	0,52	2,45	2,91	3,27
Relações socioprofissionais	2,40	0,70	1,80	2,40	2,90
Condições de trabalho	1,95	0,63	1,40	1,90	2,40

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Na TAB. 2, a aplicação do teste de *Friedman* revelou ser o fator *organização do trabalho* (2,91) o que mais afeta os motoristas participantes da pesquisa, com um valor de $p < 0,01$.

TAB. 2 - Avaliação dos escores relativos aos fatores do contexto do trabalho na amostra total

Contexto do trabalho	Resultados		
	Escore	P-valor	Conclusão
Organização do trabalho (OT)	2,91		
Relações socioprofissionais (RSP)	2,40	0.000**	OT > RSP > CT
Condições de trabalho (CT)	1,90		

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de Friedman

– Os valores de p-valor negritados indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, quais sejam: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%).

A partir da TAB. 2, conclui-se que o fator *organização do trabalho* é mais significativo (2,91) e provoca mais insatisfação aos motoristas participantes se comparado ao fator *relações socioprofissionais* (2,40), que, em ordem de importância, precede as condições de trabalho (1,90).

Os resultados relativos ao fator *organização do trabalho* apontam uma situação que vai de crítica a grave na avaliação dos pesquisados, pois cada indicador ultrapassou o valor médio de 2,30 (TAB. 3A), exceto três indicadores, que apresentaram uma situação satisfatória, com escores médios abaixo de 2,29.

TAB. 3A – Distribuição dos indicadores referentes à organização do trabalho

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Existe fiscalização do desempenho	4,32	0,88	4,00	5,00	5,00
As normas para execução das tarefas são rígidas	3,80	1,33	3,00	4,00	5,00
Existe forte cobrança por resultados	3,57	1,24	3,00	4,00	5,00
Existe divisão entre quem planeja e quem executa	3,30	1,27	2,00	3,00	5,00
As tarefas são repetitivas	3,28	1,19	2,00	3,00	4,00
O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas	2,51	1,16	2,00	3,00	3,00
O ritmo do trabalho é excessivo	2,43	0,87	2,00	3,00	3,00
Os resultados esperados estão fora da realidade	2,38	1,02	2,00	2,00	3,00
As tarefas executadas sofrem descontinuidade	2,22	1,01	1,00	2,00	3,00
As tarefas são cumpridas com pressão de prazos	1,97	1,19	1,00	2,00	3,00
Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho	1,97	0,97	1,00	2,00	3,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

De acordo com a tabela TAB. 3A, a avaliação crítica atribuída à organização do trabalho dos motoristas está relacionada, especialmente, à fiscalização de desempenho (4,32) e à rigidez de normas para a execução das tarefas (3,80). Nessa mesma tabela, a forte cobrança por resultados (3,57) e a divisão entre quem planeja e quem executa também aparecem como indicadores que contribuem para essa avaliação negativa da organização do trabalho (TAB. 3A).

De fato, as entrevistas dos motoristas comprovam o resultado apontado. Sobre a fiscalização do desempenho, há que se ressaltar que os 11 entrevistados confirmam que a cobrança é intensa na organização em que trabalham. Seguem alguns comentários ilustrativos que ressaltam tal questão:

Todos nós somos observados demais [...] através do tacógrafo, que conta tudo, até a maneira de você conduzir, de manter o pé na embreagem, tudo isso. É um dedo-duro, entendeu? Nós, motoristas, somos avaliados por ele, a ultrapassagem, checagem e tudo mais [...]. (M1)

Até o que você faz e o que deixa de fazer, eles não dão na cara de que estão olhando, mas sempre estão de olho. [...] Às vezes você está viajando, de repente, você é chamado por causa de uma coisinha que você fez. Então nessa questão a empresa é bem rigorosa, pra fiscalizar o funcionário.

[...] Se você não se apresentar, falar seu nome, ela cobra muito isso. Se você não fizer isso, faz um relatório. (M5)

No que ainda concerne à fiscalização do desempenho na organização pesquisada, dois aspectos chamam a atenção. Todos os entrevistados afirmaram se sentir muito pressionados e criticaram a forma como a empresa realiza esse trabalho, apontando ainda a necessidade que eles têm de discutir as ocorrências que os levam a receber advertências. A esse respeito, Dejours (1992) lembra que a imputação das falhas dos indivíduos que executam o trabalho faz surgir o inconformismo para com a falta de formação dos agentes ou o pronunciamento de um julgamento de condenação moral dos operários, nesse caso, os motoristas. De fato, os achados da pesquisa revelam a veracidade das palavras de Dejours (1992), pois alguns entrevistados mencionaram a necessidade de uma melhor formação das pessoas que os fiscalizam, de forma a possibilitar um tratamento mais justo das incidências de falhas que os envolvem, antes que sejam registradas na pasta individual do motorista. Eles ainda manifestaram receio de que, por causa dos registros, outras empresas não queiram contratá-los futuramente. Ademais, observa-se que o registro das ocorrências em relatórios e a assinatura obrigatória do motorista os incomodam em demasia, fazendo com que se sintam pressionados mais ainda. Essa pressão de que os motoristas falam pode ser melhor visualizada no relato seguinte, que se destaca em meio aos demais:

[...] você está numa ultrapassagem ou numa situação de risco, numa travessia de uma ponte. Você tem um limite máximo de velocidade de 90 km/h, mas, pra sair de uma situação de risco, você tem de acelerar ali pra 92, 93 ou até 95, você vai sair dessa situação de risco e causar segurança a todos. Outro detalhe, você está dentro da cidade, num limite de velocidade de 40 km/h, e você também tem de ir a 41, você tem que assinar um documento, você é muito pressionado nesse sentido de pontada, principalmente. Mas o tacógrafo vai estar alterado, porque você utrapassou o limite de velocidade. [...] E se você fala isso aqui, eles não têm uma coerência perante você, pedem pra assinar um documento, que fica arquivado em sua pasta. A gente se sente pressionado. (M2)

Com efeito, as verbalizações deixam clara, mas uma vez, a exagerada pressão sobre os motoristas e também evidenciam que os tais relatórios impactam sobremaneira na forma como os motoristas veem a fiscalização do desempenho e a cobrança por resultados na empresa ("Esse negócio de relatório, você tem até medo"). Ainda sobre a mesma questão, um dos entrevistados faz uma ressalva importante, ao afirmar que alguns colegas de trabalho, para não transgredir as

normas, ou seja, para evitar que uma pontada (freada brusca, aumento momentâneo de velocidade, ultrapassagem perigosa) seja registrada no disco de tacógrafo e vá parar em sua pasta individual, chegam a se envolver em pequenos acidentes.

[...] já houve casos de pessoas que não têm maturidade suficiente se envolverem até em pequenos acidentes, com medo de ultrapassar o limite de velocidade. [...] às vezes, atrapalha um pouco essa pressão em cima disso aí. Mas também a empresa tem que ter isso, está dentro da ISO. A ISO exige que se tenha um padrão de qualidade [...] Aí eu não sei, assim, como é que eles [a empresa] recebem isso da ISO, desse controle de qualidade, pra passar pra gente. (M2)

O informante, ao mesmo tempo em que critica a rigidez da empresa quanto à cobrança do limite de velocidade, menciona que esse procedimento se deve à necessidade de atender às normas ISO ("essa pressão é por causa da ISO"). As normas ISO, como se sabe, vinculam-se a um modelo administrativo pautado na *Total Quality Control* (TQC), legitimado por alguns autores como necessário à prosperidade das organizações (CAMPOS, 1994; PALADIN, 1997).

Esse modelo de gestão, o TQC, característico da era da flexibilização, prega como princípios básicos a satisfação total dos clientes, oferecendo produtos e/ou serviços que atendam às suas reais necessidades; ações em função da produtividade, com vistas a garantir o lucro e, por sua vez, a sobrevivência da empresa; e a prescrição de um conjunto de procedimentos, visando identificar problemas críticos e reduzir os custos organizacionais (CAMPOS, 1994; PALADIN, 1997). Nesse sentido, entende-se que o TQC, bem como a ISO, utiliza-se de variantes que requerem análise mais profunda, como a que fez Schmidt (2000), ao investigar à luz de Foucault⁴ (1979) pontos de relações de poder produzidos nesse modelo de gestão. Essa autora assinala que toda estratégia utilizada para convencer da necessidade de implantação do TQC faz da relação de poder e saber meios de coação, por meio de dispositivos de dominação, tais como a intimidação, a tentação e a sedução (SCHMIDT, 2000). Assim sendo, a organização, para garantir sua sobrevivência no mercado, padroniza seus produtos e/ou serviços, o que abrange "[...] uma invenção de tecnologia de poder — o selo de qualidade representado pelas normas ISO 9000"

⁴ FOUCAULT, Michel. *Microfísica do poder*. Org. Roberto Machado. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1979.

(SCHMIDT, 2000, p. 20). A autora ainda adverte que os efeitos de poder e saber se concretizam na execução de tais normas, não se restringindo ao domínio interno da empresa, o que faz com que as pessoas envolvidas na produção passem a ser vigiadas e monitoradas não apenas por inspetores internos, mas por todo um corpo social que extrapola os limites da empresa (SCHMIDT, 2000). Essas ideias encontram respaldo em Sennet (1999), o qual afirma que o elemento mais forte desse novo processo produtivo é sua facilidade em permitir que as mudanças constantes do ambiente externo determinem a forma de operação das organizações, fator responsável por tornar a mudança decisiva — e demolidora — aceitável.

Os relatos dos entrevistados deixam claro o quanto as diretrizes da ISO estão imbrincadas na atividade do motorista, manifestando-se, conforme análise documental feita, na forma de exigências para o cargo, relatórios, indicadores de desempenho, normas e procedimentos padrões. Isso faz sentido à medida que se reconhece que esses profissionais são o sustentáculo da organização, pois são eles que estão na linha de frente, em contato diário com os clientes da empresa ("a gente é a frente da empresa. [...] motorista é aquele que leva o passageiro com segurança"), o que não justifica ignorar que essas diretrizes afetam a saúde física e mental do trabalhador.

Em face desse tipo de situação, Dejours (1992) adverte que a primeira vítima do sistema é o corpo dócil e disciplinado, sucumbido às dificuldades peculiares ao trabalho, e não o aparelho psíquico, fazendo se apresentar um corpo indefeso, explorado e fragilizado pela privação de seu protetor natural, o aparelho psíquico. Evidencia-se assim a necessidade de iniciativas que possibilitem a adaptação dos motoristas às novas contingências, ou seja, a questão é atentar para o quanto as diretrizes advindas da ISO acometem esses profissionais e oferecer condições para que eles possam gerir eles próprios o sofrimento decorrente dessa demanda.

A respeito da rigidez das normas da organização, esta aparece nos relatos associada, muitas vezes, à forma de os motoristas se vestirem, dentro e fora da empresa, e se comportarem perante os clientes, principalmente ao abordá-los na

porta do ônibus e durante as viagens. O trechos de relato a seguir ilustra os achados:

Acho que é o jeito de você vestir, se você está bem arrumado, você está com a barba feita [...] Assim que são as normas da empresa, ela olha muito isso. Eu nunca vi um colega sendo tirado de escala por causa disso, mas a empresa tem essa norma, se pegar, faz um relatório seu, não te manda embora, mas chama lá e faz um relatório. (M5)

Há uma ambiguidade na verbalização do entrevistado, pois ele confirma o rigor na cobrança por parte da empresa, mas ao mesmo tempo afirma não se sentir tão incomodado, a não ser quando se registra no relatório de ocorrências. É possível encontrar explicação para a contradição e o conformismo manifestados na fala do motorista em Schmidt (2000), que defende que a filosofia do TQC torna os indivíduos dóceis e competentes para o modo operatório do sistema, por meio da sedução do belo e do perfeito, fazendo com que eles se identifiquem com a organização. Para os motoristas dessa empresa, andar bem vestido e barbeado não faz bem somente à empresa, que está certa em cobrá-los, mas a eles mesmos.

Quanto à existência, na empresa, da divisão entre quem planeja e quem executa, fator que também contribuiu para a avaliação negativa sobre a organização do trabalho, os motoristas confirmam em seus relatos que estão na organização para apenas cumprir ordens, as quais vêm da gerência imediata ou da diretoria. De acordo com os entrevistados, as instruções vêm "de cima": ("as ordens geralmente são dadas aí, hierarquicamente, pelo diretor, depois o gestor, são eles que tomam as decisões todas"; "a palavra nossa, pra eles, não vale nada"). Essas verbalizações são evidências de que as características tayloristas de divisão do trabalho percebidas no trabalho dos motoristas e a complexidade das situações vividas por eles os expõem a sofrimentos psíquicos. O fato é que o motorista se depara ainda com obstáculos como a estrutura hierárquica centralizadora, que nega a ele qualquer manifestação criativa ou de participação. Trata-se, conforme Antunes (2008), de uma racionalização que é inerente à moderna indústria capitalista, que, ao se mover pela lógica do capital, inclina-se a excluir as propriedades qualitativas do trabalhador.

Em síntese, observa-se que, no trabalho dos motoristas pesquisados, configura-se uma organização do trabalho precária, do ponto de vista da psicodinâmica do trabalho (DEJOURS, 1992; DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994; MENDES, 2007; OLIVEIRA, 2008), considerando-se, principalmente, os problemas com a exagerada fiscalização do desempenho, a rigidez das normas, a forte cobrança por resultados e a separação entre quem planeja e quem executa as tarefas.

Nesse domínio, pode haver um conflito entre o desejo do trabalhador e sua realidade de trabalho, uma vez que a organização do trabalho impõe limites à realização de seu projeto espontâneo, ao prescrever uma forma precisa de operação da atividade (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994) e impedi-lo de participar das decisões que dizem respeito a seu trabalho e de manifestar sua capacidade criativa. Assim sendo, se a carga psíquica do trabalho é resultado do confronto entre o desejo do trabalhador e a imposição da empresa, como afirmam Dejours (1992) e Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), é possível afirmar então que o motorista, na organização pesquisada, está sujeito a uma forte carga psíquica e suscetível ao sofrimento em decorrência de seu trabalho. Ao contrário, possibilitando a descarga da energia pulsional do trabalhador, o trabalho poderia servir como construtor do equilíbrio do trabalhador (DEJOURS, 1992; DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). O autores ainda lembram que a organização do trabalho demarca tanto a divisão do trabalho quanto a divisão de homens, podendo, dessa forma, comprometer também as relações profissionais, que se constituem em partes importantes do prazer (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Em linhas gerais, ainda é possível afirmar que os resultados relativos à dimensão organização do trabalho apontam que os motoristas pesquisados vivenciam uma organização do trabalho contraditória, consequência de um contexto de trabalho controlado pelas novas tecnologias e pelas demandas do mercado. No caso das tecnologias (ônibus e equipamentos de controle), elas, por um lado, tendem a tornar mais fácil a vida do motorista, por outro, impõem-lhe novas demandas, uma vez que o profissional tem de aprender a operá-las e se acostumar a ser controlado e monitorado por elas. O controle, tão caro aos motoristas, também está associado à demasiada cobrança por resultados, que se resume em metas de produção

(cumprimento de horários, jornadas e itinerários, economia de materias e combustível), na maioria das vezes, de difícil cumprimento, como ocorre com a maioria das organizações flexíveis (SENNET, 1999), nesse caso, com uma empresa que opera também com características tayloristas.

No que diz respeito aos indicadores socioprofissionais, estes revelaram uma situação entre satisfatória e crítica na avaliação dos motoristas, visto que todos os escores apresentaram valores médios até 3,69 (TAB. 3B).

TAB. 3B – Distribuição dos indicadores pertinentes a relações socioprofissionais

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Os funcionários são excluídos das decisões	3,11	1,44	2,00	3,00	5,00
Existem disputas profissionais no local de trabalho	2,98	1,46	2,00	3,00	4,00
Falta integração no ambiente de trabalho	2,57	1,19	2,00	3,00	3,00
A distribuição das tarefas é injusta	2,40	1,29	1,00	2,00	3,00
A autonomia é inexistente	2,39	1,18	1,00	2,00	3,00
Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	2,28	1,23	1,00	2,00	3,00
Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados	2,19	1,33	1,00	2,00	3,00
As tarefas não são claramente definidas	2,17	1,19	1,00	2,00	3,00
A comunicação entre funcionários é insatisfatória	2,16	1,02	1,00	2,00	3,00
As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	1,78	0,93	1,00	1,50	2,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

É possível se observar, na TAB. 3B, que os indicadores mais críticos associados às relações socioprofissionais são a exclusão dos funcionários nas decisões (3,11) e as disputas profissionais no local de trabalho (2,98). Para ilustrar esses resultados, seguem, à guisa de exemplos, os trechos de entrevistas:

A gente pode até passar alguma reclamação, algum fato inusitado que você vê acontecendo para... geralmente no Departamento Comercial, pra depois o Departamento Comercial levar isso pra uma reunião e pra de lá eles decidirem alguma coisa. Primeiro, ele avalia, vê se o que você tá falando tem verdade, se tem reincidência naquilo, pra depois tomar uma decisão. Mas, geralmente, respondendo, as decisões só são eles que tomam. (M2)

[...] só eles têm razão. Às vezes não aceitam o diálogo com a gente, então acho que é justamente por isso que a turma fala que somos excluídos. Às vezes a gente está na estrada, tem algum problema, você chega e passa pra eles, mas eles passam por cima daquilo [...] Igual eu, que sou um

motorista veterano, não adianta eu ir lá com uma opinião porque aquilo ali é excluído, então só vale a opinião deles mesmo. (M7)

As verbalizações dos entrevistados divergem em alguns pontos, no entanto a maioria confirma não haver participação dos motoristas nas decisões. Alguns respondentes advertem que o fato de estarem na linha de frente, em contato com os passageiros, poderia ajudar a empresa a resolver situações simples do dia a dia, inclusive para não perder a clientela. Eles afirmam ainda que têm sugestões a dar e lembram que a organização poderia disponibilizar um livro de sugestões ou escolher, entre os motoristas, aqueles que possam dar sugestões, os veteranos, os "mais velhos de casa", por exemplo.

Eu tenho 10 anos de empresa, e nunca vi chamando o motorista. Não precisava chamar todo mundo, mas escolher uns motoristas aí, pelo menos, os mais velhos, de bom conhecimento, pra chegar e falar "oh, nós estamos querendo fazer isso, o que você acha?". Pelo menos pra pedir opinião. Não, eles vão e falam: "oh, o papel tá aqui, a norma é essa". [...] a gente que convive dia a dia na estrada, a gente vê os problemas, o que que está acontecendo, uma reclamação do passageiro, coisinha fácil de ser resolvida. O passageiro chateado, se ele achar qualquer outra oportunidade de viagem em outro carro ou em outra empresa, você sabe que ele vai, né? (M6)

Por outro lado, alguns informantes dizem ter oportunidade de ser ouvidos e se sentir à vontade para falar com as chefias, no sentido até de trazer benefícios para a empresa, o que confirma os depoimentos anteriores, entretanto, há um aspecto contraditório nos depoimentos, uma vez que dizem se sentir livres para falar apenas com determinadas pessoas:

[...] sinto completamente à vontade, como se eu estivesse em casa mesmo. [...] é só eu encontrar uma situação que eu vejo que não está de acordo, eu chego e expesso. Às vezes, depende da pessoa pra quem eu tô passando. [...] o Departamento Comercial, eu tenho um acesso muito bom com eles, um relacionamento bom. [...] geralmente eles me ouvem e atendem imediatamente. Uma situação, por exemplo, num lugar em que você está entrando com o ônibus e não está pegando ninguém, que é desnecessário, você chega e pede a eles pra ver a estatística. [...] Você diz "tá devagar, esse mês pegou tantos passageiros", "pois é... vocês acham conveniente eu gastar tantos litros de óleo todo dia, tempo e risco, né, com a máquina, pra pegar só isso aí por mês?". Geralmente acontece isso comigo, de fazer algumas mudanças em relação a isso aí pra trazer uma economia pra empresa. (M2)

Apesar de afirmar que possui liberdade e fácil acesso a outras chefias, o entrevistado adverte não conseguir falar com o chefe do seu próprio setor:

A Gerência de Trafego... é o R. [...] é muito difícil encontrar ele disponível, porque ele toma conta de quase tudo, muitas coisas. Dificilmente a gente tem acesso a conversar com ele, porque ele é muito solicitado. Se você está com um assunto que não é de grande importância, aí você procura outro departamento, né, é mais fácil do que com a Gerência mesmo. (M2)

Sobre essa relação com a Gerência Operacional (de Tráfego), outros informantes, além de afirmarem ser excluídos das decisões que os envolvem, levantaram a questão da falta de reuniões para comunicação de decisões importantes, para estabelecimento de amizade com a chefia e para poder dar sugestões sobre o trabalho, corroborando assim o relato anterior sobre o pouco contato com o gerente:

[...] Com o chefe mesmo, assim, a gente não tem quase reunião, eles não fazem reunião com a gente aqui. Se tem alguma mudança, eles não fazem reunião pra poder avisar você, entendeu? (M5)

No que diz respeito às disputas profissionais, todos os entrevistados apontam que a avaliação crítica atribuída ao fator pelos motoristas pode estar relacionada à existência, na empresa, de três categorias de motoristas – rodoviário 1, rodoviário 2 e rodoviário 3. Essas categorias são definidas, conforme informações do motorista-instrutor chefe do setor de fiscalização, de acordo com o tempo de trabalho do profissional na empresa.

Das visões manifestas a respeito das disputas profissionais no local de trabalho, destacam-se:

Aqui existem três salários. É errado, porque o motorista que anda num carro desse novo aí, o rodoviário 1, igual nós que rodamos só pra Belo Horizonte, chega aqui e passa pra um motorista (referindo-se ao motorista 2 ou 3). Esse motorista dirige a mesma coisa que nós ou até melhor que nós. Aí essa pessoa se sente excluída. [...] a empresa perde muito funcionário bom, muito motorista bom, por causa de diferença de salário, rodoviário 3, 2,1, sendo que todos fazem a mesma coisa. O 3 anda em especial e o 1 também vai. E o 3 dirige à noite, a mesma coisa do 1. E quando chega no final do mês, [...] lá está a diferença de salário. (M4)

[...] ela tem três salários. Às vezes a pessoa que vai entrar hoje é um profissional igual a mim, ou melhor, que tenho 10 anos de empresa, e eu ganho um salário mais alto, é pouco, mas é mais alto. Às vezes aquela pessoa que está precisando de um emprego chega aqui e pega um salário bem mais baixo do que o meu, nós fazemos as mesmas coisas, mas ele ganha um salário inferior. Então, qualquer coisinha que eu falar, ele acaba que já está ofendido. Porque ele faz a mesma coisa e ganha menos [...] (M6)

As verbalizações demonstram que os entrevistados não concordam com a diferença de salário, mesmo aqueles motoristas registrados, de acordo com suas falas, como rodoviários 1, apontando indignação quanto ao fato de todos realizarem o mesmo tipo de serviço — conduzirem o mesmo tipo de veículo, viajarem para os mesmos lugares e dirigirem à noite — e receberem salários diferenciados. Outros informantes, além de mencionarem a política salarial da empresa, atribuíram as disputas a outros fatores, como a concorrência por viagens de turismo e por linhas consideradas melhores. Para se ter ideia da importância que os motoristas atribuem às linhas que consideram melhores, isto é, privilegiadas e mais disputadas por eles, segue um trecho da fala de um entrevistado, que faz uma interessante comparação:

É como se fosse uma seleção brasileira. Os times pequenos [linhas do interior] são Atlético, Cruzeiro, Flamengo, é aqui embaixo, e os que rodam lá em cima [linhas privilegiadas] são os caras da seleção brasileira. [...] a linha de Belo Horizonte é como se fosse uma seleção brasileira. (M9)

Com essa política de salários arbitrária e as promessas não cumpridas de revisão salarial, conforme apregoado por alguns respondentes, a empresa incentiva a disputa e a competitividade entre os motoristas. Esse comportamento da organização pode intensificar os mecanismos de pressão e dominação sobre o trabalhador, deixando-o, como afirma La Boétie (1999), de coração sensível e despedaçado, sucumbido, com incapacidade de grandes feitos. Uma vez que os riscos para a saúde são patentes, o trabalhador pode chegar a abrir mão de suas próprias representações. Várias falas dos motoristas têm demonstrado que isso pode estar acontecendo, pois a maioria afirma não mais ter vontade de falar, de apresentar seus motivos, razões, queixas, a quem possa interessar.

