



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

BRENA BARROSO FERREIRA

**UM ESTUDO DE CASO SOBRE OS IMPACTOS NA QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE MOTORISTAS DE ÔNIBUS EM UMA
EMPRESA DO TRANSPORTE COLETIVO DE FORTALEZA-CE**

FORTALEZA

2018

BRENA BARROSO FERREIRA

UM ESTUDO DE CASO SOBRE OS IMPACTOS NA QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE MOTORISTAS DE ÔNIBUS EM UMA
EMPRESA DO TRANSPORTE COLETIVO DE FORTALEZA-CE

Monografia apresentada ao Curso de
Administração do Departamento de Administração
da Universidade Federal do Ceará, como requisito
parcial para obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Orientador(a): Profa. MSc. Elidhara Trigueiro
Guimarães.

FORTALEZA

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

F439e Ferreira, Brena Barroso.

Um estudo de caso sobre os impactos na qualidade de vida no trabalho a partir da percepção de motoristas de ônibus em uma empresa do transporte coletivo de Fortaleza-CE / Brena Barroso Ferreira. – 2018.

90 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2018.

Orientação: Profa. Ma. Elidhara Trigueiro Guimarães.

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Condições de Trabalho. 3. Motoristas de Ônibus. I. Título.

CDD 658

BRENA BARROSO FERREIRA

UM ESTUDO DE CASO SOBRE OS IMPACTOS NA QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE MOTORISTAS DE ÔNIBUS EM UMA
EMPRESA DO TRANSPORTE COLETIVO DE FORTALEZA-CE

Monografia apresentada ao Curso de
Administração do Departamento de Administração
da Universidade Federal do Ceará, como requisito
parcial para obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Aprovada em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. MSc. Elidhara Trigueiro Guimarães (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Sueli Maria de Araújo Cavalcante
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. MSc. Criseida Alves Lima
Universidade Federal do Ceará (UFC)

À Deus.

À minha família, meus pais e irmãos.

AGRADECIMENTOS

À Deus, por ter me proporcionando a oportunidade e a sabedoria para realizar esse empreendimento.

À minha mãe, Maria do Carmo, por ter me ajudado, motivado e aconselhado nas horas mais difíceis.

Ao meu pai, Eliseu, por ter me dado condições para completar esse sonho.

Aos meus irmãos, Bruno, Matheus, Marília e Felipe por serem meus companheiros, me ajudando de todas as formas possíveis.

À minha família como no todo, pela toda ajuda e auxílio que me deram.

Aos amigos que ganhei nessa caminhada, por estarem comigo constantemente e me acudirem quando eu mais precisei. Não irei citar nomes porque posso esquecer alguém e ser desleal.

À UFPI – Campus Parnaíba, porque esse local é a minha origem na vida acadêmica, de onde eu guardo com amor e carinho as recordações.

À empresa Vega, especialmente a Valéria, por autorizarem a realização da pesquisa, sendo que os dias que passei na organização me trataram como se eu fizesse parte da casa.

À todos os motoristas de ônibus, os que participaram da minha pesquisa e os outros profissionais, isso é um reconhecimento pela profissão de vocês, que tem um valor importante na sociedade e às vezes não é valorizada.

À professora Elidhara, pela orientação e conhecimento repassados.

RESUMO

Esse estudo teve como objetivo analisar os impactos na qualidade de vida dos motoristas de ônibus urbano de Fortaleza, com base no tipo de trabalho que exercem no ramo. O estudo priorizou tomar conhecimento a respeito das características desse grupo, com foco em quatro áreas temáticas: sociodemográfica, física, psíquica e meio ambiente. A tipologia utilizada na pesquisa foi aplicada, descritiva, quanti-qualitativa, bibliográfica e um estudo de caso. Como instrumento foi usado um questionário, que obteve uma amostra de 60 motoristas de uma empresa de transporte coletivo em Fortaleza, nos dias 31 de outubro e 01 de novembro de 2018. Os dados proporcionaram o perfil individual dessa categoria, além de uma perspectiva do cenário em que estão inseridos. Observando em um nível geral, a amostra forneceu que os motoristas de ônibus da empresa pesquisada apresentam um nível de qualidade de vida relativamente bom, em razão dos resultados positivos aferidos, com destaque, a percepção da qualidade de vida que a categoria possui, uma vez que os itens considerados como bom e ótimo, juntos, conseguiram 82%. Outro fator foi a felicidade na profissão, com um percentual de 72% para a resposta sim, pois mesmo que as condições de trabalho desse grupo dificultem o exercício do trabalho, eles se sentem felizes em fazer parte, dentre outros. Entretanto, a pesquisa apontou que 62% do público-alvo sente pressão no exercício do seu trabalho e 60% afirmaram já ter sofrido algum acidente de trânsito. O estudo colabora efetivamente para compreensão do trabalho dessa profissão, em razão de fornecer uma breve análise da realidade cotidiana desses profissionais.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Condições de Trabalho; Motoristas de ônibus.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the impacts on the quality of life of urban bus drivers in Fortaleza, based on the type of work they carry out in the field. The study prioritized to learn about the characteristics of this group, focusing on four thematic areas: sociodemographic, physical, psychic and environment. The typology used in the research was applied, descriptive, quanti-qualitative, bibliographical and a case study. As a tool, a questionnaire was used, which obtained a sample of 60 drivers from a public transport company in Fortaleza, on October 31 and November 1, 2018. The data provided the individual profile of this category, as well as a scenario perspective in which they are inserted. Observing at a general level, the sample provided that the bus drivers of the company surveyed present a relatively good quality of life, due to the positive results obtained, especially the perception of the quality of life that the category has, once that items considered good and great together got 82%. Another factor was happiness in the profession, with a percentage of 72% for the answer yes, because even though the working conditions of this group make it difficult to exercise, they feel happy to be part of, among others. However, the survey pointed out that 62% of the target audience feels pressure in the exercise of their work and 60% have already reported having suffered a traffic accident. The study collaborates effectively to understand the work of this profession, because of providing a brief analysis of the daily reality of these professionals.

Key words: Quality of Life at Work; Work Conditions; Bus Drivers.

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 1 |
| 2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO | 4 |
| 2.1 Histórico sobre a Qualidade de Vida no Trabalho | 4 |
| 2.2 Conceito da Qualidade de Vida no Trabalho..... | 7 |
| 2.3 Modelos de Qualidade de Vida | 9 |
| 2.3.1 Modelo de Walton | 9 |
| 2.3.2 Modelo de Hackman e Oldhan | 12 |
| 2.3.3 Modelo de William Wherter e Keith Davis sobre o Projeto de Cargos | 14 |
| 2.3.4 Modelo de Nadler e Lawler | 15 |
| 2.3.5 Modelo BPSO..... | 17 |
| 3 ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO | 19 |
| 3.1 Estresse Ocupacional..... | 20 |
| 3.2 Síndrome de Burnout..... | 22 |
| 4 MOTORISTAS DE ÔNIBUS DO TRANSPORTE COLETIVO E SUAS CONDIÇÕES DE TRABALHO..... | 24 |
| 4.1 Trânsito e seus Efeitos..... | 24 |
| 4.2 Condições de Trabalho dos Motoristas de Ônibus | 25 |
| 4.2.1 Carga Horária | 25 |
| 4.2.2 Posto de Trabalho | 26 |
| 4.2.3 O ruído e as vibrações | 26 |
| 4.2.4 Temperatura..... | 27 |
| 4.2.5 Posturas Forçadas | 28 |
| 4.2.6 Movimentos Repetitivos..... | 29 |
| 4.2.7 Riscos Químicos | 29 |
| 4.2.8 Doenças Ocupacionais..... | 29 |
| 4.2.9 Violência..... | 31 |
| 5 A EMPRESA VEGA TRANSPORTE URBANO S. A. | 32 |
| 6 METODOLOGIA..... | 38 |
| 6.1 Classificação da Pesquisa | 38 |
| 6.2 População, Amostra e Etapas da Pesquisa..... | 39 |
| 7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS | 41 |

| | |
|--|-----------|
| 7.1 Perfil Sociodemográfico..... | 41 |
| 7.2 Área Física..... | 44 |
| 7.3 Área Psicológica..... | 51 |
| 7.4 Área do Meio Ambiente..... | 59 |
| 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 67 |
| REFERENCIAS | 68 |
| APÊNDICE A – TERMO DE CONSETIMENTO LIVRE..... | 77 |
| APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO NA EMPRESA | 78 |

1 INTRODUÇÃO

O trabalho tem um papel relevante na história, sendo que através disso originou-se diversas relações que evoluíram com o tempo. O mesmo ocupa um espaço considerável na vida dos indivíduos, devido a ser o principal meio para suprir as necessidades. Entretanto, conquistou outro aspecto na vida do ser humano, sendo considerado como essencial, não por causa da questão da sobrevivência, mas por gerar um ser mais ativo, pela execução da função atribuída dentro da empresa, com os pontos abrangem a realização do trabalho. (BARBOSA, 2016)

Atualmente, o ambiente organizacional está sofrendo diversas alterações, em razão das influências externas que atuam, ocasionando mudanças cada vez mais rápidas, exigindo com que as organizações atendam a essas demandas em um tempo hábil. Um dos itens que mais sofreu modificações foram as formas de trabalho, no intuito de buscar o melhor modelo de execução, entretanto, essa é uma questão que afeta diretamente uma das partes que tem relevante importância: as pessoas. Nesse momento, foram colocadas em atenção especial, pois quando há condições que oferecem um bom ambiente de trabalho e ocasiona na motivação das mesmas, tendem a desenvolver um trabalho melhor e acabam sendo uma vantagem competitiva para empresa. Por causa disso, as organizações precisam focar em proporcionar ações e programas que promovam esse comportamento. (TOLFO e PICCININI, 2001).

Em algumas ocasiões, o trabalho predomina a vida dos indivíduos, mesmo estando fora do local de trabalho. Isso ocorre em razão das pressões sentidas, vindas do ambiente, por causa do mercado competitivo e globalizado nos dias atuais. Por isso, as instituições estão cada vez mais preocupadas com a saúde e bem-estar dos colaboradores, com a necessidade de sempre manter o ambiente saudável e agradável, para que os colaboradores desempenhem suas atividades da melhor maneira possível. Em resposta a isso, as empresas notam cada vez mais a importância de políticas que proporcionem saúde, segurança e conforto. O planejamento e realização de ações que visem esses pontos, faz parte da esfera da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)¹ (BOAS et al, 2018).

Conforme Britto, Silva e Florentino (2014, p. 89) a “Qualidade de Vida no Trabalho é a busca do equilíbrio entre o homem e o trabalho, onde as pessoas vão realizar o melhor serviço pelo fato de sentir-se bem, ou seja, um ambiente saudável para executar suas tarefas”. E ainda de acordo com Chiavenato (2010, p. 487) “A QVT representa o grau em que os membros da

¹ A sigla QVT significa Qualidade de Vida no Trabalho.

organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”. Com base nos autores, QVT está relacionado a vários itens da organização que tem por principal objetivo promover um ambiente de trabalho que seja apropriado para o desempenho das atividades, no sentido em que os funcionários se sintam bem em permanecer naquele local e realizar as suas atividades.

Entretanto, a QVT as vezes é negligenciada, devido as empresas visarem apenas no aspecto físico, sendo que o aspecto psicológico, sociológico e tecnológico, juntos, gera reflexos na cultura e clima organizacional, que também afeta a satisfação dos funcionários e conseqüentemente sua produtividade. Os colaboradores passam, em sua maioria, 8 horas por dia no trabalho e dedicam 35 anos da sua vida a isso. Os problemas acarretados dessa experiência acompanharam o indivíduo não somente no ambiente do trabalho ou quando permanecer neste, mas fora dele, por tempo indeterminado (CONTE, 2003).

Diante do exposto, o ambiente de trabalho atinge o indivíduo de diversas maneiras, trazendo conseqüências de médio a longo prazo na sua vida, bem como influencia na sua motivação e produtividade. Por isso, as empresas devem ter a preocupação em fornecer ótimas condições de trabalho, para que o colaborador se sinta confortável em desempenhar a sua função. Em vista disso, algumas profissões devem ser mais difíceis de repassar QVT, devido aos aspectos que envolve a sua função. Portanto, esse trabalho procura responder a seguinte questão: *Qual a qualidade de vida que os motoristas de ônibus urbano de Fortaleza possuem no exercício da sua profissão?*

Com base no questionamento, esta pesquisa possui como objetivo geral analisar os impactos na qualidade de vida dos motoristas de ônibus urbano de Fortaleza, como base no tipo de trabalho dessa categoria. Em relação aos objetivos específicos teve-se: conhecer o perfil sociodemográfico dessa profissão; analisar as condições de trabalho desse grupo e investigar quais ações e programas são oferecidos aos motoristas de ônibus.

Para alimentar uma hipótese de que existem aspectos estressores que comprometem a qualidade de vida desses trabalhadores, ressalta-se que os motoristas de ônibus urbano dispõem de condições de trabalho difíceis, que se pode citar, por exemplo, ficar sentado durante várias horas, atenção constante por causa do trânsito e a responsabilidade pela vida de várias pessoas que transporta durante todos os dias. Conforme Pettengill (2010), faz parte da rotina conduzir o veículo a vários destinos, a ação de seguir, parar e depois seguir novamente, o perigo que estão sujeitos em razão dos assaltos, violência e vandalismo, além de outras atividades que lhe são impostas, como

a função de trocador, tornando o trabalho muito desgastante. Em razão desses inúmeros fatores, essa classe demanda uma atenção especial para que possam desenvolver o seu trabalho da maneira mais confortável possível.

Entretanto, para que isso ocorra, deve haver um planejamento por parte da instituição, visando desenvolver ações que causem melhoria, sendo que geralmente isso é realizado através de programas de QVT. Eles têm como alvo principal a satisfação do colaborador, criando uma organização mais humanizada, através participação das decisões e melhoria das condições de trabalho (GIL, 2014). Perante o exposto, esse trabalho se justifica, devido as situações laborais desses profissionais produzirem circunstâncias que prejudicam a sua vida no todo, refletindo no seu trabalho bem como na sua vida pessoal. Conhecer as raízes desse cenário e o que influencia no mesmo, trará mais entendimento sobre a questão e possibilitará a criação de respostas que beneficie essa categoria.

A estrutura do trabalho possui a seguinte forma: o primeiro capítulo, a Introdução aborda aspectos gerais do tema. Posteriormente, na Fundamentação Teórica, são tratados assuntos sobre Qualidade de Vida no Trabalho, no capítulo dois; Estresse, no capítulo três; Condições de Trabalho dos Motoristas de Ônibus, no capítulo quatro; apresentação da Empresa em que foi aplicado o estudo, no capítulo cinco. No capítulo seis será a metodologia do trabalho expressando sobre os parâmetros utilizados como base. No capítulo sete será a análise dos dados obtidos com a pesquisa. No capítulo oito, as considerações finais, referente aos objetivos e resultados encontrados.

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Essa seção aborda os seguintes assuntos: Histórico sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho e Modelos de Qualidade de Vida, com foco nos modelos mais utilizados.

2.1 Histórico sobre a Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho é um tópico relativamente novo no ambiente organizacional, pois práticas em como melhorar a vida dos colaboradores teve aplicações recentes, fazendo disso um item novo, porém importante na empresa, uma vez que pode influir diretamente o desempenho dos funcionários. Está intrínseca em diversos fatores do ambiente de trabalho, levando em consideração sua influência interna, externa e na visão que o colaborador tem da organização e como ver o seu trabalho (função) dentro dela. Entretanto, é preciso analisar um pouco suas origens para compreender o papel que exerce no espaço e os resultados favoráveis que pode oferecer.

A primeira abordagem relacionada a QVT foi na teoria das Relações Humanas, um estudo realizado em Hawthorne, por Elton Mayo, a partir de 1927, tendo como ponto central o ambiente de trabalho, observado fatores como movimentos na execução do trabalho, fadiga e a própria deficiência do ambiente. Os resultados apontaram principalmente que o colaborador não era só movido pelo dinheiro, mas sim por outros pontos que precisavam ser considerados, que existe um condicionamento ao sistema social e biológico; que não poderia ser classificado em sistemas simples e mecanicistas e que tinha outras necessidades como segurança, afeto, aprovação social, prestígio e autorrealização. Em vista disso, o colaborador precisa de outras condições que o faça sentir bem no local em que está e com as pessoas que o rodeia (MOTTA E VASCONCELOS, 2008).

Por volta da década de 50, Eric Trist e seus colaboradores, no Tavistock Institute com base nos estudos efetuados criaram um modelo para observar a relação entre indivíduo-trabalho-organização. As pesquisas culminaram na criação da escola sociotécnica, que acreditava na ideia que o sistema técnico de trabalho estava ligado a articulações sociais variadas (GONÇALVES, 2006). Já nos Estados Unidos, por volta dos anos 70, apontou a QVT como ações que visam apoiar o funcionário e outras que retratam a saúde do trabalhador. Na França é visto como as condições de vida do empregado e observando questões como a psicopatologia e ergonomia no trabalho, através de Christopher Dejours e Alan Wisner. (LIMONGI-FRANÇA, 2010)

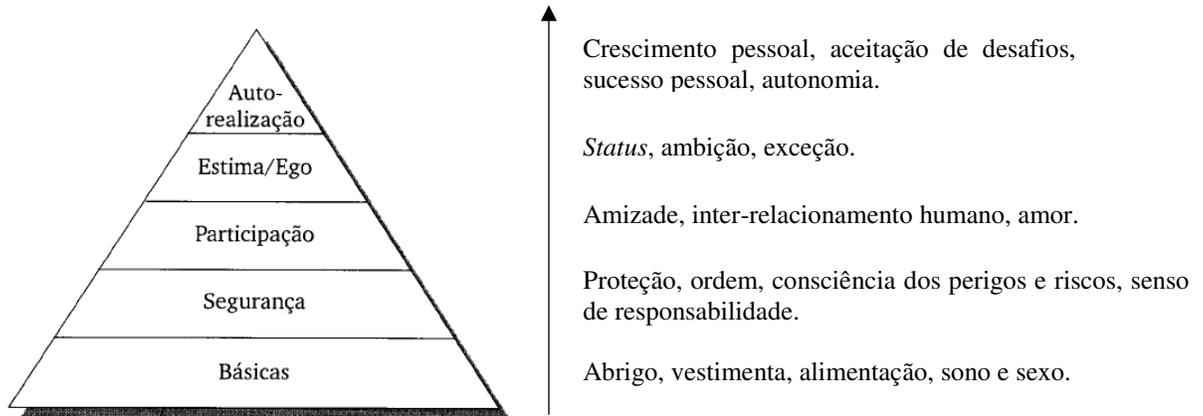
Diante do exposto, o ambiente de trabalho foi estudado levando em conta as principais variáveis que influenciavam condições ergonômicas e o surgimento de doenças ocupacionais, objetivando mudanças organizacionais e conscientização com o intuito da melhoria e bem-estar coletivo. Porém, estas alterações foram feitas com base nas decisões de colaboradores e a empresa, em espaços destinados para a discussão acerca do conteúdo em pauta (GIULIANNI e GIULIANNI, 2010).

De acordo com Chiavenato (2010), Louis Davis desenvolveu o conceito de QVT relacionado a preocupação com o bem-estar e a saúde dos colaboradores no exercício de suas atividades. Já nos anos 80, com o avanço tecnológico e a modernização, propiciou aplicações estruturadas e sistematizadas nas organizações internamente usando a QVT (FILHO e ALMEIDA, 2005) foi a concepção de uma ideia para a propagação aos funcionários acerca de como as condições do ambiente de trabalho poderiam ser modificadas em prol para um aumento do desempenho.

A competitividade organizacional foi o cenário dos anos 90, com novas facilidades de produção advindas da tecnologia e a busca do crescimento econômico, levaram as organizações a uma briga acirrada para manter-se no mercado, descuidando-se de valores ambientais e humanísticos que precisavam ser colocados em destaque para um ambiente propício tanto para os funcionários e o ambiente. Diante disso, houve uma preocupação para que esses preceitos fossem recuperados, sendo considerado dois pontos centrais: melhores condições de trabalho e a produtividade (WALTON, 1974 *apud* FERNANDES, 1996).

Outros autores que deram a sua contribuição para a QVT foi Abraham Maslow com a Teoria das Necessidades e Frederick Herzberg com a Teoria dos Dois Fatores, que são estudos voltados para o lado motivacional do trabalho. Segundo Maximiano (2000) a teoria das Necessidades expõe sobre uma pirâmide, com cinco patamares, onde cada um dispõe de uma esfera específica que está presente na vida do ser humano. Cada categoria está subordinada a outra, ou seja, somente quando uma necessidade se satisfaz e que se vai em busca da outra, e assim sucessivamente. Essa ideia é concebida pois quando há privação de um item primário, o ser humano buscará de todas as formas suprir essa falta, não pensando nos outros níveis. De acordo com a Figura 1 há uma visualização explícita da teoria, sendo demonstrado os níveis e o que cada um deles abrange.

Figura 01 - Teoria das Necessidades de Maslow



Fonte: Adaptado de Maximiano, 2000, p. 351.

Segundo Franco (2012) a teoria dos Dois Fatores, de Frederick Herzberg apresenta dois tipos de elementos diferentes no trabalho: os fatores motivacionais ou satisfatórios que proporcionam um espaço de trabalho com vários pontos que favorecem o desempenho das atividades e faz que o colaborador se sinta motivado na sua função, sendo que são fatores intrínsecos (de dentro para fora). Os fatores higiênicos ou insatisfatórios geram somente uma condição adequada, fazendo que o funcionário só trabalhe para cumprir seu dever, não criando desejos de alcançar maiores resultados, pois são fatores extrínsecos (de fora para dentro). A seguir há uma classificação dos fatores:

Fatores motivacionais ou “satisfacientes” – melhora do cargo e do desempenho, que também podem ser divididos em: realização; reconhecimento; responsabilidade; crescimento e trabalho em si.

Fatores higiênicos ou “insatisfacientes” – direção negativa da motivação. Se os fatores higiênicos se apresentam em um nível “inadequado”, ou abaixo da expectativa do empregado, poderão causar insatisfação. Melhorando os fatores ou condições, pode-se remover a insatisfação. [...] considera esses fatores muito limitados e incapazes de influenciar poderosamente o comportamento do empregado. Eles somente reduzem o grau de insatisfação e têm caráter preventivo, ou seja, não geram um alto grau de motivação (FRANCO, 2012, p. 70-71).

Essas teorias demonstram como estão relacionadas a QVT, em razão de estarem ligadas as situações que promovem um bem-estar ao funcionário e o pensamento de caso não ocorra, expondo a importância. Todas as aplicações citadas anteriormente expressam esse pensamento porque membros de organização felizes e bem motivados implica em uma produtividade melhor e maior, transparecendo claramente nos objetivos das organizações, mas também há o argumento de

tratar o ser humano com cuidado e respeito. O Quadro 1 expõe acerca da evolução do conceito, como foi explorado em cada tempo.

Quadro 01 - Evolução do Conceito de QVT (Nadler e Lawler)

| Concepções Evolutivas | Características e Visão |
|--|--|
| 1 – QVT como uma variável (1959 a 1972) | Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo. |
| 2 – QVT como uma abordagem (1969 a 1974) | O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a fazer melhorias tanto ao empregado como à direção. |
| 3 – QVT como um método (1972 a 1975) | Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica. |
| 4 – QVT como um movimento (1975 a 1980) | Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores como organização. Os termos – administração participativa e democracia industrial – eram frequentemente ditos como ideias do movimento de QVT. |
| 5 – QVT como tudo (1979 a 1982) | Como panaceia para competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais. |
| 6 – QVT como nada (futuro) | No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro. |

Fonte: Adaptado de Nadler e Lawler (1983)

De acordo com o que foi exposto no quadro juntamente com o histórico, proporciona uma visão geral de como a Qualidade de Vida sofreu modificações ao longo do tempo, construindo uma base para os dias atuais e compreensão dessa área de forma mais completa.

2.2 Conceito da Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho tornou-se um assunto muito discutido dentro das instituições, há várias iniciativas como programas e projetos que visam ações para que impactem a vida das pessoas. Entretanto, para ter-se uma noção da abordagem do tema, é preciso conceituar para definir claramente os aspectos que a QVT envolve. Segundo Limongi e Assis (1995, p. 26) a QVT é “[...] uma compreensão abrangente e comprometida sobre as condições de vida no trabalho, incluindo aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal”. De acordo com Albuquerque e França (1998, p. 40) a QVT é conceituada como:

[...] um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Diante do exposto, a QVT está voltada principalmente para os indivíduos, o bem-estar deles. Porém, a organização precisa também dessa consciência, uma vez que tem a maior autonomia de oferecer práticas de segurança e qualidade para os seus colaboradores. Dependendo de como a empresa observa a Qualidade de Vida e suas vertentes, pode-se classificar o nível de satisfação dos funcionários e determinará o desempenho dos seus trabalhos.

Conforme Chiavenato (2010) a globalização trouxe mudanças constantes e para que a instituição possa ter competitividade no mercado, ela precisa atender bem o seu cliente externo, porém antes de servir o mesmo, ela deve atentar-se para o cliente interno, para as suas necessidades, pois ele é o responsável pela fabricação do produto ou prestação do serviço. O investimento interno também se refletirá nos consumidores, pois a QVT expressa como os membros da organização associa o atendimento das suas necessidades pessoais com a realização do seu trabalho.

