

**LABORO – EXCELÊNCIA EM PÓS-GRADUAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ**  
**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM MEDICINA DO TRABALHO**

**JULIO CESAR BEZERRA NEVES**

**PERDA AUDITIVA INDUZIDA POR RUÍDO E SUAS IMPLICAÇÕES NA  
QUALIDADE DE VIDA DOS MOTORISTAS DE ÔNIBUS DE TRANSPORTE  
COLETIVO URBANO**

São Luís  
2011

**JULIO CESAR BEZERRA NEVES**

**PERDA AUDITIVA INDUZIDA POR RUIDO E SUAS IMPLICAÇÕES NA  
QUALIDADE DE VIDA DOS MOTORISTAS DE ÔNIBUS DE TRANSPORTE  
COLETIVO URBANO**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Medicina do Trabalho do LABORO-Excelência em Pós-Graduação/Universidade Estácio de Sá, para obtenção de título de Especialista em Medicina do Trabalho.

Orientadora: Profa. Doutora Mônica Elinor Alves Gama.

São Luís

2011

Neves, Julio Cesar Bezerra

Perda auditiva induzida por ruído e suas implicações na qualidade de vida dos motoristas de ônibus de transporte coletivo urbano/Julio Cesar Bezerra Neves. - São Luís, 2011.

63f.

Monografia (Pós-Graduação em Medicina do Trabalho) – Curso de Especialização em Medicina do Trabalho, LABORO - Excelência em Pós-Graduação, Universidade Estácio de Sá, 2011.

1. Perda auditiva. 2. PAIR. 3. Motorista de ônibus. 4. Qualidade de vida. I. Título.

CDU 331.45

**JULIO CESAR BEZERRA NEVES**

**PERDA AUDITIVA INDUZIDA POR RUIDO E SUAS IMPLICAÇÕES NA  
QUALIDADE DE VIDA DOS MOTORISTAS DE ÔNIBUS DE TRANSPORTE  
COLETIVO URBANO**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em  
Medicina do Trabalho do LABORO-Excelência em Pós-  
Graduação/Universidade Estácio de Sá, para obtenção de  
título de Especialista em Medicina do Trabalho.

Aprovada em / /

---

**Profa. Mônica Elinor Alves Gama** (Orientadora)

Doutora em Medicina

Universidade de São Paulo-USP

---

**Profa. Rosemary Ribeiro Lindholm**

Mestre em Enfermagem Pediátrica

Universidade de São Paulo-USP

A Deus e a minha querida mãe, por sempre fazerem parte das minhas conquistas e por me acalantarem nos momentos difíceis.

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida.

Aos meus familiares, em especial à minha esposa e aos meus filhos, pela compreensão e incentivos dispensados no transcorrer dessa trajetória.

A Profa. Doutora Mônica Elinor Alves Gama, minha orientadora, pela compreensão.

E, a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para a elaboração deste trabalho.

## RESUMO

Abordagem sobre Perda Auditiva Induzida por Ruído (PAIR). Trata-se de uma revisão de literatura cujo objetivo consiste em estudar as implicações da perda auditiva na qualidade de vida dos motoristas de ônibus de transporte coletivo urbano. Nessa perspectiva, recorreu-se à literatura especializada, ressaltando-se que a PAIR está associada à lesão coclear neurossensorial nas células ciliadas externas e internas. É bilateral, simétrica e irreversível, e muitas vezes, causa zumbido ou ruído nos ouvidos, além do que a exposição continuada a sons de alta intensidade pode provocar irritação, déficit de concentração, cansaço, mal-estar e perda progressiva da audição. Discorre-se sobre saúde e trabalho, como fatores intrinsecamente relacionados e que exercem significativa representatividade no processo de estruturação psicológica e produtiva do indivíduo numa dimensão espaço-temporal que se traduz em qualidade de vida refletindo no bem-estar do trabalhador e na produtividade empresarial. Na relação trabalho e produção, ressaltam-se os trabalhadores de transporte coletivo urbano, destacando-se a perda auditiva como um problema de saúde, decorrente do tempo de exposição ao nível de pressão sonora em sua prática profissional.

Palavras-chave: Perda Auditiva. PAIR. Motorista de ônibus. Qualidade de vida.

## ABSTRACT

Approach to Noise Induced Hearing Loss (NIHL). It is a literature review whose purpose is to study the implications of hearing loss on quality of life of the bus drivers of urban public transportation. From this perspective, we resorted to the literature, pointing out that NIHL is associated with sensorineural cochlear damage in the inner and outer hair cells. It is bilateral, symmetrical and irreversible, and often cause humming or buzzing in the ears, in addition to continued exposure to high intensity sounds can cause irritation, poor concentration, fatigue, malaise and progressive hearing loss. Talks about health and work, as factors closely related and exert significant representation in the process of structuring the psychological and productive individual in a space-time dimension that translates into quality of life, reflecting the well-being of the worker and firm productivity. In the relationship work and production, we emphasize the urban public transport workers, especially if the hearing loss as a health problem, due to the time of exposure to sound pressure level in their professional practice.

Keywords: Hearing Loss. PAIR. Bus driver. Quality of life.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	- Prêmio SESI Qualidade no Trabalho .....	23
Figura 2	- Estrutura do ouvido humano .....	47
Figura 3	- O ouvido externo .....	47
Figura 4	- O ouvido médio .....	48
Figura 5	- O ouvido interno .....	49
Figura 6	- Diagrama da secção transversal da cóclea .....	50
Figura 7	- A cóclea .....	50
Figura 8	- Micrografia de varredura (mev) colorida de células ciliadas sensoriais do órgão de Corti .....	51

## SUMÁRIO

	p.
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2 JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>15</b>
<b>3 OBJETIVO.....</b>	<b>15</b>
<b>4 METODOLOGIA.....</b>	<b>16</b>
<b>4.1 Revisão de literatura .....</b>	<b>16</b>
<b>5 SAÚDE E TRABALHO .....</b>	<b>17</b>
<b>6 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) .....</b>	<b>22</b>
<b>7 O TRANSPORTE COLETIVO .....</b>	<b>37</b>
<b>8 RISCOS OCUPACIONAIS .....</b>	<b>43</b>
<b>9 OS SENTIDOS HUMANOS – A AUDIÇÃO .....</b>	<b>45</b>
<b>10 PERDA AUDITIVA INDUZIDA POR RUÍDO – PAIR .....</b>	<b>51</b>
<b>11 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>56</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>58</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos tempos, a aceleração das mudanças vem contribuindo para provocar nos trabalhadores a degradação da saúde mental, levando-os a importantes quadros de estresse. Como decorrências, tornam-se vulneráveis a diversos tipos de doenças, como as cardíacas, aumento da pressão arterial, gástricas, distúrbios do sistema imunológico, distúrbios de memória, manifestações psicológicas diversas, entre outras.