No que tange aos indicadores relacionados às condições de trabalho, verificou-se uma situação satisfatória dos motoristas, visto que todos os indicadores apresentaram valores médios abaixo de 2,29 (TAB. 3C).

TAB. 3C – Distribuição dos indicadores relativos às condições de trabalho

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Existe muito barulho no ambiente de trabalho	2,25	0,99	1,00	2,00	3,00
As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas	2,16	1,30	1,00	2,00	3,00
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	2,10	1,17	1,00	2,00	3,00
O material de consumo é insuficiente	2,02	1,01	1,00	2,00	3,00
O ambiente físico é desconfortável	2,01	1,07	1,00	2,00	3,00
O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	1,93	0,88	1,00	2,00	3,00
O posto/estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas	1,88	1,02	1,00	2,00	3,00
Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários	1,81	0,97	1,00	2,00	2,00
As condições de trabalho são precárias	1,67	0,93	1,00	1,00	2,00
O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	1,64	0,88	1,00	1,00	2,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Os motoristas demonstram estarem, de fato, relativamente satisfeitos com as condições de trabalho oferecidas pela empresa. Esses resultados também se reforçam no relato a seguir:

[...] um exemplo, se eu for viajar num ônibus, desse mais novo [...] você já vai alegre. O carro com manutenção em dia, tudo novo. Então cada um que pega sua máquina devidamente, máquina boa, sempre vai falar coisa boa, não vai? A infraestrutura... [...] a gente usa o banheiro lá de cima, por exemplo, chuveiro quente, isso aí pra gente é bom demais. Você chega cansado, de madrugada, e entra na água fria é um problema. Tem chuveiro quente, às vezes ar-condicionado, água disponível ali, tudo é uma coisa satisfatória. Tem geladeira pra pôr suas marmittas [...] A estrutura, o espaço físico pra gente, eu acho muito bom. Bem cuidado, cheiroso. É um perfume, se você entrar lá dentro, eu nunca cheguei a rodar pra Belo Horizonte, mas quando eu ia lá pra dormir, fica aquele cheiro de perfume nos quartos, é uma infraestrutura bem feita. (M11)

A maioria dos entrevistados revela satisfação quanto à infraestrutura oferecida aos motoristas, especialmente os alojamentos, alegando também que parte disso ocorreu às custas de cobranças por parte deles, conseguidas por intermédio do setor de Segurança do Trabalho. De fato, o responsável pelo citado setor confirma que seu departamento é bastante requisitado para verificar ajustes mecânicos dos bancos dos veículos, atestando ainda que o setor de Manutenção às vezes não dá a devida atenção à solicitação feita. Ademais, o responsável pelo setor de Segurança

do Trabalho assegura que há uma preocupação da empresa em promover o conforto do sono, ou seja, há uma atenção em proporcionar um ambiente adequado para o sono e o descanso do motorista. Nesse sentido, a atenção é dirigida à qualidade dos colchões, dos aparelhos de ar-condicionado e dos ventiladores, à adequação do arranjo físico, ao arejamento dos quartos e às condições dos vestiários. Sobre essa preocupação da empresa, pode-se destacar a fala do respondente M11, que chega a comparar a empresa com outras organizações do mesmo setor que não oferecem condições de trabalho satisfatórias: "você vê também as outras empresas, que não têm esse zelo. [...] a gente [referindo-se ao motorista] geralmente fica no saguão, e a empresa aqui deixa a gente satisfeito".

Por outro lado, outros respondentes, ao mesmo tempo em que avaliam positivamente as condições de trabalho oferecidas, especialmente os alojamentos, esclarecem que nem todos os motoristas usufruem dessas regalias, por trabalharem em linhas consideradas por eles desprestigiadas. Outra questão avaliada de forma negativa pelos entrevistados é a alimentação de motoristas que "rodam" (viajam) para determinadas cidades, os quais recebem tickets cujos valores não cobrem os custos de alimentação durante a viagem.

[...] deixa a desejar um pouco em questão da alimentação, dos custos. Às vezes o funcionário tem que desembolsar de seu bolso pra poder pedir água e tal, entendeu? Eles dão um ticket, mas aquele ticket não custa a necessidade da gente fora, você lancha de manhã, você almoça, você janta... Muitas vezes o ticket dá pro almoço e não da pra janta. [...] Ela ajuda, mas não é o suficiente. (M5)

Quanto aos indicadores menos satisfatórios relacionados às condições do trabalho, conforme TAB. 3C, ganham destaque a existência de muito barulho no ambiente de trabalho (2,25), as condições de trabalho que oferecem risco à segurança das pessoas (2,16) e a insuficiência de instrumentos de trabalho para realização das tarefas (2,10). Nesse caso, pode-se afirmar que a avaliação negativa atribuída aos dois primeiros não é surpresa, se se considerar que o motorista está quase sempre submetido a condições de trabalho penosas, em função de trabalhar dentro de um ônibus, em meio ao trânsito, e estar sujeito a intempéries do clima, estradas em mau estado de conservação, riscos de acidentes, assaltos e outras ameaças (OLIVEIRA, 2008). Como ocorre com os pilotos de caça, as exigências psíquicas são

causadoras de medo, sendo necessários, pois, uma certa agressividade, um risco de desafio permanente, uma coragem foram do comum, um rigor e uma regularidade perfeitos, sem os quais o acidente e a morte seriam inevitáveis (DEJOURS, 1992). Quanto ao terceiro indicador (*os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas*), também com avaliação menos satisfatória, o relato abaixo deixa claros os motivos:

[...] se você não for lá e você mesmo conferir, você sai daqui [da garagem] sem um pneu de socorro, sem um macaco, sem uma mão de força, um triângulo, qualquer coisa. Se você não for diretamente lá e conferir. (M3)

Esse mesmo entrevistado revela, ainda, na sequência, as consequências de não ter em mãos os instrumentos e ferramentas adequadas para trabalhar. Ele se refere a uma situação em que esteve envolvido, quando o ônibus que conduzia teve o pneu furado, motivo pelo qual ele ficou na estrada, com o veículo cheio de passageiros, por mais de quatro horas, aguardando receber as os instrumentos corretos para trocar o pneu e seguir viagem.

[...] a mão de força não era mais que meio metro, pequena, o macaco não subia, a chave de roda também, tipo assim, era pequena. Você colocava a mão de força e ela ficava encostando no pneu, não dava, não tinha condição nenhuma. (M3)

Ainda no mesmo relato, ele afirma que pediu auxílio à garagem da cidade destino e à garagem da matriz, no entanto, os instrumentos de trabalho adequados só lhe foram entregues mais de quatro horas depois de solicitados. De acordo com o relato, além dos instrumentos de trabalho, faltou ao motorista o suporte adequado e necessário do pessoal interno da empresa, o que aparece também em outras falas de outros entrevistados.

As condições de trabalho, conforme Mendes e Ferreira (2007), estão associadas à qualidade do ambiente físico, do posto de trabalho, dos equipamentos e materiais colocados à disposição do trabalhador para a realização das atividades. Em linhas gerais, esse quesito parece estar sendo atendido parcialmente pela empresa investigada, uma vez que a maioria dos motoristas revela satisfação para com a infraestrutura oferecida (alojamento, refeitório, pontos de apoio) e equipamentos e ferramentas, ao mesmo tempo em que assinalam que nem todos os colegas de

trabalho têm acesso a essas condições de trabalho, principalmente aqueles que trabalham em certas linhas e viajam para determinadas cidades atendidas pela empresa.

Analisando a relação entre a organização do trabalho e a doença, Dejours (1992) alerta que é necessário se descobrir se a exploração do sofrimento pode repercutir sobre a saúde dos trabalhadores, como ocorre com a exploração da força física. O autor ressalta que estratégias defensivas costumam controlar de forma razoável o sofrimento, impedindo que ele se transforme em patologia, todavia ele não descarta a ocorrência de descompensações (DEJOURS, 1992). Nessa linha de pensamento, o autor alerta que é preciso saber se as descompensações se mostram evitáveis ou podem ser evitadas (DEJOURS, 1992). Ao mesmo tempo, Dejours (1992) observa que nem sempre as descompensações apresentam sinais, por isso a melhor forma de observá-las é por meio dos critérios de produtividade, já que qualquer descompensação psiconeurótica se manifesta na queda do rendimento produtivo. Ainda nesse sentido, Dejours (1992) culpa a organização do trabalho como maior responsável pelas descompensações do trabalhador. Por outro lado, o autor não descarta a possibilidade de as chefias contornarem esse problema, diminuindo o ritmo e a pressão sobre o trabalho, ou seja, tentando manter o ritmo de trabalho em um que seja nível tolerável, para fazer sumir qualquer expressão de sofrimento (DEJOURS, 1992). Do contrário, Dejours (1992) aponta a possibilidade de os trabalhadores até manifestarem agressividade contra as chefias. Também, em caso de não haver resposta coletiva por parte dos trabalhadores, um trabalhador, de forma isolada, pode não dar conta do ritmo de trabalho, o que forçará sua saída ou afastamento temporário da empresa, daí a rotatividade e o absenteísmo (DEJOURS, 1992).

Na mesma perspectiva de Dejours (1992), Mendes (2007) lembra que a vivência de prazer também é possível em contextos de trabalho precarizados, como é caso do do contexto de trabalho a que os motoristas investigados estão submetidos, contanto que a organização do trabalho possibilite ao trabalhador o desenvolvimento da mobilização da inteligência prática, do espaço público da fala e da cooperação. Significa afirmar que é necessária "uma organização do trabalho suficientemente

flexível que absorva a criatividade, variabilidades no modo de fazer as tarefas e a subjetividade" (MENDES, 2007, p. 37). Conforme a autora, esse seria o caminho para a ressignificação do sofrimento (MENDES, 2007). Isso quer dizer que, se a organização oferece condições para essa mobilização, é possível que o trabalhador crie uma solução de compromisso, sobrepujando o sofrimento e descobrindo outras formas de transformá-lo em prazer (MENDES, 2007).

Considerando-se os resultados apresentados até o momento, conclui-se, com base em Ferreira e Mendes (2001), que o contexto de trabalho dos motoristas favorece vivências de sofrimento, visto que as pressões e as imposições da empresa pesquisada, especialmente relacionadas à rigidez hierárquica (marcada pelos excessos de normas e procedimentos), às intromissões políticas, à divisão entre planejamento e execução, à centralização das decisões e à falta de participação do trabalhador nas decisões, comportam-se como obstáculos à relação entre o trabalhador e organização. Isso impede que o indivíduo coloque em prática sua subjetividade e capacidade criativa, faz com que ele esteja em constante estado de alerta e se sinta na obrigação de suportar as demandas que lhe são impostas, uma vez que se vê como o sustentáculo da empresa. Ao contrário, pode-se dizer que as condições de trabalho oferecidas contribuem positivamente para que vivências de prazer ocorram, pois os motoristas avaliaram de modo satisfatório os quesitos que dizem respeito a essa dimensão do trabalho.

5.4.2 Fatores de custo humano do trabalho

A segunda escala do ITRA a ser avaliada é a ECHT, uma escala com variação de 1 (nunca exigido) a 5 (totalmente exigido) pontos, composta também por três fatores, a saber: (1) custo físico, fator constituído de 10 itens, entendido “como dispêndio fisiológico e biomecânico imposto ao trabalhador pelas características do contexto de produção” ; (2) custo cognitivo, composto por 10 itens, definido como “dispêndio intelectual para aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisão no trabalho”; (3) custo afetivo, com 12 itens, entendido como o “dispêndio emocional sob a forma de reações afetivas, sentimentos e de estados de humor” (MENDES;

FERREIRA, 2007, p. 118-119). A ECHT, assim como a EACT, também se constitui de itens negativos e exige uma análise por fator e baseada em três níveis diferentes, a considerar o desvio padrão em relação ao ponto médio. Ainda sobre a EACT, Mendes e Ferreira (2007) estabelecem os seguintes escores para as exigências que decorrem do contexto de trabalho:

- escore acima de 3,70 — avaliação mais negativa, grave;
- escore entre 2,30 e 3,69 — avaliação mais moderada, crítica;
- escore abaixo de 2,29 — avaliação mais positiva, satisfatória.

Com relação aos custos do trabalho, atesta-se uma situação crítica, pois todos os escores encontrados apresentaram uma média entre 2,30 e 3,69, de acordo com a TAB. 4.

TAB. 4 – Caracterização da amostra total, segundo o fator custo humano do trabalho

Custo humano do Trabalho	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Custo cognitivo	3,46	0,76	2,90	3,60	4,10
Custo afetivo	3,14	0,69	2,65	3,17	3,67
Custo físico	2,47	0,77	1,90	2,50	3,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Já a TAB. 5 apresenta os resultados da análise comparativa realizada, a partir da qual se constatou a existência de diferenças expressivas relacionadas ao fator custo humano do trabalho, uma vez que o teste de *Friedman* mostrou um valor-p <0,01. O fator custo cognitivo (CC) foi o mais significativo (3,46), se comparado ao custo afetivo (3,14) e ao custo físico (2,47).

TAB. 5– Avaliação dos escores referentes ao custo humano do trabalho na amostra total

Custo humano do trabalho	Resultados		
	Escore	P-valor	Conclusão
Custo cognitivo (CC)	3.60	0.000**	CC > CA > CF
Custo afetivo (CA)	3.17		
Custo físico (CF)	2.50		

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Friedman*
 – Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Os indicadores relativos ao custo cognitivo dos motoristas em sua atividade são apresentados na TAB. 6A. Numa análise geral, constatou-se que cada questão relativa ao custo cognitivo dos motoristas pesquisados apresenta equilíbrio entre resultados graves e críticos, uma vez que os escores médios atingidos variaram entre 3,00 e 4,00 (TAB. 6A).

TAB. 6A – Distribuição dos indicadores referentes ao custo cognitivo

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Ser obrigado a lidar com imprevistos	4,00	1,19	3,00	4,00	5,00
Fazer previsão de acontecimentos	4,00	1,17	3,00	4,00	5,00
Usar a visão de forma contínua	4,00	1,14	3,00	4,00	5,00
Usar a memória	4,00	1,13	3,00	4,00	5,00
Ter concentração mental	4,00	1,33	3,00	4,00	5,00
Usar a criatividade	4,00	1,13	3,00	4,00	4,00
Desenvolver macetes	3,00	1,13	2,00	3,00	3,00
Ter que resolver problemas	3,00	1,17	3,00	3,00	4,00
Ter desafios intelectuais	3,00	1,06	2,00	3,00	4,00
Fazer esforço mental	3,00	1,39	2,00	3,00	4,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

A partir dos resultados apresentados na TAB. 6A, é possível observar que os indicadores mais graves são imputados às questões: ser obrigado a lidar com imprevistos (4,00), fazer previsão de acontecimentos (4,00), ser obrigado a usar a visão de forma contínua (4,00), ter concentração mental (4,00) e usar a memória (4,00). Já os indicadores críticos associados ao custo cognitivo, estes dizem respeito a: ter desafios intelectuais (3,00), fazer esforço mental (3,00), desenvolver macetes (3,00) e resolver problemas (3,00).

A impressão dos motoristas entrevistados a respeito do custo cognitivo de seu trabalho pode ser melhor visualizada nos depoimentos seguintes:

Eu acho que isso aí, sei lá, é um dever que tem que ter, né? Visão, sentido a todo momento. Vinte e quatro horas, você não pode descuidar de nada. Eu acho que a gente tem que ter muita responsabilidade mesmo, porque um piscar de olho pode custar caro, uma cochiladinha de nada pode ser mais cara ainda. (M3)

[...] às vezes, você não fica com o mesmo sentido, é o cansaço, aí você fica meio indeciso. Tem hora, tem coisa na estrada aí, igual o movimento que tá aí, vem chuva, vem tudo, você fica meio inseguro com você mesmo. E você não pode deixar passar... aquela insegurança pra quem tá lá atrás, os passageiros. Mas você se sente inseguro, você não sente suas vistas enxergando direito... é o cansaço. (M4)

[...] tem que usar a visão, você tem que ver as coisa com mais antecedência. [...] numa viagem, do início ao fim, você tem que estar atento a tudo isso, e qualquer distraçãozinha que você tiver, está sujeito a um acidente grave, com vítima. Simplesmente você está indo numa viagem e, de repente, um acidente na sua frente, um carro quebrado, então você está exposto a isso mesmo. [...] eu tive colega, num foi na empresa não, esse colega ia na estrada e, de repente, uma carreta quebrada, ele bateu num ponto e morreu. Às vezes a gente sai assim... e eu fico pensando que a gente sai pra trabalhar e não sabe o que nos espera lá [...]. Você tá sempre ali, o perigo é constante ao lado da gente, né? (M5)

[...] o motorista, ele tem que estar numa direção ali... então normalmente ele vai cansar a visão dele, se ele não tiver o descanso adequado vai cansar, vai usar memória, isso aí eu acho que é viagem mesmo, trabalhar na parte noturno, principalmente, né, que ele vai usar mais a visão contínua, estar prestando muita atenção, isso acontece mesmo. Ainda tem o caso dos passageiros. Às vezes o passageiro reclama de alguma coisa e você vai ter que resolver, chegou a acontecer fato de levar o carro pra delegacia pra poder resolver algum problema. Então para isso aí a gente tem que estar preparado. (M10)

Os relatos dos motoristas privilegiam, quase todos, a necessidade de concentração, de uso da visão contínua e de ter que lidar com os imprevistos, ao mesmo tempo esses profissionais veem essas questões como inerentes ao trabalho do motorista e ainda afirmam ter de estar preparados para garantir a segurança e proteger a vida das pessoas que conduzem no ônibus.

Nas tabelas 6B e 6C, são apresentados os resultados do custo humano do trabalho dos motoristas em relação, respectivamente, aos custos afetivo e físico. Avaliando-se globalmente os resultados da TAB. 6B, constata-se que a maioria dos indicadores referentes ao custo afetivo dos motoristas investigados expressaram uma situação de grave a crítica.

TAB. 6B – Distribuição dos indicadores referentes ao custo afetivo

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Ser obrigado a cuidar da aparência física	5,00	0,86	4,00	5,00	5,00
Ter controle das emoções	4,00	1,13	3,00	4,00	5,00
Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros	4,00	1,31	3,00	4,00	4,00
Ser obrigado a ter bom humor	4,00	1,36	3,00	4,00	5,00
Ser bonzinho com os outros	4,00	1,32	3,00	4,00	4,00
Ter que lidar com ordens contraditórias	3,00	1,19	2,00	3,00	4,00
Ter custo emocional	3,00	1,17	2,00	3,00	4,00
Disfarçar os sentimentos	3,00	1,25	2,00	3,00	4,00
Transgredir valores éticos	3,00	1,38	2,00	3,00	4,00
Ser obrigado a sorrir	3,00	1,21	1,00	3,00	3,00
Ser obrigado a elogiar as pessoas	2,00	1,37	1,00	2,00	4,00
Ser submetido a constrangimentos	2,00	1,26	1,00	2,00	3,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Com base na TAB. 6B, conclui-se que os indicadores mais graves associados ao custo afetivo estão relacionados a: ser obrigado a cuidar da aparência física (5,00), ter controle das emoções (4,00), ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros (4,00), ser obrigado a ter bom humor (4,00), e ser bonzinho com os outros (4,00). Por outro lado, os resultados esclarecem que os motoristas não se sentem obrigados a ter que lidar com ordens contraditórias (3,00), a ter custo emocional (3,00), a disfarçar os sentimentos (3,00) e a transgredir valores éticos (3,00).

O fato de ter que cuidar da aparência física, aspecto que aparece com avaliação mais grave em relação aos demais, foi presença constante nos relatos dos entrevistados. Todavia, nos relatos, percebe-se que os motoristas não se incomodam muito com isso, ou seja, acreditam ser essa exigência importante para a empresa e para si mesmos. Eles defendem que a boa apresentação visual demonstra sua responsabilidade para com o trabalho e a profissão, agrada aos passageiros, facilitando, inclusive, o contato com eles. Ademais, a maioria deles, às vezes até com bom humor, revelou se sentir bem ao andar uniformizado, sempre bem vestido, barbeado, cabelo cortado, concordando que essa exigência não lhe afeta tanto quanto os demais aspectos do custo afetivo do trabalho.

Eu acho que nesse ponto de vista aí eu concordo. Você tem que ter uma boa aparência. É um modo de me cuidar mesmo. Igual uma barba, cabelo, bem vestido, isso aí, eu concordo. Não tem assim aquele aspecto que me preocupar. Tem gente que incomoda. Eu não sei explicar. Eu acho que é tranquilo. Eu já vi caso deles fazer relatório por causa de barba. [...] (M3)

A maioria também concorda que no trabalho não é exigido que sejam bonzinhos com as pessoas e que as elogiem, o que precisam é saber controlar as emoções e saber lidar com alguns passageiros. Os relatos dos entrevistados abaixo ilustram melhor essas questões:

[...] você se depara com duas pessoas querendo determinada poltrona, às vezes você tem até lugar disponível no carro, mas a pessoa só quer aquela poltrona. Então você tem que ter um pouco de criatividade para você poder contornar essa situação e acabar atendendo os dois passageiros. Eu acho que, se na bilheteria tivesse um pouco mais de atenção, pra gente não estar passando por esse tipo de situação, porque às vezes é bem constrangedor, o passageiro fala um monte dentro do carro “ah, num sei quem é irresponsável e tal”, ele não sabe que a gente naquele momento não tem nada a ver com aquilo, né? A gente está apenas tentando contornar a situação, que é mudar de lugar, perguntar: “a senhora faz questão desse lugar mesmo, tem que ser este lugar? tem outro lugar aqui pra sentar, a senhora pode ficar à vontade em outra poltrona e tal”, e ela responde: “eu comprei aqui, eu quero é essa”, aí você tem que ficar se desdobrando para poder resolver a situação. Você tem que estar ali sempre de bom humor, mesmo que você esteja com raiva, por dentro, porque a empresa te fez alguma coisa. Você tem que estar ali pronto para desempenhar o seu papel e tratar a pessoa com mais cordialidade. (M8)

[...] qualquer situação que for, você tem que manter a postura firme de motorista profissional, é manter e viver aquela profissão. (M11)

Na visão dos entrevistados, como na de outros motoristas, em situações que envolvem passageiros, eles precisam, além de demonstrar criatividade para resolver o problema, ser educado com as pessoas, sem, no entanto, ser bonzinhos. Ademais, um relato também evidencia a necessidade de um melhor suporte do pessoal de outros setores, nesse caso, a bilheteria. Outros entrevistados abordam que a convivência com os passageiros os desgasta bastante, principalmente os agressivos, impacientes e mal-educados. Em alguns relatos, os motoristas mencionam que há usuários que, insatisfeitos com os serviços da empresa, cobram explicações do motorista. Existem outros casos em que o passageiro telefona, de dentro do ônibus, para registrar reclamações por pequenas ocorrências que poderiam ser resolvidas com o próprio motorista, o que, segundo eles, os deixa

apreensivos no decorrer da viagem, pois receiam ser chamados, ao chegar de viagem, para assinar relatório.

Queixas sobre o contato com passageiros também são frequentes entre motoristas de transporte coletivo urbano, conforme aponta Mendes (1997). Esses profissionais, assim como os motoristas de transporte rodoviário de passageiros, são constantemente abordados por passageiros que fazem reclamações nem sempre consistentes e ainda cobram deles uma autoridade que muitas vezes não possuem (MENDES, 1997). Ademais a autora ressalta que o constante convívio do motorista com diferentes pessoas acarreta incidentes, muitas vezes, inesperados, os quais podem refletir no bem-estar do profissional e até na qualidade do serviço prestado (MENDES, 1997).

Em linhas gerais, a TAB. 6C mostra que todos os itens referentes ao custo físico relacionado ao trabalho dos motoristas pesquisados têm tendência a uma avaliação satisfatória, exceto três indicadores, que apresentaram uma avaliação grave.