Além dos efeitos que a globalização pode produzir nas empresas, há também a influência nos indivíduos, onde as demandas se tornaram mais exigentes, ocasionando em um ritmo incessante na responsabilidade de desempenhar algum papel, gerando um alto nível de *stress*. Por isso é necessário disponibilizar um local agradável para a execução das suas tarefas, fornecendo uma qualidade de forma a beneficiar o funcionário e eliminar possíveis males que possam lhe afligir (AQUINO e FERNANDES, 2013). Entretanto, para disponibilizar esse lugar, a organização precisava observar a rotina, como ela é, quais os elementos e como desenvolver atos que surta resultados. Segundo Barbosa (2016, p. 29):

Os princípios da Qualidade de Vida no Trabalho estão intrinsecamente ligados à saúde do trabalhador, esta que não é medida de forma isolada, mas integrando as diversas particularidades que compõem a rotina diária e desenvolver do ofício profissional, como os aspectos físicos, ambientais e psicológicos do trabalho. Uma das grandes preocupações da QVT é alcançar o êxito organizacional, aprimorando os métodos e habilidades de gestão. Sendo sua grande missão humanizar o trabalho, promovendo a efetiva participação dos colaboradores, condições favoráveis de trabalho e melhor estruturação de cargos e salários.

O direcionamento da QVT está mencionado nos itens anteriormente, como podem ser atingidos. Contudo, sujeita-se ao colaborador essa percepção de bem-estar. Caso haja toda uma movimentação para promover determinadas práticas e o mesmo não se integrar, participar, por outros motivos fora da sua esfera profissional, as práticas não alcançaram o propósito para que

foram criadas. “A satisfação do trabalho são os estímulos que uma pessoa possui que o concede atuar da pior ou melhor maneira em seu local de trabalho. Pode vim do seu trabalho ou do seu círculo pessoal (família, amigos) (SELLERO *et al.*, 2013, p. 539, tradução nossa)”.

Um dos objetivos notáveis que a QVT viabiliza é o melhor relacionamento entre os membros da organização e o gestor, dado que origina sentimentos e confiança para com a instituição. Há uma procura para o estabelecimento de uma relação harmoniosa entre os integrantes através de um espaço humanizado que seja bom para ambos (NASCIMENTO, PEREIRA e PEREIRA, 2013). Todavia, as expectativas são variadas, uma vez que o ser humano não é igual e tem diferentes tipos de necessidades. Mas geralmente as que são voltadas para o campo profissional são baseadas no tocante a sua função, equipe de trabalho e ambiente. À vista disso, existe componentes da QVT que compreende essas perspectivas, que conforme Chiavenato (2010, p. 487-488) são:

A satisfação com o trabalho executado; as possibilidades de futuro na organização; o reconhecimento pelos resultados alcançados; o salário percebido; os benefícios auferidos; o relacionamento humano dentro da equipe e organização; o ambiente psicológico e físico de trabalho; a liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões e as possibilidades de estar engajado e de participar ativamente.

Os componentes de QVT demonstra uma perspectiva do colaborador no seu ambiente de trabalho, com vários pontos que favorecem um bem-estar, causando motivação e produtividade. Formas de como oportunizar essa sensação nos funcionários foram temas de diversos modelos de Qualidade de Vida, com abordagem de diferentes autores, no propósito de criar uma série de elementos, que juntos, tem como resultado a satisfação no ambiente de trabalho, por parte do indivíduo.

2.3 Modelos de Qualidade de Vida

Essa seção demonstrou acerca dos modelos de Qualidade de Vida, sendo que os abordados foram os mais que tiveram destaque no seu desenvolvimento e aplicação nas organizações.

2.3.1 Modelo de Walton

Walton (1973) definiu um modelo sobre QVT baseado em oito critérios com indicadores, desenvolvendo todas as áreas que o assunto possui, sendo que disponibilizam critérios que permitem analisar a qualidade de vida. O primeiro critério, consoante com o autor é sobre a compensação justa e adequada que traz a ideia de isonomia interna e externa, que todos terão direitos iguais no que tange a remuneração, conforme seus cargos e funções. É ligado ao

pensamento em que os membros da organização precisam deste critério para poderem se sustentar e a forma de como é distribuída essa remuneração impacta diretamente nisso (WALTON, 1973).

O segundo critério são as condições de trabalho, as pessoas devem ter um local seguro e agradável para trabalhar, evitando que sejam lugares insalubres, com atenção especial em algumas variáveis que possibilitem que isso seja alcançado, como o número de horas trabalhadas, a segurança do trabalho em si, a execução, o cuidado com ruídos, odores, dentre outros. Há normas legais que regulamentam isso, entretanto, a empresa deve se preocupar com as pessoas que estão sujeitas a isso diariamente (WALTON, 1973).

O terceiro critério é o uso de desenvolvimento de capacidades, sendo que os indivíduos devem ter um maior grau de liberdade para tomar decisões e que conheçam o processo como um todo, descartando a percepção centralização na alta administração. Vale ressaltar que a atividade exige que o funcionário utilize diferentes habilidades, se tem autonomia para determinar o seu desenvolvimento, se a tarefa é elaborada somente por uma pessoa ou é dividido em várias partes. (WALTON, 1973).

O quarto critério, oportunidade de crescimento e segurança, trata sobre as atividades desempenhas dos colaboradores, como a sua execução pode desencadear no desenvolvimento e promover progresso, possibilitando almejar novos níveis na carreira no futuro. Os profissionais devem procurar o seu crescimento através do ganho de novos conhecimentos, que o possibilitem almejar novos horizontes. Caso isso não ocorra, pode gerar uma desmotivação, fazendo com que o colaborador se acomode em determinado estágio. É de responsabilidade da organização fornecer treinamentos, porém, o funcionário precisa está também aberto a oportunidades (WALTON, 1973).

O quinto critério, a integração social na organização, é as relações que podem ser construídas, de forma produtiva com os outros integrantes da organização. Geram sentimentos que elevam a autoestima e a identidade organizacional. O membro da organização precisa se sentir pertencente aquele grupo para que seja mais feliz. O mesmo deve possuir a visão que o local de trabalho é um ambiente em que é aceito, livre de preconceitos, em que o mesmo possa se desenvolver e ter apoio por parte de todos (WALTON, 1973).

O sexto critério, o constitucionalismo é relacionado ao cumprimento dos direitos dos trabalhadores, devendo ser protegidos e respeitados. Várias decisões são tomadas pela alta administração e que são repassadas para os níveis mais baixos. Essas ações as vezes podem ser prejudiciais para o colaborador, pois o afetam sem o mesmo ter participado da decisão. Ele deve

deter o conhecimento de como recorrer a isso e quais mecanismos pode utilizar nessas ocasiões (WALTON, 1973).

O penúltimo critério, o trabalho e espaço total de vida está classificado que as vidas pessoais e profissionais devem ser equilibradas, o trabalho não deve ser tão extenuante, para que o colaborador tenha tempo para outras atividades. Uma vez que o trabalho ocupa muito tempo de uma pessoa, ela não pode se dedicar as outras esferas da sua vida, causando problemas para o indivíduo, bem como sua família e amigos. O equilíbrio é requisito necessário nesse ponto, para que haja harmonia entre todas as áreas da vida do colaborador (WALTON, 1973).

O último critério, conceituado de relevância social da vida no trabalho é a percepção de valor pelo o indivíduo da empresa. O comportamento de uma empresa, tanto interna como externamente condiz muito com os seus valores e missão. A forma em como ela faz isso determinaram o quanto que o funcionário tem apreço por essa empresa. Dependendo das ações, irá refletir muito no sentimento em que o mesmo apresenta em fazer parte disso (WALTON, 1973). A seguir, o Quadro 02 demonstra o modelo, com todos os seus critérios e as características que dispõem:

Quadro 02: Modelo de Walton (1973)

| Fatores de QVT | Dimensões |
|--|---|
| 1. Compensação justa e adequada | 1. Renda (salário) adequada ao trabalho 2. Equidade interna (compatibilidade interna) 3. Equidade externa (compatibilidade externa) |
| 2. Condições de segurança e saúde no trabalho | 4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico (seguro e saudável) |
| 3. Utilização e desenvolvimento de capacidades | 6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Atividade da tarefa 9. Variedade de habilidades 10. Retroação e retro informação |
| 4. Oportunidades de crescimento e segurança | 11. Possibilidades de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança no emprego |
| 5. Integração social na organização | 14. Igualdade de oportunidades 15. Relacionamentos interpessoais e grupais 16. Senso comunitário |
| 6. Garantias Constitucionais | 17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas claras da organização |
| 7. Trabalho e espaço total de vida | 21. Papel balanceado no trabalho na vida pessoal |
| 8. Relevância social da vida no trabalho | 22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados |

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2010, p. 491)

Os oito fatores na sua totalidade, trata de vários elementos que fazem parte do ambiente organizacional e do indivíduo. As suas dimensões desdobram para pontos mais específicos, tornando a aplicabilidade mais fácil. Outro modelo sobre Qualidade de Vida é de Hackman e Oldhan, entretanto tem uma visão voltada para tarefa em relação ao ambiente de trabalho.

2.3.2 Modelo de Hackman e Oldhan

O modelo tem como objetivo criar um instrumento que possibilitasse a medição do desempenho do trabalho e a compreensão das variáveis que influenciam os resultados. Pretende que os resultados positivos em relação a esfera do trabalho e o pessoal (motivação interna, satisfação no trabalho, qualidade de desempenho, absenteísmo e rotatividade) fossem alcançados através de três estados psicológicos críticos que são significância percebida do trabalho, responsabilidade percebida pelos resultados do trabalho e o conhecimento dos resultados das atividades de trabalho (HACKMAN e OLDHAN, 1975).

A relação dada entre cada um deles demonstram como um membro da empresa comporta-se diante do ambiente e na realização da sua função. O instrumento de medição proposto pelos autores tem relevância, pois proporciona uma visão acerca dos pontos que podem ser melhorados e a situação em que a empresa se encontra. Entretanto, os três estados psicológicos foram criados a partir de cinco dimensões que são centrais no ambiente de trabalho (HACKMAN e OLDHAN, 1975), que são listados a seguir:

- Variedade de habilidades: O trabalho precisa ter uma variedade de atividades para realizar, pois com isso o colaborador irá utilizar o seu talento e diferentes habilidades.
- Identidade da Tarefa: O trabalho deve ter do começo ao fim um resultado visível, para que ele no todo seja concluído e identificável.
- Significância da Tarefa: A atividade deve ter um impacto no ambiente, compreendo na vida da própria pessoa ou no trabalho de outras, sendo que isso pode ser dentro da organização ou de forma externa.
- Autonomia: É a liberdade que o colaborador tem dada pela organização, de executar o trabalho da forma que o mesmo achar mais eficaz, decidindo acerca de todas as etapas, como o método, procedimentos usados, dentre outros.
- Feedback do próprio emprego: Na medida em que o membro da organização desempenha a sua função, recebe informações acerca dos seus resultados.

Entretanto, foram adicionadas mais duas dimensões, que são através delas que se encontra as medidas anteriores e também a compreensão da relação dos cargos e reações dos funcionários, que são dispostos a seguir:

- Feedback dos Agentes: O grau em que um funcionário recebe informações acerca do seu desempenho do seu supervisor e colegas de trabalho (Esta dimensão não está rigorosamente ligada ao trabalho, serve mais com um complemento de informações sobre o membro).
- Feedback da própria dimensão do trabalho: É o grau em que a organização exige que o colaborador conviva perto de outras pessoas na execução do seu trabalho.

De acordo com Hackman e Oldhan (1975) o modelo proposto tem como alvo os resultados pessoais e do trabalho, no entanto, só pode ser conseguido quando os estados psicológicos críticos são atingidos. A significância percebida do trabalho é referente a variedade da tarefa, identidade da tarefa e significância da tarefa. Já o estado de responsabilidade percebida pelos resultados do trabalho é ligado a autonomia, enquanto que o conhecimento dos resultados do trabalho é relacionado ao feedback. Todo o modelo é interligado, fazendo que um necessite de outro para se alcançar o alvo almejado. Na figura 02 é demonstrado o modelo estruturado:

Figura 02 – Modelo de Hackman e Oldhan



Fonte: Hackman e Oldhan (1975) adaptado por Costa *et al.* (2013)

O modelo descrito tem várias funções interligadas, que geram resultados diferentes. Entretanto, cada etapa é dependente da outra, sendo importante que tudo seja realizado de forma correta. A próxima seção, de William Wherter e Keith Davis explana sobre o cargo e como o seu planejamento pode influenciar na Qualidade de Vida.

2.3.3 Modelo de William Wherter e Keith Davis sobre o Projeto de Cargos

Os autores buscaram criar um projeto de cargos, baseado em três áreas: organizacional, ambiental e comportamental, para que a qualidade de vida fosse implantada, com o objetivo de trazer mais satisfação ao funcionário. Segundo Wherter e Davis (1983) a QVT é influenciada por diversos fatores do meio organizacional, por exemplo: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto do cargo. Entretanto, a natureza do cargo é que envolve o membro da organização. Para uma grande parte dos indivíduos, a satisfação no trabalho vinha através de um cargo que lhe proporcionasse mais desafios e recompensas.

O projeto de cargo gera conhecimento prévio para que possa lidar com os desafios organizacionais, ambientais e comportamentais, pois alterações em qualquer desses itens, influenciam a QVT. Porém, a importância entre a ligação do projeto de cargo e a QVT, como um interfere no outro, são as pessoas e organização, porque são os cargos que causam o elo entre os dois. Quando os desafios são considerados em um projeto de cargo, os resultados serão mais satisfatórios e produtivos (WHERTER e DAVIS, 1983).

O projeto de cargos tem como base três áreas e cada uma traz aspectos que interagem entre si. Os elementos organizacionais são relacionados a eficiência, dado que o planejamento do cargo proporciona ao funcionário um aproveitamento máximo de produção. Essa área apresenta três elementos: a abordagem mecanicista que é o estudo de identificar cada tarefa, para melhorar o tempo de execução e a força demandada do trabalhador. Outro item é o fluxo de trabalho que é a forma que os produtos e serviços são fabricados. Dependendo de qual seja, a linha de produção pode ser diferenciada e os cargos são os principais agentes para que a execução ocorra eficientemente. Outro componente nesta área são as práticas de trabalho, que significa a configuração estabelecida para realização do trabalho, levando em conta tradições ou desejos coletivos dos colaboradores (WHERTER e DAVIS, 1983).

Os elementos ambientais têm como foco influências dos fatores externos que atingem o meio organizacional. A habilidade e disponibilidade dos funcionários são dois pontos que precisam estar equilibrados na vida das pessoas que vão desenvolver o trabalho. Enquanto que as

expectativas sociais estão relacionadas com as da sociedade e a do próprio indivíduo, uma vez que se não forem levadas em consideração, podem originar em baixa motivação e, conseqüentemente, baixa na qualidade de vida (WHERTER e DAVIS, 1983).

Os elementos comportamentais são que em um projeto de cargo não se deve somente observar o lado da execução do trabalho, mas também as necessidades individuais de cada colaborador. Uma vez que essas necessidades são colocadas em análise e fazem parte do projeto de cargo, proporcionam aos membros da empresa um ambiente mais agradável. Os componentes que fazem parte desse elemento são a autonomia, que é a responsabilidade pelo o trabalho, gerando no colaborador confiança para efetuar suas tarefas. A variedade possibilita diferente tipos de atividades, no intuito que o funcionário utilize diferentes habilidades. Identidade da tarefa, o trabalhador é responsável por todo o desenvolvimento do processo, do início ao fim, sendo que o resultado é inteiramente seu. Por fim, a retroinformação, que é o feedback do desempenho do colaborador no trabalho (WHERTER e DAVIS, 1983). A seguir, pode ser visto o modelo, no Quadro 3, com todos os elementos e componentes:

Quadro 03: Elementos de Projeto de Cargo

| Elementos Organizacionais | Elementos Ambientais | Elementos Comportamentais |
|---------------------------|--|---------------------------|
| Abordagem mecanística | Habilidade e disponibilidade de empregados | Autonomia |
| Fluxo de trabalho | Expectativas sociais | Variedade |
| Práticas de trabalho | | Identidade de tarefa |
| | | Retroinformação |

Fonte: Adaptado de Wherter e Davis (1983, p. 75).

As três dimensões dos elementos proporcionam componentes para que um cargo seja completo, no intuito de favorecer tanto o indivíduo como a organização. A seguir, o modelo de Nadler e Lawler tem como abordagem principal a junção do ambiente de trabalho com as pessoas, com atenção especial as necessidades de cada um.

2.3.4 Modelo de Nadler e Lawler

A QVT era vista sob três áreas: pessoas, trabalho e organização e consistia em uma maneira de pensar nos três e fazer com que juntos proporcionasse qualidade de vida. Entretanto é diferenciado através de dois elementos distintivos: uma preocupação da influência do trabalho nas pessoas e na eficácia da organização, bem como o pensamento da participação da resolução de problemas e tomada de decisão. No entanto, o foco era que o trabalho tornasse os indivíduos

melhores, não só o seu desempenho em si, mas que houvesse o envolvimento dos mesmos na tomada de decisão, para surgir um gerenciamento participativo em toda organização, no intuito que todos atuassem nos processos da empresa (NADLER e LAWLER, 1994).

De acordo com os autores, para a QVT fosse bem definida, precisavam dispor as atividades para ter uma noção operacionalmente, sendo que podem ser classificadas como representativas dos esforços de QVT, que são listadas a seguir:

- Solução participativa de problemas: envolver várias pessoas de todos os níveis para pensar, analisar e encontrar soluções. Com o sentido em que todos participem daquela ação.
- Reestruturação do trabalho: analisar a natureza básica do trabalho para se adequar as necessidades individuais de cada colaborador e ao sistema social da organização.
- Recompensas: promover a motivação, esforço e desempenho dos funcionários com sistemas inovadores de recompensas.
- Melhorias no ambiente de trabalho: analisar o ambiente no todo para encontrar pontos que podem ser melhorados, na esfera do indivíduo.

As atividades descritas anteriormente servem como base para os fatores preditivos de sucesso da QVT. As mesmas são ações que podem ser realizadas no objetivo de compreender a QVT no ambiente de trabalho e que algumas já fazem parte do cenário atual das empresas. Em consoante com Nadler e Lawler (1994) foi feito vários estudos, com diferentes fontes de pesquisa. Como produto se originou seis fatores preditivos de sucesso para que os projetos de QVT tenham eficácia, sendo relatados a seguir:

- Percepção da necessidade: É o comportamento que todos na empresa percebam que existem problemas ou oportunidades, sendo que podem surgir de diferentes áreas dentro da organização. Sem essa visão, os colaboradores não possuem noção da situação real em que estão inseridos.
- Percepção da necessidade da organização: a necessidade deve ter relevância para instituição, para que a mesma possa assumir o compromisso e dispor de recursos para satisfazê-la.
- Estrutura de processo para solução de problemas: ter um processo estruturado somente para atingir esse objetivo, com suporte e ferramentas. Serve como base para que tenham uma ideia de comportamento nessa ocasião e ajuda novos colaboradores em como proceder.

- **Treinamento:** as pessoas precisam aprender trabalhar em grupo, o treinamento é a resposta para essa questão. Não adianta juntar indivíduos de diferentes níveis da instituição e colocarem para solução de problemas, sendo que as mesmas não sabem lidar com isso de forma conjunta.
- **Recompensas:** é necessário ter recompensas integradas aos processos e nos resultados do trabalho, para que se possa manter a motivação. Poder ser de maneiras internas, através da visualização do desenvolvimento da atividade, bem como pode possuir outras características.
- **Liberdade nas ações de QVT:** a importância que todos os níveis da organização (estratégico, tático e operacional) façam parte das ações. Porque somente se determinados grupos participarem, as decisões colocadas em prática não surtiram efeito por falta de comunicação e integração.

2.3.5 Modelo BPSO

A Gestão da Qualidade de Vida está associada ao equilíbrio Biológico, Psicológico, Social e Organizacional (BPSO), sendo relacionado a visão biopsicossocial que é um olhar integrado do ser humano, com diferentes potencialidades (BPSO), que corresponde as condições de vida. E a partir desse modelo origina-se indicadores que estão ligados a QVT, esses campos englobam diversas funções da organização, que em cada um tem suas aplicações: o Biológico está correlacionado a atividades de saúde e segurança; o Psicológico está vinculado a carreira, clima organizacional e vida pessoal; o Social está relacionado a benefícios externos; e o Organizacional é a imagem institucional, processos, tecnologia e desenvolvimento (FRANÇA, 1996).

O BPSO por ser bem complexo e abrangente traz inúmeros obstáculos tanto para os membros da organização como para empresa. É necessário que o indivíduo esteja bem nos seus níveis biológico, psicológico e social para gerar resultados positivos e a instituição é dependente dessa condição dos seus colaboradores, uma vez que necessita dos desempenhos produtivos para que o seu produto e serviço seja fornecido e assim continue no mercado. Os desafios aparecem nesse estado, que de acordo com Bom Sucesso (1998) são conflitos com a insatisfação com a empresa ou profissão, relações interpessoais e os dilemas que a pessoa enfrenta consigo.

Segundo Giuliani e Giuliani (2010) os principais desafios são: práticas de gestão de Recursos Humanos pouco consolidadas; preferência da qualidade do produto do que a pessoal e profissional; colaboradores não expressarem suas opiniões, por medo; falta de pesquisa em relação

as expectativas, dentre outras. Entretanto, vários outros podem existir de acordo com a empresa e seus integrantes, pois possuem culturas organizacionais diferentes. Mas com investimentos e superação pode-se ter resultados maximizados da QVT, que repercutirá de diferentes formas na organização. No Quadro 4, demonstra os dois lados que a QVT pode proporcionar, tanto pessoal e organizacional.

Quadro 04: Resultados da QVT – Modelo BPSO

| Resultados | |
|---|---|
| Pessoais | Organizacionais |
| Autoconhecimento | Ética e comprometimento |
| Valorização de autoestima | Modernização da gestão |
| Capacidades emocionais e sociais | Valores de equidade e justiça social |
| Balanço da vida pessoal e do trabalhador | Clima organizacional saudável |
| Descontração no relacionamento interpessoal | Reconhecimento de riscos e agentes estressores nocivos |
| Reposição de energias físicas e mentais | Política e prática de proteção à integridade física e mental |
| Integração e inclusão organizacional | Eliminação e redução de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais |
| Prazer de viver dentro e fora do trabalho | Redução de custos com doença |
| Fortalecimento da rede de relacionamentos e vida social | Atuação sobre relações de trabalho e causas judiciais |
| Resgate da sua vocação laboral | Corresponsabilidade e comprometimento em todos os níveis hierárquicos |
| | Educação para cultura do bem-estar pessoal, organizacional e socioeconômico |
| | Sustentabilidade organizacional e socioambiental |

Fonte: Adaptado de Giuliani e Giuliani, 2010, p. 241.

No próximo capítulo, apresentou sobre o estresse e como o mesmo impacta no ambiente de trabalho, expondo as causas da sua origem, malefícios e estratégias para solucionar esse problema.

3 ESTRESSE E SEUS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Na profissão de motorista de ônibus, um dos problemas principais que pode ocorrer é o estresse. Sendo que pode ser conceituado como a “quebra do equilíbrio interno em decorrência da ação exagerada do sistema nervoso simpático e a desaceleração do sistema nervoso parassimpático em momentos de tensão” (TAVARES, 2010, p. 15). De acordo com Giuliani e Giuliani (2010) o estresse pode ser compreendido como um comportamento de adaptação que o corpo apresenta, em relação as situações e demandas do ambiente em que a pessoa está inserida, conduzindo a realização de uma ação, com um caráter positivo.

O estresse pode ser definido também como uma reação do corpo, nos âmbitos físico, químico e mental em resposta aos estressores existentes no ambiente. Esse evento irá ocorrer sempre quando houver modificações no ambiente, provocando reflexos nas funções físicas e mentais (IVANCEVICH, 2008). Entretanto de acordo com Snell e Bohlander (2010) há três diferenciações em relação ao estresse. O primeiro, como já visto, o estresse que é a adequação com as demandas ocasionadas por fatores físicos, mentais ou emocionais, com a necessidade de administrar comportamentos.

A segunda diferenciação é o eustresse, que é visto de forma positiva, relacionado a sensações que o indivíduo possui naquele momento, que podem ser de realização e euforia. A última diferenciação, o distresse ou angústia, é o estresse em nível prejudicial, pois a pessoa perde os sentimentos de segurança e adequação, devido a inaptidão de atender alguma solicitação. Essa última classificação, causa uma reação de alarme no corpo em resposta ao estado em que a pessoa se encontra no momento, que podem ser aumento dos batimentos cardíacos, respiração acelerada, níveis elevados de adrenalina no sangue e aumento da pressão arterial (SNELL e BOHLANDER, 2010).

O estresse é disparado por agentes estressores em um indivíduo, gerando um processo químico natural no corpo humano, que significa dizer, um mecanismo de sobrevivência. Esses agentes que colaboram para o surgimento, são fatores contextuais, fatores pessoais ou individuais organizacionais, sendo que os contextuais podem ser classificados como cenário econômico, situação política do país e índice de desemprego. (GIULIANNI e GIULIANNI, 2010).

