



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO SOCIEDADE E CULTURA NA AMAZÔNIA**



# **RISCOS ERGONÔMICOS E PSICOSSOCIAIS: UM ESTUDO COM MOTORISTAS DE ÔNIBUS DA CIDADE DE MANAUS**

**ANDREINA SALES SANTOS**

Manaus  
2009



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO SOCIEDADE E CULTURA NA AMAZÔNIA



ANDREINA SALES SANTOS

## RISCOS ERGONÔMICOS E PSICOSSOCIAIS: UM ESTUDO COM MOTORISTAS DE ÔNIBUS DA CIDADE DE MANAUS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociedade e Cultura na Amazônia da Universidade Federal do Amazonas, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre.

**Orientador: Prof. Dr. João Bosco Ladislau de Andrade**

Manaus  
2009

## FICHA CATALOGRÁFICA

S231r Santos, Andreina Sales.  
Riscos ergonômicos e psicossociais: Um estudo com Motoristas de ônibus de Manaus / Andreina Sales Santos-Manaus, 2009.

141f.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Amazonas/Programa de Pós-Graduação em Sociedade e Cultura no Amazonas,2009.

1.Trabalho. 2. Saúde do Trabalhador. 3. Riscos Ergonômicos 4.Riscos Psicossociais. 5. Cidade de Manaus 6.Transportes coletivos urbanos. I. Título.

CDD – 620.82

ANDREINA SALES SANTOS

## **RISCOS ERGONÔMICOS E PSICOSSOCIAIS: UM ESTUDO COM MOTORISTAS DE ÔNIBUS DA CIDADE DE MANAUS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociedade e Cultura na Amazônia da Universidade Federal do Amazonas, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre.

Aprovado em 22 de junho de 2009.

### BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. João Bosco Ladislau de Andrade  
Presidente da Banca

---

Membro da Banca  
Profa. Dra. Rosângela Dutra de Moraes

---

Membro da Banca  
Profa. Dra. Iraíldes Caldas Torres

Dedico esta pesquisa aos profissionais de transporte coletivo, com todas as suas limitações e imperfeições. Contudo, trabalham a cada dia visando assegurar o deslocamento de uma sociedade, com os mais diversos propósitos, e, muitas vezes sem serem notados por ela.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus por ser meu esteio e luz mais uma vez durante minha caminhada.

Aos meus pais Janete e Cardoso pelo apoio incondicional. Às irmãs, sobrinhos e cunhado por acompanharem comigo esta trajetória.

Ao meu esposo Edlailson por não ter descuidado em nenhum momento do meu bem estar e por ter assumido minhas atribuições pessoais sem qualquer restrição. Demonstrando generosidade e compreensão neste momento especial.

A minha filha Anna Flávia pela compreensão nos momentos de ausência, mesmo estando fisicamente próxima a ela. E pelo incentivo a cada dia em sua contagem regressiva.

Às amigas de todos os momentos Bianca Santos e Janaina Maciel. Mulheres fortes e guerreiras que me emprestaram seu apoio e sua força.

À empresa de transporte participante que prontamente permitiu irrestritamente minha presença nas suas dependências e o contato com seus colaboradores, demonstrando a meu ver um compromisso com o seu desenvolvimento, buscando através da pesquisa ampliar o conhecimento à respeito do tema abordado.

Aos motoristas, cobradores, gestores e usuários de transporte coletivo que me receberam atenciosamente, demonstraram total disponibilidade em participar, e mais ainda, sua curiosidade em conhecer a pesquisa.

Aos meus três orientadores Profa. Dra. Heloisa Lara Campos por ter iniciado esta caminhada, a Profa. Dra. Iraildes Caldas Torres por suas orientações muito preciosas e por sua atenção. Devo um agradecimento especial ao meu mestre e orientador final Prof. Dr. João Bosco Ladislau de Andrade que participou de maneira efetiva em meu crescimento pessoal e profissional, por acreditar em mim, muitas vezes mais do que eu mesma e pelas valiosas contribuições e esclarecimentos para a concretização deste trabalho.

**AGRADEÇO**

*O sábio antevê o perigo, mas os  
imprudentes passam a sofrer as conseqüências.*

*(Provérbios: 22:3)*

## RESUMO

Este trabalho constitui uma reflexão acerca do trabalho e da saúde dos motoristas de ônibus, impactada pela exposição aos riscos ergonômicos e psicossociais, tendo como base a cidade de Manaus. O trabalho ocupa destaque na vida do ser humano desde os primórdios da humanidade até a atualidade. É uma atividade desenvolvida pelo indivíduo com o intuito de satisfazer suas necessidades. No entanto, forja a construção de relações de trabalho, as quais poderão ser benéficas ou não para o trabalhador e para a organização. A partir destas relações a saúde do trabalhador passa a refletir a condição estabelecida. Em se tratando dos motoristas de ônibus são expostos à condições precárias de trabalho, desta forma, buscam a sobrevivência criando estratégias defensivas, justificadas pela psicodinâmica do trabalho como regras de condutas construídas para que possam ter condições de suportar o sofrimento sem adoecer. A legislação vigente sobre a saúde do trabalhador exerce papel fundamental para a elaboração de normas e regras de segurança no trabalho. Com elas há o aumento da preocupação com a prevenção de acidentes e afastamentos do trabalho. Com o intuito de analisar as relações existentes entre o processo de trabalho e os riscos ocupacionais vivenciados pelos motoristas de ônibus da cidade de Manaus, foram realizadas análise documental, entrevistas semi-estruturadas e observações não participantes com motoristas de ônibus, cobradores, líderes da empresa participante e com usuários do transporte coletivo. Foram encontradas condições adversas para a execução do trabalho do motorista associadas aos riscos ergonômicos no que diz respeito à jornada de trabalho, postura inadequada, higiene, ruídos, temperatura, local para alimentação e higiene pessoal. Do ponto de vista psicossocial há prevalência de sintomas de estresse ocupacional, demonstrado através da irritação, intolerância e dificuldade no relacionamento interpessoal. O estudo revelou ainda, que o crescimento da cidade de Manaus, principalmente por ocasião da implantação da Zona Franca de Manaus, propiciou grande desenvolvimento para a sociedade, no entanto, o crescimento desordenado e sem planejamento impactou diretamente no cotidiano das pessoas. Incluindo condições insatisfatórias de moradia, saúde, educação e deslocamento. Gerou ainda, a necessidade de adequação e ampliação da malha viária da cidade até os dias atuais.

Palavras-chave: Relações de trabalho; Saúde do trabalhador; Cidade de Manaus



## ABSTRACT

This work is a reflection about the work and health of bus drivers, impacted by exposure to ergonomic and psychosocial risks, based on the city of Manaus. The work deals highlight the lives of human beings since the beginning of mankind until the present. It is an activity developed by the individual in order to meet their needs. However, the construction of forging a working relationship, which may be beneficial or not for the employee and the organization. From these relationships the health of the worker is to reflect the condition set. In the case of bus drivers are exposed to poor conditions of work, thus, seek to survive by creating defensive strategies, justified by the psychodynamics of work and rules of conduct that may be built able to bear the pain without getting sick. The current legislation on the health of the worker performs key role in the development of standards and rules of safety. With them there is increasing concern about the prevention of accidents and sick leaves from work. In order to examine the relationship between the work process and the occupational hazards experienced by bus drivers in the city of Manaus, were documentary analysis, semi-structured interviews and observations with non-participating bus drivers, collectors, leaders of the company participant and with users of public transport. Were adverse conditions for the implementation of the work of the driver associated with ergonomic hazards with respect to work shift, poor posture, hygiene, noise, temperature, location for food and personal hygiene. From the point of view there is a prevalence of psychosocial symptoms of occupational stress, as demonstrated by the anger, bigotry and difficulty in interpersonal relationships. The study also showed that growth of the city of Manaus, especially at the deployment of the Manaus Free Zone, provided great development for the company, however, growth and disorderly without planning directly impacted the daily lives of people. Including unsatisfactory conditions of shelter, health, education and movement. Also generated the need for adaptation and expansion of road network in the city until the present day.

Keywords: labor relations, worker's health; City of Manaus

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Primeiro ônibus da empresa pesquisada, adquirido em 1964	15
Figura 2 - Cadeira do Cobrador	28
Figura 3 - Usuários em uma 2a. feira no Terminal 3-Cidade Nova.	33
Figura 4 - Placa fixada à entrada da empresa sob responsabilidade da CIPA	35
Figura 5 - Final de algumas linhas de ônibus, local onde aguardam próxima saída.	49
Figura 6 - Garagem da empresa – Setor de Manutenção	50
Figura 7 - Janela não proporciona ventilação	52
Figura 8 - Placa adaptada para entrada de vento	53
Figura 9 - Alguns ônibus ainda possuem motor próximo ao motorista.	54
Figura 10 - Imagem do fluxo de veículos no entorno do Terminal 3.	55
Figura 11 - Usuários aguardando coletivo.	55
Figura 12 - Sala de Treinamento.	64
Figura 13 - Peças danificadas usadas para demonstrar o mau uso.	64
Figura 14 - Cadeira do motorista.	73
Figura 15 – Bebedouro	74
Figura 16 – Banheiro	75
Figura 17 - Local onde realizam refeições.	75
Figura 18 - Condições precárias das vias.	83
Figura 19- Ônibus da década de 60 e os da atualidade	86
Figura 20 - Zona Norte da Cidade de Manaus	95
Figura 21- Ônibus bi articulado já circulando em Manaus.	102
Figura 22 - Terminais de Integração de Manaus.	112
Figura 23 - Interior dos Terminais de Integração.	113

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	11
<b>1. TRABALHO E AS RELAÇÕES DECORRENTES DESTE CONTEXTO</b>	15
1.1 As relações entre motoristas	24
1.2 As relações entre motoristas e cobradores	27
1.3 As relações entre motoristas e líderes	29
1.4 As relações entre motoristas e usuários	31
<b>2. A SAÚDE DO TRABALHADOR</b>	35
2.1 A psicodinâmica do trabalho	40
2.2 O processo e as condições de trabalho do motorista	47
2.3 Segurança e saúde ocupacional	56
2.4 Riscos ergonômicos	69
2.5 Riscos psicossociais	77
<b>3. TRAJETÓRIA METODOLÓGICA</b>	86
<b>4. A CIDADE DE MANAUS E O TRANSPORTE COLETIVO URBANO</b>	102
4.1 O desenvolvimento da cidade de Manaus e o impacto gerado ao transporte público pela Zona Franca de Manaus	103
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	115
<b>REFERÊNCIAS</b>	121
<b>ANEXOS</b>	

# *Introdução*

Este trabalho visa compreender as relações existentes entre o processo de trabalho e os riscos ocupacionais vivenciados pelos motoristas de ônibus da cidade de Manaus numa discussão até então pouco abordada, ou seja, numa perspectiva psicológica e ergonômica, envolvendo o transporte coletivo. Para tal, está dividido em quatro capítulos, objetivando compreender de modo mais específico o processo de trabalho do motorista e a partir dele as relações provenientes da situação de trabalho com a saúde deste trabalhador.

Diversos foram os motivos que nos levaram a opção desta categoria profissional: os motoristas de ônibus fazem parte do nosso dia-a-dia e estão presentes na vida da grande maioria da população usuária dos transportes coletivos urbanos da cidade de Manaus. Além disso, são importantes à vida em sociedade, uma vez que transportam muitas pessoas para diversos trajetos e para os mais distintos lugares.

O estudo buscou apoiar-se principalmente nos suportes teórico-metodológicos da ergonomia, que enfatiza a importância da defasagem entre o trabalho prescrito e o trabalho real (WISNER, 1994) e da psicodinâmica do trabalho, que aponta para a necessidade de ir além da descrição da atividade efetiva a fim de viabilizar a apreensão dos afetos, sofrimento e prazer, no trabalho e das defesas estratégicas mobilizadas pelo trabalho, além de se definir como análise psicodinâmica dos processos intersubjetivos mobilizados pelas situações de trabalho (DEJOURS, 1993; MENDES, 2007).

As ponderações aqui apresentadas originaram-se do estudo realizado em uma empresa de transporte coletivo urbano da cidade de Manaus que possui a maior frota da cidade, conseqüentemente, o maior número de motoristas, cobradores, enfim, de funcionários de modo geral, conforme será descrito mais adiante. Está localizada na zona norte da cidade, que é a segunda maior região da cidade. Apesar de ser superada pela zona leste, a zona norte tem sido a que mais cresceu na última década em termo populacional. Ocupa a maior área do município de Manaus, no total com mais de 6.000 km do município. Existem bairros bastante valorizados como a Cidade Nova e Nova Cidade, bairros com comércio popular muito movimentado como o Amazonino Mendes, Santa Etelvina e Parque das

Nações, bairros estritamente residenciais com pouca movimentação no comércio como Águas Claras, Francisca Mendes e Vitória Régia e bairros com população de baixa renda como o Alfredo Nascimento, Monte das Oliveiras, Nossa Senhora de Fátima, Novo Israel e Colônia Terra Nova.

Como se observa, atender a esta demanda diversificada da população não é uma tarefa simples para os motoristas nem para os cobradores. A distância percorrida desta zona até o centro da cidade tem durabilidade em média de 1h e 30min, aumentando em horários de maior movimento.

Os objetivos específicos deste estudo visavam caracterizar o processo de trabalho dos motoristas de ônibus. Identificar a relação existente entre cultura organizacional, especificamente, as relações de trabalho com a capacidade produtiva ou adoecimento do trabalhador. E por fim, identificar vivências subjetivas e intersubjetivas que podem desencadear a exposição aos riscos ergonômicos e psicossociais dos motoristas.

É importante reiterar que a pesquisa foi realizada com o conhecimento e autorização da empresa e com a anuência dos motoristas e demais entrevistados, e que foi garantido o anonimato sobre a autoria das declarações prestadas. Este cuidado foi essencial para assegurar uma relação tranqüila entre pesquisadora e participantes no decorrer da pesquisa. Pois apesar de terem sido autorizados a participar temiam, de forma discreta, alguma forma de retaliação. Mesmo que em nenhum momento a empresa tenha demonstrado postura punitiva e ameaçadora.

Portanto, entender a interface entre o processo de trabalho do motorista de transporte coletivo e a saúde ocupacional, constitui-se em um fator de fundamental importância para a compreensão do trabalho de forma ampla e, ao mesmo tempo multifacetado. E ainda mais ao se tratar do adoecimento proveniente do trabalho faz-se também necessário ampliar o conhecimento da sociedade acerca do tema, considerando que quando ocorre o adoecimento os prejuízos são para o trabalhador, para a empresa e também para o governo.

Atender às determinações legislativas é uma forma de manter a integridade física e mental do trabalhador. E para as empresas cumprir a lei deveria ser uma rotina. Bem como para os trabalhadores, de posse de informações e orientações acerca da saúde ocupacional, construir hábitos saudáveis pessoais e profissionais, assegurando maior qualidade de vida.

A estrutura da divisão dos capítulos está assim disposta:

No primeiro capítulo optamos por apresentar a trajetória metodológica percorrida para elaboração e execução da pesquisa. Enfocamos o método utilizado, os instrumentos, o tratamento dos dados, o campo de pesquisa, participantes e as particularidades de cada um destes elementos.

No segundo capítulo enfocamos o trabalho e as relações decorrentes deste contexto, buscamos demonstrar brevemente a historicidade do trabalho, a definição acerca das relações de trabalho construídas no ambiente laboral e as decorrências destas. No trabalho do motorista de ônibus, o profissional estabelece além das relações formais com a empresa, constrói relações com o cobrador, que é o profissional que trabalha diretamente com ele, exigindo uma relação de confiabilidade mútua. Relaciona-se também com administradores, fiscais de linha, usuários e demais motoristas que circulam pela cidade.

O terceiro capítulo trata da saúde do trabalhador, nele objetivamos apresentar definições conceituais acerca do tema, sendo mais detalhado pela abordagem da psicodinâmica do trabalho e pela ergonomia. Não deixando de contemplar a legislação sobre a saúde e segurança ocupacional.

Por fim, no quarto capítulo apresentamos o solo do trabalho dos motoristas, a cidade de Manaus, buscando compreender seu crescimento e desenvolvimento a partir da instalação da Zona Franca de Manaus em 1967 e com isso, gerou um impacto sobremaneira à sociedade local. Em detrimento do foco da pesquisa, recortamos um dos elementos atingidos pelo progresso, o transporte coletivo, para que possamos compreendê-lo e, assim, analisar o comportamento do motorista e os demais fatores a ele relacionados.



**Figura 1 - Primeiro ônibus da empresa pesquisada, adquirido em 1964.**  
**Fonte:** Empresa Pesquisada (2008)

## *Capítulo 1*

### *O trabalho e as relações decorrentes deste contexto*



## 1 O trabalho e as relações decorrentes deste contexto.

Antes mesmo de abordar a saúde do trabalhador, foco principal neste momento, é necessário compreender a trajetória percorrida pela categoria trabalho, pois é através dela que produzimos entendimentos a respeito das relações constituídas entre as empresas e os trabalhadores ao longo do desenvolvimento da sociedade moderna.

A palavra trabalho tem, em sua raiz latina, um sentido pouco propício para colocações positivas sobre esta atividade. *Tripalium* quer dizer castigo e foi este o nome dado a um instrumento aplicado aos escravos que não se esforçavam nos seus deveres. Na Idade Média, *travail*, em francês, era a palavra usada para conter animais durante uma cirurgia. Também *labore* a raiz da palavra inglesa *labour*, era uma referência direta a uma situação penosa e de fadiga. (Oliveira e Teixeira, 1986)

Com estas origens bastante adversas, não parece estranho que se reconheça cada vez mais que o trabalho não é uma forma necessariamente saudável e que sua chamada importância enobrecedora para a condição humana é algo pelo menos questionável. Hoje, a relação existente entre as questões de saúde física e mental, o agravamento de afastamentos do trabalho e certas características do trabalho é mais do que clara, e tem sido demonstrada com mais intensidade pelas pesquisas, pelas categorias ocupacionais, dentre outros.

A noção de trabalho humano é percebida desde os primórdios da humanidade. Ao longo do desenvolvimento da sociedade adquiriu um caráter polivalente onde passou a ser visto sob várias áreas de conhecimento. Obteve ao longo desse contexto sócio-histórico conceituações e finalidades explícitas em determinados períodos e em outros não foi contemplado com a objetividade e subjetividade devida. Surgiram objetivos alienantes, de exploração e outros de extrema exaltação ao trabalho. Por conseguinte, um trabalho onde não há uma efetiva participação do seu executante é considerado alienante. O inverso seria o

trabalho que oferece condições favoráveis tanto do ponto de vista técnico e fisiológico, quanto do ponto de vista psicológico. (Zanelli, 2004).

A saber, as idéias sobre o trabalho na Antiguidade mais referenciada pela literatura, certamente são aquelas coligadas ao pensamento Greco-ateniense e às práticas escravistas no império romano. A literatura tem resgatado o pensamento de Platão e Aristóteles sobre o trabalho. Tais filósofos clássicos exaltavam a ociosidade. O cidadão, para Platão, deveria ser poupado do trabalho. Aristóteles valorizada a atividade política e referia-se ao trabalho como atividade inferior que impedia as pessoas de possuírem virtude. (Bock, 2002).

Todo cidadão, naquele momento, deveria abster-se de profissões mecânicas e da especulação mercantil: a primeira limitava intelectualmente e a segunda degradava eticamente. Logo, a filosofia clássica caracterizava o trabalho como degradante, inferior e desgastante. O trabalho competia aos escravos. Era realizado sob um poder baseado na força e na coerção, a partir do qual o senhor dos escravos detinha o direito sobre a vida do escravo. Portanto, este arranjo de valores era possível pela extrema concentração de riquezas e pela escravidão. (CARMO,1992)

Esta ideologia do trabalho partia de um conceito mais restrito de trabalho, reduzindo-o as atividades braçais e/ou manuais executadas pelos escravos. A política, atividade superior e dos cidadãos, não era considerada trabalho. Aristóteles entendia a escravidão como um fenômeno natural, pois sustentava que há pessoas destinadas a fazer uso exclusivo da força corporal e que devem satisfazer suas necessidades no âmbito restrito das atividades manuais. Para ele, o escravo jamais estaria apto às descobertas e para os inventos, sendo assim, não teria acesso à liberdade. (CARMO, 1992)

No Império Romano, as guerras e conquistas, o antagonismo de classe e as crises econômicas empobreciam ainda mais as camadas populares, por conseguinte, garantiam a fartura de mão-de-obra escrava. Em função destas características, este Império não contribui positivamente no campo de trabalho,

as mudanças não foram significativas, e junto à Grécia formou do ponto de vista teórico a forma de pensar clássica sobre o trabalho. (BOCK, 2002)

Uma mudança mais visível acerca do trabalho pode ser constatada com o surgimento do capitalismo. Para Marx (1983), dois fatos principais demarcaram o surgimento da produção capitalista. Um, a ocupação pelo mesmo capital individual de um grande número de operários, estendendo seu campo de ação e fornecendo produtos em grande quantidade. Outro, a eliminação, determinado por certos limites, de diferenças individuais, passando o capitalista a lidar com o operário médio ou abstrato. Marx assinala que a cooperação, ou

...a atividade de um número maior de trabalhadores, ao mesmo tempo, no mesmo lugar (ou, se quiser no mesmo campo de trabalho) para produzir a mesma espécie de mercadoria, sob o comando do mesmo capitalista, constitui histórica e conceitualmente o ponto de partida da produção capitalista (p.257).

Esses dois fenômenos ocorrem com o surgimento da manufatura que, por sua vez, pressupõe um adiantado processo de acumulação do capital, desenvolvido no período anterior. Quem detém, portanto, os meios de produção é o capitalista. O indivíduo desprovido destes meios não tem como reproduzir sua existência. Essa situação que põe de um lado o dono do capital e do outro os possuidores da força de trabalho, não pode ser considerado um fato natural e sim o resultado de um processo histórico. É esta condição de “liberdade” do trabalhador, porém, sem deter qualquer meio de produção para viabilizar a venda da força de trabalho como uma mercadoria, tendo em vista ser a única que o trabalhador possui.

Neste breve relato sobre o sentido do trabalho é possível perceber que o trabalho ocupa destaque na vida do ser humano desde os primórdios da humanidade até a atualidade, porém, não se pretende minimizar o processo desta relação. Marx (2003) atribui, em sua abordagem sobre o trabalho, todos os males da sociedade humana, principalmente no que se refere aos valores de uso<sup>1</sup> e valores

---

<sup>1</sup> Valor de uso- valor particular atribuído à mercadoria de acordo com a necessidade das pessoas. (Marx,1983).

de troca<sup>2</sup> associados à produção capitalista e a forma como era ou é determinado este valor à mercadoria.

No entanto, o que se anseia nesta etapa, pode ser ratificado a partir de Habermas quando este faz críticas às colocações de Marx citadas anteriormente. Segundo ele, Marx apresenta uma forte tendência reducionista, onde o trabalho seria o pivô social, o elemento mais importante e essencialmente responsável pela manifestação da criatividade humana. Vincent In Mercure (2005) destaca que para Habermas “O trabalho deve ser completado pela linguagem e pela interação, se se quiser apreender a complexidade das práticas humanas” (p.259).

“O agir, de fato, não pode ser denominado pelo trabalho, pois este último é fundamentalmente instrumental. A linguagem e a interação, ao contrário, estão vinculadas a uma rica produção simbólica e a inúmeras trocas intersubjetivas. Sobretudo, é na linguagem e na intersubjetividade que se manifesta a razão prática, no sentido kantiano do termo”. (p.259).

Não se pode tão pouco se pretende, atenuar a contribuição e elucidação de Marx sobre o trabalho, mesmo porque continuaremos a utilizar seus postulados em outros momentos, contudo, hoje, é mister avançar neste campo em prol do trabalhador e da própria organização, isso só poderá ser possível ao associar áreas de conhecimento. E ao direcionar esforços para compreender as relações que se dão a partir do processo de trabalho, encontraremos, provavelmente, formas de prevenir e preservar a vida saudável do trabalhador, bem como da produtividade organizacional.

Nas contestações atuais acerca da compreensão das sociedades contemporâneas, mesmo com o impulso em gerar novos paradigmas, persiste a tendência que tem no trabalho a categoria central para pensar a vida social. Essa tendência pressupõe que o trabalho, ao mediatizar o processo de relações do homem com a natureza e dos homens entre si, torna o homem “ verdadeiramente humano”, pois, como já assinalava Marx (1983 p.149), “ ao atuar, por meio desse

---

<sup>2</sup> Valor de troca – Valor atribuído à mercadoria de acordo com a necessidade da sociedade. ( Marx,1983).

movimento, sobre a natureza externa a ele e ao modificá-la, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza”.

Nesse aspecto, o ser humano é produto de uma base natural – por seu nível de desenvolvimento biológico, que não se dá isoladamente, mas em interação com a natureza, com o mundo material que o cerca – e de uma contínua transformação social dessa base, ou seja, o homem é tanto produto quanto criador da sociedade em que vive.

De modo geral, podemos identificar, nessa concepção genérica de homem, a compreensão do trabalho enquanto meio de sobrevivência e uso das potencialidades e capacidades criadoras desse homem. O trabalho, todavia, assume conotações múltiplas e diferenciadas no decorrer da história das sociedades humanas, ou seja, as concepções e práticas de trabalho ganham sentido a partir de uma configuração social, política e econômica específica. (Albornoz, 1986).

O homem é um animal social aponta Freidmann (1973), a despeito da evolução constante e contínua da sociedade, recorre a diversas fontes técnica, estrutural, econômica, porém, se ocupa fundamentalmente do trabalho. “O trabalho é um denominador comum e uma condição de toda vida humana em sociedade” (p.19).

Na abordagem filosófica de Marx (2003) é uma atividade resultante do dispêndio de energia física e mental, direta ou indiretamente voltada à produção de bens e serviços, contribuindo, assim, para a reprodução da vida humana, individual e social. A crítica marxista à economia clássica consiste em apontar que as relações de produção capitalistas constituem relações de produção de valores de troca, portanto, em mercadorias tendo em vista a acumulação do capital, através da expropriação da mais-valia<sup>3</sup> gerada pela força de trabalho no processo capitalista de produção.

---

<sup>3</sup> Deduzindo-se o custo das matérias-primas, das máquinas e do salário, o restante do valor da mercadoria constitui a mais-valia, na qual estão contidos todos os lucros. (Marx, 1983).

A classe de trabalhadores para Thompson (2002) não é estabelecida apenas pelo aspecto econômico, e sim, edificada a partir da construção histórica de experiência. Ao fazer um levantamento desta experiência, busca a diversidade, valorizando as perdas e os ganhos dos trabalhadores subordinados que se reprimiram diante da dominação, mas que tiveram grande importância histórica ao possibilitar a compreensão dos conflitos oriundos do processo de transformação. Thompson faz uma descrição da consciência de classe e das experiências manipuladoras implícita no âmbito cultural, percebendo que parte dessa experiência foi determinante para a imersão do trabalhador nas relações produtivas, nas quais o homem nasce e são inseridos a ela de forma involuntária.

O trabalho é uma prática transformadora da realidade e pode viabilizar a subsistência e a realização do ser humano. Para realização do trabalho, o trabalhador aplica seus conhecimentos e habilidades baseadas em condições econômicas, tecnológicas, sociais, culturais e políticas. O uso de recursos pessoais para desenvolvimento do trabalho não é feito de forma aleatória, mas delimitada por valores, relações de poder, significados e conhecimentos que constituem a base da organização e do próprio trabalhador.

O indivíduo se insere e faz parte da estrutura social principalmente por meio do trabalho que realiza, ou seja, em função do lugar que ocupa na atividade produtiva, contribuindo mediante a provisão de bens e serviços ao mantimento da mesma. O trabalho condiciona não apenas o nível de acesso e o status social, mas estabelece um espaço importante de relações interpessoais. (Traverso-Yépez, 1999).

A definição de relações de trabalho transpõe a própria situação de trabalho, uma vez que, abrange o conjunto de arranjos institucionais formais que modelam e modificam as relações sociais de produção nos locais de trabalho. Tais relações de trabalho se dão a partir do espaço comum entre os trabalhadores. Na sociedade capitalista como a que se está inserido, essas relações de trabalho ocorrem de forma assimétrica por estar voltada para uma divisão de classes, onde predomina as relações de dominação e de subordinação. Sendo assim, o

processo decisório do trabalhador, freqüentemente, pauta-se nas relações de poder estabelecidas neste contexto. (Liedke, 2002).

Ao demonstrar o impacto ocasionado ao trabalhador por meio das relações de trabalho estabelecidas, Marx (2003) afirma que os homens se inserem em certas relações de produção, necessárias, independente de suas vontades, relações de produção que obedecem a um grau de desenvolvimento determinado de suas forças produtivas materiais, deste modo....

“O conjunto dessas relações de produção constitui a estrutura econômica da sociedade, a base concreta sobre a qual se ergue uma superestrutura jurídica e política e à qual correspondem formas de consciência sociais determinadas. O modo de produção da vida material condiciona o processo de vida social, política e intelectual em geral. Não é a consciência dos homens que determina o seu ser; é inversamente seu ser social que determina sua consciência” (p. 167).

Compreender a relação entre os processos sócio-comportamentais e biológicos e os processos de trabalho ganhou *status* de uma necessidade crescente principalmente na atualidade. Contudo, não se pode deixar de reafirmar que em uma sociedade capitalista podem ocorrer, concomitantemente, relações tanto de cooperação quanto de conflito, considerando que os interesses organizacionais não se coadunam com os interesses do trabalhador.

A cooperação poderá ocorrer, em maior ou menor grau, por meio da repressão ou da persuasão. Já o a situação conflitual das relações de trabalho surgiu por ocasião da atitude de resistência do trabalhador. Diante destas possibilidades, pode-se comparar o local de trabalho como uma arena de lutas. Habitualmente amparado pelos Sindicatos da Categoria, representação social que com certeza mereceria muitas considerações a respeito, porém, não será possível neste momento.

