



**Centro Universitário de Brasília
Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD**

NERRISE BENTHER

**A SIGNIFICAÇÃO DO TRABALHO
DO COBRADOR DE ÔNIBUS DO DF POR ELE MESMO**

Brasília
2016

NERRISE BENTHER

**A SIGNIFICAÇÃO DO TRABALHO
DO COBRADOR DE ÔNIBUS DO DF POR ELE MESMO**

Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como pré-requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas e Coaching.

Orientador: Prof. Dr. Rogério Rodrigues da Silva.

Brasília
2016

NERRISE BENTHER

**A SIGNIFICAÇÃO DO TRABALHO
DO COBRADOR DE ÔNIBUS DO DF POR ELE MESMO**

Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como pré-requisito para a obtenção de Certificado de *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas e Coching.

Orientador: Prof.Dr. Rogério Rodrigues da Silva.

Brasília, ____ de _____ de 2016.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Gilson Ciarallo

Prof. Dr.

Dedico este estudo aos Cobradores e as empresas de Transporte Público para maior atuação na significação do Trabalho.

AGRADECIMENTO(S)

Agradeço primeiramente a Deus por me dar a oportunidade de estudo e de chegar até onde cheguei, agradeço a todos os colegas da Pós- Graduação que foram de enorme valor para esta monografia. Pela força, coragem e atenção do meu orientador Doutor Rogério Rodrigues, que me ajudou bastante, ensinando-me. Por fim, à minha família, amigos e colegas que de uma forma ou de outra sempre fizeram com que eu pensasse mais na forma de trabalho do outro.

“Deus não escolhe os capacitados, mas, capacita os escolhidos. Fazer ou não fazer algo só depende de nossa vontade e perseverança”. (Albert Einstein)

RESUMO

A literatura sobre o estresse e suas influências sobre o sucesso e sobre o reconhecimento profissional tem aumentado na última década, procurando identificar os fatores que geram insatisfação e frustração, a fim de melhorar os níveis de satisfação e prazer com o trabalho dos profissionais, mantendo-os, assim, equilibrados sob os pontos de vista físico, mental e social, e de elevar os níveis de qualidade e produtividade dos serviços prestados. Para o indivíduo, o trabalho já não é apenas um meio de sobrevivência na sociedade, mas um importante agente de realização pessoal e de integração social, diretamente relacionado com a satisfação do ego. O objetivo da presente pesquisa foi avaliar a produção de sentidos derivada dos processos de significação que cobradores de uma empresa situada DF de ônibus do transporte público constroem durante suas atividades de trabalho. A pesquisa, de caráter exploratório, utilizou como instrumento de pesquisa o Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), composto pelas seguintes escalas: Escala de Avaliação do Contexto de Produção de Bens e Serviços, Escala de Custo Humano no Trabalho, Escala de Prazer e Sofrimento no Trabalho e Escala de Danos Provocados pelo Trabalho. Os resultados apontam que os profissionais pesquisados avaliaram de forma mais negativa o item angústia, seguidos pelos itens esgotamento e a falta de reconhecimento. Por outro lado, os dados indicaram médias incomumente altas para os itens “realização”, “liberdade”, “organização do trabalho”, “relações sócio profissionais” e “condições de trabalho”. Já os itens negativos como danos sociais e psicológicos apresentaram medias baixas.

Palavras-chave: Cobradores de ônibus. Prazer e Sofrimento. Estratégias de defesa.

ABSTRACT

The literature on the stress and its influences on the success and on the professional recognition has been increasing in the last decade. It tries to identify the factors to generate dissatisfaction and frustration, in order to improve the satisfaction levels and pleasure with the professionals' work, maintaining them balanced under physical, mental and social point of view, and improve their rendered services quality and productivity levels. For the individual, the work is no longer a mean of survival in the society, but an important agent of personal accomplishment and of social integration, directly related with the satisfaction of the ego. The objective of the research was to evaluate the derived production of senses of the significance processes that public transportation's bus fee collectors build during their work activities. The research, of exploratory character, used the Inventory of Work and Illness Risks (ITRA) as research instrument, composed by the following scales: Work Context Assessment Scale, Scale of Human Cost at Work, Scale of Indicators of Pleasure and Suffering and Scale of Work-Related Injuries. The results points out that the professionals evaluated more negatively the item anguish, and then by the items exhaustion and lack of recognition. On the other hand, the data indicated uncommon high averages for the items "accomplishment", "freedom", "organization of the work", "socio-professional relationships" and "work conditions". Negative related items as social and psychological damages presented low-level values.

Key words: Bus fee collectors. Pleasure and suffering. Defensive strategies

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 O TRABALHO	12
1.1 A PSICOLOGIA DO TRABALHO	14
1.2 PSICODINÂMICA DO TRABALHO	15
1.3 AS VIVÊNCIAS DE PRAZER E DE SOFRIMENTO	17
1.4 UM MODELO DE ANÁLISE DO PRAZER E DO SOFRIMENTO	22
1.5 ABSENTEÍSMO	25
2 O TRABALHO DO COBRADOR DE ÔNIBUS URBANO E SUAS DOENÇAS FUNCIONAIS	30
2.1 A MEDICINA DE TRÁFEGO OCUPACIONAL	30
2.2 O SERVIÇO DE TRANSPORTE E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS COBRADORES DE ÔNIBUS URBANOS	32
3 METODOLOGIA	35
3.1 AMOSTRA	35
3.2 PROCEDIMENTOS	40
3.3 INSTRUMENTO	40
4 RESULTADOS	43
5 DISCUSSÃO	48
CONSIDERAÇÕES FINAIS	56
REFERÊNCIAS	58
ANEXO A	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
ANEXO B	65

INTRODUÇÃO

Hoje em dia o mercado de trabalho em geral tem sido afetado pelo desgaste físico e emocional de profissionais das mais diferentes áreas de atuação. Temas como insatisfação e estresse ganharam destaque nos últimos anos no âmbito das organizações, que percebem no seu controle um fator determinante para alcançar objetivos, individuais e corporativos. A literatura sobre o estresse e suas influências no sucesso e reconhecimento profissional tem aumentado na última década, procurando identificar os fatores que geram insatisfação e frustração, para melhorar tanto os níveis de satisfação e prazer com o trabalho dos profissionais, mantendo-os assim equilibrados sob os pontos de vista físico, mental e social, e elevar os níveis de qualidade e produtividade dos serviços prestados.

As mudanças no mercado causadas pelas políticas neoliberais e globalizantes valorizadas durante as duas últimas décadas são responsáveis, em grande medida, pela precarização do trabalho, afetando negativamente o compromisso e a dedicação dos trabalhadores devido, principalmente, ao crescimento de suas descrenças com conquistas e uma possível satisfação no trabalho.

Além desse caráter político, o trabalho assume ainda um caráter decisivo para o desenvolvimento das sociedades, um objeto importante para o indivíduo e para as organizações. Atualmente, o trabalho adquiriu influência e dimensão como regulador da organização social moderna. Para o indivíduo, o trabalho já não é apenas um meio de sobrevivência na sociedade, mas sim um importante agente de realização pessoal e de integração social, diretamente relacionado com a satisfação do ego.

Sob essas premissas, o objetivo da presente pesquisa foi avaliar a produção de sentidos derivada dos processos de significação que cobradores de ônibus do transporte públicos constroem durante suas atividades de trabalho. Esta produção de sentido está literalmente concatenada com os processos psicológicos elementares como do saber, do sentir e do perceber. A produção de sentidos se refere ao modo como a consciência da pessoa internaliza conhecimentos dos fenômenos objetivos que tem relação com a sua vida. No mundo do trabalho, os sentidos conferidos às atividades realizadas costumam ser associados na forte relação entre

produção e remuneração, mesmo quando o trabalhador não recebe nenhum benefício direto por realizá-las.

Para facilitar a obtenção do objetivo principal, foram definidos os seguintes objetivos específicos: expor e analisar a organização do trabalho, as condições do trabalho e as relações sócio profissionais dos cobradores de ônibus de acordo com o instrumento Inventário Sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA); caracterizar, analisar e mensurar se as vivências de prazer e sofrimento afetam positivamente ou negativamente o cotidiano dos cobradores; e verificar quais as principais estratégias de defesa ou mobilização subjetiva adotadas pelos cobradores para enfrentar o sofrimento e conseqüente dores físicas, psicológicas e sociais.

O trabalho realizado pelos cobradores de ônibus do transporte público não atende aos preceitos da qualidade do trabalho e tampouco se traduz em ascensão profissional, remuneração gratificante e reconhecimento social. Os conflitos pessoais e coletivos decorrentes destas particularidades do trabalho favorecem o aumento dos riscos de saúde física e mental por causa do estresse ocupacional assim como para a diminuição dos níveis de satisfação profissional e conseqüente queda de produtividade e qualidade dos serviços prestados. Esse quadro ainda é agravado por causa do despreparo dos profissionais para lidar com estas exigências físicas, mentais e sociais, colaborando para o aumento dos riscos relacionados com o trabalho.

O primeiro capítulo contém as definições sobre trabalho e de sua organização, da psicologia e da psicodinâmica do trabalho, e os principais detalhes sobre as vivências de prazer e sofrimento, das estratégias defensivas e mobilizações coletivas criadas para suportá-las e suas conseqüências, e de um modelo para sua análise.

O segundo capítulo expõe os pormenores do trabalho de um cobrador de ônibus urbano e de suas doenças funcionais, apresentando também alguns conceitos de medicina do tráfego ocupacional e do serviço de transporte urbano e das condições de trabalho dos cobradores de ônibus.

O terceiro capítulo trata da parte metodológica, descrevendo detalhes sobre a amostra de participantes, dos instrumentos e procedimentos de coleta de dados, e da criação dos dados para posterior análises.

O quarto capítulo apresenta os resultados estatísticos dos questionários aplicados aos cobradores de ônibus para medir seus níveis de prazer e sofrimento em suas atividades de produção de bens e serviços.

O quinto capítulo contém a discussão dos resultados encontrados no questionário sobre o prazer e o sofrimento no trabalho e das estratégias defensivas utilizadas pelos cobradores para submeter suas magoas e aflições.

O sexto capítulo apresenta as conclusões finais, um resumo do que foi descoberto, as contribuições e as limitações da pesquisa. Inclui também algumas sugestões para a continuação deste estudo e algumas ideias para novas pesquisas sobre este mesmo assunto.

1 O TRABALHO

Dejours (2004), ao apresentar uma definição sobre o significado do termo “trabalho”, relata que diferentes ciências como a sociologia, a economia, a psicologia, entre outras, percebem-nas de uma maneira heterogênea, concentrando as suas atenções para o componente social, na forma de uma remuneração salarial recorrente para a execução de funções pré-estabelecidas, no componente da produção social, da produção de um bem ou serviço para a sociedade, ou também, de um emprego, um ofício ou uma ocupação profissional. Sob o olhar de um clínico, trabalho seria:

[...] aquilo que implica, do ponto de vista humano, o fato de trabalhar: gestos, saber-fazer, um engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações; é o poder de sentir, de pensar e de inventar, etc. (DEJOURS, 2004, p.1)

Antunes (2009) expõe que o trabalho, na visão clássica da administração de Taylor e de Ford, é um contrato assinado entre o trabalhador e o empresário que está em vigor por um período de tempo de acordo com os interesses das partes, no qual o primeiro se compromete a responsabilizar-se pela execução de determinadas funções, e o segundo, a remunerá-lo por esta tarefa. O pagamento pelos serviços tanto pode ser por empreitada como diário, semanal, quinzenal, mensal, entre outros. O que sobressai nesta relação entre trabalhador e empresário é o contrato ou o estabelecimento de uma relação empregatícia formal na qual o primeiro se subordina ao segundo por causa de uma remuneração pré-estabelecida entre as partes.

Sob o olhar marxista, o trabalho ou atividade laboral é um espaço crucial na vida humana porque, por meio dele, o ser humano se torna um ser social. As mudanças e as transformações do mundo moderno, por extensão, igualmente se impõem no mundo do trabalho, no modo de ser do trabalhador e na sua maneira de perceber as tarefas que desempenha. O trabalho não pode ficar restrito a um vetor unidimensional econômico, porque se trata da atividade responsável pela geração da principal fonte de renda para a maioria da população. Dessa forma, sua esfera psíquica não pode ser negligenciada, sendo obrigatório relacionar as noções de trabalho e as formas de produção da mesma.

Neste sentido, o trabalho, sob o viés do cientista social, não pode ficar restrito a uma relação salarial entre contratante e contratado, e deve ser norteado nas

formas que a individualidade do ser humano reage perante os compromissos e pressões materiais e sociais de responsabilizar-se pela efetuação de uma tarefa. Deve-se observar, também, as condições do meio que facilitam ou dificultam a consumação do encargo, que mesmo em condições ótimas, a qualidade final do produto trabalhado pode não ser aquela por todos desejadas, e tal falência pode impactar negativamente a saúde de todos os implicados. Nesta lógica, comenta Dejours:

De fato, as situações comuns de trabalho são permeadas por acontecimentos inesperados, panes, incidentes, anomalias de funcionamento, incoerência organizacional, imprevistos provenientes tanto da matéria, das ferramentas e das máquinas, quanto dos outros trabalhadores, colegas, chefes, subordinados, equipe, hierarquia, clientes, [...] Esta discrepância entre o prescrito e o real se encontra em todos os níveis de análise entre tarefa e atividade ou ainda entre a organização formal e organização informal do trabalho. Trabalhar é preencher a lacuna entre o prescrito e o real. Ora, o que é preciso fazer para preencher esta lacuna não tem como ser previsto antecipadamente. O caminho a ser percorrido entre o prescrito e o real deve ser, a cada momento, inventado ou descoberto pelo sujeito que trabalha. Assim, para o clínico, o trabalho se define como sendo aquilo que o sujeito deve acrescentar às prescrições para poder atingir os objetivos que lhe são designados; ou ainda aquilo que ele deve acrescentar de si mesmo para enfrentar o que não funciona quando ele se atém escrupulosamente à execução das prescrições. (DEJOURS, 2004, p.1,2)

Observa-se, destas opiniões, que a sociedade moderna demanda que os indivíduos trabalhem para conseguir o seu sustento, e que eles terão de fazê-lo durante a maior parte de suas vidas. A qualidade do trabalho, o prazer /desprazer de ter que realizá-lo e a consequente remuneração e reconhecimento profissional são fatores que definem as condições de vida dos indivíduos, suas expectativas e oportunidades de inserção e ascensão social.

Para apreender o trabalho como um objeto de estudo e objetivamente válido, pode-se tentar dar conta de como se constitui, enquanto tal, para o trabalhador, observando e interrogando sobre o fazer, do qual é produto, e analisando como vai se delimitando para o indivíduo. [...] a relação do trabalhador com a atividade é vista dentro de um espaço de trabalho, constituindo-se como o cenário de luta, onde se dá o embate cotidiano. De fato, como o trabalho não se encerra na relação do trabalhador com a máquina, é no contexto do espaço de trabalho que o indivíduo vive sua condição de trabalhador assalariado, e onde estão compostas as questões das relações de trabalho, que vão desde aqueles referentes à relação com a chefia até aquelas com a organização, através da norma e de regras legais do contrato de trabalho, passando pela experiência com o coletivo e também enquanto coletivo de trabalho. Representa também o lugar do fazer, e de uma certa maneira, o lugar de referência da inserção profissional. (ITANI, 1996, p.165).