Conforme Giuliani e Giuliani (2010), após um estudo baseado na identificação dos fatores estressores individuais, que tiveram como principais autores Oliveira, Robbins e González, foram estipulados quais fatores pessoais faziam parte do rol, que são expectativas das pessoas,

sentimentos que geram bloqueio, como impaciência e intolerância, distúrbios emocionais, autoestima, condições físicas, dentre outros. Os fatores no nível organizacional são referentes a realização do trabalho e a própria organização, no entanto, para que seja classificado como estressor, é necessário que o colaborador perceba isso como tal.

Como o estresse é um sentimento captado pelo corpo de forma ruim, ele usa uma série de manifestações, para que o indivíduo compreenda pelo o que está passando. A resposta é o produto das características da pessoa e do meio em que ela está inserida, são divergências entre o ambiente e a assimilação da pessoa. Isso podem ocorrer no nível cognitivo, comportamental e fisiológico, no intuito de fornecer informações para que possa ser gerado soluções que acabem com aquele estado atual, criando comportamentos adequados que oportunize agir de maneira rápida (MARGIS *et al*, 2003).

3.1 Estresse Ocupacional

A organização, no seu pleno funcionamento, gera uma série de demandas que precisam ser atendidas em prol do seu crescimento e alcance dos objetivos. Entretanto essa pressão recai sobre os colaboradores, pois os mesmos são a força de trabalho da empresa, sendo que quando executam as suas funções, estão realizando isso. Entretanto, essas exigências em um nível alto acometem o funcionário, ocasionando em estresse ocupacional, que é a percepção do indivíduo em relação a sua incapacidade de resolver as solicitações do seu ambiente de trabalho, originando sofrimento, mal-estar e uma barreira em solucionar o que está pendente (SILVA, 2010).

Existem duas causas principais de estresse no âmbito do trabalho: ambientais e pessoais. Na ambiental abrange aspectos externos e contextuais que podem gerar o estresse, dentre eles, pode-se citar trabalho intensivo, falta de tranquilidade no trabalho, insegurança, fluxo intenso e o número de clientes internos e externos, em termos de número e natureza. Quanto a área pessoal é relacionada com as características individuais de cada um, os fatores que cada um possui que possa influenciar. Pessoas que são viciadas em trabalho tem mais chance de desenvolver estresse do que outras, devido ao seu comportamento incessante por busca de metas e hábitos pessoais, como falta de exercício e sono (CHIAVENATO, 2010).

A identificação dos estressores é de suma importância, pois ajuda a reconhecer quais são e cria estratégias para eliminá-los. Além das causas já citadas, outros fatores que são considerados estressores no ambiente de trabalho são a sobrecarga de trabalho e os conflitos de papéis. A sobrecarga é a quantidade a mais que um funcionário cumpre, além do que a imposta

como obrigatória. Um dos motivos para que isso aconteça é em razão das demandas e prazos existentes das tarefas, fazendo com que esse trabalhador dedique mais tempo para conseguir executar tudo em um tempo hábil. Entretanto, em longo prazo, torna-se prejudicial, em consequência do esforço mental e fadiga produzidos em resultado dessa ação (IVANCEVICH, 2008).

O conflito de papéis são as pressões que um indivíduo recebe devido aos papéis que ele representa. A maneira como um colaborador exerce o seu trabalho depende de muitos aspectos. Só que nesse comportamento, há as expectativas tanto por parte dele como as dos colegas de trabalho, o que dá origem as pressões de papel. Quando há presença disso, com a existência de mais de uma e torna-se desigual, surge o conflito de papéis, que significa as inúmeras funções que o membro da organização tem a necessidade de executar, porém, com dificuldades em virtude de outras razões, como o tempo e disponibilidade (IVANCEVICH, 2008).

Além desses, Dolan (2006) coloca ainda as ambiguidades de funções que é a falta de clareza em relação a função da pessoa, no que concerne as suas responsabilidades e os objetivos do seu trabalho. Outro fator estressante são as discrepâncias em objetivos profissionais, essa situação acontece quando há dúvidas em relação a carreira e profissão, uma vez que não há segurança no emprego ou em questão a salários e promoções.

As consequências do estresse ocupacional podem ser de ordem pessoal e organizacional. No que tange aos aspectos pessoais são em relação ao desenvolvimento de doenças como resposta a esse estado, de diversos tipos. Já na esfera organizacional, os prejuízos são colaboradores não motivados para execução das tarefas, perdendo produtividade e desempenho, sendo que danifica o ambiente de trabalho, com respeito ao clima e relações interpessoais reduzidas (DOLAN, 2006).

O conhecimento dos fatores estressores é importante no intuito da prevenção e enfrentamento, uma vez que acomete os colaboradores de forma negativa, atingindo a sua qualidade de vida. A prevenção é concernente a dimensão humana e saber quais ações podem ser tomadas para evitar, enquanto que o enfrentamento é amenizar os efeitos sobre o bem-estar do indivíduo. Algumas estratégias que podem diminuir o estresse são relativas a alimentação, relaxamento, exercício físico, estabilidade emocional e qualidade de vida, entretanto isso é no aspecto individual. Enquanto que a organização deve oferecer um ambiente não favorável ao surgimento dos estressores (PRADO, 2016).

A profissão de motoristas de ônibus é classificada como uma das mais estressantes, devido as inúmeras circunstâncias em que está exposto. Conforme Martins, Lopes e Farina (2014) com o aumento exponencial dos veículos com decorrer dos anos, tornou-se desgastante a função de dirigir para esse trabalhador. Além das condições das vias e do trânsito, outros fatores contribuem que seja mais estressante o exercício desse trabalho, como normas de fiscalização da empresa, condições do veículo, insegurança, dentre outras. A pesquisa da CNT 2017 que delimitou o perfil do motorista urbano aponta que 30,3% dos respondentes apontam o estresse e a fadiga como principal problema de ser motorista.

3.2 Síndrome de Burnout

O surgimento da Síndrome de Burnout foi através da tentativa de explicação das reações apresentadas por profissionais nas áreas da assistência, entretanto ela foi expandida para todas as profissões. A mesma significa quando um colaborador dispõe do seu tempo de maneira excessiva no trabalho, provocando um estado psicológico angustiado. Pessoas que sofrem dessa síndrome tendem a se sentir esgotadas e com baixa motivação, possuindo pouca disposição para executar as atividades no trabalho. Para determinar se os funcionários estão nesse estado, eles são avaliados por meio de escalas, sendo a mais conhecida o Maslach Burnout Inventory, que tem por pilares três itens: exaustão emocional, despersonalização e senso de realização pessoal reduzida (SPECTOR, 2012).

A exaustão emocional está relacionada ao cansaço e fadiga no trabalho, pois quando há várias demandas que precisam ser atendidas em um período hábil de tempo, faz com que o funcionário tenha um desgaste físico e psicológico maior, ocasionando nas duas causas já citadas. No que diz respeito a despersonalização, é a geração de sentimentos negativos em relação aos outros que estão no ambiente no trabalho, por exemplo o comportamento pessimista e insensível. Quanto ao senso de realização pessoal reduzida, é a percepção do indivíduo sobre si mesmo, no sentido que não está produzindo nada de valor, que as tarefas que ele realiza todos os dias, não terão nenhum impacto para empresa e sociedade (SPECTOR, 2012). Para demonstrar isso de forma mais clara, o Quadro 05 a seguir expõe claramente esses componentes:

Quadro 05: Componentes da Síndrome de Burnout e seus resultados

| Componente | Resultados |
|--------------------------------------|--|
| Exaustão Emocional | Absenteísmo e Fadiga |
| Despersonalização | Tratamento insensível e desinteressado em relação a clientes e outras pessoas; Hostilidade em relação às outras pessoas |
| Senso de realização pessoal reduzida | Baixa motivação e Desempenho insatisfatório |

Fonte: Adaptado de Spector (2012, p. 321).

No próximo capítulo, retratou-se acerca das condições de trabalho dos motoristas, como o trânsito influencia no desempenho da profissão, além dos fatores que prejudicam o exercício desse trabalho.

4 MOTORISTAS DE ÔNIBUS DO TRANSPORTE COLETIVO E SUAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

Essa seção apresenta os seguintes assuntos: Trânsito e seus Efeitos e Condições de Trabalho dos Motoristas de Ônibus, em relação a carga horária, posto de trabalho, ruído e vibrações, temperatura, posturas forçadas, movimentos repetitivos, riscos químicos, doenças ocupacionais e violência.

4.1 Trânsito e seus Efeitos

Trânsito pode ser conceituado como o ambiente onde veículos e pessoas se deslocam para outros lugares. De acordo com o Código de Trânsito Brasileiro – CTB (1997), no seu art. 1º, no § 1º, dispõe que “considera-se trânsito a utilização das vias por pessoas, veículos e animais, isolados ou em grupos, conduzidos ou não, para fins de circulação, parada, estacionamento e operação de carga ou descarga”. O sistema de trânsito possui uma função relevante no aspecto social e econômico, pois o ser humano precisa se deslocar em prol de satisfazer as suas necessidades (FREIRE, 2011).

O trânsito possui três elementos essenciais: homem, veículo e a via. Os três estão em constante interação no ambiente, porque um depende do outro para que a ação ocorra, além dos comportamentos estabelecidos em sociedade que regulamentam a prática. Contudo, existem uma série de condições que podem ser de origem climática, infraestrutura e movimentação da via e do próprio transporte em si que afetam a relação desses elementos. Além do que fatores como sono, fadiga, estresse, emoção e influência de substâncias atuam diretamente no desempenho do condutor, sendo exigido permanentemente atenção e concentração, com o objetivo de uma direção segura (ROZESTRATEN, 2003).

A grande utilização dos veículos automotores ocasionou em mudanças em aspectos culturais, comportamentais em sociedade, nos avanços tecnológicos e científicos, e o mais importante, em relação à distância, devido o conceito de espaço e tempo ter sido modificado. Entretanto, esse crescimento todo acarretou uma série de problemas, como a poluição e alterações no meio ambiente, dificuldade de locomoção a pé pelas pessoas, e principalmente, os acidentes. Em virtude disso, deve-se priorizar a circulação segura para todos os envolvidos, dando importância a integridade física e psíquica dos indivíduos (HOFFMANN, CRUZ e ALCHERI 2003).

Em virtude disso, os índices de violência no trânsito aumentaram, sendo que um dos motivos principais são a falta de comprometimento por parte dos condutores com as leis de trânsito, o que torna a situação alarmante e demandando respostas viáveis que melhore e gere um estado de segurança. A expansão de veículos nas cidades cooperou para a ocorrência de maiores riscos que colocam em exposição todos os indivíduos que participam desse cenário. Por isso, é preciso uma conscientização dos comportamentos necessários que contribuem para uma vivência segura (VARGAS e MAZZARDO, 2016).

4.2 Condições de Trabalho dos Motoristas de Ônibus

O motorista de ônibus tem como função principal transportar pessoas e objetos para diversos lugares, no sentido de se deslocar para onde desejam. Entretanto, essa é uma profissão que é exposta a diversos tipos de circunstâncias, ocasionando malefícios aos indivíduos que estão executando esse ofício. Em consoante com Battiston, Cruz e Hoffmann (2006) o trabalho dos motoristas de ônibus é totalmente relacionado ao ambiente em que o mesmo é realizado. Diferente de outras profissões, praticadas em ambientes fechados, climatizados adequadamente e confortáveis, esse profissional tem como ambiente de trabalho um local externo, o trânsito, sendo exposto a variáveis que não controlam, como o clima, condições de tráfego e das vias.

Conforme Mendes (1997) analisar as condições de trabalho dos motoristas de ônibus urbano é uma atividade complexa, em razão dos aspectos que definem a ocupação. Em relação a outros profissionais, esse cargo é exercido fora da organização, favorecendo maiores imprevistos. Sendo que esses fatores do ambiente de trabalho refletem na sua saúde, tanto física e psíquica, nos seus relacionamentos, com familiares e amigos, e até nas suas ações, com comportamentos autodestrutivos e com um grau elevado de risco para a sociedade.

De acordo com Battiston, Cruz e Hoffman (2006) ressaltam que importantes pontos a serem analisados referentes as condições de trabalho dos motoristas são: a carga horária, o posto de trabalho, o ruído e as vibrações, a temperatura, as posturas forçadas e os movimentos repetitivos. Segundo Mendes (1997) que realizou uma pesquisa sobre as condições que acarretam um maior índice de desgaste, sendo os seus resultados relativamente aproximados com os descritos anteriormente. Sendo que serão abordados no decorrer desse capítulo.

4.2.1 Carga Horária

Conforme com Battiston, Cruz e Hoffmann (2006) a carga horária de trabalho é a relação entre as demandas do trabalho e a capacidade de execução do trabalhador. Em determinadas

situações, essas demandas podem originar sobrecargas tanto no sistema físico e psicológico. Um exemplo de como essas sobrecargas podem ser, são dores ou tendinites (aspecto físico) ou desatenção e irritabilidade (aspecto psicológico).

Em consoante com Mendes (1997) em uma pesquisa realizada com os motoristas de ônibus de Belo Horizonte, a sua carga horária oficial é de sete horas e vinte minutos, entretanto, o cumprimento de horas extras é uma prática recorrente. Mesmo que estejam cansados fisicamente, eles fazem as horas por causa do aumento da renda. Em relação aos intervalos, os motoristas possuem um horário para usufruir, porém é pressionado devido ao tempo das rotas.

A Lei 13.103/2015 que dispõe sobre o exercício da profissão de motorista, descreve no seu art. 2º, inciso V, alínea b que “ter jornada de trabalho controlada e registrada de maneira fidedigna mediante anotação em diário de bordo, papeleta ou ficha de trabalho externo, ou sistema e meios eletrônicos instalados nos veículos [...]”. Uma carga horária muito extensa, juntamente com outros fatores, produz diversos malefícios, desde do físico ao psíquico.

4.2.2 Posto de Trabalho

Em relação ao segundo, o posto de trabalho, Costa (2006, p. 64) descreve que:

O posto de trabalho do motorista de ônibus é composto pela cadeira do motorista, que pode ser regulada em altura e distância do volante, câmbio manual, volante, painel onde se encontram diversas informações, como o velocímetro, o combustível, botões acendem a luz interna do ônibus, regulam a luz do painel, alavanca de abertura da porta de saída e entrada dos passageiros, retrovisor interno, e dois externos, um em cada lateral do ônibus e pedais.

No entanto, conforme Costa (2006) o posto de trabalho além de apresentar esses objetos que compõem o ônibus, é demandando a execução de outras atividades que precisam ser feitas concomitantemente. De acordo com Faria (2013) qualquer atividade para ser desenvolvida é necessário ter um equilíbrio entre o posto do trabalho e as funções do trabalhador. Entretanto para realizar o trabalho de forma segura, não se deve levar somente em consideração a área ergonômica, mas também aspectos sensoriais como visão, a audição e reflexos motores.

4.2.3 O ruído e as vibrações

O ruído e vibrações são formas desagradáveis que atinge o ser humano de diversas formas. Em relação aos motoristas de ônibus, o ruído surge a partir do trânsito e próprio veículo que o mesmo dirige, porém é necessário entender a origem do som. De acordo com Saliba (2014) som é um conjunto de vibrações ou ondas mecânicas que se propagam pelo ar e alcança os ouvidos. Em consoante com Chiavenato (2006, p. 350) “o som tem duas características principais: a

frequência e a intensidade. A frequência do som é o número de vibrações por segundo, emitidas pela fonte de ruído, medida por ciclos por segundo. A intensidade do som é medida por decibéis”

O ruído é um risco físico para os indivíduos, pois está presente no cotidiano, no entanto adquire um grau maior quando relacionando ao ambiente de trabalho, sendo que configura um problema a saúde dos colaboradores. Os resultados da exposição ao ruído podem ser de duas esferas: efeitos na audição e gerais. Os efeitos a audição podem ser classificados como trauma físico, alteração temporária do limiar e perda auditiva induzida pelo ruído, sendo que quando ocorre de forma continuada a exposição ao ruído, pode gerar lesões nas células da cóclea, localizada na orelha interna, ocasionando na perda auditiva irreversível e progressivo (FIORINI e FISCHER, 2004).

Em relação a isso, os motoristas estão sempre expostos aos ruídos do ônibus, como por exemplo o som do motor, abertura de portas, dentre outros. Porém existe outros fatores, como o trânsito e o tráfego nas vias que ocasionam a poluição sonora e prejudica o profissional a executar o seu trabalho, bem como causa danos posteriores (CARVALHO *et al.*, 2018).

No que diz respeito a vibração, a VCI (vibração de corpo-inteiro) pode ser definida como um estímulo contínuo que faz parte de vários ambientes de trabalho, colocando funcionários em diversas operações e situações que a VCI está presente, sendo que um dos públicos afetados são os motoristas de ônibus (SILVA e MENDES, 2005). Entretanto, há uma diferenciação da pessoa que é submetida por pouco a tempo a VCI, do que o trabalhador que está ativamente executado um processo que envolve a vibração. Um dos possíveis efeitos que a VCI pode produzir é a sensação de desconforto e dor, devido a exposição (FIGUEIREDO, SILVA e BARNABÉ, 2016).

De acordo com pesquisas realizadas por Silva e Mendes (2005), os motoristas de ônibus estão sujeitos a elevados valores de exposição a vibração, sendo considerado um alto grau de risco, devido o limite estabelecido pela ISSO 2631 ser ultrapassado durante as oito diárias de trabalho. Fora que as vezes, como já citado, há o cumprimento de horas extras, gerando um período de submissão maior ao dano.

4.2.4 Temperatura

Temperatura é a quantidade de calor ou frio em um ambiente. De acordo com Feitosa e Lima (2011) a definição do ambiente de trabalho de alguns profissionais é através do clima da região, que pode ser propício ou não ao colaborador, sendo que o mesmo pode afetar

consideravelmente a sensação de conforto térmico do funcionário. Os motoristas de ônibus trabalham com atividades que geram um grande desgaste e a temperatura excessiva podem desencadear uma série de doenças. Além das doenças físicas, conforme Battiston, Cruz e Hoffman (2006) a temperatura pode mudar bruscamente o estado emocional.

Em uma pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas (2001) demonstrou que 33,3% dos ônibus urbanos apresenta temperatura de 28° C, sendo que pode aumentar, em alguns períodos do ano, por exemplo no verão, chegando a 50° C. Com a possibilidade de originar problemas de saúde como distúrbios circulatórios, internação ou insolação, câimbras de calor, desidratação e erupções na pele. Conforme com Lima, Manella e Boas (2011) no que diz respeito a temperatura e ventilação, ônibus que não possuem ar-condicionado ou ventiladores, se tornam bastante desconfortáveis no verão, devido a aumento da temperatura. Sendo que outro fator que contribui para isso são os veículos que possui motor dianteiro.

Uma abordagem que não foi mencionada, entretanto, autora compreende que tem importância é a iluminação. A mesma é a quantidade de luminosidade que incide em um local, no âmbito do ponto focal do trabalho. Porém para se determinar a quantidade que luminosidade que um colaborador deve receber, dependerá da atividade visual que ele terá que executar. Quando não há uma iluminação adequada, estimula fadiga a vista, danifica o sistema nervoso, promovendo em baixa produtividade e acidentes (CHIAVENATO, 2006).

4.2.5 Posturas Forçadas

A postura ideal para um profissional ficar é aquela em que ele pode escolher livremente e que de períodos em períodos de tempo, pode ser modificada. Os postos de trabalho devem favorecer a possibilidade da modificação da postura, permitindo a alternância entre ficar em pé e sentado. O tempo em que se mantiver a postura deve ser curto, pois seus efeitos maléficos serão em razão do tempo em que ela for mantida. Sendo que todo esforço para manutenção gera uma tensão muscular que pode despertar doenças (MTE, 2001). As posturas forçadas, no caso dos motoristas, envolvem o uso do tronco, braços e pernas, como principal consequência transtornos musculoesqueléticos. Em razão desses problemas a saúde, sendo que a sua manifestação é lenta, não é dado muita importância, somente quando o dano já é permanente (BATTISTON, CRUZ e HOFFMANN, 2006).

O motorista de ônibus fica em uma posição incorreta por muito tempo, em razão da posição sentada por várias horas, fazendo diversos movimentos com os membros superiores. Sendo

que para realizar essa ação, é preciso ficar alternando as posições de sentado e semi-sentado. Esse comportamento de degaste promove várias doenças, que dentre elas, pode-se citar: problemas de coluna e renais, hemorroidas, varizes e fadiga muscular (MENDES, 1997).

4.2.6 Movimentos Repetitivos

Movimentos repetitivos são ações que se executam em grandes períodos de tempo. De acordo Mendes (1997, p. 63) as principais atividades efetuadas frequentemente pelos os motoristas de ônibus são: “frear, acelerar, olhar os sinais, abrir e fechar as portas, controlar os mostradores, acionar botões, olhar os retrovisores e controlar o volante”. Conforme Guimarães (2012) devido a jornada de trabalho intensa, faz com que esse profissional realize movimentos repetitivos de forma excessiva, originando desconfortos corporais e constrangimentos posturais.

Em uma pesquisa empreendida por Costa (2006) um motorista de ônibus realiza por dia 5.000 trocas de marcha, sendo que esse movimento é feito somente com o braço direito. O excesso dessa ação pode gerar inflamação dos tendões, que se denomina tendinite de repetição. Uma vez que o problema tenha se instaurado, provocará dor e desconforto, diminuição da amplitude dos movimentos, absenteísmo, depressão e queda de produtividade.

4.2.7 Riscos Químicos

Em consoante com Lima *et. al.* (2016) em virtude do veículo que os motoristas operam, que contém diversas substâncias químicas que são necessárias para o funcionamento, esses profissionais ficam expostos a vários poluentes originados pela combustão dos combustíveis, como monóxido de carbono emitido pelos automóveis existentes no trânsito, poeira encontrada no ar, graxas, dentre outros. A convivência contínua com esses compostos pode acarretar em doenças respiratórias, irritações na pele e alergias.

Alguns comportamentos frequentes praticados pelos motoristas prejudicam o seu desempenho no trabalho, bem como é agravante maléfico para a sua saúde. Isso é derivado pelo a ingestão de medicamentos que são de origem estimulante e depressiva ou que afetam o sistema central nervoso (bebida alcoólica, remédios para dor, etc.) são potenciais para aumento de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais (TAVARES, 2010).

4.2.8 Doenças Ocupacionais

De acordo com a lei 8231/91, no art. 20, inciso I e II, conceitua de duas formas as doenças oriundas pelo desempenho do trabalho, diferenciando na área profissional e trabalho:

I - doença profissional, assim entendida a produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade e constante da respectiva relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social;
II - doença do trabalho, assim entendida a adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ele se relacione diretamente, constante da relação mencionada no inciso I.

Pode ser considerada como a definição de doença ocupacional a que consta nos dois incisos, em razão de proceder das condições que afetam a execução das tarefas no trabalho e características próprias que a atividade porta. “Enquanto as doenças profissionais resultam de risco específico direto (característica do ramo de atividade), as de trabalho têm como causa ou concausa o risco específico indireto” (MONTEIRO e BERTAGNI, 2016).

Os problemas com maior gravidade que envolve a saúde do trabalhador são os acidentes de trabalho e as doenças ocupacionais, pois tem relação direta com influências internas e externas ao ambiente de trabalho. A saúde e segurança dos colaboradores devem ser tratados com bastante importância, uma vez que quando há investimento nessas duas áreas, os resultados alcançados são a diminuição de acidentes e aumento da produtividade (COSTA, 2007).

Devido ao ambiente em que o motorista de ônibus está exposto, propicia os dois fatores citados, sendo que permanece como um risco recorrente para o colaborador desse ramo. A saúde física e mental é um espelho das condições de trabalho. Essas circunstâncias não afligem somente aos funcionários de forma negativa, mas também a organização e a sociedade. (NERI, SOARES e SOARES, 2005)

Em pesquisa efetuada pela Confederação Nacional do Transporte - CNT, que determinou o perfil dos motoristas de ônibus de 2017, em uma amostra de 1.055 respondentes, foi questionado quais tipos de doenças teve ou tratou, sendo que as respostas foram: 18,4% (Problemas de coluna), 12,5% (Pressão alta), 8,5% (Dores de cabeça), 7,8% (Problemas de visão), 7% (Gastrite), 6,6% (Problemas nas pernas e/ou joelhos), 4,5% (Problemas nos braços e ombros), 3,8% (Problema cardíaco), 3,7% (Diabetes), 2,3% (Problemas de circulação), 1,5% (Depressão/Síndrome do Pânico), 1,2% (Apneia/Dificuldade para respirar ou dormir) e 5,9% (Outros problemas médicos). Mesmo que os percentuais sejam pequenos, o rol extenso de doenças que essa categoria profissional apresenta é preocupante, em consequência de ser vários tipos de males, o que prejudica o bem-estar e qualidade de vida desse indivíduo. Além do que, a maioria, senão todas, são doenças ocupacionais, com origem nas condições de trabalho dessa profissão.

4.2.9 Violência

A violência no trabalho pode ser conceituada como “qualquer ação, incidente ou comportamento que se afasta da conduta razoável e na qual a pessoa é agredida ou ameaçada no decurso, ou como resultado direto, do seu trabalho” (FERREIRA *et al.*, 2015). Existe uma série de abordagens que classificam esse tema, que são descritas a seguir:

Agressões no trabalho – são atitudes e comportamentos de desrespeito, desqualificação e insulto no ambiente de trabalho, estabelecidas pelo uso abusivo do poder, da ameaça e da punição.