Ao longo do estudo atentou-se ao fato de que os motoristas não são indivíduos isolados, e sim inseridos em relações de trabalho com outros motoristas, com cobradores, administradores e fiscais de linha, auxiliar de

tráfego, além do encarregado de recursos humanos, gerentes, diretores e proprietário da empresa. Partindo desta coletividade percebeu-se que para executar o seu trabalho, o motorista de transporte coletivo urbano precisa relacionar-se com colegas e superiores, atender ao usuário, focalizar metas e resultados a alcançar e, sobretudo, seguir as regras da organização, do IMTU, do INTRANS e do Código Brasileiro de Trânsito. Isto significa possuir uma considerável capacidade de adaptação e integração ao contexto organizacional, à sua estrutura, à cultura, ao tipo de trabalho, às pessoas, e à legislação vigente.

Por coletivo de trabalho entende-se conforme (Cru apud Pinto e Neves, 2004) como um conjunto de trabalhadores empregados em uma mesma organização, que têm em comum o fato de desempenharem uma mesma tarefa, realizada mediante regulamentos comuns, obtidas consensualmente ou perante acordo partilhado e que se efetiva através de práticas da linguagem específicas de determinado ofício ou profissão.

O motorista de ônibus compartilha além desse coletivo de trabalho, do mesmo modo com o compartilhamento de tarefa, que faz menção à existência de colaboração explícita para a execução de uma mesma tarefa. Esta inter-relação pode ser percebida com o cobrador (que em linguagem informal chama de parceiro) e também com profissionais de outras áreas, como por exemplo, os mecânicos.

A possibilidade efetiva da edificação desse coletivo só se torna possível a partir da disposição em cooperar. Dejours (1993) assegura tal afirmação ao dizer que para atingir um objetivo comum é necessária a existência de acordos formais e informais, de um espaço de discussão estruturado, onde o consenso pode ser obtido por meio da construção de valores balizados em relações éticas e de confiança entre os trabalhadores envolvidos no processo.



## 1.1 As relações entre motoristas

Os motoristas participantes da pesquisa expuseram que as relações entre eles são assinaladas por solidariedade e conflitos. Quando questionados a respeito de como se relacionam com os demais motoristas com os quais interagem no trânsito, afirmaram ter muitas dificuldades de relacionamento:

“A senhora que é doutora, tem estudo, sabe que tratar com gente não é moleza, né? No meu trabalho é assim também, os companheiros daqui da empresa, são gente boa, ajudam nós, são beleza. Sempre tem um, né, que é diferente, mas é pouco. Já os de fora....hum...é mais difícil. Os dos ônibus dá até pra levar, a gente se entende, mas os dos carros pequenos....aí é bronca. Tem que ta de olho neles, porque se metem perto da gente, não querem nem saber...vão entrando...mesmo que a gente dê sinal”. (MP5<sup>4</sup>).

Diante deste relato percebe-se, inicialmente, o reconhecimento da dificuldade em trabalhar com pessoas e no trânsito. Justificada pelo princípio da individuação (Dorsch, 2001) o qual diferencia o indivíduo do universal. Do ponto de vista psicológico, é o desenvolvimento de uma personalidade própria e autônoma, sendo assim, as ações e reações de cada trabalhador tendem a ser igualmente diferenciada, levando ao surgimento de divergências. O que também se torna importante é a diferenciação declarada entre um “companheiro”, referindo-se aos trabalhadores da mesma empresa e os de “fora”, que não trabalham com o MP5, reforçando o que foi dito anteriormente sobre coletividade.

O distanciamento dos demais motoristas como forma de proteção e evitação de possíveis conflitos e manutenção do emprego também foi citado. “Eu chego pra trabalhar, vejo meu carro, e pronto....saiu pra fazer minha primeira viagem, não fico de conversa, porque isso não dá certo! O que eu quero é trabalhar e ganhar meu dinheiro e pronto!”.(MP3). Esse tipo de comportamento apresentado é comum, principalmente, após o trabalhador ter sido submetido a

---

<sup>4</sup> A partir deste momento, identificaremos usando (MP1, MP2, etc.) como os *motoristas participantes* da pesquisa.

algum tipo de conflito<sup>5</sup>, onde possivelmente foi prejudicial. A evitação é usada como uma estratégia defensiva consciente, com intuito de manter o indivíduo afastado de uma lembrança ou fato que possa ter ocorrido, ou seja, evita a exposição novamente aquele episódio.

Levando em conta o contexto do trabalho, estar afastado do demais por conveniência também pode ser um ponto inicial para divergências neste coletivo, bem como para prejudicar a obtenção das metas estabelecidas, uma vez que a interação se faz necessária para o bom desempenho das funções estabelecidas. O trabalhador requer atenção e acompanhamento, pois enfrentam contingências internas e externas e estão sujeitos a uma multiplicidade de problemas pessoais e profissionais. Algumas pessoas conseguem administrá-los sozinhas outras não.

A cooperação exercida pelos motoristas denota a compreensão que possuem em relação à importância do grupo de trabalho, sobretudo, em momentos de dificuldades no dia a dia de trabalho, como nos relatou (MP8):

“Ah....tem dia que tem que dar uma força pro colega...ah tem. Eu sou um cara até mais forte, tô acostumado com trabalho e com problema em casa. Ai o pessoal já viu que eu sou assim, aí tudo eles vem e me fala. Eu ajudo como posso. Nem aquele lá de cima (apontando para o céu) consegue resolver, né? Imagina eu sozinho. Mas num desisto não. Só eu sei o que já passei pra ter um trabalho. Agora já tô aqui mais de cinco anos. Vou perder isso? Vou nada! Já vim do caminhão, da estrada, comi muita poeira, ali num era vida não. Na cidade tem os problema, mas é melhor. Ai eu ajudo meus companheiros, num tô certo?”.

Outro aspecto muito relevante observado diz respeito à rivalidade, mas não se caracteriza em nenhuma condição pessoal entre os motoristas, mas há uma disputa pelo objeto de trabalho, o ônibus. Isso ocorre, segundo os participantes da pesquisa, em função da falha no planejamento do setor de manutenção interna da empresa. Como acontece?

---

<sup>5</sup> Conflito neste momento se refere à permanência ou concurso simultâneos de ao menos duas tendências do comportamento.

O motorista faz revisão todos os dias do veículo que vai trabalhar. Procedimentos rotineiros, porém ao detectar uma falha, faz o registro do ocorrido e o veículo é recolhido. Caso seja consertado no mesmo momento poderá sair e trabalhar normalmente, caso contrário, tem que conseguir um ônibus reserva. Para evitar esse transtorno, chegar aproximadamente duas horas antes do seu horário de trabalho. Os motoristas estão chegando cada dia mais cedo, gerando então, a rivalidade.

“Eu gosto mesmo de trabalhar aqui. O que eu não gosto é dessa manutenção. Demora muito e nos prejudica. A gente fica sem trabalho e esse negócio de banco de hora, num dá não. A gente num dia assim, como hoje, se não tivesse falando com a senhora, eu já tinha ido pra casa. Eles já tinham me mandado embora, mas o meu dia de trabalho já era. Já tô devendo. Né que tá errado? Por que num fazem um negócio bonito? Eles têm como fazer, tem gente ai, mas num sei o que é não. Só sei que prejudica. Nossa empresa é muito grande e boa, a gente num pode passar essas vergonha não, né?” (MP2).

“Eu chego é cedo. Se os companheiros não querem trabalhar, eu quero. Se eu chegar depois deles, ai quem fica ruim sou eu. Tenho que me levantar cedo e vim embora, ainda bem que moro aqui perto. Ai venho andando mesmo, nem pego rota, ai chego cedinho mesmo, antes da maioria. Ai vejo logo o meu carro, rezando pra ele teja bom. Tem motora que num cuida não. Ta nem aí. Passa no buraco é com tudo. Eu não. Cuido como se fosse meu mesmo. Num é porque é do patrão que vou lascar tudo, né?”(MP7)

O conflito se desenrola em um processo dinâmico no qual as partes se influenciam mutuamente. A organização deve atentar para este fato, neste caso, pode estar contribuindo para o descontentamento de seus trabalhadores, incentivando a discórdia e a rivalidade, o que não é saudável neste contexto.

## 1.2 As relações entre motoristas e cobradores

O trabalho de cooperação realizado entre motoristas e cobradores pode ser considerado como o de maior importância durante o trajeto que devem percorrer diariamente. A parceria citada densamente pelos cobradores participantes, notoriamente, é ratificada pelos motoristas. Os principais elementos mencionados foram: a importância da comunicação verbal e não verbal; a segurança pessoal; o cuidado com os usuários.

“Se é importante? Só é! Se num for parceiro nesse trabalho nós podemos até morrer. É verdade! Agora com esse negócio de assalto toda hora, a gente fica mais esperto mesmo e se o motora não dá atenção prá nós, quando ele vê, ta todo mundo nas mãos dos cara. Com o meu parceiro, ele só fecha a porta quando eu dô ok. E quando eu digo pra ele não abrir a porta porque tem gente com cara de bandido, ele também num abre não. Tem que confiar um no outro, se não for assim, não dá mesmo. E eu tenho família, preciso trabalhar, mas quero voltar pra minha casa vivo, e ele também pensa assim”. (CP1<sup>6</sup>)

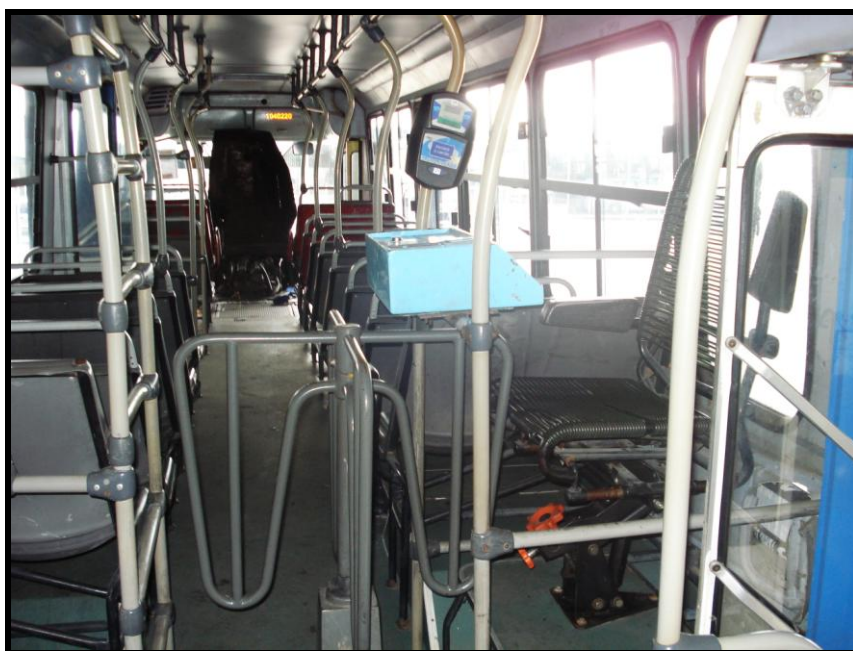
O processo de comunicação é essencial nas relações de trabalho. De acordo com Shermerhorn (1999) nem todas as pessoas são capazes de transmitir e receber uma informação. Este fato se dá pela necessidade de interpretação da mensagem recebida, com isso, dependendo do nível de comprometimento, experiência e confiança existentes entre os trabalhadores, atingirão ou não uma comunicação eficaz.

No caso dos cobradores em questão trabalham com intuito de preservar não apenas seu local de trabalho, mas especialmente, preservar a vida. Como trabalham diretamente com dinheiro, passam a ser mais visados por assaltantes. Mesmo sabendo da existência de cofres de segurança, que não podem ser abertos pelos cobradores, apenas através de código de segurança que fica de porte do fiscal responsável, ainda assim, muitos insistem em tentar lograr sucesso nos assaltos.

---

<sup>6</sup> Para identificarmos os *cobradores participantes* será usada a sigla (CP1, CP2, etc.).

“Eu tenho medo de ser assaltado. Quem não tem né? Já ouvimos tantas coisas e já vimos aqui com colega nosso que até morreu. Mas no meu caso eu fico muito nervoso pra trabalhar, porque temos que fazer muitas coisas ao mesmo tempo e ainda temos com o dinheiro do patrão, né? E se passar troco errado? E se fechar a porta com algum desatento na porta? É...o usuário também é muito teimoso. Num cabe mais ninguém no coletivo, mas eles querem entrar de qualquer jeito...ai...o jeito e esperar....pedir pro parceiro esperar...ter calma....num tem jeito mesmo...” (CP2)



**Figura 2 - Cadeira do Cobrador**

A comunicação não verbal ocorre através de expressões faciais, gestos físicos e postura corporal, assegura tanto ao motorista quanto ao cobrador maior confiabilidade. Quanto mais a comunicação entre colegas de trabalho for aberta, positiva e solidária, mais terão possibilidades de serem autênticas e de obterem sucesso ao longo da jornada de trabalho, atendendo aos interesses mútuos. (Minicucci, 1995).

### 1.3 As relações entre motoristas e líderes

Os líderes de uma organização, independente do cargo que ocupam, atuam como um referencial para os seus liderados. Referencial que vai ser determinante no comportamento dos trabalhadores. Os líderes devem possuir qualidades essenciais ancoradas em bases sólidas de profissionalismo e também de caráter pessoal. O conhecimento técnico e profissional demonstrado contribui para a formação de um grupo cooperativo, produtivo e confiável.

Com base nas declarações dos motoristas ao serem indagados sobre sua relação de trabalho com seus superiores, traçaram um paralelo de acordo com o nível hierárquico do líder, como pode ser acompanhado a seguir.

“Bom, o chefão, chefão, eu quase num vejo. O diretor tá sempre por aqui pelo pátio. O pessoal da administração quase num vem aqui, o trabalho deles lá com a papelada num deixa, né? Mas nós podemos ir lá. Quando a gente quer resolver negócio de falta, de desconto, de qualquer coisa nossa, nós podemos ir lá. Mas sempre na boa, num tem briga não. Claro que quando é sobre nosso salário a gente reclama, como todo trabalhador, né?”. (MP4).

Há uma tendência nas organizações atuais em construir equipes autônomas de trabalho, reduzir níveis hierárquicos, desenvolver gestores para motivar e desenvolver pessoas, desta forma, promovem diálogos entre os diferentes setores e profissionais, sobretudo, no nível intermediário e operacional. Reduzindo as distâncias hierárquicas, aumenta a participação efetiva da comunidade organizacional, beneficiando a visão construída pelos trabalhadores em relação aos líderes. (Zanelli, 2008).

A relação desenvolvida entre um grupo de trabalhadores em torno de um propósito único requer maior aproximação entre setores. Difundir essa idéia, por sua vez, depende da interação estabelecida e do grau de identificação existente.

“Pressupõe respeito, confiança e solidariedade – valores que fortalecem as relações interpessoais” (Zanelli, 2008, p.74).

“Os chefes têm respeito por nós sim. Pelo menos eles falam com a gente, cumprimentam quando passam aqui, até pela rua...eles buzina...pelo menos comigo é assim. Não tenho do que me queixar. Já trabalhei em outro lugar que pessoal acho que nem sabiam onde era a garagem....(risos) é verdade! Era ruim pareciam que a gente era um bando de escravo. Acho legal e me sinto bem quando falo com chefe.” (MP12)

Após este relato observa-se a importância que é atribuída ao contato estabelecido entre motoristas e líderes. Durante as visitas de observação ao espaço de trabalho, percebeu-se o clima amistoso estabelecido entre eles, mesmo que não haja uma rotina em transitar pelos setores. No entanto, não foi visualizado comportamento de afastamento ou em ignorar pessoas, contrário a isso, sempre demonstraram respeito e cordialidade.

Os líderes em diversos níveis organizacionais são descritos por Zanelli (2008) como responsáveis pela promoção dos processos interativos. “Um líder não se torna líder apenas pela autoridade que a organização lhe transmitiu formalmente (cargos atribuídos)... entende-se que líderes contam com liderados, usam sua influência além da autoridade formal e aceitam a participação dos liderados” (p.76).

“A relação é de cordialidade, é boa, às vezes alguém insatisfeito com alguma coisa na empresa se exalta um pouco, mas uma boa conversa e com a experiência que temos, conseguimos contornar. É normal! Nem sempre conseguimos agradar a todos. E satisfazer o ser humano não é tarefa fácil”. (LP1<sup>7</sup>)

Outro aspecto importante na situação de liderança e que está associado aos resultados esperados pela organização refere-se à capacidade do líder em perceber e contornar demandas situacionais do trabalhador. Como anteriormente

---

<sup>7</sup> Identificação do líder participante da pesquisa.

descrito por LP1, possui o entendimento dessa necessidade, por conseguinte, denota a possibilidade de uma satisfatória liderança.

#### **1.4 As relações entre motoristas e usuários**

A partir das declarações e observações dos motoristas bem como dos usuários de transporte coletivo urbano foi possível identificar as limitações existentes neste convívio. As reclamações são as mais diversas de ambas as partes. De acordo com os motoristas existem todos os tipos de passageiros, mas destacam dois tipos: os usuários educados e os mal educados. No primeiro caso, descrevem como pessoas que cumprimentam de forma educada dizendo bom dia, boa tarde, muito obrigado, bom trabalho, etc. Na segunda classificação, são pessoas que reclamam de tudo, gritam e não respeitam as regras.

“Eu não entendo esse pessoal. De manhã cedo já tão de cara feia, com mau humor, dando chute no vento. Você trata bem, mas num tem jeito, eles soltam cada coisa, que eu faço de conta que nem é comigo. Você sabe que a gente tem que se controlar, mas às vezes num dá não...aí eu solto o verbo. É muito difícil, mas acontece, eles ofendem a gente”. (MP15).

“Nesse trabalho a gente encontra todo tipo de gente. Mas graças a Deus eu tenho sorte. Minha linha num dá muito problema. Muita gente já me conhece e me dão bom dia, até logo, e tudo mais. Se eu atrasar um pouquinho, eles já perguntam o que aconteceu, eles tão acostumados com a hora que eu passo. Acho engraçado, eles saberem isso e se preocuparem. Não é todo mundo que gosta da gente”. (MP17).

As abordagens feitas aos usuários evidenciaram a mesma ambivalência citada anteriormente pelos motoristas. Compartilham a idéia de que têm motoristas habilitados para lidar com pessoas, e têm outros que não apresentam a mesma condição.



“Eles dirigem feito doido. Pensam que tão levando um carro de boi. É assim que me sinto dentro desses ônibus. Mas eu não tenho opção, não tenho carro, né? Moro longe do centro da cidade onde eu trabalho, aí é o jeito encarar essa humilhação. Mas eu brigo mesmo quando eles fazem besteira. Outro dia eu nem tinha entrado ele já queria arrancar. Bati, bati, bati no ônibus, aí ele não saiu. Já pensou? Eles nem querem saber da gente não”. (UP1<sup>8</sup>).

Destarte, o posicionamento estabelecido entre motoristas e usuários configura o que se chama de processo de percepção de pessoas<sup>9</sup>, construído a partir da interação com outras pessoas e grupos. O ambiente social serve como campo para formação de idéias de nós mesmos e dos demais, tendendo a categorizar, rotular e julgar. Em se tratando dos motoristas, são rotulados como imprudentes, apressados e desrespeitosos. Rótulo estabelecido para a categoria de motoristas de ônibus, com base apenas no que percebem no momento em que interagem com eles. Os usuários desconhecem a rotina de trabalho dos motoristas, não sabem o motivo que os leva a agir de forma inadequada em alguns momentos. De forma semelhante ocorre com os motoristas em relação aos usuários.

“Eu acho que motorista é gente como a gente, trabalhador como a gente. Claro que tem uns....que vou te contar....são brutos! Mas qual profissão não tem. E outra, eu vejo todo dia passageiro que não tem um pingão de educação mesmo. Não respeitam que eles também tão trabalhando e cumprindo o que o chefe deles e os azulzinhos<sup>10</sup> mandam. E trabalhar com esse monte de gente entrando e saindo num é fácil. Tem gente que quer ficar na porta de casa ou do trabalho. E quer que eles parem também em qualquer lugar. A gente sabe que num é assim, tem ponto de ônibus pra quê?” (UP2).

Com base neste depoimento do usuário considera-se a influência do ambiente social, o quanto se é afetado por ele e, portanto, o que se diz e faz depende da situação vivenciada, ou seja, depende do resultado desta experiência, se foi

---

<sup>8</sup> Esta identificação é referente a *usuário participante*.

<sup>9</sup> No Processo de percepção de pessoas formam-se impressões a respeito de outras pessoas e/ou grupos. (Rodrigues, 1999)

<sup>10</sup> Forma popular atribuída aos Agentes de Trânsito por usarem um uniforme da cor azul.

positiva ou negativa. Deste modo, formulam-se todas as impressões que se tem acerca de um profissional em atividade.



**Figura 3 - Usuários em uma 2a. Feira no Terminal 3 - Cidade Nova.**

Os motoristas revelaram não aceitar, deliberadamente, as formas de agressão verbal e não verbal dos usuários. No entanto, seguindo as regras da empresa, não podem revidar a nenhuma forma de insulto que vier a sofrer. “Doutora, como todo mundo sabe...manda quem pode, obedece quem tem juízo! Aqui o passageiro sempre tem razão. Aí o jeito é não esquentar a cabeça, é levar na esportiva mesmo” (MP5).

A atitude<sup>11</sup> dos motoristas apresentada diante dos insultos recebidos é de autocontrole, por precisarem controlar seus impulsos diante de uma situação

---

<sup>11</sup> Atitude para a Psicologia Social refere-se à reação favorável ou desfavorável em relação a alguma coisa ou alguém, exibida nas convicções, nos sentimentos ou no comportamento pretendido da pessoa. (Myers, 2000).

ameaçadora, constrangedora e de ofensa. O conformismo<sup>12</sup> também corrobora especialmente no que concerne a relação de poder determinante e característico da própria relação de trabalho. No entanto, não se quer dizer que deveriam revidar a cada insulto de um passageiro, porém, a situação deveria receber um espaço para discussão, essencialmente, em classes formadoras de opinião, no que tange à educação, respeito e valorização do espaço de trabalho e da mobilidade social.

---

<sup>12</sup> É a mudança de comportamento ou convicção em decorrência da pressão do grupo real ou imaginária. (Dorsch,2001).



Figura 4 - Placa fixada à entrada da empresa sob responsabilidade da CIPA.

## *Capítulo 2*

### *A saúde do trabalhador*

## 2 A saúde do trabalhador

O ambiente de trabalho contribui de várias maneiras para a saúde física e o bem-estar emocional do trabalhador, bem como para o adoecimento. O impacto deste ambiente, algumas vezes, é imediato, mas freqüentemente ocorre após um longo período de tempo atuando na mesma atividade profissional.

A preocupação em relação às ocupações e a saúde do trabalhador remontam a estudos desde o Egito, Grécia e Roma antiga. Conforme Miranda (1998), esta temática surgiu pela primeira vez por volta de 1.556 por ocasião da publicação da obra de Georgius Agrícola, no qual difundia estudos sobre a extração e fundição do ouro e da prata, inclusive citando acidentes de trabalho e doenças mais comuns entre operários que trabalhavam em minas. Outro momento foi marcado por Paracelso em 1567, responsável pela primeira monografia onde abordou especificamente a relação entre trabalho e doenças, dedicando atenção às intoxicações ocupacionais por mercúrio. Já em 1700, Bernardo Ramazzini descreveu várias doenças relacionadas à aproximadamente cinquenta profissões, sendo considerado como pai da medicina do trabalho.

Outras influências foram percebidas principalmente a partir da Revolução Industrial, onde se fez necessário atribuir maior importância a mão-de-obra que logo seria revertida em força de trabalho assalariado. De forma muito tímida, a saúde do trabalhador foi sendo desenvolvida na Europa e ganhando mais ênfase na Inglaterra.

No Brasil, as atividades econômicas eram concentradas, na época da escravidão, à fabricação do açúcar nos engenhos e à mineração, utilizando técnicas bastante rudimentares. Somente em 1840 começaram a surgir os primeiros estabelecimentos fabris, mas sem muita expressão comercial. Apenas entre os anos de 1885 e 1895 o país ganhou um processo fabril mais intenso. Em relação à legislação, surge em 1920, a Lei de Acidentes de Trabalho, configurando um marco inicial da intervenção do Estado no contexto do trabalho. Outros avanços ocorreram como a criação do Ministério do Trabalho, da Inspetoria de Higiene e Segurança do Trabalho, das Delegacias Regionais do Trabalho, etc. Na atualidade, conta-se com o

apoio da Constituição Federal, com a Consolidação das Leis do Trabalho e com as Normas Regulamentadoras, cada vez mais voltadas para promover e assegurar a integridade física e mental do trabalhador brasileiro. (Miranda, 1998)

A saúde do trabalhador é um conjunto de conhecimentos provenientes de diversas disciplinas tais como: Medicina Social, Saúde Pública, Saúde Coletiva, Clínica Médica, Medicina do Trabalho, Sociologia, Epidemiologia Social, Engenharia, Psicologia, Ergonomia entre tantas outras, que, aliado ao saber do trabalhador sobre as condições e a organização do trabalho – constitui uma nova forma de concepção da relação saúde-trabalho e propõe uma forma diferenciada de atenção à saúde dos trabalhadores e intervenção no espaço de trabalho (Nardi, 1999).

“Este conceito situa-se no quadro geral do estudo das relações entre saúde e trabalho e apresenta-se como um modelo de orientação às ações de atenção à saúde dos trabalhadores. Entende-se por atenção à saúde, as ações de promoção, prevenção, cura e reabilitação e de vigilância em saúde. Este modelo orienta a aplicação do conhecimento técnico oriundo das disciplinas referidas anteriormente. A Epidemiologia Social, através do estudo dos modos de desgastes e reprodução da força de trabalho apresenta uma influência fundamental na construção do campo da Saúde do Trabalhador. A análise proposta, pela Epidemiologia Social, consiste na avaliação dos impactos dos ambientes de trabalho e das formas de organização e gestão do trabalho na vida dos trabalhadores a partir da determinação histórica e social dos processos de saúde e doença”. (Laurell e Noriega, 1989).

Estudos referentes à saúde do trabalhador apontam para a construção do entendimento do que está acontecendo com os trabalhadores no mundo do trabalho em rápida transformação e com grandes níveis de pressão para realização do trabalho a partir de uma análise integrada que considere o contexto envolvente e a situação de trabalho. Não poderia ser diferente considerando que o trabalhador dispõe de muitas horas no local, onde precisa direcionar toda sua atenção e raciocínio para a realização da atividade prevista.

A busca pela compreensão da saúde do trabalhador tomou mais força, no Brasil por ocasião dos Movimentos pela Reforma Sanitária no Brasil a partir da

década de 1980, tendo a Reforma Sanitária Italiana como seu exemplo inspirador. As bases desse movimento foram estabelecidas a partir dos esforços técnicos de saúde dos Estados, com os trabalhadores, dentro da manifestação do novo sindicalismo. (Bensoussan,1997).

A temática surgiu opondo-se aos modelos hegemônicos das práticas de intervenção e regulação das relações saúde-trabalho tradicionais, executados pelos profissionais ligados à medicina do trabalho, a engenharia de segurança e a saúde ocupacional. O contraponto criado tem como marca simbólica a modificação da denominação dos serviços de atenção à saúde de “Serviços Especializados em Medicina do Trabalho” e/ou “Saúde Ocupacional” para serem chamados de “Serviços de Saúde do Trabalhador” seguindo uma tendência mundial nos países que passaram por movimentos de Reformas Sanitárias semelhantes. (Campos,2002).

O momento culminante de mobilização popular pela Saúde do Trabalhador no Brasil deu-se na VIII Conferência Nacional da Saúde, em 1986, e na I Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador, também em 1986. A afirmação do movimento dentro do campo institucional acontece na IX Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador em 1994 (Dias, 1994). Consolida-se, desta forma, como conceito dentro dos textos legais na Constituição de 1988 e na Lei Orgânica da Saúde (Lei 8080). Tem-se a seguinte definição legal no artigo VI da lei 8080:

“Conjunto de atividades que se destina, através de ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores, assim, como visa à recuperação e reabilitação da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho”. BRASIL, Ministério da Saúde. Lei 8080.

A portaria que estabelece os procedimentos para orientar e instrumentalizar as ações e serviços de saúde do trabalhador no Sistema Único de Saúde (SUS), só foi definida em 1998 (Portaria No. 3.908) através da Norma Operacional de Saúde do Trabalhador (NOST-SUS). (Brasil, Ministério da Saúde, 1998.)

A saúde do trabalhador é uma questão de saúde pública, logo, precisa de políticas públicas. Há necessidade em dar maior atenção à população em estudo, considerando que hoje, há 3.000 motoristas de transporte coletivo em Manaus, devidamente associados em seu sindicato. Todavia, é do conhecimento do Sindicato que há aproximadamente 10.000 motoristas de ônibus na cidade, porém, não são sindicalizados, por conseguinte, estes números são informais. (Sindicato dos rodoviários de Manaus, 2009).

Com base nas declarações coletadas junto ao Sindicato dos Rodoviários, os motoristas recorrem à intervenção deste, uma vez que precisam ser ouvidos, orientados e ter seus direitos assegurados. Contam, sobretudo com a orientação de advogados para isso. Esse fato se dá principalmente em virtude do adoecimento, por conseguinte, afastamento do trabalho. Apóiam-se no Código Civil e na Constituição Federal brasileira para isso. Utilizam-se também, da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho, das Normas Regulamentadoras, bem como de avaliações específicas de outros profissionais da saúde como psicólogos, fisioterapeutas e médicos do trabalho.

Outra declaração importante diz respeito ao afastamento do motorista amparado pelo INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social. Há uma prevalência em conceder benefício ao motorista como auxílio-doença e não como acidente de trabalho, o que o deixa vulnerável ao retornar para o trabalho, pois esta modalidade não garante estabilidade no emprego. Diferentemente do acidente de trabalho que assegura um ano de estabilidade. Segundo o advogado do sindicato, nestes casos entram com ação judicial para que se comprovem os danos à saúde provenientes do trabalho exercido. Sem dúvida a questão legal no contexto do trabalho é um tema muito instigante, porém, por não estar sendo contemplado, neste momento, limitamos os comentários a respeito.