TAB. 6C – Distribuição dos indicadores referentes ao custo físico

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Usar os braços de forma contínua	4,00	1,52	2,00	4,00	5,00
Usar as pernas de forma contínua	4,00	1,45	2,00	4,00	5,00
Usar as mãos de forma repetida	4,00	1,44	2,00	4,00	5,00
Usar a força física	2,00	1,18	1,00	2,00	3,00
Ficar em posição curvada	2,00	1,37	1,00	2,00	3,00
Caminhar	2,00	1,33	1,00	2,00	3,00
Fazer esforço físico	2,00	1,12	1,00	2,00	3,00
Subir e descer escadas	2,00	1,18	1,00	2,00	3,00
Ser obrigado a ficar de pé	1,00	0,87	1,00	1,00	2,00
Ter que manusear objetos pesados	1,00	0,90	1,00	1,00	2,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Tomando por base os resultados da TAB. 6C, verifica-se que os indicadores mais graves associados ao custo físico estão relacionados aos seguintes fatores: usar os braços de forma contínua (4,00), usar as pernas de forma contínua (4,00) e usar as mãos de forma repetida (4,00).

Os entrevistados concordam com o resultado apresentado, ou melhor, segundo eles, é comum o uso de braços, pernas e mãos repetidamente em sua atividade laboral.

[...] você vem a sentir, assim, um incômodo na coluna, nas pernas, nos braços. E isso aí pode até gerar outro problema. Você pode sentir sono ou alguma coisa assim. Mas você está numa profissão que é isso aí, vai sentir o incômodo na coluna, vai procurar posições e não vai encontrar. (M1)

Braço mesmo, cansa muito. Muitas vezes a gente acha ruim é que a gente chega e pega o carro com um câmbio ruim. [...] Tem muitos câmbios que você tenta colocar uma marcha, força demais os braços. Banco, tem hora que não regula muito bem, você tem que fazer uma viagem meio imprensado, ele não chega pra trás e, quando chega, chega demais. Aí você tem que ficar quase em cima do volante, não dá aquela tranquilidade pra você ficar acomodado. E isso tudo afeta demais a gente. (M4)

Desgastante e irrecuperável, porque cada dia que passa eu sinto que vai desgastando. A gente começa a sentir dor nas pernas, na coluna. E aqui você pode estar dois dias, três dias, um mês, que você só fica sentindo dor no corpo, dor nas pernas. É que nessa profissão a gente fica muitas horas sentado, dá formigação nas pernas, isso a gente sente sempre. (M5)

Segundo os profissionais entrevistados, os males citados — dores nas pernas, braços, mãos e coluna — são inerentes à profissão do motorista, cabendo a ele apenas se adaptar às exigências para continuar na profissão. No dia a dia de trabalho, os respondentes afirmam que, para contornar esses problemas, durante as viagens, eles se esticam, descem do ônibus para "bater um pneu", tomar uma água, assim vão levando a profissão. Ademais, alguns mencionaram praticar exercícios físicos não regulares, como futebol, caminhada e corrida.

De acordo com os relatos, a maioria dos entrevistados entende que a prática de exercícios e de esportes poderia amenizar as dores causadas pelos movimentos constantes de braços, pés, mãos e coluna, mas, ao mesmo tempo, afirmam não ter tempo para fazer exercícios ou não possuir renda suficiente para pagar e tempo para frequentar regularmente uma academia de ginástica. A respeito disso, eles ainda cobram da empresa a instalação de pequenas academias nos alojamentos, para que possam utilizá-las antes ou depois de cada viagem, conforme o relato seguinte:

Uma academia pra pessoa relaxar e fazer uma atividade pra que minimize esses problemas, né? Acho que ela poderia investir mais neste ponto aí pra cuidar mais, zelar mais pela saúde de seus motoristas. [...] Se a expectativa é rodar 10 anos pela empresa, ele aguenta 15. Investir mais, às vezes eles estão muito voltados em só ver o lado da empresa, estão esquecendo dos

motoristas, sem saber que quem toca a empresa são os motoristas, né? [...] Então deveria dar mais assistência, dar um período maior de folga pra que a pessoa possa tentar rodar mais tempo, dar um suporte melhor. Eu acredito que a empresa hoje já poderia estar com um projeto aí, alguma coisa pra olhar a necessidade dos motorista. (M9)

Demonstrando muita insatisfação, sete motoristas, dos 11 entrevistados, mencionam uma quadra que foi desativada há algum tempo na filial de Belo Horizonte:

[...] a quadra era a diversão de todos nós. A pessoa que nunca jogou bola na vida às vezes pegava um pênalti, começava a jogar lá, brincando e tudo. Ali a gente descansava melhor, desestressava, preparava até fisicamente melhor. (M6)

[...] em Belo Horizonte tinha uma quadra de futebol de salão. A gente chegava de manhã e ia bater uma bolinha. Eles [a empresa] fecharam a quadra, era a única diversão que tinha lá. Eles fecharam sem necessidade. Agora a gente chega lá, vai deitar e dormir, só, não tem nada pra fazer. [...] tirou a liberdade que a turma tinha. E às vezes o que a gente tinha era só isso e eles tiraram.

Para os respondentes, jogar na quadra era um momento de descontração, porque podiam brincar, correr e se exercitar à vontade. Segundo eles, com a desativação da quadra, que deu lugar a um depósito, os motoristas não mais têm o que fazer no alojamento, a não ser dormir, ouvir rádio e assistir à televisão. Informações do setor de Segurança do Trabalho confirmam os relatos e dão conta de que, à época da desativação da quadra, houve comoção e alguns motoristas chegaram a apresentar à diretoria, sem êxito, uma solicitação de reativação. O responsável por esse setor, corroborando as reivindicações dos motoristas, também confirma a necessidade de instalação de locais para realização de exercícios físicos voltados aos motoristas, uma vez que muitos deles são sedentários, o que prejudica bastante sua saúde.

Em resumo, é possível afirmar que os custos físico, cognitivo e afetivo decorrentes do contexto de trabalho do motorista colocam em risco sua saúde e podem provocar sofrimento. Ressalte-se, no entanto, que os entrevistados legitimam os sintomas relativos aos custos do trabalho como características inerentes à sua atividade.

5.4.3 Fatores de prazer e sofrimento no trabalho

A terceira escala, a EIPST, serve para avaliar a ocorrência de vivências de prazer e sofrimento e compõe-se de quatro fatores, dois para avaliar o prazer no trabalho e dois para a avaliação do sofrimento. Os fatores que envolvem as vivências de prazer são: (1) realização profissional, entendida como vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho executado; (2) liberdade de expressão, definida “como vivência para pensar, organizar e falar sobre seu trabalho” (MENDES; FERREIRA, 2007). Quanto às vivências de sofrimento, os dois fatores a serem analisados são: (1) esgotamento profissional, conhecido como a vivência de frustração, insegurança, inutilidade, desgaste e estresse no trabalho; (2) falta de reconhecimento, que se refere às vivências de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do seu trabalho (MENDES; FERREIRA, 2007). Trata-se de uma escala de 5 pontos, que assim varia: 1 (nunca), 2 (raramente), 3 (às vezes), 4 (frequentemente) e 5 (sempre).

Com relação aos fatores referentes ao prazer, considerando-se que os itens são expressos de modo positivo, calculou-se, a princípio, um indicador, a partir da combinação dos fatores relativos a essa parte do ITRA (APÊNDICE A). Depois, apuraram-se a média (3,78) e o desvio-padrão (0,61) de tal indicador. O ponto de corte dos fatores de prazer, definido em três níveis diferentes, considerando-se um desvio-padrão (acima e abaixo) em relação ao ponto médio do indicador, foi assim calculado:

$$\mu \pm \sigma$$

$$3,78 \pm 0,61$$

Em que: μ = média dos itens da liberdade de expressão e realização profissional

σ = desvio dos itens de liberdade de expressão e realização profissional

Como resultado para vivência de prazer, considera-se:

- score acima de 4,39 — avaliação mais positiva, satisfatório;
- score entre 3,17 e 4,38 — avaliação moderada, crítico;
- score abaixo de 3,16 — avaliação para raramente, grave.

Quanto aos fatores de sofrimento, considerando-se que os itens são expressos de forma negativa, em um primeiro momento, calculou-se um indicador por meio do qual foi colhido pela combinação dos itens pertinentes a essa parte do questionário. Em seguida, foi apurada a média (2,12), bem como o desvio-padrão (0,79) desse indicador. Definiu-se o ponto de corte dos fatores de sofrimento em três níveis diferentes, considerando um desvio-padrão (acima e abaixo) em relação ao ponto médio do indicador por meio do seguinte cálculo:

$$\mu \pm \sigma$$

$$2,12 \pm 0,79$$

Em que: μ = média dos itens da falta de liberdade e esgotamento profissional

σ = desvio dos itens de falta de liberdade e esgotamento profissional

Sendo assim, como resultado para vivência de sofrimento são considerados os seguintes escores e suas respectivas avaliações:

- escore acima de 2,91 — avaliação mais negativa, grave;
- escore entre 1,33 e 2,90 — avaliação mais moderada, crítica;
- escore abaixo de 1,32 — avaliação mais positiva, satisfatória.

De acordo com a TAB. 7, todos os fatores de vivências de prazer e sofrimento indicaram uma situação crítica, visto que o escore obtido apresentou médias entre 3,17 e 4,38 para os fatores de prazer e entre 1,33 a 2,90 para os fatores de sofrimento.

TAB. 7 – Caracterização da amostra total de acordo com os fatores de prazer e sofrimento no trabalho

Fatores de prazer e sofrimento	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Realização profissional	4,05	0,73	3,56	4,11	4,67
Liberdade de expressão	3,47	0,70	3,09	3,50	4,00
Falta de reconhecimento	2,15	0,91	1,25	2,13	2,75

Esgotamento profissional	2,09	0,79	1,43	2,00	2,71
--------------------------	------	------	------	------	------

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Conforme a TAB. 7, o indicador mais crítico associado aos fatores de prazer está relacionado à liberdade de expressão (3,47), enquanto a falta de reconhecimento (2,15) aparece como fator mais crítico ligado aos fatores de sofrimento no trabalho.

Para melhor apresentação e visualização dos resultados, a partir deste ponto, atenção será dada à questão do prazer, que, de acordo com Dejours (1992), decorre da organização do trabalho em que são consideradas as características do trabalhador. Segundo o autor, isso o torna mais ativo, reflexivo, fazendo-o se sentir reconhecido, valorizado pelo trabalho que desenvolve (DEJOURS, 1992). A realização profissional, primeiro fator de avaliação do prazer, diz respeito à vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho realizado (MENDES; FERREIRA, 2007). Já a liberdade de expressão, outro fator, é descrito por Mendes e Ferreira (2007) como a vivência de liberdade para pensar, organizar e falar do trabalho com os outros.

Analisando-se comparativamente as vivências de prazer no trabalho, constataram-se diferenças significativas entre os dois fatores, uma vez que o teste realizado apresentou um valor-p < 0,01. Nesse caso, o fator realização profissional (RP) foi o mais expressivo (TAB. 8).

TAB. 8 – Avaliação dos escores referentes aos fatores de prazer no trabalho na amostra total

Fator de prazer	Resultados		
	Escore	P-valor	Conclusão
Realização profissional (RP)	4.11		
Liberdade de expressão (LE)	3.50	0.000**	RP > LE

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Wilcoxon*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Nas tabelas 9A e 9B expõem-se os resultados relativos aos indicadores das vivências de prazer dos motoristas em relação aos fatores liberdade de expressão e realização profissional, respectivamente.

Com relação à realização profissional, verifica-se que a maioria de seus indicadores é percebida pelos motoristas pesquisados entre moderada e satisfatória, com exceção de um indicador que revelou situação grave (TAB. 9A).

TAB. 9A – Distribuição dos indicadores referentes à realização profissional

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Orgulho pelo que faço	5,00	0,72	5,00	5,00	5,00
Bem-estar	5,00	0,77	4,00	5,00	5,00
Realização profissional	5,00	0,85	4,00	5,00	5,00
Satisfação	4,00	1,07	3,00	4,00	5,00
Motivação	4,00	1,12	3,00	4,00	5,00
Valorização	4,00	1,32	3,00	4,00	5,00
Identificação com as minhas tarefas	4,00	0,97	4,00	4,00	5,00
Gratificação pessoal com as minhas atividades	4,00	1,30	3,00	4,00	5,00
Reconhecimento	3,00	1,28	2,00	3,00	4,25

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Os resultados da TAB. 9A evidenciam que os indicadores mais satisfatórios associam-se aos fatores realização profissional (5,00), orgulho pelo que faço (5,00) e bem-estar (5,00). O indicador mais grave é o reconhecimento (3,00).

De fato, os relatos da maioria dos motoristas indicam que, apesar dos percalços, esses profissionais ainda se sentem realizados com o trabalho, mostram-se tomados por um sentimento de bem-estar e sentem-se orgulhosos em relação à atividade ("Trabalhar como motorista pra mim é uma realização, um sonho que eu tinha desde criança. Eu tenho orgulho de ser motorista", M4).

Trazido à tona nas entrevistas, o assunto realização profissional deu origem às seguintes manifestações:

[...] o sorriso, a alegria das pessoas, a energia positiva. Isso a gente tem que saber captar, né? Quando eu chego na Rodoviária e está lá todo mundo esperando aquelas pessoas [os passageiros], que vêm aquelas

peessoas e me agradecem, como se eu fosse o responsável por aquela alegria, aquilo ali é satisfatório pra mim. (M2)

[...] quando eu faço uma viagem boa demais e que eu vejo a alegria dos passageiros. [...] o relacionamento, quando eu chego no setor e vejo meus colegas ali, todo mundo bem. A gente senta, conversa, a gente tem o prazer de sentar e conversar. [...] Mas a alegria minha maior é eu chegar lá na rodoviária e poder atender bem quem está embarcando, pra mim é a melhor coisa. (M4)

Quando eu faço uma viagem e chego lá tranquilo, entro pra dentro da empresa, coloco o carro, ou até mesmo quando estou desembarcando e as pessoas vêm falando: "foi uma boa viagem, você é um excelente motorista". Isso acaba motivando a gente, porque às vezes você se sente desvalorizado. (M8)

O bom relacionamento com os colegas de trabalho, as amizades conquistadas, o reconhecimento por parte dos passageiros, o êxito de uma viagem e a importância da categoria profissional para o desenvolvimento e o deslocamento das pessoas são alguns dos aspectos que interferem positivamente no trabalho dos motoristas, proporcionando-lhes prazer no trabalho.

Outra questão que se manifestou como desencadeadora de prazer, que aparece mais claramente nos relatos dos entrevistados, é o sentimento de heroísmo proporcionado pelo trabalho realizado.

Significa entrar num universo fascinante, de dialeto, de código, de tudo, porque nós vivemos só em código: "Barranco, ó o barranco". Você procura o barranco e o barranco é uma mulher, né, que está vindo, uma mulher bonita"; ó, Fulano está chamando na seta", mulher tá piscando. Então é uma coisa fascinante, dentro do meio aqui é gostoso você se reunir com os colegas no outro dia, contar o que aconteceu na noite anterior ou no dia passado, o que que aconteceu em sua viagem. [...] Eu acho maravilhoso porque existe uma magia. A pessoa que trabalha de motorista não serve pra quase mais nada depois, porque ele é apaixonado pela estrada, é como se fosse um amor bandido, esse risco que ele corre assim, esse trem te atrai cada dia mais. [...] é essa situação de risco, de herói, de ídolo. Isso aí que mais agrada a gente. E não tem jeito, se fosse falar mesmo, seria, assim, um fetiche [...] Você estar ali na frente, ser responsável por aquelas pessoas, você ser, tipo assim, ser idolatrado por aquelas pessoas. É o único momento em que uma pessoa comum se torna uma pessoa diferenciada. É gostoso aquilo ali, a gente se sente realizado. (M2)

O heroísmo, conforme Campbell (2007), tem propósito moral — salvar um povo ou um indivíduo, ou defender uma ideia, assim sendo, o herói se define como aquele que se sacrifica por alguma coisa, daí a moralidade do ato. Por outro lado, o autor defende a possibilidade de a ideia pela qual o herói se sacrificou não merecer esse

feito, trata-se, nesse caso, de "um julgamento baseado numa outra posição, mas que não anula o heroísmo intrínseco da proeza praticada." (CAMPBELL, 2007, p. 135). As palavras de Campbell (2007) fazem sentido à medida que se analisa a atividade do motorista, que está diariamente exposto aos riscos das estradas (acidentes, mortes, ferimentos, assaltos) e às provocações dos passageiros. A trajetória desse profissional lembra de fato as várias fases da trajetória mítica de um herói, marcada por dificuldades, provações e lições que devem ser empreendidas para se alcançar o desenvolvimento interior (CAMPBELL, 2007).

De acordo com os relatos, o ambiente de trabalho possibilita a interação entre os funcionários, especialmente entre os motoristas, mas alguns trechos revelam ainda o desejo de que a empresa crie outros espaços para que eles possam se encontrar fora do horário de trabalho com as chefias, os colegas e suas respectivas famílias, ou seja, eles entendem que um clube poderia possibilitar uma maior interação entre os funcionários. Em outros momentos, alguns respondentes chegam a comparar a empresa a outras organizações do mesmo setor, lembrando que nenhuma empresa em que trabalharam possibilitava um ambiente amigável como o que encontram na organização pesquisada.

Ao responder sobre o significado do trabalho como motorista, outros entrevistados relatam o porquê de ter escolhido ou se iniciado na profissão. Muitos motoristas revelaram em suas narrativas ter iniciado na profissão porque foi a única oportunidade encontrada. Outros, porém, afirmaram ter sido influenciados pelo pai ou impulsionados por um sonho de criança de dirigir um caminhão ou um ônibus. Alguns entrevistados declararam que o que os motivou a escolher a profissão de motorista de transporte rodoviário de passageiros foi a possibilidade de fazer novas amizades, conhecer lugares e pessoas diferentes. Uma minoria, entretanto, demonstrou claramente estar frustrada com a profissão e revelou que não tiveram outra oportunidade na vida a não ser trabalhar como motorista.

Diante dos resultados apresentados, percebe-se que as vivências de prazer dos motoristas se manifestam por meio da satisfação em trabalhar em um ambiente que permite um convívio social saudável, a convivência com colegas de trabalho e a

concretização de amizades dentro e fora do local de trabalho. O prazer também se revela no contentamento em exercer a profissão de motorista, em poder conduzir e ser responsável por seres humanos, pela alegria e pela vida deles. O poder de dirigir uma máquina sofisticada, nesse caso, o ônibus, também surge como fonte de prazer para os motoristas.

Na TAB. 9B, que destaca as vivências dos motoristas em relação à liberdade de expressão, o segundo fator que avalia as vivências de prazer, constata-se uma situação grave dos informantes, pois a maioria dos escores apresentaram média abaixo de 3,16.

TAB. 9B – Distribuição dos indicadores referentes à liberdade de expressão

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Solidariedade entre os colegas	5,00	0,85	4,00	5,00	5,00
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	4,00	1,09	3,00	4,00	5,00
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias	3,50	1,28	3,00	3,50	5,00
Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	3,00	1,33	2,00	3,00	4,00
Confiança entre os colegas	3,00	1,02	3,00	3,00	3,25
Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho	3,00	1,29	2,00	3,00	4,00
Liberdade para usar minha criatividade	3,00	1,19	2,00	3,00	4,00
Cooperação entre os colegas	3,00	0,96	3,00	3,00	4,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

A TAB. 9B mostra que os indicadores mais distantes da satisfação estão associados à liberdade de expressão: *liberdade com a chefia para negociar o que precisa*, *confiança entre os colegas*, *liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho*, *liberdade para usar minha criatividade* e *cooperação entre os colegas*, todos com média 3,0, seguidos dos fatores *liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias* (3,50) e *liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas* (4,00). Ainda conforme a tabela, o indicador *solidariedade entre os colegas* (5,00) foi o único a obter um escore máximo de satisfação por parte dos informantes

A começar pelos fatores que se distanciaram da satisfação, há muitas evidências nos relatos dos entrevistados que confirmam a insatisfação dos motoristas para com a falta de liberdade de expressão no trabalho, seja para negociar suas necessidades, exprimir suas opiniões, demonstrar seu potencial criativo ou falar de seu trabalho com os colegas e as chefias.

[...] muita coisa, se for falar, a gente acaba sendo excluído [...] muitas vezes a gente tem que deixar o barco tocar e a gente tem que estar nele, porque não é aquela empresa que quer te ouvir, mesmo você estando pressionado [...]. (M5)

[...] eu acredito assim que, devido te causar medo, de não ouvir a gente, a gente acaba voltando atrás. Trazer pra não ser ouvido. Outra coisa, tem alguns gestores, vamos dizer assim, meio casca-grossa. Temos que evitar mesmo falar com a pessoa, né? (M8)

Às vezes você começa a ir lá falar, pro bem da empresa [...] mas às vezes as pessoas [referindo-se aos assistentes de Tráfego e motoristas instrutores] começam a olhar a gente, achando que a gente está lá é perturbando mesmo. (M6)

Nos relatos dos entrevistados, percebe-se um certo receio por parte deles em conversar com as chefias. Além disso, há várias passagens em que eles relatam ter ideias importantes que poderiam trazer benefícios à empresa, como já foi colocado em algum momento neste relatório, também afirmam ter medo de ser prejudicados ou mal-interpretados. Apenas dois, dos 11 entrevistados, dizem ter liberdade para falar do trabalho e expressar sua criatividade, no entanto, é importante esclarecer que se trata de motoristas com mais tempo de trabalho na empresa ou que já trabalharam em setores que lhe deram oportunidade de ter um contato maior com as chefias. Ainda assim, há que se evidenciar que outros motoristas, mesmo com mais tempo de trabalho na empresa, afirmam não se sentir livres para falar do trabalho e expressar sua criatividade: "[...] igual eu que sou um motorista veterano, não adianta eu ir lá com uma opinião porque aquilo ali é excluído, então só vale aquilo deles mesmo" (M7).

A solidariedade entre os motoristas é, com certeza, recorrente nas falas desses profissionais. A maioria confirma que eles são solidários uns com os outros. Segundo eles, é comum na empresa se fazer campanha para ajudar um colega em dificuldades de qualquer natureza, especialmente financeira.

Qualquer colega que se depara numa situação de dificuldade, nós corremos uma lista entre nós, todo mundo dá um dinheiro, dá ticket, resolve aquela situação financeira da pessoa. A pessoa está no hospital, todo mundo visita, vai em casa. A pessoa se envolveu num pequeno acidente, todo mundo passa saber. (M2)

Quando um funcionário afasta, a gente coloca um bloco para arrecadação. [...] coloca no Tráfego, coloca na Portaria, aí todo mundo que passa lá, a gente comenta que fulano está passando por esse problema e está afastado. Então o pessoal é solidário. (M8)

Ao ser questionados sobre a existência de solidariedade entre os colegas concomitante com disputas profissionais e insensibilidade, os entrevistados dão conta de que isso ocorre, na verdade, em função da disputa por escalas melhores: "[...] as disputas de escala,... tipo poderes, porque aqui existem três classificações de motorista, 3, 2 e 1."; diferenças de salários: "a maior disputa aqui é salário [...]"; e existência de fofocas no local de trabalho por parte de alguns: "a pessoa, se tiver falando mal de outra, eu saio de perto, é a insensibilidade [...]". Mais uma vez, ao relacionar existência de solidariedade e disputas profissionais, os motoristas revelam não concordar com as diferenças de salário e dizem que as disputas poderiam diminuir se a empresa tomasse alguma providência nesse sentido: "existe um fator na empresa assim que deixa a desejar, nós somos todos profissionais não deveria haver essa qualificação salarial, de rodoviário 1,2,3".