Violência psicológica no trabalho – é a repetição sistemática de comportamentos agressivos de natureza psicossocial, onde há a utilização de práticas que visem humilhar, ridicularizar, desqualificar e isolar.

Assédio moral no trabalho – é uma situação que envolve um conjunto de atitudes e comportamentos praticados dentro das organizações, deliberada e sistematicamente, com o objetivo de causar constrangimentos, ameaças e humilhações aos trabalhadores, de modo a ferir sua dignidade e pressioná-los a abandonar um projeto, um cargo ou o próprio local de trabalho (CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL, 2008, p. 12).

O medo e a ansiedade são dois estados corporais que provoca alterações comportamentais e fisiológicas. Sendo que o medo é quando existe um perigo real, enquanto que a ansiedade se configura em ameaças. Essas reações são respostas do corpo para criar uma espécie de defesa contra o que possa acontecer. Em relação aos motoristas de ônibus, esses dois estados são rotineiros no ambiente de trabalho, em virtude da exposição a violência, sendo que essa condição constantemente deteriora uma vida saudável, causando problemas de desempenho e raciocínio (LIMA, MANELLA e BOAS, 2011).

A pesquisa da CNT do perfil de motorista de ônibus urbano 2017 demonstrou que 13,6% já foi vítima de assalto, enquanto que 2,5% sofreu tentativa de incêndio do ônibus. Conforme Neri, Soares e Soares (2005) a violência causa pressões psicológicas nos indivíduos que convive nesse meio, principalmente aqueles que fazem deslocamentos, trabalhando sozinho ou em duplas. Na maioria das vezes assumindo os riscos de assaltos, ameaçando a integridade física, além dos valores financeiros que são levados. Para resolução desse problema, o acompanhamento psicológico é a melhor ação.

O próximo capítulo discorre a respeito da empresa onde foi aplicado o estudo, versando sobre a sua história, estrutura organizacional, prêmios conquistados e os programas relacionados a Qualidade de Vida no Trabalho, que abrange tanto os funcionários como a comunidade também.

5 A EMPRESA VEGA TRANSPORTE URBANO S. A.

A empresa foi fundada em 09 de fevereiro de 2002, pelo empresário Francisco Feitosa Albuquerque, com inspiração nos valores ensinados pelo pai. No momento da sua criação, o fundador teve como ideias o compromisso com a valorização do ser humano, profissionalismo, no intuito de deslocar milhares de pessoas diariamente. Começou na operação com apenas 10 linhas, atendendo somente a área da Messejana. Com o tempo a empresa se desenvolveu, baseado nos pilares estabelecidos na sua fundação e atualmente está com 55 linhas, que cruzam a cidade de Fortaleza (VEGA, 2018).

A infraestrutura física da organização possui dois centros de administração, as garagens, em dois pontos estratégicos da cidade, uma no bairro Jacarecanga com uma área de 28.000 m², sendo 7.116 m² de área construída e outra na Messejana, com área de 13.000 m², com área construída de 1.300 m². Em relação ao capital humano, a empresa possui 1.358 colaboradores, com 82% voltada na atividade direta da empresa (motoristas, cobradores, auxiliares de operação e jovens aprendizes), 13% na manutenção (mecânicos, eletricitas, borracheiros, lavadores, auxiliares, entre outros), 5% na Administração (Departamento Pessoal, Desenvolvimento Humano, Comunicação, Contábil, Financeiro e Suporte). Toda essa estrutura para possibilitar o transporte diário de quase 200 mil usuários, 4 milhões de pessoas por mês, através de uma frota de 320 veículos (VEGA, 2018). Em seguida, o Quadro 6, traz a descrição de todas as linhas que a empresa faz no transporte público de Fortaleza:

Quadro 06: Linhas de ônibus da Vega Transporte Urbano S.A.

| Número da Linha | Denominação da Linha | Número da Linha | Denominação da Linha |
|-----------------|---------------------------------|-----------------|------------------------------------|
| 011 | Circular I | 206 | Padre Andrade/Antônio Bezerra |
| 016 | Cuca Barra/Papicu | 226 | Expresso/Antônio Bezerra/Messejana |
| 024 | Antônio Bezerra/Lagoa/Unifor | 302 | Rodolfo Teófilo/ José Bastos |
| 026 | Antônio Bezerra/Messejana | 615 | Corujão/Paupina/Lagoa Redonda |
| 028 | Antônio Bezerra/Papicu | 618 | Parque Santa Rosa/Messejana |
| 031 | Av. Borges de Melo I | 619 | Paupina |
| 032 | Av. Borges de Melo II | 620 | Corujão/Pedras |
| 033 | Corujão/Circular I | 621 | Pedras I |
| 035 | Corujão/Av. Paranjana II | 622 | Pedras II |
| 041 | Parangaba/Oliveira Paiva/Papicu | 628 | Sítio São João/Parque Santa Maria |

| | | | |
|-----|--|-----|---------------------------------------|
| 042 | Antônio Bezerra/Francisco Sá/Papicu | 629 | Conjunto Palmeiras/Perimetral |
| 051 | Grande Circular I | 630 | Itamaraty/Elizabeth II |
| 052 | Grande Circular II | 631 | Carlos Albuquerque |
| 057 | Corujão/Jardim Iracema | 632 | Alto Alegre/Messejana |
| 071 | Antônio Bezerra/Mucuripe | 634 | Lagoa Redonda/Abreulândia/Esquerda |
| 074 | Antônio Bezerra/Unifor | 635 | Conjunto Tamandaré |
| 079 | Antônio Bezerra/Naútico | 636 | Conjunto Palmeiras/Paque Santa Maria |
| 080 | Francisco Sá/Parangaba | 637 | Conjunto Maria Tomásia/Santa Filomena |
| 098 | Expresso/Antônio Bezerra/Papicu | 639 | Planalto Coaçu/Messejana |
| 101 | Beira Rio | 641 | Guajerú I |
| 102 | Vila Santo Antônio/ Nossa Senhora das Graças | 642 | Guajerú II |
| 106 | Floresta/Centro | 643 | Barroso Circular |
| 110 | Vila do Mar/Centro | 645 | Conjunto João Paulo II |
| 111 | Jardim Iracema | 646 | Conjunto São Cristovão |
| 112 | Álvaro Weyne/Centro | 650 | Messejana/Centro/BR Nova/Expresso |
| 120 | Vila do Mar/Naútico/Antônio Bezerra I | 653 | Santa Fé II |
| 130 | Vila do Mar/Naútico/Antônio Bezerra II | 670 | Sítio São João/Centro/Expresso |
| 132 | Vila Santo Antônio/Rio Mar Kennedy | 676 | Conjunto Curió |
| 140 | Vila do Mar/Centro II | 681 | Alameda das Palmeiras |
| 200 | Antônio Bezerra/Centro/BRT | 690 | Parque Santa Maria/Messejana |

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da empresa (2018).

Devido a tudo isso, a instituição é a maior do Sistema de Transporte de Fortaleza, com 16,18% do total das empresas que disponibilizam esse serviço. A empresa possui como missão transportar passageiros, valorizando a vida, sendo o slogan da organização “Vega é vida em todo o lugar”. Em consequência de todo esse desenvolvimento ao longo dos anos, proporcionou alguns prêmios em razão das suas condutas e práticas (VEGA, 2018). A seguir, no Quadro 7, a listagem das conquistas que a empresa alcançou, sendo que o maior destaque vai para o Prêmio do Great Place to Work – GPTW, pelo o ganho de quatro anos consecutivos:

Quadro 07: Prêmios da Vega Transporte Urbano S.A.

| Ano | Prêmio |
|-----------------------------------|--|
| 2004 | 2º lugar no Prêmio Nacional de Conservação e Uso Racional de Combustível |
| 2006, 2009-2010, 2012, 2013, 2016 | Prêmio Melhoria da Qualidade de Ar – CEPIMAR |
| 2016 | Prêmio IEP – Parceiro Socialmente Responsável |
| 2016 | Prêmio PráticaRH |
| 2016 | Prêmio InovaRH – Estácio |
| 2015 | Great Place to Work – Melhores Empresas para Trabalhar no Ceará |
| 2016, 2017 e 2018 | Great Place to Work – Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil |

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da empresa (2018).

A empresa tem projetos que visa o desenvolvimento tanto do seu ambiente interno como da comunidade. São ações que visam a saúde, reconhecimento e treinamento para os colaboradores, enquanto que para o público externo visa trazer para mais perto, possibilitando a oportunidade de conhecer os trabalhos e processos existentes dentro da organização, além de promover integração e qualidade de vida (VEGA, 2018). Os projetos existentes são:

- a) Bem Receber: A empresa abre as portas para comunidade ou qualquer público interessado em conhecer a empresa, mediante visita agendada. De acordo com o grupo que irá visitar a empresa, é escolhido uma temática para guiar o momento.
- b) Hoje a festa é sua: É a comemoração mensal dos aniversariantes do mês, proporcionando um momento de confraternização, sendo que dar direito a meia folga no dia do aniversário, individualmente. Para poder usufruir é necessário não ter ausências no trimestre do aniversário e negociar a folga com o gestor. Para os colaboradores que trabalham na área da Operação, a folga semanal é programada para o dia do aniversário. Além disso, cada um recebe um brinde e um cartão, para lembrar a passagem desse dia especial.
- c) Como Vai Você?: É um programa realizado pela equipe do SESMT com colaboradores que possuem atestados médicos, envolvidos em acidentes de trabalho e afastados pelo INSS. A realização se dar por meio da visitação na residência, para promover um bem-estar e acompanhamento. Abrange também funcionários hospitalizados.
- d) VIDAS: É um projeto voltado a saúde, com realização de ginásticas laborais e debates sobre saúde, com o objetivo de promover qualidade de vida e evitar doenças ocupacionais. Colaboradores

com maior assiduidade, ganham uma sessão de massoterapia. Esse projeto é realizado tanto na empresa, como em terminais e finais de linhas.

e) **EncontraRH:** É um encontro mensal de caráter temático, organizado pelo setor de Desenvolvimento Humano, aberto a todos os funcionários no sentido de melhorar o clima organizacional, proporcionando integração e motivação para criar um ambiente harmônico.

f) **Coaching In Trans:** São ciclos de encontros que trabalham ferramentas de coaching sistêmico, onde o colaborador aprende desenvolver todas as áreas da sua vida, com o objetivo de superação dos desejos, crescimento pessoal e profissional.

g) **Habilitado para o Futuro:** Visando a promoção de colaboradores de outras áreas, para formação específica daqueles que quiserem ingressar no quadro de motoristas de ônibus, a empresa financia a aquisição e mudança da CNH com o desconto em folha que pode ser parcelado de 10x vezes.

h) **Escola de Formação de Motoristas:** É uma outra oportunidade de ascensão para o cargo de motorista, os interessados realizam um curso de seis meses através de aulas teóricas e práticas, além da experiência na área de Manutenção da Empresa. Todo ano são formadas duas turmas, com 10 alunos, para que possam ser acompanhados e avaliados de perto. Entretanto, devido a demanda, a previsão é aumentar para quatro turmas anuais.

i) **Vega Desenvolve:** São treinamentos e palestras, visando que os funcionários tenham conhecimento total teórico e prático dos processos que desenvolvem, aperfeiçoando e reciclando constantemente. Pensando nisso, foi criado matrizes de certificação por áreas, com foco em três campos: técnico, humano e gerencial. Referente ao técnico, a empresa financia 100% do curso através de parcerias no mercado, enquanto que o humano e gerencial é realizado por instrutores da própria organização. Além disso, são ministradas palestras complementares com temas gerais relacionados a área da saúde, motivação, educação financeira, dentre outros.

j) **Palavra de Honra:** É um programa realizado com colaboradores que possui ficha disciplinar negativa, onde ele, seu gestor e um membro do Desenvolvimento Humano reúnem-se no sentido de ver as dificuldades de atuação do funcionário e traçar planos de melhoria. É assinado um acordo, onde o trabalhador se propõe a aprimorar o seu trabalho e evitar ocorrências. Tudo isso tem como o objetivo a redução da rotatividade e suspensões.

k) **Diálogos Semanais de Segurança – DSS:** A equipe do SESMT semanalmente faz um encontro com a área da Manutenção, abordando temas como prevenção de acidentes e doenças do trabalho através de uma conversa, com objetivo de conscientizar e incentivar boas práticas.

l) INTEGRARH: É um momento de acolhimento com novos colaboradores, com duração de 3 dias, onde é apresentado a cultura da empresa, práticas e processos, orientações sobre a função de trabalho, bem como normas, procedimentos, direitos e deveres (conduta e ética).

m) Ideias que brilham: É um programa que estimula o potencial criativo, através da apresentação de problemas existentes dentro da empresa. É feita uma reunião com a exposição do caso e no final os colaboradores preenchem um formulário com sugestões de melhoria. As ideias passam por uma comissão e as aprovadas são colocadas em teste. Se a sugestão realmente der certo, o colaborador que sugeriu ganha uma premiação.

n) Destaque UGB: Pretende a valorização do funcionário, através do seu esforço. É um destaque dado aos colaboradores, através das Unidades Gerenciais Básicas, que atingiram resultados satisfatórios e alcançaram metas estabelecidas pela empresa. As UGB's consideradas Ouro, ganham 50% a mais na sua cesta básica. Após a divulgação dos resultados, os gestores fazem uma reunião para apresentar o que foi conquistado e o que precisa melhorar, além de reconhecer o trabalho da equipe.

o) MadrugaRH: Uma vez por mês, profissionais das áreas de Desenvolvimento Humano, SESMT, Tráfego e Manutenção realizam atividades de escuta e orientação com os profissionais que trabalham na madrugada, nas duas garagens, sendo que esse horário em que muitos estão finalizando ou iniciando o serviço. O SESMT ainda realiza Plantões de Segurança do Trabalho, com objetivo de reduzir acidentes e incidentes no trabalho.

p) Vega MAIS: É uma ação que propõe a integração e acompanhamento dos colaboradores externos (motoristas e cobradores), com visitas ao seu ambiente de trabalho (terminais, final de linhas e itinerários), gerando uma visão da realidade, objetivando melhoria no atendimento dos usuários e satisfação dos colaboradores. Acontece uma vez por mês, em um local escolhido pelos colaboradores em reunião. A equipe que vai a essas ações é o Desenvolvimento Humano, Tráfego, Manutenção e SESMT, sendo que no final é feito uma ata da visita e encaminhado a Diretoria.

q) Blitz da Saúde: É a disponibilização de alguns serviços de saúde, de acordo com o cronograma mensal, para realização de um check-up rápido. Dentre os serviços oferecidos são: oftalmologista, aferição de pressão arterial, exames de glicemia, verificação de Índice de Massa Corporal, orientações nutricionais, dentre outros.

r) Melhores do RDL: O programa avalia e reconhece os funcionários da Operação, em equipe (nota da linha) e individual (sem faltas, não ter perdido nenhum trecho do Gerenciador e nenhuma

ocorrência), usando como base o Relatório de Desempenho de Linha. Mensalmente, a ação premia os vencedores com meia cesta básica a mais no Vale Cesta. Quem se mantém por três meses alcançando os resultados, ganha uma premiação especial.

s) Amigos do Transporte: É a visitação de alunos de escolas públicas do município de Fortaleza, pretendendo uma formação cidadã desses jovens a respeito da utilização do transporte coletivo. É feita uma conscientização para que eles compreendam a utilização do serviço, uso das carteirinhas estudantis, respeito aos assentos preferenciais e segurança dentro do transporte.

t) Encontro de Formação de Líderes: Tem o foco na formação dos gestores, para poder conduzir a sua equipe em direção a metas das empresas. É feito em duas etapas: educação continuada de líderes e avaliação invertida de líderes. Na primeira é realizado encontros quinzenais, com uma metodologia que possa vivenciar as situações através de algumas ferramentas, na segunda é avaliação anual onde a equipe desse gestor opina referente as suas habilidades gerenciais, técnicas e humanas. Há um programa parecido para os Fiscais também.

u) Apoio ao Esporte: A organização apoia a prática de atividades físicas individuais e grupos. Com ações relativas a isso, já alugou dois campos de futebol, perto das garagens para prática de esportes e lazer, além de patrocinar uniformes e alguns equipamentos. Dar suporte também a um cobrador que é paraatleta para que possibilite a participação em competições de atletismo. Esse movimento já gerou prêmios tanto nos campeonatos de futebol da categoria e no atletismo.

O próximo capítulo dissertou-se sobre a metodologia que foi usada para orientação da realização desse trabalho. Demonstra sobre a população e amostra estudada e as etapas que a pesquisa teve.

6 METODOLOGIA

A elaboração desse trabalho se norteou através de conceitos que definem a classificação da pesquisa científica, com o propósito de adequá-la melhor aos seus meios e objetivos. Sendo que essa seção também evidencia a população, amostra e etapas da pesquisa.

6.1 Classificação da Pesquisa

A pesquisa, quanto a finalidade, é uma pesquisa aplicada, pois através dos resultados encontrados na amostra, espera-se que tenha uma modificação da realidade. Em consoante com Andrade (2010, p. 110) “A pesquisa visa às aplicações práticas [...] Nesse caso, sendo o objetivo contribuir para fins práticos, pela a busca de soluções para problemas concretos, denomina-se pesquisa “aplicada””.

Em relação aos objetivos, a pesquisa se classifica como descritiva. Uma vez que foi observado e coletado dados referentes aos motoristas de ônibus, entretanto a autora não teve interação. De acordo com Andrade (2010, p. 112) “Nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador”.

Quanto a abordagem do problema, é uma pesquisa quanti-qualitativa, pois através dos dados obtidos aliados com a teoria referente ao assunto, possibilita conclusões e características do público estudado. Conforme Prodanov e Freitas (2013, p. 69) “pesquisa quantitativa considera tudo que pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”. Ainda em consoante com os autores (2013, p. 70) referente a pesquisa qualitativa “considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito [...]. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa”. Como a abordagem tem a classificação descrita anteriormente, os dois conceitos embasam o seu significado.

No que concerne aos procedimentos, a pesquisa é bibliográfica, devido ao levantamento científico acerca dos temas estudados. Em consoante com Severino (2007, p. 122) “A pesquisa bibliográfica é aquela que se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc. Utiliza-se de dados ou de categorias teóricas já trabalhados por outros pesquisadores e devidamente registrados”.

Ainda referente aos procedimentos, a pesquisa é um estudo de caso, devido o estudo aprofundado sobre um grupo, motoristas de ônibus, com o objetivo de conhecer a situação e aspectos desse grupo. De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 60) “o estudo de caso consiste em coletar e analisar informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade, a fim de estudar aspectos variados de sua vida, de acordo com o assunto da pesquisa”.

Quanto a técnica de pesquisa, a utilizada foi o questionário, uma vez que o público estudado tinha pouco tempo para participar da pesquisa em razão do seu trabalho, além que essa modalidade proporcionava mais privacidade ao respondente, não sendo necessário declarar suas opiniões em voz alta. Conforme Severino (2010, p. 125) “questionário é um conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre os assuntos em estudo”.

6.2 População, Amostra e Etapas da Pesquisa

Primeiramente, foi feito um levantamento bibliográfico referente aos temas estudados, apontando aspectos gerais, sendo que os mesmos já foram apresentados anteriormente. Após isso, foi elaborado afirmativas com três áreas centrais de abordagem: Meio Ambiente (relação do indivíduo com o meio em que ele convive), Psicológico (relação do seu estado e saúde psíquica) e Físico (relação do seu estado e saúde física), sendo que cada área possuía 5 afirmativas, totalizando 15. A partir disso, foi transformado em perguntas abertas, entretanto se tornou inviável, devido ao tempo que seria demandado para responder e a hipótese de gerar um bloqueio para participação da pesquisa, além de que o público-alvo dispõe de um ritmo de trabalho acelerado, sendo que essa dificuldade foi constatada no período de aplicação das pesquisas.

Depois da visualização desse problema, o questionário foi modificado de aberto, para semiaberto, com as questões fechadas relacionadas a escala de Likert, pois as mesmas apresentavam alternativas que possuíam estados de gradação, do menor para o maior. Observando que essa opção seria a melhor para o estudo, foi desenvolvido um questionário com 28 perguntas, sendo 27 fechadas e uma aberta. As questões contemplam as três áreas centrais descritas anteriormente e com adição de uma parte sociodemográfica.

A população total referente a pesquisa são 600 motoristas, divididos em vários turnos de trabalho. Com as dificuldades apresentadas em relação ao tempo de disponibilidade para participar da pesquisa, horários de início e término de turno, além das outras responsabilidades que

portam (como visualizar escala, resolver problemas no setor de tráfego), a amostra obtida foi de 10%, ou seja, 60 motoristas.

A pesquisa inicialmente, por meio de contato com a empresa, explicando os motivos para realização, no que seriam utilizados os dados e os objetivos propostos. Após o envio do ofício para o setor de Desenvolvimento Humano, formalizando a intenção, foi dada a autorização. A aplicação da pesquisa, efetuada pela autora, um questionário semiaberto, foi aplicado nos dias 31 de outubro pelo período da manhã e 01 de novembro no período da tarde, na garagem da empresa localizada no bairro Jacarecanga.

No decorrer que os motoristas de ônibus foram chegando, foram abordados pela autora, sendo que a mesma explicava quem era, sobre a pesquisa, finalidade e o termo de consentimento livre. Houve vários que optaram por não responder, devido ao tempo, porque afirmava que iriam iniciar o turno e estavam atrasados, iriam para almoço, dentre outros, o que ocasionou em uma amostra relativamente pequena. Entretanto, existiu outros entrevistados que acharam a iniciativa bastante positiva e se dispuseram abertamente a responder, sendo que usaram o momento de forma a expressarem as opiniões referente a sua situação atual. Alguns incentivavam os outros a participarem, falando que era fácil e rápido.

Os dados e sua análise são demonstrados no próximo capítulo, explanando os resultados obtidos com a aplicação da pesquisa.

7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

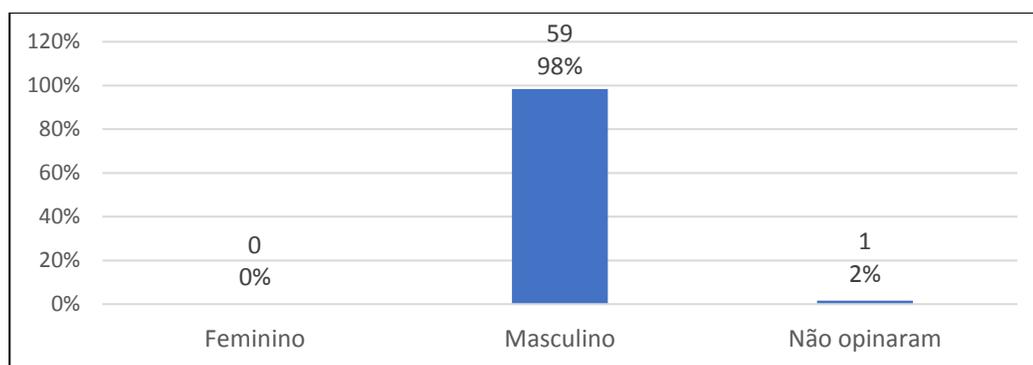
Nesse capítulo estão apresentados e analisados os resultados da pesquisa, concernente as perguntas feitas através do questionário ao grupo. As questões possuem três áreas centrais já mencionadas: Físico, Psicológico e Meio Ambiente, além do perfil sociodemográfico.

7.1 Perfil Sociodemográfico

- **Sexo**

Em relação ao sexo do público, 98% responderam que são pertencentes ao sexo masculino, não existe ninguém do sexo feminino. Em observação nos dias da aplicação, pode-se constatar que pessoas desse sexo é predominante na profissão de motorista de ônibus.

Gráfico 01: Sexo

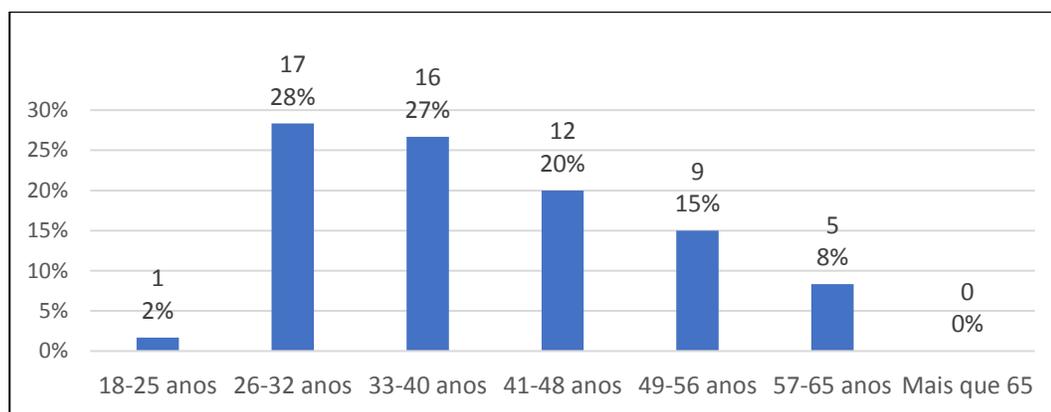


Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

- **Faixa Etária**

Em relação a faixa etária, todas tiveram percentuais, entretanto os duas que foram mais predominantes são as 26-32 anos com 28% e 33-40 anos com 27%, significa dizer que os motoristas de ônibus estão entre a fase jovem adulto e entrando na meia idade.