Infere-se que para a pessoa que trabalha, seja autônoma ou contratada, as condições para realizar as tarefas são importantes, assim como a remuneração pelos esforços realizados. No âmbito social, ter apenas um trabalho não é suficiente para as pessoas. Elas querem ter um trabalho reconhecido como importante pela sociedade e bem remunerado, pois é uma das principais formas de afirmação do indivíduo e facilitador de sua inserção no grupo que deseja participar. Entende-se que, psicologicamente, o trabalho transmuta o ser humano e por meio das alegrias e tristezas nele encravados, pelas experiências vividas diuturnamente, o homem e o seu trabalho, ou ofício, amalgamam-se de uma forma tal que a atividade laboral termina por tornar-se algo mais do que uma necessidade, uma justificação para sua existência e para sua vida. Neste cenário, o papel do cientista social é o de ajudar o trabalhador a encontrar um equilíbrio, de desfrutar suas vitórias e de ter as forças necessárias para superar os momentos de dificuldades e derrotas.

1.1 A Psicologia do Trabalho

Bastos (2007) introduz a atividade do psicólogo na dimensão do trabalho como uma prática ética e fundamentada na ação moral. O trabalho dito salutar, positivo, é benéfico para os homens, para as organizações, e para a humanidade. Portanto, o papel esperado deste profissional é entender por que ele não apresenta benefícios para todos os possíveis beneficiários. O trabalho, em princípio, tem que ser um instrumento libertador e edificante para o homem, e não um instrumento de sua alienação.

Ser psicólogo é fazer psicologia como trabalho, como práxis ética, da forma como todo trabalho deve ser feito. Ou seja, é preciso que eu tenha consciência de ser um agente da história humana, consciência de viver num processo histórico e compreender o momento, seus antecedentes e as perspectivas, porque o psicólogo, como agente de mudanças, deve praticar a antecipação. Significa que, se vou trabalhar na organização como psicólogo do trabalho, devo me preocupar também com a saúde organizacional como um todo, e isso quer dizer pensar na questão da produtividade e da qualidade. (BASTOS, 2007, p.148)

A psicologia do trabalho, portanto, lida com o homem e com as suas relações com a atividade que realiza. Ela reflexiona sobre a personalidade do indivíduo que trabalha, considera quais são suas áreas de interesses, aptidões e aspirações profissionais, assim como estuda sobre as diferenças individuais entre os

trabalhadores, explorando o ambiente aonde o trabalhador desenvolve suas relações de produção com seus companheiros e com os instrumentos de produção. Portanto, ela também procura conhecer como o ambiente de trabalho está determinado, organizado e ponderado.

A psicologia do trabalho é o espaço particular da psicologia que se propõe a promover e prevenir possíveis riscos para a saúde física e mental do trabalhador nos ambientes de trabalho onde exerce suas funções. Assim, este ramo da psicologia está intimamente relacionado com as organizações, já que seus objetivos principais são o bem estar individual de cada trabalhador e da qualidade das emoções criadas nos ambientes de trabalho.

O diagnóstico, de acordo com Bastos (2007), é “saber o que passa”, e permite dar um norte, uma direção de trabalho que se delinea na própria ação de diagnosticar. O psicodiagnóstico do trabalho não é uma receita nem é uma bula. Ele tem que ser padronizado e protocolizado, mas essa normatização tem que possibilitar uma melhor condição de estudar e apreciar a forma de intervenção mais benéfica sobre as circunstâncias de trabalho.

Infere-se que a psicologia do trabalho, assim como se preocupa com as relações criadas pelos indivíduos em suas atividades de trabalho, igualmente dá importância para o “trabalhador” quando ele se encontra impossibilitado de trabalhar, de exercer sua profissão, e com todas as formas de pressão e estresse consequentes.

1.2 Psicodinâmica do trabalho

A psicodinâmica do trabalho se fundamenta no conhecimento e no detalhamento das relações entre trabalho e saúde mental e que abrange, concomitantemente, a psicanálise e a teoria social.

O objetivo principal da psicodinâmica do trabalho é estudar as relações sociais existentes no local de trabalho, não ficando restrita apenas em investigar os níveis da qualidade do trabalho, desde a satisfação e o prazer obtidos pelos êxitos até os dissabores causados pelos desafios, dificuldades e fracassos e as consequentes pressões originadas pelos insucessos. Esta disciplina percebe o sujeito trabalhador de uma maneira ativa, que repensa e constrói novos significados sobre as atividades

que realiza em sua atividade laboral por meio de suas conquistas, contentamentos, falências e reveses, e, por consequência, toma decisões segundo seus conhecimentos e interpretações sobre o meio. Ela não prioriza apenas o indivíduo, mas também avalia a atividade e sua correlação na coletividade para atender os sujeitos que estejam ligados a uma organização do trabalho (SILVA, 2004).

De acordo com Figueiredo e Alevato (2013), o trabalho, sob o ponto de vista da psicodinâmica do trabalho, é o sítio do prazer e também do sofrimento, porque são consequências das experiências resultantes da forma pela qual o ofício está sistematizado. Desta forma, a psicodinâmica do trabalho é uma disciplina que estuda as relações entre o homem e o trabalho sob condições normais de produção. Neste espaço, o objeto doença deve ser substituído por outro, a sublimação, porque esta é o tipo de energia mais importante para a construção e manutenção da estrutura psicossomática do indivíduo.

A psicodinâmica do trabalho preconiza uma aproximação que não se restringe à teoria e à inquirição das virtudes e incongruências da organização e da execução das tarefas; ela estuda as relações dinâmicas entre o exercício das funções pelo trabalhador e os processos de subjetivação. As maneiras como as experiências laborais se manifestam no funcionário, causando-lhe prazeres e sofrimentos, e as estratégias que eles criam para maximizá-las ou sublimá-las, é o objeto desta disciplina (LIMA, 2015).

Talvez o grande enigma que a psicodinâmica do trabalho pretenda responder seja o seguinte: como é que alguns trabalhadores conseguem manter a sua sanidade mental, numa espécie de homeostasia, quando em determinadas situações podem ser alvo de profundos ataques oriundos do seu ambiente laboral? Em princípio, aquilo que seria expectável era observarmos muitos trabalhadores a entrarem em descompensação, mas, na verdade, verificamos empiricamente que isso nem sempre acontece. Então, torna-se incontornável perguntar o que estará a “salvar” um grande número de trabalhadores destas brutais ofensas provenientes do mundo do trabalho? (AREOSA, 2013, pp.32,33)

Infere-se, portanto, que as pessoas que executam qualquer tipo de atividade laboral estão sujeitas a conquistas e a fracassos em seu histórico, e para cada um destes tipos de acontecimentos, têm a necessidade de criar estratégias, individuais e/ou coletivas, para maximizar suas vitórias e protegerem-se das suas derrotas no ambiente de trabalho. O sistema psíquico do ser humano precisa

encontrar uma maneira de superar os sofrimentos para poder manter-se funcionando em suposta normalidade.

1.3 As vivências de prazer e de sofrimento

A efetivação de qualquer tarefa sem motivação, desejo ou algum tipo de emotividade é desgastante para qualquer ser humano. Nessas condições, onde a pessoa não desenvolve laços significativos com a atividade nem com o objeto do trabalho, os sentimentos negativos e as más sensações podem se refletir nas tarefas executadas superando, inclusive, quaisquer argumentos criativos. A psique do agente necessita passar por algum processo de condicionamento para poder, no mínimo, suportar o momento adverso que lhe obstaculiza a percepção de sinais positivos na tarefa desempenhada, e desta forma, ser dinâmico e produtivo. Quando isso não acontece, tem-se a incidência do sofrimento.

Freud (2013), ao relatar sobre o desenvolvimento psíquico do ser humano, informa que os recém-nascidos são incapazes de diferenciar em seu ego do mundo externo as sensações que vivenciam. A classificação de experiência prazerosa e dolorosa é um processo que se constrói com o tempo a partir das reações adequadas a cada estímulo correlativo. O ego do ser humano, por sua vez, instigado pelo princípio do prazer, procura afugentar as sensações desprazerosas, evidenciando uma tendência a alienar e a projetar para fora de si qualquer fonte originária de dissabor. Quando o processo de desenvolvimento físico e psicológico do indivíduo atinge um determinado nível de aprimoramento e integração, o ego começa a diferenciar as diferenças entre o que lhe agrada ou lhe magoa, tanto por seus sentidos como pelas reações musculares correspondentes, e também consegue identificar sua origem, ou seja, se o estímulo do prazer ou desprazer tem origem interna ou se veio do mundo externo. Assim, por meio do desenvolvimento do ego, o ser humano começa a construir a sua maneira de perceber a realidade. O ego torna-se capaz de localizar o sofrimento, de saber se sua origem está no seu próprio corpo, se tem procedência do mundo externo ou se é causado por suas relações com as outras pessoas.

Seguindo esta premissa de Freud sobre o ego e a análise de como o ser humano procura evitar as fontes de sofrimento, é possível observar que no

desenvolvimento de suas ações laborais, o ego do trabalhador igualmente procurará encontrar um patamar de equilíbrio entre dor e prazer que o preserve tanto do ponto de vista físico quanto mental.

O trabalho pode ser a origem de sofrimento para o ego, e pela repetição da sensação negativa, estafá-lo e resumir sua ação a mecanismos defensivos repetitivos. Por não conseguir oferecer-lhe uma fonte de satisfação para determinados tipos de pulsões que afligem o aparelho psíquico, gera-se no corpo humano uma série de sinais significativos de sofrimento mental na forma de angustias, depressões e somatizações. Esta debilitação do ego pode chegar ao ponto no qual ele será incapaz de determinar a fonte do seu sofrer. (HELOANI; CAPITÃO, 2003)

Betiol e Tonelli (2003) relatam que o sofrimento causado pelo não-reconhecimento das qualidades e esforços do trabalhador por seus empregadores e companheiros de trabalho, e conseqüente falta de oportunidades para o crescimento pessoal e profissional, deixa os trabalhadores com um sentimento de indignidade e desqualificação pelas tarefas que realizam. Tal desqualificação comumente se traduz em um salário mais baixo e uma posição social insignificante no trabalho.

Com relação a tarefa, Betiol e Tonelli (2003) informam que os trabalhadores percebem que nela existem dois grandes sentidos: o primeiro, concreto, psicomotor, da atividade em si; e o segundo, simbólico, que é o reconhecimento da importância da tarefa por seus empregadores, superiores hierárquicos diretos, companheiros de trabalho, familiares e todo o grupo social que faz parte.

Observa-se que a primeira vítima da insatisfação com as tarefas e o objeto do trabalho é a mente do trabalhador, uma vez que a sua subjetividade não consegue perceber formas de satisfação no ofício que executa, somente a dor.

Dejours (2004) identifica dois tipos de sofrimentos, um criador e outro patogênico. O sofrimento patogênico se manifesta quando o trabalhador tem a sensação de que já não existem mais perspectivas de melhoria ou aperfeiçoamento do processo e da gestão do trabalho, restando para o empregado apenas uma sensação generalizada de incapacidade. O sofrimento positivo, por sua vez, coopera para ampliar a resistência do trabalhador contra as oscilações na saúde física e psíquica. O trabalho, de acordo as características de seus processos de produção, se

torna um instrumento que pode proporcionar saúde ou doença dependendo do equilíbrio entre os sofrimentos criativo e patogênicos nele criados.

Verifica-se nas palavras de Dejours qual é o mister da Psicodinâmica do trabalho: de concentrar-se nas relações entre o indivíduo e a organização do trabalho para trabalhar a favor da saúde do funcionário e ajudá-lo a identificar e superar suas dores.

Sobre as formas de transformação do sofrimento em prazer e vice-versa, Figueiredo e Alevato (2013) informam que podem ocorrer de três maneiras diferentes: a primeira, do reconhecimento; a segunda, pelas estratégias de defesa que transformam o sofrimento em prazer; e a terceira, pela criação de um espaço de discussão coletiva.

O primeiro, do reconhecimento, tem origem tanto nos seus superiores e clientes, pelo julgamento da utilidade do serviço oferecido, como dos colegas, que reconhecem a harmonia e a elegância do serviço realizado. O segundo, das estratégias para a transformação do sofrimento em prazer, parte da presunção da existência de um estado de homeostase no qual o trabalhador mantém a sua sanidade. O terceiro, da criação de um espaço público de discussão coletiva pelos trabalhadores, é aquele onde cada um pode expor suas opiniões e escutar as opiniões de seus pares, e os conflitos e adversidades originários de crenças, diferenças ideológicas, valores morais, entre outros mais, podem ser mediados e o resultado compartilhado entre todos os envolvidos.

Silva (2004) relata que as formas de defesa em questão podem ser de natureza coletiva ou individual, da necessidade de um consenso entre as partes ou de uma conscientização individual após alguma reflexão. Informa também que as estratégias coletivas deixam de ser necessárias a partir do momento que a fonte do sofrimento é eliminada, enquanto que as estratégias individuais podem persistir no indivíduo mesmo depois da extinção daquilo que o penaliza. As estratégias de defesa somente são úteis quando enfrentam a fonte de mal estar presente no ambiente de trabalho, sendo inúteis e prejudiciais quando as mascaram. A existência excessiva de estratégias de defesa é igualmente contraproducente, uma vez que deixaria os trabalhadores anestesiados frente a dor e ao sofrimento, quiçá alienados da realidade do trabalho que o atormenta.

Infere-se, assim, que o propósito da psicodinâmica do trabalho neste quesito é encontrar um ponto no qual a saúde psíquica do trabalhador pode ser mantida de forma propícia à realização do trabalho sob determinadas condições particulares de precariedade e transitoriedade.

Com relação à mobilização subjetiva, Dejours (2004) comenta que para vivenciar a experimentação, e por consequência, o prazer e o sofrimento, é preciso existir um corpo físico. É no corpo de cada uma das pessoas envolvidas no processo laboral, de forma individual, que a satisfação e o descontentamento se manifestam na forma de respostas subjetivas aos acontecimentos reais para ajudá-las a suplantá-las e eclipsá-las. Portanto, em cada indivíduo será registrada uma experiência subjetiva única, mas que poderá ser utilizada para facilitar processos de cooperação e de negociação entre pessoas que se relacionam no ambiente de trabalho.

Uma vez observadas as relações entre sofrimento e estratégias de autodefesa em ambientes de trabalho conturbadas, seja por relações de produção e/ou convívio humano, induz-se que nos locais aonde estas dificuldades foram superadas, maiores serão as chances que os trabalhadores tenham prazer na execução de suas funções.

O prazer no exercício de uma função está relacionado diretamente às variáveis da autonomia e do êxito. O prazer, de uma forma simplória, é o bom sentimento, a percepção que algo positivo está ocorrendo e que existe uma expectativa de que este momento se prorrogará por um período de tempo. O prazer pelo trabalho realizado também se efetiva quando o funcionário tem a percepção de que seu esforço é reconhecido e que este esforço será traduzido, em um momento oportuno, em novas oportunidades de crescimento. Sob um olhar mais materialista, o contentamento é facilitado tanto por um local de trabalho salubre como pela remuneração justa pelo afincamento na realização das tarefas. (LIMA, 2015)

Segundo Dejours (2004), a atividade é prazerosa quando existe um equilíbrio dinâmico, uma homeostase, entre as cargas físicas e psíquicas do agente. Quando tal estabilidade não existe, tem-se a fadiga e as reações do organismo para a adquirir ou recuperar esta harmonia. Sendo assim, quando o trabalhador tem o poder de estabelecer ou ajustar a organização do trabalho às suas necessidades para produzir de forma ótima, sua pressão ou carga psíquica será menor, e vice-versa.

Ferreira e Mendes (2001 apud LIMA, 2015), explicitam que o prazer é o resultado dos sentimentos de utilidade e produtividade e que ele igualmente está associado à percepção de valorização e reconhecimento. Ele se manifesta quando o sujeito tem a consciência que as funções que desempenha são importantes para ele assim como para a organização onde trabalha e para a sociedade. O indivíduo está convicto que está deixando a sua marca pessoal nas atividades que executa, e os resultados de sua boa atuação se traduzem em aceitação e admiração pelos seus pares. Ao sentir prazer em trabalhar, o empregado se percebe como um ser humano e não como um objeto ou máquina. A motivação em trabalhar lhe eleva a um patamar superior daquele do suprimento de suas necessidades básicas de subsistência.