A empresa deve estar atenta às disputas criadas em função da existência de uma política salarial, arbitrária, segundo os motoristas entrevistados, e da definição das escalas de trabalho, já que elas podem enfraquecer a solidariedade existente no ambiente de trabalho, avaliada com pontuação máxima (5,0) pelos motoristas, o que é extremamente positivo. Nesse caso, é preciso lembrar que, com o enfraquecimento da solidariedade, se criariam condições para o aparecimento de um indivíduo desprovido de qualquer sentimento de responsabilidade pelas relações sociais ou nelas envolvido (NARDI, 2004). Dessa forma, a pessoa estaria, no trabalho, por sua conta e risco, uma vez que se valorizam a competição e o individualismo. Ademais, quando não se encontram espaços abertos e democráticos, criam-se situações para o surgimento do comportamento individualista, desleal, das traições e intrigas, possibilitando, pois, que se faça sofrer e que se seja injusto com o outro (NARDI, 2004).

Dejours (2004b) identificou essa individualização como uma das bases das novas formas de organização do trabalho, de administração e condução das empresas. Conforme o autor, comportamentos desleais entre os indivíduos e o fim da solidariedade são deflagrados em virtude dessa individualização e do incentivo constante à competição entre os indivíduos, as equipes e os serviços (DEJOURS, 2004b). O resultado disso é o isolamento de cada pessoa, o aparecimento da solidão e a decomposição do sentimento e viver junto (DEJOURS, 2004b). Assim, comprometem-se a lealdade e a solidariedade, que são os motivos pelos quais os seres humanos reconhecem entre si como "[...] aquilo que eles têm em comum, aquilo que compartilham e que se encontra no próprio alicerce da confiança dos homens uns nos outros" (DEJOURS, 2004b, p. 34). No caso da empresa pesquisada, corre-se o risco de que as disputas funcionem como empecilhos à solidariedade e à confiança entre os motoristas, o que seria desastroso, já que tais fatores parecem provocar efeitos positivos para o enfrentamento dos obstáculos produzidos pelo trabalho, auxiliando, assim, no não adoecimento do profissional.

Apresentados os resultados e as análises referentes às vivências de prazer no trabalho, parte-se então para a exposição e análise dos dados relativos às vivências de sofrimento.

Analisando-se de forma comparativa as vivências de sofrimento no trabalho, não se constatou diferença significativa, uma vez que o teste apresentou um valor-p de 0,732. O fator *esgotamento profissional* (EP) e o fator *falta de reconhecimento* são considerados iguais na percepção dos motoristas (TAB. 10).

TAB. 10– Avaliação dos escores referentes aos fatores de sofrimento no trabalho na amostra total

Fatores de sofrimento	Resultados		
	Escore	P-valor	Conclusão
Esgotamento Profissional (EP)	2.00	0.732	EP = FR
Falta de Reconhecimento (FR)	2.13		

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Wilcoxon*

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.
- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Nas tabelas 11A e 11B, respectivamente, apresentam-se os resultados das vivências de sofrimento dos motoristas relativas ao fator *esgotamento profissional*, entendido como as vivências de frustração, inutilidade, desgaste e estresse, e ao fator *falta de reconhecimento*, caracterizado pelas vivências de injustiça, indignação e desvalorização (MENDES; FERREIRA, 2007). Em uma avaliação global, verificou-se que todas as questões relacionadas ao esgotamento profissional dos motoristas pesquisados, segundo a TAB. 11A, obtiveram escores com valores entre 1,33 e 2,90.

TAB. 11A – Distribuição dos indicadores pertinentes ao esgotamento profissional

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Esgotamento emocional	2,00	0,99	2,00	2,00	3,00
Estresse	2,00	0,99	1,00	2,00	3,00
Insatisfação	2,00	1,01	1,00	2,00	3,00
Sobrecarga	2,00	0,94	1,00	2,00	3,00
Frustração	2,00	0,99	1,00	2,00	3,00
Insegurança	2,00	1,17	1,00	2,00	3,00
Medo	2,00	1,18	1,00	2,00	3,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

De acordo com os resultados da TAB. 11A, todos os indicadores associados a esgotamento profissional são críticos, com idêntica representatividade.

A TAB. 11B expõe os resultados das vivências de sofrimento dos motoristas em relação aos itens de falta de reconhecimento no trabalho. De acordo com a tabela, parte considerável dos aspectos relacionados à falta de reconhecimento apresenta avaliação satisfatória e crítica, pois os escores médios calculados ficaram abaixo de 2,90.

TAB. 11B – Distribuição dos indicadores referentes à falta de reconhecimento

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Falta de reconhecimento do meu esforço	3,00	1,28	1,00	3,00	3,00
Falta de reconhecimento de meu desempenho	3,00	1,25	1,00	3,00	3,00
Desvalorização	2,00	1,30	1,00	2,00	3,00
Indignação	2,00	1,10	1,00	2,00	3,00
Injustiça	2,00	1,21	1,00	2,00	3,00

Inutilidade	1,00	0,89	1,00	1,00	2,50
Desqualificação	1,00	1,08	1,00	1,00	3,00
Discriminação	1,00	1,22	1,00	1,00	3,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Os resultados expostos na TAB. 11B elucidam que os indicadores mais graves associados à falta de reconhecimento estão associados à falta de reconhecimento do desempenho (3,00) e à falta de reconhecimento do esforço (3,00).

Com base nos resultados das entrevistas, observa-se que os motoristas demonstram realmente esgotamento. Corroborando os resultados das tabelas 11A e 11B, alguns deles apontam ainda os motivos que os levam a se sentir esgotados profissionalmente:

A qualquer momento você está ali correndo o risco de cometer uma avaria, um acidente que você não queira, mas a empresa, muitas vezes, analisa qualquer coisinha. Aí causa essa sensação que a gente sente, você está hoje trabalhando, amanhã você chega em casa desempregado. Infelizmente nós, que trabalhamos nessa profissão, na área de motorista rodoviário, não tem segurança nenhuma no trabalho [...] qualquer erro que você cometeu você já está descartado. [...] Você serviu enquanto estava ali bonzinho, trabalhando direitinho, um errinho, já era. [...] já sabemos que estamos numa empresa que é assim, nós não temos segurança de fazer nada, só mesmo tem que trabalhar, levantar e pegar com Deus pra que não aconteça nada, né? (M5)

[...] às vezes, num feriado prolongado, [...] as escalas apertam todo mundo. Você chega hoje cedo e volta à noite [...]. Quando você vê, não tem mais jeito, não adianta você querer passar pra eles [as chefias] que você está cansado ou não. É o pique. Às vezes acontece de você ir pra casa descansar e não conseguir, porque já está estressado. Às vezes você até tinha programado alguma coisa [...] Aí você chega e está mudado, sem comunicar a gente, sem perguntar se dá pra ir ou não, pensando que você tem que cumprir aquilo. (M7)

Você dedica muito à empresa, que nem a gente que roda muito à noite, aí, quando chega, é a insegurança. Você nunca sabe se tem uma estabilidade. Vai ficando um pouco mais velho ou às vezes qualquer coisinha já manda você embora. [...] Então a insegurança é muito grande nessa área de motorista. Hoje tem o medo também de estrada, né? Porque às vezes você está preparado pra fazer a viagem, mas será que quem está vindo ao seu encontro está preparado também? E as condições adversas? E as estradas? E o tempo climático? Então eu acho que já existe esse medo. [...] eu tô sentindo um pouco de medo da estrada, né? Não sei se é porque rodo só à noite e vejo muita coisa [...]. Quando você vê um acidente, isso vai te gerando um medo e vai te correndo. Eu já tô com oito anos de empresa e já tô sentindo isso, medo da estrada, à noite. [...] Caminhões que não deveriam estar correndo à noite estão rodando, cegonheiro colocando em risco a vida da gente, então isso causa muito medo e insegurança. (M8)

O medo existe na profissão [...] porque pra lidar com trânsito hoje, à noite então, existe o perigo constante. O estresse aí é o dia a dia, né? O cotidiano da gente mesmo, porque não tem jeito de a gente não estressar. Às vezes o

carro pode quebrar, o passageiro pode não gostar. [...] A insegurança, no meu modo de pensar, é com relação à instabilidade do serviço, porque aqui você não tem segurança nenhuma, qualquer arranhãozinho no carro é motivo para a pessoa ser dispensada. (M10)

Com base nos relatos, observa-se que as características da organização do trabalho na empresa pesquisada (intolerância a falhas, exigência por qualidade e ritmo excessivo de trabalho, especialmente em determinadas épocas do ano) são as principais responsáveis pelo sentimento de medo, frustração, estresse, insegurança, sobrecarga e ansiedade, os quais são indícios de sofrimento (MENDES; FERREIRA, 2007). Ademais, o medo de acidentes nas estradas, o receio da perda do emprego e o temor da morte demonstrados pela maioria dos motoristas entrevistados parece atravessar toda a atividade laboral desses profissionais, podendo, dessa forma, conforme Dejours (1992; 2001), fazer emergir o sofrimento psíquico.

No decorrer das entrevistas, foi possível observar também tensão e ansiedade na fala da maioria dos respondentes ao falarem do medo, marcada algumas vezes por silêncios, interrupções ou repetições. Nesse sentido, Dejours (1992) adverte que a palavra "medo", por vezes negligenciada, já é, por sua natureza, carregada de ansiedade. Convém ressaltar ainda que a todo momento, nas estradas, os motoristas são alvo de inúmeras placas, sinais e marcas de trânsito, que, segundo Dejours (1992), em vez de estimular a atenção e o cuidado, protegendo-os, acabam por deixá-los mais ansiosos e vulneráveis a incidentes. Ainda conforme o autor, a direção faz do medo "[...] uma verdadeira alavanca para fazer trabalhar", sem deixar de lembrar das várias modalidades dos riscos, ou seja, "[...] mais do que o perigo do momento, a direção mantém voluntariamente os trabalhadores num estado de alerta permanente (DEJOURS, 1992, p. 112).

Por outro lado, dois entrevistados, negaram sentir medo, insegurança e frustração em relação ao trabalho. Nessa perspectiva, Dejours (1992) lembra que, em oposição ao medo e à sensação dolorosa de que um ansiedade específica deve ser, de uma forma ou de outra, aceita individualmente, os trabalhadores produzem defesas exclusivas. Tais estratégias apareceram nos discursos de dois motoristas entrevistados, como se pode verificar:

Eu não tenho esse medo, essa insegurança, essa frustração, eu não tenho, não. [...] eu tenho outras profissões, eu não tenho medo de perder o emprego, eu não tenho insegurança pra falar minhas coisas, pra trabalhar. Recebo proposta de emprego direto [...]. Então eu num penso em insegurança. (M2)

Insegurança, medo, frustração, no meu caso, eu nunca senti isso, nunca me passou medo, sensação assim, nunca senti insatisfação com nada. (M3)

A exemplo de outros trabalhadores, os respondentes negam o medo, a insegurança e a frustração no trabalho. Trata-se, conforme Dejours (1992; 2001) e Mendes (2007), de estratégias defesas desenvolvidas para ressignificar o sofrimento e transformá-lo em prazer. Mesmo não sendo o propósito deste estudo discorrer sobre as estratégias defensivas utilizadas pelos motoristas, é importante lembrar que há dois tipos delas (as individuais e as coletivas), não podendo, pois, ser totalmente generalizadas, uma vez que elas dizem respeito a cada categoria profissional em particular. Essas estratégias protegem o trabalhador contra o sofrimento e os danos à saúde do trabalhador, servindo como anestésico que o possibilita ignorar o sofrimento e negar suas causas, fazendo assim com que se livre do desconforto produzido pelo trabalho (MENDES, 2007). Nesse ponto, a autora previne sobre um risco de que esse processo induza o trabalhador "[...] à criação de um obstáculo à capacidade de pensar sobre o seu trabalho, de agir e lutar contra os efeitos deletérios da organização do trabalho sobre sua subjetivação e sua saúde." (MENDES, 2007, p. 54).

Quanto ao indicador *falta de reconhecimento*, as verbalizações revelam indícios da veracidade dos resultados mostrados na TAB. 11B.

[...] os instrutores são mais reconhecidos que a gente que está na estrada, rodando à noite, debaixo de chuva, de sol. [...] A chefia aqui dentro tem mais reconhecimento que nós. (M4)

[...] você resolve inúmeras coisas e, se você der uma pontadinha de um quilômetro a mais, tudo que você fez redundou na pontada [...] Você ajuda a pessoa [o passageiro] a descer, pega mala, pega deficiente físico no colo e coloca lá dentro, você tem o maior carinho com a pessoa. [...] tudo que você fez não teve um reconhecimento, ninguém te valoriza pelo ato de você ir e vir sem ter problema, tratando todo mundo bem, cativando as pessoas. Eles te valorizam pelo índice do apontador que tem aí, que é o tacógrafo. [...] E o outro reconhecimento que eles [os motoristas] buscam é o lado financeiro, né? Mas aí você já entra sabendo como é a forma de pagamento da empresa. (M2)

[...] tinha uma bonificação aqui, um prêmio mensal pra cuidar do veículo, para o motorista ter um melhor desempenho e [...] estar zelando pelo patrimônio da empresa. [...] Eles começaram a sentir no bolso.. Tudo que vai pro lado deles, eles cortaram. (M8)

[...] precisava olhar mesmo o que que o motorista passa na estrada, no dia a dia, no trânsito perigoso. Então eu acho que eles deveriam valorizar mais, até em termos de salário [...] (M10)

De fato, nos relatos a falta de reconhecimento do esforço e a falta de reconhecimento do desempenho também aparecem como fatores que afetam os motoristas e contribuem para seu sofrimento. Os respondentes cobram elogios por parte da empresa como forma de reconhecimento pelo trabalho e afirmam ser os elogios necessários para que o profissional se sinta respeitado e valorizado. Outras falas, como prova de reconhecimento do trabalho, os entrevistados anunciam a necessidade de a empresa valorizá-los, não apenas com base no tacógrafo e nos indicadores de desempenho, mas na valorização de suas atitudes de gentileza e de subserviência perante os passageiros. Nesse sentido, eles pedem que sejam poupados pela organização do trabalho quanto às cobranças exageradas, para que possam desfrutar de liberdade para trabalhar. Elementos concretos de reconhecimento do trabalho e do desempenho também são requisitados pelos entrevistados, tais como bonificações, prêmios e salários mais justos.

De acordo com Dejours (2001), o reconhecimento é indispensável ao trabalhador, não sendo, portanto, uma demanda secundária dos que trabalham. Quando o trabalho é reconhecido, o julgamento é sobre o trabalho e não sobre o sujeito. Conforme o autor, o sentido do trabalho depende na verdade do reconhecimento. Ou seja, quando a qualidade do trabalho é reconhecida, os esforços, as angústias, dúvidas, as decepções e os desânimos do trabalhador passam também a ter sentido (DEJOURS, 2001). O reconhecimento da atividade permite que o trabalhador construa sua identidade, levando-o a experimentar uma sensação de alívio e de prazer (DEJOURS, 2001). Nesse sentido, o autor afirma que o trabalho está inscrito na dinâmica da realização do ego, sendo a identidade a proteção da saúde mental e a psicopatologia uma manifestação de uma crise de identidade (DEJOURS, 2001).

5.4.4 Fatores de danos relacionados ao trabalho

A última escala do ITRA (APÊNDICE A) a ser analisada é EADRT, que tem por objetivo avaliar os danos causados pelo trabalho e compõe-se de três fatores (APÊNDICE D): (1) danos físicos, entendido como dores no corpo e distúrbios biológicos; (2) danos psicológicos, que se refere aos sentimentos negativos em relação a si mesmo e à vida em geral; (3) danos sociais, definido como isolamento e dificuldades nas relações familiares e sociais. Trata-se de uma escala de 5 pontos, com a seguinte variação: 1 (nunca), 2 (raramente), 3 (às vezes), 4 (frequentemente) e 5 (sempre).

Em um primeiro momento, calculou-se, para os fatores relativos aos danos, um indicador por meio da combinação dos itens referentes a esta parte do questionário, apurando-se na sequência a média (1,78) e o desvio-padrão (0,44) desse indicador. O ponto de corte dos fatores dos danos foi definido em três níveis diferentes, considerando-se um desvio-padrão (acima e abaixo) em relação ao ponto médio do indicador. Dessa forma, para os danos relacionados ao trabalho, aceitam-se estes resultados:

- score acima de 2,22 — avaliação mais negativa, grave;
- score entre 1,34 e 2,21 — avaliação mais moderada, crítico;
- score abaixo de 1,33 — avaliação mais positiva, satisfatório.

$$\mu \pm \sigma$$

$$1,78 \pm 0,44$$

Em que: μ = média dos itens de danos do trabalho

σ = desvio dos itens de danos do trabalho

Conforme mostra a TAB. 12, todas as questões relacionadas aos danos do trabalho foram apontadas como críticas, pois os escores obtidos apresentaram valores entre 1,34 e 2,21.

TAB. 12 – Caracterização da amostra total, conforme os danos do trabalho

Danos do Trabalho	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Danos físicos	2,05	0,56	1,67	2,00	2,42
Danos sociais	1,65	0,51	1,29	1,57	2,00
Danos psicológicos	1,55	0,51	1,10	1,40	1,90

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Na análise comparativa quanto aos danos do trabalho, foram constatadas diferenças significativas quanto aos seus itens, já que o teste apontou um valor-p <0,01, sendo o fator danos físicos (DF) o mais expressivo (TAB. 13).

TAB. 13 – Avaliação dos escores referentes aos danos do trabalho na amostra total

Danos do trabalho	Resultados		
	Escore	P-valor	Conclusão
Danos físicos (DF)	2.00	0.000**	DF > DS > DP
Danos sociais (DS)	1.57		
Danos psicológicos (DP)	1.40		

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Friedman*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%).

As tabelas 14A, 14B e 14C apresentam os resultados dos danos dos motoristas em relação a estes fatores, respectivamente: danos físicos, danos sociais e danos psicológicos.

De acordo com a TAB. 14A, parte considerável dos aspectos relativos ao dano físico dos motoristas pesquisados indicou avaliação entre satisfatória e crítica, visto que os escores médios se apresentaram abaixo de 2,21, com exceção de três escores que superaram esse valor.

TAB. 14A – Distribuição dos indicadores referentes aos danos físicos

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Dores no corpo	3,00	0,82	2,00	3,00	3,00
Dores nas costas	3,00	0,92	2,00	3,00	3,00
Alterações do sono	3,00	1,21	2,00	3,00	3,00
Dores nos braços	2,00	0,90	2,00	2,00	3,00
Dor de cabeça	2,00	0,85	1,00	2,00	3,00
Distúrbios digestivos	2,00	0,82	1,00	2,00	2,00
Alterações de apetite	2,00	1,02	1,00	2,00	3,00
Dores nas pernas	2,00	0,86	2,00	2,00	3,00
Distúrbios circulatórios	2,00	0,89	1,00	2,00	2,00
Distúrbios respiratórios	1,00	0,58	1,00	1,00	1,00
Distúrbios auditivos	1,00	0,80	1,00	1,00	2,00
Distúrbios na visão	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Os resultados da TAB. 14A mostram que os indicadores mais graves associados aos danos físicos estão relacionados a: dores no corpo (3,00), dores nas costas (3,00) e alterações no sono (3,00).

As falas da maioria dos entrevistados atestam a validade dos achados:

[...] dores nas costas, essas coisas assim eu acho que gente tem que conviver, entendeu? Porque, se nós formos ficar indo todo dia em médico ou alguma coisa assim, fisioterapia e tudo mais, você simplesmente para a sua atividade. São coisas com que você tem que aprender lidar. Agora o sono, na calada da noite ele vem mesmo, ele é biológico [...]. (M1)

Esse cansaço aí, essa dor no corpo a pessoa sente, principalmente com coluna. Porque tem muitos bancos que não têm conforto [...] tem essa dobra que a gente faz a, ainda mais em época de pico. [...] uma noite indo e uma noite voltando, outra noite indo, outra voltando, são quatro noites. Aí você fica com dor no corpo, você tem que tomar aquele dorflex, pra ver se ameniza a dor um pouco. (M4)

Realmente as costas doem bastante, aí eu procuro o médico [...] O sono aí é complicado, porque às vezes tem uma escala que você está durante o dia, você começa a se acostumar, eles mudam pra a noite. Isso atrapalha o sono da gente. (M10)

Os sintomas físicos indicados com maior frequência pelos entrevistados são dores nas costas e corpo. A percepção desses sintomas pelos motoristas, em relação a seu trabalho, legitima as particularidades das atividades que desempenham, as quais demandam dispêndio físico e biomecânico provocados por condições ergonômicas e por esforço no trabalho, como se manter sentado por muitas horas em bancos desconfortáveis, manipular constantemente volante, embreagem, freio e outros instrumentos do veículo conforme apontam os entrevistados. O sono também apareceu em quase todas as entrevistas como fator que interfere de forma bastante negativa no cotidiano desses profissionais, contra o qual eles costumam lutar, durante as viagens, descendo do ônibus sob o pretexto de verificar os pneus. Todavia, alguns deles consideram esses problemas como sendo inerentes à atividade que exercem e, por isso, acreditam ter de suportá-los.

Para entender esse conformismo, Dejours (2001) convida a adentrar mais profundamente o mundo do trabalho para que se possa analisar a tolerância ao sofrimento e à injustiça. Nessa perspectiva, tratando do medo e da submissão, o autor aponta que os operários — aqui representando os motoristas —, para não perder o emprego, são capazes de resistir firmemente às pressões e ao ritmo do trabalho sem reclamar, sem se importar em se ferir e adoecer (DEJOURS, 2001). Ele ainda adverte que "[...] o sujeito que sofre com sua relação para com o trabalho é frequentemente levado, nas condições atuais, a lutar contra a expressão pública e seu próprio sofrimento" (DEJOURS, 2001, p. 46). As reflexões do autor amparam os resultados da pesquisa e das observações realizadas à medida que fica claro que as percepções dos motoristas estão marcadas por contradições que parecem ocultar a realidade das condições de trabalho que provocam acidentes, doenças e de uma organização que não está aberta à possibilidade de o próprio trabalhador encontrar significado para seu trabalho.

De modo geral, já era de se esperar, em se tratando da profissão motorista, avaliação mais negativa (grave) para os três primeiros itens constituintes da dimensão danos físicos relacionados ao trabalho, no entanto o fato de se encontrarem indicadores críticos ou até satisfatórios para os outros itens não justifica

que esses resultados sejam desconsiderados ou tratados como de menor importância. Como se trata de um trabalho penoso (OLIVEIRA, 2008; NERI; SOARES; SOARES, 2005), em que se trabalha por longo tempo em posição sentada, com movimentos constantes de mãos, braços e pernas, o que é ainda agravado pela necessidade de concentração constante e visão contínua, principalmente se a jornada for noturna, aspectos mencionados dos danos físicos não devem e não podem ser desprezados. Nas palavras de Neri, Soares e Soares (2005), o setor rodoviário de passageiros, confirmando a literatura existente, apresenta maior chance de desenvolver problemas músculo-esqueléticos em relação a outros setores.

A TAB. 14B expõe os resultados de danos sociais percebidos pelos motoristas na organização pesquisada. Em uma avaliação geral, verificou-se, para todas as questões referentes aos danos sociais dos motoristas pesquisados, uma situação entre satisfatória e crítica, uma vez que os escores obtidos se apresentaram inferiores a 2,21.

TAB. 14B – Distribuição dos indicadores relativos aos danos sociais

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Insensibilidade em relação aos colegas	2,00	0,95	1,00	2,00	3,00
Conflitos nas relações familiares	1,50	0,80	1,00	1,50	2,00
Dificuldades nas relações fora do trabalho	1,00	0,79	1,00	1,00	2,00
Vontade de ficar sozinho	1,00	0,88	1,00	1,00	2,00
Agressividade com outros	1,00	0,58	1,00	1,00	2,00
Dificuldade com os amigos	1,00	0,68	1,00	1,00	2,00
Impaciência com as pessoas em geral	1,00	0,79	1,00	1,00	2,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

A partir da TAB. 14B, percebe-se que os indicadores mais críticos associados aos danos sociais referem-se à insensibilidade em relação aos colegas (2,00) e aos conflitos nas relações familiares (1.50).

No que concerne às entrevistas, os respondentes não confirmam a insensibilidade em relação dos colegas como dano social crítico relacionado ao trabalho, mas a maioria atesta que o trabalho afeta, sim, as relações familiares.