Gráfico 02: Faixa Etária

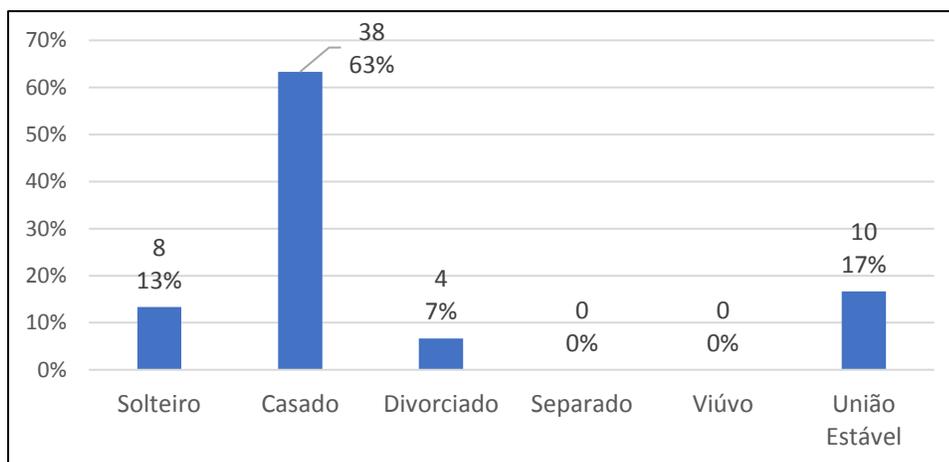


Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

- **Estado Civil**

Concernente ao Estado Civil, os dados são que Solteiro (13%), Casado (63%) Divorciado (7%) e União Estável (17%). Separado e Viúvo não tiveram nenhuma resposta (0%). O índice que mais pontou foi Casado com mais da metade dos respondentes.

Gráfico 03: Estado Civil

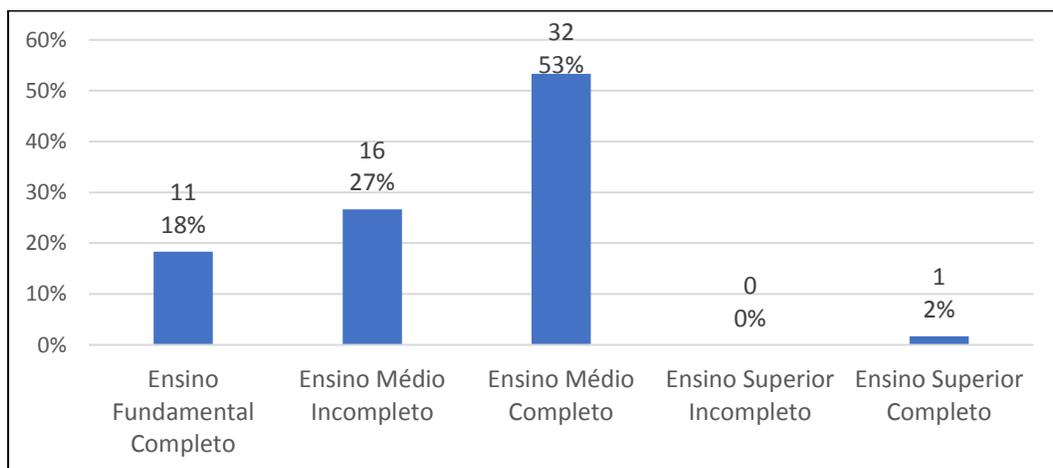


Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

- **Escolaridade**

A Escolaridade mostrou que Ensino Fundamental Completo com 18%, Ensino Médio Incompleto com 27%, Ensino Médio Completo com 53%, Ensino Superior Completo com 2%. O único que não apresentou respostas foi o Ensino Superior Incompleto com 0%. O destaque nessa área foi do Ensino Médio, com o percentual com mais 50%.

Gráfico 04: Escolaridade

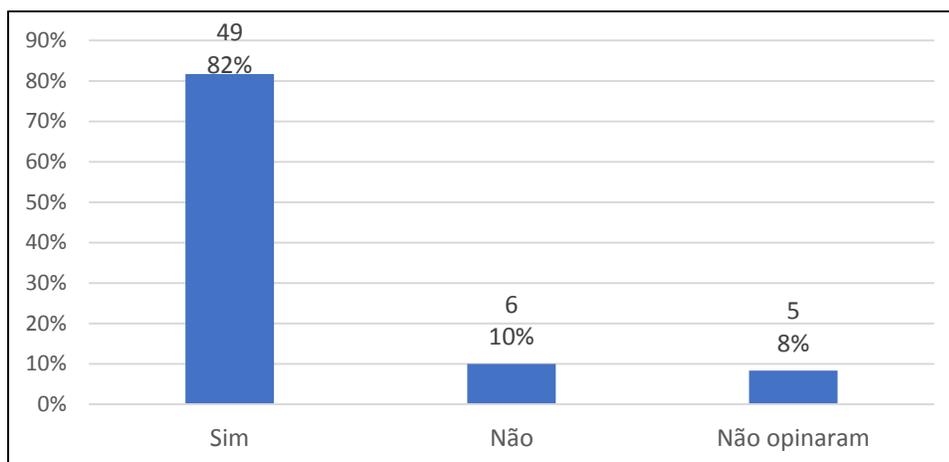


Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

- **Filhos**

Na questão sobre filhos, quando indagados, as respostas foram que para 82% tem e apenas 10% não tinha, não levando em consideração os que não opinaram, que foi 8%.

Gráfico 05: Filhos

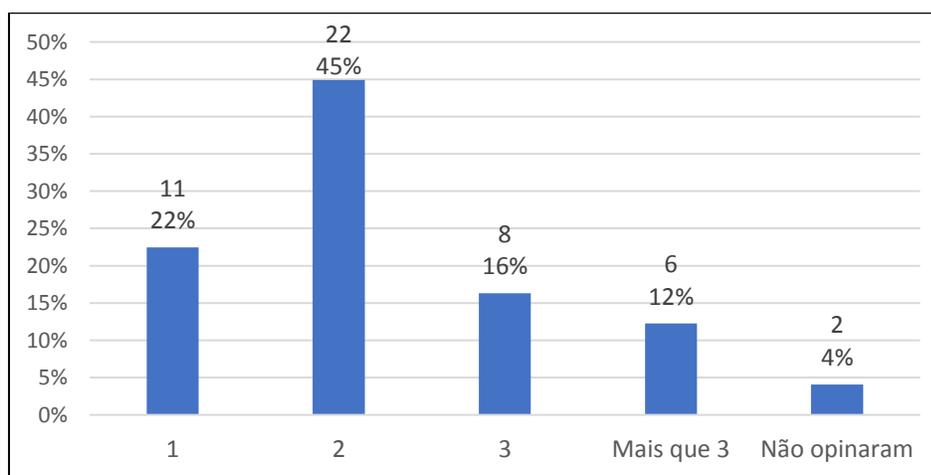


Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

- **Quantidade de Filhos**

Dos motoristas que afirmaram possuir filhos, 22% declarou ter só 01 filho, enquanto que 45% tem 02 filhos, 16% possui 03 filhos e 12% tem mais três. Dos respondentes que disseram que sim, 4% não opinaram quantos tinham. A importância aqui é o índice de 02 filhos, que se sobressaiu com quase 50% das respostas.

Gráfico 06: Quantidade de Filhos

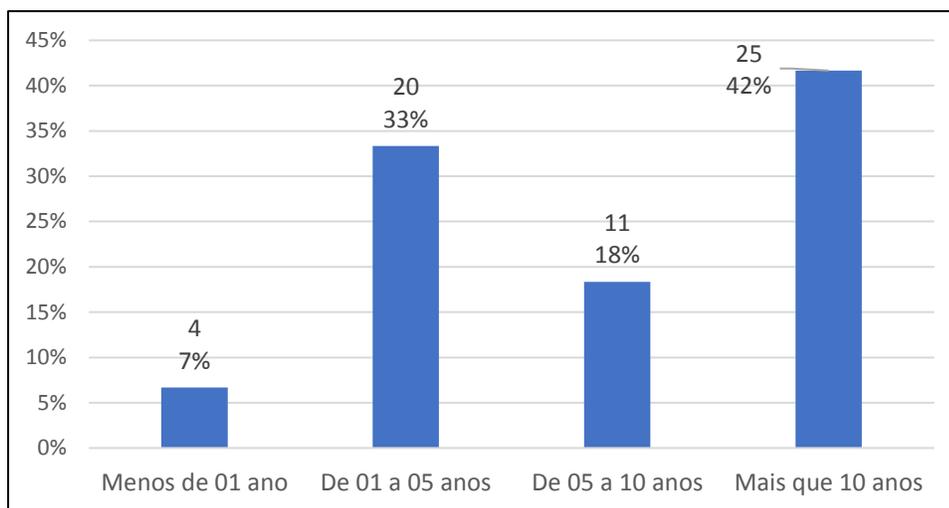


Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

- **Tempo de Serviço**

No campo do tempo de serviço, os entrevistados responderam que 7% tem menos de 01 ano, 33% de 01 a 05 anos, 18% de 05 a 10 anos e o maior índice com quase 42%, foi com o mais que 10 anos.

Gráfico 07: Tempo de Serviço



Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

Diante das respostas obtidas na área sociodemográfica, pode-se concluir que o motorista de ônibus da empresa estudada é composto das seguintes características: sexo masculino, com idade entre 28 a 40 anos, a escolaridade ensino médio completo, com 02 filhos em média e tempo de profissão entre de 01 a 05 anos ou com mais de 10 anos.

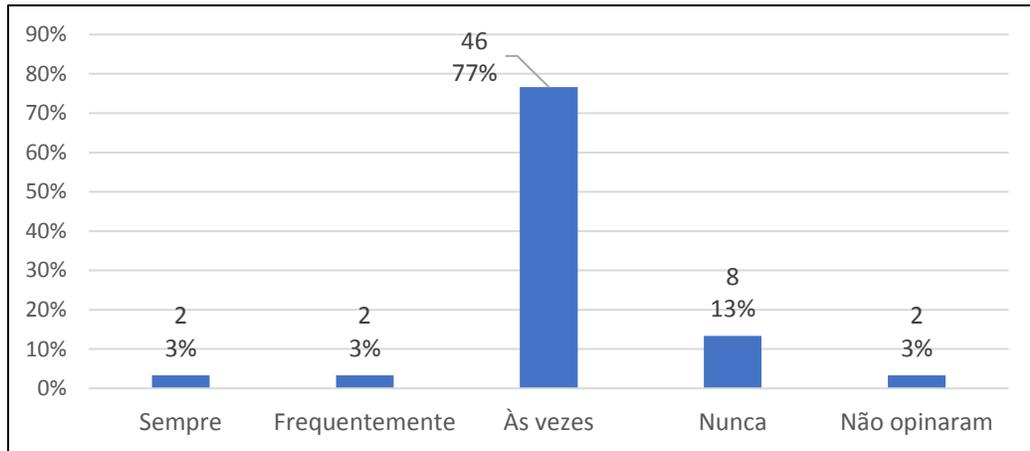
7.2 Área Física

Esse campo é ligado ao condicionamento físico relacionado ao corpo e a saúde do indivíduo. Para que o colaborador se sinta disposto e motivado para executar as suas atividades tanto no ambiente de trabalho, como na sua vida pessoal ele necessita está em bem-estar consigo mesmo, sem sentir dores ou outros aspectos que prejudique a sua performance.

- **Estresse**

Essa questão focou com qual frequência os motoristas de ônibus se sentem estressados, sendo que o maior percentual, de 77%, foi para ocasião às vezes. Os outros índices tiveram percentuais baixos, como 3% sempre, 3% frequentemente, 13% nunca e 3% não opinaram. A maior frequência é relacionada aos fatores externos e internos que podem ocorrer durante a jornada de trabalho. Aspectos como trânsito, acidentes ou outras condições de trabalho dos motoristas já mencionadas nesse trabalho podem ocasionar esse efeito.

Gráfico 08: Estresse



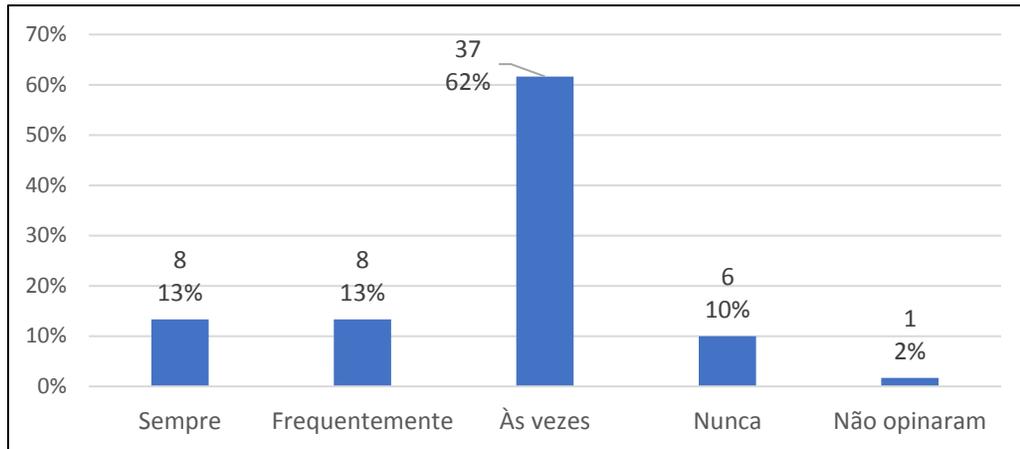
Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

As causas para a frequência com percentual maior podem ser tanto internas como externas ao ambiente de trabalho, uma vez que influencia totalmente o indivíduo, pois o mesmo está totalmente sujeito a esse cenário. As demandas impostas e a capacidade de solução das mesmas dependem do estado em que a pessoa se encontra, sendo que quando o mesmo não consegue abranger tudo, tende a se frustrar com a situação em si. De acordo com Giulianni e Giulianni (2010) na ocasião em que o indivíduo se depara com as situações que ultrapassa a sua capacidade de resposta e do ambiente organizacional, a aparição do estresse começa a dar indícios, no qual começa a evoluir até atingir em consequências mais graves.

- **Prática de Atividade Física**

Referente a frequência de prática de atividade física, os respondentes assinalaram que sempre e frequentemente estão se exercitando com 13% cada, o maior percentual, que foi 62%, mais da metade da amostra, manifestou que às vezes praticam, enquanto que 10% nunca e 2% não opinaram. Essa questão apresentou aspectos positivos, uma vez que se houve a junção dos percentuais de sempre, frequentemente e às vezes dar 88% das respostas. Isso demonstra que há uma preocupação voltada nesse item, em razão de o mesmo ser essencial para um corpo saudável.

Gráfico 09: Atividade Física



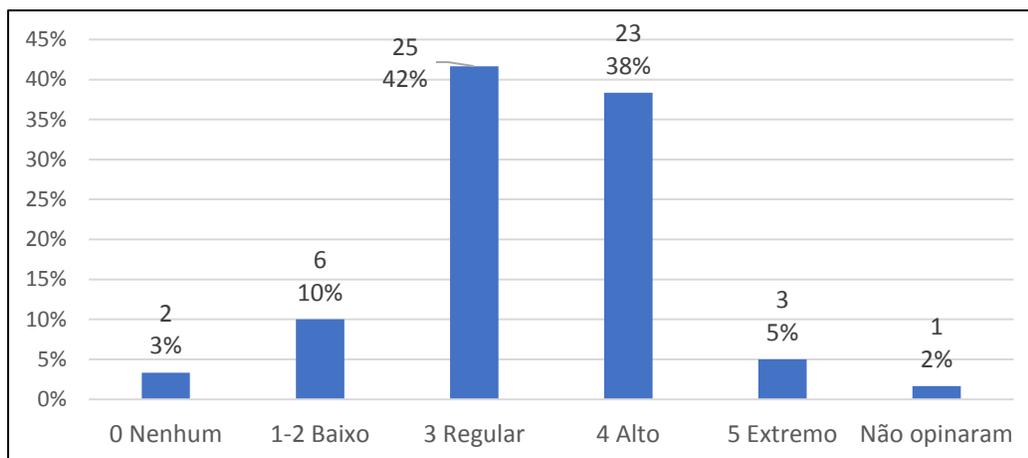
Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

No que tange aos resultados, é perceptível a preocupação com a saúde e que os motoristas estão conscientes em relação a importância da realização de atividades físicas, em consequência da sua profissão gerar diversos tipos de doenças. Conforme Polisseni e Ribeiro (2014) a atividade física é vista como um fator de proteção à saúde, com benefícios relacionados a diminuição de doenças crônicas e do risco de morte prematura por doenças cardiovasculares, sendo a prática regular de exercícios físicos tem relevância para manter um nível apropriado para evitar causas descritas anteriormente.

- **Grau de disposição para atividades diárias**

Com referência ao grau de disposição dos respondentes, dois percentuais atingiram resultados aproximados, regular com 42%, sendo o maior e alto com 38%. Os outros foram relativamente menores em comparação a estes, como 3% nenhum, 10% baixo, 5% extremo e 2% não opinaram. Então, pode-se inferir que a força de vontade para executar ações de qualquer espécie está entre regular e alto. Também pode ser ligado ao aspecto da atividade física, pois 88% realiza e um pode ser relativo ao outro.

Gráfico 10: Grau de disposição para atividades diárias



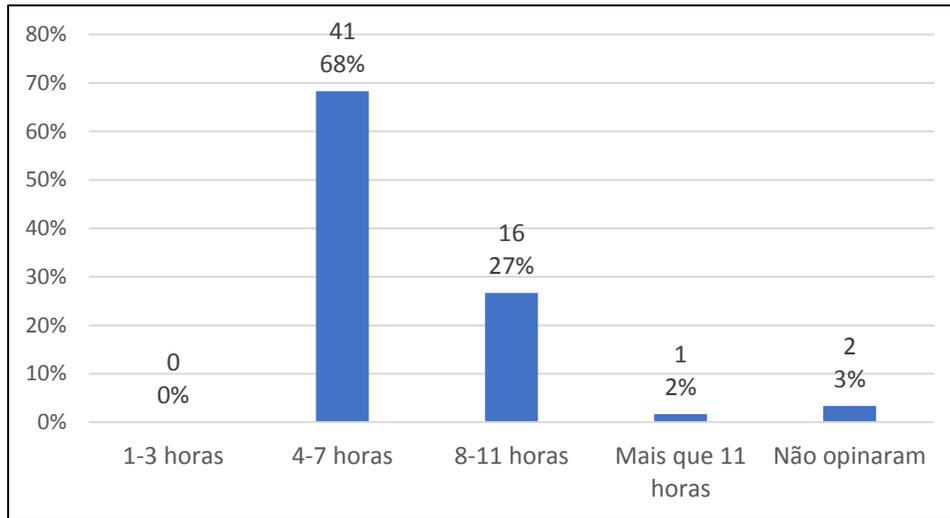
Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

Além de estar relacionada a saúde física, a disposição, tem ligação direta com o motivo pelo o qual é realizado determinadas atividades. Sendo que isso é interno de cada um, associado com os objetivos e metas individuais, gerando combustível para todo dia executar atividades rotineiras. A razão disso é a motivação, pois ela propicia a favor de executar as atividades que temos no dia a dia. Em consoante com Vergara (2013) a motivação é uma força, algo que conduz na direção de algum alvo. Sendo que ela se origina de forma intrínseca, de dentro do ser humano, a partir de necessidades interiores.

- **Sono**

Pertinente as horas de sono diárias, os motoristas de ônibus responderam que 1-3 horas com 0%, 4-7 horas com 68%, 8-11 com 27%, 2% mais que 11 horas e 3% não opinaram. A pontuação de maior importância foi a de 68%, que indicou que o público estudado não está tendo as 8 horas de sono. Essa situação pode ser correlacionada aos horários de turnos dessa profissão, em razão de muitos começarem ou terminarem no período da noite. Quando o corpo não descansa adequadamente, ele não estará totalmente pronto para efetuar as ações no próximo dia, sendo que isso está conectado ao grau de disposição dos motoristas, pois o mesmo apresentou um nível regular.

Gráfico 11: Horas de sono diárias



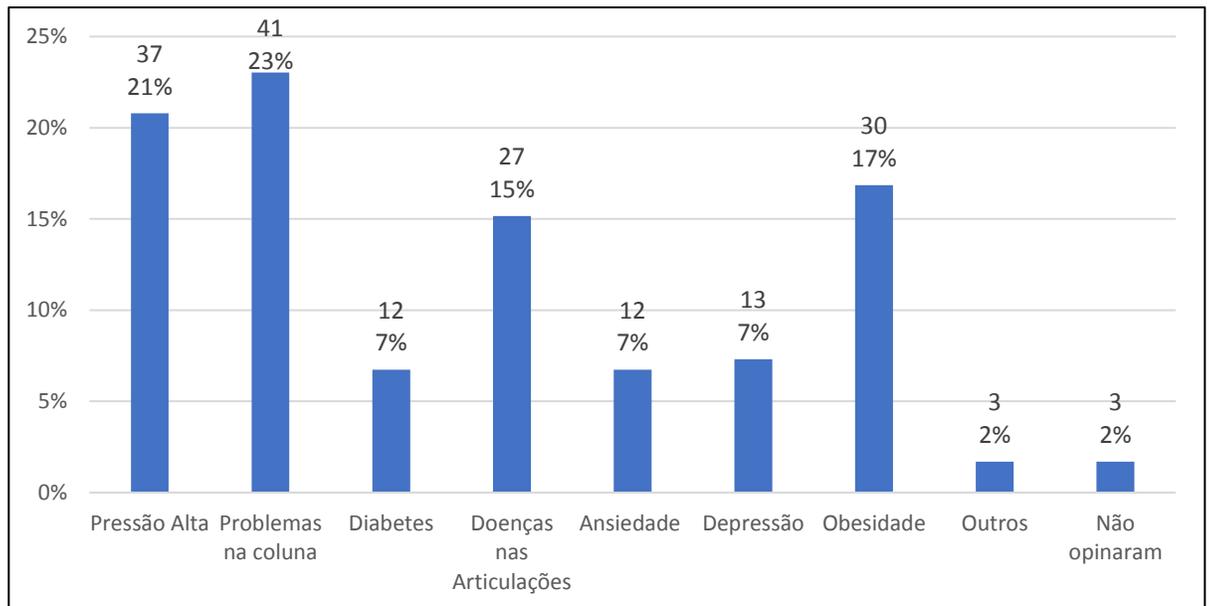
Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

O equilíbrio entre as diversas áreas da vida faz com que haja diversos malabarismos para poder dar conta de tudo, principalmente na categoria estudada, por efeito do próprio ofício, além dos outros papéis desempenhados na sociedade. Entretanto, o tempo em algumas áreas, com destaque nas horas de sono, é diminuída em favor de outras. Conforme com Oliveira (2012) a grande quantidade de tarefas acumuladas faz com que as pessoas troquem algumas horas de sono para poder executá-las, entretanto, a recomendação médica é de oito horas diárias, sendo que estudos em outros países demonstram que quem atinge essa meta tem uma expectativa maior de vida.

- **Doenças Ocupacionais**

No campo pertencente as doenças, quando questionados quais as doenças que o exercício da profissão favorecia o desenvolvimento, sendo que poderia ser marcado mais de uma alternativa, as respostas foram a seguintes: 21% pressão alta, 23% problemas de coluna, 7% diabetes, 15% doenças nas articulações, 7% ansiedade, 7% depressão, 17% obesidade, 2% outros e 2% não opinaram. Em relação a outros foram citados doenças cardíacas e perda de audição. Os maiores índices, pressão alta e problemas de coluna devem ser originados do estresse causado pela a convivência no ambiente de trabalho. Sobre problemas na coluna, a razão deve estar na ergonomia, porque passam muito tempo em só uma posição, fazendo movimentos repetitivos.

Gráfico 12: Doenças Ocupacionais



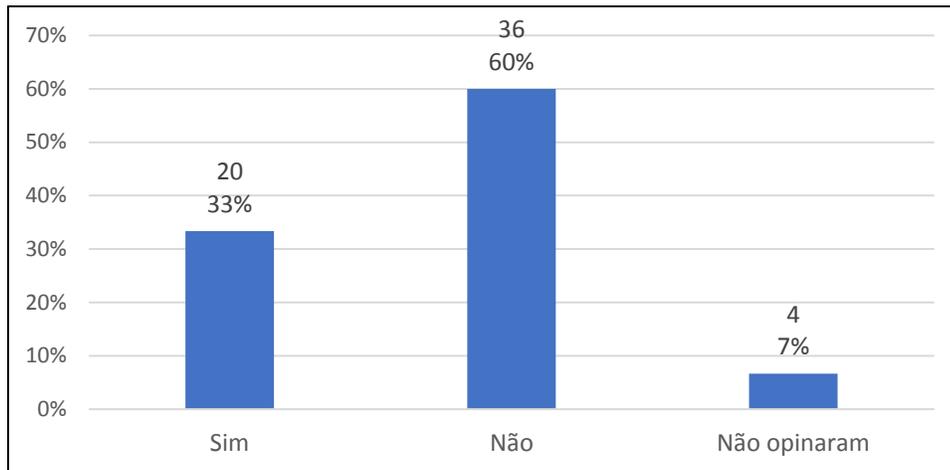
Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

As doenças listadas têm origem no exercício da profissão, ocasionando problemas em diversas áreas. Entretanto é uma situação que é comum na categoria, devido aos resultados obtidos. A organização deve ter a preocupação em criar estratégias que minimizem o surgimento desses malefícios, em prol do bem-estar do colaborador e também na redução de custos. De acordo com Chiavenato (2010) as doenças profissionais e acidentes de trabalho acarretam em prejuízos tanto para as pessoas como a organização, em relação a custos humanos, sociais e financeiros. A sua ocorrência pode ser esporádica, no entanto, a implementação de programas preventivos podem evitar o surgimento.