Atualmente, viver em uma sociedade complexa, de formas realizadoras, criativas e relativamente independentes é uma tarefa muitas vezes difícil de ser realizada, pois o trabalho submete geralmente as pessoas ao estresse, tornando-se com frequência, crônico. Continuamente, o ser humano está buscando cumprir metas, executar todas as tarefas impostas, atender as funções incompatíveis com seus desejos profissionais, com sua auto-estima e realizações. Além disso, ele sente dificuldade em lidar com a cultura da empresa e está submetido às conseqüências da globalização da economia, bem como a rapidez das mudanças tecnológicas e à tendência de fusão da empresa onde trabalha com outra. O colaborador sente medo de ser demitido do emprego ou substituído pelas novas tecnologias e não conseguir recolocação do mercado de trabalho (MAERKER, 2002, p. 17).

Para Maerker (2002, p. 18) o estresse no trabalho tem atingido níveis altamente preocupantes, o que tem contribuído muito para diminuir a qualidade de vida das pessoas. Sabe-se, pois, que colaboradores estressados podem apresentar redução na produtividade e na qualidade do trabalho, além disso, pode ocorrer faltas ao trabalho, aumento do número de acidentes ou erros, sinais de indecisão por parte dos responsáveis de departamentos, discussões ou demonstrações de irritabilidade, comentários maliciosos sobre os outros colaboradores, alcoolismo e atrasos constantes. Tudo isso pode ser decorrente do alto nível de estresse dos colaboradores de uma empresa. Por isso, o estresse no trabalho, que antes era visto como uma queixa sem maiores conseqüências, ganha cada vez mais importância no mundo dos negócios.

Conquistar a lealdade dos colaboradores em uma empresa, a fim de que eles invistam suas energias a favor da mesma é uma tarefa difícil de ser desempenhada pela gestão de pessoas. De um lado, estão os objetivos das organizações, dentre os

quais se podem destacar o crescimento sustentado, a lucratividade, a produtividade, a competitividade e a qualidade nos produtos ou serviços. De outro lado, estão os objetivos individuais das pessoas, que podem ser: melhores salários, benefícios, estabilidade, segurança, satisfação e qualidade de vida no trabalho (CHIAVENATO, 1999, p. 19).

A gestão de pessoas deve buscar uma aliança estratégica entre os objetivos da organização e os dos colaboradores, tendo os últimos como parceiros que colaborarão para consolidar e fortificar seus negócios, além de expandir suas fronteiras. Porém, o colaborador que é o parceiro da organização merece o retorno dos resultados satisfatórios de seu investimento. De acordo com Vroom (1997, p. 29), os relacionamentos eficazes entre pessoas e empresas se baseiam na confiança dos colaboradores na certeza de que existe uma ligação entre tais objetivos.

Considerando-se as consequências do estresse na saúde do colaborador e na produtividade e sucesso das empresas é de especial importância que um administrador reconheça o papel da gestão de pessoas ao perceber manifestações de estresse, a fim de melhorar a qualidade de vida no trabalho. Atualmente, percebe-se que a área de Recursos Humanos é uma das que mais sofre mudanças, pois se acredita cada vez mais que os colaboradores são os parceiros responsáveis pela qualidade dos serviços ou produtos, pelo sucesso e pela sobrevivência das empresas. Além disso, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido amplamente discutida nas universidades e empresas, porque a sua falta produz impactos negativos para os colaboradores e sobre os resultados de desempenho das empresas (CHIAVENATO, 1999, p. 25).

As empresas passam a assumir um papel fundamental não só na geração de empregos e impostos, capazes de colaborar com o atendimento das demandas sociais pelo Estado, mas na própria identidade dos funcionários que estão a elas relacionados. É no trabalho que as pessoas passam a maior parte de suas vidas e é através dele que constroem a sua própria imagem e identidade, que realizam seus sonhos e encontram os desafios que lhes permitem continuar sonhando (CHIAVENATO, 1999, p. 26).

Por outro lado, considera-se que a exposição prolongada a ruídos acima de 90 dBA seja um fator inerente ao progresso tecnológico e muitas pessoas se vêem praticamente obrigadas a exercer suas atividades profissionais em condições

acústicas insalubres, podendo-se estimar numericamente, quantos decibéis uma pessoa perderá em sua audição em função do ruído a que fica exposta e pelo tempo de exposição a ele. Das diversas pesquisas realizadas atualmente podem ser feitas as seguintes afirmações:

- Quanto maior o nível do ruído, maior será o grau de perda de audição.
- Quanto maior o tempo de exposição do ruído, também maior será o grau de perda de audição.
- Geralmente o som em uma determinada frequência ocasiona perda de audição em uma frequência superior. Ruídos em 500 Hz ocasionam perdas em 1.000 e 2.000 Hz. Ruídos em 2.000 Hz ocasionam perdas em 4.000 Hz.
- A estimativa da perda em decibéis pode ser feita através de curvas determinadas através de experiências com um grande número de pessoas (PORTAL SÃO FRANCISCO, 2011).

Informações contidas no referido portal indicam que ao se tomar como exemplo um ruído de 500 Hz e 85 dBA e a pessoa ficando exposta a ele durante as 8 horas diárias (40 horas semanais) terá, após 10 anos nessas condições, perdido 10 decibéis na sua audição. Isso significa que ela sentirá os sons na faixa de 2.000 Hz atenuados de 10 dB em relação às pessoas com audição normal. Se o ruído tiver 92 dBA ela perderá 15 dB. Ruídos de 77 dBA praticamente ocasionam perda, mesmo após 30 ou 40 anos de exposição a eles. Assim, para se estimar a perda total que uma pessoa terá, se deve adicionar também a perda devido à idade (presbiacusia). Por exemplo, se a pessoa que ficou exposta a ruídos de 92 dBA durante 10 anos tiver uma idade de 50 anos e for homem terá uma perda total de  $15 + 11 = 26$  dB (na frequência de 2.000 Hz), sendo 15 dB devido ao ruído e 11 dB devido à sua idade.