De primeiro aqui era assim: a gente folgava sobrando no outro dia e aí depois que você fazia o horário. Aí dava pra descansar, ter o tempo pra família. Hoje, se eu cheguei de manhã, o resto do dia é folga. Só que eu não aguento, eu almoço, durmo [...]. Aí o tempo com a família, cadê? “Pai, vamos na casa de Fulano?”. A esposa chama: “Vamos à igreja à noite?”. Não dá pra eu ir. Aí vai acontecer o que aconteceu comigo, o padre está falano e eu, cochilando ali. Aí a família fala “seria tão bom se você tivesse mais tempo pra gente”. [...] A maior tristeza dos colegas aí é o tempo que a gente não tem com a família. (M4)

[...] a gente chega em casa e não tem tempo com a família. [...] Às vezes a família, os filhos querem ir a um lugar, a esposa quer passear. [...] nessa parte, certas escalas atrapalham muito [o relacionamento com] a família. (M6)

Um dos entrevistados manifesta um aspecto que merece atenção por parte da empresa. Segundo ele, não há um comprometimento dos escaleiros (assistentes de Tráfego) em disponibilizar a escala dos motoristas logo que retornam de uma viagem, de forma que, mesmo já estando em casa, eles são obrigados a ligar para a empresa para se informar sobre a próxima viagem. Conforme esse motorista, tal procedimento acaba por deixá-los apreensivos, atrapalhando o descanso e impedindo que façam qualquer compromisso, principalmente com a família. Além disso, ele nota um certo desinteresse da empresa em atender a seus pedidos de folga, aspecto que também afeta muito sua relação com a família:

Às vezes eles poderiam atender com mais prontidão quando você pede folga, eles poderiam entender você. [...] Isso acaba te afetando, porque às vezes sua família tem um compromisso e você não pode contar com a empresa, porque ela não tem uma escala certinha pra te passar, isso acaba afetando bastante. (M8)

Em contrapartida, dois entrevistados negam que o trabalho afete sua vida familiar:

Não afeta em nada. Eu fui abençoado por Deus, eu tenho uma mulher supercompreensiva, eu tento trazer meus filhos num ritmo assim, de compreensão total. Geralmente, eu faço uma viagem à praia, por ano, eu levo eles. Eu falo “oh, meu filho, papai vai dormir agora...”. [...] a falta minha lá em casa, minha mulher conduz muito bem isso aí, né? Eles não me cobram nada, eu não tenho esse problema. (M2)

[...] no meu caso, isso não vem me afetando. [...] eu sou solteiro, moro com minha prima. (M3)

O motorista M2, além de negar que o trabalho afeta sua vida familiar, acrescenta que o diálogo com os filhos e a esposa facilita a compreensão das ausências do pai e marido dentro de casa. No entanto, ele demonstra não ter consciência de que, ao dizer que costuma suprir sua falta proporcionando aos familiares algum tipo de lazer, como viagens anuais à praia, está exatamente confirmando que o trabalho causa, sim, prejuízo às relações com os familiares. O outro entrevistado também não admite que o trabalho acometa suas relações com a família, mas diz que isso só não ocorre porque é solteiro e divide a casa com uma prima apenas.

Já na TAB. 14C, todas os quesitos relativos aos danos psicológicos dos motoristas pesquisados foram apontados com avaliação satisfatória e crítica, pois os escores obtidos permaneceram inferiores a 2,21.

TAB. 14C Distribuição dos indicadores relativos aos danos psicológicos

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Mau-humor	2,00	0,76	1,00	2,00	2,00
Tristeza	2,00	0,83	1,00	2,00	2,25
Amargura	1,00	0,73	1,00	1,00	2,00
Sensação de vazio	1,00	0,82	1,00	1,00	2,00
Sentimento de desamparo	1,00	0,84	1,00	1,00	2,00
Vontade de desistir de tudo	1,00	0,74	1,00	1,00	2,00
Irritação com tudo	1,00	0,67	1,00	1,00	2,00
Sensação de abandono	1,00	0,71	1,00	1,00	2,00
Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	1,00	0,68	1,00	1,00	2,00
Solidão	1,00	0,75	1,00	1,00	2,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Os resultados da TAB. 14C elucidam que os indicadores mais críticos associados aos danos psicológicos relacionam-se a mau-humor (2,00) e a tristeza (2,00). Ao trazer à tona tais resultados, os entrevistados revelaram percepções importantes:

A tristeza, ela chega em mim uma ou duas vezes por mês, de vez em quando eu sinto um baixo-astral. [...] não sei se tem a ver com serviço, não, mas eu sinto um baixo-astral. [...] O mau humor acontece às vezes, quando você não dorme direito, né? Mas a tristeza, ela me pega assim, por mais que eu seja alto-astral e alegre... [...] Tem dias que eu tô assim, triste. (M2)

É esse trânsito que faz a gente se sentir assim de vez em quando [...]. Às vezes você dá uma resposta ou às vezes você está meio calado, os colegas. [...] tem que ter jogo de cintura e tocar, né? Eu muito raramente

fico com mau-humor, mais é questão do estresse. [...] mas às vezes é o trabalho de equipe que provoca, faz a gente ficar desse jeito [...] (M5)

Quase todos os respondentes confirmaram sentir ou presenciar colegas dizendo que, em algum momento, sentem tristeza e mau humor. Alguns revelaram não saber indentificar se esses sentimentos estariam relacionados ao trabalho, outros, porém, além de confirmarem que tais sentimentos estão relacionados ao trabalho, apontaram que, na maioria das vezes, eles se manifestam por não se sentirem reconhecidos e valorizados. Dentre os outros motivos causadores de tristeza e mau humor citados pelos entrevistados, destacam-se o trânsito caótico, o excesso de trabalho, o salário baixo, as dívidas contraídas, as viagens noturnas, o estresse e o cansaço. Outra revelação importante é o receio que alguns têm de demonstrar esses sentimentos, sob pena de serem dispensados do trabalho.

Os resultados apresentados sobre os danos decorrentes do trabalho vão ao encontro do estudo de Neri, Soares e Soares (2005), que compararam as condições de trabalho e saúde de motoristas do transporte rodoviário de cargas e de passageiros dos estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Bahia e Minas Gerais com as condições laborais e de saúde de trabalhadores de outros setores da economia. Essa pesquisa revelou que o setor de transporte rodoviário apresenta características de funcionamento, ao que eles chamam de "produção sacrificada", que colocam o trabalhador em risco de apresentar problemas de saúde de ordem física e mental. De acordo com o estudo, a média de dias perdidos de trabalho dos trabalhadores do setor, entre motoristas e cobradores, nos estados mencionados, foi de 6,28 dias, o que significa uma perda salarial de cerca de R\$ 6,6 milhões (NERI; SOARES; SOARES, 2005).

Os autores alertam que toda atividade de trabalho coloca o trabalhador sob risco de acidentes, algumas, porém, como a do transporte rodoviário, coloca-os sob ameaça constante de acidentes e doenças, especialmente decorrentes do ambiente e das condições de trabalho. No que diz respeito aos acidentes de trânsito, os principais fatores de risco apontados no estudo são o ruído, o calor, a ventilação e os aspectos ergonômicos do posto de trabalho, aspectos que, associados a outras questões externas, como os congestionamentos, os hábitos comportamentais do trabalhador e

a violência nas estradas, podem potencializar os riscos de acidentes de trânsito, de trajeto e de doenças ocupacionais. O fato é que essas imposições da tarefa podem provocar desvios na habilidade, nas percepções auditivas e visuais e condições psíquicas do trabalhador (NERI; SOARES; SOARES, 2005).

5.5 Análise bivariada

Nesta pesquisa, empregou-se a análise bivariada para a correlação entre as variáveis demográficas e ocupacionais e os fatores de prazer e sofrimento no trabalho. Sendo assim, antes do início da apresentação e discussão dos resultados, faz-se mister esclarecer determinados procedimentos aplicados na análise não paramétrica realizada, visto que a distribuição dos dados não se mostrou normal.

Vale ressaltar que o teste não paramétrico de *Mann-Whitney* foi adotado para as variáveis faixa etária, escolaridade e horas semanais de trabalho, que possuem apenas duas categorias, visando comparar valores centrais entre as categorias. Quanto às demais variáveis – estado civil e tempo de trabalho na empresa –, que apresentam três categorias, adotou-se o teste não paramétrico de *Kruskall-Wallis*, o qual possibilita a comparação múltipla de k tratamentos ou categorias. Nesse teste, a hipótese nula é a de que não há diferença entre as medianas das categorias e a hipótese alternativa, a de que há no mínimo uma diferença significativa entre as categorias ou tratamentos investigados. Além disso, a média e os valores de $p < 0,01$ e $0,05$ foram adotados como medidas descritivas.

A realização da análise bivariada, neste estudo, também objetivou a correlação entre os fatores de contexto do trabalho e os fatores de prazer e sofrimento. Nesse caso, foi utilizada a correlação não paramétrica de *Spearman*, com valores de $p < 0,01$ e $0,05$.

5.5.1 Fatores de prazer e sofrimento no trabalho versus dados demográfico-ocupacionais

Ao se comparar os fatores de prazer e sofrimento no trabalho e a faixa etária, verifica-se não haver diferença entre eles, uma vez que se encontrou p-valor $> 0,05$ (TAB. 15). Entretanto, com relação à realização profissional, os motoristas mais velhos (acima de 36 anos) registram maior escore (4,33) em comparação aos mais jovens (4,00).

TAB. 15 – Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e faixa etária

Fatores de prazer e sofrimento	Faixa etária	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Liberdade de expressão	Até 35 anos	3,38	0,098	Todos iguais
	Acima de 36 anos	3,50		
Realização profissional	Até 35 anos	4,00	0,059	Todos iguais
	Acima de 36 anos	4,33		
Esgotamento profissional	Até 35 anos	2,00	0,470	Todos iguais
	Acima de 36 anos	2,14		
Falta de reconhecimento	Até 35 anos	2,25	0,595	Todos iguais
	Acima de 36 anos	2,00		

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Mann-Whitney*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor $< 0.01^{**}$ (nível de confiança de 99,0%) e p-valor $< 0.05^*$ (nível de confiança de 95,0%).

Seguem exemplos de respostas que contribuem para um melhor entendimento dos achados:

Estando com 36 anos de idade, numa empresa desta, você já demonstrou ser um bom profissional. [...] quem ultrapassa isso aqui dentro não é uma pessoa que está entrando agora, é gente que tem mais de 10 anos experiência [...] Então já é mais ouvido que o mais novo. Aí você expressa de forma mais segura, porque a pessoa [a chefia, os colegas] já te conhece. Então você se sente em casa. Eles te dão mais um avalzinho, né? (M2)

Acho que é profissional que tem mais tempo no serviço, que já tem aquela bagagem [...] tem uma experiência pra chegar e eles ouvirem mais. Às vezes ele tem mais uma autonomia de fazer mais alguma coisa, faz [a empresa] ter vista grossa nisso. Às vezes ela até passa a mão na cabeça porque simplesmente o cara é mais experiente. (M5)

O motorista não aprende de hoje pra amanhã, você pode tirar uma carteira, você pode dirigir melhor do que eu, mas você não tem a experiência que eu tenho. Experiência você só adquire é no dia-a-dia, dos anos, rodando. Não experiência de empresa, não, eu falo de experiência de vida. Geralmente as pessoas que têm mais essa idade, 40 anos, já têm mais conhecimento de estrada, então ele tem mais confiança em si mesmo que um cara de 22 anos. [...] Se você chegar e se expressar para um colega ou para a chefia, você sabe que está fazendo a coisa certa, você sabe que é certo tanto quanto eles [...] (M6)

Dos onze entrevistados, 10 apontaram que a experiência vivida, de vida e de estrada, é que faz com que motoristas com mais de 36 anos se sintam mais realizados profissionalmente e mais livres para expressar sobre o trabalho com os colegas e a chefia. Os depoimentos dão conta de que o motorista com mais idade possui uma confiança em si mesmo e demonstram não se sentir intimidados pela empresa, por acreditam ter facilidade em encontrar emprego em outra empresa. Essa atitude dos motoristas mais experientes, segundo os relatos, conquista a confiança dos colegas de profissão, que acreditam que eles têm vivências a dividir, e da chefia, que tende a lhes dar mais credibilidade, mais autonomia para trabalhar e até a fazer vista grossa diante de seu comportamento falho, o que não ocorre com os profissionais mais novos.

A associação de fatores de prazer e sofrimento ocupacional de motoristas à escolaridade demonstra não haver diferenças (TAB. 16). No entanto, motoristas com 1º grau de escolaridade parecem possuir mais liberdade de expressão (3,50) do que motoristas com 2º grau de escolaridade, cujo escore foi de 3,38.

O esgotamento profissional e a falta de reconhecimento indicaram os mais baixos escores (menores que 2,15), tanto para motoristas com 1º grau de escolaridade, quanto para motoristas com 2º grau de escolaridade (TAB. 16).

TAB. 16 – Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e escolaridade

Fatores de prazer e sofrimento	Escolaridade	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Liberdade de expressão	1º grau	3,50	0,062	Todos iguais
	2º grau	3,38		
Realização profissional	1º grau	4,17	0,862	Todos iguais
	2º grau	4,11		
Esgotamento profissional	1º grau	2,00	0,703	Todos iguais
	2º grau	2,14		
Falta de reconhecimento	1º grau	2,06	0,332	Todos iguais
	2º grau	2,13		

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *Mann-Whitney*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Quanto à relação entre os fatores de prazer e sofrimento no trabalho e o tempo de trabalho na empresa, verificou-se que os motoristas com menos de um ano de trabalho (4,61) sentem-se mais realizados profissionalmente, em um valor de $p < 0,05$, quando comparados aos motoristas com mais tempo de profissão, cujas médias ficaram entre 4,11 e 4,00 (TAB. 17).

TAB. 17– Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e tempo de trabalho na empresa

Fatores de prazer e sofrimento	Tempo de Trabalho na empresa	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Liberdade de expressão	Menos de 1 ano	3,56	0,390	Todos iguais
	De 1 a 5 anos	3,38		
	Acima de 6 nos	3,63		
Realização profissional	Menos de 1 ano	4,61	0,026*	Menos de 1 ano > demais
	De 1 a 5 anos	4,11		
	Acima de 6 nos	4,00		
Esgotamento profissional	Menos de 1 ano	1,64	0,360	Todos iguais
	De 1 a 5 anos	2,00		
	Acima de 6 nos	2,21		
Falta de reconhecimento	Menos de 1 ano	1,50	0,053	Todos iguais
	De 1 a 5 anos	2,25		
	Acima de 6 nos	2,13		

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Kruskall Wallis*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Fonte: Dados da pesquisa

Para esclarecer esses resultados, seguem as verbalizações:

[...] eles estão descobrindo como é a empresa, aí tudo é fascinante, as máquinas são fascinantes, a forma com que todo mundo aqui se abraça. [...] Aí o cara fala "eu tô no céu". Mas depois começam a vir as cobranças. [...] Quando livra ele de um instrutor, pra ele tudo é novidade. Ele vai rodar sozinho, são mais três ou quatro meses sozinho, descobrino os seus sonhos, as cidades, as paqueras dele. [...] Nesse período de sete ou oito meses, o cara fala assim "eu não vou chegar atrasado, vou tentar num dar pontada, eu vou fazer isso, eu vou fazer aquilo, vou fazer só ultrapassagem bonitinha, eu quero fazer pelo menos um ano lá pra ter pelo menos as parcelas do seguro desemprego, caso eu seja mandado embora. Então o cara fica todo comprometido [...]. (M2)

[...] lá fora muita gente vê a empresa como... “quem trabalha na Transnorte ganha muito”. Então todo mundo que está lá fora quer dirigir um ônibus bonito. [...] isso aí aconteceu comigo. Quando eu tinha um ano e pouco aqui, eu olhava pro carro e dizia: “eu dirigindo um ônibus desse?”. Então você se sente realizado, mas depois, com o tempo, você se acostuma e isso já não é novidade mais. (M6)

[...] essa turma de um ano de empresa, geralmente era cobrador, foi pra escolinha, passou a motorista, então quer dizer, que era um sonho deles ser motorista. (M7)

A maioria dos entrevistados aponta que os motoristas com até um ano de empresa se sentem mais realizados porque em um ano não conhecem a realidade do trabalho, ou seja, para eles tudo é novidade, até que comecem a vir as cobranças ou que ele cometa uma falha. Além disso, segundo os relatos, o profissional novato costuma, durante o primeiro ano, ser escalado para viagens mais curtas, o que lhes oportuniza uma convivência maior com a família e os amigos. Outros dão conta de que o profissional com até um ano de empresa, na maioria das vezes, é oriundo da escola interna de motoristas, isto é, um auxiliar de viagem ou outro funcionário qualquer que recebeu promoção. Para melhor esclarecer, os respondentes dizem que o profissional novato, no primeiro ano de trabalho, costuma estar acometido por um sentimento de realização profissional, de devoção e dedicação à empresa porque se sente grato pela oportunidade de realizar um sonho de trabalhar na organização, de dirigir um ônibus moderno ou de ser promovido. Informações do setor de treinamento confirmam que a empresa, durante o primeiro ano, dedica-se a formar o profissional e que, durante os primeiros meses, ele costuma ser acompanhado por um motorista veterano, para se familiarizar com os veículos, os itinerários, ou seja, para que possa cumprir um requisito mínimo que envolve uma determinada quilometragem percorrida em estrada, além disso, nesse período, eles costumam, de fato, ser escalados para cidades mais próximas, o que às vezes lhes permite estar com a família todos os dias.

A TAB. 18 mostra o resultado dos níveis médios dos fatores de prazer e sofrimento com as três categorias do estado civil. Observa-se, assim, que os escores referentes a essa associação não apresentaram diferenças significativas.

TAB. 18 – Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e estado civil

Fatores de prazer e sofrimento	Estado Civil	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Liberdade de expressão	Solteiro	3,44	0,514	Todos iguais
	Casado	3,50		
	Outros	3,38		
Realização profissional	Solteiro	3,56	0,126	Todos iguais
	Casado	4,11		
	Outros	4,56		
Esgotamento profissional	Solteiro	2,00	0,221	Todos iguais
	Casado	2,14		
	Outros	1,43		
Falta de reconhecimento	Solteiro	2,13	0,121	Todos iguais
	Casado	2,13		
	Outros	1,25		

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *kruskal-Wallis*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Quanto à associação entre fatores de prazer e sofrimento e horas semanais de trabalho (TAB. 19), verificou-se diferença expressiva entre os escores que mediram tal cruzamento.

TAB. 19 – Níveis médios dos fatores de prazer e sofrimento entre as categorias do regime de trabalho

Fatores de prazer e sofrimento	Horas semanais de trabalho	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Liberdade de expressão	Até 40 horas	3,50	0,213	Todos iguais
	Acima de 41 horas	3,38		
Realização profissional	Até 40 horas	4,33	0,024*	Até 40h > Acima 41 h
	Acima de 41 horas	4,00		
Esgotamento profissional	Até 40 horas	2,00	0,043*	Acima 41h > Até 40 h
	Acima de 41 horas	2,29		
Falta de reconhecimento	Até 40 horas	1,88	0,031*	Acima 41h > Até 40 h
	Acima de 41 horas	2,25		

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *Mann-Whitney*.

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.
- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

A TAB. 19 demonstra que a realização profissional de motoristas que trabalham até 40 horas é mais significativa (4,33) do que os que trabalham mais de 41 horas (4,00). No entanto, o esgotamento profissional e a falta de reconhecimento são mais significativos nos motoristas que trabalham acima de 41 horas do que aqueles que trabalham até 40 horas.

Os motoristas entrevistados assim se posicionaram a respeito desse resultado:

[...] quem trabalha na linha de Belo Horizonte faz até 40 horas. [...] os pontos de apoio já são bons [...] o que você quiser pode exigir que eles te dão na maior boa vontade. Chega a Belo Horizonte, o ambiente é gostoso. Na hora que volta aqui pro interior, [...] se o motorista quiser um lanche, tem que pagar do bolso dele. Aí já não tem reconhecimento, né? Quando chega na cidade destino, ele tem que esquentar a marmitinha ou então sair pra comprar. A estrutura do ambiente já não é tão boa. Às vezes é isso.. ele trabalha mais em horas realmente, porque enquanto a gente faz uma viagem, até entregar o carro aqui, já deu dez horas, aí vai completar as 40 por semana. Eles [os motoristas que cumprem mais de 41 horas] saem daqui cinco horas da manhã, chegam no destino 11 horas, então eles trabalharam seis horas. Saem de lá às 17, chegam aqui 11 horas, 12 horas, muitas vezes eles trabalham 12 horas por dia, nesse tipo de escala, que tem duas dobras por semana. Tudo tem que sair dos bolsos deles, aí gera insatisfação, realmente. Eles ganham menos que a gente, que roda para BH. Porque quem ganha mais, trabalha menos e roda pra um ambiente melhor. (M2)

[...] o motorista pega o cartão dele aqui e fica olhando o monte de horas que ele trabalhou. Quando chega no final de mês, ele não vê resultado. [...] Quem trabalha quarenta horas tem mais tempo, né? [...] a gente [que trabalha mais de 41] que vai chegando e voltando, se for colocar a hora aí, se comparar, para eles [quem trabalha 40] é bem melhor, não cansa tanto como ocorre com a gente. (M4)

[...] eu acho que menos o motorista se sente menos realizado por causa disto, ele pensa "poxa, eu rodei quase 48 horas, rodei 50 horas e só recebi o valor X de pagamento, já fulano rodou 40 horas, passou mais tempo em casa e recebeu o mesmo valor. Então eu acho que é isso que acaba gerando esses conflitos. (M8)

Os entrevistados atribuem a culpa por esses conflitos à forma como as escalas dos motoristas são feitas. Segundo eles, os motoristas que costumam cumprir até 40 horas semanais são aqueles que viajam para cidades mais longínquas, ou seja, as viagens são mais longas mas em menor quantidade durante a semana, ao contrário

dos profissionais que viajam para o interior, que vão e voltam no mesmo dia, chegando a cumprir 12 horas de trabalho diárias. Os respondentes ainda completam que o motorista que faz mais de 41 horas semanais, como viaja para cidades do interior, não tem acesso às regalias (pontos de apoio bem estruturados, refeições de qualidade, alojamentos com infraestrutura compatível com os alojamentos da capital e da matriz, ajuda de custo suficiente para arcar com as despesas de lanche etc.) a que os motoristas escalados para a capital têm, o que faz com se sintam, além de esgotados, em virtude do número maior de horas trabalhadas, não reconhecidos profissionalmente.

5.5.2 Fatores de contexto do trabalho versus fatores de prazer e sofrimento

Para efeito de averiguação da magnitude e da direção da associação entre os fatores de contexto do trabalho – organização do trabalho, relações socioprofissionais e condições de trabalho –, foi utilizado nesta seção o teste de correlação de *Spearman*.

De acordo com a TAB. 20A, todas as correlações estabelecem associações entre os fatores de *organização do trabalho* e de *prazer e sofrimento*, pois os valores de p encontrados se apresentaram inferiores a 0,05. Em linhas gerais, a magnitude da correlação entre o fator *organização do trabalho* e as variáveis *liberdade de expressão e realização profissional* observada na TAB. 20A classifica-se como fraca e apresenta-se com direção negativa, o que aponta antagonismo entre tais variáveis e o fator *organização do trabalho*, na percepção dos motoristas. Ou seja, a rigidez quanto aos aspectos da organização do trabalho (normas, cobranças, ritmo, prazos, divisão de tarefas, entre outros) tende a prejudicar a vivência de prazer no trabalho. Por outro lado, as variáveis *esgotamento profissional e falta de reconhecimento* estão relacionadas de forma positiva e fraca ao fator *organização do trabalho*, o que significa dizer que, quanto mais mecanismos são utilizados para a organização do trabalho, mais esgotamento profissional e falta de reconhecimento pode decorrer dessa relação de trabalho do motorista.

TAB. 20A Associação entre os fatores de organização do trabalho e prazer e sofrimento no trabalho

<i>Spearman</i>	Organização do trabalho versus Fatores de prazer e sofrimento			
	Liberdade de expressão	Realização profissional	Esgotamento profissional	Falta de reconhecimento
Correlação	-0.202	-0.239	0.336	0.394
P-valor	0.019*	0.005**	0.000**	0.000**

Fonte: Dados da pesquisa, 2010.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se a correlação de Spearman.