## 2.1. A PSICODINÂMICA DO TRABALHO:

Utiliza-se a perspectiva da abordagem Psicodinâmica do Trabalho para melhor elucidar a relação existente entre trabalho e adoecimento. Esta abordagem científica foi iniciada na França por volta dos anos 80, tendo como fundador Christophe Dejours; e no Brasil, hoje, uma das mais conceituadas representantes é Ana Magnólia Mendes, com importantes contribuições em diversas ocupações profissionais, estes teóricos ancoram as considerações a seguir.

Os fundamentos conceituais da Psicodinâmica do Trabalho são construídos a partir análise da dinâmica inerente a determinados contextos de trabalho, caracterizada pela atuação de forças, visíveis e invisíveis, objetivas e subjetivas, psíquicas, sociais, políticas e econômicas que podem ou não danificar este espaço profissional, transformando-o em lugar de saúde e/ou de adoecimento. (Mendes, 2007).

O objeto de estudo proposto pela psicodinâmica do trabalho está pautado no estudo das relações dinâmicas entre organização de trabalho e processos de subjetivação<sup>13</sup>, que se manifestam nas vivências de prazer-sofrimento, nas estratégias de ação para mediar contradições da organização do trabalho, nas patologias sociais, físicas e emocionais. (Dejours, 1994).

Contudo, o trabalhador vivencia comportamentos de prazer ou sofrimento no ambiente do trabalho, tais comportamentos são manifestações da subjetividade do indivíduo, oriundos do contexto sócio-profissional e da própria personalidade, tendo em vista a mobilização psíquica causada pela confrontação do sujeito com o real do trabalho.

Aguiar (2005) relata a necessidade em utilizar a ressonância simbólica<sup>14</sup> entre o 'jogo do trabalho' e o 'jogo do sofrimento' psíquico do trabalhador. Em tal

---

<sup>13</sup> “É o processo de atribuição de sentido, construído com base na relação do trabalhador com sua realidade de trabalho, expresso em modos de pensar, sentir e agir individuais ou coletivos” (Mendes, 2007.p.30)

<sup>14</sup> Termo referente à Teoria da Ressonância: supõem que na audição as fibras existentes nos ouvidos respondem aos estímulos sonoros como caixas de ressonância e, tão logo, os identifiquem, emitem ondulações similares. No

ressonância, o indivíduo aborda a problemática vivenciada por ele, sem deixar sua história e seu passado. Logo, o sujeito pode satisfazer sua curiosidade, buscar seus questionamentos intrínsecos, traçando sua própria história. É nas interações sociais que o indivíduo transfere seus princípios de sua história afetiva herdados no seu passado.

Tal ressonância simbólica é a responsável pela sincronia coletiva. Essa sincronia é exacerbada em relação à produção e à qualidade, por conseguinte, possibilita o benefício do trabalho acerca de uma força extraordinária, que é a mobilização dos processos psíquicos assíduos do inconsciente<sup>15</sup>. Em outras palavras, a ressonância simbólica é uma condição de reconciliação entre inconsciente e os objetivos da produção.

Não obstante, os trabalhadores precisam dispor da inteligência, da personalidade e da cooperação, como ferramentas que articuladas entre si podem dar conta da “loucura” e penosidade do trabalho e manter a saúde, à medida que são postos em confrontação pelas tentativas de dominação do trabalho.

“Esse investimento, para ser bem sucedido, deve se inserir em um coletivo, uma vez que os investimentos individuais ocorrem, mas não são suficientes para mudar a realidade de trabalho, bem como deve implicar a mobilização e engajamento do sujeito no trabalho, resultando em modos de subjetivação específicos. Por isso, são fundamentais as oportunidades oferecidas pela organização do trabalho, em termos de liberdade de expressão pela fala e ação na realidade, para o prazer e a emancipação do sujeito”. ( MENDES,2002, p.28)

Com relação à pesquisada realizada foi relatado por um dos líderes da empresa a existência da preocupação com a saúde do trabalhador. “A gente se preocupa sim, porque sem eles não tem trabalho. Estamos mudando muitas coisas aqui para atender nosso funcionário melhor” (LP2). A empresa pesquisada oferece há aproximadamente um ano plano de saúde particular para seus funcionários, não

---

que se refere ao simbolismo, há uma identificação do indivíduo trabalhador com as características próprias do contexto de trabalho.(Dorsch, 2001)

<sup>15</sup> Termo para designar a estrutura encoberta, própria da essência do indivíduo, em que ele mesmo não pode ter contato de forma direta. (Hall, 2000)

inclui seus dependentes. Contudo, caso desejem incluí-los, poderão fazê-lo por um valor diferenciado por já possuírem o plano.

“Eu acho que isso do plano de saúde foi uma boa, apesar da família da gente não ter. Eu pago por fora pra eles, não sai caro não. Tem colega que reclama do plano, mas eu sempre digo: a gente não tinha nada disso, agora que tem fica reclamando. Eu acho que tem ser sério e reconhecer que tão fazendo alguma coisa pra gente. Todo mundo reclama de plano de saúde, num é só o nosso que tem problema. É porque é assim, vou lhe dizer: a gente vai marcar consulta e dependendo do que for demora um pouco mais, mais ou menos 20 a 30 dias. Mas a gente num enfrenta fila como é lá no CAIC que eu levava meu menino. É só isso, se for urgente atende logo”. (MP18).

Além do plano de saúde a empresa ainda dispõe de um médico do trabalho, dois enfermeiros do trabalho e uma assistente social. Há um ano havia uma psicóloga, mas por questões financeiras, segundo o líder, foi dispensada. No entanto, pretende contratar em breve um novo profissional dessa área por considerar importante, “principalmente por conta de vários motoristas e cobradores terem sido vítimas de assalto, e a partir daí apresentaram alterações no comportamento, ficaram nervosos demais e com medo” (LP1).

O sofrimento é o espaço intermediário que marca a luta entre o funcionamento psíquico de um lado, e as pressões, de outro. Para Dejours (2006), esse encontro acontece a partir da mobilização da história singular de um sujeito ao deparar-se com as situações de trabalho que acontecerão em sua maioria, independentes de sua vontade.

Para a psicodinâmica do trabalho o modo de organização do trabalho pode interferir no funcionamento psíquico<sup>16</sup> do trabalhador. O sofrimento implica em um estado de luta do sujeito contra as forças que o empurram em direção à doença

---

<sup>16</sup> Por funcionamento psíquico é um conceito da abordagem psicanalítica, usada por Dejours para explicar que cada indivíduo é um sujeito único, portador de desejos e projetos sem igual e que estão enraizados em sua história.

mental. O autor esclarece que existem dois tipos de sofrimentos: o criativo e o patogênico. Quando o sofrimento pode ser transformado em criatividade, traz uma contribuição para a identidade do trabalhador. Acaba por aumentar a resistência do indivíduo ao risco de adoecimento psíquico ou somático. O trabalho, então funciona, nesse caso, como um mediador da saúde. (SILVA e MERLO, 2006)

Quando a situação de trabalho, as relações sociais e outras circunstâncias empregam o sofrimento no sentido patogênico, este passa a funcionar como um mediador da fragilização da saúde. Isso se dá quando não há nada além das pressões fixas e rígidas, mantendo a repetição e frustração, o aborrecimento, o medo ou outros sentimentos ligados à impotência. Na medida em que todos os recursos defensivos foram explorados, mas não há percepção de recompensa, ocorre então, a “destruição” mental do equilíbrio psíquico do sujeito, que conduz lentamente a uma descompensação mental e física. (*ibdem*).

O sofrimento patológico, então, se expressa num sentimento do trabalhador de indignidade, inutilidade, desqualificação e vivência depressiva, todos relacionados com a significação e reconhecimento do trabalho para si mesmo e para os outros, bem como com o conteúdo significativo da tarefa, relações com a hierarquia e coletivo dos trabalhadores. (MENDES e ABRAHÃO, 1996).

Ao serem indagados sobre a importância de seu trabalho para a sociedade, todos os motoristas participantes disseram que não se sentiam valorizados profissionalmente pela maior parte dos usuários. No entanto, sabiam que tinham importância vital, considerando que se não trabalhassem, não há deslocamentos na cidade de Manaus. Desta forma, se consideravam responsáveis por conduzir usuários ao trabalho, à escola, ao médico, enfim, por toda a parte.

“Valoriza nada! Eles não tão nem aí pra nós. Fazem é piada! Até me espantei de ver a senhora querendo saber do trabalho do motorista! Porque o comum é falar mal da gente, reclamar que demorou, dizer que não tamos levando nossa mãe...e por aí vai! É, não tem respeito não! Parece juiz de futebol, leva de todo lado o coitado. Assim somos nós! Mas pra mim, eu tenho importância sim. Se eu não trabalhar, ninguém vai pra lugar nenhum! Por isso que quando tem paralisação o prefeito se aperreia, mas é o jeito. Eles(empresa/sindicato/prefeitura) prometem uma coisa e fazem outra”. (MP20).

Dejours (1987) analisa que se o sofrimento é visto como uma vivência subjetiva, portanto, surge da discrepância entre uma situação ideal e uma situação presente. A história de vida do sujeito e às suas vivências nas relações infantis, podem se repetir no espaço do trabalho, causando relações conflituosas entre sua história particular e as contradições da organização do trabalho, em outras palavras, haveria uma identificação entre os dois contextos vivenciados pelo trabalhador, a família e o trabalho.

“Às vezes a gente vem de casa com problema, né? Mas a gente é profissional e vai trabalhar. Ai entra um sujeito, que nem sei de onde saiu, e começa a me dizer os piores palavrões. Como a gente fica calmo? Ai tem que fazer de conta que não ouve e continuar trabalhando. Porque se não for assim, junta os problemas de casa com os do trabalho, aí não tem quem agüente a pressão”. (MP15).

Desta forma, a situação de trabalho pode propiciar um reencontro do indivíduo com o sofrimento vivenciado em um determinado momento das suas relações primárias. Ocorre uma transposição da realidade pessoal para a realidade do trabalho, por meio de mecanismos psicológicos inconscientes de transferência<sup>17</sup> e projeção<sup>18</sup> dos trabalhadores com relação à organização, colegas e conteúdo das atividades de trabalho. Em outras palavras, passam a vivenciar seus conflitos e limitações pessoais, também no ambiente profissional.

O prazer no trabalho é visto como um processo de sublimação vinculado à escolha profissional e ao sofrimento criativo, que é transformado, caso haja flexibilidade em relação à divisão do trabalho e de homens. Assim sendo, quando o conteúdo das tarefas é ressonante com os investimentos pulsionais do trabalhador existe, a partir da sublimação, o engajamento do trabalhador no mundo da produção, possibilitando inclusive a transformação de situações adversas, sendo desta forma, a vivência do prazer resultado destas transformações e negociações (MENDES & ABRAHÃO, 1996).

---

<sup>17</sup> Consiste em o indivíduo aludir suas vivências a alguém.

<sup>18</sup> Incide em o indivíduo atribuir, inconscientemente, seus processos internos para outras pessoas, situações ou objetos.

Caso contrário, quando existe rigidez na organização do trabalho, o sofrimento tende a permanecer, levando o trabalhador a elaborar mecanismos de defesas psicológicas individuais ou coletivos para manter seu equilíbrio psíquico e evitar descompensações psicopatológicas ou psicossomáticas (Dejours,)

A forma de expressão deste sofrimento não é necessariamente racional e consciente, podendo se manifestar pela desmotivação e deteriorização do clima das relações sociais, transformando-se numa vivência penosa para o sujeito, mascarada pelas estratégias defensivas. Por isso, uma das formas de investigação do sofrimento é entender a dinâmica entre a percepção do sofrimento pelo trabalhador e seu mascaramento pelas defesas (MENDES)

Por conseguinte, Dejours (1996) descreve que prazer-sofrimento é estudado em função da forma como os homens se engajam na dinâmica de construção e evolução da organização do trabalho pela *mobilização subjetiva*, caracterizada pelos esforços dos trabalhadores para utilização da inteligência astuciosa, para elaboração e construção de opinião sobre arbitrariedades, contradições, regras e dificuldades no trabalho, bem como pelos esforços para o debate de opiniões e deliberações, que visam acompanhar as decisões e mudanças relativas à organização do trabalho.

A mobilização subjetiva depende do processo simbólico de contribuição-retribuição. De um lado, o trabalhador exerce sua atividade, utilizando seus recursos de personalidade e sua inteligência, e de outro, recebe o reconhecimento. O reconhecimento se manifesta por ações de cooperação, julgamento dos pares, utilidades e beleza sobre o fazer e não sobre a pessoa. Este processo de reconhecimento fortalece e às vezes é responsável pela identidade social do trabalhador (MENDES e ABRAHÃO, 1996).

A retribuição simbólica dada pelo reconhecimento permite a transformação do sofrimento em prazer, caso suas relações sociais no trabalho sejam gratificantes e sua identidade consolidada no grupo de trabalho e no campo social. Quando não ocorre o processo de contribuição - retribuição simbólica no trabalho, pode haver um comprometimento da saúde mental, com descompensação psicopatológica, que tem como conseqüência uma crise de identidade individual que se reflete na identidade social. Neste sentido, o sofrimento não é transformado em prazer e se instalam as

defesas como resultado da falta de reconhecimento pelos pares e hierarquia. (MENDES).

É importante considerar tudo o que foi dito sobre sofrimento no trabalho que, três, são os principais componentes da relação homem-organização do trabalho que fazem parte do processo de adoecimento: a fadiga, que faz com que o aparelho mental perca sua versatilidade; o sistema frustração-agressividade reativa, que deixa sem saída uma parte importante da energia pulsional; a organização do trabalho, como meio de transmissão de uma vontade externa, que se opõe aos investimentos das pulsões e às sublimações. O defeito crônico de uma vida mental sem saída mantido pela organização do trabalho, tem provavelmente um efeito que favorece as descompensações psiconeuróticas (DEJOURS,1992.)

Quanto à energia pulsional mencionada anteriormente, Dejours apud Chanlat (1993) elabora o conceito de “carga psíquica” que significa a insatisfação resultante de conteúdo ergonômico não adaptado à estrutura da personalidade. Para compreendê-la, é preciso situar-se em uma perspectiva de “economia psíquica”, aquilo que faz Dejours quando destaca a importância das noções de acúmulo e de descarga das excitações exteriores (de origem psicossensorial) ou interiores (excitações instintivas ou pulsionais) às quais os trabalhadores, como todo ser humano, estão continuamente submetidos.

Dito de outro modo, a tensão psíquica surge se o sujeito não pode descarregar a excitação acumulada por uma das vias habituais de descarga da energia, tais como são descritas na clínica: a primeira é a via psíquica, que consiste, por exemplo, quando, um sujeito é tomado por um impulso agressivo, em criar fantasmas agressivos, quer dizer representações mentais que são, por vezes, suficientes para descarregar o essencial da tensão inferior, “pois a produção de fantasmas é, por si só, consumidora de energia pulsional”. A segunda é a via motora, na qual o sujeito, não conseguindo relaxar pela via precedente, utiliza sua musculatura: assim, a fuga ou uma crise de raiva motriz, ou ação agressiva ela, mesma, ou a violência que oferece toda uma gama de “descargas psicomotoras”, possíveis. Enfim, se a via mental ou a via motora não convêm ou não são suficientes, a energia pulsional se descarrega, então, pela via do sistema nervoso

autônomo e através da desregulação das funções somáticas: é a via visceral aquela que atua nos processos de somatização. (CHANLAT, 1993)

É esta energia acumulada no curso do trabalho - quando a tarefa a ser executada não se apresenta mais como uma drenagem suficiente- que se constitui, segundo Dejours, na carga psíquica do trabalho. Por outro lado, sempre em termos de economia psíquica, Dejours mostra que o prazer de trabalhar é decorrente da descarga de energia psíquica que facilita a tarefa, o que corresponde a uma diminuição da carga psíquica do trabalho, podendo o trabalhador, então, sentir-se melhor do que antes de ter começado. O trabalho fatigante se opõe, então, ao trabalho equilibrante e proveitoso. Assegura Dejours (2007:23):

A carga psíquica do trabalho é esforço, isto é, o eco ao nível do trabalhador da exigência constituída pela organização do trabalho. Quando não há mais a possibilidade de acomodação da organização do trabalho pelo trabalhador, a relação conflitual do aparelho psíquico com a tarefa se instala. Abre-se, então, para o sujeito, o domínio do sofrimento (...) a energia pulsional, que não encontra mais drenagem no exercício do trabalho, acumula-se no aparelho psíquico ocasionando um sentimento de desprazer e de tensão.

Acredita-se que os trabalhadores sempre tentarão encontrar caminhos para dar conta das adversidades do trabalho. Entretanto, a falha nesta busca, influenciada pela sua história de vida ou pelo modelo de organização do trabalho, favorece o sofrimento, de forma explícita ou mascarada pelas defesas, ou leva à descompensações psicopatológicas (MENDES e ABRAHÃO, 1996).

## **2.2 O processo e as condições de trabalho do motorista**

O processo de trabalho dos motoristas de transporte coletivo urbano investigados, que trabalham no primeiro turno, inicia aproximadamente às 4:00 horas da manhã ao acordar e sair de sua residência em direção à garagem da empresa.



Para chegar até o trabalho, podem se utilizar da rota<sup>19</sup> fornecida pela própria empresa ou por transporte próprio, tendo em vista que neste horário não há circulação de ônibus. Com relação aos demais horários de trabalho, possuem um cartão chamado “passe livre” permitindo-os utilizar sem a obrigatoriedade de pagar passagem. Os motoristas do segundo turno começam a trabalhar a partir dos terminais de integração, não precisam ir até a garagem. E na linguagem da categoria, os motoristas dizem: “Pegamos carona com parceiro até o trabalho ou pra casa” (MP16).

Os motoristas que trabalham em turnos cumprem jornada de trabalho diária de 07h20minh (sete horas e vinte minutos) previstas pela convenção sindical e folgam uma vez por semana, alternando o dia da semana conforme escala. Possuem 1h de intervalo. Contudo, o intervalo é variável e não coincide necessariamente com o horário do almoço. Tanto pode ser às 12h como às 09h00min da manhã. Está sujeito à escala em que estiver fazendo naquele período. Este intervalo existe a pouco mais de três anos. Ao serem indagados quanto a satisfação em ter um intervalo em sua jornada de trabalho, os motoristas evidenciaram uma dualidade ao ser expressar. Viam o intervalo apenas como uma forma da organização cumprir uma determinação legal, mas não como um benefício para eles.

“O que adianta ter intervalo se o meu é às oito da manhã? Acabei de tomar café, não é hora do almoço. E quando chegar a hora do almoço, não vou poder comer. Ai eu espero terminar meu turno pra ir almoçar direito. Ai já ta dando por volta das 3 da tarde. Antes a gente não tinha o intervalo, mas ai a gente trabalhava direto e sai mais cedo. Agora não, a gente tem que tirar o intervalo e sair mais tarde. Pra mim ficou pior, não sei pros outros”. (MP22)

Satisfazer o trabalhador é uma difícil tarefa. Tendo em vista a diversidade de necessidades que cada ser humano possui. O que nos remete a citar a pirâmide da hierarquia das necessidades construída por Maslow. Nela existem

---

<sup>19</sup> Transporte fornecido pela empresa para efetuar o deslocamento do trabalhador de um lugar mais próximo à sua residência para o local de trabalho e vice-versa. No caso da empresa participante inicia por volta das 3:45h da manhã. (LP1)

níveis a serem atingidos pelo trabalhador, necessidade fisiológica, segurança, estima, auto-realização. Contudo, as propostas acatadas pela empresa deveriam ser mais bem explicadas, compreendidas e otimizadas no processo de trabalho.



**Figura 5 - Final de algumas linhas de ônibus, local onde aguardam próxima saída.**

Ao chegarem à garagem verificam se seu veículo está em condições ideais para trafegar. Checam nível da água e óleo do motor. Calibragem dos pneus. Abastecimento com óleo diesel. Caso identifiquem algum problema que necessite da intervenção do setor de manutenção, devem abrir uma ficha e relatar o ocorrido. Dependendo do nível de gravidade da situação o veículo, este é retido para reparo ou pode ser corrigido a tempo e iniciar o dia de trabalho.

Sobre esta questão foi observado que há uma preocupação extremada em ter um veículo em boas condições de trabalho, visando tanto a segurança própria quanto do usuário. No entanto, as principais declarações negativas dos motoristas participantes recaíram sobre o setor de manutenção.



**Figura 6 -Garagem da empresa – Setor de Manutenção**

De forma bastante esquemática, a organização do trabalho na garagem ocorre em função do número de linhas a serem atendidas por uma determinada quantidade de carros disponíveis e por um determinado quadro de operadores<sup>20</sup>. Esse tripé profissional é sustentado pelos setores de administração, operação e manutenção. A empresa em questão, atende as linhas na zona Norte da cidade de Manaus, detém aproximadamente 500 ônibus em sua frota. E possui em torno de 3.000 funcionários. Sendo que destes são aproximadamente 1.000 motoristas e 1.000 cobradores em atividade. Em média, 250 motoristas são mensalmente afastados por motivo de doença. (LP1)

A programação determina o número de carros e operadores por linha, bem como os horários de saída e chegada de cada carro para cada uma das linhas atendidas, identificando, inclusive, através do número de prontuários, a dupla que deverá operar o carro, também identificado por número.

Hoje, nas organizações, a abordagem sobre a higiene do trabalho é compreendida como uma das atribuições do setor de Gestão de Pessoas. E Chiavenato (2007) a relaciona com as condições ambientais de trabalho impactando direta ou indiretamente na saúde física e mental e com o bem-estar dos

---

<sup>20</sup> Incluem-se motoristas, cobradores, fiscais e gerentes de tráfego.

trabalhadores. Um programa de higiene do trabalho deve contemplar a compreensão do ambiente físico e psicológico do trabalho e a aplicação de princípios de ergonomia.

Higiene do trabalho refere-se a um conjunto de normas e procedimentos que visa à proteção da integridade física e mental do trabalhador, preservando-o dos riscos de saúde inerentes às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas. Relaciona-se com o diagnóstico e prevenção das doenças ocupacionais a partir do estudo e controle de duas variáveis: o homem e seu ambiente de trabalho. (Journal of the American Medical Association *apud* Chiavenato, 2007).

Ao ressaltar o ambiente físico de trabalho, estão incluídos aspectos como a iluminação, ventilação, temperatura e ruídos. Em se tratando dos motoristas de transporte coletivo o ambiente de trabalho deles tem como primeira característica que a faz diferente de muitas outras profissões. Trabalham em um local aberto, no ônibus, composto fundamentalmente pelo trânsito, rua, cidade e sociedade. Nele não tem como evitar situações desagradáveis, estão totalmente expostos às condições climáticas e às pessoas.

Uma das condições ambientais relevantes é a iluminação<sup>21</sup> pela manhã (1º turno) é percebida pelos motoristas como adequada, com exceção aos dias de chuva, como disse MP12: “Quanto a isso não vejo problema não. Agora, se tiver chovendo a coisa muda de figura. E se for forte, pior ainda. Não tem limpador que dê jeito”. Outra condição é a ventilação do ambiente, neste caso, é natural, não é um ambiente climatizado. Há a presença de gases, fumaças e odores desagradáveis. Isto se dá pelo fato de estarem no trânsito. Outros veículos emitem gases e fumaças, e em algumas situações até o seu próprio veículo de trabalho apresenta tais características. E como estão com vidros abertos não há como evitar o contato. Conforme relatou MP19: “Nossa! A fumaça é muita! Quando chego em casa e lavo o rosto é só um pretume. Parece um carvoeiro. E mais, tem usuário que fede muito também. De manhã cedo o sujeito não tem coragem de tomar banho e deixa o carro com aquela catinga”

---

<sup>21</sup> Refere-se à quantidade de luminosidade que incide no local de trabalho.

Freqüentemente quando se relaciona temperatura ao ambiente de trabalho, associam-se as caldeiras (excesso de calor) ou aos frigoríficos (excesso de frio). Particularmente com os motoristas, há a necessidade de relacionar ao clima<sup>22</sup> da cidade de Manaus, por possuir uma temperatura média alta, umidade relativa do ar também alta e, ainda, por compor o cenário do trabalho do motorista. Conforme MP21 narrou:

“Aqui é muito quente, e olha que sou do Ceará, mas lá a gente tem mar, ai fica mais ventilado. Quando comecei a trabalhar aqui na cidade, passava mal com a quentura. Agora já acostumei, mas dia quente a gente sofre, principalmente se tiver engarrafamento. Não corre um vento. E era pior quando inventaram de por ar condicionado nos ônibus. Quando eles quebravam na rua? Era um sufoco, porque não tinha como abrir as janelas. Ainda bem que trocaram. E na época da chuva braba mesmo, fica difícil também, mas porque é muita gente junta. Ai fica tudo fechado e abafado demais. Sempre deixo uma pontinha aberta do meu lado pra eu respirar melhor”.



**Figura 7 -Janela não proporciona ventilação**

---

<sup>22</sup> O clima na cidade de Manaus apresenta temperatura média anual de 27°. Fonte: Prefeitura de Manaus.



**Figura 8 - Placa adaptada para entrada de vento**

O ruído também é uma condição a ser considerada no ambiente de trabalho, caracterizado como um som ou barulho indesejável. Chiavenato (2007) assegura que a frequência e a intensidade do som não têm sido demonstradas com muita frequência, em pesquisas, como causadoras de diminuição no desempenho do trabalho dos profissionais. Todavia, tem-se percebido seu efeito diretamente na saúde do trabalhador e principalmente na perda auditiva quando exposto por longo período de tempo a níveis elevados de ruído. Em relação aos profissionais investigados não houve relato significativo em relação a este aspecto. A referência feita diz respeito ao excesso do uso de buzinas em momentos de engarrafamentos. Porém, é percebido por eles como de baixa frequência. Não os incomodando, conforme afirmou MP21,

“Povo buzina muito, mais é quando ta no engarrafamento. Fora isso, acho normal. Não me tira do sério não! Se buzina fizesse o trânsito andar, era bom! Mas não é assim, então pra quê fazer barulho? Não ajuda em nada. Eu não perco meu tempo. Acho o calor mais difícil de agüentar”.



**Figura 9 - Alguns ônibus ainda possuem motor próximo ao motorista.**

Também foi observado o excesso de ruído no ambiente de modo geral. Foi muito difícil compreender as declarações durante visitas ao Terminal 3 em função do fluxo de ônibus, carros e pessoas. Estes aspectos esboçam que as situações de trabalho do motorista oferecem importantes elementos desencadeadores de possíveis adoecimentos relacionados ao trabalho. Deste modo, não se deve concordar que trabalhadores fiquem expostos a condições ambientais inadequadas colocando em risco sua saúde.





**Figura 10 - Imagem do fluxo de veículos no entorno do Terminal 3.**



**Figura 11 - Usuários aguardando coletivo.**



## 2.3 Segurança e saúde ocupacional

As organizações freqüentemente constituem seus valores em relação à saúde e doença do trabalhador com base na produtividade, sob o foco que norteia a responsabilidade social, o valor que se atribui à preservação das pessoas, os números relativos aos acidentes de trabalho e, sobretudo, às características que definem a própria cultura organizacional.

Desde a antiguidade são conhecidos impactos do ambiente de trabalho na saúde física e mental do trabalhador, no entanto, somente na metade do XX houve avanço sobre este tema. O surgimento de órgãos regulamentadores e, por conseguinte, as leis específicas de proteção à saúde ocupacional, tornaram essencial a implementação de medidas eficazes na assistência aos trabalhadores e prevenção desses agravos.

A área de segurança do trabalho está relacionada à prevenção de acidentes e com a administração de riscos ocupacionais. Tem como finalidade principal antecipar-se para que a probabilidade de acidentes seja reduzida. Por acidente de trabalho, na forma da Lei 8213, que dispõe sobre os planos de Benefícios da Previdência Social brasileira, compreende-se como,

Acidente de trabalho é aquele que ocorre durante o exercício do trabalho, que provoca lesão corporal ou perturbação funcional que cause morte, perda ou redução permanente ou temporária da capacidade para o trabalho. Considera-se igualmente os casos ocorridos no percurso da residência para o trabalho ou deste para aquele. (Brasil, 1991)

Para as ciências sociais, de acordo com Albornoz, 1994 considera-se acidente de trabalho a todo o acidente que ocorre no transcurso da atividade do homem na transformação da natureza, no processo de criação de mercadorias com fins econômicos, remunerado ou não.

A lei ainda prevê como acidente de trabalho as seguintes situações:

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 da Previdência Social;

II – doença do trabalho, assim entendida: a adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho realizado e com ele se relacione diretamente, constante na relação mencionada anteriormente.

Diante do exposto, com relação aos motoristas de ônibus, têm sofrido com situações de assaltos durante sua jornada de trabalho. E têm apresentado um quadro patológico de Transtorno de Estresse Pós-Traumático, classificado conforme o DSM-IV<sup>23</sup>, como o desenvolvimento de sintomas característicos após exposição a um extremo estressor traumático, envolvendo a experiência pessoal direta de evento real ou ameaçador que envolve morte, sério ferimento ou outra ameaça à própria integridade física ou de outra pessoa. E na descrição da CID 10<sup>24</sup> (2003, p.303), esse transtorno pode ser encontrado em pessoas que foram vítimas de desastre natural ou feito pelo homem, combate, acidente sério, testemunharam a morte violenta de outros, ou sofreram tortura, terrorismo, estupro ou outro crime, surgindo, então, “como uma resposta tardia e/ou protraída a um evento ou situação estressante (de curta ou longa duração) de natureza excepcionalmente ameaçadora ou catastrófica, a qual provavelmente causa angústia invasiva em quase todas as pessoas”.

De modo geral, por ocasião de um assalto, os delinqüentes rendem o cobrador com a intenção de tomar posse do dinheiro, em seguida motoristas e passageiros. As organizações instalaram nos ônibus um cofre com temporizador, o equipamento só abre na garagem. O cobrador recebe para iniciar uma viagem aproximadamente R\$ 75,00 (setenta e cinco reais) para usar como troco. Toda vez que atingir este valor, deve depositar no cofre. Deste modo, tinham como meta reduzir os assaltos. No entanto, não houve a redução esperada, o que

---

<sup>23</sup> Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais da Associação Psiquiátrica Americana, 1995. Usado com mais frequência por médicos psiquiatras e por Psicólogos.