A International Organization for Standardization (ISO), em sua recomendação 1999-1975(E) indica como limites normais de níveis de ruído em regime de 40 horas semanais e 50 semanas por ano como sendo de 85 a 90 dBA. Acima desses limites corre-se o risco de perda de audição para conversação face a face e recomenda a implantação de um programa de conservação auditiva. A referida norma possibilita calcular a percentagem de pessoas que terão problemas de audição em um grupo exposto ao ruído. Permite também o cálculo do “nível de ruído contínuo equivalente” quando a exposição ao ruído é variável durante o dia ou a semana (PORTAL SÃO FRANCISCO, 2011).

Por sua vez, o ambiente de trabalho vem passando por mudanças devido às exigências no que diz respeito às estratégias de competitividade. Nesse contexto, as

pressões sobre os trabalhadores podem gerar situações de estresse. Se o trabalho deixou de ser apenas o local de execução de tarefas e passou a ser concebido como um ambiente que pode provocar tanto o adoecimento, quanto o prazer e o favorecimento da qualidade de vida, interessa conhecer como os profissionais podem fazer de seu dia-a-dia uma escalada para a promoção da qualidade de vida no trabalho, buscando neutralizar as ações advindas dos processos de desgaste (FELLI, TRONCHIN, 2005, p. 9).

Fatores como insatisfação do homem com seu trabalho, seja pelo ambiente seja pelas tarefas que executa, poderão desencadear problemas de saúde mental. É importante ressaltar que o trabalho é considerado um dos processos de produção do psiquismo individual, pois faz parte da identidade social do indivíduo, sendo, portanto um dos produtores de saúde mental. Este também pode produzir a enfermidade mental, se não oferecer possibilidades ao trabalhador de concretizar suas aspirações, idéias, desejos ou quando a organização do trabalho é inflexível (FELLI; TRONCHIN, 2005, p.12).

Considera-se oportuno entender que há diferentes abordagens relacionadas à qualidade de vida no trabalho. Logo, a expressão “qualidade de vida” (QV) tem sido referida, tanto no momento da vida dos indivíduos em sociedade, como no momento de trabalho, entendendo que estes se constroem mutuamente. Esta afirmação esta pautada no entendimento de que não há como dissociar a vida e o trabalho, bem como não reconhecer a interface do trabalho na QV (FELLI; TRONCHIN, 2005, p. 15).

## **2 JUSTIFICATIVA**

Observa-se atualmente, a submissão do trabalhador às adversidades, que pode prejudicar a sua saúde física e mental como os agentes de riscos físicos, químicos ou biológicos que, ocorrendo juntamente com problemas relacionados a condições de vida e de organização do trabalho, podem desencadear transtornos mentais e até mesmo psicossomáticos, proporcionando prejuízos à saúde, vida familiar e social. Insere-se nesse contexto, a Perda de Audição Induzida por Ruído (PAIR) procurando-se compreender conceitos, analisando-se as causas decorrentes dos ruídos na qualidade de audição dos indivíduos.

A possibilidade de diagnosticar a ocorrência da falta de qualidade no trabalho é instigante, na medida em que se pode perceber a falta de equilíbrio entre as necessidades dos funcionários e da empresa. A partir das observações realizadas no dia-a-dia dos trabalhadores em diversas ocasiões e situações, tornou-se possível perceber a necessidade de uma maior experiência prática sobre a ocorrência da qualidade de vida no trabalho. Assim sendo, este estudo assume significativa representatividade apontando caminhos para melhor adequar o ambiente de trabalho, cujos procedimentos e recursos psicológicos, organizacionais e relacionais possibilitarão reduzir o risco de ocorrência de stress entre os trabalhadores, permitindo vislumbrar maior capacidade estratégica, administrativa e operacional no manejo de seus problemas.

## **3 OBJETIVO**

Estudar as implicações da perda auditiva induzida por ruído na qualidade de vida dos motoristas de ônibus de transporte coletivo urbano.

## 4 METODOLOGIA

A pesquisa realizada neste estudo trata-se de uma revisão de literatura.

### 4.1 Revisão da literatura

Consideram-se como referencial para estruturação da revisão os passos propostos por Castro (2001).

**Formulação da pergunta:** o que a literatura descreve sobre as implicações da perda auditiva induzida por ruído na qualidade de vida dos motoristas de ônibus de transporte coletivo urbano?.

- **Localização e seleção dos estudos:** Foram considerados o estudo de publicações nacionais e periódicos indexados, impressos e virtuais, específicos da área (livros, monografias, dissertações e artigos), sendo pesquisados ainda dados em Base de Dados eletrônica tais como: Google Acadêmico. Biblioteca Virtual do Ministério da Saúde, BIREME e Scielo.

- **Período:** 1979 a 2011.

- **Coleta de dados:** Foram coletados dados relativos à perda auditiva induzida por ruído considerando-a como um fator de grandes implicações psicológicas, organizacionais e relacionais para o indivíduo, as quais irão afetar sua qualidade de vida. Discorre-se sobre saúde e trabalho como fatores inerentes à vida humana, cujas implicações estão intrinsecamente relacionadas à qualidade de vida, ao bem-estar do trabalhador e na produtividade empresarial. Exercendo significativa representatividade no processo de estruturação psicológica e produtiva do indivíduo, discorre-se sobre a perda auditiva com um fator complicador na relação trabalho e produção decorrente de sua prática profissional. Descritores: Perda auditiva. PAIR. Motorista de ônibus. Qualidade de vida.



- **Análise e apresentação dos dados:**
  - Saúde e trabalho;
  - Qualidade de Vida no Trabalho - QVT;
  - O transporte coletivo;
  - Riscos ocupacionais;
  - Os sentidos humanos – a audição;
  - Perda Auditiva Induzida por Ruído - PAIR.

## **5 SAÚDE E TRABALHO**

O conceito de saúde criado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) é que saúde não é apenas a ausência de doenças, mas também o completo bem estar biológico, psicológico e social. Essa conceituação vem ao encontro da visão biológica, psíquica e social, ao se ponderar todas as extensões da vida do homem.

Conforme Schiller (1995, p. 22) no trabalho encontra-se a negação e a pressão como mecanismos de defesa e como saídas mais frequentes para o enfrentamento das situações de sofrimento, porém constata-se que nem a negação dos riscos, nem a repressão do medo constituem-se em defesas duradouras, podendo ser rompidas a partir de experiências concretas de acidentes, passando a vivenciar a fragilidade perante as ameaças até então encobertas, hoje, claramente percebidas.