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.
- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Ao colocar em pauta esses resultados, os motoristas entrevistados assumiram as seguintes opiniões:

[...] quando há organização, qualquer falha sua tem que ir para os indicadores, não tem perdão. [...] cada vez que eles organizam, pior fica pra gente, né? [...] se você tem dez anos numa empresa, de perfeição, de serviço bem prestado, e você se deparou numa situação em que você ultrapassou uma velocidade, na minha opinião, não tinha que cobrar nada. Porque você já provou que é de responsabilidade e de confiança. [...] Então isso causa insatisfação demais, porque é nessa hora que você vê que não é reconhecido. (M2)

[...] eles organizaram muito, passaram a exigir muito também, mas deixaram de valorizar a pessoa. [...] tem carro que filma na estrada, uma freada brusca, ele filma tudo. Se você está ali, o que faz, se você abre a boca ou não, se você baba ou não, entendeu? [...] muitas vezes tem reforma nessas estradas aí. [...] imagina você parar numa fila, ficar até duas horas sem sair, sem andar, porque você não pode sair do banco, o carro não pode parar de funcionar, é difícil [...] em termos desses equipamentos aí, eles só beneficiam o patrão. Eles não olham muito quem está no dia a dia trabalhando. Só ficam no computador vendo o que que está passando, mas a realidade lá fora é outra coisa, né? [...] a tecnologia se esquece de olhar o profissional. Vai chegar um dia que eles vão até colocar um robô lá na estrada. Aí ele vai fazer tudo perfeito, eu penso assim. Porque ninguém é perfeito e cada um tem o modo diferente de trabalhar. (M5)

[...] tem carro aqui que tem quatro câmeras [...] Desse jeito a empresa confia no seu motorista? [...] agora mesmo estão até tirando foto de motorista na estrada. Isso aí vai chateando a gente, se você não souber lidar com isso, acaba se estressando. [...] porque tem muito chefe pra chamar sua atenção, mas, na hora de resolver um problema, some, entendeu? [...] o chefe tem que estar pronto pra te ouvir na hora, contra você ou a favor. Aqui chefe é pra ficar derrubando os outros. Acho que

chefe tinha que estar aqui pra tomar conta da área, pra ela andar bem [...].
(M6)

Mais uma vez a questão da fiscalização do desempenho emerge da fala dos entrevistados como principal causadora de sofrimento. O problema da falta de liberdade de expressão também é mencionada pelos respondentes, mas sempre associada à questão da fiscalização do desempenho. Os entrevistados demonstram ter consciência de que o estresse e o desconforto são decorrentes do exagerado controle da empresa sobre o trabalho deles, mas o que os incomoda, ainda nesse sentido, é a falta de oportunidade para dialogar com as chefias, justificar as ocorrências. Também alegam que o fato de a empresa utilizar tantos equipamentos tecnológicos para fiscalizá-los demonstra, por parte dela, falta de confiança no trabalho deles, que, muitas vezes, são tachados de irresponsáveis, daí o sentimento de falta de reconhecimento e de esgotamento profissional.

Segundo a TAB. 20B, todas as correlações apontam associações entre os fatores socioprofissionais e de prazer e sofrimento no trabalho, pois os valores de p encontrados se apresentaram inferiores a 0,01.

TAB. 20-B Associação entre os fatores de relações socioprofissionais e prazer e sofrimento no trabalho

<i>Spearman</i>	Relações socioprofissionais versus Fatores de prazer e sofrimento			
	Liberdade de Expressão	Realização Profissional	Esgotamento Profissional	Falta de Reconhecimento
Correlação	-0.316	-0.409	0.506	0.711
P-valor	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2010.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se a correlação de Spearman.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

De uma forma geral, a magnitude da correlação entre o fator *relações socioprofissionais* e as variáveis *liberdade de expressão* (correlação de -0,316) e *realização profissional* (correlação de -0,409) observada na TAB. 20B é classificada como fraca e moderada, respectivamente, com direção negativa. Isso evidencia um antagonismo entre essas duas variáveis e o fator *relações socioprofissionais* na percepção dos motoristas da empresa pesquisada. Já as variáveis *esgotamento profissional* (correlação de 0,506) e *falta de reconhecimento* (correlação de 0,711)

estão relacionadas de modo positivo e com magnitude moderada e forte, respectivamente, com o fator *relações socioprofissionais*. Isso quer dizer que relações socioprofissionais deficientes tendem a provocar mais esgotamento profissional e falta de reconhecimento no trabalho dos motoristas pesquisados.

Os resultados da tabela TAB. 20A e as verbalizações já apresentadas corroboram os resultados indicados na TAB. 20B. E para melhor esclarecer os achados, os motoristas entrevistados afirmam:

[...] você não tem contato com a chefia. Eu acho que deveria ter mais reunião com o motorista, pra gente poder pegar mais amizade com a chefia, pra chefia ter mais amizade com você. Você só conhece um, de vez em quando você só conversa com um chefe quando ele te chama pra te reclamar. Não tem aquela amizade mesmo assim... de você encontrar com ele e pegar liberdade. Você só tem mais diálogo com ele quando ele te chama, quando deixa um bilhete no seu cartão mandando você procurar. Deveria ter mais assim um... tipo de lazer, uma coisa assim... igual a gente conversa com uns motorista aí, colega da gente, pra misturar, pra num ter amizade só eu e outro motorista, a esposa da gente ter amizade com a outra lá. (M4)

[...] deveria ter mais reunião com as chefias, para conversar mais com a gente, ter mais diálogo com os motoristas [...] sempre que vê eles, a primeira imagem que você tem é “é hoje, vai chamar atenção, é hoje”. Aí você sempre tem aquela impressão negativa deles [...] na minha parte, com o chefe de Tráfego eu não tenho nada que queixar dele. Do chefe dos instrutores também não, ao mesmo tempo acho que tem muitas coisas que tem como eles chegarem perto da gente e conversarem, para gente explicar, né? [...] tem hora que já chega como se a gente fosse culpado, já chega pra julgar. [...] você nunca chega na sala deles para bater um papo, conversar, ter um diálogo. (M4)

[...] é a chefia com os funcionários. [...] É porque a gente não pode expressar, né? Que você não pode expressar o sentimento seu, o que você está passando lá fora, sabe? Às vezes você vê uma coisa que está errada, mas não pode chegar e falar. Às vezes é uma coisa que prejudica a gente, prejudica outros, mas, se eu falar, vão dizer que eu estou reclamando. (M5)

[...] eles [os fiscais] tratam a gente com raiva, mesmo se você estiver trabalhando direitinho. [...] parece que eles têm o prazer de achar você errado, te prejudicar. Você vê a fiscalização, pra entrar dentro de um ônibus, parece que só tem ladrão lá dentro, não são todos [os fiscais] não, tem exceções. Eles tem o prazer de achar o cobrador ou o motorista fazendo alguma coisa errada, pra fazer o relatório bem feito, pra levar pra chefia dele, pra poder subir. Ao invés da pessoa procurar subir com a sua capacidade, ela quer derrubar o outro. (M6)

A TAB. 20C evidencia que todas as correlações estabelecem associações entre os fatores de condições de trabalho e de prazer e sofrimento ocupacional, uma vez que os valores apurados de p mostraram-se inferiores a 0,01.

TAB. 20C Associação entre os fatores de condições de trabalho e prazer e sofrimento no trabalho

Spearman	Condições de trabalho <i>versus</i> fatores de prazer e sofrimento			
	Liberdade de expressão	Realização profissional	Esgotamento profissional	Falta de reconhecimento
Correlação	-0.299	-0.499	0.567	0.582
P-valor	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2010.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se a correlação de Spearman.

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.
- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

De um modo geral, a magnitude da correlação entre o fator *condições de trabalho* e as variáveis *liberdade de expressão* (correlação de -0,299) e *realização profissional* (correlação de -0,499) que se observa na TAB. 20C é classificada como fraca e moderada, respectivamente, e sua direção negativa. Tal fato indica um antagonismo entre estas duas variáveis e o fator condições de trabalho na percepção dos indivíduos segunda a empresa a que estão vinculados. Contudo, as variáveis *esgotamento profissional* (correlação de 0,567) e *falta de reconhecimento* (correlação de 0,582) se relacionam de forma positiva e magnitude moderada com o fator *condições de trabalho*, ou seja, o que quer dizer que, quanto mais existe condições de trabalho são negligenciadas, mais esgotamento profissional e falta de reconhecimento pode decorrer dessa relação de trabalho do motorista.

A situação vivida pelos motoristas da empresa pesquisada lembra de perto a relação dos generais do trabalho da General Motors, nos anos 1950, que extraíam todo o trabalho cerebral possível do trabalhador, centralizando tudo nos departamentos de planejamento, cronograma e projeto, o que redundava em isolar a "maquinaria pulsante" dos técnicos e administradores (SENNET, 1999). O que se vê é o motorista, um trabalhador de base, conforme Sennet (1999), preocupado só com detalhes, às vezes pouco relevantes, impossibilitado de participar de qualquer decisão ou modificação em relação à atividade que executa. Mal sabe a organização

que, desde a experiência de Hawthorn, da General Electric, Elton Mayo descobriu que "[...] toda atenção dada aos trabalhadores como seres humanos sensíveis melhorava sua produtividade." (SENNET, 1999, p. 46).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atenções deste estudo se voltaram para os motoristas de transporte rodoviário de passageiros em razão da verificação, com base em dados empíricos e em literatura existente, de que esses profissionais estão inseridos em um contexto de trabalho que, em benefício das demandas da organização e do mercado, provoca pressões sobre o trabalhador, desgastando-o física e mentalmente. Como se trata de uma categoria profissional de grande relevância econômica e social para a contínua movimentação de massas populacionais no País, acredita-se que os resultados a ser apresentados, a título de conclusão, serão de grande valia para uma melhor compreensão da realidade do motorista rodoviário de transporte de passageiros e, quem sabe, para a revisão de processos organizacionais que possam, de fato, otimizar o trabalho e melhorar as condições físicas e psicossociais no ambiente laboral em que ele se insere.

Partindo do cenário delineado na introdução, em termos de estrutura desta dissertação, apresentaram-se, inicialmente, a teoria em que se pautou a pesquisa, contemplando as transformações no mundo do trabalho, a psicodinâmica do trabalho — suas bases conceituais e epistemológicas, o binômio sofrimento-prazer no trabalho e o sofrimento na profissão motorista de transporte rodoviário; em seguida, desenvolveram-se a metodologia do estudo, a caracterização do transporte rodoviário de passageiros e, por fim, a discussão e análise dos resultados da pesquisa.

A partir da questão-problema deste estudo — **como se configuram as vivências de prazer e sofrimento de motoristas de transporte rodoviário de passageiros?**, formulada com base nos aspectos teóricos e empíricos apresentados, que demonstraram a penosidade do trabalho dos motoristas e a precarização das condições de trabalho, as exigências do mercado de transporte, as limitações físicas

e psicológicas dos profissionais, propôs-se analisar as vivências de prazer e sofrimento de motoristas de transporte rodoviário de passageiros de uma empresa do estado de Minas Gerais, à luz da Psicodinâmica do Trabalho (DEJOURS, 1992; DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994; DEJOURS, 2001; DEJOURS, 2002; MENDES, 2007). Para atender a esse objetivo geral, foram delineados os seguintes objetivos específicos, cujas principais considerações serão mais adiante explicitadas: caracterizar a empresa pesquisada e as atividades de trabalho desenvolvidas pelo motorista rodoviário nessa empresa; descrever e analisar os elementos desencadeadores de prazer e sofrimento do motorista rodoviário; e correlacionar os fatores de prazer e sofrimento identificados com as variáveis demográficas e ocupacionais dos pesquisados.

Para alcançar os objetivos traçados, desenvolveu-se uma pesquisa descritiva, de abordagem quantitativa e qualitativa, baseada em um estudo de caso, que contemplou ainda a triangulação de dados. Na fase quantitativa, os dados foram colhidos por meio da aplicação do Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) (MENDES; FERREIRA, 2007) e os resultados, complementados por entrevista individual, com base em roteiro semiestruturado. Da etapa qualitativa, além das entrevistas, tratadas à luz análise de conteúdo (BARDIN, 1977; FRANCO, 2008), fizeram parte a observação direta e a análise documental.

A unidade de análise escolhida foi uma tradicional empresa do segmento de transporte rodoviário de passageiros, pertencente a um grupo familiar que também atua no transporte de cargas e encomendas e em viagens de turismo, localizada em Minas Gerais há quase 40 anos, atendendo a uma das macrorregiões geográficas do Estado. As unidades de observação contempladas foram 134 motoristas dessa organização, dos quais 11 foram submetidos à entrevista, visando esclarecer pontos importantes dos resultados da tabulação estatística do ITRA.

Atendendo ao primeiro objetivo específico — que é caracterizar a empresa pesquisada e o trabalho dos motoristas de transporte rodoviário nessa organização, alguns aspectos chamaram à atenção. O sistema interno de gerenciamento da qualidade da empresa, pautado na NBR ISO 9001, norteia todo o trabalho na matriz

e em suas filiais, na tentativa de corresponder às atuais exigências do mercado. Em vista desse sistema, padrões e controles são adotados, especialmente no que tange à atividade laboral dos motoristas, que estão na linha de frente da organização e em contato direto com os passageiros. Além disso, com permissão para explorar nove linhas, sendo quatro interestaduais e cinco intermunicipais, a organização precisa responder à ANTT e prestar contas ao DER, fato que, em consonância com o sistema da qualidade, interfere diretamente no cotidiano dos motoristas, como será esclarecido logo adiante. Quanto ao trabalho desses profissionais nessa empresa, percebe-se não se tratar de uma atividade não qualificada comum, muito pelo contrário. Na verdade, o trabalho do motorista é um tanto complexo e diferente de muitas atividades não qualificadas, uma vez ele passa mais tempo dentro de um ônibus, em contato diário e direto com os clientes, do que no interior da empresa, sendo obrigado a cumprir jornadas, por vezes, longas e noturnas, e a obedecer a itinerários de percurso e horários rigorosos, não só para atender à empresa e à clientela, mas também às exigências da ANTT, do DER e do Código Nacional de Trânsito.

Analisando os dados do estudo em termos demográfico-ocupacionais, constatou-se que os motoristas participantes da pesquisa, em sua maioria, encontram-se na faixa etária entre 31 e 56 anos, são casados e têm mais de 2 filhos, possuem 2º grau completo ou em curso, possuem menos de 5 anos de experiência no exercício da profissão na empresa estudada, trabalhando mais de 40 horas semanais. A maioria deles também não têm o hábito de fumar, não costumam consumir bebida alcoólica e quase não apresentam afastamentos do trabalho por motivos de saúde.

A análise do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) apontou resultados com variação, em sua maioria, entre crítica e grave, respaldados por depoimentos de motoristas colhidos por meio de entrevistas, os quais revelaram aspectos relacionados ao sofrimento associados a fatores de precarização e penosidade no trabalho.

Na avaliação dos fatores do contexto do trabalho — Escala de Avaliação do Contexto do Trabalho (EACT) —, constatou-se uma situação crítica, com destaque para a

organização do trabalho, que, na avaliação dos motoristas, vai de crítica a grave, especialmente no que diz respeito, em ordem de importância e gravidade, à fiscalização de desempenho, à rigidez de normas para a execução das tarefas, à forte cobrança por resultados e à divisão entre quem planeja e quem executa. Mendes e Ferreira (2007) advertem que a expressão crítica sinaliza estado de alerta, o que requer ações a curto e médio prazos, e a designação grave é indício de forte risco de adoecimento, o que pede providências imediatas para que se eliminem as causas das situações potencializadoras de sofrimento.

O mais grave ainda é que os depoimentos confirmaram os resultados e apontaram um contexto de trabalho no qual impera uma exagerada pressão sobre os motoristas, marcada principalmente pelo uso de aparatos tecnológicos (câmeras nos ônibus, tacógrafo) e de processos da qualidade (registros de ocorrências em relatórios, controles de indicadores estatísticos e diligências nas estradas). Dessa forma, não foi difícil se encontrar um trabalhador moralmente abatido e sucumbido pelas demandas de seu trabalho e com dificuldades para aceitar e suportar as diversas exigências da empresa. Ademais, nesse contexto, caracterizado ao mesmo tempo por princípios tayloristas e por ideias toyotistas de qualidade e aperfeiçoamento de processos, o motorista se depara com a divisão do trabalho e com uma estrutura hierárquica centralizadora, não encontrando, assim, espaço para falar de seu trabalho, principalmente com as chefias. Com isso se pode inferir que, no ambiente de trabalho em questão, as necessidades da empresa e do mercado são priorizadas em detrimento dos desejos do trabalhador.

Quanto às relações socioprofissionais na empresa, merecem atenção a exclusão dos funcionários nas decisões e as disputas profissionais no local de trabalho, fatores avaliados como críticos pelos motoristas pesquisados. Esses resultados, analisados também sob a luz dos 11 depoimentos, revelaram que os motoristas encontram dificuldades para tratar com as chefias de assuntos importantes do seu cotidiano de trabalho, os quais poderiam até otimizar processos e ajudar a empresa, e para discutir decisões que os envolvem. Já as disputas no local de trabalho, elas se devem, essencialmente, à política salarial voltada para o cargo de motorista, vista pelos profissionais pesquisados como arbitrária e inconsistente, e à montagem das

escalas para viagens turísticas, que privilegiam alguns motoristas para prejuízo de outros.

Quanto às condições de trabalho, fator avaliado de forma satisfatória pela maioria dos motoristas, ganha relevo a preocupação da empresa em oferecer ao profissional refeições de qualidade, escola de treinamento, vestuário adequado e um ambiente confortável para seu descanso e sono, com instalações arejadas, móveis confortáveis e equipamentos úteis, como o ventilador e ar-condicionado. Em termos da precariedade das condições de trabalho, incomoda o fato de a empresa não conseguir manter um padrão de atendimento às necessidades de todos os motoristas, pois aqueles profissionais que trabalham em escalas do interior do Estado não usufruem das mesmas regalias dos que viajam para a capital, o que contribui para exacerbar as disputas existentes no local de trabalho. No que ainda tange a essa precariedade verificada quanto às condições de trabalho, ênfase também se deve dar à questão do desconforto de alguns bancos de veículos e da falta de ferramentas adequadas durante as viagens, demonstrando uma falha da Oficina (setor de manutenção) ou de algum procedimento interno de revisão desses equipamentos e instrumentos de trabalho, questão que colaborou para a avaliação negativa quanto à insuficiência de instrumentos de trabalho para realização das tarefas. Já a avaliação negativa constatada para os outros indicadores das condições de trabalho (a existência de muito barulho no ambiente de trabalho e as condições de trabalho que oferecem risco à segurança das pessoas), esta apenas confirma a penosidade do trabalho dos motoristas, já que eles exercem suas atividades dentro de um ônibus, em meio ao trânsito, estando sujeitos, todo o tempo, a intempéries do clima, estradas em mau estado de conservação, riscos de acidentes, assaltos e outras ameaças.

No que concerne aos fatores do custo humano do trabalho — Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT) — estes revelaram uma situação crítica, destacando-se o custo cognitivo, que obteve avaliação de grave (*ser obrigado a lidar com imprevistos, fazer previsão de acontecimentos, ser obrigado a usar a visão de forma contínua, ter concentração mental e usar a memória*) a crítica (*ter desafios intelectuais, fazer esforço mental, desenvolver macetes e resolver problemas*). De

fato, os motoristas precisam estar sempre preparados para lidar com situações críticas, tais como problemas nos veículos e equipamentos, chuvas, buracos ou obras nas estradas, animais na pista, trânsito intenso, engarrafamentos, assaltos e acidentes, conforme aparecem nos depoimentos dos entrevistados. Além disso, o trabalho deles exige concentração, principalmente nas viagens noturnas, e controle emocional para lidar com os passageiros.

Dos custos afetivos do trabalho do motorista, destacam-se os fatores: *ser obrigado a cuidar da aparência física, ter controle das emoções, ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros, ser obrigado a ter bom humor, e ser bonzinho com os outros*, avaliados como graves. A exigência de ter de cuidar da aparência não incomoda tanto os motoristas, pois eles consideram que a apresentação visual é importante não só para a empresa, mas para eles mesmos. Os depoimentos negaram que o trabalho exija que sejam bonzinhos com as pessoas, mas confirmaram que o motorista precisa estar preparado para lidar com passageiros agressivos e mal-educados, que trazem reclamações, às vezes, inconsistentes e cobram deles uma autoridade que não lhes pertence, obrigando-os a controlar as emoções e não demonstrar irritabilidade.

Com relação ao custo físico do trabalho, este apresentou uma avaliação satisfatória, em função de os motoristas considerarem as exigências como inerentes à profissão, exceto no caso de três indicadores — *usar os braços de forma contínuo, usar as pernas de forma contínua e usar as mãos de forma repetida*, que indicaram situação grave, o que se deve ao manuseio dos veículos e seus equipamentos (banco, câmbio, volante, freio), principalmente quando apresentam mau funcionamento.

Quanto às vivências de prazer e sofrimento no trabalho, levantadas por meio da escala EIPST, constatou-se uma avaliação crítica para todos os fatores a ela relacionados. Dos fatores relativos ao prazer, destacou-se como mais crítico a *liberdade de expressão*, enquanto a *falta de reconhecimento* apresentou-se como fator mais crítico ligado ao sofrimento no trabalho.

Conforme a pesquisa, os indicadores que mais se distanciam da satisfação estão

associados à liberdade de expressão, são eles a *liberdade para expressar opiniões no local de trabalho e liberdade para usar a criatividade*. Nesse caso, há evidências de que os motoristas sentem medo de falar sobre o trabalho e até se negam a fazê-lo, sob a alegação de que já tentaram e não obtiveram êxito ou sob a justificativa de que podem não ser ouvidos e até tachados de intrometidos. Já a solidariedade entre os colegas apareceu como fator mais importante gerador de prazer, demonstrando que o ambiente de trabalho na empresa permite um convívio social saudável e a concretização de amizades. O prazer se revelou também no contentamento dos motoristas em exercer a profissão, em poder conduzir um ônibus, responsabilizar-se por vidas humanas, demonstrando que, apesar dos percalços, eles se sentem realizados e orgulhosos pelo que fazem. Já o *reconhecimento* apareceu como causador de sofrimento, apresentando-se como indicador mais grave.

Na análise comparativa das vivências de sofrimento no trabalho, os fatores *esgotamento profissional e falta de reconhecimento* obtiveram avaliação idêntica na percepção dos motoristas. Todos os indicadores associados a *esgotamento profissional* apresentaram-se como críticos, com igual representatividade, enquanto boa parte dos aspectos relativos à falta de reconhecimento mostrou-se com avaliação de satisfatória a crítica. Os indicadores mais graves associados à falta de reconhecimento estão ligados à falta de reconhecimento do desempenho e à falta de reconhecimento do esforço.

Todos os aspectos relacionados aos danos do trabalho foram apontados como críticos, sendo o mais crítico os danos físicos, se comparados aos danos sociais e psicológicos. Parte considerável dos aspectos relativos aos danos físicos apareceu com avaliação entre satisfatória e crítica, com exceção de três (*dores no corpo, dores nas costas e alterações do sono*), que confirmam mais uma vez a penosidade do trabalho dos motoristas de transporte rodoviário de passageiros. Quanto aos danos sociais, detectou-se uma situação entre satisfatória e crítica, sendo os fatores mais críticos a insensibilidade em relação aos colegas e os conflitos nas relações familiares. Situação idêntica foi detectada em relação aos danos psicológicos, indicados pelos motoristas com avaliação satisfatória e crítica, dos quais de destacam o mau humor e a tristeza.

No que concerne à análise bivariada, alguns aspectos devem ser ressaltados. Não se constataram diferenças entre os fatores de prazer e sofrimento no trabalho e o sexo. Contudo, embora os escores se apresentassem próximos e sem significância, os motoristas mais velhos, com idade acima de 36 anos, registraram maior realização profissional em comparação com os mais jovens. Associando-se fatores de prazer e sofrimento ocupacional de motoristas à escolaridade, condição semelhante também foi encontrada, em contrapartida, motoristas com 1º grau de escolaridade demonstraram possuir mais liberdade de expressão do que motoristas com 2º grau de escolaridade. Outra descoberta, nesse sentido, é que tanto os motoristas com 1º grau quanto motoristas com 2º grau de escolaridade demonstraram sofrer com o esgotamento profissional e a falta de reconhecimento no trabalho.