<sup>24</sup> Classificação Estatística Internacional de Doença e Problemas Relacionados à Saúde, 2003. Usada por todos os profissionais de saúde.

ocorreu foi a mudança do alvo a ser assaltado. Hoje, redem cobrador e motorista, desviam do percurso a ser seguido pela linha, intimidam passageiros e saqueiam todos os seus pertences. E em uma pior situação, há uso de arma de fogo ou arma branca, chegando a ferir e/ou matar. (Sindicato dos rodoviários).

“É um perigo andar com dinheiro. Temos que guardar logo no cofre. Só que isso me deixou mais com medo. Porque se o cara entrar, e eu não tiver nada pra da pra ele. Tenho medo que me mate, sendo que eu não tenho culpa, nem o dinheiro é meu. São ordens da empresa e eu funcionário tenho que fazer. Mas me dá muito medo. Eu nunca fui assaltado, mas já tive amigo que já foi. Ai ele me contou tudo. Deve ser muito ruim. Ai depois que ele me disse essas coisas, eu não podia ver um moleque de boné virado pra trás que eu já pensava que era ladrão. Meu parceiro também ficou impressionado com a história. Ai quando via alguém suspeito na parada e que fazia sinal pra ele, nem parava. Não dá pra facilitar não” (CP3)

Apesar da situação descrita, estes trabalhadores não são afastados do trabalho por acidente de trabalho. A situação não caracteriza como tal, segundo declarações coletadas junto ao sindicato. Contudo, recorrem da decisão, e tentam reaver seus direitos junto à Justiça do Trabalho. E têm obtido ganho de causa.

Outro agravante nesta situação, diz respeito ao valor roubado. Com foi dito anteriormente, não podem ficar com valores acima de R\$ 75,00. Caso tenham roubado acima deste valor, significa que o cobrador não cumpriu com a determinação da empresa, por conseguinte, ele e o motorista pagam o valor. São descontados em seus vencimentos. Esta determinação foi assegurada judicialmente pelas empresas de transporte, no entanto, também tem sido alvo de questionamento na justiça do trabalho. E, quando ganham são ressarcidos os valores.

“Nós achamos isso uma injustiça. Tudo bem que o companheiro não guardou o dinheiro, mas tem hora que tem um monte de gente e não dá pra parar e ficar contando e guardando o dinheiro no cofre. Ai eles reclamam porque tão demorando pra passar na borboleta. E difícil nosso dia-a-dia. É porque além de gostar de ser motorista, eu preciso mesmo. Mas é muito arriscado. A gente corre o risco de pagar com a

vida ou com nosso salário. A gente perde de qualquer jeito. Por isso todo mundo vai pro sindicato, atrás do advogado, num tem jeito. Tem colega que não teve mais condição de trabalhar depois de assaltado, teve que ir pro programa lá do hospício<sup>25</sup>. (MP8).

Na atualidade existe uma grande preocupação em reduzir o número de afastamentos dos trabalhadores por motivo de acidentes e/ou adoecimento no trabalho. Este fato se dá em função dos prejuízos financeiros decorrentes da ausência do trabalhador em sua função, sobrecarga para os demais trabalhadores, custos adicionais, causas trabalhistas junto à Justiça do Trabalho, dentre outras.

A Segurança do Trabalho é definida por normas e leis. No Brasil a Legislação de Segurança do Trabalho compõe-se de Normas Regulamentadoras, Normas Regulamentadoras Rurais, outras leis complementares, como portarias e decretos e ainda as convenções Internacionais da Organização Internacional do Trabalho, ratificadas pelo Brasil.(BISSO, 1996)

As Normas Regulamentadoras, de acordo com o Ministério do Trabalho e Emprego do Brasil (2008), servem como base para as empresas administrarem seus riscos potenciais à saúde do trabalhador e, para isso, foi dividida em 29 itens específicos, sendo periodicamente modificadas e atualizadas. Entre elas destacam-se:

- a. Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMET – NR4), que tem como finalidade promover a saúde e proteção à integridade do trabalhador.
- b. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO-NR7) visa diagnosticar precocemente os agravos à saúde relacionados ao trabalho, doenças profissionais e doenças do trabalho. Consiste, portanto, na promoção e na proteção da saúde do trabalhador através

---

<sup>25</sup> O Hospital Psiquiátrico Eduardo Ribeiro dispõe de um programa específico, em seu ambulatório, para atendimento aos motoristas de transporte coletivo.

de ações primárias, onde se propõe a implantação de programas educativos e preventivos.

- c. Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA-NR9) preocupa-se em reconhecer os riscos ambientais através da identificação desses riscos, determinação das funções e número dos trabalhadores expostos, caracterização das atividades e do tipo de exposição. Propõe também medidas de proteção coletiva.
- d. Mapa de riscos (NR9) todo trabalho precisa ser mapeado, desta forma, estimula e auxilia o trabalhador a conhecer melhor o seu ambiente de trabalho e a identificar os riscos ambientais nele existentes através de uma representação gráfica.

Bensoussan (1997) propõe que o quadro de Segurança do Trabalho de uma empresa seja composto por uma equipe multidisciplinar formada por Técnico de Segurança do Trabalho, Engenheiro de Segurança do Trabalho, Médico do Trabalho e Enfermeiro do Trabalho. Estes profissionais formam o que chamamos de SESMT (NR4) - Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho citado acima. Também os empregados da empresa constituem a CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, com o objetivo de prevenir acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

A empresa participante possui CIPA, contudo, se percebe um distanciamento do real objetivo da comissão e dos seus integrantes. “Nós temos os cipeiros<sup>26</sup>, mas nem querem saber de nada, querem é estabilidade aí não briga por muita coisa!” (MP9).

Com base nesta premissa surgiu a Gestão da Segurança no Trabalho, definida por Lobato (1996), reforçando o pensamento de Bensoussan, um programa

---

<sup>26</sup> Nome popularmente atribuído aos membros da CIPA.

complexo, com metas, políticas, procedimentos, normas, controle, medições, que exige o acompanhamento de profissionais especializados, com objetivos de minimizar os acidentes de trabalho, as doenças ocupacionais, bem como proteger a integridade e a capacidade de trabalho do trabalhador.

Esta gestão deve ser exercida e compartilhada por toda a organização. Exige comprometimento e envolvimento de todos os funcionários em todos os níveis. Os programas desenvolvidos nesta área possuem o caráter de gerenciamento participativo, sem o qual o padrão de qualidade e excelência jamais será atingido.

Por gestão participativa entendem-se aquelas situações nas quais os trabalhadores, direta ou indiretamente ou por delegação, estejam investidos da capacidade de decisão na organização de trabalho, eventualmente, nos procedimentos administrativos e comerciais e, mais raramente, na condução geral da empresa ou da instituição. (CATANNI, 2002, p.140).

Na atualidade, no contexto do trabalho, existe uma preocupação maior em desenvolver e otimizar o processo de trabalho, preservando a integridade física e mental do trabalhador. A existência dos Sistemas de Gestão<sup>27</sup> corrobora para que a diversidade de áreas/setores em uma organização não seja ignorada. Com isso, hoje, encontra-se os Sistemas Integrados de Gestão, dispostos da seguinte forma:

---

<sup>27</sup> De acordo com a NBR ISO 9000:2000 esse sistema estabelece política e objetivos de uma organização para atingir metas propostas. (Cerqueira,2007).



**Quadro 2 - Sistemas Integrados de Gestão**  
 Fonte: Cerqueira, 2007.

<b>Sistema de Gestão</b>	<b>Gestão Específica</b>
<b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>	Planejamento, controle e melhoria do atendimento aos requisitos dos clientes e aos requisitos regulamentares aplicáveis.
<b>Sistema de Gestão Ambiental</b>	Planejamento, controle e melhoria do desempenho ambiental, associado aos aspectos ambientais significativos e ao atendimento à legislação ambiental aplicável.
<b>Sistema de Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional</b>	Planejamento, controle e melhoria contínua do desempenho da S & SO associada aos perigos e riscos identificados e à legislação aplicável.
<b>Sistema de Gestão da Responsabilidade Social (NBR 16001)</b>	Planejamento, controle e melhoria do desempenho associado aos aspectos da responsabilidade social significativos e ao atendimento à legislação aplicável.
<b>Sistema de Gestão da Responsabilidade Social (AS 8000)</b>	Planejamento, controle e melhoria contínua dos aspectos da responsabilidade social ligados às relações de trabalho.
<b>Outros Sistemas de Gestão</b>	Planejamento, controle e melhoria do desempenho relativo a outras disciplinas de Gestão. Ex: RH, Finanças, etc.

**Quadro 3 - Especificação dos Sistemas de Gestão**

Fonte: Cerqueira, 2007.

Uma gestão para ser eficiente e eficaz deve ser constituída por necessidades e objetivos consistentes e complementares entre os seus participantes. Um sistema de gestão é para Cardella (1999, p.51) “Um conjunto de instrumentos inter-

relacionados, interatuantes e interdependentes que a organização utiliza para planejar, opera e controlar suas atividades para atingir objetivos”.

Com o intuito de melhorar a capacidade de entendimento, adaptação e interpretação de situações trabalhistas, o Ministério do Trabalho possui uma Classificação Nacional de Atividades Econômicas. Em conjunto com a Norma Regulamentadora 4 – Serviços especializados em engenharia de segurança e medicina do trabalho regulamentam com detalhes todas as atividades profissionais possíveis e o grau de risco de cada uma. No caso dos sujeitos desta pesquisa, estão identificados com o código profissional Cód. - 60.23-2. Atividade: Transporte de passageiros, regular, urbano. Grau de risco – 3. Levando em conta que o grau máximo de risco é 4, pode-se inferir que os profissionais em questão são expostos sobremaneira aos riscos de acidentes e/ou adoecimento no trabalho. (MARRAS, 2000).

Ao falar em prevenção de acidentes de trabalho e adoecimento proveniente do trabalho parte-se do pressuposto que há a possibilidade da ocorrência desses dois fatos. É essencial, portanto, que os riscos ocupacionais sejam conhecidos, identificados e controlados pela organização, sindicatos, trabalhadores e governo, para que possam proporcionar um ambiente de trabalho mais adequado, seguro e, conseqüentemente, mais produtivo.

Neste sentido, a empresa em questão realiza anualmente a SIPAT (Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho), onde acontecem dentre outras atividades, palestras e treinamentos direcionados para a prevenção de acidentes. Outro aspecto identificado é que não há um trabalho sistemático de prevenção a acidentes. Os motoristas participam de treinamentos em relação à manutenção dos equipamentos de trabalho, igualmente importantes para evitar acidentes. Possuem uma sala de treinamento e uma equipe responsável pela realização do treinamento, bem como pela convocação do participante.





**Figura 12 - Sala de Treinamento.**



**Figura 13 - Peças danificadas usadas para demonstrar o mau uso.**

Risco ocupacional é definido por Brilhante (1999) como a medida da probabilidade e da severidade de efeitos adversos, em outras palavras, é a probabilidade de ocorrer acidentes e doenças, resultando em ferimentos ou mortes. Levando em conta a regulamentação, a BS 8800: 1996 risco é a combinação da

probabilidade e da consequência de ocorrer um evento perigoso especificado. Para a OHSAS<sup>28</sup> 18001:1999 risco é a combinação da probabilidade de ocorrência e da(s) consequência(s) de um determinado evento perigoso.

O risco não é sinônimo de perigo. Para a S&SO perigo é conforme a BS 8800: 1996 é fonte ou situação potencial de provocar danos em termos de ferimentos humanos, problemas de saúde, danos à propriedade, ao ambiente, ou uma combinação destes. A OHSAS 18001:1999 diz que é uma fonte ou situação com potencial para provocar danos em termos de lesão, doença, dano à propriedade, dano ao meio ambiente do local de trabalho, ou uma combinação destes. A figura demonstra essa diferença estabelecida.



**Quadro 4 - Diferença entre Risco e Perigo**

Fonte: Cerqueira, 2007.

Acidente de trabalho para Bisso (1996) não acontece por acaso. Geralmente são ocasionados direta ou indiretamente pelas condições de trabalho e/ou por atitudes do trabalhador. Quando um acidente é analisado de modo simplista, há uma prevalência a considerar somente que o trabalhador tenha sido o responsável pelo acidente, por ter empreendido um “ato inseguro”, e/ou que houve uma “condição insegura”.

<sup>28</sup> Occupational Health and Safety Assessment Series Specifications.

O ato inseguro é aquele praticado pelo trabalhador, em geral consciente do que está fazendo, que está contra as normas de segurança. São alguns motivos que levam o trabalhador a cometer atos inseguros: Excesso de confiança, cansaço, preocupação, falta de experiência, inadaptação para o trabalho. Já a condição insegura é uma condição do ambiente de trabalho que oferece perigo e/ou risco ao trabalhador. São exemplos de condições inseguras: instalação elétrica com fios desencapados, máquinas em estado precário de manutenção, andaime de obras de construção civil feitos com materiais inadequados, veículos sem manutenção periódica. (Lobato, 1996). Deste modo, eliminando as condições inseguras e os atos inseguros é possível reduzir os acidentes e as doenças ocupacionais.

Em uma organização e nas suas relações estabelecidas com o meio ambiente ocorrem fenômenos físicos, biológicos, psicológicos, culturais e sociais, portanto, estão interligados e são interdependentes. Ao ocorrer um acidente de trabalho deve ser compreendido de modo a abranger os detalhes do processo e condições de trabalho, bem como as interações provenientes destes fatores.

Os riscos ocupacionais são denominados como agentes que podem produzir danos a saúde, considerando a classificação dos principais riscos ocupacionais em grupo do mapa de risco, principalmente por este ser elaborado pelos próprios trabalhadores nos seus locais de trabalho. Além disso, a saúde ambiental<sup>29</sup>, a higiene do trabalho e as Normas Regulamentadoras<sup>30</sup> oferecem contribuições indispensáveis para o entendimento dos riscos aos quais os trabalhadores possam estar sendo expostos. (CAMARGO E OLIVEIRA, 2004).

A função segurança compreende a função controle de riscos e tem por objetivo manter os riscos abaixo de valores tolerados. O sistema de Gestão de Risco é para Cardella (1999, p.69) “Um conjunto de instrumentos que a organização utiliza para planejar, operar e controlar suas atividades no exercício da Função de Controle de Riscos”. São instrumentos do sistema de gestão: princípios, política, diretrizes,

---

<sup>29</sup> Estuda a interação dos indivíduos expostos tanto no trabalho quanto em sua moradia a agentes nocivos à saúde e aos possíveis riscos de desencadear transtornos orgânicos e/ou psíquicos. (Câmara e Galvão, 1995)

<sup>30</sup> NR 1 - Disposições Gerais (101.000-0)

1.1. As Normas Regulamentadoras - NR, relativas à segurança e medicina do trabalho, são de observância obrigatória pelas empresas privadas e públicas e pelos órgãos públicos da administração direta e indireta, bem como pelos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, que possuam empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT.

objetivos, estratégias, metodologia, programas, sistema organizacionais, sistemas operacionais.

Riscos Ocupacionais	Conseqüências ao trabalhador
<b>Grupo 1 – Riscos físicos</b>	A exposição às radiações ionizantes, como raios alfa, beta, gama e X, deve ser evitada sempre. O ruído provoca surdez, hipertensão, nervosismo, problemas gástricos e circulatórios, impotência sexual e cansaço.
<b>Grupo 2 – Riscos químicos</b>	Presente no manuseio de produtos químicos e em diversos processos industriais. A exposição às poeiras minerais associa-se ao aparecimento de problemas pulmonares.
<b>Grupo 3 – Riscos biológicos</b>	São riscos particularmente importantes para trabalhadores do ramo hospitalar, farmacêutico e de cosméticos. Esses trabalhadores podem ter contato com vírus, bactérias e outros organismos inferiores.
<b>Grupo 4 – Riscos ergonômicos</b>	Esses riscos associam-se à inadequação do trabalho às capacidades físicas e psicológicas do homem.
<b>Grupo 5 – Riscos de acidentes</b>	Os riscos desse grupo apresentam-se nas mais variadas formas de ambiente de trabalho. Relacionam-se a arranjos físicos deficientes, máquinas com partes móveis sem proteção, ferramentas com defeito ou impróprias para o serviço, equipamentos de proteção individual inadequado, etc.

**Tabela 3 - Riscos Ocupacionais.**

Fonte: Revista do Trabalho, 2009.

Em 1999 foi desenvolvida a OHSAS 18001: 1999 para ser compatível com as normas do sistema de gestão ISO<sup>31</sup> 9001:1994 (Qualidade) e ISO 14.001:1996 (Meio Ambiente), de modo a facilitar a integração de sistemas da Gestão da Qualidade, Ambiental e da Segurança Ocupacional pelas organizações, se assim, desejarem. A OHSAS tem como objetivo fornecer os requisitos para um Sistema de Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional, consentindo a uma organização controlar seus riscos de acidentes e doenças ocupacionais e melhorar seu desempenho. (CERQUEIRA, 2006).

A OHSAS 18001: 1999, conforme Cerqueira (2006) não prescreve critérios específicos de desempenho da segurança e saúde ocupacional, nem fornece especificações detalhadas para o projeto de um sistema de gestão. Ela pode ser aplicada a qualquer organização que deseje:

- a) Estabelecer um Sistema de Gestão da S&SO (Saúde e Segurança Ocupacional) para eliminar ou minimizar riscos aos funcionários e outras

<sup>31</sup> International Organization for Standardization.

- partes interessadas que possam estar expostos aos riscos de S&SO associados as suas atividades;
- b) Implementar, manter e melhorar continuamente um Sistema de Gestão da S&SO;
  - c) Assegurar-se de sua conformidade com sua política de S&SO definida;
  - d) Demonstrar tal conformidade a terceiros;
  - e) Buscar certificação e registro do seu Sistema de Gestão da S&SO por uma organização externa; ou
  - f) Fazer uma auto-avaliação e emitir autodeclaração de conformidade com esta especificação.

## **2.2 Riscos ergonômicos**

O estudo do trabalho em sua relação com a saúde do trabalhador tem sido efetivado por várias áreas com argumentos e finalidades distintas. Cada um deles aceita elementos singulares para operacionalizar o estudo dessa relação.

A Medicina do Trabalho aceita a noção de riscos para conduzir as averiguações da relação condições de trabalho e doenças profissionais. Os riscos categorizados em físicos, químicos, biológicos e mecânicos, havendo algumas variantes que acrescentam aos ergonômicos, e intrínseco a este os psicossociais, como demonstrado na fig.14. Laurell e Noriega (1989) criticam a utilização dessa noção por entenderem que ela restringe a compreensão da relação entre saúde do trabalhador e trabalho a uma abordagem monocausal.

Compartilhando dessa premissa, esta pesquisa preocupou-se em contemplar o estudo desta relação de modo mais amplo, onde pudesse realizar a escuta dos diversos indivíduos (motoristas, cobradores, usuários e líderes da empresa) envolvidos no processo de trabalho, visando captar a compreensão acerca do

ambiente de trabalho, bem como ancorar-se em terreno sólido da psicodinâmica do trabalho e da segurança no trabalho.

O estudo da ergonomia da escola francesa aceita a noção de carga de trabalho para estudar os esforços exigidos pelo trabalho. São identificados três grupos de carga: física, cognitiva e psíquica (Wisner, 1987). A carga física envolve o consumo de oxigênio que consentem avaliar o “custo fisiológico” (Wisner, 1987, p.110). Estão compreendidas como componentes da carga cognitiva, ou mental, como designa Dejours (1986), os fenômenos de ordem neurofisiológica e psicofisiológica: variáveis psicossensoriais, sensomotoras, perceptivas, cognitivas, etc. E os fenômenos de ordem psicológica, psicossociológica ou psicossocial. Por carga psíquica, compreende-se os elementos afetivos e relacionais, sendo que sua avaliação dá-se através da possibilidade de descarga da energia pulsional<sup>32</sup>, no sentido psicanalítico do termo.

O termo ergonomia significa “O estudo da adaptação das condições de trabalho às características físicas e psicológicas do homem”, (Oliveira In Cattani, 2000). A palavra ergonomia é originária do grego *ergon* (trabalho) e *nomos* (leis naturais do) e desta forma torna-se uma ciência multidisciplinar, trabalha concomitantemente com as demais ciências, tais como: Antropometria, fisiologia, engenharia, Psicologia e Sociologia. Visa promover a compreensão entre os trabalhadores e os elementos de um sistema de trabalho, desta forma, aperfeiçoa o bem-estar humano e o desempenho global dos sistemas.

A ergonomia preocupa-se com os meios e as condições de execução de trabalho, entre ele: **o homem** (características físicas, fisiológicas, influência do sexo, idade, formação, motivação, história de vida). A **máquina** (englobando-se os meios materiais e os objetos de trabalho – ferramentas, equipamentos, mobiliário, instalações). O **ambiente** (espaço de trabalho, incluindo-se aspectos físicos, químicos e biológicos, como temperatura, ruídos, gases, vibrações, iluminação e cores, entre outros). As **informações** (comunicação entre os elementos do posto de

---

<sup>32</sup> Potencial para desempenhar e realizar trabalho. Está associada, de acordo com a teoria psicanalítica, ao estado emocional do indivíduo, gerando impulso e força para alcançar meta, como consequência, liberando energia pulsional (tensão/carga).

trabalho, a transmissão, recepção e o processamento de informações). A **organização do trabalho** (integração dos elementos no sistema produtivo, incluindo-se horários e turnos de trabalho, formação de equipes, hierarquia). E as **conseqüências do trabalho** (gastos energéticos, fadiga, estresse, controle de tarefas, estudos de erros e acidentes). (IIDA, 1992).

Os riscos ergonômicos ou mecânicos são aqueles decorrentes da inadaptação ou ajustamento imperfeito da máquina ao trabalhador. Jesus e Steffen (1994) citam o termo sistema homem-máquina, no qual homens e máquinas trabalham entre si para atingir um fim comum, e para isso, utilizam uma rede de comunicação, logo, deve haver uma boa interação para que haja sucesso no processo de trabalho, caso contrário, o homem pode passar a emitir respostas inadequadas ao trabalho e a ele próprio.

“O objetivo da ergonomia enquanto ciência multidisciplinar é elevar ao máximo possível o nível de competência do trabalho humano, visando à execução das mesmas tarefas com o mínimo de risco, erro e esforço. Cabe à ergonomia auxiliar técnicos e cientistas no projeto de máquinas e equipamentos, na programação de espaços físicos, nas alterações das operações de trabalho, entre outras” (Jesus e Steffen, 1994.p. 86).

Em se tratando dos motoristas de ônibus são atingidos pelas atividades motoras e biomecânicas que desenvolvem em seu processo de trabalho. Realizam operações motoras, com esforço da musculatura das pernas, braços e costas. Estão expostos a uma carga elevada de movimentos repetitivos, principalmente quando enfrentam congestionamentos nas vias da cidade. A ergonomia se ocupa em investigar e pesquisar a melhor forma de executar uma tarefa preservando a saúde e a postura do operador.

No que tange à legislação trabalhista, as Normas Regulamentadoras estabelecem em sua lista de normas, uma de especial atenção à ergonomia, NR-17. Esta norma estabelece parâmetros que permitem a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a

proporcionar um máximo conforto, segurança e desempenho eficiente. (Ministério do Trabalho, 2008).

No entanto, os agentes ergonômicos compreendidos como um conjunto de conhecimentos sobre o homem e seu trabalho é fundamental ao planejamento de tarefas, postos e ambientes de trabalho, ferramentas, máquinas e sistema de produção a fim de que sejam utilizados com o máximo de conforto, segurança e eficiência. Os casos mais comuns de problemas ergonômicos são: Esforço físico intenso, levantamento e transporte manual de peso, exigência de postura inadequada, controle rígido de produtividade, imposição de ritmos excessivos, trabalho em turno e noturno, jornadas de trabalho prolongadas, monotonia e repetitividade no trabalho. Os riscos devem ser eliminados, neutralizando-se seus efeitos de todas as formas. .(CAMARGO e OLIVEIRA, 2004).

Objetivando abranger a relação entre processo de trabalho e a saúde do trabalhador Laurell e Noriega (1989) aceitam, similarmente à Ergonomia, a noção de carga de trabalho. No entanto, o seu emprego, para eles, visa “ressaltar na análise do processo de trabalho, os elementos que interagem dinamicamente entre si com o corpo do trabalhador, gerando aqueles processos de adaptação que os traduzem em desgaste...” (p.110), definindo, portanto, por meio do conceito de carga de trabalho que se compreenda as condições de trabalho e sua inter-relação com o corpo do trabalhador. As cargas de trabalho são agrupadas em físicas, químicas, biológicas, mecânicas, fisiológicas e psíquicas. As quatro primeiras têm materialidade externa e as últimas apenas adquirem materialidade no corpo do indivíduo.

As noções de risco, aplicada pela Medicina do Trabalho e de carga de trabalho, conforme a Ergonomia e Laurell e Noriega, procuram demarcar precisamente as implicações do trabalho sobre a saúde do trabalhador, de acordo com o entendimento de doença profissional, esforço e sofrimento e de desgaste, respectivamente, através de visões distintas da categoria trabalho.

A aplicação destas noções tem em comum o fato de determinarem recortes da relação saúde do trabalhador e trabalho, podendo envolver as condições de trabalho e/ou as demandas para a saúde do trabalhador conforme a ergonomia. O



entendimento de Laurell e Noriega aceita noções que procuram sintetizar e sincronizar as duas abordagens. Tais noções permitem até mesmo quantificar causas e efeitos na relação saúde e trabalho, através de medidas ambientais e de manifestações somáticas e psíquicas.

Em relação à pesquisa realizada, os motoristas participantes demonstraram sinais de doença e sofrimento no trabalho, atribuindo à sua vivência profissional a relação com os transtornos de saúde apresentados ao longo dos anos. As queixas mais citadas foram: problemas relacionados à coluna (devido à posição da cadeira e a movimentos constantes dos e dos braços); pressão arterial (são sedentários, hábito alimentar inadequado, excesso de peso, oscilação de humor); hemorróidas (provocada pela temperatura alta do motor sobre a cadeira ocupada pelo motorista); problemas coronarianos (questões econômicas, aborrecimentos, estresse); alcoolismo e problemas na visão e audição provocados, respectivamente, pelo excesso ou ausência de luz e pelo barulho interno e externo do veículo.

“Eu sinto dor na coluna e nas minhas pernas, no fim do dia parece que corri muito e to com as pernas pesadas. Quando a gente começa a trabalhar não sente nada, mas quando o tempo passa, ai é que as coisas vão aparecendo, e a gente vai ficando mais velho também, aí já viu! (risos). Dirijo ônibus há uns 15 anos, sinto essas dores, mas nunca me afastei do trabalho, não. O médico que eu já fui disse é do tipo de trabalho mesmo, eu tinha que mudar de profissão. Ai como é que faz? Só sei fazer isso!” (MP13)



**Figura 14 - Cadeira do motorista.**

“Eu sinto dor na coluna, mas qual é motorista que não sente? Parece que vem junto na profissão da gente. Eu tento fazer exercício físico, ainda jogo uma pelada e tento caminhar. Porque também é isso. A gente para de fazer outras coisas só pra trabalhar. Ai o serviço é sentado toda vida, não tem braço, perna e coluna que agüente esse trânsito de Manaus. Comer direito também não dá, porque meu intervalo agora é 10 da manhã. Ai eu prefiro almoçar quando chego em casa, lá pelas 3 ou 4 horas. Só faço uma merenda, quando dá tempo, lá pelo terminal”. (MP15).

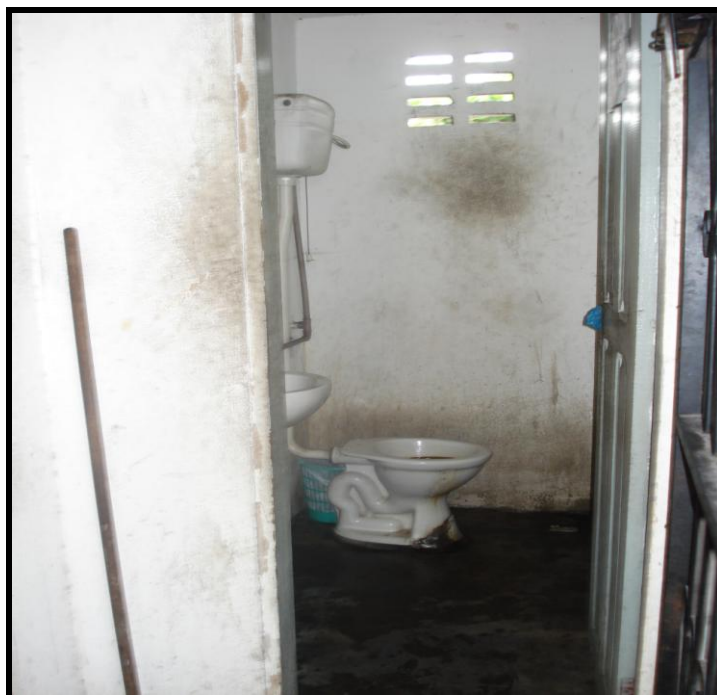
Os motoristas relataram positivamente a modificação, realizada pela empresa, em relação às cadeiras. “Antes eram de couro, hoje, são de “macarrão”. É muito melhor, não esquenta tanto, a gente passa muitas horas sentado e no calor, ai os problemas de hemorróida aparecem. E muito ruim ir no médico, mas agora tá bem melhor!” (MP17).

Em relação às demais queixas percebeu-se que não há por parte do trabalhador nem da empresa preocupação efetiva em promover ações preventivas. Os motoristas participantes afirmaram não possuir um hábito alimentar saudável nem praticam atividade física regularmente. Sabem da importância de ambas, contudo, não dispõem de tempo, vontade, condições financeiras bem com de condições físicas. “Quando eu chego do trabalho, não tenho condição de mais nada. Antes ainda jogava uma bolinha, nas hoje, minhas pernas não agüentam mais, nem minha costa”. (MP16). O que foi identificado dá conta do processo curativo, ou seja, possuem plano de saúde, e somente o utilizam quando já estão adoecidos.