Para França (1996, p. 35), se o colaborador estiver com sua saúde comprometida, as possibilidades de erros tornam-se muito grandes. Não é possível deixar de associar as condições humanas do processo, como se um não pudesse intervir no outro. Dessa forma, a qualidade de vida do produto esta sujeita a qualidade de vida das pessoas que se envolvem com as atividades que tem relação com os produtos, tornando o gerenciamento da Qualidade de Vida no Trabalho uma importante ferramenta para buscar os objetivos da qualidade e da empresa por completo. Segundo Merino (2000, p. 29), a maioria dos problemas de saúde reconhecidos atualmente são reflexos do trabalho. Conforme Dejourn (1994, p. 45), alguns fatores diferenciam as empresas que se preocupam com a questão da Qualidade de Vida no Trabalho, como:

Maior compromisso da direção e da gerência com os programas de segurança; enfoque humanista na relação com os trabalhadores visando à integração;  
 Participação mais freqüente de trabalhadores líderes para treinar, ensinar, orientar seus colegas;  
 Canais de comunicação desobstruídos, possibilitando a expressão de todos;  
 Engenharia de segurança atuante em relação aos problemas no local de trabalho;  
 Treinamento constante para minimizar o desconhecimento, a pouca experiência, as aptidões não desenvolvidas e a falta de conscientização;  
 Empresa como espaço de promoção de cidadania. Dessa forma, a compreensão de conceitos sobre saúde no trabalho é importante para relatar pontos importantes sobre o trabalho para os indivíduos.

Há de se considerar que para a vida humana o trabalho se constitui numa atividade essencial, pois em ele, o ser humano não poderia sobreviver, alimentar-se, por exemplo. Toda a cultura que a humanidade agregou - obras de pensadores, artistas - e todas as suas conquistas – o desenvolvimento da medicina, as obras arquitetônicas, as viagens a terras distantes e ao espaço - são resultados de trabalho. Mas, o trabalho também pode significar um meio de opressão e uma minoria sobre uma maioria da população, obrigação e fadiga. Por sua vez, Albornoz (2002) se pronuncia dizendo que:

Na linguagem cotidiana a palavra trabalho tem muitos significados. Embora pareça compreensível, como uma das formas elementares de ação dos homens, o seu conteúdo oscila. Às vezes, carregada de emoção, lembra dor, tortura, suor do rosto, fadiga. Noutras, mais que aflição e fardo, designa a operação humana de transformação da matéria natural em objeto de cultura. É o homem em ação para sobreviver e realizar-se, criando instrumentos, e com esses, todo um novo universo cujas vinculações com a natureza, embora inegáveis, se tornam opacas.

Segundo esta autora, a palavra trabalho tem várias significações nas línguas européias: no grego, há um termo para fabricação e outra para esforço, oposto ao ócio; há também pena, proximamente à fadiga. No latim encontra-se *laborare* (labor) e *operare* (o verbo que corresponde a *opus*, obra). Em línguas derivadas do latim, encontramos no francês *travailler* e *oeuvrer*, no italiano *laborare* e *operare* e no espanhol *trabajar* e *obrar*. No inglês *labour* e *work* e no alemão *Arbeit* e *Werk*. Como no latim, *labour* e *Arbeit* possuem conteúdos de fadiga e esforço.

No português, encontra-se *labor* e *trabalho*, mas neste caso ambas as palavras possuem significação em torno da fadiga – no caso de *labor*, está puramente vinculado à fadiga, e no caso de *trabalho*, pode ter ou não esta vinculação, acrescido a significados de preocupações, dificuldades e incômodos,

mas sendo vinculada também à criação, como nas outras línguas. A palavra trabalho se origina do latim *tripalium* – um instrumento de tortura – e que nas línguas germânicas e latinas citadas acima evoluiu de sofrimento para obra (ALBORNOZ, 2002, p. 68). Para a referida autora, embora o trabalho tenha toda esta conotação de esforço e fadiga, ele constitui o centro de toda sociedade. O ser humano trabalha por necessidade e sobrevivência, sonhando com o ócio. Paradoxalmente ao sonho do ócio, a civilização não saberia viver sem o trabalho e, oportunidade ressalta:

O indivíduo moderno encontra dificuldade em dar sentido à sua vida se não for pelo trabalho. Segundo Hannah Arendt [...] cada vez mais temos uma alma operária. A sociedade que está por libertar-se dos grilhões do trabalho é uma sociedade de trabalhadores, que desconhece outras atividades em benefício das quais valeria a pena conquistar aquela liberdade. A possibilidade de uma sociedade de trabalhadores sem trabalho não aparece como uma libertação do mundo da necessidade, mas como uma ameaça inquietante. As massas contemporâneas seriam destituídas da única atividade que lhes resta.

Arendt (1981, p. 91) elaborou um profundo trabalho conceituando labor e trabalho. Desenvolvendo a ideia partindo da lingüística:

[...] a palavra labor, como substantivo, jamais designa o produto final, o resultado da ação de elaborar; permanece como substantivo verbal, uma espécie de gerúndio. Por outro lado, é da palavra correspondente a trabalho que deriva o nome do próprio produto, mesmo nos casos em que o uso corrente seguiu tão de perto a evolução moderna que a forma verbal da palavra trabalho se tornou praticamente obsoleta.

A filósofa desenvolve o conceito de que labor está relacionado às atividades de sobrevivência do ser humano, que têm um fim em si mesmo e não geram resultado – engloba os hábitos e usos diários, como por exemplo, lavar a roupa e limpar a casa. O labor não possui uma significação intrínseca ao ser humano, é sempre extrínseca. O trabalho pode ter uma significação mais profunda não apenas para o indivíduo que o desenvolve, mas também para o mundo e sobre o qual, Arendt (1981) discorre:

Vistos como parte do mundo, os produtos do trabalho – e não os produtos do labor – garantem a permanência e a durabilidade sem as quais o mundo simplesmente não seria possível. É dentro desse mundo de coisas duráveis que encontramos os bens de consumo com os quais a vida assegura os meios de sua sobrevivência. Exigidos por nosso corpo e produzidas pelo labor deste último, mas sem estabilidade própria, essas coisas destinadas ao consumo incessante surgem e desaparecem num ambiente de coisas que não são consumidas, mas usadas, e às quais, à medida em que as usamos, nos habituamos e acostumamos. (...) O que os bens de consumo são para a vida humana, os objetos de uso são para o mundo do homem.