- **Se possui alguma Doença Ocupacional**

Quando indagados se portava alguma das doenças listadas anteriormente, 60% respondeu que não, à medida que o sim obteve 33% e os que não opinaram 7%. Mesmo que a grande maioria não possua as doenças, deve-se dar importância para os que tem, com objetivo de elaborar estratégias de tratamento e prevenção.

Gráfico 13: Se possui alguma Doença Ocupacional



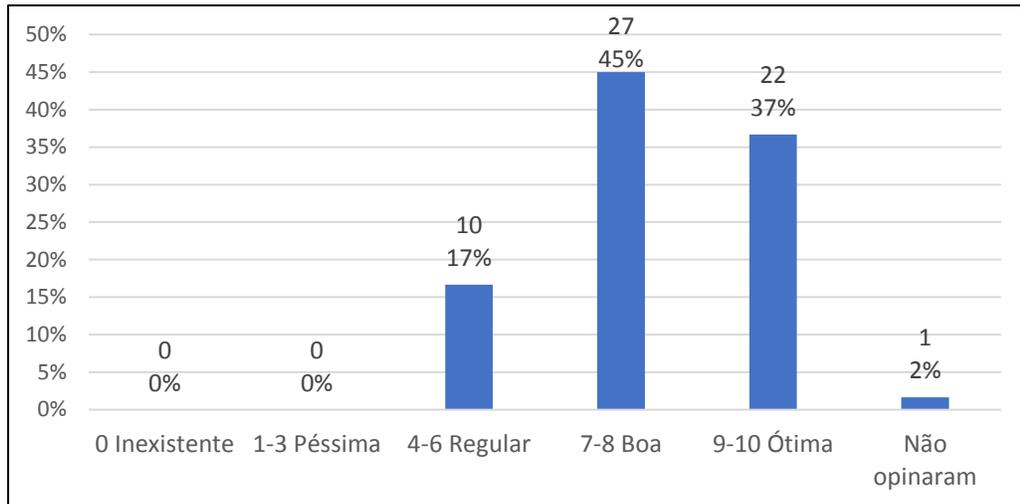
Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

A pesquisa da CNT 2017 citada anteriormente, demonstra o rol de doenças que são desenvolvidas nessa profissão e a gravidade da situação. Como a frequência desse problema é constante, a principal ação a ser tomada é a conscientização da importância da frequência das avaliações médicas realizadas pelos profissionais, sendo combinado com outros pontos, como alimentação, atividade física, dentre outros. A empresa deve ser o principal canal nessas movimentações.

- **Qualidade de Vida**

Com relação a nota que os entrevistados dariam para sua Qualidade de Vida, em um intervalo de 0-10, declaram que de 4-6 (regular) com 17%, 7-8 (boa) com 45%, 9-10 (ótima) com 37% e 2% não opinaram. É perceptível que as maiores porcentagens ficaram entre as notas 7-10, que são o padrão de bom e ótimo. Esse resultado pode ser derivado das iniciativas que a empresa repassa para os seus colaboradores, com os programas de Qualidade de Vida.

Gráfico 14: Nota da Qualidade de Vida



Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

A Qualidade de Vida não está somente correlacionada ao ambiente de trabalho, mas sim um conjunto de todas as áreas na vida de uma pessoa, com a satisfação das suas necessidades e o papel que ela possui em sociedade. Dependendo do nível em que cada área está no momento, pode determinar a percepção de bem-estar do indivíduo referente a sua vida, e conseqüentemente, a sua Qualidade de Vida. Para Limongi-França (2010, p. 228) “qualidade de vida pessoa e profissional é condições de vida no trabalho favoráveis ao bem-estar, tendo o equilíbrio biológico, psicológico, social e organizacional como valores e metas contínuos”.

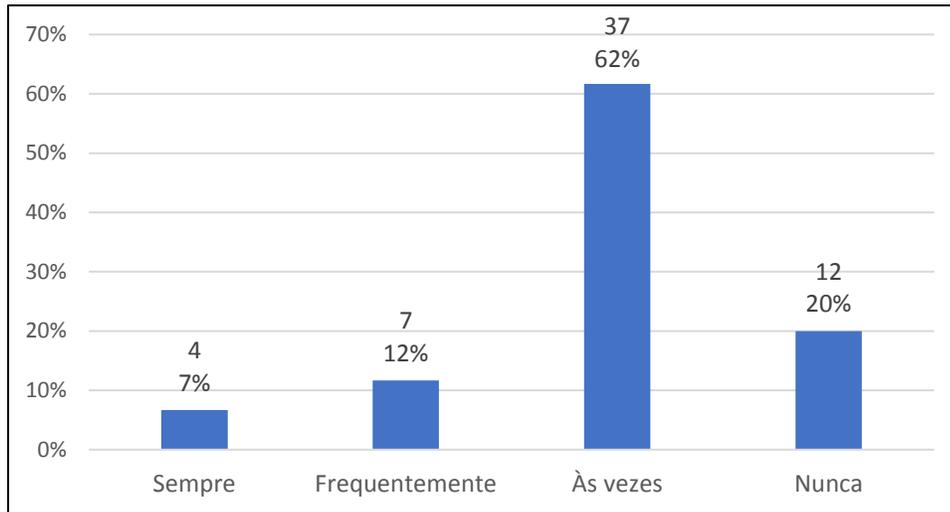
7.3 Área Psicológica

Esse tema trata como objetivo principal o estado psíquico e a sua saúde mental. Uma vida bem equilibrada, onde as influências externas não prejudicam muito o indivíduo é relevante para que ele se mantenha alinhando com os seus propósitos e busque a realização dos seus desejos. Para que ele possa conquistar isso, é importante que o ambiente em que está inserido seja favorável, no intuito de prevenir possíveis malefícios.

- **Pressão no Trabalho**

Na esfera sobre pressão no trabalho, no que diz respeito a frequência, os motoristas de ônibus expõem que 4% sempre sente, 12% frequentemente, 62% às vezes nota isso, enquanto que 20% afirmou nunca ter. O que chamou atenção foi o percentual do nunca, devido que o exercício da profissão demonstrar que não existe um caso assim, em razão das condições de trabalho. Entretanto, os resultados de às vezes, com mais que 50% dos respondentes, se apresentou bem elevado em consideração aos outros.

Gráfico 15: Pressão no Ambiente de Trabalho



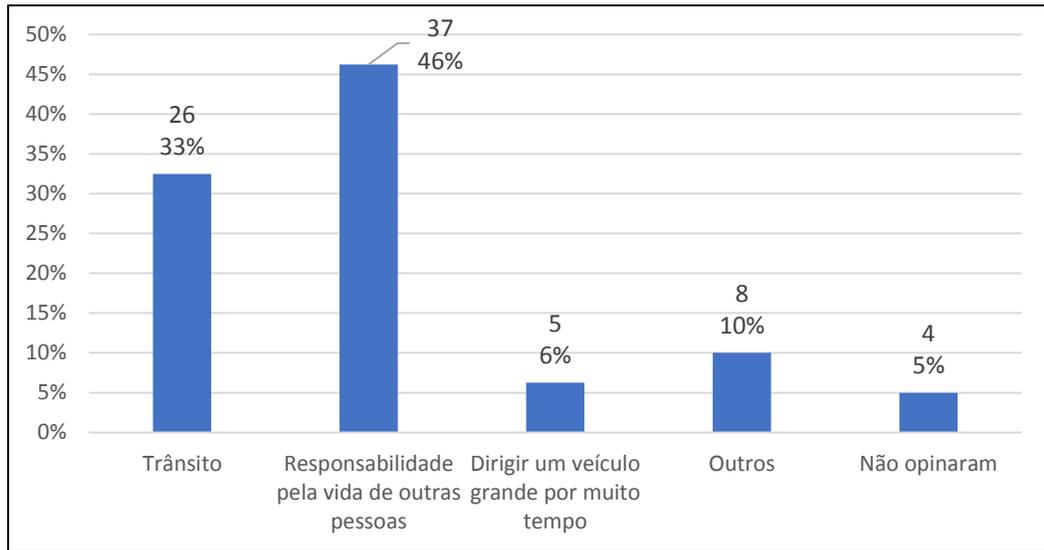
Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

A pressão é um estado constante, que tem por objetivo o alcance de algum objetivo, entretanto gera desconforto no indivíduo, devido a forma que a demanda o pressiona. Os motoristas, devido ao trânsito, os horários da rota, demandas por parte da organização, dentre outros, sentem isso com mais frequência no seu cotidiano, pois precisam atingir metas e ainda executar um trabalho com segurança e qualidade. De acordo com Cavassani, Cavassani e Biazin (2006) as empresas vivem em um ambiente globalizado, acarretando em uma busca por resultados de forma mais competitiva e desafiadora. Todavia, isso é repassado para os funcionários, pois o nível de cobrança se tornou maior e a pressão exercida para se alcançar metas.

- **Origem da Pressão**

Acerca da pressão que os motoristas de ônibus admitiram possuir, houve a indagação de qual seria a origem desse problema, sendo que 33% apontaram o trânsito, 46% a responsabilidade pela vida de outras pessoas, 6% dirigir um veículo grande por muito tempo, 10% outros e 5% não opinaram. A respeito do índice outros os respondentes indicaram que a causa da pressão são atingir as metas da empresa, fiscalização e assaltos. Os percentuais de maior relevância são o trânsito e a responsabilidade pela vida de outras pessoas, sendo este último com maior destaque, em razão do tempo de profissão dos motoristas proporcionarem experiência com o trânsito e direção do veículo, porém o que permanece é cuidado que deve-se ter com as pessoas que transporta e as que estão nas ruas também.

Gráfico 16: Origem da Pressão



Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

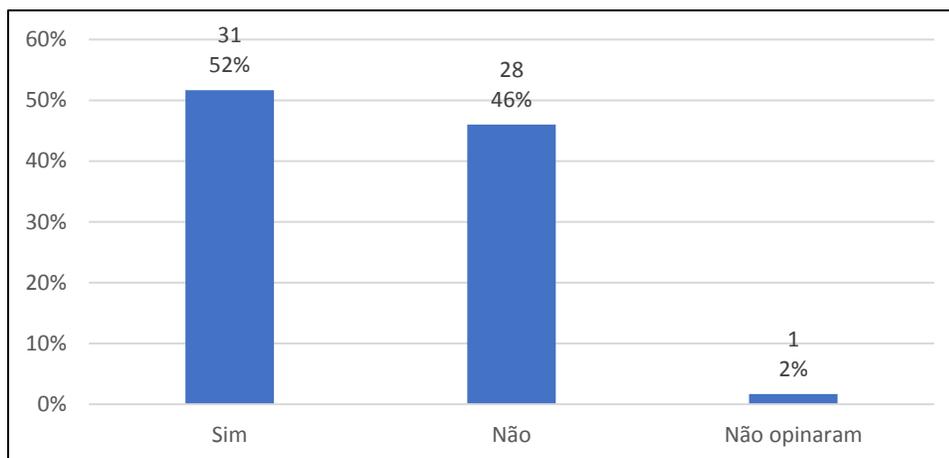
Vale ainda destacar os que assinalaram outros, mesmo que detenha um percentual pequeno, eles influenciam constantemente nas pressões. No relativo atingir as metas pode estar correlacionado aos horários de chegada e partida, o itinerário etc. Sendo que a fiscalização está por detrás disso, uma vez que há um controle rígido sobre o trabalho de motoristas de ônibus. Em relação aos assaltos é um medo persistente na profissão, uma vez que eles estão sujeitos a violência urbana da cidade e sem muitos artifícios para se proteger.

As atividades dos motoristas de ônibus são diversificadas, uma vez que ele precisa executar várias delas ao mesmo tempo e ainda lidar com as responsabilidades do seu ofício, gerando a necessidade de um tempo de resposta rápido e constante atenção ao que foi executado. Em consoante com o que foi versado, Limongi-França (2010) expõe que as demandas relacionadas ao indivíduo no trabalho têm o comportamento de serem variadas e complexas, no âmbito das pessoas, setores, fiscalização e a própria comunidade em si.

- **Momento “ruim” na profissão**

No decorrer do trabalho dos motoristas de ônibus, no seu tempo de profissão, podem existir algumas experiências que os marcaram de alguma forma. Essa questão abordou esse assunto, se teria algum momento considerado ruim que marcou a vida deles, tendo como resultado 52% que sim e 46% que não, sendo que 2% não opinaram. As porcentagens ficaram relativamente próximas, porém mais da metade afirmou que possuíam essa experiência.

Gráfico 17: Momento “ruim” na profissão



Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

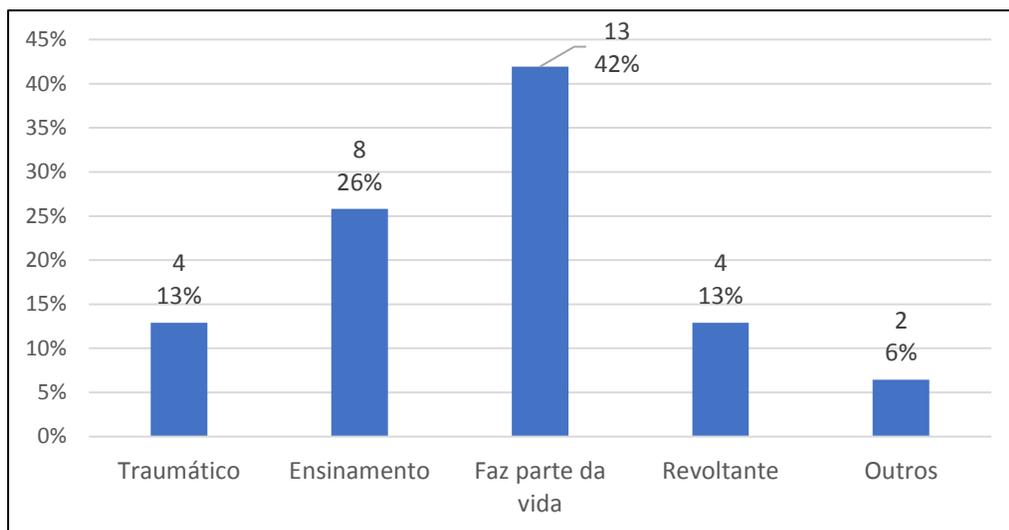
Os momentos “ruins” considerados pela a categoria pode ser de várias origens, entretanto eles executam o seu trabalho consciente desse risco, porém com poucas alternativas de proteção. Mesmo tendo conhecimento de situações que poderão ocorrer, é necessário que eles peguem o ônibus e façam o percurso, é um fato na vida de cada um, sendo que estão vulneráveis a este acontecimento em qualquer momento.

Com referência isso, Oliveira (2003) menciona que existe duas situações bem diferentes, uma é se expor ao risco sem saber dos danos que ele pode causar a integridade física e a outra é se expor ao risco possuindo plena consciência do que ele representa e se expor, porém sem condições de agir. Nesse contexto, as causas provocadas não são relacionadas somente ao risco em questão, mas também ao sofrimento psicológico que não pode se proteger.

- **Como foi esse momento “ruim”**

Aos que sinalizaram deter essa experiência, foi perguntando como a mesma tinha sido para a pessoa e os resultados são que 13% indicou como traumático, 26% como ensinamento, 42% frisou que o ocorrido fazia parte da vida, 13% como revoltante e 6% como outros, sendo apresentado neste tópico assaltos e ameaças. O destaque aqui deve ser para todos, pois mesmo que mostrem percentuais diferentes, demonstram realidades sofridas ao longo desse tempo de profissão.

Gráfico 18: Experiência do momento “ruim”



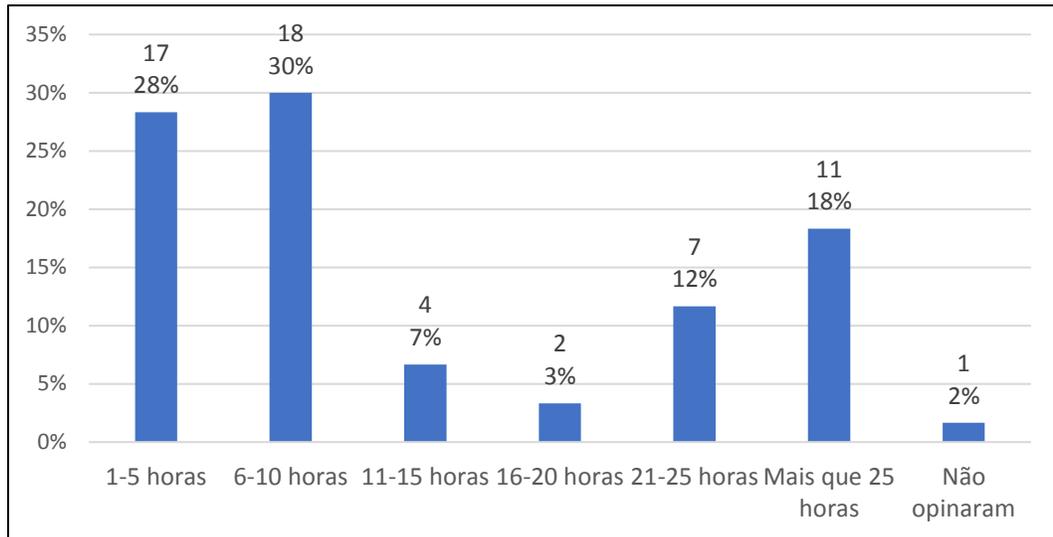
Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

Em razão dessas respostas, os profissionais evidenciam o quanto o exercício do trabalho pode ser prejudicial a sua vida, pois afeta de várias maneiras e ainda pode permanecer por um longo período. Tomando como base a pesquisa da CNT do perfil dos motoristas de ônibus urbano de 2017, o principal ponto negativo da profissão de motorista de ônibus, com 57% dos respondentes é porque ela é desgastante, estressante e fisicamente cansativa.

- **Horas Semanais Livres**

Com referência a quantidade de horas semanais livres para usufruir com a família, amigos e lazer, o público-alvo grifou que 28% dispõe de 1-5 horas, 30% de 6-10 horas, 7% de 11-15 horas, 3% de 16-20 horas, 12% de 21-25 horas, 18% mais que 25 horas e 2% não opinaram. Os maiores índices se mostraram nas frações de horas menores. Pode-se constatar então que esses profissionais possuem uma quantidade de tempo reduzido para sua área pessoal, o que torna alarmante esse resultado.

Gráfico 19: Horas Semanais Livres



Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

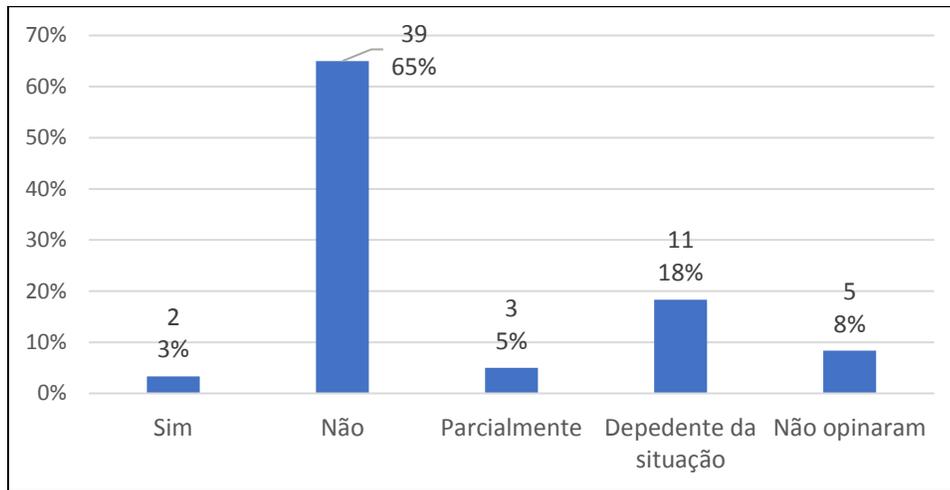
Entretanto, há possibilidade dessa questão ter sido mal interpretada, invés do tempo semanal ter sido observado, foi considerado como o diário. Posto que os motoristas possuem um dia de folga semanal, que no mínimo é 24 horas, além de que o tempo da jornada de trabalho é 7h20min com base em pesquisas mencionadas aqui no trabalho, sendo que o resto do dia disponibilizaria algumas horas livres para essa área.

O tempo em que o indivíduo possui para realizar outras atividades além do trabalho é de suma importância, pois ele precisa de um tempo para ser ativo em sociedade, sendo que em comparação a pesquisa, a questão não proporcionou um resultado claro. Em referência a isso, a importância do descanso semanal, está ligado a teoria das necessidades de Maslow, já mencionado anteriormente. De acordo com Chiavenato (2006) o indivíduo precisa ter uma vida em sociedade com outras pessoas. São pontos relacionados a associação, participação e aceitação por parte da família e amigos. Quando essa necessidade não é satisfeita, o indivíduo tendem a ter comportamentos como falta de adaptação social e solidão.

- **Concentração**

No campo da concentração, em relação se apresentava alguma dificuldade, os resultados expostos foram que 3% sim, 65% não, 5% parcialmente, 18% depende da situação e 8% não opinaram. Com mais de 50% das respostas, o item (não) demonstrou que esses profissionais não possuem complicações para se concentrarem, o que torna um ponto positivo para o desenvolvimento das atividades.

Gráfico 20: Concentração



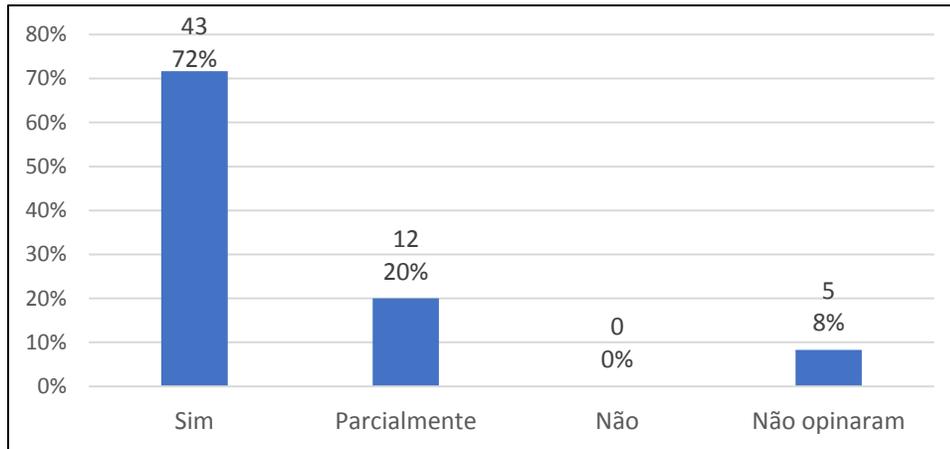
Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

Entretanto, com os resultados encontrados nesse questionamento, mostra que mesmo com todas as variáveis existentes no ambiente de trabalho desses trabalhadores que podem gerar dificuldades nesse quesito, elas não incomodam muito, o que torna favorável a execução do trabalho, porém a concentração é muito relativa ao ambiente de trabalho, pois depende de como ele seja, definiram o grau de foco do colaborador. Com relação a isso, Chiavenato (2010) expressa que o ambiente de trabalho deve possuir condições psicológicas e sociológicas saudáveis para que ajam positivamente na maneira de se comportar das pessoas, impossibilitando impactos emocionais.

- **Felicidade na profissão**

A respeito da felicidade na profissão, quando questionados referente a esse assunto, 72% indicaram que sim, 20% parcialmente, 0% não e 8% não opinaram. O resultado dessa questão foi a mais surpreendente, pois o tópico não teve percentual, com resultado 0%. Mesmo com as dificuldades existentes na profissão, os respondentes se mostraram que gostam do que fazem, um aspecto muito importante, dado que profissionais que tem isso se mostram mais motivados e propícios a realizarem as suas atividades.