O prazer no trabalho está associado a uma série de termos de caráter edificante e asseverativo como, por exemplo, autoconfiança, autoestima, amizade, bem-estar, competência, cooperação, gratificação, liberdade, orgulho, motivação, reconhecimento, solidariedade, entre outros mais. Ao ter oportunidades para seu crescimento pessoal e profissional, ao satisfazer as necessidades de autorrealização e construção de identidade do seu ego, de poder relacionar-se produtivamente com seus companheiros, o sujeito pode superar as dificuldades que as obstaculizam e estabelecer relações de trabalho satisfatórias. (LIMA, 2015)

Dejours (1994, apud LIMA, 2015) expõe que o sujeito bem sucedido em suas atividades profissionais é aquele que transforma seu esforço em reconhecimento social. Por outro lado, estas recompensas tendem a ser de curto prazo, e dessa maneira, o sujeito procura sempre por formas de sustentar e reforçar tal percepção de sucesso, dele e dos outros. A sombra do sofrimento pelo fracasso e consequente perda de reconhecimento também é uma constante na vida de qualquer trabalhador. Quando o sofrimento ressurge, a pessoa fica impossibilitada de alcançar seus objetivos, sejam eles do trabalho, organizacionais ou simbólicos.

Verifica-se que o prazer pode ser obtido no ambiente de trabalho quando uma série de condições se cumprem e que essa circunstância permite que o profissional exerça suas funções de forma autônoma, que os seus esforços para prestar serviços de qualidade retornam na forma de reconhecimentos materiais e subjetivos e que o entorno laboral é o suficientemente salubre para a construção de relações de compromisso e confiança com seus pares.

Ante o exposto, pode-se inferir que toda e qualquer atividade laboral ou profissional está sujeita a riscos. Algumas mais arriscadas e outras mais seguras. Nos casos aonde as condições de trabalho estão aquém do saudável, onde as pressões físicas e psicológicas são maliciosas e violentas, abre-se a oportunidade para o surgimento e a intensificação de doenças, que podem ocasionar o afastamento temporário ou definitivo do trabalhador de suas atividades.

1.4 Um modelo de análise do prazer e do sofrimento

O modelo abaixo pode servir como esquema para abordar a psicodinâmica do trabalho. A ideia básica é que a vivência de prazer e sofrimento no trabalho, além de assumir características individuais, assume um papel coletivo ligado diretamente ao contexto de produção do trabalho. Mas além disso, o que se propõe do modelo é que o sofrimento não é apenas um estado psicológico estático. Segundo Silva (2004), existe uma carga psicológica que guia o trabalhador a assumir estratégias de defesa, caracterizadas por uma imobilidade psíquica, ou uma mobilização que o leva à uma mudança de estado. As defesas se caracterizariam pelos seguintes comportamentos: individualismo, passividade, isolamento psicoafetivo e profissional, resignação, descrença, renúncia à participação, indiferença e racionalização.

Para Silva (2004), o uso excessivo das estratégias de defesa pode levar o trabalhador a um processo anestésico frente à dor e ao sofrimento e, dessa forma, deixá-lo alienado da realidade que o faz sofrer. O sofrimento para o coletivo de trabalho é visto como um resultado do enfraquecimento dessas estratégias defensivas.

Em uma época em que o bem-estar e a injustiça social são tratados de uma forma banal, pouco importante, Dejours (1999) relata sobre outras duas outras estratégias defensivas também relevantes:

- 1. *Distorção comunicacional:*** da utilização de ameaças, por meio da máquina gerencial da manipulação, para que os objetivos da empresa sejam conquistados a qualquer custo. As opiniões contraditórias são reprimidas e gera-se um processo de racionalização da mentira, cujo objetivo último é legitimar sua eficácia social acerca do trabalho sujo. Essa

estratégia leva a uma negação da realidade do trabalho implicando na supervalorização do gerenciamento e da concepção, atribuindo o fracasso à incompetência, falta de seriedade, de preparo, má vontade ou incapacidade humana e não à própria organização e condições de trabalho oferecidas.

2. Racionalidade estratégica: refere-se à negação coletiva das situações de trabalho em que há uma incompatibilidade com princípios éticos e morais do trabalhador. Uma subjugação do trabalhador a situações que ferem seus princípios éticos.

Quando ocorre uma desestabilização dessas estratégias de defesa, pode-se observar descompensações psicopatológicas como o desespero, a depressão, a alcoolização e até mesmo o suicídio e numa outra instância, uma revolta violenta com atos de depredação, vingança e sabotagem.

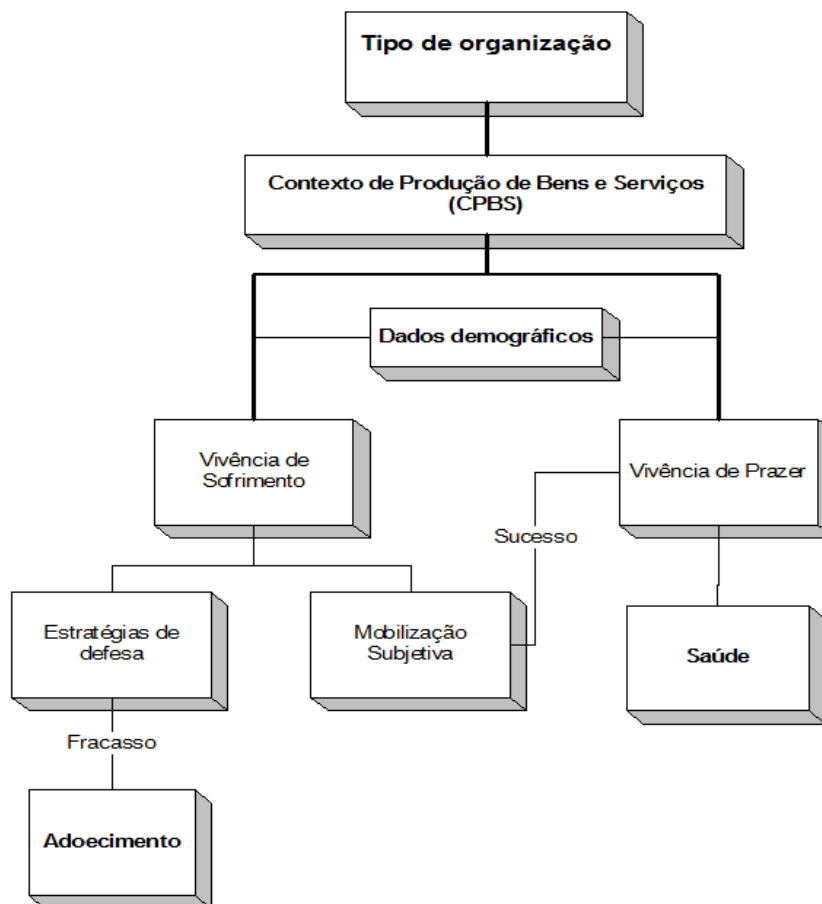
O processo de mobilização coletiva fundamenta-se na socialização no espaço público de discussão daquilo que faz sofrer (SILVA, 2004). Essa mobilização é baseada em laços de cooperação, confiança e solidariedade e visa à minimização ou transformação do custo humano de maneira a predominar as vivências de prazer. No espaço de discussão, as opiniões podem ser livremente declaradas a partir da relação de equidade estabelecida entre seus participantes. Este espaço está baseado em crenças, desejos, valorização, posições ideológicas, experiências e comprometimento cognitivo e afetivo dos trabalhadores de forma a produzir ações com maior poder de transformação. De maneira prática, essa mobilização pode levar à incorporação de ações como da realização de planos alternativos, apoio social, aprendizagem e uso de novas habilidades para lidar com problemas, revisão de objetivos, planejamento de atividades, aconselhamento etc.

Quando se registra o fracasso na utilização dessas estratégias de mediação (mobilização e defensivas) existe a possibilidade do surgimento de desordens psíquicas ou mesmo físicas, como por exemplo, desenvolvimento de DORT, *stress*, depressão e outras doenças. Merlo (2002), por exemplo, em estudo com operárias fabris aponta como a desestabilização do coletivo, a rigidez das tarefas e o fracasso das defesas levaram ao desenvolvimento grave de DORT. Em estudo com bancários, Rocha (2003) aponta a tristeza profunda, falta de vontade de sair de casa, diminuição do prazer, necessidade de isolamento e sentimento de inutilidade

como resultantes do fracasso das estratégias defensivas utilizadas depois do desenvolvimento de DORT.

Dessa forma, à vivência de sofrimento restam duas possibilidades, segundo Silva (2004): uma é desenvolver novas formas de realizar as tarefas diminuindo os custos afetivo, cognitivo e físico, transformando a realidade que faz sofrer a partir de um acordo público (pares, chefia, subordinados) em que há contribuição de todos; e a segunda é uma convivência com a realidade que faz sofrer, a qual se não for superada, pode até chegar ao adoecimento. Assim, a psicodinâmica do trabalho surge como um farol que mostra a realidade psíquica individual e social, uma foto da realidade. Cabe ao trabalhador, ao grupo e à organização decidirem qual é o caminho a trilhar.

Figura 1: Esquematização das dimensões da investigação empírica



Fonte: SILVA, 2004.

Segundo Silva (2004), portanto, que o objeto da psicodinâmica do trabalho é a caracterização do trabalho. Ela trabalha a partir do objeto do trabalho, de sua doutrina, conceitos e organização para diagnosticar e significar distúrbios causados no trabalhador pelas suas relações com o trabalho executado e seus pares e ajudá-lo a mediar seus êxitos e adversidades. Sua abordagem não é patológica, mas de análise crítica dos conteúdos da vida laboral para reestruturar a organização do trabalho que provoca sofrimentos. Seu público-alvo não é apenas o indivíduo trabalhador, mas também a coletividade dos trabalhadores. Enquanto o prazer tem foco no ego do ser humano, sob a forma de reconhecimentos, o sofrimento o atormenta, originando sublimações e quimeras mitigadoras. Os mecanismos de defesa do ego às agressões do meio reconstroem as formas de cognição e de percepção do indivíduo em sofrimento, ajudando-o a compensar e recuperar seu equilíbrio, porém causam-lhe prejuízos a curto, médio e longo prazo que colocam sua integridade física e mental em xeque. Os trabalhadores, como grupo, enfrentam seus sofrimentos por meio de estratégias de mobilização coletiva que os amparam e auxiliam a dar um novo significado para os seus sofrimentos e a transformar aqueles cenários ocasionadores de sofrimento em outros distintos, promotores de prazer, entusiasmo e satisfação.

1.5 Absenteísmo

Observou-se que a Psicodinâmica do Trabalho é uma disciplina que tem como foco a análise entre prazer e sofrimento do trabalhador no trabalho a partir da adequação dos conteúdos concretos e simbólicos em relação às tarefas desempenhadas. O trabalhador que não consegue atender esta necessidade no exercício de suas funções termina por executar suas tarefas sob condicionantes estressantes que demandam maiores esforços que lhe podem ocasionar diferentes formas de sofrer e propiciar o surgimento ou a acentuação de doenças.

Betioli e Tonelli (2003) ressaltam a importância do sentimento do medo no exercício do trabalho, seja pela tarefa desempenhada, pela insegurança das relações com os seus companheiros e da possibilidade da perda do posto de trabalho. Outro fator a considerar é o medo de ficar doente e impossibilitado de trabalhar. Os

empregadores, em geral, tudo demandam de seus funcionários e comumente poucos lhes oferece em retorno, em especial, na forma de condições de trabalho higiênicas.

Abrahão e Torres (2004), enquanto comentam sobre a evolução do trabalho, da mudança do seu conceito, objetivos e formas de produção, da modificação da realidade do trabalhador que deixou de ser uma extensão física da máquina. Neste novo mundo, o trabalhador contratado se tornou o responsável por fazê-la funcionar e produzir; passou a ser aquele que a controla e inova os processos produtivos para que ela tenha uso ótimo. Portanto, os artífices necessitam adaptar-se aos novos tempos, tarefas e competências. Precisam ser mais proativos e ainda têm que estar aptos física e psicologicamente para laborar. Cabe a eles serem os propulsores das inovações e os prognosticadores de possíveis riscos, inclusive aquele de perder o seu emprego. O trabalhador moderno é aquele que executa suas funções de forma rápida e ótima, que sabe dar uso imediato para as informações que tem acesso para antecipar adversidades e solucionar de forma eficaz os problemas surgidos e a surgir.

Ferreira *et al.* (2012) informam que o absenteísmo, ou ausência do profissional em seu lugar de trabalho, é um problema intrincado e multifacetado:

O absenteísmo por doença reflete o estado de saúde dos trabalhadores, tem impactos econômicos importantes e gera custos elevados às empresas e à seguridade social. Além de aspectos relacionados diretamente à saúde, diversos fatores determinam ausências ao trabalho, como a cultura organizacional, a ausência de estratégias de valorização do trabalhador, burnout e estresse, o ambiente psicossocial desfavorável, a insatisfação com o trabalho, a condição socioeconômica dos trabalhadores, a ausência de controle sobre trabalho e o baixo apoio social no trabalho. (FERREIRA et al., 2012, p.260)

O absenteísmo está relacionado com a salubridade do local de trabalho e fatores da organização dos processos no ambiente de produção, de interação e de satisfação o trabalhador com esse entorno laboral.

O absenteísmo é um fenômeno complexo cujos preditores variam com a frequência – relacionada às tarefas do trabalhador, aos aspectos de liderança e de turno de trabalho, à organização da empresa e à ausência de medidas de controle das faltas – e duração dos períodos de ausências^{1,11,18,24} (influenciada pela idade, condições de trabalho, benefícios e acesso ao atendimento médico).¹ Poucos dias de ausência estão associados principalmente à cultura organizacional, que permite faltas, ou à (in)satisfação dos trabalhadores com seu trabalho, i.e., relacionada mais à estrutura e ao processo laboral do que aos problemas de saúde. O absenteísmo de longa duração é considerado reflexo das condições de saúde e de problemas familiares. Os afastamentos por doença poderiam ser mais bem explicados

pela influência de mecanismos complexos de inter-relação entre fatores do indivíduo e do ambiente físico e social. (FERREIRA et al., 2012, p.260)

Leão *et al.* (2015) concordam com a definição de absenteísmo como um fenômeno complexo e multifatorial. O absenteísmo, enquanto observado como doença, efetiva-se pela emissão de uma licença-médica que justifica ou certifica uma ausência por incapacidade de trabalhar conforme o padrão demandado. Ao ser registrada, abre-se a possibilidade de um acompanhamento científico para averiguar causas e consequências.

O absenteísmo, enquanto ausência do empregado ao trabalho, é um fenômeno complexo e de etiologia múltipla, incluindo fatores individuais e relacionados ao próprio ambiente e à organização do trabalho. Quando a ausência ao serviço é decorrente de doença certificada por licença médica, é usualmente denominada de absenteísmo-doença, considerada um importante indicador das condições de saúde dos trabalhadores. (...) Indicadores de absenteísmo-doença (AD) são parâmetros internacionalmente aceitos, com o objetivo de mensurar a ausência ao trabalho por motivo de doença, que permitem o acompanhamento das variações ao longo de um período, bem como a comparação dos resultados, intra e intergrupos de trabalhadores. Uma análise dos indicadores, associada ao perfil dos afastamentos, provê informações não só da situação epidemiológica dos trabalhadores, mas também das condições de trabalho, fornecendo subsídios importantes para o planejamento das ações em saúde ocupacional, bem como para a avaliação de sua efetividade. (LEÃO et al., 2015, p.263)

Campos, David e Souza (2014) relatam que o trabalho é um dos principais meios a disposição do indivíduo para construir sua identidade pessoal, selecionar seus valores culturais, sociais e religiosos e é, assim, decisivo para a sua qualidade de vida. A saúde do trabalhador fica sujeita a risco quando a sua dinâmica laboral é deficiente, causando-lhe sofrimento na forma de angústias e, por consequência, desgaste físico, psíquico e social. Os aspectos psicossociais do trabalho influenciam diretamente o rendimento dos profissionais, e por causa disso, é importante que sejam investigados.