Com relação à satisfação no trabalho, diz-se que o ser humano sente-se plenamente satisfeito com o trabalho quando ele é intrínseco, o que dificilmente ocorre. Buscando definir o trabalho que traria satisfação ao ser humano, o que ele entendeu como *trabalho artesanal*, Mills (1951 apud ALBORNOZ, 2002, p. 68) desenvolveu o seu Modelo Artesanal de Trabalho, que implica no conjunto dos seguintes fatores:

- Na esperança do prazer com um bom trabalho;
- No vínculo psicologicamente possível entre o produtor e o produto, mesmo que não haja a propriedade por parte do trabalhador;
- Na liberdade de planejar e executar o seu trabalho, podendo modificá-lo se assim o desejar;
- No meio de auto-desenvolvimento humano;
- Na união trabalho-diversão, ou seja, o trabalho é um ato agradável e prazeroso;
- Na união trabalho-vida, pois o trabalhador integra totalmente a atividade com a sua própria vida, nos seus pensamentos, valores e aprendizado.

O ponto-chave do Modelo Artesanal de Mills é o significado do trabalho para o indivíduo. Se este significado é extrínseco, provavelmente será tratado como um fardo. Se, ao contrário, for intrínseco, trará tranquilidade interior. O trabalho artesanal é encontrado em alguns momentos da história, como por exemplo, na sociedade ateniense e na Idade Média, com os trabalhos de ofícios. Entretanto, tanto Mills em 1951, como Albornoz (2002, p. 69) colocam em dúvida se em alguma época da civilização, seja a Idade Antiga, Média ou Moderna, o trabalho artesanal teve de fato um significado intrínseco.

O processo de reestruturação produtiva se caracteriza pela implementação de formas de organização e gestão do trabalho inspiradas no toyotismo que ultrapassou os muros da montadora japonesa e se universalizou através dos investimentos em novas tecnologias, um intenso processo de terceirização dos negócios e subcontratação de empresas e do trabalho. Isso é decorrente dos novos padrões de competitividade que implicam em mudanças culturais, de convicções políticas, exigências econômicas e novos estilos de vida e trabalho. Nesse contexto, há um agravamento das desigualdades sociais (STEFANO; NOGUEIRA, 2006, p. 51).

O trabalho no atual sistema econômico e social é modificado com o objetivo de ampliar as formas de extração e exploração da força de trabalho, a qual amplia sobremaneira o trabalho excedente sobre o necessário na equação complexa da expansão do trabalho morto, incorporado nos meios de produção avançados, sobre

o vivo e desse modo, procura diminuir a tendência da taxa decrescente dos lucros e garantir a dominação política e ideológica do sistema capitalista (ANTUNES, 1999, p. 69). A flexibilização das relações de trabalho em diversos formatos (jornada, contratos, horários, processos, remuneração, etc.), implica na redefinição dos direitos sociais para os trabalhadores. Dependendo do país, as empresas têm plena liberdade para desempregar trabalhadores sem penalidades financeiras (VASAPOLLO, 2005, p. 33).

Estes aspectos apontam perspectivas pessimistas para a sociedade, pois a mudança do mundo do trabalho, que transcende fronteiras nacionais e é resultado do complexo de transformações produtivas, promove o desemprego estrutural e a precariedade do trabalho assalariado com poucas perspectivas futuras. Morin (2001, p. 21) afirma que emprego trata-se da ocupação de um indivíduo, correspondendo ao conjunto de atividades remuneradas em um sistema organizado economicamente. Indica relações de remuneração e condições de trabalho entre empresa e funcionário.

O conceito de emprego está sendo substituído pelo conceito mais amplo de trabalho enquanto ocupação por meio de tarefas, projetos, missões a executar e atividades a desempenhar. O processo de competição não é apenas por salários, como mostra a teoria do capital humano, mas por empregos, onde pessoas com níveis mais elevados de escolarização ocupam cargos melhor remunerados. (STEFANO; GOMES FILHO, 2004, p. 29). Lima; Vieira (2005, p. 15) apontam em seus estudos que uma interpretação do significado do trabalho seria baseada em vários aspectos:

Centralidade do trabalho na vida do sujeito, integração do sujeito com o trabalho, interferência mútua das diversas esferas da vida e, principalmente, em duas dimensões – a da materialidade (diretamente ligada às condições objetivas de efetivação do trabalho, que se modifica em função da situação, podendo variar no decorrer de um mesmo dia ou de minutos, que supre a necessidade de sobrevivência) e a do valor (relacionada à percepção subjetiva e que transcende um determinado momento vivido e remete a uma compreensão ao longo de um processo maior, que é a vida, relacionada aos valores, à ética e à moral que são do sujeito e dele indissociáveis em qualquer esfera de sua vida).

Dessa forma, o significado do trabalho poderia mudar ao longo da vida do sujeito, de acordo com a dimensão material, pois ele é reflexo de como as condições exteriores são percebidas por cada um. Na dimensão valorativa, ele pode ou não mudar, e, em caso afirmativo, a mudança geralmente acontece em função de um amadurecimento pessoal que faz com que o sujeito perceba a vida diferente,

podendo também modificar suas prioridades e valores e, assim, a posição do trabalho e o significado deste na sua vida, que também podem ser alterados.

De acordo com Fischer; Fleury (1992, p. 44), as relações de trabalho constituem a forma de relacionamentos que se verifica entre os agentes sociais que são os trabalhadores, que detêm a força de trabalho e os empregadores, que detêm os meios de produção. Essas relações são determinadas pelas características das relações sociais, econômicas e políticas da sociedade. Nesse sentido, Nogueira (2002, p. 39) aprofunda o entendimento das relações de trabalho, afirmando que estas abrangem o conjunto de arranjos institucionais e informais que modelam e transformam as relações entre capital e trabalho em suas diversas dimensões na complexa formação social e econômica capitalista, isto é, pela contradição entre o desenvolvimento das forças produtivas tecnológicas e do trabalho e as relações sociais de produção. As relações sociais e de trabalho são influenciadas pela cultura nacional e organizacional.

## **6 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT**

O trabalho é a fonte essencial da qualidade de vida e, ao mesmo tempo, um elemento intrinsecamente relevante dentro desta. Não há qualidade de vida sem trabalho: as necessidades materiais e grande parte das espirituais só podem ser satisfeitas com o trabalho. Julião (2001, p. 44) coloca que, com o passar dos anos, as condições de trabalho mudaram. No início da industrialização, no século XVII, as condições de trabalho eram insalubres, sob uma extensa carga horária, com atividades repetitivas e de elevada carga de esforço físico, em locais insalubres, com utilização de mão de obra infantil e juvenil, além de muitos problemas de segurança e elevado número de doenças e mortes relacionadas ao trabalho.