Em relação ao intervalo de uma hora que possuem, nem sempre conseguem cumpri-lo em função do trânsito intenso que acaba por comprometer a hora determinada para realizar o intervalo. Muitas vezes, leva o motorista a encadear uma viagem na outra. A pausa para o descanso é necessária, é apenas nesse momento que tem acesso a tomar água e ir ao banheiro. No entanto, ao se fazer visita a estes locais, percebeu-se a precariedade destes ambientes. Há ausência total de condições de higiene, local apropriado para se fazer refeições e beber água. Foi relatado ainda, que motoristas, cobradores, administradores de linha e fiscais fazem “cota” para pagar alguém para limpar o ambiente, bem como para comprar café, açúcar e materiais de limpeza para usarem neste local.



**Figura 15-Bebedouro**



**Figura 16 - Banheiro**

As refeições são realizadas pela maioria dos motoristas no próprio final da linha, existem pessoas que fornecem marmitas, que são entregues a eles. Outros trazem de casa seu próprio alimento e se possível aquecem em um fogão existente no local, contudo, não há mesas e cadeira adequadas, comem com o prato ou marmita na mão.



**Figura 17 - Local onde realizam refeições.**

Ao ser questionado sobre possíveis orientações, LP1 disse que tem como meta a implementação de medidas preventivas, em função do alto número de afastamento mensal, o que gera prejuízo para a empresa e também para o trabalhador. Foi relatado também a existência de ginástica laboral acerca de um ano, contudo, foi retirada a atividade por falta de adesão por parte dos trabalhadores. Mas que estavam repensando quais medidas poderiam ser mais eficazes.

O ritmo de trabalho do motorista de ônibus é intenso, seu ambiente de trabalho é aberto, não há espaço de privacidade, os intervalos entre uma viagem e outra é muito pequeno (quando são realizados), principalmente se este for comprometido por alguma ocorrência do decorrer do trajeto, como por exemplo, se houver um acidente de trânsito no percurso e vier a fechar uma via, este fato compromete toda a escala ser cumprida, levando a um prolongamento, conseqüentemente, ao desencadeamento de uma situação de estresse.

As empresas são responsáveis pela adoção de medidas de eliminação ou, no mínimo, minimização dos riscos e devem exigir dos seus empregados atitudes prevencionistas sob pena de, se não o fizerem, responderem, civil e criminalmente, por omissão ou negligência. Esse fundamento baseia-se nas questões do direito das relações de trabalho. (Ministério do Trabalho).

Considerando as informações levantadas durante a pesquisa juntamente com o referencial teórico que apóia a ergonomia e seus riscos no trabalho, os motoristas de ônibus estão expostos ao adoecimento. Trabalham em turnos, geralmente com jornadas prolongadas, possuem postura inadequada em seu posto de trabalho, há um controle rígido de tempo de saída e chegada de uma linha determinada pelo órgão gestor do Município e fiscalizada pelo mesmo e por funcionários da própria empresa, os fiscais e administradores de linha. Executam movimentos repetitivos e o ritmo de trabalho é intenso. Tais características do trabalho corroboram para o surgimento de doenças, dentre elas, a fadiga física definida por Couto (1995) “como um estado de diminuição reversível da capacidade funcional de um órgão, de um sistema ou de todo o organismo, provocado por uma sobrecarga na utilização daquele órgão, sistema ou organismo”. O risco para a saúde aumenta quando surge a exaustão física, caracterizada por dores generalizadas e debilidade física.

## 2.3 Riscos psicossociais

Denominar o fator psicossocial é uma tarefa complexa que inclui variáveis relativas ao indivíduo, como personalidade, ambiente de trabalho, controle sobre a tarefa e ao ambiente social e fatores culturais. Para Pinheiro (2002) os fatores psicossociais ocupacionais delineiam como a organização do trabalho é percebida pelos trabalhadores e gestores. Está pautada também nas condições específicas do contexto do trabalho, como falta de autonomia e dificuldades de relacionamento interpessoal. Em termos objetivos, as variáveis do ambiente ocupacional de natureza não-física, relacionadas aos efeitos sobre a saúde e o desempenho do trabalhador, dizem respeito aos fatores psicossociais.

Desta forma considera-se que os fatores psicossociais são provenientes da interação entre os aspectos do ambiente de trabalho e as características do indivíduo, que podem afetar seu bem-estar e desempenho ocupacional, com ênfase nos efeitos psicológicos. Dejours (2005) afirma que o resultado desta interação pode ou não ser prejudicial ao trabalhador, o que define este nível de comprometimento são as estratégias defensivas construídas para o enfrentamento e mediação das contradições e exigências do trabalho. Essas estratégias defensivas são definidas por ele como regras de condutas construídas e conduzidas por homens e mulheres. Variam de acordo com as situações de trabalho, no entanto, exigem do trabalhador alta carga de sutileza, engenhosidade, diversidade e inventividade para que possam ter condições de suportar o sofrimento sem adoecer.

As estratégias de defesa, de acordo com a abordagem da psicodinâmica do trabalho, ocorrerão levando em conta que o trabalhador vivencia a condição de sofrimento no trabalho e não consegue mais transformá-la em prazer. Este sofrimento surge quando a relação do trabalhador com a organização é bloqueada

em virtude das dificuldades de negociação das diferentes forças que envolvem o desejo da produção e o desejo do trabalhador. (MENDES, 2007)

O sofrimento assume um papel essencial que articula ao mesmo tempo a saúde e a patologia. O aspecto saudável está relacionado ao enfrentamento das prescrições e pressões do trabalho que causam a instabilidade psicológica, tem lugar o prazer quando as condições geradoras de sofrimento podem ser transformadas. O inverso ocorre em relação ao aspecto patológico, originado em decorrência das falhas nos modos de enfrentamento do sofrimento, como foi citado anteriormente.

Segundo Dejours (2005) as estratégias defensivas podem ser de proteção, de adaptação e de exploração, utilizadas pelos trabalhadores, geralmente, de forma coletiva, deste modo que possam lidar com as contradições suscitadas pela precarização do trabalho. E mais, são peculiares a cada categoria profissional.

As defesas de proteção são modos de pensar, sentir e agir compensatórios. Diante de situações geradoras de sofrimento o trabalhador as racionaliza, e assim, consegue evitar o adoecimento mantendo-se alienando das causas do sofrimento, não agindo sobre a organização do trabalho, permanecendo inalterada a situação ambiental. Esta estratégia pode perdurar por um longo período de tempo, porém, com o tempo tende a esgotar-se em função do aumento da precarização, uma vez que não foi tomada nenhuma atitude de mudança. (Tamayo, 2004)

Diferentemente, as defesas de adaptação e de exploração podem se esgotar mais rapidamente em virtude de exigir do trabalhador maior investimento físico e sociopsíquico superiores ao seu desejo e capacidade. Nestas defesas o trabalhador utiliza o mecanismo da negação do sofrimento, consciente ou inconscientemente. Passa a manter a produção exigida pela organização do trabalho e a seguir suas determinações irrestritamente. Dejours descreve que há neste momento uma articulação entre o funcionamento perverso da organização e o comportamento neurótico que o trabalhador passa a assumir, submetendo-se às demandas produtivas, ou seja, há uma anulação do indivíduo em detrimento da organização. (Tamayo, 2004)

O trabalhador é enfraquecido pela precarização da organização do trabalho, pelo desemprego estrutural e pela necessidade de sobrevivência. Principalmente, a desestruturação do coletivo, alimentada pela cultura de excelência e da cobrança excessiva articuladas à vivência de solidão e desamparo, tornando-se facilmente capturado pelo desejo da produção, utilizando estratégias de mediação do sofrimento mais defensivas do que de mobilização para mudança, favorecendo assim uma maior exploração do trabalho em prol da produtividade. (ALMEIDA, 2002).

As mudanças significativas no ambiente de trabalho, derivadas da introdução das novas tecnologias, materiais e processos de trabalho, aumentaram, também, os riscos psicossociais. Os principais riscos psicossociais estão relacionados com as novas formas de contratos de trabalho, com a insegurança no emprego, intensificação do trabalho, exigências emocionais elevadas, violência no trabalho e difícil conciliação entre a vida profissional e a vida privada. As alterações ao nível da concepção, organização e gestão do trabalho podem criar novas áreas de risco susceptíveis de gerar um maior nível de estresse ocupacional e, em última análise, originar uma grave deterioração da saúde mental e física do trabalhador. (CAMARGO e OLIVEIRA, 2004).

O sucesso de uma mudança organizacional depende, de acordo com Schermerhorn (1999), dos agentes de mudança, ou seja, das pessoas que conduzem e apóiam os processos de mudança. São as pessoas e grupos que assumem a responsabilidade de mudar os padrões existentes de comportamento de outras pessoas ou sistemas sociais. Muitas vezes ao ser implementado um sistema de gestão na organização são contratados consultores, no entanto, os líderes internos devem acompanhar efetivamente este processo, de modo, que não desestabilize os trabalhadores. Nem todas as mudanças são resultantes de um planejamento. Há diversas mudanças não planejadas que emergem, inclusive, das relações interpessoais quer sejam positivas ou negativas. Estas podem ser desde benefícios ao trabalhador como um procedimento disciplinar.

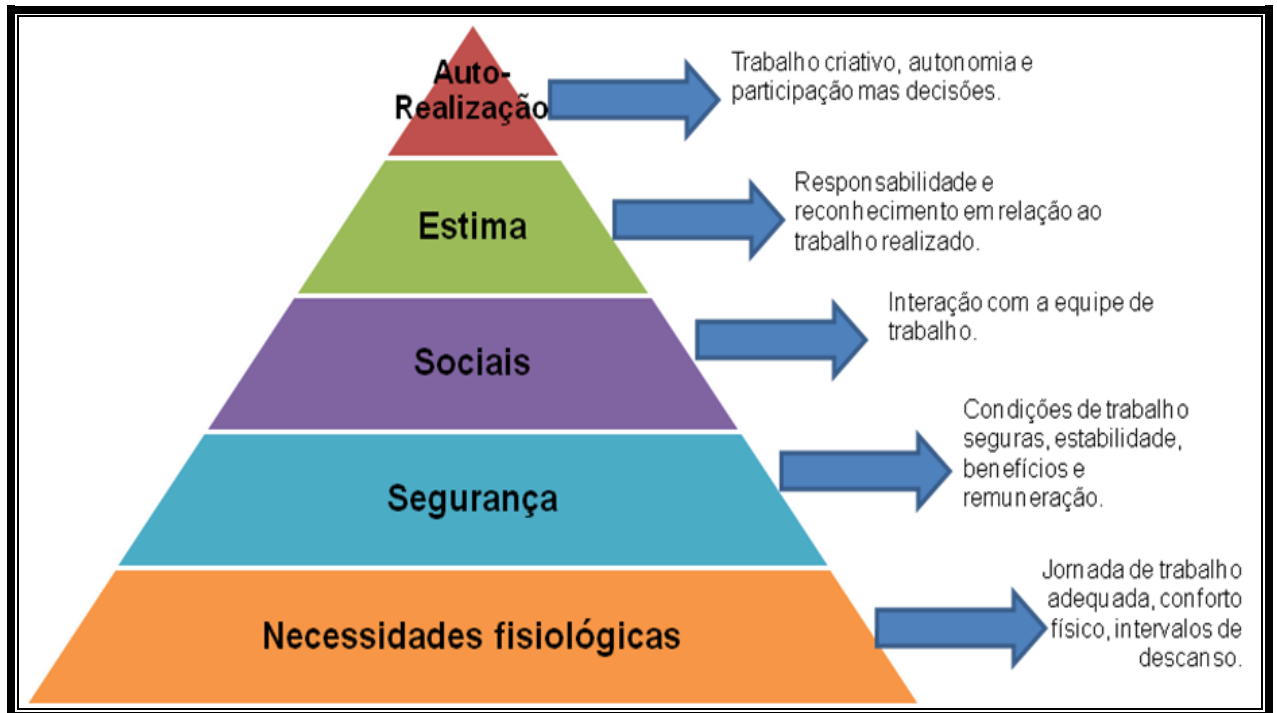


O ser humano busca a interação em sociedade diariamente com o intuito de atender as suas necessidades. A satisfação pessoal depende da qualidade dessas interações, ou seja, do nível de sucesso obtido através das experiências vivenciadas. O comportamento, as atitudes e as reações dos indivíduos em seu ambiente de trabalho não podem ser compreendidos sem considerar todo o contexto ao qual está exposto.

A satisfação no trabalho tem relação direta com a motivação pessoal, esta pode ser entendida com estar envolvido, interessado, imerso no que se faz, assim como sentir-se desafiado. Embora seja um movimento intrínseco, a motivação pode, como outras competências, ser estimulada por meio de fatores externos.

O trabalhador motivado é aquele que é capaz de identificar os obstáculos existentes, analisá-los e transpô-los. Não percebe limitadamente como um problema e diante dele não apresenta nenhuma ação. Há diversas teorias que dão conta da busca pela compreensão da motivação, contudo, Rodrigues (1994) menciona Abraham Maslow que pioneiramente estabelece uma relação das necessidades humanas denominada Teoria da Hierarquia das Necessidades.

Esta teoria, afirma Rodrigues (1994), é composta por cinco necessidades fundamentais: fisiológicas, segurança, social, estima e auto-realização. Inicialmente foi proposta por seu autor como uma seqüência a ser atingida, entretanto, percebeu-se a característica cíclica que possuía. Uma vez satisfeita uma das necessidades, gerava a satisfação, porém, surgia uma nova necessidade. Com isso, há a prevalência da subjetividade humana, demonstrando também que no ambiente de trabalho, não é uma missão confortável buscar satisfazer o trabalhador. A figura a seguir demonstra como as necessidades podem ser identificadas no trabalho.



**Quadro 5 - Hierarquia das necessidades humanas e Satisfação no trabalho**

Fonte: Chiavenatto, 1994.

Durante a pesquisa foi observada a referência às enfermidades de natureza psicossomática tais como: gastrite, dores de cabeça, crises nervosas (intolerância, agressividade, aspereza ao falar com pessoas). Apesar de terem sido assegurados do sigilo das respostas que iriam apresentar à pesquisadora, foi notório o cuidado ao escolher palavras para utilizar ao serem abordados sobre o tratamento com usuários, levando em conta que o motorista estava em uma situação de estresse, como pode ser conferido na declaração de MP21,

“Eu fico irritado, parece que o barulho tá dentro da minha cabeça, aí eu perco a paciência.....quer dizer eu me seguro pra tratar bem todo mundo. Eles (usuários) são nossos clientes, sem eles não tem trabalho. Mas é que nem sempre a gente tá bem, né? Mas acho que é assim pra todo mundo que trabalha. Um dia tá bem, no outro já num tá beleza, né? Eu faço o que posso pra me controlar e tratar todos bem, é minha função”.

Entende-se a reação do participante ao evitar confirmar que se sente estressado. Para o senso comum ter alguma doença associada ao psiquismo

denota relação com a loucura, logo, nenhum indivíduo almeja externar esta possibilidade, no entanto, as doenças psicossomáticas estão diretamente associadas ao indivíduo e ao seu ambiente. Ocorre uma junção de elementos pessoais e ambientais e a partir deles as doenças são desencadeadas. Por isso quando há um aumento significativo de conflitos pessoais e/ou profissionais, uma doença orgânica se desenvolve diante da crise exacerbada.

O estresse ocupacional é uma manifestação do sofrimento e do grau de satisfação vivenciado pelo trabalhador. O estresse pode ser entendido como uma tensão física, psíquica e social, positiva ou negativa, decorrente de um esforço desmedido do indivíduo para responder a determinadas exigências do ambiente de trabalho. (Mendes,2004).

Hans Selye foi o primeiro estudioso a utilizar a palavra estresse para definir uma série de modificações na composição química do organismo, nos mecanismos de defesa de certos órgãos e outras alterações comportamentais. O estresse, atualmente, é visto como um problema de saúde pública, econômico e social, que traz, como consequência, gastos para o indivíduo, para as empresas e para os governos. França e Rodrigues (2002) associam o estresse à qualidade de vida no trabalho, são muitos os eventos estressores que podem desencadear o adoecimento do trabalhador, visando simplificá-los, os relacionam da seguinte forma:

1. Sobrecarga: urgência de tempo, responsabilidade excessiva, ruído, redução da qualidade do sono;
2. Falta de estímulo, apoio ou suporte socioafetivo: tédio, solidão, subinvestimento, da capacidade de trabalho, falta de perspectivas;
3. Constrangimentos organizacionais: mudanças constantes determinadas pela organização, adições de novas tecnologias, devido ao mercado ou auto-impostas, conflitos profissionais e problemas de natureza ergonômica.

Sob estresse acentuado os trabalhadores podem desenvolver suas atividades sem pausa para descanso, com objetivo de manter alta a produtividade, ou usar a força e pressão maiores que o necessário para realização das tarefas, no entanto, tendem a desenvolver o estresse que pode ser compreendido como “Um conjunto de

reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação”. (FRANÇA e RODRIGUES, 2002).

Na condição dos motoristas de ônibus foi observado a existência do estresse ocupacional, através de suas declarações, um índice elevado de irritabilidade, intolerância, desânimo e frustração. Esses sentimentos não estão associados a um único elemento organizacional, segundo os motoristas participantes, a falta de educação dos usuários, as condições das vias da cidade, a ausência de condições adequadas de trabalho, dificuldades financeiras e problemas familiares, são os principais responsáveis pela alteração comportamental.



**Figura 18- Condições precárias das vias.**

“Você tá vendo esse buraco ai? Outro dia um cobrador tava vindo trabalhar de moto, ai não viu esse buraco, era de noite. Caiu nele, rasgou toda a calça dele, quebrou o punho. Os colegas levaram ele lá pra empresa. A empresa mandou levar ele pro pronto socorro. Ai, ele tá agora afastado do trabalho. Tá no prejuízo. Como é que a gente vai ver um negócio desse de noite? É muito perigoso. O cabra dirige e tem que prestar mais atenção em tudo na volta dele. Ai não dá mesmo pra tá tranquilo. É muita coisa ao mesmo tempo. Você aqui tá vendo como é. E quem não sabe? Só falam mal da gente. Mas é porque não conhecem. Motorista sofre também” (MP22).

A atenção exigida ao motorista é extrema. Atenção é definida como a concentração física e mental no meio ambiente. É indispensável para a preservação da vida e facilita o desenvolvimento de uma atividade. (Oliveira, 2006). Situações como noites mal dormidas, alimentação deficiente, trabalho excessivo, estresse,

tempo excessivo de direção de veículos, dentre outros, são responsáveis por grande parte de rebaixamento da atenção. Tudo que causa perigo ao organismo provoca desatenção de outras coisas. É o caso da fome, sede, dor, do excesso de frio e de calor, de barulho intenso, alta luminosidade e estímulos vertiginosos.

A atividade do motorista envolve atenção às condições mecânicas do ônibus; ao embarque desembarque de passageiros; à comunicação estabelecida com o cobrador, fiscais e gestores; o trânsito em si, e ainda a preocupação em ficar cauteloso a um possível assalto. “A gente fica de olho, quando vê alguém assim meio mal encarado, tentamos dar uma jeito....dependendo da hora eu não paro pra galeroso ou alguém suspeito....mas quando tá na hora do sufoco mesmo, não tem jeito, tem que parar”. (MP4). Mediante este relato, observa-se a prevalência do uso da atenção multifocal, aumentando ainda mais as tensões associadas ao trabalho e à vida profissional, e que, em diversas facetas, pode-se considerar como emblemático na atualidade.

Nessa linha de raciocínio, Silva e De Marchi (1997) relacionam o estresse ocupacional a alta tensão psicológica e baixo poder de decisão. Com estes elementos, seriam os trabalhadores mais humildes, com pouca ou nenhum poder de decisão que estariam mais expostos a esse tipo de estresse. “ Entre as ocupações com intenso grau de estresse, nas quais se combinam elevada carga psicológica e baixo poder de decisão, situam-se os motoristas de ônibus urbanos, trabalhadores de linha de montagem e caixas de supermercados e bancos” (p.92).

Diante da situação de estresse ocupacional, o trabalhador se sente incapaz de enfrentar as demandas do ambiente, por conseguinte. As características individuais como idade, gênero e experiência influenciam em sua habilidade de enfrentamento, tornando-o mais ou menos vulnerável ao acometimento de quaisquer doenças.

Deste modo, os fatores psicossociais afetam diretamente a carga física assim como a pressão do tempo de viagem aumenta a ocorrência da repetição e aceleração dos movimentos e da postura inadequada. Observa-se, também, a estreita relação entre os fatores ergonômicos e psicossociais, ambos conduzem ao

estresse ocupacional debilitando e comprometendo a capacidade laboral do trabalhador.



**Figura 19 - Ônibus da década de 60 e os da atualidade.**  
Fonte: Acervo da EMTU.

## *Capítulo 3*

### *Trajetória Metodológica*

## **3 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA**

### **3.1 Sobre o Tipo de Pesquisa**

Este estudo se constitui numa pesquisa qualitativa sobre a saúde do motorista de transporte coletivo, especificamente em relação aos riscos ergonômicos e psicossociais aos quais estão expostos. Adota-se o conceito de pesquisa qualitativa, apresentado por Minayo (1993), como aquela capaz de “(...) incorporar a questão do significado e da intencionalidade como inerentes aos atos, às relações, e às estruturas sociais tomadas (...) como construções sociais” (p.10).

A abordagem qualitativa, segundo Bogdam e Biklen (1994), proporciona o contato direto do investigador com o contexto das ações investigadas, caracteriza-se pela obtenção de dados descritivos, enfatiza mais o processo das atividades, dos procedimentos e das interações cotidianas que os resultados obtidos, privilegia a perspectiva dos participantes e a análise dos dados realiza-se no decurso da investigação.

Com relação aos objetivos do estudo este se constituiu em um estudo explicativo, visto que buscou identificar os fatores que contribuem para a ocorrência e o motivo da exposição dos motoristas aos riscos ergonômicos e psicossociais, considerando seu processo e condições de trabalho e as relações estabelecidas neste ambiente.

De acordo com os procedimentos de pesquisa este foi um estudo bibliográfico e de campo. As técnicas de coleta de dados utilizadas foram a) a análise documental, b) as entrevistas semi-estruturadas; c) observação não - participante, onde segundo Chizzotti (2003) o pesquisador se mantém “à distância”, presencia os fatos, mas não interage com ele.



### 3.2. Contexto da Pesquisa

Neste momento será conhecida integralmente a história da empresa pesquisada, contada por ela mesma por meio do seu *site* institucional. Onde pode ser percebido seu desenvolvimento ascendente, envolvendo todos os funcionários do grupo em questão.

A empresa participante foi fundada em 1964 por Assis Gurgacz e sua esposa Nair Ventorin Gurgacz. Inicialmente Assis Gurgacz dedicava-se ao ramo de Comércio Ambulante, quando resolveu investir no ramo de Transporte Rodoviário de Passageiros, e fundou a firma individual “Assis Gurgacz”. Dia 31 de março Assis Gurgacz adquiriu um ônibus e a linha de Cascavel a Santa Tereza que passava por Industrial Madeireira e Central Santa Cruz, da Empresa de Transportes Coletivos Eneide Ltda., pertencente ao Sr. Sebastião Agostini.

A compra se deu por uma negociação de 10 alqueires de terra e 6 cabeças de gado. A linha praticamente não tinha valor, o que valia era o ônibus. Sessenta dias depois o ônibus já não suportava a demanda de pessoas que viajavam e foi aí que Assis Gurgacz se deslocou para a cidade de Erechim/RS com um Jeep e deu o mesmo de entrada na compra de um ônibus F-600 da Empresa União Erechim, atualmente conhecida como Unesul, para fazer a linha Cascavel a Guavirá. Foi nesse momento que surgiu a idéia do nome da empresa, União Cascavel, que demonstrava o interesse de seus fundadores em unir a região Oeste do Paraná, prestando serviço pioneiro no transporte de passageiros. A partir de então, começou a aumentar o pessoal e Dona Nair fornecia as refeições para seus funcionários. Todos comiam na mesma mesa, era o início de uma família.

Novas estradas foram abertas na região Oeste Paranaense, principalmente ligando as cidades de Catanduvas, Boa Vista da Aparecida e Capitão Leônidas Marques a Cascavel. Esta época foi de grande crescimento e progresso na região e a empresa também se expandiu e buscou apoio junto aos amigos proprietários da Empresa Sul-americana, na pessoa dos Srs. Ernesto Schaedler, Ernesto Benoni Sandri e Otaviano da Ros, que gentilmente confiaram na venda de sete veículos usados sem entrada para o Sr. Assis. O turismo começa se fortalecer e a empresa começou a abrir fronteiras e percorrer o Brasil.

O ano de 1970 foi marcado pela compra do primeiro ônibus novo, o número 40, um sofisticado Mercedes-Benz LPO 1113, carroceria Incassel Continental II, com 32 lugares, um veículo super luxo. Os serviços na região já alcançavam Santa Tereza, Guavirá, Alvorada, Braganey, Boa Vista da Aparecida, Porto Pichek, Cachoeira, Campo Bonito, Rio da Paz, Catanduvras, Mato Ralo, Ibiracema, Alto Alegre, Três Barras do Paraná e Capitão Leônidas Marques, bem como a ligação Guaraniaçu x Catanduvras e da linha municipal Capanema x Porto Busato.

Mas o ano de 1972 é, sem dúvida, um marco para a empresa, pois uma vez acreditando no progresso de uma região brasileira pouco explorada, no dia 21 de agosto iniciou-se a primeira viagem para o então Território Federal de Rondônia, sendo a Empresa União Cascavel a única empresa a fazer uma linha regular de transporte rodoviário de passageiros, ligando o Sul ao Norte do país. A agricultura na região sul do Brasil crescia de maneira rápida. A mecanização e a ameaça de desapropriação de terras, por causa da construção da Hidrelétrica de Itaipu, levaram os pequenos agricultores a venderem suas terras e a se deslocarem para outras regiões, dentre elas o Norte e Centro-Oeste.

Foi então que Assis foi conhecer a região de Rondônia junto com sua esposa. A partir de então começou a surgir facilidades na compra de terras. Assim, começou a ser feita a divulgação e neste momento, vivia-se o entusiasmo para colonização do Território, com inúmeros benefícios e incentivos oferecidos pelo Governo Federal às pessoas que desejassem receber terras. Justifica-se assim, a migração de centenas de famílias gaúchas, catarinenses e paranaenses, utilizando os serviços da empresa, com transporte de móveis, materiais de construção, animais domésticos e tudo mais que seria base para o início de uma nova vida.

Conforme as condições climáticas, sendo que de Dezembro a Abril que eram as épocas de chuvas, as viagens duravam mais de uma semana, mas em condições normais em torno de 3 a 4 dias. Quando a empresa participante chegou lá, o Território vivia em função do município de Porto Velho e hoje o estado possui mais de 50 municípios. Com os serviços de transportes da empresa participante, os municípios que foram criados posteriormente, tiveram a colaboração da empresa, pois transportou os primeiros moradores, os colonos, os pioneiros. Na época um dos melhores sistemas de comunicação em todo o Território era a estrutura de rádio

amador que a empresa possuía, dessa forma, os serviços eram usados por muitas pessoas. Com certeza, tudo isso ajudou no crescimento e na formação destes municípios, já que o serviço de transporte é essencial. Isso é gratificante, pois é algo que ninguém poderá “tirar” da história da empresa participante.

No ano de 1973 a denominação social da empresa foi alterada de Empresa União Cascavel de Transporte Ltda., para EUCATUR - Empresa União Cascavel de Transportes e Turismo Ltda., havendo inclusive um aumento das viagens especiais, de turismo e dos fretamentos.

O símbolo da Eucatur é escolhido em 1974. A união dos povos, União Cascavel, a união das cobras. As duas cobras de mãos dadas representam a força da União Cascavel na região Oeste Paranaense ligando com o então Território de Rondônia.

Em março de 1977, a Eucatur oficializou sua filial de transportes e turismo na então Vila de Rondônia, hoje Ji-Paraná, completando 5 anos de presença no Território, com início dos serviços dentro do estado de Rondônia pela BR 364 entre Vilhena a Porto Velho. No dia 15 de abril é deferido pelo Presidente da EMBRATUR – Empresa Brasileira de Turismo, o certificado de Registro da Eucatur como transportadora turística.

No ano de 1980 continua a incorporação de empresas e foram adquiridos vários ônibus Volvo B58B, carroceria Incassel Jumbo que faziam viagens especiais, turismo e fretamentos para Rondônia, sendo que iam até Cuiabá/MT. Chegando lá eram trocados por ônibus Mercedes-Benz mais altos e apropriados para as precárias condições da BR 364, na época sem asfalto. No mês de março foi realizado o primeiro curso de Direção Defensiva aos motoristas no SENAI de Cascavel, para mais de 30 participantes. A partir de então não parou mais o trabalho de capacitação dos motoristas na própria empresa.

Em 1983, a Eucatur atendia o Paraná e Rondônia com linhas municipais e intermunicipais, além das interestaduais que ligavam o Paraná, Mato Grosso e Rondônia. No dia 12 de maio a linha Cascavel/PR a Porto Velho/RO passou a ser oficial. É uma das maiores linhas da América do Sul, com 3.160 Km. Um grande

desejo e sonho do Sr. Assis Gurgacz, Dona Nair e toda a família é realizado. Em agosto a empresa lança o CEU-Comunicador Eucatur, jornal interno dos funcionários

Grandes modificações ocorrem na pintura dos ônibus em 1984. No mês de março chegaram ônibus Volvo, Nielson/Diplomata, padronizados pela nova pintura. Em junho também chegaram novos ônibus MBB 0-364 e Volvo Monobloco B58B, carroceria Marcopolo/Paradiso, os primeiros da Eucatur. Foram os primeiros ônibus Volvo, equipados com terceiro eixo e mais altos com novo visual a rodarem na região amazônica. No dia 12 de setembro ocorre a inauguração do asfalto da BR 364, Rodovia Marechal Rondon, ligando Cuiabá/MT a Porto Velho/RO. O sofrimento dos atoleiros, poeira e areia ficaram fazendo parte do passado.

O setor de encomendas acompanhava o crescimento da empresa e se fortalecia com o passar do tempo. O ano de 1985 é marcado pela inauguração do Centro Administrativo da Eucatur em Cascavel/PR, acontecido em janeiro. A velha e acanhada garagem que servira de moradia da família Gurgacz e berço da Eucatur desde o seu início já não mais suportava e nem condizia com a realidade da empresa em seus 21 anos. Agora novas, amplas e confortáveis instalações acolhiam aos funcionários para marcar novas páginas na história da empresa.