A importância e preocupação com a questão do estresse na atualidade referem-se a sua associação com o adoecimento ou sofrimento que ele provoca no trabalhador. Diversos são os sintomas físicos; os mais comumente apresentados são fadiga, dores de cabeça ou no corpo, insônia, palpitações, alterações intestinais, náusea, tremores, extremidades frias e resfriados constantes. Entre os sintomas psíquicos, mentais e emocionais, encontram-se a diminuição da concentração e memória, indecisão, confusão, perda do senso de humor, ansiedade, nervosismo, depressão, raiva, frustração, preocupação, medo, irritabilidade e impaciência. Estudos demonstram associações entre estresse no trabalho e desordens psiquiátricas menores, doenças do sistema digestivo, desordens musculoesqueléticas, auto avaliação negativa do estado de saúde, absenteísmo no trabalho, doenças cardiovasculares e seus principais fatores

de risco, tais como hipertensão arterial e hábitos pouco saudáveis (tabagismo, etilismo e consumo de outras drogas). (CAMPOS; DAVID; SOUZA, 2014, p.93)

Betiol e Tonelli (2003), ao traçar suas conclusões sobre as causas do absenteísmo, informaram que:

A redução dos quadros por licença saúde leva a um aumento absurdo da quantidade de trabalho daqueles que ficam. Essa condição gera, por sua vez, novas licenças, ao mesmo tempo em que aumenta o desânimo daqueles que ficam. Estamos aqui diante do quadro que Dejours denominou de vivência depressiva que leva a um descomprometimento com o exercício do trabalho. A usura do corpo e do psiquismo dos que ficam, pressionados pela ameaça de demissão, acelera os ritmos, aumenta o desgaste físico, levando ao desânimo psicológico. Sem a proteção da dimensão psíquica, o corpo enfraquece e as doenças psicossomáticas aumentam, evidenciando aqui o círculo vicioso a que nos referimos anteriormente, licença saúde, absenteísmo, descomprometimento. (BETIOL; TONELLI, 2003, p.44)

Souza (2014) apresenta um comentário pertinente sobre o absenteísmo e suas relações com a carga psíquica de trabalho e das atitudes das pessoas para o mascaramento do aparecimento das enfermidades e mesmo sua negação. O presenteísmo ou dedicação excessiva a determinadas tarefas é apresentado como uma estratégia de defesa. Seu objetivo é a prevenção do risco de perder o emprego, e neste intuito, o trabalhador faz uso de qualquer estratégia para manter um nível constante de eficiência e produtividade, inclusive do uso de medicamentos.

Pode-se inferir que sentimentos negativos como a angústia e o medo, somados a indiferenças dos superiores e companheiros de trabalho, a má organização do trabalho e a possibilidade da perda de emprego e consequentes sobrecargas físicas e emocionais fazem parte das variáveis responsáveis pelo surgimento de doenças do trabalho e do absenteísmo.

De forma resumida, pode-se afirmar que a principal causa do absenteísmo é a violência. O trabalhador, individual e coletivamente, ao não conseguir encontrar uma forma de lidar com as condições laborais impostas em seu local de trabalho, assim como das questões de segurança econômica da manutenção do emprego e remuneração e de suas relações humanas e profissionais com seus pares, tem suas condições física e mental comprometidas de forma progressiva e necessita encontrar alguma forma de compensá-las ou reprimi-las. Especificamente, o cansaço físico, as dores de cabeça, as lesões por esforços repetitivos, a falta de concentração, a

ansiedade, a impaciência e a irritabilidade decorrente das frustrações estão entre os principais motivos que levam o trabalhador ao abster-se do seu local de trabalho.

2 O TRABALHO DO COBRADOR DE ÔNIBUS URBANO E SUAS DOENÇAS FUNCIONAIS

O Ministério da Saúde (BRASIL, 2001, p.21) estabeleceu que a doença de trabalho é o “conjunto de danos ou agravos que incidem sobre a saúde dos trabalhadores, causados, desencadeados ou agravados por fatores de risco presentes nos locais de trabalho”. Igualmente são consideradas doenças de trabalho aquelas que foram adquiridas por contato direto ou exposição a agentes danosos determinados pela natureza do trabalho realizado. Elas podem se manifestar rapidamente, mas também podem despertar lentamente, traiçoeiramente, tardando vários anos para serem notadas e diagnosticadas.

Leão et al. (2015) informam que ainda não existem dados consolidados sobre a saúde dos brasileiros de uma forma geral, um fato que prejudica o estabelecimento de perfis de adoecimento e políticas de promoção à saúde. Sua principal consequência está na dificuldade de poder prescrever uma melhor relação entre o surgimento de uma doença e o trabalho executado.

2.1 A Medicina de Tráfego Ocupacional

Segundo a Associação Brasileira de Medicina de Tráfego (ABRAMET, 2015), a Medicina de Tráfego é uma área de especialidade da Medicina dedicada a preservação da saúde e segurança física, psíquica e social dos indivíduos que necessitam fazer uso de um meio de transporte para locomover-se. Ela igualmente é responsável por cuidar das relações desta locomoção com os instrumentos que o propiciam. No caso dos profissionais do transporte público urbano, cuida da prevenção das doenças laborais e também com a particularidade ergonômica do exercício da profissão. As questões de risco laboral, físico e psicológico, e a sugestão e a normatização dos procedimentos de controle da saúde também estão sob sua responsabilidade.

Em informativo publicado pelo Centro de Políticas Sociais da Fundação Getúlio Vargas (FGV,2001), a medicina ou saúde do tráfego ocupacional analisa as condições de trabalho, e de forma especial, as características do local e da jornada

de trabalho, dos instrumentos de trabalho e acesso à assistência médica. Com relação aos aspectos do trabalho, incluem-se aqueles da insalubridade, ou seja, dos ruídos, das vibrações dos veículos e dos poluentes químicos que motoristas e cobradores estão expostos assim como das questões ergonômicas da utilização das ferramentas necessárias para a realização das tarefas laborais. Este ramo da saúde se preocupa com a atenção de todos os tipos de adversidades que afetam a saúde do trabalhador no setor rodoviário, inclusive aqueles oriundos de sua vida particular.

O referido documento também explicita os principais fatores que colocam em risco a saúde do trabalhador do setor rodoviário, citando: ruído; calor e ventilação; aspectos ergonômicos; poluição; jornada de trabalho; congestionamentos e hábitos comportamentais. As condições de trabalho podem ser a causa de distúrbios físicos e emocionais nos funcionários das empresas de transporte urbano, aumentando os conflitos, a rotatividade e por consequência, o absenteísmo. Quanto a população em geral que utiliza os serviços de transporte urbano, esta sofre por um lado com uma prestação de serviço deficiente e cara e por outro, pelo aumento do número de acidentes de trânsito.

Neri, Soares e Soares (2005) informam sobre os prejuízos monetários causados pelo absenteísmo para as empresas de transporte em um estudo sobre as condições de saúde no setor de transporte rodoviário de cargas e de passageiros. Nessa pesquisa ressaltam a importância da medicina ocupacional, relatando que sua área de atuação engloba o estudo das relações de causalidade entre as condições de trabalho e a ocorrência de doenças crônicas. Entre os principais agentes encontrados para o comprometimento da saúde dos trabalhadores desse setor estão o ruído, calor, as condições de ventilação e os aspectos ergonômicos do local aonde desempenham suas funções laborais. As características do trânsito são igualmente ressaltadas, como congestionamentos, hábitos comportamentais e a violência, que são responsabilizados pelo aumento das taxas de acidentes e para o aparecimento de doenças ocupacionais.

2.2 O Serviço de Transporte e as condições de trabalho dos cobradores de ônibus urbanos

Reis (2008) informa que o termo “transporte” no contexto da produção de serviços de transporte corresponde tanto ao deslocamento de pessoas como de produtos. Entende-se por transporte de passageiros ao deslocamento de pessoas pelos mais diferentes motivos, como, por exemplo, para ir de casa para a escola, para o trabalho, para ir de compras e para se divertir.

Com relação ao transporte coletivo urbano de passageiros por ônibus, Reis (2008) o define como:

[...] um serviço público realizado pelo setor privado por concessão do governo. Além do fator social outro aspecto relevante da utilização do uso massivo do transporte público é uma ocupação mais racional do solo urbano, contribuindo para tornar as cidades mais humanas e mais eficientes com relação ao transporte, sistema viário e infraestrutura de serviços públicos. (REIS, 2008, p.8)

As políticas e as estratégias públicas do Governo Federal e do Governo do Distrito-Federal, em particular, para atender à crescente demanda da população por transporte público coletivo acessível e de qualidade, demanda daqueles que prestam o serviço na ponta, como motoristas e cobradores, uma eficiência técnica suficiente para atender os anseios de seu público-alvo. Ao longo dos anos a qualidade de infraestrutura do sistema tem se mostrado progressivamente ineficaz, abrindo espaços para o surgimento de outros meios alternativos de transporte mais dinâmicos e hábeis, mas cuja capacidade de mostrar segurança ainda não foi totalmente comprovada (BAROUCHE, 2014).

Se por um lado o público pagante se vê obrigado a pagar valores muitas vezes extorsivos por um serviço de qualidade duvidosa, os empresários do setor, para conseguir financiamentos para, pelo menos, manter e custear suas frotas, relatam que têm que pagar diferentes tributos e arcar com as responsabilidades sociais de seus funcionários. É importante destacar que o valor pago pelo público na forma de tarifas inclui todos estes custos citados pelos empresários. Por outro lado, todo empresário capitalista tem o desejo de obter lucro de seus investimentos. Se isso não pode ser obtido pelo aumento da qualidade e produtividade dos serviços, essa meta é perseguida pela contenção de custos, especialmente na forma de salários, bonificações e valias sociais. (BAROUCHE, 2014)

É complexo o trabalho de analisar as condições laborais dos cobradores de ônibus urbano por conta da particularidade da função e também, porque todas as suas atividades ocorrem do lado de fora dos portões da empresa, o que impede, no âmbito deste trabalho, uma avaliação mais profunda de suas atividades.

Entre os diversos fatores que influenciam no aparecimento de doenças de trabalho entre motoristas e cobradores de ônibus, Battiston, Cruz e Hoffmann (2006) destacam dois aspectos: 1) o posto de trabalho no interior do veículo, o qual apresenta grande vibração, esforços repetitivos e ainda postura forçada na qual se exercem as atividades; e 2) a carga de trabalho.

Destaca-se aqui a postura forçada. Esse conceito se refere àquelas posições não-naturais que acarretam uma sobrecarga dos músculos e tendões, e que igualmente podem comprometer a circulação do sangue provocando inchações e derrames. No caso dos motoristas e cobradores de ônibus, essa má postura e forçada compromete principalmente o tronco, as pernas e os braços. Muitas vezes, os transtornos não são considerados graves ou incapacitantes, até o momento tardio que se torna crônico e o dano, irreversível.

Dalmaso (2010) informa que a capacidade de ser produtivo é uma variável essencial na vida de qualquer pessoa. Relata, também, que a identidade biográfica do trabalhador possui um viés hereditário, herdado de gerações anteriores, que é importante para se conhecer como se constrói a definição do trabalho realizado e do seu sentido. Em sua pesquisa sobre os cobradores de ônibus, verificou que uma alta porcentagem dos entrevistados já havia tido experiências laborais prévias diretamente relacionadas com o setor de serviços e atenção ao público, como, por exemplo, de atendimento em lojas do ramo da alimentação e do vestuário, da distribuição de jornais e pizzas, e no transporte escolar. O autor concluiu que os cobradores haviam adquirido os conhecimentos e as habilidades para exercer a função de cobrador ao longo de suas trajetórias profissionais.

Ao compreender como fora construído o histórico laboral dos cobradores, do seu passado, da sua condição presente, e de suas perspectivas futuras, Dalmaso (2010) pode verificar como estes construíam suas identidades como trabalhadores e produziam sentidos do trabalho que realizam por meio de suas relações sociais, e por consequência, de como estabeleciam os seus critérios de tomada de decisão e justificativas.

É no fazer laboral que se configuram as emancipações identitárias e, por conseguinte, a definição de quem sou para mim e para o outro. É por meio de meu fazer que sou reconhecido e identificado. (DALMASO, 2010, p.96)

No que diz respeito à organização do trabalho dos cobradores de ônibus, Souza e Silva (1998) relatam que este é geralmente sacrificante e indicam que as escalas de trabalho sofrem constantemente alterações e que os períodos de descanso são poucos e de curta duração. As jornadas de trabalho nas empresas particulares são comumente maiores do que nas empresas do Estado. Os autores observaram ainda que, em comparação com os motoristas e o pessoal da manutenção, os cobradores eram mais queixosos, concentrando suas advertências ao aparelho musculoesquelético. Outra fonte de reclamações era a insatisfação com o trabalho realizado, buscando sempre por possibilidade de mudança de atividade.

Observa-se, que em geral, a principal adversidade no trabalho enfrentada pelos cobradores é o da insegurança perante a exposição a diversos fatores de risco diretamente relacionados com a consecução das atividades cotidianas. A questão da integridade física pelo trabalho mecânico e repetitivo é frequentemente citada e não pode ser esquecida, uma vez que a obediência as normas de saúde do trabalho dificilmente são totalmente aplicadas pelos empregadores e tampouco podem ser efetivamente cobradas pelos funcionários das empresas de transporte coletivo. Outros fatores que também não podem ser esquecidos são aqueles relacionados com as relações sociais do trabalho, seja a imposição de processos e tempos de trabalho e descanso pouco racionais e produtivos como das relações sociais do trabalho com seus pares e inclusive, da remuneração.

3 METODOLOGIA

A pesquisa teve um caráter exploratório de natureza quantitativa e, para isso, foi utilizado um questionário de natureza estruturada composto por quatro escalas.

De acordo com Gil (1999), a pesquisa exploratória é aquela cujas investigações procura desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias por meio da formulação de problemas e/ou hipóteses capazes de serem pesquisadas. Esse tipo de pesquisa se caracteriza pela flexibilidade porque procuram proporcionar uma visão geral sobre um fato em particular.

Com respeito ao instrumento, o questionário, Lakatos e Marconi (2003) o definem como um conjunto de perguntas ordenadas a ser respondidas sem a presença do pesquisador. Suas principais vantagens são a padronização das respostas para facilitar sua tabulação e assegurar o anonimato do participante; e seus principais inconvenientes são o da sinceridade das respostas e da qualidade do participante, assim como da baixa quantidade de questionários respondidos e retornados.

3.1 Amostra

A amostra foi composta por 61 cobradores de uma empresa de transporte urbano sediada na cidade de Brasília, Distrito Federal.

Os cobradores pesquisados tinham em média 33,94 anos de idade (DP: 8,64), a maioria era do sexo masculino (54,4%), com tempo médio de serviço de 2,11 anos (DP: 4,64) e média semanal de horas trabalhada de 36,84 (DP: 9,32).

A tabela 3.1.1, a seguir, apresenta os dados que caracterizaram essa amostra, divididos por denominação.