No decorrer dos anos, houve muitas mudanças nas condições de trabalho, conquistando-se, desde o início do século XX, benefícios como: “férias, alimentação, melhoria na higiene e segurança, com redução do esforço físico e da jornada de trabalho oficial”. Foram introduzidas também, técnicas de administração de pessoas, organização da força sindical, desenvolvimento das ciências relacionadas à administração e mudanças tecnológicas. Segundo informações da Prefeitura de Três Lagoas (MS), dois representantes na cerimônia de premiação dos vencedores da

13ª edição do prêmio “SESI Qualidade no Trabalho”, concedido pelo Serviço Social da Indústria – SESI foram os ganhadores (MATO GROSSO DO SUL, 2008).

Figura 1 – Prêmio SESI Qualidade no Trabalho.



Fonte: MATO GROSSO DO SUL. Prefeitura Municipal de Três Lagoas, 2008.

Atualmente, os profissionais são submetidos a grandes pressões e exigências, sendo os esforços não necessariamente de ordem física, mas de ordem intelectual, já que a tecnologia liberou mais o homem dessa função braçal. Há muitas horas extras, bancos de horas, mudanças contínuas, dificuldades para assimilar as novas tecnologias sendo que esses esforços interferem na saúde do colaborador. Assim, houve um deslocamento dos riscos e desordens ocupacionais para o intelecto e emocional. As aquisições tecnológicas que a sociedade atual alcançou não são proporcionais às aquisições na esfera do trabalho e nas práticas das organizações. Nos dias atuais, as condições de trabalho estão longe de serem

dignas e de proporcionarem a realização das pessoas, valor este atribuído ao trabalho, mas que dificilmente tem espaço dentro das organizações.

A Qualidade de Vida no Trabalho vem promover melhores condições de trabalho e de outros aspectos que ela compreende, os quais serão investigados a seguir. Conforme França (1996, p. 71), a Qualidade de Vida no Trabalho existe na maioria das empresas brasileiras como práticas disseminadas nas atividades relacionadas à saúde e segurança, programas de recursos humanos e de qualidade, com pouca ligação entre essas atividades, do que como um sistema estruturado, mais característico de médias e grandes empresas que estão ligadas às pesquisas e tendências na Gestão de Pessoas.

As iniciativas para promover a Qualidade de Vida no Trabalho em muitas empresas vêm fracassando devido à falta de um posicionamento estratégico, sendo tratado mais como gastos do que como investimentos, sem a perspectiva de um diferencial para a competitividade entre as empresas. Como o trabalho afeta todas as dimensões da vida humana: física, afetiva, intelectual e espiritual, a Qualidade de Vida no Trabalho desenvolve e implementa ações dentro dessas esferas, atuando na parte psicológica, através de ações relacionadas à satisfação e motivação do trabalhador e, na parte física, através de ações relacionadas às condições do ambiente de trabalho e promoção da saúde. São muitos os benefícios da Qualidade de Vida no Trabalho, citados por Julião (2001, p. 36), entre os quais se destacam:

Redução do absenteísmo e da rotatividade, atitudes favoráveis ao trabalho; redução ou eliminação do cansaço; promoção da saúde e segurança individual e coletiva; integração social; desenvolvimento das potencialidades humanas; e aumento da produtividade. O inverso destes benefícios pode trazer ao colaborador o estresse.

Goulart; Sampaio (2004, p. 40) relatam que o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é representado, no passado, pela busca de satisfação do trabalhador e pela tentativa de redução do mal-estar e excessivo esforço físico no trabalho. A qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho. Portanto, o foco proposto é qualidade de vida no trabalho como ferramenta gerencial construída na cultura organizacional. A adaptação a uma nova era no âmbito organizacional, com ambientes em mudanças contínuas e rápidas, lança um grande desafio às organizações: “continuar saudáveis



atendendo às demandas contemporâneas e às mudanças no ambiente de trabalho” (JAFFE, 1995, p. 12).

Robbins (2002, p. 20) afirma que o comportamento organizacional tem produzido conhecimentos significativos com a investigação dos vínculos entre indivíduo e organização, buscando a capacidade de prever o comportamento do ser humano no trabalho e construir modelos hábeis para as demandas empresariais. A necessidade de suscitar motivação para o trabalho e de mantê-la sempre elevada tem sido uma preocupação entre dirigentes de diversas organizações, em todas as áreas e nos mais elevados mercados.

A Qualidade de Vida no Trabalho é utilizada como elemento inovador nas organizações, elevando o nível de satisfação do trabalhador e conseqüentemente elevando a produtividade da empresa. Ela promoverá maior participação dos empregados em relações às atividades desenvolvidas. Para Bom Sucesso (1997) constitui-se na soma das condições que a organização oferece, permitindo aos trabalhadores um ambiente de trabalho saudável e tranquilo, lembrando-se que:

O desempenho das pessoas depende, quase que exclusivamente, não apenas do que sabem fazer, e sim do que querem fazer. Se o trabalhador não estiver de bem consigo mesmo e em sintonia com o plano estratégico proposto pela organização, todo o investimento calcado sobre o ser humano tende a ser em vão.

Portanto, a Qualidade de Vida no Trabalho engloba um conjunto de componentes que vão desde a saúde dos indivíduos até a distribuição do salário que recebem e sobre a qual, Silva Filho (2004) considera:

A qualidade de vida no trabalho é questão básica para aqueles que têm no trabalho sua base de desenvolvimento e de relacionamento social. Uma sociedade com estas características somente irá acontecer, no sentido da plenitude de suas ações, quando existirem condições de realizar trabalho com alto grau de adequabilidade às características do ser humano.

Percebe-se, que os trabalhadores da atualidade, que convivem em um mundo rico em informação, não querem ficar isolados dentro das organizações empresariais, sendo tratados como seres que não têm condições de raciocinar e decidir sobre o seu trabalho. A preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho tem levado pesquisadores a explorarem “as condições globais nas quais se realiza o trabalho, uma tentativa de resgatar a humanização do ambiente total da empresa

destacando o trabalho, o inter-relacionamento entre colegas, o clima e as políticas organizacionais” (FERNANDES; BECKER, 1998, p. 99).

Diante do exposto, sabe-se que é um desafio para o profissional que trabalha em organizações empresariais, pois a qualidade de vida depende de três pontos primordiais como: sociedade, família e trabalho, que segundo Rodrigues (1994, p. 91), têm uma relação de interdependência coexistindo de uma forma dinâmica e equilibrada. Entende-se que pela sua formação, o profissional possui condições para desenvolver atividades que integram estas três esferas da vida humana, pois a definição da Qualidade de Vida no Trabalho ultrapassa o plano profissional, atingindo o cotidiano do trabalhador. Nestes termos é que a ação do profissional deverá estar voltada para a qualidade do ser humano como um todo.