Gráfico 21: Felicidade na profissão



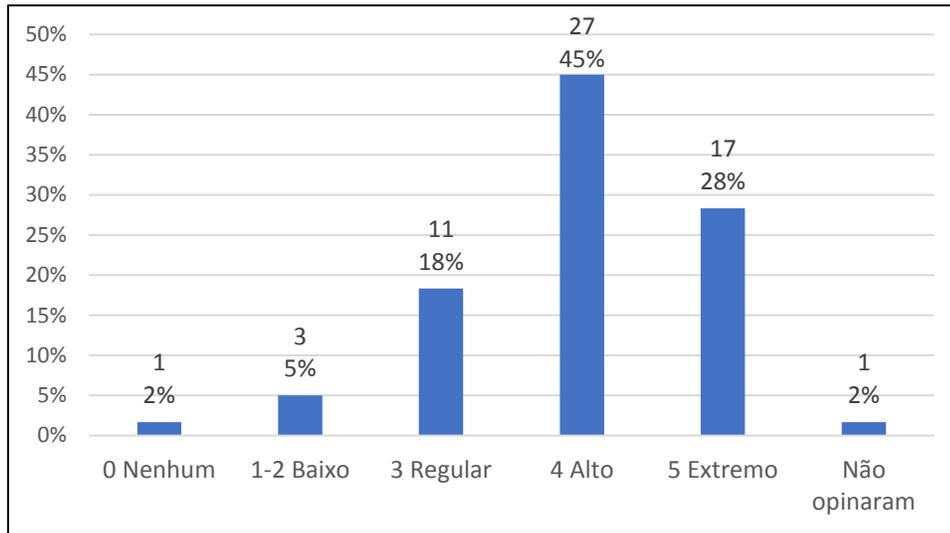
Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

Quando os indivíduos realmente gostam daquilo que fazem, possuem um estado psicológico mais saudável, em consequência de não ter barreiras para efetuar as tarefas no seu ambiente de trabalho, sendo que com os índices encontrados, demonstram que isso é uma realidade na profissão estudada. Quanto a isso, Zanella (2016) relata que o trabalho possui na vida do ser humano relevância referente ao estado emocional e bem-estar, devido as pessoas passarem uma grande parcela do seu tempo no trabalho, confrontando fatores positivos e negativos que estão diretamente ligados a felicidade, sendo que a mesma é um determinante para satisfação no trabalho, além de contribuir para o desempenho pessoal e organizacional.

- **Importância do cargo para sociedade**

Sobre a importância do trabalho que exerce para a sociedade, com referência ao grau, os motoristas de ônibus portam a seguinte visão: 2% 0 nenhum, 5% 1-2 baixo, 18% 3 regular, 45% 4 alto, 28% 5 extremo e 2% não opinaram. Os percentuais dos tópicos alto e extremo, que juntos chegam a 73%, demonstram que o público pesquisado tem consciência da relevância do seu trabalho, transportando pessoas para as mais diversas localidades, no intuito que elas conseguiram realizar suas vontades.

Gráfico 22: Importância do cargo para sociedade



Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

O reconhecimento da importância desse trabalho por parte da categoria é de suma importância, em razão de dar mais motivação para a execução do trabalho, sendo que há também o sentimento de relevância daquilo do que realizam cotidianamente. Esse aspecto está voltado principalmente as necessidades de estima na teoria das necessidades de Maslow. Em consonância com Chiavenato (2006) as necessidades de estima são a visão de como a pessoa se vê e avalia. Abrange principalmente reconhecimento social, reputação, autoconfiança e consideração. Quando essa necessidade é satisfeita, gera sentimentos de valor, força, capacidade, utilidade, dentre outros.

7.4 Área do Meio Ambiente

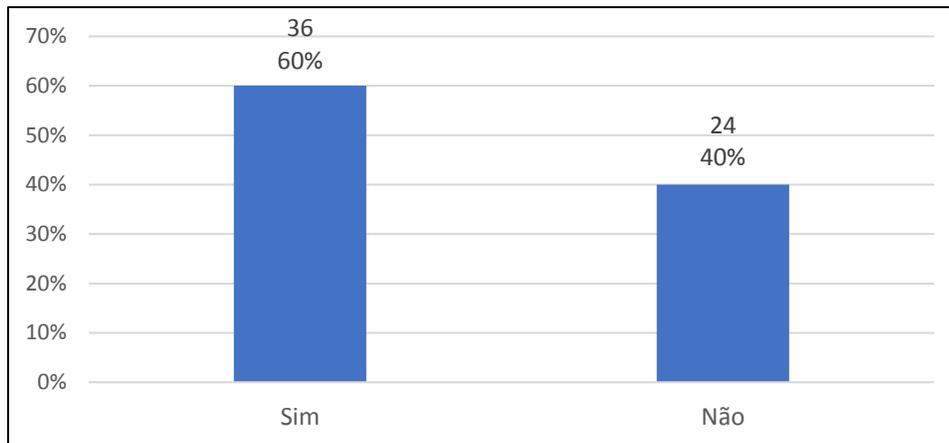
A área do meio ambiente está ligada as ações que detém influências dos fatores externos, que o indivíduo não consegue controlar o acontecimento ou duração, estando sujeito completamente. Os motoristas de ônibus são um grupo que regularmente lidam com isso, posto que não dispõem de um ambiente de trabalho fixo, se deslocando por vários lugares. Os assuntos tratados aqui estão nessa temática, analisando as associações e consequências.

O ambiente de trabalho é o local onde o indivíduo executa as suas atividades, todo o período de tempo que ele dispõe em razão do seu serviço é gasto nesse lugar. De acordo de como o ambiente é definido, impactam diretamente nas pessoas que convivem nesse local, seja de maneira positiva ou negativa.

- **Acidentes no Trânsito**

No que concerne aos acidentes de trânsito, os profissionais do transporte coletivo assinalaram que 60% que já tinham sofrido e 40% não. De acordo com as opiniões dos respondentes as causas mais frequentes foram as batidas em outros veículos.

Gráfico 23: Acidentes de Trânsito



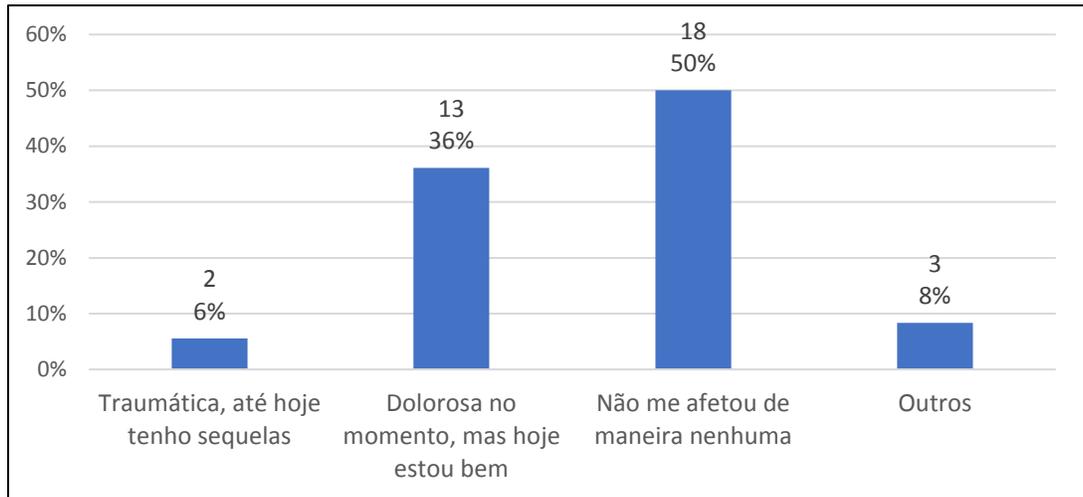
Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

Como o ambiente de trabalho dos motoristas de ônibus é fora organização, o trânsito, os mesmos estão sujeitos frequentemente aos acontecimentos nesse local. Em relação a isso, dados da pesquisa do CNT que delimitam o perfil dos motoristas de ônibus urbano de 2017, pelo menos 33% dos respondentes já se envolveram em acidentes de trânsito. No entanto, para se complementar este assunto, os conceitos de acidentes de trabalho já mencionados anteriormente.

- **Experiência dos Acidentes de Trânsito**

Sobre a questão de como teria sido a experiência do acidente de trânsito, daqueles que responderam que já sofreram, houve os seguintes resultados: 6% traumática, com sequelas até hoje; 36% dolorosa no momento, entretanto atualmente se encontra bem; 50% não houve danos de qualquer espécie, enquanto que 8% opinou outros, sendo que as respostas foram acidente fatal e não ocorreu nada grave. Através dos percentuais, os acidentes em sua grande maioria não causaram efeitos permanentes, porém, é preciso atenção para outros males que não são visíveis facilmente, no que diz respeito a parte psicológica do indivíduo em si.

Gráfico 24: Experiência dos Acidentes de Trânsito



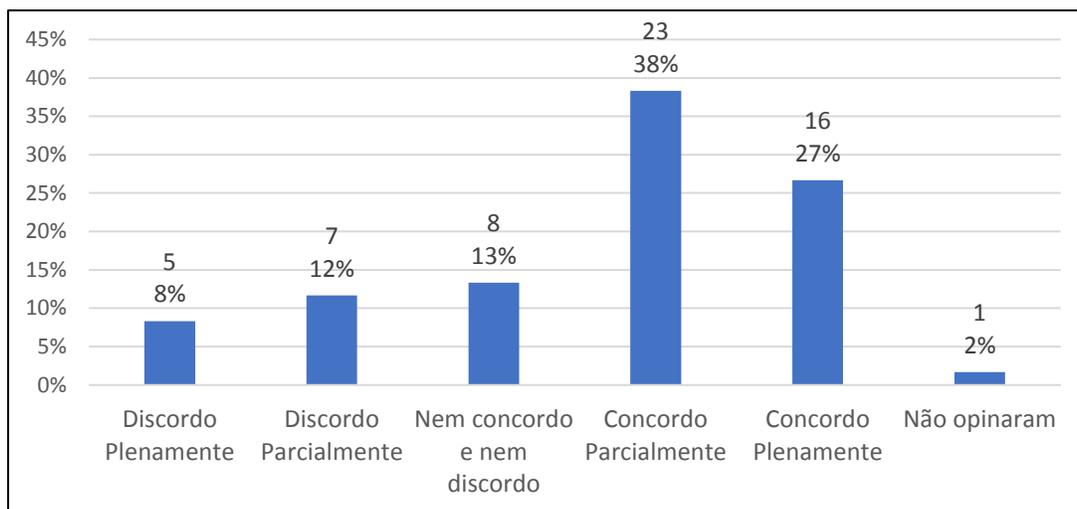
Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

Em razão das respostas, deve-se ter o cuidado com os motoristas que passaram por essa experiência, uma vez que os danos ocasionados podem ter alcançado resultados inesperados. Em proporção a isso, Budel (2012) salienta que o acontecimento de acidentes do trabalho geram consequências graves, ocasionando em danos tanto fisicamente como na parte psíquica. O resultado disso é que no geral todos saem perdendo devido aos prejuízos ocorridos, alertando a importância de se investir na prevenção de acidentes para que situações assim não aconteçam.

- **Carga Horária de Trabalho**

Relacionado a carga horária de trabalho, se a mesma é adequada para as atividades que executam, os motoristas de ônibus assinalaram que 8% discorda plenamente, 12% discorda parcialmente, 13% nem concorda e nem discorda, 38% concorda parcialmente, 27% concorda plenamente e 2% não opinaram. O alinhamento das respostas ficou bem diversificado, contudo, as maiores porcentagens são as que concordaram, a partir disso, pode-se aferir que a grande maioria é de acordo com as horas trabalhadas diárias.

Gráfico 25: Carga Horária de Trabalho



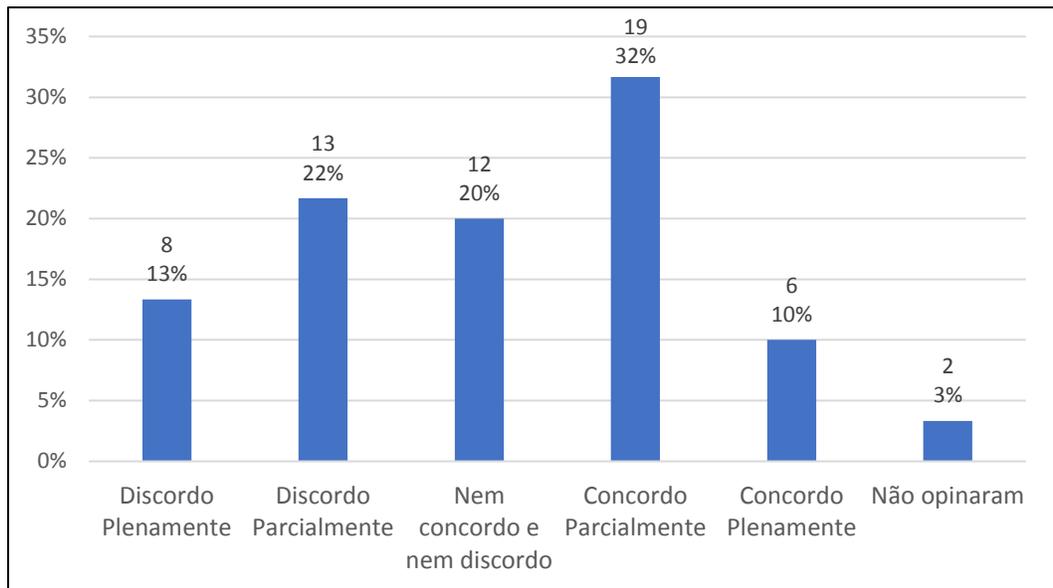
Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

Para elucidar a quantidade da carga horária dos motoristas de ônibus, com base nos resultados da pergunta, já foi mencionado posteriormente a pesquisa de Mendes (2005) que é geralmente de 7h20min. No entanto, esse tempo é utilizado no trânsito, fazendo o percurso do ônibus, entre o ponto de início ao final da linha, de forma repetitiva. Sendo que isso se torna o ambiente natural para esse profissional, devido o número de vezes que executa o mesmo trajeto. No tocante a isso, Chiavenato (2010) classifica o local de trabalho como habitat das pessoas, devido a quantidade de tempo que as mesmas passam nesse lugar.

- **Salário e Benefícios**

No que concerne a esfera de salários e benefícios, se eles são realmente adequados a profissão e a carga horária, o grupo alvo desse estudo apontou que 13% discorda plenamente, 22% discorda parcialmente, 20% nem concorda e nem discorda, 32% concorda parcialmente, 10% concorda plenamente e 3% não opinaram. Os índices demonstraram valores parecidos, com poucas diferenças. Todavia, se juntar os índices da área que concorda dão 42%, enquanto os que discordam chega a 35%. O item neutro possui 20%, então a análise pode-se concluir dessa forma, uma parcela concorda e outra não, dado que as informações são tão próximas.

Gráfico 26: Salários e Benefícios



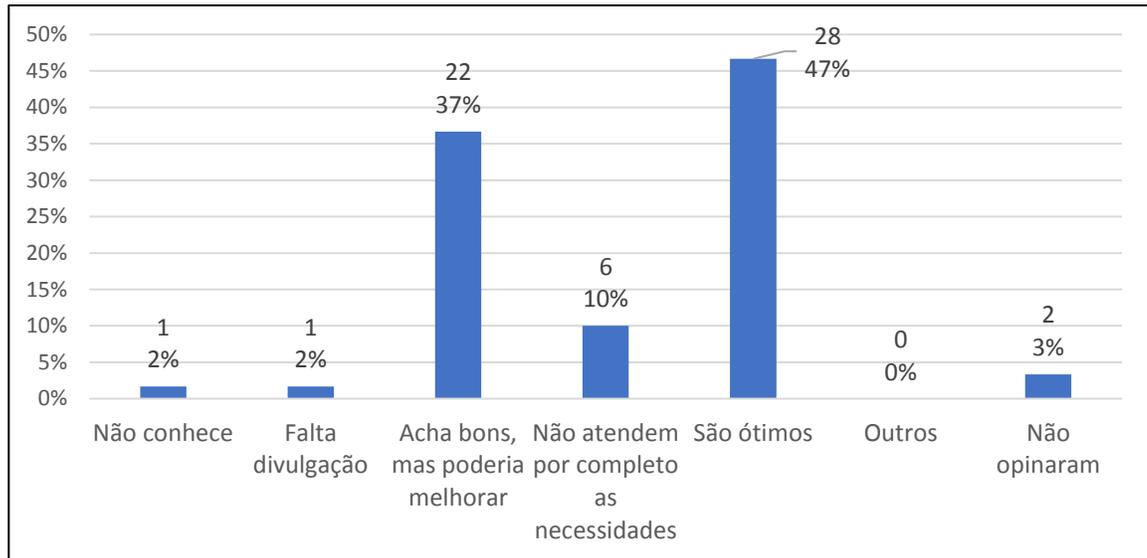
Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

No que se refere a remuneração, é um ponto constante nos modelos de Qualidade de Vida, uma vez que os salários e benefícios estão ligados intrinsecamente as atividades que são executadas e o seu grau de complexidade. . Um exemplo que se pode citar, são os oito princípios de Walton (1973) onde ele descreve sobre a compensação justa e adequada referente ao esforço de trabalho demandado pelo o colaborador. Em razão das respostas aferidas, esse âmbito não ficou plenamente definido.

- **Opinião dos Programas de Qualidade de Vida**

Sobre os programas de Qualidade de Vida oferecidos pela organização, já citados anteriormente, o público-alvo tem a seguinte opinião: 2% não conhece, 2% falta divulgação. 37% acha bons, mas poderia melhorar, 10% não atendem por completo as necessidades, 47% acredita que são ótimos, 0% outros e 3% não opinaram. Em análise dessa pergunta, houve a relevância de dois índices, o primeiro que concordam que os programas são ótimos e o segundo que acreditam que estão realizando o que se propõem, no entanto, podem melhorar em alguns pontos. Esses aspectos que podem ser aprimorados, devem ser investigados em consoante com o ponto de vista da categoria de trabalho.

Gráfico 27: Programas de Qualidade de Vida



Fonte: Elaborado pela autora através dos dados obtidos na pesquisa (2018).

Para justificar o que são esses programas, na descrição da empresa relata os inúmeros programas que são disponibilizados, com vários focos de atuação, entretanto o público principal são os que trabalham na atividade-fim. É preciso somente uma questão de análise referente aos programas, ver o que pode ser melhorado e modificado, para a satisfação dos colaboradores aumentem.

- **Melhorias na Qualidade de Vida dos Colaboradores**

No que tange essa questão, ela foi colocada de forma aberta, para que a pessoa pudesse expressar a sua opinião de maneira escrita. Os relatos demonstram as visões acerca dos problemas atuais e que dificultam o exercício do trabalho dessa categoria. Do total da amostra que são 60 indivíduos, 14 optaram por não opinar. Dentre as respostas dadas, os pontos de vistas centrais são:

- Melhoria nos equipamentos utilizados no trabalho;
- Melhoria nas funções;
- Reconhecimento pelo o trabalho executado tanto pela empresa e como a sociedade;
- Mais diálogo entre os colaboradores e a chefia;
- Ter mais atividades voltadas a área da saúde, como exercício físico;
- Oportunizar mais momentos de lazer, com a possibilidade de ser juntamente com a família, para proporcionar mais tempo juntos;
- Acompanhamento mais próximo na área da saúde;

- Carga horária de trabalho, aspectos relacionados a distribuição das folgas no mês e diminuição da quantidade de horas trabalhadas;
- Aumento dos salários;
- Analisar os problemas existentes não só pela ótica dos usuários do transporte coletivo, mas também pela visão dos funcionários.
- Ter mais frequência das ações dos Programas de Qualidade de Vida e treinamentos;
- Menos pressão;
- Melhores acomodações e alimentação.

Em análise as respostas, podem se perceber que há vários problemas no ambiente organizacional. Alguns podem ser resolvidos de forma rápida, como o diálogo e o reconhecimento, com práticas que sejam estabelecidas de forma permanentemente na empresa, além dos programas que já tem como foco isso. Uma das práticas seria um espaço individual, com tempo determinado, em que o colaborador pudesse expor suas opiniões com alguém e que isso fosse levado em discussão pela direção.

No que concerne a prática de exercícios, acompanhamento, lazer, melhores acomodações, alimentação e menos pressão podem ser elaborados projetos que tenham como objetivo mais efetivo esses problemas e que fosse pautados cada um forma separada, além de estar alinhado com o público para qual essas ações serão voltadas, procurando saber a opinião sobre cada ação.

Em relação a melhoria das funções, carga horária e salários, é uma questão mais burocrática, que envolve o uso dos sindicatos e leis, sendo alguma mudança nessa área mais complexa de se fazer e demorada.

De acordo com a pesquisa realizada, tanto o teórico e prático, evidenciou o cenário realístico dos motoristas de ônibus, pois são profissionais que atuam em condições de trabalho que prejudicam a sua saúde em vários aspectos, além da responsabilidade imposta. Por mais que o trabalho não seja de natureza complexa, deve-se reconhecer a importância atual na sociedade, pois o trabalho que possibilita o deslocamento de várias pessoas em diversas localidades, possibilitando para aqueles indivíduos que não possuem um veículo próprio se transportem para o local onde desejam.

Com alusão aos dados colhidos na amostra estudada nas quatro áreas de análise: Sociodemográfica, Física, Psicológica e Meio Ambiente. Na primeira parte, houve a delimitação

do perfil demográfico dessa categoria que é do sexo masculino, com idade entre 28 a 40 anos, a escolaridade ensino médio completo, com 02 filhos em média e tempo de profissão entre de 01 a 05 anos ou com mais de 10 anos.

Em relação a segunda parte, a Física notou-se causas frequentes nessa profissão, as doenças ocupacionais dentre as listadas na pesquisa fazem parte do cotidiano, devido uma grande parcela apontou que possuiu. No que diz respeito ao sono, mais da metade declarou dormir somente de 4-7 horas, o que propicia danos ao desempenho da pessoa, por não ter descansado adequadamente. Entretanto, a amostra apresentou estar se cuidando, pelo meio da atividade física, uma vez que quase 90% da amostra indicou praticar. No que concerne a Qualidade de Vida quase 80% considerou como boa e ótima.

Sobre a área Psicológica, mais de 50% da amostra afirmou que às vezes sente pressão, derivada por meio do trânsito e responsabilidade pela vida de outras pessoas. Relativo ao acontecido de algum momento que tenha marcado de maneira ruim, a proporção de 52% mostrou ter e a maioria acreditam que isso são experiências que fazem parte da vida. Referente as horas semanais livres, acredita-se que houve uma mal interpretação nessa questão, pois a possibilidade de o público-alvo ter julgado as questões de forma diária, o que impossibilitou inferências sobre essa questão. Contudo, uma das hipóteses que mais se sobressaiu foi a felicidade na profissão, 72% declararam que sim e não houve nenhuma resposta não. Demonstra que por mais que existam dificuldades, eles são realmente felizes no que fazem. Sobre a importância do cargo para a sociedade, 70% admite que está entre alto e extremo.

Referente a área do Meio Ambiente, 60% opinaram que já sofreram acidentes de trânsito e felizmente, em grande parte não afetou de maneira nenhuma. A carga horária foi uma das questões que tiveram impasses, visto que mais de 50% concordam com atual, porém na questão aberta pediram pela redução da mesma. Outro ponto que ocasionou em controvérsias é sobre os salários e benefícios, pois as respostas ficaram bem divididas, porém se for tomar como base o maior percentual, que é os que concordam parcialmente, mesmo assim não representa a opinião formada sobre isto. No que concerne os programas de Qualidade de Vida oferecidos pela empresa, uma grande parcela entende como ótimos, mas com algumas ressalvas para melhorar. Relativo as melhorias para os funcionários, foram apontados diversos pontos, citados anteriormente.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acerca dos objetivos especificados no início do trabalho, os mesmos foram atingidos, em razão da breve análise feita sobre a de qualidade de vida, que pode-se classificar como satisfatório, com base nos dados, entretanto com alguns aspectos a melhorar. Sobre a análise das condições, foi demonstrado quais são e como elas influenciam na vida dessa categoria e as consequências. No campo pertencente as ações e programas de Qualidade de Vida ofertados aos motoristas, foi demonstrado o rico trabalho já realizado pela empresa.

Os resultados aferidos na pesquisa permitiu uma breve visão sobre os motoristas de ônibus, com as suas características e experiências adquiridas pelo o tempo de serviço. As três áreas centrais de abordagem tentaram captar pontos de vistas diferentes, com o sentido de compreender melhor porque determinados fatos acontecem, por exemplo os acidentes de trânsito, e a percepção dos mesmos em relação ao seu trabalho, de forma interna e externa. Os resultados produziram uma perspectiva sobre a categoria em si, dando um panorama sobre o cenário em que estão alocados.

O trabalho proporcionou a autora o conhecimento de uma realidade existente em uma profissão, observando como é o cotidiano, suas opiniões e uma aproximação com os fatos da categoria. Mesmo que o contato tenha sido relativamente curto, foi percebido que mesmo com todas as condições que são impostas pelo ofício, são um grupo alegre, que recebe as pessoas muito bem. O impacto de realizar esse trabalho na autora foi que ela adquiriu mais admiração pelos os profissionais e reconhece abertamente como o trabalho executado por eles é de grande relevância para a sociedade.

A pesquisa contribue para os assuntos sobre Qualidade de Vida alinhados a uma profissão, exteriorizando um pouco do contexto da realidade vivência. Colabora ativamente para as pesquisas em Administração, do ponto de vista prático, para os gestores terem conhecimento das dificuldades e elaborem estratégias que visem valorizar esse profissional. Entretanto, o estudo tem limitações, principalmente na coleta de dados, uma vez que o público pesquisado exibe pouco tempo para participar, sendo preciso mais pesquisas que aprofundem esse assunto, com objeto de estudo esse público-alvo ou outras profissões que sejam relativamente parecidas.

REFERENCIAS

ALBUQUERQUE, L. G. FRANÇA, A. C. L. Estratégia de recursos humanos e a gestão da qualidade de vida no trabalho: o *stress* e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**. São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, abr./jun. 1998. Disponível em: <http://200.232.30.99/busca/artigo.asp?num_artigo=144> Acesso em: 12 de agosto.

ANDRADE, M. M. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

AQUINO, A. S. FERNANDES, A. C. P. Qualidade de vida no trabalho. **Journal of the Health Sciences Institute**, São Paulo, v. 31, n. 1, p. 53-58, jan./mar. 2013. Disponível em: <https://www.unip.br/comunicacao/publicacoes/ics/edicoes/2013/01_jan-mar/V31_n1_2013_p53a58.pdf> Acesso em: 14 de agosto de 2018.