Em janeiro de 1986 ocorre o aumento da frota com a chegada de novos ônibus Volvo B58E com carrocerias Marcopolo Paradiso e Viaggio. Em abril a Eucatur voltou a operar em caráter extra-oficial uma das maiores linhas de ônibus do Brasil e das Américas, Colatina/ES a Porto Velho/RO com 3.600 Km de extensão e aproximadamente 52 horas de viagem. Em julho com o desenvolvimento, o progresso, o crescimento e a necessidade de agilidade nos serviços internos a empresa também entra na era da informática, adquirindo computadores e montando o Centro de Processamento de Dados em Cascavel/PR. No dia 03 de dezembro aconteceu a inauguração do prolongamento da linha Curitiba/PR a Porto Velho/RO, passando a ser Curitiba/PR, Cascavel/PR a Porto Velho/RO com 3.640 Km, a maior linha de ônibus regular do Brasil.

Em fevereiro de 1988 os novos ônibus vieram com algumas modificações na pintura. Foi retirado a cor cinza e o preto da saia. No mês de agosto é inaugurada a

linha Campo Grande/MS a Florianópolis/SC, com 1.544 Km e duração de 24 horas de viagem. Inicia-se também a empresa Eucatur Táxi Aéreo, especializada no transporte aéreo, contando com aeronaves próprias para viagens pelo Brasil, fazendo vôos principalmente nos Estados do Paraná e de Rondônia.

Em janeiro de 1989 houve a inauguração da linha Boa Vista/RR/BR a Ciudad Bolívar/Venezuela, com 984 Km de extensão e quinze horas de viagem. É o ano que a empresa comemora seu Jubileu de Prata. São 25 anos de dedicação ao transporte coletivo de passageiros. São 25 anos de transporte feito com carinho. Neste ano deu início ao transporte urbano na Capital do Amazonas, Manaus. O atendimento ao usuário começa com cerca de 20 veículos e quatro anos depois a empresa colocava em circulação, de uma única vez 144 ônibus zero-quilômetro. Em agosto a Eucatur adquiriu linhas da Empresa Auto São Cristóvão S/A, vindo com isso atender as metrópoles de São Paulo/SP e Porto Alegre/RS que também passam a receber os serviços da empresa.

Em fevereiro de 1991 é inaugurada a nova garagem na capital do Amazonas. Em 09 de julho foram inauguradas mais duas grandes linhas da empresa, Erechim/RS a Ji-Paraná/RO e São Miguel do Oeste/SC a Cuiabá/MT. No mês de agosto chega o primeiro ônibus articulado adquirido pela empresa, um Volvo B58E, carroceria Marcopolo/Torino para o transporte urbano de Manaus. Em outubro teve início a linha de Criciúma/SC a Porto Velho/RO e Porto Alegre/RS a Porto Velho/RO.

Em 1992 a Eucatur tem muito a comemorar, são 20 anos que o primeiro ônibus partiu para o Território quase que desconhecido de Rondônia. No princípio as viagens eram a cada 60 dias, depois 30/35, 15 até tornarem-se diárias. O mês de dezembro inicia com o pé direito, é acrescentada mais uma linha as diversas já possuídas pela empresa. A linha de Porto Alegre/RS a Rio Branco/AC, com 4.200 Km e 72 horas de viagem.

Comemoração, muita festa em 1994. No dia 31 de março a Eucatur completa 30 anos de prestação de bons serviços. É o Jubileu de Pérola. Mais uma capital é atendida pelo serviço da Eucatur com linhas urbanas. É a cidade de Boa Vista em Roraima abrangendo 50% das linhas daquela cidade em 1995.

Neste mesmo ano chegam os ônibus Volvo B10M, com carroceria Marcopolo Paradiso, com a denominação Amazon Bus, que trazem as últimas tendências mundiais em seu projeto e ainda, equipados com ar condicionado, calefação e geladeira. Amazon é um termo usado para definir a região Amazônica, conhecida mundialmente pela sua grandeza e inúmeras belezas naturais. Bus é a substituição da palavra ônibus. Logo em seguida surge o Amazon Bus Special e o Amazon Bus 2000, inovação a toda prova. Os ônibus Amazon Bus inovaram o atendimento aos clientes, dando os confortos encontrados antes somente em ônibus leito.

Marcada pelas constantes inovações na frota, a Eucatur soma à série Amazon Bus mais um modelo exclusivo em 1998. O Amazon Bus articulado com ar condicionado, conhecido como “Verdão” pela população, operando na cidade de Manaus. Com a aprovação do ônibus urbano articulado em teste na cidade desde 1991 a Eucatur realiza mais um teste solicitado pelo governo municipal, sendo o articulado com ar condicionado. Chegam os veículos Volvo B12B, com carroceria Paradiso Low Driver, da Marcopolo. Os ônibus recebem novo visual, tendo sua pintura alterada, mas sempre mantendo suas cores.

O conforto chega em 2 andares em 1999. O Amazon Bus Imigrante é a revolução no transporte. Com tecnologia de ponta pode transportar 40 passageiros na parte superior e 12 na inferior. A visão é privilegiada aos passageiros em qualquer dos pisos, porque as janelas são maiores e os vidros são fumês. O Imigrante foi batizado em homenagem àquelas pessoas que há mais de 25 anos, impulsionam o atual estado de Rondônia, nossos imigrantes.

No setor de encomendas os serviços também são modernizados e no ano de 2000 são adquiridos mais caminhões para o serviço de coleta e entrega e agilidade no transporte de mercadorias. Chega para complementar a frota de ônibus os veículos B10R Volvo com carroceria Marcopolo 1550LD, os primeiros veículos da serie B10 com motor traseiro.

Em 2002 ocorreu a ampliação da frota dos ônibus rodoviários da Eucatur com a compra do chassi MBB O-400, carroceria Marcopolo. No setor urbano houve a renovação de frota com a compra dos chassis MBB OF-1721. Com a aprovação dos serviços urbanos de Manaus oferecidos pelos ônibus articulados com ar

condicionado, ocorreu a ampliação da frota dos ônibus urbanos articulados com a compra dos chassis Volvo para atuação no sistema de transporte de passageiros com corredores exclusivos de grande capacidade que foi inaugurado no dia 14 de dezembro, gerando conforto e agilidade aos clientes e qualidade de vida à população de Manaus.

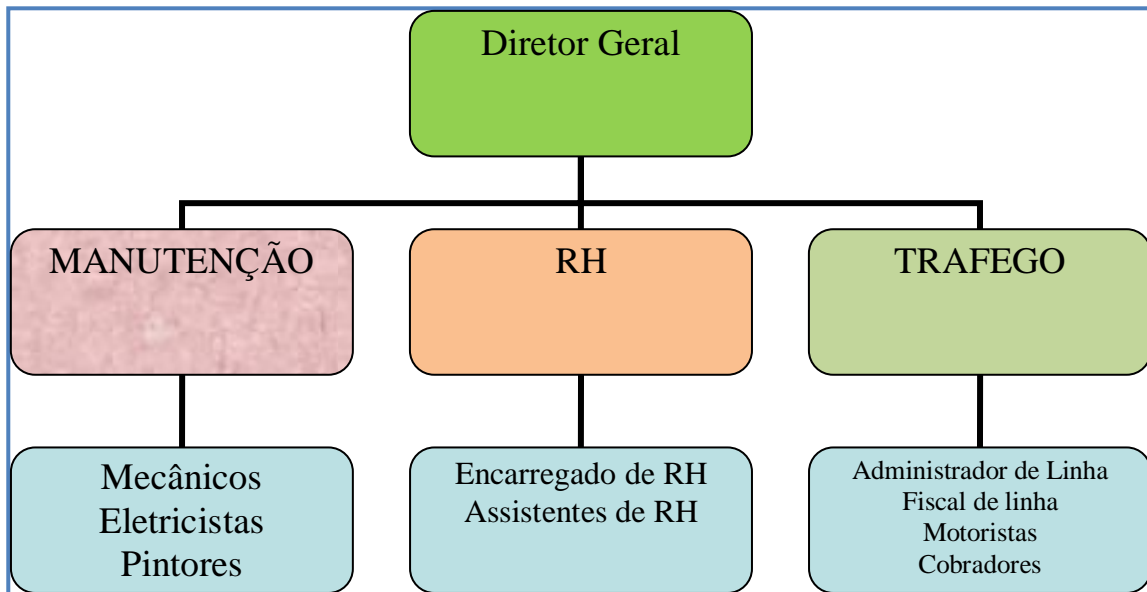
Em 2003 entra em funcionamento a nova garagem de Ji-Paraná/RO, com estrutura de primeiro mundo e tecnologia de ponta, concretizando assim, um projeto conquistado através de muito trabalho buscando o melhor para os clientes e funcionários da Eucatur.

Sua marca nos 40 anos é a chegada dos novos integrantes da frota da Eucatur, ônibus rodoviários Amazon Bus 2004, que trazem as imagens das regiões atendidas pela empresa, mostrando as belezas do nosso Brasil. Em comemoração aos 40 anos é lançado o livro “Abrindo Caminhos – Os Primeiros 40 Anos da Eucatur” que descreve a história da Eucatur. A trajetória ascendente do Grupo Eucatur é o resultado do trabalho de seus profissionais, representados por todos os seus funcionários.

Após o relato da história da empresa é possível perceber e considerar a importância do trabalho realizado não apenas na cidade de Manaus, mas principalmente na região norte do país.

### **3.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA EMPRESA**

A empresa pesquisada apresenta em seu organograma a divisão hierárquica dos cargos, bem como a função de cada uma delas, com o objetivo de prestar o serviço de transporte de modo satisfatório.



Quadro1: Organograma da empresa participante.

### 3.4 ZONA OBSERVADA DURANTE O ESTUDO

Optou-se por investigar os motoristas que atendem à zona Norte de Manaus de acordo com os seguintes argumentos: primeiramente a empresa investigada está localizada nesta área da cidade; atende aproximadamente a 31 (trinta e uma) linhas neste espaço, sendo a segunda maior área de cobertura na cidade, ficando apenas atrás da zona Leste, que por possuir maior número de habitantes, igualmente possui maior número de linhas, chegando a atender a 55 (cinquenta e cinco) linhas. Por fim, o trajeto percorrido em uma linha tem a duração aproximada de 1h30min, período em que muitos fatos acontecem, por usar vias rápidas e pelo deslocamento intenso de pessoas.

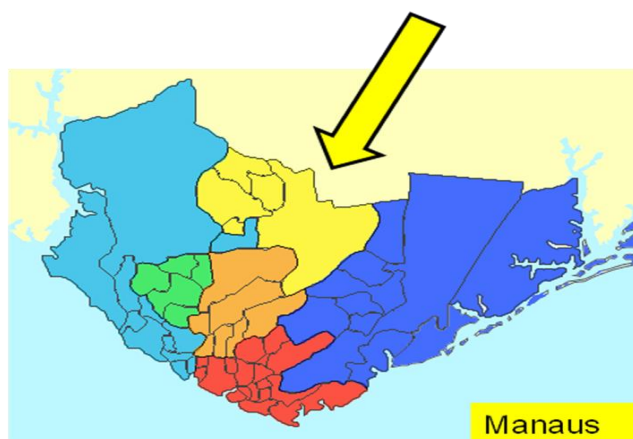


Figura 20 - Zona Norte da Cidade de Manaus



### **3.4.1 O contato com a empresa investigada**

Para a submissão do projeto de pesquisa ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas, e solicitar autorização para a realização deste trabalho, foi encaminhando à empresa uma carta expondo os objetivos e a natureza da investigação, expondo as contribuições que a pesquisa poderia agregar diretamente para os trabalhadores e para a organização. Houve demonstração imediata de interesse pela temática. A empresa solicitou uma entrevista com a pesquisadora responsável para que apresentasse melhor seus argumentos. O que foi feito, e após entrevista, foi concedida a autorização para realizar a pesquisa na empresa, como pode ser lida em anexo.

### **3.5 A Construção dos Dados**

Participaram desse estudo 22 motoristas de ônibus urbano; 5 cobradores; 2 gestores e 5 usuários de transporte coletivo. Todos os participantes do estudo assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Os dados foram construídos a partir de três procedimentos: análise documental, observação não-participante e entrevista semi-estruturada. Cada um desses procedimentos são apresentados a seguir.

#### **3.5.1 Análise documental**

A análise documental teve como objetivo conhecer os dados relativos aos afastamentos dos motoristas por motivo de doença (número de afastamento por mês e as causas) e o planejamento das linhas por ser o que determina o processo de trabalho do motorista. Foram analisados os documentos abaixo descritos:

1. Relatório mensal de afastamento de pessoal. Apresentado pela área de RH.
2. Planejamento de linha. Apresentado pelo setor de tráfego.

### **3.5.2 Observação não participante**

Esta observação tinha como principal objetivo conhecer o processo de trabalho do motorista e as relações que se estabeleciam a partir daí. Relações entre os motoristas de ônibus; entre o motorista e o cobrador e entre o motorista e o usuário. E como estas relações dinâmicas poderiam corroborar com o processo psicossocial deste profissional. Foram realizadas observações da rotina, incluindo todo o percurso de uma das linhas atendidas pela empresa. Como não é foco desta pesquisa a análise de linhas, considerando o público, quantidade de pessoas, etc., a escolha da linha se deu de forma aleatória, foi considerada apenas a figura do motorista de ônibus da empresa em questão e não características específicas da linha utilizada para tal.

### **INSTRUMENTOS**

Tendo em conta a extensão da tarefa e considerando a impossibilidade de registro das observações em vídeo, foi organizado para este momento específico um roteiro de observação do motorista na execução de seu trabalho.

### **PARTICIPANTES**

Foram participantes desta técnica 5 motoristas e 5 cobradores, os quais são considerados como parceiros de trabalho ou dupla de trabalho. No qual há a real necessidade de sincronia.

A seguir será apresentada uma Tabela com a indicação mais detalhada das observações realizadas:

Tabela 1 – Observação do processo de trabalho do motorista

<b>DATA</b>	<b>ATIVIDADE OBSERVADA</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>TURNO</b>	<b>DURAÇÃO</b>
02.03.09	Realização do percurso da linha de trabalho e as relações de trabalho.	Motorista, cobrador e usuário.	Matutino	4 hs
02.03.09	Realização do percurso da linha de trabalho e as relações de trabalho.	Motorista, cobrador e usuário.	Vespertino	4 hs
04.03.09	Realização do percurso da linha de trabalho e as relações de trabalho.	Motorista, cobrador e usuário.	Matutino	4 hs
04.03.09	Realização do percurso da linha de trabalho e as relações de trabalho.	Motorista, cobrador e usuário.	Vespertino	4 hs
06.03.09	Realização do percurso da linha de trabalho e as relações de trabalho.	Motorista, cobrador e usuário.	Vespertino	4 hs

## **PROCEDIMENTOS**

As observações do processo de trabalho dos motoristas e das relações estabelecidas a partir deste foram realizadas pela pesquisadora da seguinte forma: Foram realizadas 2 observações dessa modalidade no turno matutino e outras 3 no turno vespertino.

A pesquisadora realizou 3 observações sem se identificar para o motorista e cobrador e 2 observações com identificação de que faria registros do que iria acontecer durante o percurso da linha. Em ambas as situações não foram percebidas alterações no comportamento dos referidos trabalhadores, por ter alguém os observando. Foi demonstrada segurança para realização da tarefa, satisfação em realizá-lo e domínio de todas as situações inconvenientes surgidas com os usuários, como por exemplo, o passe de troco ao usuário entregar uma nota de R\$ 20,00 (vinte reais), sendo que o máximo que obriga a ter o troco de imediato é o valor de R\$5,00 (cinco reais).

### **3.5.3 Entrevistas individuais**

Foram realizadas ainda vinte e nove entrevistas individuais semi-estruturadas. Para cada grupo entrevistados (motorista, cobrador, líder e usuário) foi elaborado um roteiro de entrevista. Essas entrevistas tiveram a finalidade de coletar o maior número de informações dos motoristas, cobradores, líderes e usuários do transporte coletivo urbano concernente ao processo de trabalho do motorista, às relações de trabalho e aos aspectos relacionados à saúde do trabalhador.

## **INSTRUMENTOS**

O roteiro de perguntas abordou questões acerca três áreas principais: iniciando com o processo de trabalho do motorista, indicando o funcionamento da rotina e características principais vivenciadas neste contexto. Em seguida, as perguntas davam conta das relações que eram estabelecidas no ambiente de trabalho, incluindo tanto os profissionais diretamente ligados ao motorista (cobradores, fiscais de linha, gestores, etc.) quanto às pessoas que de forma indireta também participam desta rotina (usuários). Desta forma buscou-se com as entrevistas ter uma visão mais ampla da realidade de execução do trabalho do motorista e como estes a percebem e como são percebidos pelos demais. Constatando, a partir daí, a diversidade e particularidade que compõem o ser humano.

## **PARTICIPANTES**

Participaram das entrevistas vinte e nove pessoas, sendo dezessete motoristas, tomou-se como critério o tempo de trabalho como motorista de coletivo urbano (mínimo de 3 anos), ser do sexo masculino e o período de trabalho (manhã ou noite). Os demais foram selecionados aleatoriamente, consistindo em cinco cobradores, cinco usuários e dois líderes da empresa.

Segue abaixo uma Tabela informando a data, local e duração dessas entrevistas:

Tabela 2 – Relação de entrevistas individuais

No.	DATA/LOCAL	PARTICIPANTES	MÉDIA DE DURAÇÃO
1	03.03.09/Garagem	Motorista	30 min.
2	03.03.09/Garagem	Motoristas	30 min.
3	03.03.09/Garagem	Motorista	30 min.
4	03.03.09/Garagem	Motoristas	30 min.
5	03.03.09/Garagem	Motoristas	30 min.
6	03.03.09/Garagem	Cobrador	30 min.
7	03.03.09/Garagem	Cobrador	30 min.
8	03.03.09/Garagem	Cobrador	30 min.
9	05.03.09/Garagem	Cobrador	30 min.
10	05.03.09/Garagem	Cobrador	30 min.
11	05.03.09/Garagem	Líder	30 min.
12	05.03.09/Garagem	Líder	30 min.
13	05.03.09/terminal	Usuário	30 min.
14	05.03.09/terminal	Usuário	30 min.
15	05.03.09/terminal	Usuário	30 min.
16	09.03.09/terminal	Usuário	30 min.
17	10.03.09/terminal	Usuário	30 min.
18	11.03.09/Garagem	Motorista	30 min.
19	11.03.09/Garagem	Motoristas	30 min.
20	11.03.09/Garagem	Motorista	30 min.
21	11.03.09/Garagem	Motoristas	30 min.
22	11.03.09/Garagem	Motoristas	30 min.
23	13.03.09/Garagem	Motorista	30 min.
24	13.03.09/Garagem	Motoristas	30 min.
25	13.03.09/Garagem	Motorista	30 min.
26	13.03.09/Garagem	Motoristas	30 min.
27	13.03.09/Garagem	Motoristas	30 min.
28	13.03.09/Garagem	Motoristas	30 min.
29	13.03.09/Garagem	Motoristas	30 min.

## PROCEDIMENTOS

As entrevistas foram agendadas previamente com o líder da empresa, no entanto, não poderiam igualmente ser agendadas com motoristas e cobradores em função do ritmo e natureza do trabalho destes. Em outras palavras, não poderiam deixar de cumprir suas viagens para participar da entrevista. A solução encontrada foi a de entrevistar os trabalhadores que se encontravam na garagem da empresa em função de seus veículos estarem em manutenção. E assim foi feito. As

entrevistas aconteceram com os motoristas, cobradores e líderes nas dependências da própria empresa, em uma sala reservada pelo líder de RH.

As entrevistas com usuários foram realizadas dentro dos terminais, ao estarem aguardando, na fila, a chegada do transporte coletivo.

### 3.6 O procedimento de análise de dados

A análise dos dados está organizada com base na abordagem interpretativa proposta por Gaskins, Miller e Corsaro (1992). Esses autores recomendam o uso da abordagem interpretativa quando o foco da investigação é o significado da ação humana em contextos culturais específicos.

Após a escuta e transcrição das fitas foi realizada uma análise-síntese dos dados das entrevistas individuais, a fim de revelar as principais mensagens-chave emitidas pelos participantes. Essa análise síntese seguiu os seguintes passos (BIREME, 2003):

1. Extração dos aspectos relevantes associados ao tema do estudo e estabelecimento de categorias;
2. Agrupamento dos fragmentos dos discursos de acordo com as categorias identificadas;
3. Busca das tendências e formulação de conclusões sobre as conexões encontradas.

Os dados das entrevistas trazem o discurso dos participantes na íntegra sem correções. Para preservar o anonimato foram atribuídas iniciais seguidas de números para identificar os participantes (motoristas **MP1**, cobradores **CP2**, usuários **UP3**, gestores **GP1**)



**Figura 21 - Ônibus biarticulado já circulando em Manaus.**  
Fonte: Pesquisa de Campo, 2009.

## *Capítulo 4*

### *A cidade de Manaus e o transporte coletivo urbano*

#### **4 1 O DESENVOLVIMENTO DA CIDADE DE MANAUS E O IMPACTO GERADO AO TRANSPORTE PÚBLICO PELA ZONA FRANCA DE MANAUS**

As origens da cidade de Manaus remontam à fundação do Forte de São José do Rio Negro em 1669, sob comando do capitão de artilharia Francisco da Mota Falcão, tinha como objetivo combater os invasores holandeses, dentre outros, vindos do Suriname. Ao redor do forte, desenvolveu-se um povoado, cuja nomeação, de início, foi a de Lugar da Barra.

Em 13 de março de 1755, por meio de Carta Régia, a antiga missão de Mariuá foi escolhida como capital, passando a se chamar vila de Barcelos. Posteriormente, a sede da capitania transferiu-se para o Lugar da Barra. Este passou à categoria de Vila da Barra, em 1832, por fim, em 24 de outubro de 1848 a vila recebeu o título de Cidade da Barra do Rio Negro e, em 04 de setembro de 1856, foi finalmente denominada Cidade de Manaus, tornando-se capital da então Província do Amazonas, que fora criada em 05 de setembro de 1850, desmembrando-se do Grão-Pará, para ocupar totalmente a região e resistir às tentativas de expansão do Perú. (BOTELHO,2001).

A partir de 1870, com o surto da economia gomífera da região, a cidade de Manaus conheceu um período de franca expansão e de desenvolvimento urbano, deixando de ser uma cidade completamente isolada nos confins do norte do país. Foi uma época em que imigrantes nordestinos fugiam da seca e se instalavam nos seringais com o sonho de enriquecer.

A participação de empresas inglesas foi importante para o surgimento de melhorias na cidade de Manaus, como luz elétrica, água encanada e rede de esgotos, o Porto de Manaus, e bondes elétricos, sendo importante acrescentar que, naquela época, muitos desses serviços ainda não existiam no restante do país. Foi um tempo de luxo, em que as famílias abastadas mandavam seus filhos estudarem na Europa e os prédios locais eram construídos com materiais exclusivamente europeus, em estilos art nouveau e neoclássico, com destaque para o famoso Teatro Amazonas, o Mercado Municipal Adolpho Lisboa, o prédio da Alfândega e o Palácio da Justiça, que até hoje são destaques na arquitetura local. (PONTES FILHO, 2000)



Este período áureo, todavia, encerrou-se a partir de 1913, em virtude da perda do monopólio mundial para a borracha asiática, retornando a cidade, com isso, a um novo período de isolamento até o advento, já na década de 70, da Zona Franca de Manaus, criada pelo governo Federal em 1967 como solução para a continuação do desenvolvimento regional. A cidade ganhou um novo fluxo turístico comercial muito grande e estruturas hoteleiras foram montadas para atender a essas demandas. A seguir implantou-se o a Zona Franca de Manaus, com centenas de fábricas das maiores marcas mundiais, que constitui um dos pilares da economia local, além do Pólo Agropecuário e do processamento e da comercialização de petróleo e gás natural. (BOTELHO,2001).

A Zona Franca de Manaus foi criada pelo Decreto-Lei no. 3.173 de 6 de junho de 1957 e implementada com base no Decreto-Lei no. 288, de 28 de Fevereiro de 1967, sendo sua atividades supervisionadas pela SUFRAMA – Superintendência da Zona Franca de Manaus. Passou por diversas fases desde a implantação até os dias atuais. Monteiro (1994) descreve a primeira fase, de 1967 a 1975, configurou-se como o período de liberdade de importações, a política industrial de referência no país caracterizava-se pelo estímulo à substituição de importações de bens finais e formação de mercado interno. Predominava o comércio e o turismo em função da venda de produtos importados estar proibida no restante do país. A segunda fase compreendeu o período de 1975 a 1990, ficou conhecida como a fase da industrialização sistemática. Nela, as mudanças se dirigiram no sentido de fortalecimento da incipiente industrialização e também para o estabelecimento de limites e liberdade de importação até aqui existentes.

A terceira fase compreendeu os anos de 1991 e 1996. Nesta ocasião entrou em vigor a Nova Política Industrial e de Comércio Exterior, marcada pela abertura da economia brasileira, redução do imposto de importação para o restante do país e ênfase na qualidade e produtividade, com a implantação do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBPQ) e Programa de Competitividade Industrial. A edição da Lei 8.387 de 30 de dezembro de 1991, estabeleceu profundas mudanças no modelo ZFM. A quarta fase compreende o período de 1996 a 2002, em que a política industrial de referência do país caracterizava-se por sua adaptação aos

cenários de uma economia globalizada e pelos ajustes demandados pelos efeitos do Plano Real, como o movimento de privatizações e desregulamentação.

Atualmente, segundo Botelho (2001) vigora a Política de Desenvolvimento Produtivo (PDP) em aprofundamento da Política Industrial Tecnológica e de Comércio Exterior (PITCE), que prevê maior eficiência produtiva e capacidade de inovação das empresas e expansão das exportações. A PDP define macrometas para o país, prevêem o aumento da formação bruta de capital fixo, maior dispêndio do setor privado em pesquisa e desenvolvimento (P&D), e ampliação das exportações brasileiras, em especial, das micro e pequenas empresas. Em 2006 foi regulamentada, por meio de decreto presidencial, a nova Lei de Informática, que prorrogou de 2009 até 2019 incentivos fiscais para o setor em todo país.

Com o advento da Zona Franca de Manaus não se pode negar o desenvolvimento agregado ao Amazonas e especificamente a Manaus, no entanto, como todo processo de urbanização certamente ocasionou impacto ao meio ambiente, principalmente devido à falta de planejamento, associada ao desconhecimento e orientação da população e dos órgãos gestores da época. Com o crescimento do comércio, o setor industrial alargou-se com a introdução de novas indústrias e cresceu a oferta de empregos na capital, com isso, o número populacional deu um salto considerável impactando novamente à mobilidade dessas pessoas.

A falta de infra-estrutura para atender ao adensamento populacional trouxe para Manaus um crescimento urbano desordenado e intenso, com avanço para áreas mais afastadas do perímetro central, onde as dificuldades em torno dos serviços essenciais repercutiam na população os maiores sacrifícios, dos quais os referentes ao deslocamento, já que, desde o período anterior à implantação da Zona Franca, tais serviços, já eram deficientes.

Era comum em Manaus utilizar o transporte coletivo para práticas de encontro, Magalhães (2003) aponta para os encontros sociais, acesso ao centro comércio da cidade, aos passeios aos balneários, praças públicas, clubes e cinemas. Por ocasião da implantação da Zona Franca de Manaus, este cenário foi modificado, a população passou a ter um novo objetivo de deslocamento, chegar ao

local de trabalho, nas indústrias, estabelecidas em área mais afastada do centro da cidade. Com isso, surgiu a necessidade de ampliação da malha viária da cidade, necessidade existente até os dias atuais, em decorrência do maior número de veículos circulando em Manaus, incluindo, também, o transporte coletivo.

A forma de circulação que implantou em Manaus com a concessão de linhas para empresas de ônibus modificou a relação da população com o lugar, pois o deslocamento inseriu-se no contexto maior de circulação de mercadoria e, neste sentido, rompeu com o modo de vida existente, terminando a unidade que estava na base das relações preexistentes. Oliveira, 2000.

A cidade de Manaus, hoje, como os demais centros urbanos pode ser vista como uma condição, dentre outros fatores da cidade, como um produto de acumulação e exploração econômica. Esta característica reflete diretamente além das construções habitacionais e comerciais no sistema viário congestionado e aglomerado.

A superação dessa situação requer a construção de um novo espaço, como área de expansão, porque a centralidade é fundamental nesse tipo de atividade, não podendo instalar-se em qualquer lugar do espaço metropolitano. Todavia, na metrópole capitalista, densamente edificada, a expansão dessa área se fará sem problemas. (CARLOS, 2001, p.22).

O que a autora diz acima em relação às obras construídas implica como já foi dito nas condições de uso desse espaço, primeiramente pensa-se em aquisição de valores e benefícios próprios, depois, na sociedade, no que ela irá sofrer com mudanças de vias que não foram planejadas com antecedência, como por exemplo, ampliação de avenidas, que é um recorte constante na cidade de Manaus, gerando alterações desde a mudança de casas, alterações do tráfego, das rotas de transporte, etc.

Este cenário reflete no comportamento de moradores, de pedestres e dos motoristas, independentemente, da posição que ocupem no momento. Gerando conflitos diretamente associados à circulação urbana, enfrentando dificuldades todos os dias para atravessar uma rua, para estacionar, para chegar à escola ou ao trabalho, dentro do ônibus, etc. Este último, sendo o foco desta pesquisa, recebe o maior número de dificuldades justamente por transportar um grande número de pessoas a todo o momento. E por ser este contexto o seu local de trabalho, como diz MP7,

“O trânsito hoje está terrível. Eu fazia uma viagem até o centro da cidade em 50 minutos, no máximo, agora não faço em menos de 1h 30min. Eu concordo que tem que ter obra, viaduto, mas o que falta é controlar os carros. Ninguém respeita ninguém. Tem carro pequeno que não quer nem saber se tem ônibus perto dele. Eu peço passagem e nada. Eles se metem mesmo, sem medo. Nós é que temos que desviar”.