Detectou-se ainda que todas as correlações estabelecem associações entre os fatores de *organização do trabalho* e de *prazer e sofrimento*, apontando correlação negativa entre o fator *organização do trabalho* e as variáveis *liberdade de expressão* e *realização profissional*. Em contrapartida, as variáveis *esgotamento profissional* e *falta de reconhecimento* se apresentaram relacionadas de forma positiva e fraca ao fator *organização do trabalho*, indicando que, quanto mais existe organização do trabalho, mais esgotamento profissional e falta de reconhecimento podem decorrer dessa relação de trabalho do motorista.

Quanto à relação entre os fatores de prazer e sofrimento no trabalho e o tempo de trabalho na empresa, verificou-se que os motoristas com menos de um ano de trabalho sentem-se mais realizados profissionalmente do que motoristas com mais tempo de profissão. Já na associação dos fatores de prazer e sofrimento com as três categorias do estado civil, não se observaram diferenças significativas.

No cruzamento de fatores de prazer e sofrimento e horas semanais de trabalho, constatou-se diferença expressiva entre os escores, demonstrando que a realização profissional de motoristas que trabalham até 40 horas é mais significativa do que a dos motoristas que trabalham mais de 41 horas. No entanto, o esgotamento

profissional e a falta de reconhecimento se mostraram mais significativos para os motoristas que trabalham acima de 41 horas do que para aqueles que trabalham até 40 horas.

De acordo com a análise, todas as correlações apontam associações entre os fatores socioprofissionais e de prazer e sofrimento no trabalho. Observou-se, na verdade, correlação negativa entre o fator *relações socioprofissionais* e as variáveis *liberdade de expressão e realização profissional*, evidenciando um antagonismo, na percepção dos motoristas, entre essas duas variáveis e o fator mencionado. Já as variáveis esgotamento *profissional* e *falta de reconhecimento* apresentaram correlação positiva com o fator *relações socioprofissionais*, o que significa que, quanto maior se apresentam as relações socioprofissionais, mais esgotamento profissional e falta de reconhecimento podem decorrer dessa relação de trabalho do motorista.

Em linhas gerais, os resultados desta pesquisa apontaram um contexto de trabalho e uma organização do trabalho marcados por uma estrutura burocrática, em que predomina a divisão de tarefas, a separação entre concepção e execução, a mecanização bem como a desqualificação, a desvalorização dos processos de comunicação, o baixo reconhecimento do trabalho e do esforço e falta de abertura para a criatividade e a auto-realização do trabalhador. Há que se lembrar que o prazer que decorre da relação do trabalhador com a organização do trabalho pode se manifestar no reconhecimento pela atividade que executa. No caso dos motoristas pesquisados, seus depoimentos evidenciaram que o prazer em seu trabalho está associado ao reconhecimento pelo trabalho desenvolvido, principalmente, por parte dos colegas e de passageiros, enquanto o não reconhecimento do trabalho pela empresa lhes causa sofrimento.

Analisando os relatos, impressiona a capacidade dos motoristas, considerados, diga-se de passagem, trabalhadores não qualificados, de refletir sobre o seu trabalho e apontar com tanta maestria e exatidão aspectos do trabalho que interferem na sua atividade, causando-lhes ora prazer ora sofrimento. Tal observação coaduna com Mendes (2007), que afirma que o acesso e apreensão das

relações dinâmicas só são possíveis por meio da análise da fala e da escuta do sofrimento desses trabalhadores. Observa-se, de fato, que, por meio da entrevistas, os motoristas puderam desnudar o sofrimento, resgatando sua capacidade de pensar sobre sua atividade. Pensa-se assim que esta pesquisa, para eles, surgiu como uma forma de se desalienar, como uma oportunidade de se apropriar e dominar o trabalho, uma evidência de que é possível a construção do coletivo baseada na cooperação e nas transformações da organização do trabalho, conforme apregoa Mendes (2007)

Apesar do rigor metodológico adotado, esta pesquisa apresentou duas limitações. A primeira se refere ao método de pesquisa utilizado, o estudo de caso único, que impossibilita a generalização dos resultados para outras organizações pertencentes ao setor de transporte rodoviário de passageiros. Convém lembrar, no entanto, que mais da metade dos motoristas da empresa pesquisada participou do levantamento de dados, o que torna os achados representativos para a categoria motorista como um todo nessa organização. A segunda limitação diz respeito à não participação de alguns motoristas durante a fase das entrevistas, o que impossibilitou atingir os 10% do total de motoristas que participaram da fase quantitativa da pesquisa, o que poderia ter representado uma discussão mais ampla em termos qualitativos do estudo.

Diante das limitações e dos resultados encontrados, convém apresentar algumas recomendações à academia e à empresa participante do estudo. À academia, sugere-se um estudo para tratar especificamente das estratégias adotadas pelos motoristas para minimizar as fontes potencialmente causadoras de sofrimento em seu contexto de trabalho. Aconselha-se também replicar a pesquisa para outras organizações do mesmo setor, no intuito de se chegar a uma melhor caracterização das vivências de prazer e sofrimento no trabalho de motoristas de transporte rodoviário de passageiros, realidade melhor verificada em pesquisas que envolvem os setores de transporte rodoviário de cargas e o setor de transporte urbano de passageiros.

Em termos de recomendações para a organização, sugerem-se: **a)** a criação de programas de capacitação para os motoristas que os prepare para lidar com questões associadas à temática do prazer e sofrimento no trabalho, no que se refere, especialmente, à relação saudável e equilibrada entre os colegas de trabalho e as chefias, ao cuidado com a saúde física e mental; **b)** a revisão da política salarial voltada para a categoria motorista, fator que se apresentou como causa principal de disputas profissionais no local de trabalho, portanto fonte potencial de sofrimento para esse profissional; **c)** a administração adequada e justa das ocorrências/falhas relativas à atividade cotidiana dos motoristas, com abertura de espaços para discussão desses erros, antes do registro em relatórios e indicadores da qualidade, de modo a minimizar os efeitos indesejáveis da pressão sobre os profissionais, oriunda das complexidades do trabalho do motorista, dos prazos apertados de trabalho e dos impactos da tecnologia na realização das tarefas; **d)** melhor preparação dos motoristas instrutores para um tratamento mais justo das ocorrências que envolvem os motoristas, dando-lhes oportunidade de discuti-las e de apresentar justificativas; **e)** implantação de pequenas academias ou instalação de algumas máquinas de ginástica nos alojamentos, com acompanhamento periódico de profissional especializado, para que os motoristas possam se exercitar, de modo a amenizar os efeitos dos danos do trabalho; sugere-se ainda que, concomitante com a implantação das pequenas academias, a empresa patrocine ações educativas para incentivar os motoristas a fazer atividades que possibilitem a melhoria da saúde física e mental, tanto dentro quanto fora do ambiente de trabalho; **f)** tratamento mais igualitário na montagem das escalas, sem privilegiar qualquer motorista; **g)** transposição mais justa dos quesitos do sistema de gerenciamento de qualidade para a atividade do motorista, aspecto que apareceu como fonte potencial de pressão sobre os motoristas; **h)** ações que possam promover o diálogo com pares e amigos, o convívio com a família e com familiares dos colegas e atividades de lazer são questões que deveriam ser estimuladas pela empresa para que o trabalhador possa encontrar um equilíbrio entre o prazer e o sofrimento no trabalho; **i)** a aproximação dos motoristas com as chefias, especialmente com o gerente de Tráfego, precisa ser estimulada, ponto que pede atenção especial, para fins de demover a ideia de que eles são excluídos das decisões e de que há divisão entre quem planeja e quem executa; **j)** também é importante que valores se disseminem

de forma efetiva pelo ambiente de trabalho, para que se perceba que o elemento humano é importante para o alcance dos objetivos organizacionais, cabendo às chefias imediatas dos motoristas atuarem como porta-vozes de questões relacionadas à conduta ética no trabalho, ao respeito às pessoas, à valorização dos esforços no trabalho e à liberdade e autonomia para agir.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Nemésio Dario Vieira de. Contemporaneidade X trânsito reflexão psicossocial do trabalho dos motoristas de coletivo urbano. **Psicol. cienc. prof.** [online]. 2002, vol.22, n.3, p. 62-69.

ANTLOGA, C. S. X. **Padrão de contato da organização com o funcionário e prazer e sofrimento no trabalho**: estudo de caso em uma empresa de comércio de material de construção civil no Distrito Federal. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília (UnB), Brasília, 2003.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho**. 13. ed. rev. e ampl. São Paulo: Cortez, 2008.

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 9. reimp. São Paulo: Boitempo, 2007.

ANTUNES, Ricardo; ALVES, Giovanni. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. *In*. **Educação e Sociedade**. Campinas: CEDS, vol. 25, n. 87, p. 335-351. mai/ago. 2004.

ARAÚJO, Maria do Socorro Clementino de. **Saúde mental e trabalho**: estratégias dos motoristas de ônibus frente à insegurança. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social), Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977. 277 p.

BARROS, Paloma C.da Rocha; MENDES, Ana Magnólia B. Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil. **Psico-USF**, v. 8, n. 1, p. 63-70, Jan./Jun. 2003.

BATTISTON, Márcia; CRUZ, Roberto Moraes; HOFFMANN, Maria Helena. Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano. **Estudos de Psicologia**. Natal (*on-line*). vol.11, n.3, p. 333-343. 2006.

BAUMAN, Zigmunt. **Modernidade líquida**. Trad. Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001. 260 p.

BLAKELY, F. et al. Moderate physical activity and its relationship to select measures of a healthy diet. *Journal of Rural Health*, Burlington, v. 20, n. 2, p. 160-165, 2004.

BERNARDES, Leandro Lopes. **Avaliação da qualidade do serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros através do desenvolvimento de um sistema de indicadores**. Dissertação (Mestrado em Transportes), Universidade de Brasília (UnB), Brasília. 2006.

BRASIL. Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). **Transporte de passageiros**: apresentação. Disponível em: <<http://www.antt.gov.br/passageiro/apresentacaopas.asp>>. Acesso em: 21 nov. 2009.

BRASIL (1998). Decreto nº 2.521, de 20 de março de 1998. Dispõe sobre a exploração mediante permissão e autorização de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dá outras providências. *Diário Oficial da União* de 21 de março de 1998.

BRASIL (1999). Conselho Nacional de Trânsito. Resolução nº 92, de 04 de maio de 1999. Dispõe sobre requisitos técnicos mínimos do registrador instantâneo e inalterável de velocidade e tempo, conforme o Código de Trânsito Brasileiro.

BRASIL (2001). Ministério dos Transportes. Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001. Dispõe sobre a reestruturação dos transportes aquaviário e terrestre, cria o Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transporte, a Agência Nacional de Transportes Terrestres, a Agência Nacional de Transportes Aquaviários e o Departamento Nacional de Infra-Estrutura de Transportes, e dá outras providências.

BRASIL (2002). Resolução nº 16, de 23 de maio de 2002. Aprova o Glossário dos Termos e dos Conceitos utilizados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres na regulamentação da prestação dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros. **Diário Oficial da União de 03 de junho de 2002**.

BRYMAN, Alan. **Research methods and organization studies**. London: Unwin Hyman, London, 1989.

CAMPBELL, Joseph. **O herói de mil faces**. São Paulo: Cultrix/Pensamento, 2007.

CAMPOS, V. F. **T.Q.C Controle de qualidade total (no estilo japonês)**. 5. ed. Rio de Janeiro: Bloch Editores, 1994.

CANÇADO, Vera Lúcia. **Relações de trabalho entre motoristas do transporte rodoviário de cargas e a empresa XPC: fatores condicionantes de acidentes**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 1992.

CANÇADO, Vera Lúcia. O sofrimento e o prazer na profissão motorista. **Revista de Administração - RAE**. São Paulo, v.28, n.4, p.56-63, out./dez.1994.

CASTELLS, Manuel. O poder da identidade. *In: A era da informação: economia, sociedade e cultura*. São Paulo: Paz e Terra, 1999. vol. 2.

CASTRO, Patrícia Maciel. **Prazer e sofrimento no trabalho: a vivência de profissionais de recursos humanos**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte. 2008.

CAVALCANTE, Leônia M.S. *et al.* Análise das contribuições de Dejours para o entendimento da relação prazer/sofrimento no trabalho do profissional de saúde mental: estudo de caso em Centro de Atenção Psicossocial, em Fortaleza (CE). *In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO*, 33., 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPAD, 2009.

CERVO, Arnaldo L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. São Paulo: Makron Books, 1998.

CHANLAT, Jean-François (coord.). **O indivíduo nas organizações: dimensões esquecidas**. São Paulo: Atlas, 1996. vol. 1. p. 17-45.

CHANLAT, Jean-François. O ser humano, um ser de palavra. *In: CHANLAT, Jean François (coord.). O indivíduo nas organizações: dimensões esquecidas*. São Paulo: Atlas, 1996. vol. 3. p. 20-21.

CODARIN, Maria Alice Franzini *et al.* Associação entre prática de atividade física, escolaridade e perfil alimentar de motoristas de caminhão. **Saúde Sociedade**. São Paulo, v.19, n.2, p.418-428, 2010.

CODO, Wanderley. Um diagnóstico do trabalho (Em busca do prazer). *In:*

TAMAYO, A.; BORGES-ANDRADE, J. E.; CODO, W. (Orgs.) **Trabalho, Organizações e Cultura**. São Paulo: Coop. de Autores Associados, 1997. p.36-55.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 352 p.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE. Disponível em: <<http://www.cnt.org.br/>>. Acesso em: 30 nov. 2009.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES EM TRANSPORTE. **Transportando o Brasil**. Disponível em: < <http://www.cntt-cut.org.br/conteudo.php?con=transporte>>. Acesso em: 13 dez. 2010.

CUNHA, Liliana; LACOMBLEZ, Marianne. Mudanças no sector dos transportes em Portugal: que caminhos para a actividade de serviço público e para a preservação do interesse geral? **Laboreal**. Vol. II , n. 2, 2006. p.26-37. Disponível em: < <http://laboreal.up.pt/media/artigos/70/26-37pt.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2011.

DEJOURS, Christophe. *Addendum* da psicologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, Selma; SZNELWAR, Laerte. I. (orgs.). **Christophe Dejours: da psicologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz/Brasília: Paralelo 15, 2004. p. 47-104.

DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 027-034, set./dez. 2004.

DEJOURS, Christophe. **O fator humano**. Trad. Maria Irene S. Betioli, Maria José Tonelli. 3. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Editora da FGV, 2002.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**. Trad. Luiz Alberto Monjardim. 4.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

DEJOURS, Christophe. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. *In*: CHANLAT, Jean-François (coord.). **O indivíduo nas organizações**: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1996. v. 1. p.149-173.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. Trad. Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5. ed. ampl. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. Coord. Maria Irene Stocco Betiol *et al.* São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, Christophe; DÉSSORS, Dominique; DÉSRIAUX, François. Por um trabalho, fator de equilíbrio. **Revista de Administração de Empresas, RAE**, [s.l.], v.33, n.3, 1993, p. 98-104.

DIAS, Míriam Cândida S. **A vivência do sofrimento/prazer na profissão Terapia Ocupacional**: um estudo em instituições hospitalares de Belo Horizonte. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte. 2008.

ENRIQUEZ, Eugène. O homem do século XXI: sujeito autônomo ou indivíduo descartável. **RAE-Eletrônica**, v. 5, n. 1, art. 10, jan./jun. 2006.

FACAS, Emílio Peres. **Estratégias de mediação do sofrimento no trabalho automatizado**: estudo exploratório com pilotos de trem de metrô do Distrito Federal. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social). Universidade de Brasília, Brasília. 2009.

FARIA, Sérgio Fraga Santos. **Fragmentos da história dos transportes**. São Paulo: Aduaneiras, 2001.

FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia. “Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Estudos de Psicologia**. v.6, n.1, p. 93-104. 2001.

FRANCO, Maria Laura P. B. **Análise do conteúdo**. 3. ed. Brasília-DF: Liber Livro, 2008. Série Pesquisa, vol. 6.

FREUD, Sigmund. **O mal-estar na civilização** [1930]. *In*: Edição Standard brasileira das Obras psicológicas completas de Sigmund Freud. Vol. XXI. Rio de Janeiro: Editora Imago, 1976.

GIDDENS, Anthony. **Modernidade e identidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2002.

GODOY, Arilda Schmidt. Estudo de caso qualitativo. *In*: GODOI, Christiane Kleinübing *et al.* (orgs.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2006. cap. 4. p. 118-146.

GÔMARA, Antônio Rúbio de Barros. **O transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros: um acrescentamento histórico**. Brasília: Associação Brasileira das Empresas de Transporte intermunicipal, interestadual e Internacional de Passageiros, 1999. 221 p.

GOMES, Maria de Fátima. **A dinâmica prazer-sofrimento dos trabalhadores: estudo de caso em uma unidade de alimentação de Belo Horizonte**. Dissertação (Mestrado em Administração) — Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizontes. 2008.

HOFFMANN, Maria Helena. Áreas de intervenção da Psicologia do Trânsito. **Revista Alcance-CCS**, Itajaí (SC): UNIVALI, ano VII, 2, p. 26-36. 2000.

HERNANDES, Janete C.; MACÊDO, Kátia B. Prazer e sofrimento no trabalho numa empresa familiar: o caso de um hotel. **Revista Gestão Organizacional – RGO**, vol. 1, n.1, jan./Jun, p. 7-19. 2008.

JICK, T. D. Mixing qualitative and quantitative methods: triangulation in action. **Administrative Science Quarterly**, v. 24, p. 602-611, 1979.

LA BOÉTIE, Etienne. **O discurso da servidão voluntária**. São Paulo: Brasiliense, 1999.

LIMA JÚNIOR, José Humberto V.; ÉSTHER, Angelo B. Transições, prazer e dor no trabalho de enfermagem. **Revista de Administração de Empresas – RAE**, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 20-30, jul./set. 2001.

LIMA NETO, Osvaldo (coord.). **Transportes no Brasil: história e reflexões**. Recife: Ed.. Universitária UFPE, 2001.

CAMÕES, Miguel; LOPES, C. Fatores associados à atividade física na população portuguesa. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 42, n. 2, p. 208-216, 2008.

LOURENÇO, Cléria Donizete da Silva; FERREIRA, Patrícia Aparecida; BRITO, Mozar José de. O significado do trabalho para uma executiva: a dimensão do prazer. *In*: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E

PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 33., 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPAD, 2009.

LUDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **A pesquisa em educação: abordagens qualitativas.** São Paulo: EPU, 1986. Cap. 2. p.11-18.

MALHOTRA, Naresh. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada.** Porto Alegre: Bookman, 2001.

MATTAR, Fauze N. **Pesquisa de Marketing.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. v.1. 337p.

MENDES, Ana Magnólia (org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas.** Col. Trabalho Humano. São Paulo: Casa do Psicólogo/All Books, 2007. 368 p.

MENDES, Ana Magnólia. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas.** Col. Trabalho Humano. São Paulo: Casa do Psicólogo/All Books, 2007. p. 29-87.

MENDES, Ana Magnólia; FERREIRA, Mário César. Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. *In*: MENDES, Ana Magnólia (Org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas.** Col. Trabalho Humano. São Paulo: Casa do Psicólogo/All Books, 2007. Cap. 5.

MENDES, Ana Magnólia. **Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional.** Tese (Doutorado) – Universidade de Brasília-UnB, Brasília (DF). 1999.

MENDES, Ana Magnólia. Aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de C. Dejours. **Psicol. cienc. prof.** [online]. 1995, vol.15, n.1-3, pp. 34-38. Disponível em:
<http://pepsic.homolog.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931995000100009&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 10 mar. 2011.

MENDES, Ana Magnólia. **Prazer e sofrimento no trabalho qualificado: um estudo exploratório com engenheiros de uma empresa pública de telecomunicações.** Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília-UnB, Brasília (DF). 1994.

MENDES, Ana Magnólia; MORRONE, Carla Faria. Vivências de prazer-sofrimento e saúde psíquica no trabalho: trajetória conceitual e empírica. *In*: MENDES, Ana

Magnólia; BORGES, Livia O.; FERREIRA, Mário C. (orgs.) **Trabalho em transição, saúde em risco**. Brasília: Finatec, Editora UnB, 2002. p. 25-42.

MENDES, Luiza de Resende. Condições de trabalho no transporte coletivo: desgaste e responsabilidade do motorista de ônibus. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 17., 1997, Gramado, RS. **Anais...** Rio de Janeiro: ABEPRO, 1997.

MERLO, Álvaro Roberto Creso; MENDES, Ana Magnólia. Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho (USP)**, São Paulo, v. 12, p. 141-156. 2009.

MERLO, Álvaro Roberto Creso. Psicodinâmica do Trabalho. *In*: JACQUES, Maria da Graça; CODO, Wanderley. (Orgs.). **Saúde mental e trabalho: leituras**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2007. v. 1, p. 130-142.

MERLO, Álvaro Roberto Creso. **A informática no Brasil: prazer e sofrimento no trabalho**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 1999. v. 1. 270 p.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Fase de análise ou tratamento do material. *In*: MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 5. ed. São Paulo: Hucitec, 1998. Cap. 4, p.197-247.

MORRONE, Carla Faria. **“Só para não ficar desempregado” – resignificando o sofrimento psíquico no trabalho: estudo com trabalhadores em atividades informais**. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Brasília-UnB, Brasília. 2001.

MOTTA, Fernando C. Prestes. **Teoria das organizações: evolução e crítica**. 2.ed. rev. e ampl. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

PAGÉS, M. *et al.* **O poder das organizações**. São Paulo: Atlas, 1993.

NARDI, H. C. Saúde do trabalhador, subjetividade e interdisciplinaridade. In A. R. C. Merlo (Org.). **Saúde do trabalhador no Rio Grande do Sul: realidade, pesquisa e intervenção**. Porto Alegre: UFRGS, 2004.

NERI, Marcelo.; SOARES, Wagner L.; SOARES, Cristiane. 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**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 4, p. 1107-1123, 2005.

PALADINO, E. P. **Qualidade total na prática**: implantação e avaliação de sistemas de qualidade total. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

PINTO, Francinaldo do Monte. **Trabalho e saúde mental**: um estudo com motoristas de ônibus de João Pessoa. Dissertação (Mestrado) - Departamento de Serviço Social, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. 2001.

PINTO, Francinaldo do Monte; NEVES, Mary Yale. A gestão da atividade do motorista de ônibus: um olhar ergológico. **Estudos e pesquisas em Psicologia**, ano 9, n. 2, p. 493-511, 2009. Disponível em: <<http://www.revispsi.uerj.br/v9n2/artigos/pdf/v9n2a15.pdf>>. Acesso em: 16 fev. 2011.

POCHMANN, Márcio. O mundo do trabalho em mudança. *In*: NABUCO, Maria Regina; CARVALHO NETO, Antônio (orgs.). **Relações de trabalho contemporâneas**. Belo Horizonte: Instituto de Relações de Trabalho Puc-Minas, 1999. p.13-30.

OLIVEIRA, Maria Alexandra S. de. **A dialética prazer-sofrimento no trabalho de motoristas rodoviários de passageiros**. 2008. Disponível em: <<http://www.redepsi.com.br/portal>>. Acesso em: 18 out. 2009.

RIBEIRO, Priscilla Cristina Cabral; FERREIRA, Karine Araújo. Logística e transportes: uma discussão sobre os modais de transporte e o panorama brasileiro. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 22., 2002, Curitiba. **Anais...** Rio de Janeiro: ABEPRO, 2002.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, José Nivaldino. **Tempo ao volante**: uma abordagem sociológica da jornada de trabalho de motoristas rodoviários. Disponível em: <http://www.estradas.com.br/sosestradas/articelistas/nivaldino/tempo_ao_volante.asp>. Acesso em: 02 nov. 2009.