#### ▪ **Contextualização histórica da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)**

A preocupação com a qualidade de vida é essencial ao homem como consequência de preservação de sua integridade (JULIÃO, 2001, p. 11). Para San'tanna; Moraes (1998, p. 17) a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sua origem, no estudo da administração, no início da década de 1970, quando foi introduzida por Louis Davis, de UCLA (University of California, Los Angeles) em contribuição à escola sociotécnica, no início da década de setenta. Entretanto, as preocupações com a Qualidade de Vida no Trabalho são quase tão antigas quanto à própria civilização. Na dimensão biológica, por exemplo, Asimov (1993, p. 68) sugere que a primeira vez que o ser humano se preocupou com a segurança no trabalho talvez tenha sido com o descobrimento da metalurgia, entre 4.000 e 3.600 a.C. – ao final da Idade da Pedra e antes da invenção da roda e da escrita - quando se percebeu que a produção de ligas de cobre com arsênico causava doenças nos trabalhadores.

O autor ressalta que a segurança no trabalho, neste caso, foi fator de desenvolvimento tecnológico, já que a produção de determinadas ligas foi abandonada, dando lugar a outras ligas, em especial a de cobre com estanho, levando o ser humano à chamada Idade do Bronze – material produzido com o aquecimento desta liga. Nas dimensões psicológica e social, este autor sugere que a valorização da vida e os primeiros sinais de carinho e afeto surgiram com o ser humano, argumentando que os primeiros hominídeos morriam velhos e aleijados,

provavelmente porque eram cuidados por seus entes, e em suas covas eram colocados flores e alimentos (ASIMOV, 1993, p. 101).

Guest, 1979 (apud Limongi-França, 2004, p.11) vê a Qualidade de Vida no Trabalho como um termo genérico que contempla os sentimentos das pessoas acerca de todas as dimensões que envolvem o trabalho, incluindo recompensas econômicas e benefícios, segurança, condições de trabalho, relações organizacionais e interpessoais e o seu significado intrínseco na vida do trabalhador. Especificamente, este autor define a Gestão da QVT (G-QVT) como um processo pelo qual a organização procura abrir o potencial criativo de seus colaboradores envolvendo-os em questões que envolvem a sua vida no trabalho, não apenas extrinsecamente, mas também de forma intrínseca. Trata-se de um construto multidisciplinar, com contribuições de áreas como medicina, engenharia, psicologia, fisioterapia, nutrição, sociologia, economia e comunicação e sobre o qual Limongi-França (2004, p.11) se refere:

Para responder a esses fatos desencadeadores (de QVT), várias ciências têm tratado da condição humana, especialmente no trabalho. A Economia apresenta importantes contribuições aos estudos e levantamentos para a montagem dos índices de Desenvolvimento Humano (IDH), Desenvolvimento Social (IDS) e de Condições de Vida (IDCV). Já no foco pessoa, a temática de QVT também se estende a levantamentos de riscos ocupacionais do trabalho, ergonomia, questões de saúde e segurança do trabalho, carga mental, esforços repetitivos, comunicação tecnológica, psicologia do trabalho, psicopatologia, significado do trabalho, processos comportamentais, expectativas, contrato psicológico do trabalho, motivação, liderança, fidelidade, empregabilidade.

Embora a Qualidade de Vida no Trabalho e a Qualidade de Vida Global sejam distintas, Goulart; Sampaio (2004, p. 55) diz que elas são mutuamente influenciadoras; as insatisfações no trabalho podem causar desajuste na vida familiar e nas relações sociais fora do trabalho, enquanto insatisfações fora do trabalho exercem um papel desadaptador sobre o trabalho. Todos os estudos apontam a Qualidade de Vida no Trabalho como uma reação ao taylorismo e instrumento de humanização no trabalho, bem-estar e participação dos colaboradores no processo decisório, com origem na abordagem comportamental. Os estudos em torno da qualidade de vida no trabalho foram impulsionados por exigências da sociedade, com o aumento das preocupações referentes aos direitos civis e à responsabilidade social das empresas (SANT'ANNA; MORAES, 1998, p. 30).

Conforme Chiavenato (1999, p. 29), no início do século XX, surgiram as Teorias da Administração Científica, fundadas por Taylor, com ênfase nas tarefas e motivações unicamente salariais, ignorando que o colaborador é um ser humano e social. A Teoria Clássica da Administração, desenvolvida por Fayol, também se destacou pela ênfase na estrutura organizacional. Ambas as teorias buscavam a eficiência nas organizações. Na década de 1940, motivada pela necessidade de contrapor-se à desumanização no trabalho, surgida com a aplicação de métodos rigorosos e científicos, aos quais os trabalhadores deveriam se submeter surge a Teoria das Relações Humanas com a concepção do homem social, que considera os colaboradores como seres complexos, com sentimentos, desejos e temores. As pessoas são motivadas por certas necessidades e alcançam satisfação através de grupos com os quais interagem. As funções básicas da administração, tais como: planejar, organizar, controlar e proporcionar motivação aos recursos humanos surgem para alcançar objetivos organizacionais. Nesse contexto, a motivação melhora o nível de desempenho dos trabalhadores, o que passou a ser considerado no alcance dos objetivos da empresa (CHIAVENATO, 1999, p. 29).

Maslow; Herzberg (apud VERGARA, 2000, p. 44-45), desenvolveram teorias sobre as necessidades humanas de motivação e satisfação. A partir de então, outros estudos se sucederam, trazendo uma visão humanística para as empresas, nas quais são necessárias condições adequadas de trabalho, formação e qualificação apropriadas às condições, já que esses fatores interferem na motivação dos colaboradores. Estudos sobre o comportamento humano nas organizações e sobre a Qualidade de Vida no Trabalho vêm ao encontro desses propósitos.

Goulart; Sampaio (2004, p. 55) relata que o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é representado, no passado, pela busca de satisfação do trabalhador e pela tentativa de redução do mal-estar e excessivo esforço físico no trabalho. Vários pesquisadores, entre eles: Elton Mayo, Maslow e Herzberg fundamentaram a importância da motivação humana e suas necessidades. Os estudos de dinâmica de grupo iniciados por Kurt Lewin, mostram que a convivência e a participação tendem a aumentar a rentabilidade no trabalho.