A idade média calculada dos cobradores consultados foi de 33,94 anos (DP: 8,65), sendo a idade mínima de 21 anos e a máxima de 58. O tempo de serviço médio na empresa medido foi de 2,11 anos (DP: 4,64). A quantidade de horas semanais média trabalhadas computada foi de 36,84 horas (DP: 9,32) e a quantidade de filhos média por cobrador determinada foi 1,46 (DP: 1,19).

Tabela 1 – Dados demográficos

	Nº	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Idade	59	21,00	58,00	33,9492	8,64715
Número de filhos	56	,00	4,00	1,4643	1,19033
Tempo de serviço na empresa	56	,08	36,00	2,1179	4,64254
Número de horas semanais trabalhadas	38	1,00	49,00	36,8421	9,32166

Com relação ao gênero, identificou-se um equilíbrio entre homens (54,4 %) e mulheres (45,6 %) que exercem a função de cobrador, com um afastamento de aproximadamente 10%.

Tabela 2 –Dados sobre Gênero

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Masculino	31	50,8	54,4	54,4
	Feminino	26	42,6	45,6	100,0
	Total	57	93,4	100,0	

Quanto ao estado civil dos cobradores consultados, a maioria (51,7%) ou está casada oficialmente ou vive com um(a) companheiro(a). Os solteiros (38,3 %) representaram também a uma boa parcela dos inquiridos enquanto que os separados/divorciados/desquitados (8,3%) e viúvos (1,7%) se mostraram em porcentagens bem inferiores.

Tabela 3 –Dados sobre Estado Civil

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Solteiro	23	37,7	38,3	38,3
	Casado/mora com companheiro	31	50,8	51,7	90,0
	Separado/divorciado/desquitado	5	8,2	8,3	98,3
	Viúvo	1	1,6	1,7	100,0
	Total	60	98,4	100,0	
Ausente	Sistema	1	1,6		

No tocante à escolaridade, 36,7% dos consultados não obtiveram o diploma de segundo grau completo e outros 51,7% informaram deter este certificado. Em contraste, 11,7% deles ingressaram em uma faculdade/universidade, 6,7% ainda cursando e 5,0% já detém o título.

Tabela 4–Dados sobre Escolaridade

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1º grau incompleto	9	14,8	15,0	15,0
	1º grau completo	4	6,6	6,7	21,7
	2º grau incompleto	9	14,8	15,0	36,7
	2º grau completo	31	50,8	51,7	88,3
	Superior incompleto	4	6,6	6,7	95,0
	Superior completo	3	4,9	5,0	100,0
	Total	60	98,4	100,0	
Ausente	Sistema	1	1,6		
Total		61	100,0		

As empresas de transporte público, em obediência à Lei nº 13.103, de 2 de março de 2015¹, estabelecem que motoristas e cobradores de ônibus para o transporte público de passageiros devem ter uma jornada de trabalho diária de 8 horas, incluindo as pausas para descanso e alimentação. Assim sendo, as jornadas de trabalho são distribuídas em três turnos, ou seja, manhã, tarde, noite/madrugada.

Sobre os turnos em que trabalham, a maioria dos consultados (57,1%) trabalha no primeiro turno do dia, seguidos por aqueles que trabalham no segundo turno do dia (37,5%) e por último os que trabalham no terceiro turno (5,4%).

¹ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13103.htm

Tabela 5 – Dados sobre turnos de trabalho

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1º turno	32	52,5	57,1	57,1
	2º turno	21	34,4	37,5	94,6
	3º turno	3	4,9	5,4	100,0
	Total	56	91,8	100,0	
Ausente	Sistema	5	8,2		
Total		61	100,0		

A respeito do valor bruto da renda desses trabalhadores, a grande maioria (91,1%) dos consultados recebe salários até o limite de R\$ 1.530,00. O restante (8,9%) têm vencimentos entre R\$ 1.530,00 e R\$ 2.550,00.

Tabela 6 – Dados sobre renda bruta

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	até 1530 reais	51	83,6	91,1	91,1
	entre 1530 e 2550 reais	5	8,2	8,9	100,0
	Total	56	91,8	100,0	
Total		61	100,0		

Quanto ao motivo que os levaram a deixar seu último emprego, somente 3,8% dos cobradores saíram devido a enfermidades do sistema digestivo ou transtornos psicológicos. É importante relatar que embora estas enfermidades sejam as mais comumente citadas em outras pesquisas, o questionário não conseguiu contemplar quais foram os principais fatores que levaram a estes cobradores consultados saírem de seus antigos trabalhos.

Tabela 7 – Causa de saída do último emprego

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Doenças estomacais/intestinais	1	1,6	1,9	1,9
	Transtornos psicológicos	1	1,6	1,9	3,8
	Outros	50	82,0	96,2	100,0
	Total	52	85,2	100,0	
Ausente	Sistema	9	14,8		
Total		61	100,0		

Da observação destas tabelas notou-se alguns pormenores da ocupação de cobrador de ônibus: primeiro o equilíbrio entre cobradores do sexo masculino e feminino e segundo, que um pouco mais da metade da população consultada comprovou relações conjugais estáveis. Verificou-se também que o turno da noite tem um percentual muito baixo, que infere em uma prestação de serviços muito restrita nas últimas horas do dia e começo da madrugada. A relação entre situação conjugal estável (51,7 %), escolaridade (51,7% com diploma de segundo grau e 11,7% com acesso ao terceiro grau) e remuneração (91% recebe até dois salários mínimos incluindo horas extras) demonstrou que os vencimentos recebidos não são suficientes, segundo o DIEESE², para manter uma família de quatro pessoas (a média de filhos encontrada foi de 1,4 (DP: 1,19), em valores de janeiro de 2015 (R\$ 3.118,62), e menos ainda para os valores de dezembro (R\$ 3.518,51). Inferiu-se que a baixa remuneração, que não ultrapassa a 3,2 salários mínimos vigente em 2015 (R\$ 788,00), tem correlação com o baixo nível de escolaridade (88,3% não teve acesso a cursos de nível superior). Esses trabalhadores certamente sofrem pressões econômicas para compensar a diferença em seus orçamentos domésticos, que se traduzem em sequelas físicas e psicológicas causadas pela necessidade de trabalho adicional.

Uma vez mais observou-se que as causas para a saída do emprego prévio presentes na tabela 3.1.8 foram insuficientes para a melhor caracterização das enfermidades físicas e psicológicas responsáveis pela tomada de decisão, o que comprometeu parte da análise de resultados.

² <http://www.dieese.org.br/analisecestabasica/salarioMinimo.html>

3.2 Procedimentos

A seleção dos participantes foi aleatória e realizada na garagem de uma empresa de transporte coletivo localizada em Brasília, Distrito Federal. No total foram aplicados 61 questionários.

3.3 Instrumento

O instrumento utilizado era composto pelo inventário ITRA, composto por 102 itens, e ainda outros 16 itens de natureza demográfica. O inventário tem como objetivo mensurar distintas e interdependentes modalidades de representações dos respondentes relativas ao mundo do trabalho. Este inventário, segundo Mendes, Ferreira e Cruz (2007), é composto por quatro escalas cujas representações são assim descritas:

- Descrição do contexto: são representações relativas às condições, à organização e às relações socioprofissionais do trabalho;
- Descrição das exigências: são representações relativas ao custo físico, cognitivo e afetivo do trabalho;
- Descrição do sentido do trabalho: são representações relativas às vivências de prazer e de sofrimento no trabalho;
- Descrição dos efeitos do trabalho: são representações relativas às consequências em termos de danos físicos e psicossociais.

A caracterização de cada uma das quatro escalas, o número de itens de cada uma e ainda seus principais dados psicométricos são elencados a seguir.

1. ESCALA DE AVALIAÇÃO DO CONTEXTO DE PRODUÇÃO DE BENS E SERVIÇOS – CPBS – Esta escala se refere à Descrição das dimensões do contexto de trabalho relativas às condições, à organização e às relações socioprofissionais. Os fatores que compõe esta escala são:

- I. Condições de Trabalho – 10 itens, alfa = 0,89 - Qualidade do ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e material disponibilizados para a execução do trabalho
- II. Relações Socioprofissionais – 10 itens, alfa = 0,87 - Gestão do trabalho, comunicação e interação socioprofissional.
- III. Organização do Trabalho – 11 itens, alfa = 0,72 - Natureza e divisão das tarefas, nas normas, controles e ritmos de trabalho.

2. ESCALA DE CUSTO HUMANO DO TRABALHO – ECHT. Esta escala se refere às exigências do trabalho nas dimensões física, cognitiva e afetiva que criam obstáculos e desafiam a inteligência dos trabalhadores. Os fatores que compõe esta escala são:

- I. Custo Físico – 10 itens, alfa = 0,91 - Dispêndio fisiológico e biomecânico imposto ao trabalhador pelas características do contexto de produção
- II. Custo Cognitivo - 10 itens, alfa = 0,86 - Dispêndio mental para aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisão no trabalho.
- III. Custo Afetivo – 12 itens, alfa = 0,84 - Dispêndio emocional, sob a forma de reações afetivas, sentimentos e de estados de humor.

3. ESCALA DE PRAZER-SOFRIMENTO NO TRABALHO – EPST – Esta escala se refere às vivências de prazer e sofrimento no trabalho. Esta escala é composta pelos seguintes fatores:

- I. Realização Profissional – 9 itens, alfa = 0,93 - Vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que faz.
- II. Liberdade de expressão - 5 itens, alfa = 0,72 - Vivência de liberdade para pensar, organizar e falar sobre o seu trabalho.
- III. Esgotamento Profissional – 6 itens, alfa = 0,89 - Vivência de frustração, insegurança, inutilidade e desqualificação diante das expectativas de desempenho, gerando esgotamento, desgaste e estresse.

- IV. Falta de Reconhecimento - 8 itens, alfa = 0,87 - Vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do seu trabalho.

4. ESCALA DE DANOS PROVOCADOS PELO TRABALHO – EDPT – Esta escala se refere às disfunções físicas, psicológicas e sociais essencialmente provocadas pelo confronto com determinados contextos de trabalho. Esta escala é composta pelos seguintes fatores.

- I. Danos Psicológicos – 12 itens, alfa = 0,93 - Sentimentos negativos em relação a si mesmo e a vida em geral.
- II. Danos Sociais – 7 itens, alfa = 0,89 - Isolamento e dificuldades nas relações familiares e sociais.
- III. Danos Físicos - 12 itens, alfa = 0,88 - Dores no corpo e distúrbios biológicos.

4 RESULTADOS

Com o propósito de oferecer a melhor compreensão sobre as características do trabalho dos cobradores de ônibus do transporte público do Distrito Federal, detalha-se aqui a análise quantitativa dos 61 questionários preenchidos, tomando por base as dimensões do contexto, custo, sentido e danos do trabalho e valores do ITRA.

Utilizando as médias calculadas presentes na tabela 4.1 de Dados descritivos dos fatores abaixo apresentada, foi possível analisar os componentes do trabalho que mais influenciaram na percepção da importância e qualidade pelos cobradores, assim como dos efeitos físicos e psicológicos decorrentes da sua prestação de serviços. A apresentação dos componentes obedeceu a uma classificação decrescente das médias.

Tabela 8 – Dados descritivos dos fatores

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Realização	61	1,56	5,00	3,7751	,86432
Custo Cognitivo	61	1,10	4,70	3,0007	,94124
Custo Afetivo	61	1,33	4,67	2,9092	,83253
Liberdade	61	1,38	5,00	2,9080	,82590
Organização do trabalho	61	1,82	4,00	2,8974	,59830
Relações Socioprofissionais	61	1,00	5,00	2,8860	,88374
Esgotamento	61	1,00	5,00	2,6694	,94697
Danos Físicos	61	1,00	4,58	2,5568	,83910
Condições de trabalho	61	1,10	4,70	2,4892	,82791
Falta de Reconhecimento	61	1,00	4,63	2,3674	,92408
Custo Físico	61	1,00	4,30	2,2373	,76637
Danos Sociais	61	1,00	4,43	1,9360	,78900
Danos Psicológicos	61	1,00	3,90	1,8632	,81307

A qualidade das variáveis “realização”, “liberdade”, “organização do trabalho”, “relações sócio profissionais” e “condições de trabalho” variam desde o seu ápice no valor “5” até a sua base no valor “1”. A qualidade das outras variáveis, “custo cognitivo”, “custo afetivo”, “esgotamento”, “danos físicos”, “falta de reconhecimento”,

“custo físico”, “danos sociais” e “danos psicológicos” varia de forma oposta, ou seja, desde o seu ápice no valor “1” até a sua base no valor “5”.

A primeira variável, “realização”, apresentou a maior média verificada (3,7751; DP: 0,86432). De acordo com Ferreira e Mendes (2001), Dejours (2004) e Lima (2015), a realização com o trabalho é o prazer obtido pela percepção de valorização e reconhecimento pelo serviço desempenhado. Esta realização está relacionada também com o crescimento pessoal e profissional, assim como da autorrealização.

A segunda variável, “liberdade” (2,9080; DP: 0,82590), segundo Lima (2015), faz parte da série de variáveis edificantes, daquelas que indicam o prazer de efetivar determinada atividade. Entende-se aqui como liberdade a possibilidade de autodeterminação reflexiva e consciente, de poder tomar uma decisão de forma escrupulosa, mesmo quando provoca a sua racionalidade.

A terceira variável, “organização do trabalho” (2,8974; DP: 0,59830), segundo Figueiredo e Alevato (2013), observado sob a visão da psicodinâmica do trabalho, representa o espaço das experiências do prazer e do sofrimento que as sistematizações das atividades do trabalho causam no trabalhador. Na opinião de Dejours (2004), esta variável é positiva para o empregado quando ele tem o poder de ajustá-lo de forma tal que lhe possibilite ser ao mesmo tempo eficiente sem causar-se maiores transtornos de ordem física e psicológica.

A quarta variável, “relações sócio profissionais” (2,8860; DP: 0,88374), na opinião de Silva (2004), é central para os estudos da psicodinâmica do trabalho, porque permite a observação dos níveis da qualidade do trabalho, dos sucessos e fracassos do trabalhador, e como ele os percebe e repensa para construir e reconstruir seus conhecimentos e interpretações e formas de relacionar-se com seus colegas de trabalho. Lima (2015) considera que o sujeito ao reflexionar sobre suas relações no ambiente de trabalho é capaz de identificar os fatores que dificultam e obstaculizam relações de trabalho que lhe são satisfatórias e, por consequência, superá-las.

A quinta variável, “condições de trabalho” (2,4892; DP: 0,82791), de acordo com o Centro de Políticas Sociais da Fundação Getúlio Vargas (2001) está relacionada com as questões de saúde do trabalhador, de como pode ser afetada pelos componentes do trabalho que realiza, entre elas, do local, instrumentos e

jornada, dos riscos laborais e da continuidade do emprego, como também do seu acesso aos serviços médicos. As questões particulares do trabalhador também estão incluídas neste tópico. Para Neri, Soares e Soares (2005) o estudo das relações de causalidade entre as condições de trabalho e a ocorrência de doenças crônicas é importante tanto para a segurança da continuidade da empresa como do emprego para o trabalhador.

Por outro lado, a pontuação dos itens classificados como negativos, por consequência, foi considerada de forma oposta, ou seja, quanto menor a pontuação melhor para a homeostase do cobrador de ônibus.

A sexta variável, os “danos psicológicos” (1,8632; DP: 0,81307), conforme comentado por Dalmaso (2010), é a consequência de uma má internalização dos conhecimentos dos fenômenos objetivos que tem relação com a sua vida. Em outras palavras, esses danos são uma forma de distúrbio ou disfunção psicológica que afeta o caráter e a saúde física da pessoa, limitando sua capacidade de obter prazer em suas atividades, sejam elas individuais, familiar, social, recreativa e/ou laboral.