RODRIGUES, Paulo Roberto Ambrósio. Introdução aos sistemas de transporte no Brasil. *In*: RODRIGUES, Paulo Roberto Ambrósio. **Introdução aos sistemas de transporte no Brasil e à logística internacional**. 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: Aduaneiras, 2007, cap. 1, p. 4-146.

SÁ, Fernanda Diniz de. **Implicações da percepção do ruído e calor ambiental, idade e tempo de serviço sobre a capacidade laboral de motoristas de ônibus.** Dissertação (Mestrado) - Centro de Tecnologia, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. 2006.

SATO, L. **Abordagem psicossocial do trabalho penoso:** estudo de caso de motoristas de ônibus urbanos. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Faculdade de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo. 1991.

SENNETT, Richard. **A corrosão do caráter:** consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo. Rio de Janeiro: Record, 1999.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração da dissertação.** Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2000. Disponível em: < <http://www.scribd.com/doc/2367267/DA-SILVA-MENEZES-2001-Metodologia-da-pesquisa-e-elaboracao-de-dissertacao>>. Acesso em: 30 nov.2009.

SCHMIDT, Maria Luiza Gava. Qualidade total e certificação ISO 9000: história, imagem e poder. **Psicologia, Ciência e Profissão.** 20, 3, p. 16-23, 2000.

SOUZA, Paulo Henrique R.; GRISCI, Carmem Lúcia. Trabalho imaterial e sofrimento psíquico: o pós-fordismo no jornalismo industrial. *In*: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 29., 2005, Brasília. **Anais...** Brasília: ANPAD, 2005. 1 CD-ROM.

STRAUSS, Anselm; CORBIN, Juliet M. **Basics of qualitative research:** techniques and procedures for developing grounded theory. 2 ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 1998.

TOLEDO, Dimitri Augusto da Cunha; GUERRA, Ana Carolina. Um estudo sobre o prazer no trabalho: pensando dimensões de análise. ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 33., 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPAD, 2009.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais.** São Paulo: Atlas, 1987.

VALENTE *et al.* **Gerenciamento de transporte e frotas.** 2. ed. rev. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2003.

VIEIRA, Adriano Pinho. **Prazer, sofrimento e saúde no trabalho de teleatendimento**. Tese (Doutorado) - Universidade de Brasília-UnB, Brasília (DF). 2005.

YIN, R. K. **Estudos de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZANELATO, Luciana Silva; OLIVEIRA, Luiz Carlos de. Fatores estressantes presentes no cotidiano dos motoristas de ônibus urbano. SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS QUALITATIVOS. 2., 2004, Bauru. **Anais...** Bauru: Sociedade de Estudos e Pesquisas Qualitativos, 2004.

ZANELLI, José Carlos *et al.* (orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA)

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Senhor motorista,

Esta pesquisa, **sigilosa e de natureza estritamente acadêmica**, destina-se à elaboração da dissertação do Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes.

O questionário anexo é composto por 5 (cinco) seções, trata-se do Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA). Por gentileza, ao respondê-lo, siga as seguintes instruções:

- ✓ Não assine seu nome, pois as informações prestadas por você serão analisadas em conjunto com as informações fornecidas por seus colegas de trabalho.
- ✓ Não deixe nenhum item em branco.
- ✓ Marque apenas uma resposta para cada questão.
- ✓ Responda cada questão de forma precisa e franca, pensando em sua vivência e experiência profissional.
- ✓ Assinale a resposta que naturalmente surge em sua mente.
- ✓ Trabalhe rapidamente, preenchendo o questionário na sequência.
- ✓ Em caso de alteração de resposta, faça um círculo na resposta errada e marque uma nova opção.

Ressaltamos ser imprescindível sua participação!

Agradecemos antecipadamente a colaboração e colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos.

Atenciosamente,

Nesmária Sany Costa Alves

Mestranda - Faculdade Novos Horizontes

Prof. Dr. Luiz Carlos Honório
Orientador - Faculdade Novos Horizontes

1. Gentileza indicar, depois de cada frase, o número que melhor corresponde à **avaliação** que você faz do seu **contexto de trabalho**.

	1	2	3	4	5
	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
1.1	O ritmo de trabalho é excessivo.				1 2 3 4 5
1.2	As tarefas são cumpridas com pressão de prazos.				1 2 3 4 5
1.3	Existe forte cobrança por resultados.				1 2 3 4 5
1.4	As normas para execução das tarefas são rígidas.				1 2 3 4 5
1.5	Existe fiscalização do desempenho.				1 2 3 4 5
1.6	O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas.				1 2 3 4 5
1.7	Os resultados esperados estão fora da realidade.				1 2 3 4 5
1.8	Existe divisão entre quem planeja e quem executa.				1 2 3 4 5
1.9	As tarefas são repetitivas.				1 2 3 4 5
1.10	Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho.				1 2 3 4 5
1.11	As tarefas executadas sofrem descontinuidade.				1 2 3 4 5
1.12	As tarefas não estão claramente definidas.				1 2 3 4 5
1.13	A autonomia é inexistente.				1 2 3 4 5
1.14	A distribuição das tarefas é injusta.				1 2 3 4 5
1.15	Os funcionários são excluídos das decisões.				1 2 3 4 5
1.16	Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados.				1 2 3 4 5
1.17	Existem disputas profissionais no local de trabalho.				1 2 3 4 5
1.18	Falta integração no ambiente de trabalho.				1 2 3 4 5
1.19	A comunicação entre funcionários é insatisfatória.				1 2 3 4 5
1.20	Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional.				1 2 3 4 5
1.21	As informações de que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso.				1 2 3 4 5
1.22	As condições de trabalho são precárias.				1 2 3 4 5
1.23	O ambiente físico é desconfortável.				1 2 3 4 5
1.24	Existe muito barulho no ambiente de trabalho.				1 2 3 4 5
1.25	O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado.				1 2 3 4 5
1.26	Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas.				1 2 3 4 5
1.27	O posto/estação de trabalho é inadequado para realização das tarefas.				1 2 3 4 5

1.28	Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários.	1	2	3	4	5
1.29	O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado.	1	2	3	4	5
1.30	As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas.	1	2	3	4	5
1.31	O material de consumo é insuficiente.	1	2	3	4	5

2. Agora escolha a alternativa que melhor corresponde à **avaliação** que você faz das **exigências decorrentes do seu contexto de trabalho**.

1	2	3	4	5
Nada exigido	Pouco exigido	Mais ou menos exigido	Bastante exigido	Totalmente exigido

2.1	Ter controle das emoções.	1	2	3	4	5
2.2	Ter que lidar com ordens contraditórias.	1	2	3	4	5
2.3	Ter custo emocional.	1	2	3	4	5
2.4	Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros.	1	2	3	4	5
2.5	Disfarçar os sentimentos.	1	2	3	4	5
2.6	Ser obrigado a elogiar as pessoas.	1	2	3	4	5
2.7	Ser obrigado a ter bom humor.	1	2	3	4	5
2.8	Ser obrigado a cuidar da aparência física.	1	2	3	4	5
2.9	Ser bonzinho com os outros.	1	2	3	4	5
2.10	Transgredir valores éticos.	1	2	3	4	5
2.11	Ser submetido a constrangimentos.	1	2	3	4	5
2.12	Ser obrigado a sorrir.	1	2	3	4	5
2.13	Desenvolver macetes.	1	2	3	4	5
2.14	Ter que resolver problemas.	1	2	3	4	5
2.15	Ser obrigado a lidar com imprevistos.	1	2	3	4	5
2.16	Fazer previsão de acontecimentos.	1	2	3	4	5
2.17	Usar a visão de forma contínua.	1	2	3	4	5
2.18	Usar a memória.	1	2	3	4	5
2.19	Ter desafios intelectuais.	1	2	3	4	5
2.20	Fazer esforço mental.	1	2	3	4	5
2.21	Ter concentração mental.	1	2	3	4	5
2.22	Usar a criatividade.	1	2	3	4	5
2.23	Usar a força física.	1	2	3	4	5
2.24	Usar os braços de forma contínua.	1	2	3	4	5
2.25	Ficar em posição curvada.	1	2	3	4	5
2.26	Caminhar.	1	2	3	4	5
2.27	Ser obrigado a ficar em pé.	1	2	3	4	5
2.28	Ter que manusear objetos pesados.	1	2	3	4	5

2.29	Fazer esforço físico.	1	2	3	4	5
2.30	Usar as pernas de forma contínua.	1	2	3	4	5
2.31	Usar as mãos de forma repetida.	1	2	3	4	5
2.32	Subir e descer escadas.	1	2	3	4	5

3. Avaliando o seu trabalho, atualmente, marque a frequência com que você experimenta **vivências positivas e negativas** em relação aos aspectos discriminados a seguir, tendo por base a escala abaixo.

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre

3.1	Liberdade com a chefia para negociar minhas demandas	1	2	3	4	5
3.2	Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	1	2	3	4	5
3.3	Solidariedade entre os colegas	1	2	3	4	5
3.4	Confiança entre os colegas	1	2	3	4	5
3.5	Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho.	1	2	3	4	5
3.6	Liberdade para usar a minha criatividade	1	2	3	4	5
3.7	Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias	1	2	3	4	5
3.8	Cooperação entre os colegas	1	2	3	4	5
3.9	Satisfação	1	2	3	4	5
3.10	Motivação	1	2	3	4	5
3.11	Orgulho pelo que faço	1	2	3	4	5
3.12	Bem-estar	1	2	3	4	5
3.13	Realização profissional	1	2	3	4	5
3.14	Valorização	1	2	3	4	5
3.15	Reconhecimento	1	2	3	4	5
3.16	Identificação com as minhas tarefas	1	2	3	4	5
3.17	Gratificação pessoal com as minhas atividades	1	2	3	4	5
3.18	Esgotamento emocional	1	2	3	4	5
3.19	Estresse	1	2	3	4	5
3.20	Insatisfação	1	2	3	4	5
3.21	Sobrecarga	1	2	3	4	5
3.22	Frustração	1	2	3	4	5
3.23	Insegurança	1	2	3	4	5
3.24	Medo	1	2	3	4	5
3.25	Falta de reconhecimento do meu esforço	1	2	3	4	5
3.26	Falta de reconhecimento do meu desempenho	1	2	3	4	5
3.27	Desvalorização	1	2	3	4	5
3.28	Indignação	1	2	3	4	5

3.29	Inutilidade	1	2	3	4	5
3.30	Desqualificação	1	2	3	4	5
3.31	Injustiça	1	2	3	4	5
3.32	Discriminação	1	2	3	4	5

4. Os itens a seguir tratam dos tipos de problemas físicos, psicológicos e sociais que geralmente são causados pela realização do trabalho. Marque o número que melhor corresponde à **frequência com que eles estão presentes na sua atividade como motorista**, tomando por base a escala abaixo:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre

4.1	Dores no corpo	1	2	3	4	5
4.2	Dores nos braços	1	2	3	4	5
4.3	Dor de cabeça	1	2	3	4	5
4.4	Distúrbios respiratórios	1	2	3	4	5
4.5	Distúrbios digestivos	1	2	3	4	5
4.6	Dores nas costas	1	2	3	4	5
4.7	Distúrbios auditivos	1	2	3	4	5
4.8	Alterações do apetite	1	2	3	4	5
4.9	Distúrbios na visão	1	2	3	4	5
4.10	Alterações do sono	1	2	3	4	5
4.11	Dores nas pernas	1	2	3	4	5
4.12	Distúrbios circulatórios	1	2	3	4	5
4.13	Insensibilidade em relação aos colegas	1	2	3	4	5
4.14	Dificuldades nas relações fora do trabalho	1	2	3	4	5
4.15	Vontade de ficar sozinho	1	2	3	4	5
4.16	Conflitos nas relações familiares	1	2	3	4	5
4.17	Agressividade com os outros	1	2	3	4	5
4.18	Dificuldade com os amigos	1	2	3	4	5
4.19	Impaciência com as pessoas em geral	1	2	3	4	5
4.20	Amargura	1	2	3	4	5
4.21	Sensação de vazio	1	2	3	4	5
4.22	Sentimento de desamparo	1	2	3	4	5
4.23	Mau-humor	1	2	3	4	5
4.24	Vontade de desistir de tudo	1	2	3	4	5
4.25	Tristeza	1	2	3	4	5
4.26	Irritação com tudo	1	2	3	4	5
4.27	Sensação de abandono	1	2	3	4	5

4.28	Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	1	2	3	4	5
4.29	Solidão	1	2	3	4	5

5. DADOS DEMOGRÁFICOS / OCUPACIONAIS / HÁBITOS DE VIDA

Para finalizar, esta seção pesquisa dados que caracterizam a sua história de vida. Por gentileza, marque a alternativa adequada ao seu caso em cada questão.

5.1 Faixa etária:

1. () Até 30 anos
2. () De 31 a 35 anos
3. () De 36 a 40 anos
4. () De 41 a 50 anos
5. () De 51 a 55 anos
6. () Acima de 56 anos

5.2 Escolaridade:

1. () 1º grau incompleto
2. () 1º grau completo
3. () 2º grau incompleto
4. () 2º grau completo
5. () Superior incompleto
6. () Superior completo
7. () Outro: _____

5.3 Estado civil:

1. () Solteiro
2. () Casado
3. () Amasiado
4. () Separado/Divorciado/Desquitado
5. () Viúvo

5.4 Número de filhos:

1. () Nenhum
2. () 1 filho
3. () 2 filhos
4. () 3 filhos
5. () 4 filhos
6. () 5 filhos
7. () Mais de 5 filhos

5.5 Tempo de trabalho na empresa como motorista:

1. () Menos de 1 ano
2. () De 1 a 5 anos
3. () De 6 a 10 anos
4. () De 11 a 15 anos
5. () De 16 a 20 anos
6. () Mais de 20 anos

5.6 Horas semanais de trabalho na empresa:

1. () Até 40 horas
2. () De 41 a 50 horas
3. () De 51 a 60 horas
4. () Mais de 60 horas

5.7 Você fuma?

1. () Sim
2. () Não

5.8 Se sim, quantos cigarros fuma, em média, por dia?

1. () Até 10 por dia
2. () De 11 a 20 por dia
3. () Mais de 20 por dia

5.9 Você toma bebida alcoólica?

1. () Sim
2. () Não

5.10 Se sim, com que frequência atualmente você tem bebido durante a semana:

1. () Raramente
2. () Às vezes
3. () Frequentemente
4. () Sempre

5.11 Afastamentos do trabalho por motivo de saúde relacionado ao trabalho no último ano:

1. () Nenhum
2. () Entre 1 e 3
3. () Mais de 3

Agradeço a participação.

APÊNDICE B – Roteiro de Entrevista Semiestruturada

1. Como você avalia a organização do trabalho nesta empresa, especialmente no que diz respeito à fiscalização do desempenho, à produtividade esperada, às normas e à hierarquia?
2. Os resultados da pesquisa apontam que, nesta empresa, os funcionários são excluídos das decisões. Você concorda ou discorda desses resultados. Comente.
3. Você se sente à vontade para falar de seu trabalho, expressar suas ideias, sugestões e opiniões perante a chefia? Alguma vez você já tentou expressar suas ideias e opiniões? Como foi(ram) aceita(s)?
4. A pesquisa revelou a existência de disputas profissionais no local de trabalho. Como você percebe essa questão no dia a dia de trabalho?
5. A pesquisa indicou satisfação considerável em relação às condições de trabalho, especialmente no que diz respeito à infraestrutura oferecida, ou seja, ao espaço físico, materiais de consumo, equipamentos, móveis e instrumentos necessários à realização do trabalho. Você concorda com esse resultado? Em caso positivo, a que você atribui esse resultado? Se não, quais os problemas encontrados e quais suas solicitações não atendidas pela empresa quanto aos itens mencionados?
6. Fatores relacionados ao custo cognitivo do trabalho, como ter de lidar com imprevistos, usar a visão e a memória continuamente, concentrar-se e usar a criatividade, apresentaram-se com avaliação mais negativa. Pensando em sua atividade como motorista, comente esse resultado. Como faz para lidar com essas dificuldades?
7. De acordo com a pesquisa, o trabalho como motorista, nesta empresa, exige que você cuide da aparência física regularmente, controle as emoções e demonstre bom-humor, esteja preparado para lidar com a agressividade dos outros e seja bonzinho com as pessoas. O que, em seu cotidiano, comprova esse resultado? Como essas exigências afetam você? O que faz para lidar com elas?
8. Aspectos associados ao custo físico do trabalho, como uso contínuo dos braços, pernas e mãos, foram apresentados como fatores críticos relacionados ao trabalho do motorista. Como esses aspectos afetam você, sua saúde? E o que faz para superá-los?
9. Em seu ambiente de trabalho, quais aspectos importantes lhe provocam bem-estar e o fazem ter orgulho pelo que faz?

10. Qual é o fator mais importante para sua realização profissional?
11. O que significa trabalhar como motorista para você?
12. A pesquisa revelou grande satisfação dos motoristas em relação à solidariedade entre os colegas, mas ao mesmo tempo apontou muitas disputas profissionais e insensibilidade em relação aos colegas. O que você poderia dizer a respeito disso?
13. Conforme a pesquisa, fatores relacionados ao esgotamento profissional (estresse, esgotamento emocional, insatisfação, insegurança, medo e frustração) foram apontados como críticos. Você concorda com esse resultado? Em caso positivo, no trabalho, o que lhe causa essas sensações e sentimentos? Como faz para superá-los?
14. A pesquisa revelou, nesta empresa, falta de reconhecimento do esforço e do desempenho no trabalho dos motoristas. Como você percebe isso no seu dia a dia de trabalho?
15. De acordo com a pesquisa, dores no corpo, dores nas costas e alterações do sono apresentaram-se como danos físicos mais graves relacionados ao trabalho. Como faz para lidar com esses problemas. Em que, na sua opinião, a empresa poderia ajudar?
16. De que forma o trabalho afeta sua vida familiar e seus sentimentos em relação aos colegas de trabalho?
17. Os resultados da pesquisa apontam mau-humor e tristeza como danos psicológicos mais críticos relacionados ao trabalho. Você concorda ou discorda. Se sim, como faz para lidar com esses sentimentos?
18. A pesquisa mostrou que motoristas com idade acima de 36 anos, ou seja, os mais experientes, demonstram ter maior realização profissional e se sentem mais livres para expressar suas opiniões, sua criatividade e falar do trabalho com os colegas e com a chefia. A que você atribui esse resultado?
19. De acordo com a pesquisa, motoristas com menos tempo de trabalho na empresa, ou melhor, com até um ano de trabalho, são mais realizados profissionalmente. O que poderia comentar a esse respeito?
20. Com base nos resultados, motoristas que trabalham até 40 horas semanais na empresa sentem-se mais realizados profissionalmente. Tomando como referência sua atividade, comente esse resultado. O que poderia comentar a esse respeito?
21. A pesquisa apontou que motoristas que trabalham acima de 41 horas por semana, se comparados com motoristas que trabalham até 40 horas semanais, apresentam maior esgotamento profissional e se sentem menos reconhecidos profissionalmente. Comente a esse respeito?

22. A pesquisa demonstrou que quanto mais existe organização do trabalho mais os motoristas vivenciam sentimentos de sofrimento quanto ao esgotamento profissional e à falta de reconhecimento. Comente esse resultado.
23. Conforme a pesquisa, relações socioprofissionais no ambiente de trabalho aparecem como fontes de sofrimento, especialmente se relacionadas ao esgotamento profissional e ao sentimento de falta de reconhecimento. Como você percebe essa questão no dia a dia de trabalho?

APÊNDICE C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

O senhor está sendo convidado a participar, como voluntário, da pesquisa: **Prazer e sofrimento no trabalho de motoristas de transporte rodoviário de passageiros: o caso de uma empresa mineira**, desenvolvida no programa de Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes, como parte integrante das exigências para aquisição do grau de Mestre em Administração.

Após a devida leitura deste documento, compreensão e esclarecimento de dúvidas com a pesquisadora responsável, o presente termo deverá ser assinado, caso concorde em participar.

Sua participação não é obrigatória, podendo ainda, a qualquer momento, desistir do voluntariado e retirar seu consentimento, o que não trará nenhuma consequência para sua relação com a pesquisadora ou com a instituição.

Será emitida cópia deste termo, constando nome, telefones e e-mail da pesquisadora. Por meio desses contatos, você, participante, poderá esclarecer dúvidas do projeto e de sua atuação ao longo de todo o período de duração da pesquisa.

Nome da pesquisa: Prazer e sofrimento no trabalho de motoristas de transporte rodoviário de passageiros: o caso de uma empresa mineira

Pesquisadora responsável: Nesmária Sany Costa Alves

Contatos: (xx) xxxx-xxxx / xxxx-xxxx

Esta pesquisa tem como objetivo geral: analisar as vivências de prazer e sofrimento de motoristas de transporte rodoviário de passageiros de uma empresa localizada no estado de Minas Gerais, tomando como eixo norteador a Psicodinâmica do Trabalho.

Nesta pesquisa, os sujeitos participam respondendo a questionário e a entrevistas a ser realizadas em local, data e horário previamente acordados. Ressalte-se não haver risco físico ou psíquico para os respondentes. Os sujeitos de pesquisa não arcarão com nenhum gasto decorrente da participação e também não receberão gratificação por isso.

Serão garantidos o anonimato e o sigilo das informações e os resultados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmico-científicos.

Nesmária Sany Costa Alves

Termo de Consentimento de Participação como Sujeito da Pesquisa

Eu, _____, autorizo o registro das informações fornecidas por mim, por meio de questionário e/ou entrevista, para ser utilizadas integralmente ou em partes, sem restrições de prazos ou citações, desde a presente data. Seu controle e guarda ficará em poder de Nesmária Sany Costa Alves, mestranda em Administração pela Faculdade Novos Horizontes, com o objetivo de realizar sua pesquisa **Prazer e sofrimento no trabalho de motoristas de transporte rodoviário de passageiros: o caso de uma empresa mineira**. Foi-me garantido que posso me retirar da pesquisa a qualquer momento, invalidando, por conseguinte, meu consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade.

Declaro ainda que recebi uma cópia deste Termo de Consentimento.

Cidade X, ____ de _____ de 2010.

Assinatura do participante: _____

APÊNDICE D – Identificação das variáveis no questionário aplicado

ESCALAS	FATORES	ITENS DO QUESTIONÁRIO
Escala de Avaliação do Contexto do Trabalho (EACT)	Organização do trabalho	1.1; 1.2; 1.3; 1.4; 1.5; 1.6; 1.7; 1.8; 1.9; 1.10; 1.11
	Relações socioprofissionais	1.12; 1.13; 1.14; 1.15; 1.16; 1.17; 1.18; 1.19; 1.20; 1.21
	Condições de trabalho	1.22; 1.23; 1.24; 1.25; 1.26; 1.27; 1.28; 1.29; 1.30; 1.31
Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT)	Custo afetivo	2.1; 2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6; 2.7; 2.8; 2.9; 2.10; 2.11; 2.12
	Custo cognitivo	2.13; 2.14; 2.15; 2.16; 2.17; 2.18; 2.19; 2.20; 2.21; 2.22
	Custo físico	2.23; 2.24; 2.25; 2.26; 2.27; 2.28; 2.29; 2.30; 2.31; 2.32
Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento (EIPST)	Liberdade de expressão	3.1; 3.2; 3.3; 3.4; 3.5; 3.6; 3.7; 3.8
	Realização profissional	3.9; 3.10; 3.11; 3.12; 3.13; 3.14; 3.15; 3.16; 3.17
	Esgotamento profissional	3.18; 3.19; 3.20; 3.21; 3.22; 3.23; 3.24
	Falta de reconhecimento	3.25; 3.26; 3.27; 3.28; 3.29; 3.30; 3.31; 3.32
Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT)	Danos físicos	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 4.5; 4.6; 4.7; 4.8; 4.9; 4.10; 4.11; 4.12
	Danos sociais	4.13; 4.14; 4.15; 4.16; 4.17; 4.18; 4.19
	Danos psicológicos	4.20; 4.21; 4.22; 4.23; 4.24; 4.25; 4.26; 4.27; 4.28; 4.29

Fonte: Mendes e Ferreira (2007)
Adaptado pela autora