BARBOSA, C. V. Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista InterAtividade**, Andradina, v. 4, n. 1, p. 27-37, jan./jun. 2016. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/49964517-Qualidade-de-vida-no-trabalho.html>> Acesso em: 08 de agosto de 2018.

BATTISTON, M. CRUZ, R. M. HOFFMAN, M. H. Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano. **Revista Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 11, n. 3, p. 333-343, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/epsic/v11n3/11.pdf>> Acesso em: 26 de outubro de 2018.

BOAS, A. A. V. *et al.* Fatores de qualidade de vida no trabalho dos docentes de instituições federais das regiões sudeste, centro-oeste e Distrito Federal. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 4, n. 5, p. 2458-2482, ago. 2018. Disponível em: <<http://www.brjd.com.br/index.php/BRJD/article/view/267/224>> Acesso em: 12 de agosto de 2018.

BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e Qualidade de Vida**. 1 reimp. Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunya, 1998.

BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 25 jul. 1991. p. 14809. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8213cons.htm> Acesso em: 29 de outubro de 2018.

_____. Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997. Institui o Código de Trânsito Brasileiro. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 24 set. 1997. p. 21201. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9503.htm> Acesso em: 24 de outubro de 2018.

_____. Lei nº 13.103, de 2 de março de 2015. Dispõe sobre o exercício da profissão de motorista; altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei

nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nºs 9.503, de 23 de setembro de 1997 - Código de Trânsito Brasileiro, e 11.442, de 5 de janeiro de 2007 (empresas e transportadores autônomos de carga), para disciplinar a jornada de trabalho e o tempo de direção do motorista profissional; altera a Lei nº 7.408, de 25 de novembro de 1985; revoga dispositivos da Lei nº 12.619, de 30 de abril de 2012; e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 mar. 2015. p.1. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13103.htm> Acesso em: 27 de outubro de 2018.

_____. Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota Técnica 060/2001**. Trata sobre a Ergonomia – indicação de postura a ser adotada na concepção de postos de trabalho. 2011. Disponível em: <<http://www.ergonet.com.br/download/ergonomia-posturas-mte.pdf>> Acesso em: 28 de outubro de 2018.

BRITTO, L. V. SILVA, I. F. F. FLORENTINO, R. C. Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: uma estratégia competitiva para o aumento da produtividade. **Revista Evidência**, Araxá, v. 10, n. 10, p. 87-97, jan./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.uniaraxa.edu.br/ojs/index.php/evidencia/article/view/454/433>> Acesso em: 26 de agosto de 2018.

BUDEL, D. G. O. Acidente de Trabalho: caracterização, conceito e competência. **Revista Direito UNIFACS – Debate Virtual**, n. 140, 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/download/1930/1466>> Acesso em: 07 de novembro de 2018.

CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL. **Violência no Trabalho: reflexões, conceitos e orientações**. Núcleo de Estudos e Ações sobre Violência no Trabalho. Brasília: CLDF, 2008. 38 p. Disponível em: <http://www.assediomoral.org/IMG/pdf/Cartilha_NEAVT.pdf> Acesso em: 04 de novembro de 2018.

CARVALHO, C. B. L. *et al.* Interferências das condições de trabalho na saúde dos Motoristas de Transporte Coletivo: alerta para a saúde do trabalhador. **Revista Ciência Atual**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, p. 02-18, 2018. Disponível em: <<http://www.cnad.edu.br/revista-ciencia-atual/index.php/cafsj/article/view/219/pdf>> Acesso em: 27 de outubro de 2018.

CAVASSANI, A. P. CAVASSANI, E. B. BIAZIN, C. C. Qualidade de Vida no Trabalho: fatores que influenciam as organizações. *In*: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 13., 2006, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 2006. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf> Acesso em: 07 de novembro de 2018.

CHAVIENATO, I. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE. **Pesquisa CNT Perfil dos Motoristas de Ônibus Urbanos 2017**. Brasília: CNT, 2017.

CONTE, A. L. Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista FAE BUSINESS**, Curitiba, n.7, p. 32-34. 2003. Disponível em: < <http://img.fae.edu/galeria/getImage/1/16571247435940246.pdf>> Acesso em: 15 de agosto de 2018.

COSTA, C. A. *et al.* Qualidade de vida no trabalho, satisfação e motivação do trabalhador no setor de varejo. **Revista de Administração da UNIMEP**. Piracicaba, v. 11, n. 1, p. 181-198, jan-abr. 2013. Disponível em: < www.raunimep.com.br/ojs/index.php/regen/article/download/414/529> Acesso em: 04 de setembro de 2018.

COSTA, E. A. V. G. **Estudo dos Constrangimentos Físicos e Mentais Sofridos pelos Motoristas de Ônibus Urbano da Cidade do Rio de Janeiro**. 2006. 154 f. Dissertação (Mestrado em Design) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: < https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/9036/9036_6.PDF> Acesso em: 27 de outubro de 2018.

COSTA, L. G. A. D. **A importância da prevenção de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho para a capacidade produtiva organizacional**. 2007. 30f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Campus Professor Francisco Gonçalves Quiles, Fundação Universidade Federal de Rondônia, Cocal, 2007. Disponível em: <<http://www.ri.unir.br/jspui/bitstream/123456789/817/1/Microsoft%20Word%20-%20ACC%20Lilian%20Costa.pdf>> Acesso em: 29 de outubro de 2018.

DOLAN, S. L. **Estresse, Auto-estima, Saúde e Trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

FARIA, A. C. M. **Aspectos Ergonômicos a serem analisados em Motoristas de ônibus urbano**. 2013. 13f. Artigo (Especialização em Ergonomia: Saúde, Segurança e Otimização de Processos do Centro de Estudos Avançados e Formação Integrada) – Faculdade Ávila, Goiânia, 2013. Disponível em: < <https://www.ceafi.com.br/publicacoes/download/a940a23d65fc37cb057cfe93c4e1e62f7>> Acesso em: 27 de outubro de 2018.

FEITOSA, A. A. LIMA, D. D. F. A influência do clima nas atividades e no conforto térmico dos motoristas e cobradores de ônibus coletivo no município de Timon-MA. *In*: CONGRESSO DE PESQUISA E INOVAÇÃO DA REDE NORTE E NORDESTE DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA, 6., Natal. **Anais... NATAL**, 2011. Disponível em: < <https://www.ebah.com.br/content/ABAAAFQ10AH/a-influencia-clima-nas-atividades-no-conforto-termico-dos-motoristas-cobradores-onibus-coletivos-no-municipio-timon-ma>> Acesso em: 28 de outubro de 2018.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho:** como medir para melhorar. 3 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, C. M. V. *et al.* (Coord.) **Guia para a Integração a Nível Local Perspectiva de Gênero – Violência no Trabalho.** Coimbra: Universidade de Coimbra, 2016. Disponível em: <http://lge.ces.uc.pt/files/LGE_violencia_trabalho.pdf> Acesso em: 04 de novembro de 2018.

FIGUEIREDO, M. A. M. SILVA, F. S. BARNABÉ, T. L. Transporte coletivo: vibração de corpo-inteiro e conforto de passageiros, motoristas e cobradores. **The Journal of Transport Literature**, Manaus, v. 10, n. 1, p. 35-39, jan. 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/jtl/v10n1/2238-1031-jtl-10-01-0035.pdf>> Acesso em: 28 de outubro de 2018.

FILHO, C. A. P. L.; ALMEIDA, S. T. Qualidade de Vida no Trabalho – Uma análise da percepção dos servidores da FUNASA/PB. *In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DA PRODUÇÃO*, 12, 2005, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 2005. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_12/copiar.php?arquivo=Filho_caplf_qualidade%20de%20vida%20no%20trabalho.pdf> Acesso em: 12 de agosto de 2018.

FIORINI, A. C. FISCHER, F. M. Expostos e não expostos a ruído ocupacional: estudo dos hábitos sonoros, entalhe audiométrico e teste de emissões otoacústicas evocadas por estímulo transiente. **Revista Distúrbios da Comunicação**, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 371-383, dez. 2004. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/dic/article/view/11672/8399>> Acesso em: 28 de outubro de 2018.

FRANÇA, A. C. L. **Indicadores Empresarias da Qualidade de Vida no Trabalho:** esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação do ISO 9000. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, 1996, 355 p. Disponível em: <www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde.../tesedoutoradoLimongi.pdf> Acesso em: 12 de Agosto de 2018.

FRANCO, J. O. **Recursos Humanos:** Fundamentos e Processos. ed.rev. Curitiba: IESDE Brasil, 2012.

FREIRE, R. T. S. **Trânsito:** Um problema urbano. 2011. 86 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Engenharia Urbana) – Escola Politécnica da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <http://www.peu.poli.ufrj.br/arquivos/Monografias/Renato_Teixeira.pdf> Acesso em: 24 de outubro de 2018.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Saúde Ocupacional e Segurança do Transporte Rodoviário.** Centro de Políticas Públicas – S.O.S Transporte Rodoviário. 2011. Disponível em: <<http://www.segurancaetrabalho.com.br/dowland/saude-ocupacional-transporte.pdf>> Acesso em: 28 de outubro de 2018.

GIL, A. C. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis profissionais**. 1 ed – 15. reimpr.. São Paulo: Atlas, 2014.

GIULIANNI, Ana C.; GIULIANNI, Antônio C; MARRAS, J. P. (Org.) **Gestão Estratégica de Pessoas: conceitos e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2010.

GONÇALVES, G. V. O. **Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo de Caso em Empresa do Setor de Mineração**. 2006. 118 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdades Integradas Pedro Leopoldo, 2006. Disponível em: <<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp027928.pdf>> Acesso em: 10 de agosto de 2018.

GUIMARÃES, I. G. **Um Levantamento das demandas ergonômicas em uma empresa de transporte coletivo**. 2012. 98 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Pampa, Bagé, 2012. Disponível em: <https://wp.ufpel.edu.br/labserg/files/2014/02/o_guimaraes_2012.pdf> Acesso em: 28 de outubro de 2018.

HACKMAN, J. R; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975. Disponível em: <[http://www.jwalkonline.org/upload/pdf/Hackman%20%26%20Oldham%20\(1975\)%20-%20Development%20of%20the%20JDS.pdf](http://www.jwalkonline.org/upload/pdf/Hackman%20%26%20Oldham%20(1975)%20-%20Development%20of%20the%20JDS.pdf)> Acesso em: 04 de setembro de 2018.

HOFFMANN, M. H. CRUZ, R. M. ALCHIERI, J. C. (Org.). **Comportamento Humano no Trânsito**. 1 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Mm7KEjD5tFgC&oi=fnd&pg=PA9&dq=trânsito+comportamento&ots=T3EIFOjO2M&sig=XZIZY9opM4361EhN6b05nTncpvU#v=onepage&q=trânsito%20comportamento&f=false>> Acesso em: 24 de outubro de 2018.

IVANCEVICH, J. M. **Gestão de Recursos Humanos**. Tradução de Suely Sonoe Cuccio. São Paulo: McGraw-Hill, 2008.

LIMA, K. C. S. *et al.* Análise Preliminar do Risco na atividade de Motoristas de Ônibus em João Pessoa – PB. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 36., 2016, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: Associação Brasileira de Engenharia de Produção, 2016, p. 1-10. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_229_339_30050.pdf> Acesso em: 29 de outubro de 2018.

LIMA, S. D. A. MANELLA, C. D. BOAS, J. B. O. Condições de Trabalho e Saúde dos motoristas de ônibus coletivo urbano do Vale do Aço. **Psicologia.pt**, Portugal, 2011. Disponível em: <<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0749.pdf>> Acesso em: 28 de outubro de 2018.

LIMONGI, A. C. ASSIS, M. P. Projetos de Qualidade de Vida no Trabalho: caminhos percorridos e desafios. **Revista de Administração de Empresas Light**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 26-32, mar./abr. 1995. Disponível em:

<http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_s0034-75901995000200014.pdf> Acesso em: 12 de agosto de 2018.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; MARRAS, J. P. (Org.) **Gestão Estratégica de Pessoas: conceitos e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2010.

MARGIS, R. *et al.* Relação entre estressores, estresse e ansiedade. **Revista Psiquiatria do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, v. 25, n. 1, p. 65-74. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rprs/v25s1/a08v25s1>> Acesso em: 04 de novembro de 2018.

MARTINS, F. F. LOPES, R. M. F. FARINA, M. Nível de estresse e principais estressores do motorista de transporte coletivo. **Boletim – Academia Paulista de Psicologia**, São Paulo, v. 84, n. 87, p. 523-536. dez. 2014. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/bapp/v34n87/a14.pdf>> Acesso em: 04 de novembro de 2018.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MENDES, L. R. Condições de trabalho no transporte coletivo: desgaste e responsabilidade do motorista de ônibus. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 17., 1997, Gramado. **Anais...** Gramado: Associação Brasileira de Engenharia de Produção, 1997. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep1997_t2403.pdf> Acesso em: 26 de outubro de 2018.

MONTEIRO, A. L. BERTAGNI, R. F. S. **Acidentes do Trabalho e Doenças Ocupacionais**. 8 ed. São Paulo: Saraiva, 2016. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=UD9nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=doen%C3%A7as+ocupacionais+conceito&ots=vXq0og0bZJ&sig=sCqS-k6hW7SOeMEe3KOpsKoiFeY#v=onepage&q=doen%C3%A7as%20ocupacionais%20conceito&f=false>> Acesso em: 29 de outubro de 2018.

MOTTA, F. C. P.; VASCONCELOS, I. F. G.; **Teoria Geral da Administração**. 3ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

NADLER, D. A. LAWLER, E. E. Quality of Work Life: Perspectives and Directions. **Center for Effective Organizations**. 1994. Disponível em: <<https://ceo.usc.edu/quality-of-work-life-perspectives-and-directions/>> Acesso em: 20 de setembro de 2018.

NASCIMENTO, W. PEREIRA, M. F. PEREIRA, J. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e conceitos – uma revisão bibliográfica. **Coleção Gestão da Saúde Pública**, Florianópolis, v. 13, p. 178-200. 2013. Disponível: <<http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2013/03/Volume-13-Artigo09.pdf>> Acesso em: 16 de agosto de 2018.

NERI, M. SOARES, W. L. SOARES, C. Condições de saúde no setor de transporte rodoviário de cargas e passageiros: um estudo baseado na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 4, p. 1107-1123, jul./ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v21n4/13.pdf>> Acesso em: 29 de outubro de 2018.

OLIVEIRA, J. C. Segurança e Saúde no Trabalho: uma questão mal compreendida. **Revista São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 3-12. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v17n2/a02v17n2.pdf>> Acesso em: 07 de novembro de 2018.

OLIVEIRA, J. V. A importância de dormir bem. **Revista Espaço Aberto**. São Paulo, ed. 140, 2012. Disponível em: <<http://www.usp.br/espacoaberto/?materia=a-importancia-de-dormir-bem>> Acesso em: 07 de novembro de 2018.

PADRO, C. E. P. Estresse Ocupacional: causas e consequências. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 285-289. 2016. Disponível em: <http://www.anamt.org.br/site/upload_arquivos/revista_brasileira_de_medicina_do_trabalho_volu_me_14_n%C2%BA_3_131220161657237055475.pdf#page=107> Acesso em: 04 de novembro de 2018.

PETTENGILL, E. C. F. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: A Fala dos Motoristas de Ônibus**. 2010. 182p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica Dom Bosco, 2010. Disponível em: <<https://site.ucdb.br/public/md-dissertacoes/8164-qualidade-de-vida-no-trabalho-a-fala-dos-motoristas-de-onibus-urbano.pdf>> Acesso em: 15 de agosto de 2018.

POLISSENI, M. L. C. RIBEIRO, L. C. Exercício Físico como fator de proteção a saúde em servidores públicos. **Revista Brasileira de Medicina do Esporte**, Juiz de Fora, v. 20, n. 5, p. 340-344, set./out. 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbme/v20n5/1517-8692-rbme-20-05-00340.pdf>> Acesso em: 07 de novembro de 2018.

PRODANOV, C. C. FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1mFncF1altprFHjstjdy1I0AHR9XIi_kyr/view> Acesso em: 05 de novembro de 2018.

ROZESTRATEN, R. J. A; HOFFMANN, M. H. CRUZ, R. M. ALCHIERI, J. C. (Org.). **Comportamento Humano no Trânsito**. 1 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Mm7KEjD5tFgC&oi=fnd&pg=PA9&dq=trânsito+comportamento&ots=T3EIFOjO2M&sig=XZIZY9opM4361EhN6b05nTncpvU#v=onepage&q=trânsito%20comportamento&f=false>> Acesso em: 24 de outubro de 2018.

SALIBA, T. M. **Manual Prático de avaliação e controle do ruído: PPRA**. 5ª ed. São Paulo: LTR, 2009. Disponível em: <<http://www.ltr.com.br/loja/folheie/5140.pdf>> Acesso em: 27 de outubro de 2018.

SELLERO, M. C. S. *et al.* Características Organizacionales de la Satisfacción Laboral en España. **Revista de Administración de Empresas**, São Paulo, v. 54, n. 5, p. 537-547, set./out. 2014. Disponível em: <http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/caracteristicas_organizacionales_de_la_satisfaccion_laboral_en_espana_0.pdf> Acesso em: 14 de agosto de 2018.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23 ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SPECTOR, P. E. **Psicologia das Organizações**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

SILVA, J. F. C. **Estresse Ocupacional e suas principais causas e consequências**. 2010. 44f. Monografia (Especialização em Gestão Empresarial) – Instituto a Vez do Mestre, Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k213171.pdf> Acesso em: 04 de novembro de 2018.

SILVA, L. F. MENDES, R. Exposição combinada entre ruído e vibração e seus efeitos sobre a audição de trabalhadores. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 39, n. 1, p. 9-17, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v39n1/02.pdf>> Acesso em: 28 de outubro de 2018.

TAVARES, F. A. **Estresse em Motoristas de Transporte Coletivo Urbano por Ônibus**. 2010. 88 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Aplicada) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2010. Disponível em: <http://www.pgpsi.ip.ufu.br/sites/pgpsi.ip.ufu.br/files/Anexos/Bookpage/Dissertacao_014_Flavia deAndradeTavares.pdf> Acesso em: 29 de outubro de 2018.

SNELL, S. BOHLANDER, G. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

TOLFO, S. R. PICCININI, V. C. As Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil e a Qualidade de Vida no Trabalho: Disjunções entre a Teoria e a Prática. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 165-193, jan./abr. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v5n1/v5n1a10.pdf>> Acesso em: 08 de agosto de 2018.

VARGAS, R. L. MAZZARDO, L. F. Violência no Trânsito X Comportamento Seguro: O cidadão no foco das políticas nacionais de trânsito. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DEMANDAS SOCIAIS E POLÍTICAS PÚBLICAS NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA, 12., 2016, Santa Cruz do Sul. **Anais...** Santa Cruz do Sul: UNISC, 2016. Disponível em: <<http://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/snpp/article/view/14774/3606>> Acesso em: 25 de outubro de 2018.

VEGA Transporte Urbano S.A. **Projetos**. Disponível em: <<http://vegasa.com.br/projetos/>> Acesso em: 05 de novembro de 2018.

_____. **Somos a Vega**. Disponível em: <<http://vegasa.com.br/a-vega/>> Acesso em: 04 de novembro de 2018.

VERGARA, S. C. **Gestão de Pessoas**. 14 ed. São Paulo: Atlas, 2013.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it. **Sloan management review**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973. Disponível em:
<https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/29949855/quality_of_working_life__maza_heri_%28_msg00021.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1537727441&Signature=VnDDbY%2BeQZnatg4JReXRwJVobq8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DQuality_of_working_life_what_is_it.pdf> Acesso em: 19 de setembro de 2018.

WHERTER, W. B. DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. 1 ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

ZANELLA, G. Felicidade no Trabalho: fatores influenciadores no desempenho organizacional e operacional. **Revista Unoesc e Ciência**, Joaçaba, v. 7, n. 1, p. 59-66, jan./jun. 2016. Disponível em: < <https://editora.unoesc.edu.br/index.php/acsa/article/viewFile/6843/pdf>> Acesso em: 07 de novembro de 2018.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSETIMENTO LIVRE

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

() Concordo com a utilização dos dados coletados neste questionário com finalidade de pesquisa acadêmica e que nesse caso será preservado o meu anonimato, assegurando assim a minha privacidade.

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO NA EMPRESA

Questionário – Qualidade de Vida no Trabalho

Olá, tudo bem? Essa pesquisa faz parte de um Trabalho de Conclusão de Curso, do curso de Administração da Universidade Federal do Ceará – UFC. Todos os dados coletados serão mantidos em sigilo e confidencialidade. A pesquisa tem como propósito analisar a qualidade de vida dos motoristas de ônibus, sendo que a mesma não tem relação ou vínculo com a empresa. As perguntas devem ser marcadas somente uma resposta, com exceção àquelas que tiveram a permissão de marcar mais que uma alternativa (essa informação estará presente na questão que for permitida tal ação). Quando as alternativas listadas não apresentarem a sua resposta, deve-se marcar “Outro” e escrever por extenso a resposta. Esse questionário deve ser respondido alinhado com sua experiência e realidade na profissão. Desde já, agradecemos a sua participação!

1. Qual o seu sexo? Masculino Feminino
2. Qual é a sua idade? 18-25 anos 26-33 anos 33-40 anos 41-48 anos
 49-56 anos 57-65 anos Mais que 65 anos
3. Qual o seu Estado Civil? Solteiro(a) Casado(a) Divorciado(a)
 Separado(a) Viúvo(a) União Estável
4. Qual a sua Escolaridade? Ensino Fundamental Completo Ensino Médio Incompleto
 Ensino Médio Completo Ensino Superior Incompleto
 Outro: _____
5. Você tem filhos? Sim Não Se sim, quantos? 1 2 3
 Mais que 3
6. Qual o seu tempo de serviço nessa profissão?
 Menos que 01 ano De 01 a 05 anos De 05 a 10 anos Mais que 10 anos
7. Você já sofreu algum acidente no trânsito? Sim Não
- 7.1 Se você já respondeu que sim a pergunta anterior, como foi a experiência?
 Traumática, tenho sequelas até hoje.
 Dolorosa no momento, porém hoje estou bem.
 Não me afetou de maneira nenhum
 Outro: _____
8. Com que frequência você sente alguma pressão no exercício do seu trabalho?

Sempre Frequentemente Às vezes Nunca

8.1 Qual a origem dessa pressão? (Você pode marcar mais que uma alternativa aqui)

Trânsito Responsabilidade pela vida de outras pessoas

Dirigir um veículo grande por muito tempo Outro: _____

9. Você já teve algum momento “ruim” na sua profissão que lhe marcou? Sim Não

9.1 Se você respondeu sim na questão anterior, como foi esse momento?

Traumático Ensino Faz parte da vida Revoltante

Outro: _____

10. Dê uma nota de 0-10 para a sua Qualidade de Vida.

0 Inexistente 1-3 Péssima 4-6 Regular 7-8 Boa 9-10 Ótima

11. Você se sente estressado com que frequência?

Sempre Frequentemente Às vezes Nunca

12. Quantas horas de sono você possui diariamente?

1-3 horas 4-7 horas 8-11 horas Mais que 11 horas

13. Você é feliz na sua profissão? Sim Parcialmente Não

14. Qual a sua opinião sobre os programas de Qualidade de Vida oferecidos pela a sua empresa?

Não conheço Acho bons, mas poderia melhorar São ótimos

Falta divulgação Não atendem por completo as necessidades

Outro: _____

15. Quais dos tipos de doenças listadas a seguir, na sua opinião, o exercício da sua profissão favorece o desenvolvimento? (Você pode marcar mais que uma opção aqui)

Pressão Alta Diabetes Ansiedade Depressão Obesidade

Problemas na coluna Doenças nas articulações Outro: _____

15.1 Das doenças listadas na questão anterior, você possui alguma? Sim Não

16. Qual o seu grau de disposição para realizar as atividades diárias?

0 Nenhum 1-2 Baixo 3 Regular 4 Alto 5 Extremo

17. Qual o tempo que você dispõe, em quantidade de horas semanais aproximadamente, para se relacionar com os seus amigos, familiares e lazer?

1-5 horas 6-10 horas 11-15 horas 16-20 horas 21-25 horas
Mais que 25 horas

18. O salário e os benefícios que eu recebo são adequados para minha profissão e carga horária. Diante dessa afirmação, você?

Discorda Plenamente Discorda Parcialmente Nem concorda e nem discorda
 Concorda Parcialmente Concorda Plenamente

19. Você tem dificuldade para se concentrar? Sim Não Parcialmente
 Depende da situação

20. Minha carga horária de trabalho é adequada para as atividades que eu executo. Diante dessa afirmação, você?

Discorda Plenamente Discorda Parcialmente Nem concorda e nem discorda
 Concorda Parcialmente Concorda Plenamente

21. Na sua opinião, qual o grau de importância do seu cargo para sociedade?

0 Nenhum 1-2 Baixo 3 Regular 4 Alto 5 Extremo

22. Com que frequência você pratica alguma atividade física?

Sempre Frequentemente Às vezes Nunca

22. Na sua opinião, o que poderia ser feito para melhorar a Qualidade de Vida dos funcionários?