A sétima variável, “danos sociais” (2,4892; DP: 0,82791), foi apresentada por Campos, David e Souza (2014) como uma das consequências do estresse sofrido pela pessoa em seu ambiente de trabalho, e que a deixa com distúrbios de humor, ansiedade, nervosismo e depressão entre outros. Se as pressões são demasiadas, a fuga pelo uso de drogas e entorpecentes deve ser considerada como possibilidades negativas adicionais para as relações sociais do sujeito. Esses sintomas também contribuem negativamente para saúde física e psicológica do indivíduo. O trabalhador apresenta uma queda na qualidade de suas relações formais e informais com aqueles com quem trabalha, e também sofre uma diminuição da sua disponibilidade para trabalhar por causa dos sintomas anteriormente mencionados.

A oitava variável, “custo físico” (2,2373; DP: 0,76637), conforme relatado por Dejours (2004), é uma consequência do sofrimento que o corpo físico sofre ao tentar encaixar-se num processo laboral que é estranho a sua subjetividade. Ferreira et al. (2012) relaciona esse custo físico ao surgimento de enfermidades e com o fenômeno do absenteísmo, uma forma de autodefesa do indivíduo perante sua insatisfação com o seu posto de trabalho e cultura organizacional da empresa para a qual vende sua força de trabalho.

A nona variável, “falta de reconhecimento” (2,3674; DP: 0,92408), segundo Itani (1996) pode se manifestar de diferentes formas segundo a percepção do trabalho pela pessoa, seja pela remuneração financeira indevida e insuficiente, como pelo desprazer de não conseguir alcançar os objetivos de inserção e ascensão social, e por acumular mais desprazeres do que conquistas dentro do processo de produção. Para a pessoa que encontra no trabalho sua justificativa de vida, o desequilíbrio negativo entre vitórias e reveses pode privá-lo das forças necessárias para superar para superar os momentos de dificuldades e derrotas.

A décima variável, “danos físicos” (2,5568; DP: 0,83910), sob o ponto de vista de Ferreira et al. (2012) e de Leão et al. (2015), foi observada inicialmente como um indício de um nexo de causalidade direta entre a atividade laboral e o surgimento de patologias. Dejours (2004) expõe que o corpo físico da pessoa é o instrumento pelo qual ela pode experimentar as sensações do prazer e do sofrimento, e neste particular, os danos físicos são frequentemente associados aos procedimentos de trabalho desprovidos de racionalidade e eficiência ou que demandam por movimentos automáticos e repetitivos, por tanto, ineficientes para a manutenção da saúde física e mental do corpo humano.

A décima primeira variável, do “esgotamento” (2,6694; DP: 0,94697), tem relação direta com os itens relacionados com danos e custos físicos e psicológicos. O esgotamento ou fadiga crônica é consequência de uma série de fatores ambientais, da organização e do conteúdo do trabalho desempenhado. Campos, David e Souza (2014) comentam que o trabalho é um dos meios pelo qual uma pessoa pode construir sua identidade pessoal e estabelecer valores. Quando a dinâmica laboral é deficiente, o desgaste físico é uma das formas de sofrimento que se manifestam. Ressaltam também que os aspectos psicossociais do trabalho influenciam diretamente o rendimento dos profissionais, e por causa disso, é importante que sejam investigados.

A décima segunda variável, “custo afetivo” (2,9092; DP: 0,83253), é apresentada por Silva (2004) uma das consequências negativas da relutância da pessoa em incorporar determinadas práticas laborais, sociais, ideológicas, entre outras, vigentes em seu local de trabalho. Igualmente pode ser uma seqüela de sua dificuldade em concretizar objetivos, de não conseguir adquirir novas habilidades, aceitar conselhos de seus pares e superiores, conquistar apoio social ou

simplesmente, de não conseguir que suas experiências laborais se traduzam em vivências de prazer.

A décima terceira variável e última, “custo cognitivo” (3,0007; DP: 0,94124), está contida no âmbito das estratégias defensivas citadas por Dejours (2004) que podem deixar um trabalhador anestesiado perante as “dores” que o processo de trabalho no qual está inserido lhe causa. De uma forma sintética, esse custo está relacionado com as exigências de novos aprendizados para resolver problemas existentes e para a tomada de decisão. Quando mais alto o custo, maior a dificuldade do trabalhador em superar suas dificuldades de assimilar conhecimento.

Dos itens apresentados na tabela A.1. que se encontra no Anexo 1, das estatísticas descritivas, foram verificados os cinco primeiros com maiores médias e os cinco últimos com as menores médias. Entre os itens positivos teve-se “orgulho pelo que faço”, “bem-estar”, “identificação com minhas tarefas” e “realização profissional”. No caso de um trabalho que se desempenha predominantemente sentado, o item “caminhar” pode ser incluído entre os considerados positivos. Os itens restantes, “as tarefas são repetitivas”, “dúvidas sobre a capacidade de fazer as tarefas”, “amargura”, “ser obrigado a ficar em pé”, e “ter que manusear objetos pesados” foram classificados como negativos porque obstaculizam o prazer no desempenho das funções.

Dos itens apresentados na tabela B.1. que se encontra no Anexo 2, das estatísticas inferenciais, os fatores que apresentaram média das correlações de Pearson superiores a 0,5 foram: Esgotamento e Falta de Reconhecimento; Danos Físicos, Danos Sociais e Danos Psicológicos; e Organização do trabalho e Relações Sócio profissionais.

A correlação mais alta ($r = 0,7$) foi observada na relação entre o esgotamento e a falta de reconhecimento. Antunes (2009) comenta que o trabalho não pode ser contemplado unicamente pelo ponto de vista da remuneração. Uma das relações frequentemente utilizadas para medir a satisfação do empregado é a monetária, da correspondência entre o cargo e o salário. Betiol e Tonelli (2003) relatam que os cargos que detêm maior complexidade e risco são aqueles que conferem maiores benefícios econômico-financeiros e sociais. O trabalho do cobrador de ônibus é relativamente simples do ponto de vista intelectual e a remuneração, modesta.

5 DISCUSSÃO

A proposta da presente pesquisa foi a de elaborar como se constroem os processos de significação dos cobradores de ônibus do transporte público, em especial, da associação de seus processos psicológicos elementares do sentir e do perceber com o desempenho de suas funções no trabalho.

A avaliação das variáveis ligadas às condições, à organização e às relações socioprofissionais do trabalho presentes na tabela 4.1, indicou que o item “realização” teve a pontuação mais alta, e os outros itens, “liberdade”, “organização do trabalho”, “relações sócio profissionais” e “condições de trabalho”, uma pontuação mediana. Essas variáveis positivas se encontram bem pontuadas, o que indica que os trabalhadores consultados têm uma percepção positiva do trabalho que exercem, e um sentimento forte de realização naquilo que fazem.

A análise dos itens “organização do trabalho” e “relações socioprofissionais”, presentes na tabela 4.1 com pontuação mediana, indica que os cobradores não são fortemente influenciados pela forma como o trabalho em si se desenvolve no seu dia a dia, porque mesmo sendo considerado pela teoria como repetitivo e cansativo. Ademais, a avaliação dos valores encontrados, indica ainda que a organização do trabalho não lhes impede de ter um bom convívio profissional com seus pares cobradores, assim como com outros funcionários da empresa e com o público alvo do serviço prestado.

O item “condições de trabalho”, presente na tabela 4.1 foi o que apresentou a média mais baixa deste grupo de variáveis considerada positivas, embora permaneça no nível médio de classificação. Infere-se que este valor dentro dos limites satisfatórios se deva ao conhecimento do cobrador das cobranças físicas e psicológicas de permanecer por tanto tempo sentado realizando um trajeto repetitivo e com pouco tempo de descanso para poder relaxar sua musculatura e postura, e também da possibilidade de ter que realizar horas extras quando preciso, tal como aponta a literatura. A necessidade de trabalhar horas extras significa ao mesmo tempo uma maior extenuação física e psicológica e um menor tempo de descanso e de

convivência com família e amigos, que também têm custos físicos e afetivos associados.

No geral, da análise destes cinco primeiros itens da tabela 4.1, pode-se inferir que entre os cobradores de ônibus existe um sentimento maior de satisfação com as funções que desempenham e que aceitam suportar as cobranças físicas e psicológicas a elas associadas.

Na tabela 4.1 está presente um segundo grupo de variáveis que representam as dificuldades física, cognitiva e afetiva das exigências do trabalho. Os custos cognitivo e afetivo apresentam médias altas, uma percepção positiva do posicionamento dos cobradores frente as tarefas que têm que realizar no seu trabalho cotidiano.

Outro grupo de variáveis analisado, desta feita composto por itens que ligados às vivências de prazer e de sofrimento no trabalho que podem ser visualizados na tabela 4.1, os itens esgotamento, danos físicos e custos físicos apresentam valores médios. Esse conjunto de fatores denota uma demanda maior de atenção dos administradores da empresa com as condições de trabalho dos cobradores, assim como com a carga horária a ser cumprida. Pelas características da função, os cobradores passam muito tempo sentados dentro de um ônibus em constante trepidação, e essas monotonias cobram um preço para a saúde física e mental deles. Quando a saúde se deteriora, aumentam os casos de absenteísmo e diminuição da qualidade do serviço prestado e ainda dos lucros dada a necessidade de reposição de um funcionário impossibilitado de trabalhar.

O item falta de reconhecimento com valor mediano presente na tabela 4.1 apresenta mais de um resultado. Considerando que a metade da população tem relação conjugal estável, que a média de filhos é de 1,4643 (DP: 1,19033), que o nível de educação geral é do segundo grau, e que a remuneração que recebem não atinge o mínimo estabelecido pelo DIEESE (2016)³ para manter uma família de quatro pessoas, este reconhecimento não pode ocorrer por causa do valor do salário que recebem. O nível de reconhecimento atestado tem que ser a consequência de alguma estratégia de defesa que os alienaram.

³<http://www.dieese.org.br/analisecestabasica/salarioMinimo.html>

Por fim, entre o quarto grupo de variáveis, ligado às disfunções físicas, psicológicas e sociais essencialmente provocadas pelo confronto com determinados contextos de trabalho, observados na tabela 4.1, foram encontradas as menores médias. Isso porque os itens danos sociais e psicológicos são os que apresentam as menores médias, o que pode traduzir-se numa aceitação pelo trabalhador pela função desempenhada e compreensão de sua contribuição para uma melhor prestação de serviços no setor dos transportes coletivos.

Dos itens apresentados na tabela que se encontra no Anexo A, das estatísticas descritivas, foram verificados os cinco primeiros com maiores médias e os cinco últimos com as menores médias. Entre os itens positivos teve-se: “orgulho pelo que faço”, “bem-estar”, “identificação com minhas tarefas” e “realização profissional”. No caso de um trabalho que se desempenha predominantemente sentado, o item “caminhar” pode ser incluído entre os considerados positivos. Os itens restantes, “as tarefas são repetitivas”, “dúvidas sobre a capacidade de fazer as tarefas”, “amargura”, “ser obrigado a ficar em pé”, e “ter que manusear objetos pesados” são classificados como negativos porque obstaculizam o prazer no desempenho das funções.

O primeiro item, “orgulho pelo que faço” (4,1311; DP: 1,28420), é citado por Ferreira e Mendes (2001), Dejours (2004) e Lima (2015) como parte das variáveis associadas com o prazer no trabalho, de estar satisfeito com a construção de sua identidade e capacitado a relacionar-se positivamente com seus companheiros. Portanto, os participantes da pesquisa têm sido capazes de estabelecer relações de trabalho satisfatórias.

O segundo item, “bem-estar” (4,0500; DP:1,09583), assim como o item primeiro, faz parte dos termos de caráter edificante citados por Ferreira e Mendes (2001), Dejours (2004) e Lima (2015). O bem-estar é a tradução da capacidade da pessoa de ser capaz de conquistar seus objetivos, sejam eles do trabalho, organizacionais ou simbólicos.

O terceiro item, “identificação com minhas tarefas” (4,0164; DP: 1,20405), de acordo com Dalmaso (2010), está relacionado com a identificação da pessoa com as tarefas sob sua responsabilidade e do conseqüente reconhecimento pela qualidade do produto final. Também tem relação com o histórico laboral da pessoa, de saber em que ponto da trajetória planejada para sua vida profissional ele se encontra e dos

próximos passos a tomar no futuro que são necessários para o seu crescimento previamente definido e traçado, assim como da escolha dos critérios de tomada de decisão utilizados.

O quarto item, “realização profissional” (3,9000; DP: 1,24465), tem relação com o terceiro item acima. De acordo com Itani (1996), a realização profissional vem com o reconhecimento e também com uma remuneração justa pelo trabalho. Ela ajuda o profissional a dar um sentido maior a sua vida e para encontrar um equilíbrio, deixando-o mais criterioso para analisar suas conquistas e derrotas.

O quinto item, “as tarefas são repetitivas” (3,8833; DP: 1,19450), está entre os fatores citados por Battiston, Cruz e Hoffmann (2006) como causadoras de doenças laborais entre os cobradores de ônibus.

O sexto item, “dúvidas sobre a capacidade de fazer as tarefas” (1,7049; DP: 0,91913), é uma das consequências ou sintomas do custo cognitivo causado pela inadaptação da pessoa com as funções que desempenha no seu local de trabalho. É uma das formas de autodefesa do indivíduo citadas por Dejours (2004), fruto da incapacidade de reter novos conhecimentos relacionados com seus afazeres.

O sétimo item, “amargura” (1,6833; DP: 0,98276), é uma outra forma de referenciar ao sofrimento que é um dos objetos de estudo da psicodinâmica do trabalho. De acordo com Figueiredo e Alevato (2013) trata-se dos sentimentos negativos das experiências laborais que ainda não conseguiram ser sublimados. Areosa (2013) a considera uma forma de descompensação frente a profundos ataques originários do seu ambiente laboral.

O oitavo item, “caminhar” (1,6610; DP: 0,93974), de acordo com a Associação Brasileira de Medicina de Tráfego (2015) e o Centro de Políticas Sociais da Fundação Getúlio Vargas (2001), está relacionado com as questões de ergonomia e risco laboral que os cobradores de ônibus estão expostos durante seu expediente de trabalho. No caso, o risco se deve ao trabalho estático, sentado, que dificulta ao cobrador a oportunidade de caminhar e assim fazer fluir o sangue por suas pernas.

O nono item, “ser obrigado a ficar em pé” (1,5833; DP: 1,02992), está relacionado com o item oitavo acima, isto é, um problema ergonômico e fator de risco laboral. Ao ser forçado a permanecer de pé por um largo intervalo de tempo, tem-se problemas similares àqueles de ficar muito tempo sentado ou com movimentos

restritos.

O décimo e último item, “ter que manusear objetos pesados” (1,5082; DP: 0,99370), pode ser observado como uma questão relacionada com a insalubridade. Neri, Soares e Soares (2005) comentam que as condições de trabalho insalubres atentam contra a saúde física e psicológica do trabalhador e são contra produtivas para as empresas, porque aumenta a taxa de absenteísmo e diminui seus rendimentos por causa dos custos de reposição do funcionário enfermo.

Ao se realizar uma avaliação de todos os itens que compõem o questionário ITRA, que podem ser observados no Anexo 1, os quatro primeiros itens citados, “orgulho pelo que faço” (4,1311; DP: 1,28420), “bem-estar” (4,0500; DP:1,09583), “identificação com minhas tarefas” (4,0164; DP: 1,20405) e “realização profissional” (3,9000; DP: 1,24465), todos com pontuação alta, ao mesmo tempo reforça a percepção de que os cobradores de ônibus consultados detêm uma percepção positiva do trabalho que realizam e se validam mutuamente. Embora algumas das características do trabalho realizado sejam insalubres, como da trepidação do ônibus, movimentos limitados e jornada de trabalho excessiva por causa de horas extras, demonstram estar alegres com a oportunidade de emprego encontrada.