Os conflitos surgem em decorrência da circulação urbana começam pela forma de como as pessoas disputam o espaço e como se comportam diante desta. Segundo Vasconcellos (1998), tais conflitos se configuram desde um conflito físico, que é essa disputa citada anteriormente, depois o conflito político, que pode ser compreendido como o reflexo dos interesses das pessoas no trânsito, que muitas vezes estão ligadas a sua posição no processo produtivo da sociedade. Gerando frases como: “Você sabe com quem está falando?”.

Ainda sobre a forma como as pessoas compreendem o espaço urbano, Lefebvre (1991) afirma ser necessário compreendê-la de modo abstrato e verbal, e assim, a defini de duas maneiras:

**Mentalmente:** a simultaneidade (dos acontecimentos, das percepções, dos elementos de um conjunto do “real”). **Socialmente:** o encontro e a reunião daquilo que existe nos arredores, na “vizinhança” (bens e produtos, atos e atividades, riquezas) e pro conseguinte a sociedade urbana como lugar socialmente privilegiado, como sentido das atividades (produtivas e consumidoras), como encontro da obra e do produto. (p.90).

De acordo com o interesse da pessoa, desempenha um comportamento de disputa ao circular e usar o espaço urbano cria estratégias de ação, obviamente, sempre buscando o seu benefício e não o da coletividade. Contribuindo para a formação de um conflito de prioridades, não apenas individual e social, mas técnico-operacional para o Estado no que diz respeito ao espaço de circulação dentro do sistema viário.

Santos (1997) assegura que a geografia poderia ser construída a partir da consideração do espaço como um conjunto de fixos e fluxos. “Os elementos fixos, fixados em cada lugar, permitem ações que modificam o próprio lugar, fluxos novos ou renovados que recriam as condições ambientais e as condições sociais, e redefinem cada lugar” (p.61). Sendo assim, essas modificações ocorrem tanto sobre influencia das pessoas quanto das redefinições dos espaços, os quais igualmente vão gerar novos olhares e perspectivas sobre a cidade.

Paralelamente ao crescimento e desenvolvimento da Amazônia, como já foi dito, a cidade de Manaus, passou também a desenvolver-se, porém, muitos foram os problemas urbanos surgidos em função da implantação da Zona Franca de Manaus. Manaus passou a ser um pólo atrativo não só para as indústrias, mas principalmente para população rural e de outros estados. Vinham e ainda vêm em busca de emprego e melhores condições de vida. A cidade, como define, Rolnik (2004) funciona como um ímã antes de tudo, e depois se torna lugar permanente de trabalho e moradia. O poder de atração das cidades gera a aglomeração urbana.

Esta aglomeração urbana se refere a um tipo de espaço que, ao concentrar e aglomerar as pessoas intensifica as possibilidades de troca e colaboração entre os homens, potencializando sua capacidade produtiva. Isso ocorre através da divisão do trabalho. Isolado, cada indivíduo deve produzir tudo aquilo que necessita para sobreviver; quando há a possibilidade de obter parte dos produtos necessários à sobrevivência através da troca, configura-se a especialização do trabalho, instaura-se um mercado.(ROLNIK, p.26, 2004).

Retomando os problemas provenientes da ZFM, destaca-se a precariedade da moradia, da alimentação, e sobremaneira, da circulação urbana. O trânsito e o

setor de transporte coletivo urbano sofreram este impacto de forma abrupta. O crescimento populacional, o poder econômico advindo deste momento, fez com que Manaus tenha nos dias atuais grandes congestionamentos em vias públicas, bem como grandes deficiências no setor de transporte, este por sua vez, não atende à demanda existente.

Não seria possível analisar o processo de trabalho do motorista de ônibus sem considerar o aspecto macro no qual está inserido o desenrolar de sua atividade profissional. A cidade de Manaus exige que se assegure a circulação diária de seus cidadãos. Com isso, o sistema de transporte rodoviário torna-se abrangente uma vez que envolve não apenas os ônibus, como também as vias de circulação, constituídas de estruturas físicas disposta no espaço e que possibilitam o movimento urbano – ruas, avenidas, pontes, viadutos e terminais, e por fim as linhas que formam as rotas. Nesta direção, o transporte coletivo urbano envolve dimensões públicas, no caso das vias de circulação e privadas, no que diz respeito às empresas de transporte.

Manaus conta com uma frota de 1.300 ônibus que realizam o transporte público, destes, aproximadamente 1.200 operam regularmente. Possui ainda, 110 ônibus executivos, 200 alternativos e um total de 227 linhas distribuídas nas diversas zonas da cidade. (IMTU, 2008).

Houve uma alteração em relação aos permissionários, as empresas que operam no sistema pertencem a um grupo chamado TRANSMANAUS (Sociedade de propósito específico que reúne sete empresas), City Transportes, Ponta Negra, São José (Vitória-Régia), TransAmazônia (Eucatur), Via Verde, Regional e Líder). A média de passageiros por mês é de 18,5 milhões, entre janeiro e junho de 2008, sem contar com isentos, idosos e integração. Uma pesquisa encomendada em 2006 pela Prefeitura de Manaus ao Centro de Estudo de Transporte da Universidade de Brasília (UnB) atestou que ocorre 1,2 milhão de deslocamentos (origem/destino) diários na capital amazonense. (IMTU,2008).

## TRANSPORTE URBANO (FROTA)

<b>EMPRESAS</b>	<b>ATUAL</b>	<b>RESERVA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PERC.</b>
EUCATUR	402	2	404	31,4%
VITÓRIA RÉGIA	238	8	246	19,1%
CIDADE DE MANAUS	229	4	233	18,1%
VIMAN	133	1	134	10,4%
SOLTUR	97	5	102	7,9%
V. PARINTINS	65	5	70	5,4%
TCA	41	8	49	3,8%
SÃO JOSÉ	28	2	30	2,3%
SANTO ANDRÉ	19	0	19	1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1252</b>	<b>35</b>	<b>1287</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: EMTU - Informação gerada em: 05/10/2007 08:58

O ônibus em Manaus configura como um veículo importantíssimo, constituindo o transporte público por excelência. Com respeito ao trânsito, os ônibus são grandes, mais lentos e pesados do que os automóveis, contudo, são mais eficientes para transportar um número maior de pessoas.

Outro aspecto que deve ser considerado é o trânsito, sobre ele, Souza (1996) apresenta como definição como um conjunto de deslocamentos de pessoas e veículos nas vias públicas, dentro de um sistema convencional de normas, que tem por fim assegurar a integridade de seus participantes.

Segundo o IMTU (Instituto Municipal de Transportes Urbanos), e a Prefeitura de Manaus vem atuando junto à comunidade manauense com o objetivo de melhorar e otimizar o transporte coletivo urbano da cidade, mediante trabalho contínuo para satisfazer o usuário. Daí a elaboração de diretrizes para o funcionamento dessas empresas, conforme *Regulamento do Transporte Coletivo na Cidade de Manaus*, Decreto Nº. 6828 de 27 de Novembro de 1989, em que compete a EMTU- Empresa Municipal de Transportes Urbanos, o planejamento, a operação a exploração o controle e a fiscalização do Sistema de Transporte Coletivo de passageiros, hoje, esta tarefa compete ao IMTU.

Esta visando adequar o serviço de transporte às necessidades da população manauense sem perder de vista, contudo, a melhoria da qualidade, introduziu as seguintes inovações: identificação da linha através de número, de acordo com a zona, atribuição de uma cor para cada zona da cidade, sistema que interliga um bairro a outros através de uma única linha, implantação de placas na lateral do coletivo indicando as principais vias de circulação que a linha opera e aquisição de novos ônibus, com ar condicionado e sistema interno de televisão.

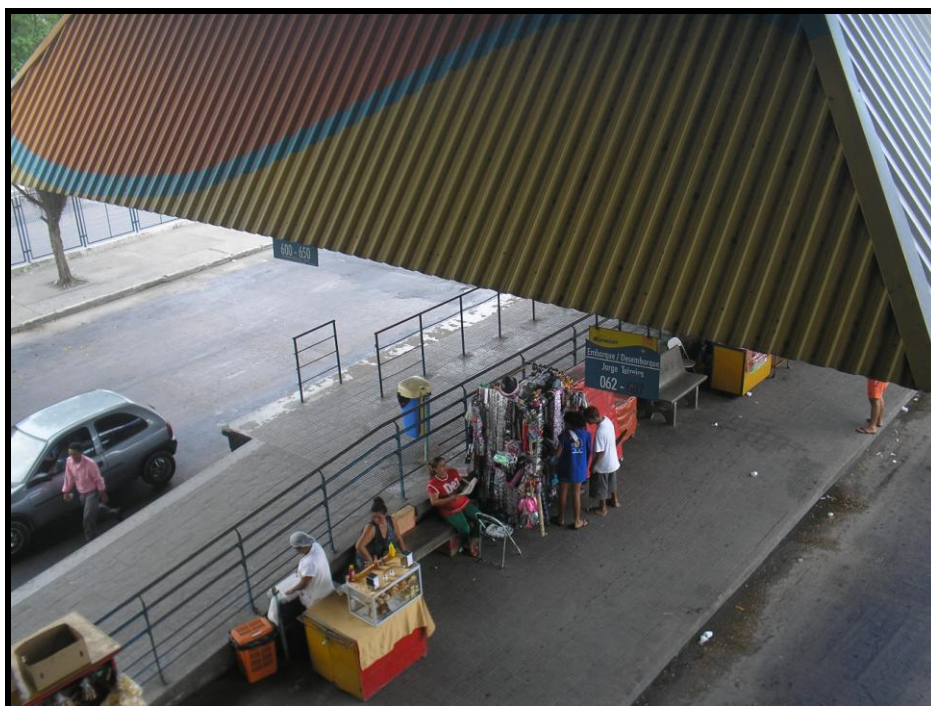
Outra medida tomada pela Prefeitura de Manaus, teve início em 2000 ao criar Programa Permanente de Treinamento e Reciclagem para Motoristas, Cobradores, Fiscais e Administradores de Linha de Ônibus. Os treinamentos abordavam temas como: Direção Defensiva, Legislação de Trânsito, Educação de Trânsito, Ética Profissional, Relação Interpessoal, Desenvolvimento Profissional, Primeiros Socorros, Psicologia e Segurança no Trânsito, entre outros. Paralelamente, foram desenvolvidos os cursos de Formação de Motoristas de Ônibus Urbano, Formação de Cobrador de Ônibus Urbano e Formação de Administrador de Linha de Ônibus Urbano. Estes cursos tinham como meta preparar os trabalhadores rodoviários para a atuação profissional, em outras palavras, era necessário um ajustamento às novas demandas da sociedade. (EMTU,2001)

Hoje, a cidade de Manaus possui cinco terminais de passageiros de acordo com quadro abaixo:

<b>TERMINAL</b>	<b>LOCALIZAÇÃO</b>
<b>T1</b>	Constantino Nery - Centro
<b>T2</b>	Cachoeirinha – Zona Sul
<b>T3</b>	Cidade Nova - Zona Norte
<b>T4</b>	Jorge Teixeira – Zona Leste
<b>T5</b>	São José – Zona Leste







**Figura 23 - Interior dos Terminais de Integração.**

O transporte público em Manaus enfrenta, neste momento, uma de suas piores crises. Os problemas surgem inicialmente em relação aos seus funcionários, que geram paralisações reivindicando melhorias salariais; aumento do valor da cesta básica que recebem mensalmente; aumento do valor do vale-alimentação, como já foi dito anteriormente, não há um refeitório na empresa destinado ao motorista; o direito a incluir um dependente no plano de saúde, e por fim, a suspensão da obrigatoriedade em pagar os valores roubados durante os assaltos sofridos. Outro aspecto diz respeito à população, esta se sente vítima do precário serviço público oferecido, e sem a força necessária para atingir mudanças e melhorias. Estudantes entram em conflito com a prefeitura exigindo o direito à meia-passagem.

Como o serviço de transporte coletivo é precário e não atende à demanda da cidade de Manaus, outros setores começam a se organizar, mesmo que sejam irregulares perante a legislação, como é o caso dos moto-taxistas e das kombi-lotação. Estes passaram a atender a zona leste e a zona norte, respectivamente, em lugares onde os ônibus não transitam ou demoram em demasia. Parte da população, a que é beneficiada com estes serviços “alternativos”, apóiam estes

trabalhadores informais. Em contrapartida, os empresários, proprietários dos ônibus e taxistas se sentem prejudicados do ponto de vista financeiro, e assim, mais uma reivindicação inicia.

As reclamações não param aí, motoristas de veículos menores também reclamam do modo como motoristas de ônibus trafegam pelas vias. Em meio a esta crise, toda a sociedade, indistintamente, sofre de algum modo, quer seja retida em um congestionamento, dentro de um coletivo, aguardando em um ponto de ônibus. Sem falar nas urgências médicas, compromissos profissionais, uma entrevista para um emprego, uma ambulância que precisa atender alguém, e assim, por diante. Contudo, as autoridades competentes ainda não tomaram medidas eficientes e eficazes diante da situação. Manaus continua crescendo, obras enormes, prédios subindo a cada dia, vias sendo abertas para interligar diversas zonas da cidade, passagens de nível, até ponte sobre o rio está sendo construída para ligar Manaus a outro município para facilitar o transporte de carros e passageiros ora feitos por balsas. Se há crescimento, é de causar estranheza não haver comprometimento com este setor e, prioritariamente, com a sociedade.

Manaus, apesar da crise econômica mundial iniciada em 2008, período em que muitas indústrias fecharam, trabalhadores foram demitidos em massa ou colocados em férias coletivas antecipadas e o comércio enfraqueceu. Ainda, assim, indústria continua ditando as regras da economia local bem como dos demais serviços que dela depende. Esta afirmação não é uma crítica, contudo, desde 1967 a cidade de Manaus exige uma reestruturação pública com o intuito de atender as demandas firmadas a partir daquele momento. A malha viária já foi alterada, no entanto, as construções de modo geral, as obstruções de moradias (que constroem suas casas nas calçadas), a qualidade das vias públicas e do serviço de transporte oferecido à população continua precário, por omissão e/ou ausência de controle e fiscalização do poder público.

## *Considerações Finais*

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A questão do transporte coletivo é muito complexa em decorrência das condições conflituosas que cercam este serviço. Se por um lado existem as demandas dos motoristas, por outro existe má qualidade do serviço oferecido e a dependência da maioria das pessoas que utilizam como meio de transporte o ônibus.

Nesta pesquisa foi priorizada a saúde do trabalhador por se compreender que o estado de saúde física e mental implica diretamente na capacidade de realização do trabalho do motorista. Considerando, ainda, que este profissional é responsável por aproximadamente 150 vidas, incluindo a dele e a do cobrador, em cada deslocamento que realiza, seria suficientemente razoável debruçar diversas reflexões acerca deste profissional e de suas condições de trabalho.

Sendo assim, em relação ao processo de trabalho do motorista pode-se inferir que o principal elemento percebido como responsável por comprometer a jornada de trabalho diz respeito à manutenção dos veículos. A ausência, a irregularidade, falta de planejamento deste serviço desperta no motorista o sentimento de incerteza e apreensão. Ele não sabe se realmente irá trabalhar no dia seguinte, não sabe se irá ter um veículo para dirigir, e esta preocupação reflete inicialmente no seu descanso noturno, de acordo com os depoimentos ouvidos todos chegam aproximadamente duas horas antes do seu turno de trabalho começar. E posteriormente reflete em sua condição física, com o surgimento do cansaço, dores musculares, falta de atenção, dentre outros.

Estes efeitos sobre o trabalhador são extremamente perigosos, a profissão de motorista exige, conforme o Código Brasileiro de Ocupação – CBO, alto nível atenção concentrada, capacidade de reflexo, pontualidade, percepção aguçada, dentre outros. De que forma poderiam estar em condições satisfatórias para o trabalho se não possuem nem a tranquilidade necessária para iniciar um dia de trabalho?

Outro aspecto ainda sobre a saúde do trabalhador concerne à ausência de condições de higiene e conforto. Estas condições podem transformar o trabalho em algo penoso e doloroso, levando ao sofrimento. Esse sofrimento decorre do confronto entre a subjetividade do trabalhador e as restrições das condições ambientais, relações sociais e organização do trabalho. Durante a pesquisa foi percebido o sentimento de inferioridade em relação à profissão desempenhada. Os motoristas não identificam na sociedade respeito e valorização em relação ao tipo de serviço que desenvolvem. Com isso, eles mesmos, de certa forma, passam a desacreditar na sua importância para a mobilidade na cidade.

Como se vive em uma sociedade de contrastes, os motoristas participantes desta pesquisa, também demonstraram, em alguns momentos, o trabalho como fonte de prazer. Principalmente por representar para eles a oportunidade de realização e de identidade para construir-se como sujeito psicológico e social. O ato de produzir permite um reconhecimento de si próprio como alguém que existe e tem importância para a existência do outro, passando o trabalho a exercer a função de estruturante psíquica do trabalhador. Apesar de não haver reconhecimento por parte da sociedade, segundo a percepção dos motoristas, ainda assim, buscam atender aos usuários de forma cordial, sem camuflar que em alguns momentos do cotidiano isso não é possível.

A psicodinâmica do trabalho diante da contradição gerada pelo ambiente de trabalho, onde desencadeia tanto o sentimento de sofrimento quanto de prazer, busca compreender a dinâmica psíquica do trabalhador ao construir estratégias defensivas para fazer face às situações de conflito e transformá-las em situações geradoras de prazer.

O ambiente de trabalho dos motoristas de ônibus é rico em ofertar situações de riscos ergonômicos e psicossociais. Entendendo por riscos ergonômicos aqueles decorrentes da inadaptação ou ajustamento imperfeito da máquina ao trabalhador. E como psicossocial as variáveis relativas ao indivíduo como a personalidade, a falta de autonomia e a dificuldade em estabelecer relações interpessoais satisfatórias.

Apesar do ajuste realizado na cadeira do motorista, outros fatores como calor, ruído, movimentos repetitivos, longa jornada de trabalho com intervalos mínimos podem contribuir para o adoecimento do trabalhador. Todos os motoristas entrevistados relataram sentir dores no corpo, principalmente na região das costas, pernas e braços. Estes, até o momento, não haviam sido afastados do trabalho, não faziam nenhum tipo de atividade física voltada para restabelecer a musculatura. Entende-se também que tais procedimentos se fossem realizados pelos motoristas não seriam suficientes, considerando que a causa do adoecimento não reside exclusivamente no motorista e sim na organização do trabalho.

Também foi identificado que o sofrimento vivenciado pelo motorista é aceito como natural e pertencente à profissão. Compartilham a idéia de que um dia todos os motoristas de ônibus vão ter dores nas costas, hérnia de disco, vão operar, vão se aposentar por invalidez e que não há um antídoto contra esse mal. Sempre foi assim, e assim vai ser. O que chama a atenção também é o descaso da empresa bem como dos órgãos governamentais, não é percebida a idéia de que um funcionário afastado do seu local de trabalho ocasiona prejuízo para ambos. A idéia de prevenção não passa de uma meta estabelecida, mas que jamais será implementada.

Ao visitar os postos de final de linha no terminal 3 – Cidade Nova, onde foi demonstrado por meio de imagem, nesta pesquisa, as condições de trabalho, não deixa nenhuma dúvida da negligência, inclusive da fiscalização de órgãos públicos como a vigilância sanitária por exemplo. E que chama mais atenção ainda, este espaço de trabalho não está localizado sob escudo de proteção dos muros da empresa, ele é aberto e acessível para todos, mesmo que não se tenha interesse em vê-lo, contudo, torna-se invisível à sociedade.

Independente da complexidade da questão do transporte público e das condições de trabalho do motorista de ônibus existe um ponto de partida que opera como elemento básico de orientação das decisões de política pública. Ele se refere a como o transporte público é visto na sociedade. As conseqüências negativas da operação pública do transporte têm sido amplamente divulgadas. O mau gerenciamento leva à ineficiência, falta de confiabilidade, superlotação dos ônibus, desconforto e má utilização tanto dos recursos financeiros quanto das pessoas. Isto

denota o interesse apenas pelo acúmulo do capital, e fortalecimento dos empresários em detrimento do enfraquecimento do trabalhador.

O estresse ocupacional foi associado e identificado às situações de trabalho dos motoristas. O fenômeno chamado estresse não é novo, no entanto, estudar o estresse no ambiente de trabalho ganha força para ampliar seus estudos a cada dia, isto se deve ao aumento do aparecimento de doenças vinculadas ao trabalho. Sendo assim, compreender melhor o estresse, seus sintomas e tratamento, se junta à obrigação de prevenir e desenvolver tratamentos para problemas de saúde física e mental tão diversos.

No que se refere ao tratamento e orientação, a cidade de Manaus conta, hoje, em pleno funcionamento o CEREST – Centro de Referência Estadual em Saúde do Trabalhador, local agradável, que conta com profissionais médicos e enfermeiros do trabalho; assistente social, psicólogos, fonoaudiólogos e fisioterapeutas, que de forma multidisciplinar trabalham em prol do bem estar do paciente. O serviço é gratuito e aberto a todo trabalhador. O serviço de psicologia realiza intervenção específica com um grupo de motoristas de ônibus diagnosticados com estresse pós-traumático. Manifestaram o adoecimento após sofrerem assalto durante sua jornada de trabalho.

O cenário onde essa trajetória foi descrita, é uma cidade, antes de tudo, próspera e acolhedora, no entanto, com um planejamento urbano questionável, impactando diretamente no planejamento de transportes, o qual é responsável por definir e assegurar a circulação de pessoas, veículos e mercadorias. A Zona Franca de Manaus é a provedora de recursos financeiros para a sociedade, apesar disso, envolta a um contexto de profundas diferenças sociais e econômicas, exige que os demais setores públicos de Manaus também se adéquem a nova realidade imposta. Dentre eles o sistema de transporte coletivo, que não foi expandido na medida necessária para atender a população.

Finalizando esta etapa da pesquisa, destaca-se a necessidade de continuar a ampliação de estudos referentes ao transporte coletivo e aos motoristas da cidade de Manaus. Como foi dito, encerra-se aqui apenas uma etapa, ainda se faz necessário a inclusão de outras áreas de conhecimento como o direito e medicina do



trabalho, contudo, considera-se um salto para a psicologia e deixa-se o chamado para que outras investigações sejam realizadas.

## *Referências*

ALBORNOZ, Suzana. O que é Trabalho. – São Paulo: Brasiliense, 1986. (Coleção Primeiros Passos,171)

ALMEIDA, M.D.V. **Contemporaneidade X Trânsito – reflexão psicossocial do trabalho dos motoristas de coletivo urbano.** Psicologia, Ciência e Profissão, 22, (3), 62-69, 2002.

AGUIAR, Maria Aparecida Ferreira de. **Psicologia Aplicada à Administração: uma abordagem multidisciplinar.** São Paulo: Saraiva, 2005.

BENSOUSSAN, Eddy. **Manual de higiene e segurança e medicina do trabalho.** – São Paulo: Atheneu, 1997.

Bireme. (2003). **Como operacionalizar um grupo focal.** [Citado em 21 de março de 2003]. Disponível em [www.bireme.br/bvs/adolec](http://www.bireme.br/bvs/adolec).

BOCK, Ana Mercês B. (Org.). **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia.** –São Paulo: Saraiva, 2002.

BOCK, Ana Mercês B. (Org.). **A perspectiva sócio-histórica na formação em psicologia.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

BOGDAN, Roberto C.; BIKLEN, Sari Knoop. **A investigação qualitativa em educação. Uma introdução à teoria e aos métodos.** 1994

BOTELHO, Antônio José Lopes. **Projeto ZFM: vetor de interiorização ampliado!.** – Manaus: s.ed., 2001.

BRASIL, Ministério da Saúde. Norma Operacional de Saúde do Trabalhador (NOST-SUS), 1998.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego serviço especializado em segurança e medicina do trabalho (NR4). 2001. Disponível em <[www.mtb.gov.br](http://www.mtb.gov.br)>. Acesso em 24.06.08.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. Serviço especializado Classificação dos principais riscos ocupacionais em grupos (NR5). 2001. Disponível em <[www.mtb.gov.br](http://www.mtb.gov.br)>. Acesso em 24.06.08.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. Lista de doenças relacionadas ao trabalho (Portaria no. 1.339/GM, 18/11/99, Brasília, 2000).

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. Normas Regulamentadoras (NR). Disponível em <[www.mtb.gov.br](http://www.mtb.gov.br)>. Acesso em 24.06.08.

CÂMARA, V.M., GALVÃO, L.A.C. Patologia do Trabalho numa perspectiva ambiental. In Mendes R. Patologia do Trabalho; Ed. Roca, 2000.

CAMPOS, Florianita Coelho. **Psicologia e saúde.** – São Paulo: Hucitec, 2002.

CARLOS, Ana Fani Alessandri. **Espaço-tempo na metrópole: A fragmentação da vida cotidiana.** – São Paulo: Contexto, 2001.

CARMO, Paulo Sérgio do. **A ideologia do trabalho.** 10. ed. São Paulo. Moderna, 1992.

CHANLAT, Jean-François. **O indivíduo na Organização, v.2: Dimensões Esquecidas.** - São Paulo: Atlas, 1993.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas – o passo decisivo para a administração participativa.** – São Paulo: Makron Books, 1994.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.

CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais.** 6.ed. São Paulo: Cortez, 2003.

CODO, Wanderley. **Por uma Psicologia do Trabalho.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

COUTO, H.A. **Ergonomia aplicada ao trabalho: manual técnico da máquina humana.** – Belo Horizonte: ERGO Editora, 1995.

DEJOURS, Christophe. **Por um novo conceito de saúde.** Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, no. 54, vol.14, abril, maio, junho, 1986.

DEJOURS, Christophe. **A loucura no Trabalho.** – São Paulo: Cortez, 1992.

DEJOURS, Christophe et al. **Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho.** – São Paulo: Atlas, 2007.

\_\_\_\_\_, Christophe . **O fator humano.** – São Paulo: Editora FGV, 2005.

DORSCH, Friedrich, et al. **Dicionário de Psicologia.** Rio de Janeiro: Vozes, 2001.

FRANÇA, Ana Cristina Limonge. RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho. Uma abordagem psicossomática.** – São Paulo: Atlas, 2002.

FREIDMANN, Georges. **Tratado de sociologia do trabalho.** – São Paulo: Cultrix, Ed.Universidade de São Paulo, 1973.

Gaskins, S., Miller, P.J. & Corsaro, W.A (1992). Theoretical and methodological perspectives in the interpretative study of children. Em: W.A . Corsaro & P.J. Miller (Orgs.), *Interpretative approaches to children's socialization New Directions for Child Development*, nº 58 (pp. 5-24). San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

IIDA, I. **Ergonomia: Projeto e Produção**. – São Paulo: Edgard Blücher, 1992.

HALL, Calvin S. **Teorias da Personalidade**. – Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

HOFFMANN, Maria Helena; CRUZ, Roberto Moraes; ALCHIERI, João Carlos. **Comportamento Humano no Trânsito**. – São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

LAURELL, S. G. & NORIEGA, M. **Processo de produção e saúde**. – São Paulo: Hucitec, 1989.

LEFEBVRE, Henry. **O direito à cidade**. – São Paulo: Moraes, 1994.

MERCURE, Daniel; SPURK, Jan(orgs). **O trabalho na história do pensamento ocidental**. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

MARX. Karl. **O capital: crítica da economia política**. – Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

\_\_\_\_\_. **Salário, Preço e Lucro**. – São Paulo: Centauro, 2002.

Minayo, M. C. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. Rio de Janeiro: Abrasco / São Paulo: HUCITEC, 1993.

MYERS, David G. **Psicologia Social**. – Rio de Janeiro: LTC, 2000.

MENDES, Ana Magnólia; ABRAHÃO, Júlia Issy. **Organização do Trabalho e Vivências de Prazer e Sofrimento do Trabalhador: Abordagem Psicodinâmica**. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. n. 2, vol. 12, pp. 179-184, maio-ago, 1996.

MENDES. Ana Magnólia (org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa**. – São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MINICUCCI, Agostinho. **Psicologia aplicada à administração**. – São Paulo: Atlas, 1995.

MIRANDA, Carlos Alberto. **Introdução à saúde do trabalhador**. – São Paulo: - Atheneu, 1998.

MONTEIRO, Mário Ypiranga. **Fundação de Manaus**. – Manaus: Metro Cúbico, 1994.

NARDI. Henrique Caetano. **Saúde, trabalho e discurso médico**. - São Leopoldo-RS. Ed. UNINISINOS,1999.

OLIVEIRA, José Aldemir de. **Cidades na Selva**. – Manaus: Valer, 2000.

OLIVEIRA, José Aldemir de. **Manaus de 1920-1967. A cidade doce e dura em excesso.** - Manaus: Editora Valer / Governo do Estado do Amazonas / Editora da Universidade Federal do Amazonas, 2003.

OLIVEIRA, J. A & TEIXEIRA, S.F. **(Im) previdência social: 60 anos de história da previdência social no Brasil.** - Rio de Janeiro: Abrasco, 1986.

OLIVEIRA, Rui de. **Domine a sua agressividade interior e liberte o seu gênio para o sucesso: orientação neuropsicossocial para aprimorar o comportamento instintivo-emocional humano.** – Catanduva – SP: Respel, 2006.

PONTES FILHO, Raimundo Ferreira. **Estudos da História do Amazonas.** – Manaus: Valer, 2000.

RODRIGUES, Manuel Vinícius. **Qualidade de vida no trabalho: Evolução e análise no nível gerencial.** – Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

RODRIGUES, Aroldo. **Psicologia Social.** – Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

SANTOS, Milton. **A natureza do espaço.** – São Paulo: Hucitec, 1997.

SCHERMERHORN, John R. **Fundamentos do comportamento organizacional.** – Porto Alegre: Bookman, 1999.

SILVA, M.A.D da. DE MARCHI, R. **Saúde e qualidade de vida no trabalho.** – São Paulo: **Best Seller, 1997.**

SILVA, Patrícia Costa da; MERLO, Álvaro Roberto Crespo. **Prazer e Sofrimento de Psicólogos em Empresas Privadas.** Psicologia: Ciência e Profissão/Conselho Federal de Psicologia. n.1, ano 27, Brasília, v.1, 2006.

SOUZA, M.F.M. **Um estudo sobre o risco de distúrbios psiquiátricos menores entre os motoristas e cobradores do sistema de ônibus urbano na cidade de São Paulo.** - São Paulo: Faculdade de Medicina/USP, 1996 (Dissertação de Mestrado).