O quinto item, “as tarefas são repetitivas” (3,8833; DP: 1,19450), e o sexto item, “dúvidas sobre a capacidade de fazer as tarefas” (1,7049; DP: 0,91913), que podem ser observados no Anexo 1, apresentam diferentes custos cognitivos aos cobradores. Por ser repetitiva, não demanda maiores investimentos em capacitação enquanto os procedimentos se mantêm os mesmos, porém, quando a pessoa se acostuma com um padrão ou modelo, infere-se ser necessário um investimento psíquico e congênito maior para a passagem para uma nova forma de produção. Pelos valores aqui obtidos, percebem negativamente a monotonia do trabalho, mas por outro lado, o trabalho cerebral não é dos mais exigentes.

O sétimo item, “amargura” (1,6833; DP: 0,98276), que pode ser observado no Anexo A, apresenta um valor negativo alto para os cobradores consultados, e está em contraste com os quatro primeiros itens acima. Se as experiências laborais que vivenciam são fonte de acúmulo de sentimentos negativos, como poderiam estar realizados profissionalmente? Uma explicação possível seria do atraso ou dificuldade em conseguir um outro trabalho mais gratificante do que o atual de cobrador de

ônibus. Estão conscientes que o trabalho é dignificante, mas estão cientes que podem realizar outros que lhes trarão maior reconhecimento.

Os três últimos itens, “caminhar” (1,6610; DP: 0,93974), “ser obrigado a ficar em pé” (1,5833; DP: 1,02992) e “ter que manusear objetos pesados” (1,5082; DP: 0,99370), que podem ser observados no Anexo 1, estão associados com a ergonomia, das condições de trabalho, dos custos físicos e mentais ao trabalhador e consequente qualidade dos serviços. O fato de não poder caminhar ou ter sua mobilidade reduzida apresenta uma média alta, decorrente da necessidade de passar longos períodos e de forma continuada, sentados. Um fato cuja solução necessita ser trabalhado.

Com referência aos resultados das estatísticas inferenciais que pode ser consultado no Anexo 2, não foi possível identificar, por meio do questionário do ITRA, uma correlação entre as variáveis idade dos cobradores consultados e o tempo de serviço na empresa com nenhuma das outras variáveis. No caso de uma profissão com pouca ou nenhuma expectativa de promoção devido à baixa complexidade das tarefas e características únicas, a tendência do profissional, ao longo do tempo, seria a de deixar esse emprego e conseguir outro melhor, de maior reconhecimento profissional.

Dejours (2004) aponta que o sofrimento patogênico quando a pessoa não consegue ver maiores perspectivas de crescimento ou melhoria do processo do trabalho ela se sente incapaz. A sua permanência duradoura pode ser enquadrada como consequência de uma estratégia de defesa que o deixou, pelo menos, insensível as dores consequentes da impossibilidade de avançar profissionalmente. Uma outra possível explicação desta inexistência pode se dever simplesmente a pouca experiência profissional devido à pouca idade e/ou pelas características da função desempenhada que não demanda altos níveis de qualificação formal e prática.

Esta constatação não confirma as afirmações de Heloani e Capitão (2003) e de Betiol e Tonelli (2003), que traçaram relações do sofrimento do ego e pulsões psíquicas por causa do não-reconhecimento de suas capacidades e da falta de oportunidade para o crescimento profissional e pessoal. O trabalho diário do cobrador de ônibus é monótono, repetitivo e desgastante. Seu papel dentro do sistema de transportes e sua atividade em si deve ser classificado como útil e importante. Dejours (2004) afirma que o trabalho tem uma finalidade e um sentido. Quando a pessoa identifica seu trabalho como uma contribuição positiva para ele, sua família e para a

sociedade, maior é a sua satisfação e motivação em efetuá-lo, assim como é maior a sua autoestima e reconhecimento de classe.

A alta média na relação entre o esgotamento e a falta de reconhecimento, conforme relato de Antunes (2009) e Betiol e Tonelli (2003), tal como encontrado nesta pesquisa, deve-se à relação complexa das funções e benefícios econômico-financeiros e sociais. A forma que um funcionário que desempenha funções na base da pirâmide da complexidade tem a sua disposição para demonstrar ser merecedor de uma oportunidade de crescimento é pelo esforço físico e psicológico, de suportar uma carga de trabalho maior e manter um índice de eficiência superior ao da média ainda que sob condições estressantes para o seu corpo e sua mente.

Ao juntar os fatores Danos Físicos, Danos Sociais e Danos Psicológicos aos anteriores, têm-se uma média inferior mais ainda alta. Essa média confirma o resultado das pesquisas de Figueiredo e Alevato (2013) sobre as formas de transformação do sofrimento em prazer e vice-versa. Na busca pelo reconhecimento (e conseqüente prazer pela conquista), a pessoa tem que fazer algum tipo de sacrifício (isto é, sofrer), para que o resultado dos esforços feitos possibilite a percepção de terceiros e resultante criação de espaço e discussão coletiva no qual os esforços feitos serão legitimados.

Infere-se que o dano físico ocorra pelo comprometimento do corpo pela jornada de trabalho prolongada e diminuição do tempo de reposição; o dano social pelo afastamento da pessoa da convivência de familiares e amigos pela carga horária estendida e os danos psicológicos na forma de estresse emocional e cognitivo.

Outra contradição encontrada foi da inexistência de correlações de médias altas para as variáveis que representam condições de trabalhos precários que são investigadas no ITRA. Figueiredo e Alevato (2013) comentam da existência de estratégias de defesa que promovem a sensação de prazer ao invés de sofrimento, e da conseqüente alienação.

Também verificou-se que os níveis de dor ou sofrimento de caráter físico e social são médios. A alienação sublima o psicológico, que também se demonstrou no mesmo nível médio. A questão de estarem orgulhosos com o trabalho que desenvolvem e conseqüente bem-estar e realização profissional em nível alto igualmente podem estar relacionados com a alienação, já que o nível da variável

amargura foi igualmente alto.

Em resumo, observou-se que os cobradores de ônibus que preencheram os questionários apresentam um quadro de esgotamento e mostram-se preocupados com a falta de reconhecimento do seu labor e da dificuldade em lidar com a falta de liberdade e participação na organização do trabalho. Igualmente apresentam sinais de danos físicos, sociais e psicológicos. As médias baixas sobre as condições de trabalho e altas em itens como realização profissional, identificação com as tarefas, bem-estar e orgulho são indicativos que os consultados encontram-se em situação de sofrimento e já desenvolveram estratégias para minimizá-la.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados obtidos no estudo de caso pela aplicação e interpretação do questionário do ITRA, com relação à produção de sentidos dos cobradores de ônibus do transporte públicos durante suas atividades de trabalho, indicam que a maioria dos itens abordados estão com classificação média, isto é, satisfatório. Os itens idade e tempo de serviço não influenciaram a percepção das condições de trabalho. As condições de trabalho do cobrador de ônibus do transporte público são reconhecidamente insalubres sob o ponto de vista dos desafios e perspectivas relacionados com a função, a nível social e profissional, pouco animadoras.

A pesquisa permitiu investigar quais são as condições de trabalho atuais dos cobradores de ônibus do transporte público de uma empresa de transporte urbano que presta serviços no Distrito Federal. O estudo de caráter quantitativo possibilitou um conhecimento e uma compreensão das condições de trabalho desses profissionais e da relação prazer-sofrimento decorrente de sua produção de sentidos.

Os resultados apontam que os profissionais pesquisados avaliaram de forma mais negativa o item angústia, seguidos pelos itens esgotamento e a falta de reconhecimento. Por outro lado, os dados indicaram ainda médias incomumente altas para os itens “realização”, “liberdade”, “organização do trabalho”, “relações sócio profissionais” e “condições de trabalho”. Já os itens negativos como danos sociais e psicológicos apresentaram medias baixas.

Observou-se também que os cobradores de ônibus consultados desenvolveram, de forma coletiva, estratégias defensivas alienantes para suportar as dores do trabalho e transformá-las em prazer.

Nota-se a presença de algumas limitações, especialmente na tabela 7 onde se apresentam as causas da saída da última empresa, que devido ao alto percentual no item “Outros”, demonstra haver sido necessário uma maior quantidade de possibilidades. Outro ponto a destacar foi a impossibilidade de identificar, por meio do questionário do ITRA, uma correlação entre as variáveis idade dos cobradores consultados e o tempo de serviço na empresa com nenhuma das outras variáveis. Igualmente, sobre o prazer no trabalho, não houve correlações significativas entre os

itens realização e liberdade, conforme pode ser observado no Anexo B. Estas carências poderão ser solucionadas em pesquisas futuras e também pelo aperfeiçoamento das questões do questionário utilizado para medir o prazer e o sofrimento.

No que tange às contribuições do estudo, sob a ótica acadêmica, a abordagem da Psicodinâmica, ajudou a ampliar as inquições sobre o tema das vivências de prazer e sofrimento dos cobradores de ônibus e das formas como eles protegem sua saúde num ambiente de trabalho que é insalubre e no qual não tem poderes para participar na definição dos processos aos que estão submetidos.

Quanto a recomendações para estudos futuros, elas poderiam concentrar-se em grupos particulares de cobradores de ônibus para capturar seus dados e triangulá-los de modo a permitir novas análises sobre suas vivências de prazer e sofrimento.

REFERÊNCIAS

- ABRAHÃO, Júlia Issy; TORRES, Camila Costa. Entre a organização do trabalho e o sofrimento: o papel de mediação da atividade. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 067-076, Set./Dez. 2004
- AREOSA, João. Comentário ao artigo “a sublimação, entre sofrimento e Prazer no trabalho” – Christophe Dejours e a Psicodinâmica do Trabalho. **Revista Portuguesa de Psicanálise**, v. 33, n. 2, p.29 – 41, 2013.
- ABRAMET. Associação Brasileira de Medicina de Tráfego. Portal institucional na Internet. Disponível em <<<http://www.abramet.com.br/>>>. Acesso em: 23 out. 2015.
- ANAMAT. Associação Nacional de Medicina do Trabalho. Portal na Internet. Disponível em <<<http://www.anamt.org.br/site/index.aspx>>>. Acesso em: 23 out. 2015.
- ANTUNES, Ricardo L. C. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2009.
- ARAÚJO, Cidália et al. Estudo de Caso. **Métodos de Investigação em Educação**. Instituto de Educação e Psicologia, Universidade do Minho, 2008.
- BAROUCHE, Tônia de Oliveira. **O caos da mobilidade urbana**: uma análise do atual regime de financiamento do transporte público municipal e a necessidade da construção de novos paradigmas. Direitos sociais e políticas públicas I. Florianópolis: CONPEDI/UFSC, 2014.
- BASTOS, E.A.M. Psicologia do trabalho, práxis ética e psicodiagnóstico. **Psicólogo inFormação** ano 11, n. 11, jan./dez. 2007.
- BATTISTON, Márcia; CRUZ, Roberto Moraes; HOFFMANN, Mara Helena. Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano. **Estudos de Psicologia** v.11, n. 3, p.333-343, 2006.
- BETIOL, Maria Irene Stocco; TONELLI, Maria José. Absenteísmo e comprometimento: algumas reflexões a partir de um estudo de caso analisado sob a ótica da psicodinâmica do trabalho. **Ação Ergonômica** Vol. 1, n.4, 2003.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Saúde do trabalhador**/Ministério da Saúde, Departamento de atenção básica, Departamento de ações programáticas e estratégicas, Área técnica de saúde do trabalhador. Brasília, 2001. Disponível em <<http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cd03_12.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2015.
- BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei nº 13.103, de 2 de março de 2015. **Dispõe sobre o exercício da profissão de motorista**; altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e as Leis nos 9.503, de 23 de setembro de 1997

- Código de Trânsito Brasileiro, e 11.442, de 5 de janeiro de 2007 (empresas e transportadores autônomos de carga), para disciplinar a jornada de trabalho e o tempo de direção do motorista profissional; altera a Lei no 7.408, de 25 de novembro de 1985; revoga dispositivos da Lei no 12.619, de 30 de abril de 2012; e dá outras providências. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13103.htm>>. Acesso em: 10 fev. 2016.

CAMPOS, Juliana Faria; DAVID, Helena Maria Scherlowski Leal; SOUZA, Norma Valeria Dantas de Oliveira. Prazer e sofrimento: avaliação de enfermeiros intensivistas à luz da psicodinâmica do trabalho. Escola Anna Nery - **Revista de Enfermagem** – v.18, n.1, jan./mar., 2014.

DALMASO, Sandra Aparecida Resende. **Tecnologias e trabalho**: os sentidos produzidos por cobradores de ônibus. Tese de Mestrado em Psicologia, Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFSC. 2010.

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

FERREIRA, Roberta Carolina; GRIEP, Rosane Härter; FONSECA, Maria de Jesus Mendes da; ROTENBERG, Lúcia. Abordagem multifatorial do absenteísmo por doença em trabalhadores de enfermagem. **Rev Saúde Pública** v.46, n.2, p.259-68, 2012.

FIGUEIREDO, Jussara Moore de; ALEVATO, Hilda Maria Rodrigues. **A visão de prazer e sofrimento da psicodinâmica do trabalho ante a precarização e a intensificação do trabalho** - breve reflexão. XXXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Salvador, BA, Brasil, 08 a 11 de outubro de 2013.

FREUD, S. **O mal-estar na civilização**. Obras Completas, vol. 18. São Paulo: Companhia das Letras. 2013.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Centro de Políticas Sociais. **Saúde Ocupacional e Segurança no Transporte Rodoviário**. Publicado originalmente no mês de junho do ano 2001. Disponível em <<<http://www.segurancaetrabalho.com.br/download/saude-ocupacional-transporte.pdf>>>. Acesso em: 14 dez. 2015.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HELOANI, José Roberto; CAPITÃO, Cláudio Garcia. Saúde Mental e Psicologia do Trabalho. **São Paulo em Perspectiva**, v.17, n.2, p.102 – 108, 2003.

ITANI, Alice. O trabalho, sua invisibilidade e seu estudo: algumas considerações a partir do trabalho nos serviços dos transportes. **Tempo Social**; Rev. Sociol. USP, S. Paulo, v.8, n.1, p. 161-194, maio, 1996.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

LEÃO, Ana Lúcia de Melo; BARBOSA-BRANCO, Anadergh; NETO, Elias Rassi; RIBEIRO, Cristina Aparecida Neves; TURCHI, Marília Dalva. Absenteísmo-doença no serviço público municipal de Goiânia. **Rev Bras Epidemiol** Jan-Mar 2015; v.18, n.1, p. 262-277, jan./mar.,2015.

LIMA, Dirce Santana de. **Prazer e sofrimento no trabalho**: estudo sobre os motoristas de uma empresa de ônibus da cidade de Belo Horizonte. Tese de mestrado apresentado ao curso de Mestrado em Administração da Faculdade Novos Horizontes no ano de 2015.

MENDES, Ana Magnólia B. **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, métodos e pesquisa. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, Luiza de Resende. **Condições de trabalho no transporte coletivo urbano**: desgaste e responsabilidade do motorista de ônibus. In: ENEGEP, 1997, Gramado, 1997.

MENDES, A. M, FERREIRA, M. C., & CRUZ, R. M.. Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: Instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In MENDES, A.M. (Ed.), **Psicodinâmica do Trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M., & FERREIRA, M. C., & REGO, V. R. **Avaliando as Condições, Organização e Relações Sociais de Trabalho**. I Congresso Brasileiro de Psicologia Organizacional e do Trabalho, Salvador, BA. Julho, 2004.