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações.** - São Paulo: Saraiva, 2002.

TAMAYO, Álvaro; BORGES, Livia de Oliveira. **Psicologia: organizações e trabalho,** Santa Catarina, n.º 2, Jun/Dez 2001.

TAMAYO, Álvaro. (Org). **Cultura e saúde as organizações.** – Porto Alegre: Artmed, 2004.

THOMPSON, Edward Palmer. **A formação da classe operária.** – São Paulo: Paz e Terra, 2002.

TRAVERSO-YÉPEZ, Martha. **Os discursos e a dimensão simbólica: uma forma de abordagem à psicologia social.** Estudos de Psicologia, 1, 39-60.

WISNER, Alain. Por dentro do trabalho – ergonomia: método e técnica. – São Paulo: FTD, 1987.

ZANELLI, José Carlos; ANDRADE, Jairo Eduardo Borges; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. (Orgs). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**, São Paulo: Artmed, 2004.

\_\_\_\_\_, José Carlos. **Interação humana e gestão: a construção psicossocial das organizações de trabalho**. – São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

# *Anexos*





**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO SOCIEDADE E CULTURA NA AMAZÔNIA**



**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - Motoristas**

Convidamos o senhor para participar do Projeto de Pesquisa “Riscos ergonômicos e psicossociais: um estudo com motoristas de ônibus”, que será realizado na Universidade Federal do Amazonas (UFAM) para conhecer o processo e as condições de trabalho do motorista de transporte coletivo da cidade de Manaus, especificamente desta empresa, e sua relação com a saúde deste trabalhador. E, ainda, se este tipo de trabalho pode gerar algum impacto nas condições de saúde, principalmente sob os aspectos ergonômicos e psicossociais. Esta pesquisa servirá também para esclarecer e orientar os líderes da empresa, sobre a importância e necessidade da prevenção ao adoecimento. A pesquisadora Andreina Sales Santos e o orientador prof. Dr. João Bosco Ladislau de Andrade, responsáveis pelo projeto, pedem autorização para lhe entrevistar e observar seu trabalho. O Sr. foi escolhido porque pertence ao quadro de funcionários desta empresa e preenche aos requisitos desta pesquisa, neste caso as suas informações servirão para sabermos se o tipo de trabalho que o senhor desenvolve, bem como suas condições de trabalho podem acarretar algum prejuízo a sua saúde.

Se depois de autorizar a realização da entrevista, o senhor não quiser que estas informações sejam usadas, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da entrevista, independente do motivo e sem qualquer prejuízo. O Sr não terá nenhuma despesa e também não ganhará nada. A sua participação é importante para o melhor conhecimento de sua profissão e contribuir para sua melhor qualidade de vida no trabalho.

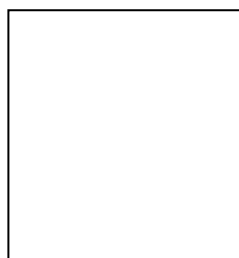
Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade não será divulgada, sendo guardada em segredo para sempre. Para qualquer outra informação, o(a) Sr.(a) poderá entrar em contato com a pesquisadora pelo telefone (92)3647-4381 ou pelo e-mail: andreinasantos@hotmail.com.

Consentimento Pós-Informação

Eu, \_\_\_\_\_, fui informado sobre o que a pesquisadora quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Por isso, eu concordo em participar do projeto, sabendo que não vou ganhar nada e que posso sair quando quiser. Estou recebendo uma cópia deste documento, assinada, que vou guardar.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do participante

ou



Impressão do dedo polegar  
Caso não saiba assinar

\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
Pesquisadora Responsável

\_\_\_\_\_  
Data



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO SOCIEDADE E CULTURA NA AMAZÔNIA**



**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - Usuários**

Convidamos o(a) senhor(a) para participar do Projeto de Pesquisa “Riscos ergonômicos e psicossociais: um estudo com motoristas de ônibus”, que será realizado na Universidade Federal do Amazonas (UFAM) para conhecer o processo e as condições de trabalho do motorista de transporte coletivo da cidade de Manaus, especificamente desta empresa, e sua relação com a saúde deste trabalhador. E, ainda, se este tipo de trabalho pode gerar algum impacto nas condições de saúde, principalmente sob os aspectos ergonômicos e psicossociais. Esta pesquisa servirá também para esclarecer e orientar os líderes da empresa, sobre a importância e necessidade da prevenção ao adoecimento. A pesquisadora Andreina Sales Santos e o orientador prof. Dr. João Bosco Ladislau de Andrade, responsáveis pelo projeto, pedem autorização para lhe entrevistar. O(a) Sr. (a) foi escolhido porque utiliza com regularidade o ônibus para seu deslocamento e preenche aos requisitos desta pesquisa, neste caso as suas informações servirão para sabermos o que o sr(a) pensa e observa sobre o tipo de trabalho do motorista de ônibus, seu comportamento e como eles se relacionam com os usuários.

Se depois de autorizar a realização da entrevista, o senhor não quiser que estas informações sejam usadas, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da entrevista, independente do motivo e sem qualquer prejuízo. O Sr não terá nenhuma despesa e também não ganhará nada. A sua participação é importante para o melhor conhecimento da profissão de motorista, e contribuir para sua melhor qualidade de vida no trabalho e como consequência, um melhor atendimento ao usuário.

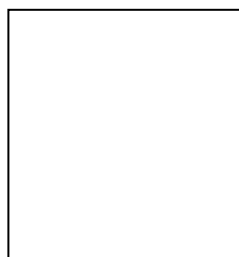
Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade não será divulgada, sendo guardada em segredo para sempre. Para qualquer outra informação, o(a) Sr.(a) poderá entrar em contato com a pesquisadora pelo telefone (92)3647-4381 ou pelo e-mail: andreinassantos@hotmail.com.

Consentimento Pós–Informação

Eu, \_\_\_\_\_, fui informado(a) sobre o que a pesquisadora quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Por isso, eu concordo em participar do projeto, sabendo que não vou ganhar nada e que posso sair quando quiser. Estou recebendo uma cópia deste documento, assinada, que vou guardar.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do participante

ou



Impressão do dedo polegar  
Caso não saiba assinar

\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
Pesquisadora Responsável

\_\_\_\_\_  
Data



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO SOCIEDADE E CULTURA NA AMAZÔNIA**



**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - Gestores**

Convidamos o senhor para participar do Projeto de Pesquisa “Riscos ergonômicos e psicossociais: um estudo com motoristas de ônibus”, que será realizado na Universidade Federal do Amazonas (UFAM) para conhecer o processo e as condições de trabalho do motorista de transporte coletivo da cidade de Manaus, especificamente desta empresa, e sua relação com a saúde deste trabalhador. E, ainda, se este tipo de trabalho pode gerar algum impacto nas condições de saúde, principalmente sob os aspectos ergonômicos e psicossociais. Esta pesquisa servirá também para esclarecer e orientar os senhores, líderes da empresa, sobre a importância e necessidade da prevenção ao adoecimento. A pesquisadora Andreina Sales Santos e o orientador prof. Dr. João Bosco Ladislau de Andrade, responsáveis pelo projeto, pedem autorização para lhe entrevistar. O Sr. foi escolhido porque pertence ao quadro de funcionários desta empresa, exercendo função de gestão, e, desta forma, preenche aos requisitos desta pesquisa, neste caso as suas informações servirão para sabermos como se dá o trabalho que o senhor desenvolve junto aos motoristas, qual a relação existente neste contato profissional e a possível relação com o adoecimento do motorista.

Se depois de autorizar a realização da entrevista, o senhor não quiser que estas informações sejam usadas, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da entrevista, independente do motivo e sem qualquer prejuízo. O Sr não terá nenhuma despesa e também não ganhará nada. A sua participação é importante para o melhor conhecimento de sua profissão de motorista e contribuir para sua melhor qualidade de vida no trabalho deste, bem como dos demais que trabalham junto a este profissional.

Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade não será divulgada, sendo guardada em segredo para sempre. Para qualquer outra informação, o(a) Sr.(a) poderá entrar em contato com a pesquisadora pelo telefone (92)3647-4381 ou pelo e-mail: andreinassantos@hotmail.com.

Consentimento Pós–Informação

Eu, \_\_\_\_\_, fui informado sobre o que a pesquisadora quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Por isso, eu concordo em participar do projeto, sabendo que não vou ganhar nada e que posso sair quando quiser. Estou recebendo uma cópia deste documento, assinada, que vou guardar.

Assinatura do participante	ou	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>	_____ Data
Pesquisadora Responsável		_____ Impressão do dedo polegar Caso não saiba assinar	_____ Data



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO SOCIEDADE E CULTURA NA AMAZÔNIA**

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - Cobradores**

Convidamos o(a) senhor(a) para participar do Projeto de Pesquisa “Riscos ergonômicos e psicossociais: um estudo com motoristas de ônibus”, que será realizado na Universidade Federal do Amazonas (UFAM) para conhecer o processo e as condições de trabalho do motorista de transporte coletivo da cidade de Manaus, especificamente desta empresa, e sua relação com a saúde deste trabalhador. E, ainda, se este tipo de trabalho pode gerar algum impacto nas condições de saúde, principalmente sob os aspectos ergonômicos e psicossociais. Esta pesquisa servirá também para esclarecer e orientar os líderes da empresa, sobre a importância e necessidade da prevenção ao adoecimento. A pesquisadora Andreina Sales Santos e o orientador prof. Dr. João Bosco Ladislau de Andrade, responsáveis pelo projeto, pedem autorização para lhe entrevistar e observar seu trabalho. O Sr. (a) foi escolhido porque pertence ao quadro de funcionários desta empresa, trabalha diretamente com o motorista e preenche aos requisitos desta pesquisa, neste caso as suas informações servirão para sabermos se o tipo de trabalho que o senhor desenvolve, bem como suas condições de trabalho podem acarretar algum prejuízo a sua saúde do trabalhador.

Se depois de autorizar a realização da entrevista, o senhor(a) não quiser que estas informações sejam usadas, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da entrevista, independente do motivo e sem qualquer prejuízo. O Sr não terá nenhuma despesa e também não ganhará nada. A sua participação é importante para o melhor conhecimento de sua profissão e contribuir para sua melhor qualidade de vida no trabalho, tendo em vista que compartilha de todo o processo de trabalho do motorista.

Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade não será divulgada, sendo guardada em segredo para sempre. Para qualquer outra informação, o(a) Sr.(a) poderá entrar em contato com a pesquisadora pelo telefone (92)3647-4381 ou pelo e-mail: andreinassantos@hotmail.com.

Consentimento Pós-Informação

Eu, \_\_\_\_\_, fui informado sobre o que a pesquisadora quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Por isso, eu concordo em participar do projeto, sabendo que não vou ganhar nada e que posso sair quando quiser. Estou recebendo uma cópia deste documento, assinada, que vou guardar.

Assinatura do participante	ou	<div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; height: 100%; width: 100%;"> </div>	_____ Data
Pesquisadora Responsável		_____ Data	_____ Data

Impressão do dedo polegar  
Caso não saiba assinar

## **ROTEIRO DA ENTREVISTA COM MOTORISTAS**

### **IDENTIFICAÇÃO**

Idade: \_\_\_\_\_ anos. Data da entrevista: \_\_\_\_\_

Estado civil: ( ) solteiro ( ) casado ( ) divorciado ( ) amasiado ( ) viúvo

Escolaridade: ( ) Ensino Fundamental ( ) Ensino médio ( ) Superior

Tempo de serviço como motorista de ônibus urbano: \_\_\_\_\_ anos.

Turno de trabalho: ( ) matutino ( ) vespertino ( ) noturno

Qual sua jornada de trabalho diária? \_\_\_\_\_ horas.

Quantos dias de folga por semana? \_\_\_\_\_ dias

Participou de treinamento ao iniciar sua atividade profissional: \_\_\_\_\_

### **ROTEIRO DA ENTREVISTA:**

#### **PROCESSO DE TRABALHO:**

1. Conte como é seu dia de trabalho. (processo de trabalho)
2. Como são suas condições de trabalho? (ônibus/local para refeição/local para higiene pessoal/local para intervalos)
3. Quais são suas responsabilidades como motorista.
4. Faz alguma atividade que não seja específica de sua função? Qual?
5. Você já recebeu da empresa alguma orientação a respeito do cuidado com sua saúde no trabalho?
6. Conte como você percebe o trânsito na cidade de Manaus nos últimos 5 anos.
7. Qual a influência que tem o trânsito para a execução do seu trabalho?

#### **RELAÇÃO INTERPESSOAL:**

1. Em relação a sua profissão, como percebe a importância que tem para a sociedade?
2. Como é sua relação com o cobrador do ônibus que você trabalha?
3. Você tem ou já teve problemas com os usuários?
4. No trânsito, como é sua relação com os demais motoristas?
5. Como você pode descrever sua relação com os chefes e com a empresa?

#### **SAÚDE PSÍQUICA E ERGONÔMICA:**

1. Você faz uso de bebidas alcoólicas? Com que frequência faz uso?
2. Você é fumante? Qual quantidade de cigarro/dia?
3. Possui diabetes e/ou hipertensão?
4. Faz algum controle de peso?
5. Faz atividade física? Com que frequência?
6. Costuma ir ao médico e realizar exames? Tem plano de saúde?
7. Você teve alguma doença que o afastou do trabalho?
8. Após sua jornada de trabalho o que costuma sentir em relação ao seu corpo?
9. Sobre seu corpo, sente alguma dor nas costas? Dores nas pernas e braços, alguma rigidez muscular ou fraqueza?
10. Em relação ao estado psicológico, sente alguma alteração no seu humor, sente estresse, sente irritação, intolerância, sonolência?

## **ROTEIRO DA ENTREVISTA COM GESTORES**

### **IDENTIFICAÇÃO**

Idade: \_\_\_\_\_ anos. Data da entrevista: \_\_\_\_\_

Estado civil: ( ) solteiro ( ) casado ( ) divorciado ( ) amasiado ( ) viúvo

Escolaridade: ( ) Ensino Fundamental ( ) Ensino médio ( ) Superior ( ) Pós-graduação

Tempo de serviço na área de transporte urbano: \_\_\_\_\_ anos.

Cargo: \_\_\_\_\_

Turno de trabalho: ( ) matutino ( ) vespertino ( ) noturno

Qual sua jornada de trabalho diária? \_\_\_\_\_ horas.

Quantos dias de folga por semana? \_\_\_\_\_ dias

Participou de treinamento para tornar-se um gestor? : \_\_\_\_\_

### **ROTEIRO DA ENTREVISTA:**

#### **PROCESSO DE TRABALHO:**

1. Conte como é o dia de trabalho dos motoristas. (processo de trabalho)
2. Como são suas condições de trabalho dos motoristas? (ônibus/local para refeição/local para higiene pessoal/local para intervalos)
3. Quais são as responsabilidades dos motoristas.
4. Eles fazem alguma atividade que não seja específica de sua função? Qual?
5. Eles já receberam da empresa alguma orientação a respeito do cuidado com sua saúde no trabalho?
6. Eles têm conhecimento sobre condições de Segurança e Saúde no Trabalho?
7. Eles receberam algum treinamento sobre Segurança e Saúde no Trabalho?
8. Conte como percebe o trânsito na cidade de Manaus nos últimos 5 anos.
9. Qual a influência que tem o trânsito para a execução do trabalho do motorista?

#### **RELAÇÃO INTERPESSOAL:**

1. Em relação à profissão de motorista, como percebe a importância que tem para a sociedade?
2. Como é sua relação com o cobrador e motoristas de ônibus?
3. Você tem ou já teve problemas com motoristas?
4. Como você percebe a relação existente entre chefes e motoristas?

#### **SAÚDE PSÍQUICA E ERGONÔMICA:**

1. Os motoristas fazem exames clínicos com que frequência?
2. Possuem plano de saúde?
3. Há médico e/ou enfermeiro do trabalho na empresa?
4. Há outros profissionais como Psicólogo e Fisioterapeuta? (outros)
5. Ocorrem brigas entre motoristas durante a jornada de trabalho? Qual frequência? Qual motivo?
6. Eles demonstram estar estressados, impacientes e intolerantes em algum momento do dia?
7. Eles fazem exercícios orientados durante a jornada de trabalho?

**ROTEIRO DE ANAMNESE OCUPACIONAL:**  
Entrevista com Gerente de Recursos Humanos da Empresa.

**IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA:**

- Matérias-primas
- Instrumentos e máquinas
- Processos auxiliares
- Produto final
- Subproduto e resíduos
- Fluxograma de produção

**ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO**

- Contrato de trabalho
- Salário
- Jornada diária
- Pausas
- Horas extras
- Férias
- Relacionamento com colegas e chefias
- Percepção do trabalhador sobre seu trabalho
- Grau de satisfação
- Mecanismos de controle do ritmo e da produção

**INSTALAÇÕES DA EMPRESA:**

- Área física
- Tipo de construção
- Ventilação
- Iluminação
- Condições de conforto e higiene (banheiros, lavatórios, bebedouros, vestiário, refeitório, lazer, etc.)

**DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO OU DO POSTO DE TRABALHO EM UM DIA TÍPICO DE TRABALHO:**

- O que faz?
- Como faz?
- Com que faz?
- Quanto faz? Quantas viagens por dia de trabalho?
- Com quem faz?

**PRESENÇA DE FATORES DE RISCO PARA A SAÚDE:**

- Físicos
- Químicos
- Biológicos
- Ergonômicos e psicossociais
- De acidentes e outros
- Medidas de proteção coletiva e individual: existência, adequação, utilização e eficácia em relação aos riscos.

## **ROTEIRO DA ENTREVISTA COM COBRADORES**

### **IDENTIFICAÇÃO**

Idade: \_\_\_\_\_ anos. Data da entrevista: \_\_\_\_\_

Estado civil: ( ) solteiro ( ) casado ( ) divorciado ( ) amasiado ( ) viúvo

Escolaridade: ( ) Ensino Fundamental ( ) Ensino médio ( ) Superior

Tempo de serviço como cobrador de ônibus urbano: \_\_\_\_\_ anos.

Turno de trabalho: ( ) matutino ( ) vespertino ( ) noturno

Qual sua jornada de trabalho diária? \_\_\_\_\_ horas.

Quantos dias de folga por semana? \_\_\_\_\_ dias

### **ROTEIRO DA ENTREVISTA:**

#### **PROCESSO DE TRABALHO:**

1. Conte como é seu dia de trabalho. (processo de trabalho)
2. Como são suas condições de trabalho? (ônibus/local para refeição/local para higiene pessoal/local para intervalos)
3. Quais são suas responsabilidades como cobrador?
4. Faz alguma atividade que não seja específica de sua função? Qual?
5. Você já recebeu da empresa alguma orientação a respeito do cuidado com sua saúde no trabalho?
6. Você tem conhecimento sobre condições de Segurança e Saúde no Trabalho?
7. Já recebeu algum treinamento sobre Segurança e Saúde no Trabalho?
8. Conte como você percebe o trânsito na cidade de Manaus nos últimos 5 anos.
9. Qual a influência que tem o trânsito para a execução do seu trabalho?

#### **RELAÇÃO INTERPESSOAL:**

1. Em relação a sua profissão, como percebe a importância que tem para a sociedade?
2. Como é sua relação com o motorista do ônibus que você trabalha?
3. Você tem ou já teve problemas com os usuários? E com motoristas?
4. No trânsito, como é sua relação com os demais cobradores e motoristas?
5. Como você pode descrever sua relação com os chefes e motoristas da empresa?

#### **SAÚDE PSÍQUICA E ERGONÔMICA:**

1. Você faz uso de bebidas alcoólicas? Com que frequência faz uso?
2. Você é fumante? Qual quantidade de cigarro/dia?
3. Possui diabetes e/ou hipertensão?
4. Faz algum controle de peso?
5. Faz atividade física? Com que frequência?
6. Costuma ir ao médico e realizar exames? Tem plano de saúde?
7. Você teve alguma doença que o afastou do trabalho?
8. Após sua jornada de trabalho o que costuma sentir em relação ao seu corpo?
9. Sobre seu corpo, sente alguma dor nas costas? Dores nas pernas e braços, alguma rigidez muscular ou fraqueza?
10. Em relação ao estado psicológico, sente alguma alteração no seu humor, sente estresse, sente irritação, intolerância, sonolência?



## ***ROTEIRO DA ENTREVISTA COM USUÁRIOS***

### **IDENTIFICAÇÃO**

Idade: \_\_\_\_\_ anos. Data da entrevista: \_\_\_\_\_

Estado civil: ( ) solteiro ( ) casado ( ) divorciado ( ) amasiado ( ) viúvo

Escolaridade: ( ) Ensino Fundamental ( ) Ensino médio ( ) Superior

Turno de trabalho: ( ) matutino ( ) vespertino ( ) noturno

Qual sua jornada de trabalho diária? \_\_\_\_\_ horas.

Há quanto tempo utiliza transporte coletivo? \_\_\_\_\_

Quantos ônibus utiliza por dia? \_\_\_\_\_ Quantos dias por semana? \_\_\_\_\_

### **ROTEIRO DA ENTREVISTA:**

#### **PROCESSO DE TRABALHO:**

1. Conte como percebe o dia de trabalho de um motorista de ônibus. (processo de trabalho)
2. Conte como percebe as condições de trabalho deles? (ônibus/local para refeição/local para higiene pessoal/local para intervalos)
3. Quais são as responsabilidades de um motorista de ônibus?
4. Conte como você percebe o trânsito na cidade de Manaus nos últimos 5 anos.
5. Qual a influência que tem o trânsito para a execução do trabalho do motorista?

#### **RELAÇÃO INTERPESSOAL:**

1. Em relação a profissão de motorista, como percebe a importância que tem para a sociedade?
2. Como é sua relação com o cobrador e motorista do ônibus que você usa diariamente?
3. Você tem ou já teve problemas com os motoristas?
4. No trânsito como você percebe a relação dos motoristas com os outros motoristas?
5. Como você percebe que deve ser a relação dos chefes da empresa com os motoristas?

#### **SAÚDE PSÍQUICA E ERGONÔMICA:**

1. Em relação ao estado psicológico do motorista você percebe ou já percebeu alguma alteração no seu humor, estresse, irritação, intolerância, sonolência?
2. Você percebe ou já percebeu alguma queixa do motorista durante o seu trajeto de viagem?

## **ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO COM MOTORISTAS - Realizando seu percurso de trabalho.**

### IDENTIFICAÇÃO

Nome do observador: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Início: \_\_\_\_h \_\_m Término: \_\_\_\_h \_\_m

Rota: \_\_\_\_\_

1. DESCRIÇÃO DO CONTEXTO DA OBSERVAÇÃO
2. ITENS A SEREM OBSERVADOS EM RELAÇÃO À ROTA REALIZADA
  - Organização administrativa (despachante da rota)
  - Organização do trabalhador (conferência das condições do veículo)
  - Clima organizacional, utilização do espaço físico
3. ITENS A SEREM OBSERVADOS DENTRO DO ÔNIBUS
  - Avaliação geral da tarefa: ordem seqüencial das atividades desenvolvidas durante a observação
  - Atitude do motorista durante a realização das atividades.
  - Atitude do usuário em relação ao motorista
  - Atitude do cobrador em relação ao motorista
  - Realização do trabalho
  - Relação motorista/cobrador
  - Relação motorista/usuário
  - Interação com o observador
  - Comentários do motorista
  - Avaliação global da observação
4. CONCLUSÕES DA OBSERVAÇÃO:

## ANEXO: CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÃO – CBO

### 7824 :: Motoristas de ônibus urbanos, metropolitanos e rodoviários

7824-05 - Motorista de ônibus rodoviário

7824-10 - Motorista de ônibus urbano

7824-15 - Motorista de trólebus

#### Descrição sumária

Conduzem e vistoriam ônibus e trólebus de transporte coletivo de passageiros urbanos, metropolitanos e ônibus rodoviários de longas distâncias; verificam itinerário de viagens; controlam o embarque e desembarque de passageiros e os orientam quanto a tarifas, itinerários, pontos de embarque e desembarque e procedimentos no interior do veículo. Executam procedimentos para garantir segurança e o conforto dos passageiros. Habilitam-se periodicamente para conduzir ônibus.

#### Condições gerais de exercício

Trabalham em empresas de ônibus de transporte coletivo de passageiros, urbano, metropolitano e rodoviário de longa distância. São assalariados, com carteira assinada; atuam sob supervisão, de forma individual ou em duplas, nas viagens de longa distância. Trabalham em veículos, em horários irregulares, em sistema de rodízio, sob pressão de cumprimento de horário. Permanecem em posição desconfortável por longos períodos e estão sujeitos a acidentes e assaltos, podendo provocar estresse. A ausência de instalações sanitárias, em paradas de ônibus urbanos de grandes cidades, provoca desconforto. As atividades são desenvolvidas em conformidade com leis e regulamentos de trânsito e de direção de veículos de transporte coletivos.

#### Formação e experiência

O exercício dessas ocupações requer carteira de habilitação, ensino fundamental completo, curso básico de qualificação de até duzentas horas, incluindo mecânica e eletricidade de veículos automotores. O pleno desempenho das atividades, ocorre após três ou quatro anos de experiência.

#### Áreas de Atividades

- A VISTORIAR VEÍCULO DE TRANSPORTE COLETIVO
- B VERIFICAR ITINERÁRIO DE VIAGENS
- C CONTROLAR O EMBARQUE E DESEMBARQUE DE PASSAGEIROS
- D TRABALHAR COM SEGURANÇA
- E GARANTIR SEGURANÇA E CONFORTO DOS PASSAGEIROS
- F CONDUZIR ÔNIBUS
- G ORIENTAR PASSAGEIROS
- H CERTIFICAR-SE NA CONDUÇÃO DE ÔNIBUS

### Competências pessoais

- 1 Discriminar cores
- 2 Discriminar detalhes à distância
- 3 Discriminar objetos em condições de baixa iluminação
- 4 Demonstrar rapidez de reflexos
- 5 Discriminar ruídos do veículo e do trânsito
- 6 Demonstrar atenção com o público
- 7 Demonstrar zelo pelo veículo
- 8 Demonstrar senso de responsabilidade
- 9 Controlar movimentos do veículo com rapidez e precisão
- 10 Prestar informações ao público
- 11 Praticar pontualidade
- 12 Tratar passageiros e colegas com educação
- 13 Uniformizar-se
- 14 Calcular em mínima fração de tempo a distância entre objetos e o observador
- 15 Demonstrar facilidade numérica de contagem
- 16 Dirigir em condições de alerta
- 17 Demonstrar senso de orientação espacial
- 18 Demonstrar percepção de profundidade

### Recursos de trabalho ▼

- \* Ônibus
- \* Acessórios do veículo
- \* Caneta
- \* Habilitação, RG e relógio
- \* Tabelas de horários
- \* Crachá de identificação, uniforme e mochila
- \* Carteira de saúde em dia
- \* Óculos de sol e luvas
- \* Capa para o banco do ônibus e cortina
- \* Flanelas e sabão para desembaçar pára-brisa
- \* Equipamentos de primeiros-socorros

### Recursos de trabalho ▼

- \* Acessórios do veículo
- Caneta
- \* Capa para o banco do ônibus e cortina
- \* Carteira de saúde em dia
- \* Crachá de identificação, uniforme e mochila
- \* Equipamentos de primeiros-socorros
- \* Flanelas e sabão para desembaçar pára-brisa
- \* Habilitação, RG e relógio
- \* Óculos de sol e luvas
- \* Ônibus
- \* Tabelas de horários

## ANEXO – NORMAS REGULAMENTADORAS

Código	Descrição
NR 01	Disposições Gerais (101.000-0)
NR 02	Inspeção Prévia
NR 03	Embargo ou Interdição (103.000-0)
NR 04	Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (104.000-6)
NR 05	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (205.000-5)
NR 06	Equipamento de Proteção individual (206.000-0/10)
NR 07	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (107.000-2)
NR 08	Edificações (108.000-8)
NR 09	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (109.000-3)
NR 10	Instalações e Serviços em Eletricidade (110.000-9)
NR 11	Transporte, Movimentação, Armazenagem e Manuseio de Materiais (111.000-4)
NR 12	Máquinas e Equipamentos (112.000-0)
NR 13	Caldeiras e Vasos de Pressão (113.000-5)
NR 14	Fornos (114.000-0)
NR 15	Atividades e Operações Insalubres
NR 16	Atividades e Operações Perigosas (116.000-1)
NR 17	Ergonomia (117.000-7)
NR 18	Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção (118.0002)
NR 19	Explosivos (119.000-8)
NR 20	Líquidos combustíveis e inflamáveis (120.000-3)
NR 21	Trabalhos a Céu Aberto (121.000-9)
NR 22	Segurança e Saúde Ocupacional na Mineração (122.000-4)
NR 23	Proteção Contra Incêndios (123.000-0)
NR 24	Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho (124.000-5)
NR 25	Resíduos Industriais (125.000-0)
NR 26	Sinalização de Segurança (126-000-6)
NR 27	Registro Profissional do Técnico de Segurança do Trabalho no Ministério do Trabalho (127.000-1) - Status: Revogado
NR 28	Fiscalização e Penalidades
NR 29	Norma Regulamentadora de Segurança e Saúde no Trabalho Portuário
NR 30	Norma Regulamentadora de Segurança e Saúde no Trabalho Aquaviário
NR 31	Norma Regulamentadora de Segurança e Saúde no Trabalho na Agricultura, Pecuária, Silvicultura, Exploração Florestal e Aquicultura
NR 32	Segurança e Saúde no Trabalho em Estabelecimentos de Saúde

<b>NR 33</b>	Segurança e Saúde nos Trabalhos em Espaços Confinados
<b>NRR 1</b>	Disposições Gerais (151.000-2) - Status: Revogado
<b>NRR 2</b>	Serviço Especializado em Prevenção de Acidentes do Trabalho Rural - SEPATR (152.000-8) - Status: Revogado
<b>NRR 3</b>	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho Rural CIPATR(153.000-3) - Status: Revogado
<b>NRR 4</b>	Equipamento de Proteção Individual - EPI (154.000-9) - Status: Revogado
<b>NRR 5</b>	Produtos Químicos (155.000-4) - Status: Revogado