NERI, Marcelo; SOARES, Wagner L.; SOARES, Cristiane. Condições de saúde no setor de transporte rodoviário de cargas e de passageiros: um estudo baseado na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.21, n.4, p. 1107-1123, jul-ago, 2005.

REIS, Mirian Aparecida dos. **Estudo da relação trabalho/saúde do operador no transporte urbano - R.M.B.H.** Monografia para o título de especialista em Transporte e Trânsito do Programa de Pós – Graduação Lato Sensu do Centro Federal de Educação e Tecnologia de Minas Gerais–CEFET/MG. 2008.

SILVA, Rogério Rodrigues da. **Profissão Pastor**: prazer e sofrimento. Uma análise psicodinâmica do trabalho de líderes religiosos neopentecostais e tradicionais. Dissertação de Mestrado. Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília. 2004.

SOUZA, Maria de Fátima Marinho; DA SILVA, Guilherme Rodrigues. Risco de distúrbios psiquiátricos menores em área metropolitana na região Sudeste do Brasil. **Rev. Saúde Pública**, v.32, n. 1, p. 50-58, 1998.

SOUZA, Vanessa Alexandre de. Análise psicodinâmica do trabalho docente na rede pública estadual. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Ciências Sociais, 2014.

Anexo A
Tabela com as estatísticas descritivas

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Orgulho pelo que faço	61	1,00	5,00	4,1311	1,28420
Bem-estar	60	1,00	5,00	4,0500	1,09583
Identificação com minhas tarefas	61	1,00	5,00	4,0164	1,20405
Realização profissional	60	1,00	5,00	3,9000	1,24465
As tarefas são repetitivas	60	1,00	5,00	3,8833	1,19450
Satisfação	60	1,00	5,00	3,8500	1,11728
Motivação	61	1,00	5,00	3,7049	1,35824
Ser obrigado a cuidar da aparência física	60	1,00	5,00	3,6167	1,26346
Valorização	61	1,00	5,00	3,5738	1,38394
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	61	1,00	5,00	3,5574	1,17650
Reconhecimento	59	1,00	5,00	3,5254	1,34364
Solidariedade entre os colegas	61	1,00	5,00	3,5082	1,31178
Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados	59	1,00	5,00	3,4237	1,28926
Usar a memória	60	1,00	5,00	3,4000	1,41661
Os funcionários são excluídos das decisões	59	1,00	5,00	3,3729	1,25805
Existe muito barulho no ambiente de trabalho	59	1,00	5,00	3,3559	1,11049
Existe fiscalização do desempenho	60	1,00	5,00	3,3000	1,42971
Usar a visão de forma contínua	61	1,00	5,00	3,2787	1,46209
As normas para execução das tarefas são regidas	59	1,00	5,00	3,2542	1,10786
Cooperação entre os colegas	61	1,00	5,00	3,2459	1,27352
Gratificação pessoal com minhas atividades	61	1,00	5,00	3,2295	1,56411
Ter concentração mental	58	1,00	5,00	3,2241	1,25716
Existe divisão entre quem planeja e quem executa	59	1,00	5,00	3,2203	1,53205
Ter controle das emoções	61	1,00	5,00	3,2131	1,12716
Falta integração no ambiente de trabalho	59	1,00	5,00	3,2034	1,31017
Ser obrigado a lidar com imprevistos	61	1,00	5,00	3,1967	1,27567
Ser bonzinho com os outros	60	1,00	5,00	3,1833	1,22808
Existem disputas profissionais no local de trabalho	58	1,00	5,00	3,1379	1,40735
Existe divisão entre quem planeja e quem executa	61	1,00	5,00	3,1311	1,51080
Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho	60	1,00	5,00	3,1167	1,31602
Ter que lidar com ordens contraditórias	61	1,00	5,00	3,0984	1,22072
Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	60	1,00	5,00	3,0667	1,42456
Medo	61	1,00	5,00	3,0656	1,30216

Dores nas costas	60	1,00	5,00	3,0500	1,44298
Dores nas pernas	61	1,00	5,00	3,0492	1,34693
Ser obrigado a ter bom humor	61	1,00	5,00	3,0492	1,45403
Usar a criatividade	61	1,00	5,00	3,0000	1,37840
Insegurança	61	1,00	5,00	2,9836	1,46619
Usar as mãos de forma repetida	60	1,00	5,00	2,9833	1,56759
A comunicação entre funcionários é insatisfatória	59	1,00	5,00	2,9322	1,18706
Transgredir valores éticos	60	1,00	5,00	2,9167	1,34406
Alterações do sono	61	1,00	5,00	2,8852	1,36746
Fazer esforço mental	60	1,00	5,00	2,8833	1,41531
Ter custo emocional	60	1,00	5,00	2,8833	1,24997
A distribuição das tarefas é injusta	59	1,00	5,00	2,8814	1,41525
Ser obrigado com a agressividade dos outros	61	1,00	5,00	2,8525	1,41228
Falta de reconhecimento do meu esforço	61	1,00	5,00	2,8361	1,42806
Dores no corpo	61	1,00	5,00	2,8361	1,41634
Distúrbios circulatórios	60	1,00	5,00	2,8167	1,43198
Ter que resolver problemas	60	1,00	5,00	2,8000	1,19036
Estresse	60	1,00	5,00	2,8000	1,25954
Ter desafios intelectuais	58	1,00	5,00	2,7931	1,39873
As condições de trabalho oferecem riscos para a segurança das pessoas	61	1,00	5,00	2,7869	1,40374
Existe forte cobrança por resultados	61	1,00	5,00	2,7705	1,29606
A autonomia é inexistente	58	1,00	5,00	2,7586	1,35479
Fazer previsão de acontecimentos	60	1,00	5,00	2,7500	1,37317
Confiança entre os colegas	59	1,00	5,00	2,7458	1,33382
Disfarçar os sentimentos	61	1,00	5,00	2,7213	1,51802
Usar os braços de forma contínua	60	1,00	5,00	2,7000	1,57631
O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	59	1,00	5,00	2,6949	1,28994
Falta de reconhecimento do meu desempenho	61	1,00	5,00	2,6721	1,42269
O ambiente físico é desconfortável	61	1,00	5,00	2,6721	1,24795
Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	61	1,00	5,00	2,6230	1,39241
O ritmo de trabalho é excessivo	61	1,00	5,00	2,6066	1,05323
Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho	59	1,00	5,00	2,5593	1,11836
Desenvolver macetes	59	1,00	5,00	2,5593	1,40530
Ser obrigado a sorrir	60	1,00	5,00	2,5500	1,38301
As tarefas executadas sofrem descontinuidade	55	1,00	5,00	2,5455	1,10249
Alteração do apetite	61	1,00	5,00	2,5410	1,40918
As tarefas são cumpridas com forte pressão de prazos	61	1,00	5,00	2,5246	1,36145
Dores nos braços	61	1,00	5,00	2,5082	1,36165
Liberdade para usar a minha criatividade	60	1,00	5,00	2,4833	1,17158
Liberdade para falar sobre o	61	1,00	5,00	2,4754	1,45610

meu trabalho com as chefias					
Dor de cabeça	59	1,00	5,00	2,4746	1,15005
Sobrecarga	61	1,00	5,00	2,4262	1,24444
Ser obrigado a elogiar as pessoas	60	1,00	5,00	2,4167	1,45313
O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	61	1,00	5,00	2,4098	1,29585
Subir e descer de escadas	61	1,00	5,00	2,4098	1,41865
Ser submetido a constrangimentos	61	1,00	5,00	2,4098	1,33388
O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas	58	1,00	5,00	2,3966	1,09127
Frustração	61	1,00	5,00	2,3934	1,24202
Ficar em posição curvada	61	1,00	5,00	2,3934	1,51963
O material de consumo é insuficiente	61	1,00	5,00	2,3770	1,39241
Desvalorização	61	1,00	5,00	2,3770	1,28016
Os resultados esperados estão fora da realidade	59	1,00	5,00	2,3729	1,21624
Insatisfação	61	1,00	5,00	2,3607	1,23872
Injustiça	60	1,00	5,00	2,3167	1,22808
Distúrbios na visão	61	1,00	5,00	2,2951	1,25624
Indignação	61	1,00	5,00	2,2787	1,18506
Os equipamentos necessários para a realização das tarefas são precários	59	1,00	5,00	2,2373	1,22248
As tarefas não estão claramente definidas	57	1,00	5,00	2,2105	1,17621
O posto/estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas	60	1,00	5,00	2,1833	1,06551
Usar a força física	57	1,00	5,00	2,1754	1,29729
Discriminação	61	1,00	5,00	2,1639	1,33142
As informações de que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	59	1,00	5,00	2,1525	1,12669
As condições de trabalho são precárias	60	1,00	5,00	2,1500	1,19071
Distúrbios auditivos	61	1,00	5,00	2,1475	1,24948
Desqualificação	60	1,00	5,00	2,1333	1,33362
Inutilidade	61	1,00	5,00	2,1311	1,25798
Irritação com tudo	60	1,00	12,00	2,0667	1,77427
Vontade de ficar sozinho	61	1,00	5,00	2,0656	1,13826
Conflito nas relações familiares	60	1,00	5,00	2,0500	1,11119
Insensibilidade em relação aos colegas	60	1,00	5,00	2,0500	1,14129
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	60	1,00	5,00	2,0333	1,08872
Distúrbios respiratórios	61	1,00	5,00	2,0328	1,15423
Distúrbios digestivos	61	1,00	5,00	2,0164	1,02456
Dificuldades nas relações fora do trabalho	61	1,00	5,00	1,9508	1,27051
Sentimento de desamparo	61	1,00	5,00	1,9344	1,09345
Tristeza	61	1,00	5,00	1,9344	1,10859
Vontade de desistir de tudo	60	1,00	5,00	1,9000	1,21711
Sensação de abandono	61	1,00	5,00	1,8852	1,19859
Mal humor	58	1,00	5,00	1,8621	1,09941

Impaciência com as pessoas em geral	61	1,00	5,00	1,8525	,98041
Fazer esforço físico	61	1,00	5,00	1,8525	1,26275
Sensação de vazio	61	1,00	5,00	1,8197	1,08794
Dificuldade com os amigos	61	1,00	5,00	1,8033	,96298
Agressividade com os outros	61	1,00	5,00	1,7869	1,06638
Solidão	61	1,00	5,00	1,7705	1,20268
Dúvidas sobre a capacidade de fazer as tarefas	61	1,00	5,00	1,7049	,91913
Amargura	60	1,00	5,00	1,6833	,98276
Caminhar	59	1,00	5,00	1,6610	,93974
Ser obrigado a ficar em pé	60	1,00	5,00	1,5833	1,02992
Ter que manusear objetos pesados	61	1,00	5,00	1,5082	,99370

Anexo B
Tabela com as estatísticas inferenciais

Correlações																
		Idade	Tempo de serviço na empresa	Organização do trabalho	Relações Sócio profissionais	Condições de trabalho	Custo Afetivo	Custo Cognitivo	Custo Físico	Liberdad e	Realizaç ão	Esgotame nto	Falta de Reconh eciment o	Danos Físicos	Danos Sociais	Danos Psicológicos
Idade	Corr. P	1	,157	-,062	-,084	,185	-,120	,005	-,063	-,019	,147	-,131	-,048	-,173	-,146	-,235
	Sig.		,248	,642	,525	,161	,367	,971	,636	,884	,266	,322	,720	,191	,270	,073
	N	59	56	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
Tempo de serviço na empresa	Corr. P	,157	1	-,014	-,014	,095	,261	,062	,032	,106	,163	,029	,001	-,196	-,108	-,146
	Sig.	,248		,917	,921	,488	,052	,649	,818	,436	,230	,833	,994	,148	,427	,284
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
Organização do trabalho	Corr. P	-,062	-,014	1	,532**	,353**	,209	,360**	,373**	-,050	-,147	,367**	,483**	,205	,333**	,380**
	Sig.	,642	,917		,000	,005	,106	,004	,003	,702	,259	,004	,000	,113	,009	,003
	N	59	56	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Relações Sócio profissionais	Corr. P	-,084	-,014	,532**	1	,490**	,302*	,223	,277*	-,305*	-,453**	,425**	,444**	,308*	,468**	,411**
	Sig.	,525	,921	,000		,000	,018	,084	,031	,017	,000	,001	,000	,016	,000	,001
	N	59	56	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Condições de trabalho	Corr. P	,185	,095	,353**	,490**	1	,276*	,287*	,497**	-,319*	-,410**	,327*	,309*	,138	,264*	,123
	Sig.	,161	,488	,005	,000		,031	,025	,000	,012	,001	,010	,015	,288	,040	,346
	N	59	56	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Custo Afetivo	Corr. P	-,120	,261	,209	,302*	,276*	1	,528**	,400**	,009	-,075	,333**	,329**	,314*	,258*	,124
	Sig.	,367	,052	,106	,018	,031		,000	,001	,947	,564	,009	,010	,014	,045	,343
	N	59	56	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Custo Cognitivo	Corr. P	,005	,062	,360**	,223	,287*	,528**	1	,558**	-,067	-,062	,302*	,414**	,257*	,154	-,008
	Sig.	,971	,649	,004	,084	,025	,000		,000	,607	,633	,018	,001	,046	,237	,949

	N	59	56	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Custo Físico	Corr. P	-,063	,032	,373**	,277*	,497**	,400**	,558**	1	-,011	-,265*	,357**	,471**	,336**	,230	,189
	Sig.	,636	,818	,003	,031	,000	,001	,000		,931	,039	,005	,000	,008	,074	,144
	N	59	56	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Liberdade	Corr. P	-,019	,106	-,050	-,305*	-,319*	,009	-,067	-,011	1	,310*	-,175	-,285*	-,122	-,095	-,085
	Sig.	,884	,436	,702	,017	,012	,947	,607	,931		,015	,177	,026	,349	,467	,513
	N	59	56	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Realização	Corr. P	,147	,163	-,147	-,453**	-,410**	-,075	-,062	-,265*	,310*	1	-,321*	-,301*	-,317*	-,403**	-,343**
	Sig.	,266	,230	,259	,000	,001	,564	,633	,039	,015		,012	,018	,013	,001	,007
	N	59	56	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Esgotamento	Corr. P	-,131	,029	,367**	,425**	,327*	,333**	,302*	,357**	-,175	-,321*	1	,703**	,502**	,409**	,365**
	Sig.	,322	,833	,004	,001	,010	,009	,018	,005	,177	,012		,000	,000	,001	,004
	N	59	56	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Falta de Reconhecimento	Corr. P	-,048	,001	,483**	,444**	,309*	,329**	,414**	,471**	-,285*	-,301*	,703**	1	,531**	,534**	,379**
	Sig.	,720	,994	,000	,000	,015	,010	,001	,000	,026	,018	,000		,000	,000	,003
	N	59	56	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Danos Físicos	Corr. P	-,173	-,196	,205	,308*	,138	,314*	,257*	,336**	-,122	-,317*	,502**	,531**	1	,508**	,431**
	Sig.	,191	,148	,113	,016	,288	,014	,046	,008	,349	,013	,000	,000		,000	,001
	N	59	56	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Danos Sociais	Corr. P	-,146	-,108	,333**	,468**	,264*	,258*	,154	,230	-,095	-,403**	,409**	,534**	,508**	1	,537**
	Sig.	,270	,427	,009	,000	,040	,045	,237	,074	,467	,001	,001	,000	,000		,000
	N	59	56	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Danos Psicológicos	Corr. P	-,235	-,146	,380**	,411**	,123	,124	-,008	,189	-,085	-,343**	,365**	,379**	,431**	,537**	1
	Sig.	,073	,284	,003	,001	,346	,343	,949	,144	,513	,007	,004	,003	,001	,000	
	N	59	56	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61

** . A Corr. P é significativa no nível 0,01 (2 extremidades). * . A Corr. P é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