A expressão QVT só apareceu na literatura especializada no final da década de 1950, na Inglaterra. De acordo com Huse; Cummings; Nadler apud Goulart; Sampaio (2004, p. 56), foi na década de 1970 que realmente emergiu o grande desenvolvimento da QVT, principalmente a criação de estudos a seu respeito nos

EUA. Neste contexto, surgiram trabalhos relevantes como, por exemplo, os de Werther; Davis na Suécia, Nadler; Lawler nos Estados Unidos, entre outros. Todos estes apresentam seu conceito para a questão da Qualidade de Vida no Trabalho - QVT com diversos enfoques baseados nos fatores físicos, psicológicos e sociais presentes no espectro da vida organizacional do ser humano. Walton, 1973 (apud Goulart; Sampaio, 2004, p. 56) elaborou um método de avaliação de qualidade de vida no trabalho, com oito critérios básicos:

- Compensação justa e adequada;
- Segurança e saúde nas condições de trabalho (período de trabalho regulamentado, condições físicas de trabalho e limite de idade);
- Oportunidade imediata para utilização e desenvolvimento das capacidades humanas ,que abrange autonomia, exercício de múltiplas habilidades, *feed-back* e perspectiva de continuidade, execução de tarefas completas e planejamento do trabalho;
- Oportunidade futura para crescimento contínuo e garantia profissional (possibilidades de promoção, aquisição de novas habilidades, segurança no emprego;
- Integração social na organização (proximidade hierárquica, mobilidade social, ausência de preconceitos, apoio mútuo e bom relacionamento interpessoal;
- Constitucionalismo (liberdade de expressão, equidade, privacidade e direito de recurso);
- Trabalho e espaço total de vida (equilíbrio entre o trabalho e a vida privada);
- Relevância social do trabalho (reputação, imagem e práticas corporativas da organização).

Conceitos como participação ou tratamento das necessidades sociais e psicológicas dos trabalhadores, inerentes a ideologia e filosofia, devem se materializar além das aparências e as sensações. Para isso, é fundamental focar e tratar de maneira interdisciplinar o tema como as novas formas de organização, a qualidade de vida no trabalho, o desenvolvimento dos recursos humanos, assim como o comportamento e a cultura organizacional.

#### ▪ **Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)**

A qualidade de Vida no Trabalho é vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações (NADLER; LAWLER apud FERNANDES, 1996, p. 44). Para França (1996, p. 69), o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovação gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando proporcionar condições plenas de

desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho. Fernandes (1996, p. 71) conceitua Qualidade de Vida no Trabalho como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

Os autores que tratam sobre o tema, observam os conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho com os enfoques: grau de satisfação da pessoa com a empresa, condições ambientais gerais e promoção da saúde (FRANÇA, 1996, p. 59). A definição de Qualidade de Vida no Trabalho envolve muitos elementos, entre os quais é importante destacar:

O aspecto de gestão dinâmica, já que as organizações e as pessoas mudam constantemente; o caráter contingencial, porque depende da realidade da empresa (FERNANDES 1996, p. 63); A observação do ser humano como um todo, considerando suas dimensões biológicas e sociais, chamado de enfoque biopsicossocial (FRANÇA, 1996, p. 60); As pressões físicas, mecânicas, químicas e biológicas do posto de trabalho. As pressões de trabalho têm por alvo principal o corpo dos trabalhadores, onde elas podem ocasionar desgastes, envelhecimento e doenças somáticas (DEJOURS, 1994, p. 6).

A Qualidade de Vida no Trabalho, de acordo com Chiavenato (1999, p. 29), representa em que grau os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais, através do seu trabalho na organização. Para França (1996, p. 61) Qualidade de Vida no Trabalho se constitui num “conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano na realização do seu ofício”. [...] é a Qualidade de Vida no Trabalho é a aplicação concreta de uma filosofia humanista, pela introdução de métodos participativos, “visando modificar um ou diversos aspectos do meio do trabalho, a fim de criar uma situação nova, mais favorável à satisfação dos empregados e à produtividade da empresa”, esclarece o autor.

Com o avanço das normas de proteção do trabalhador no meio ambiente laboral, evoluiu a valorização do trabalho humano e da pessoa do empregado. No tocante aos aspectos pessoais, deve-se abranger a proteção à saúde do empregado, que segundo Oliveira (1998, p. 33) diz respeito “não apenas à qualidade de vida do trabalhador, mas também à sua integridade física e bem-estar, sobretudo

no local de trabalho”. Por conseguinte, o tratamento da saúde do empregado, objetiva seu bem-estar físico e mental, dentro e fora do ambiente laboral, abrangido pela qualidade de vida do homem no aspecto geral e no trabalho. Nesse sentido, explicita Oliveira (1998, p. 81):

[...] pretende-se avançar além da saúde do trabalhador: busca-se a integração deste como homem, o ser humano dignificado e satisfeito com a sua atividade, que tem a vida dentro e fora do ambiente de trabalho, que pretende, enfim, qualidade de vida.

Percebe-se, pois, que as condições que melhorariam a Qualidade de Vida no Trabalho são abordadas de forma a contemplarem, (quando não coincidentes), os seguintes aspectos:

Salário adequado e satisfatório; segurança e saúde no trabalho (condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho); desenvolvimento das capacidades humanas; autonomia no trabalho; múltiplas habilidades; informação e perspectivas de crescimento profissional; crescimento profissional com espaço para o desenvolvimento das potencialidades do trabalhador; integração social e senso comunitário dentro das organizações; respeito à individualidade de cada trabalhador; tratamento justo; espaço de vida no trabalho e fora dele (FRANÇA, 1996, p. 11).

- **Abordagens sobre a Qualidade de Vida no Trabalho**

Segundo Martins (2007) a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser analisada com base em três abordagens: Sistemas de qualidade; Potencial humano; Saúde e segurança do trabalho. A abordagem de qualidade de vida no trabalho do ponto de vista dos sistemas de qualidade envolve as políticas e os programas de Qualidade Total, Certificação ISO 9000 e muitos outros métodos e práticas gerenciais centrados na satisfação do cliente. Sobre o potencial humano refere-se à capacitação, motivação e desenvolvimento profissional da força de trabalho, educação para a convivência social, para a utilização de potencialidades e para o aprendizado organizacional. A abordagem sobre saúde e segurança refere-se à preservação, prevenção, correção ou reparação de aspectos humanos e ambientais que neutralizam riscos na condição de trabalho. Dentre os principais grupos de doenças e acidentes relacionados ao trabalho, Lacaz (2008) mostra:

Quadro 1 - Os dez principais grupos de doenças e acidentes relacionados com o trabalho.

1	Doenças pulmonares: asbestose, berrinose, silicose, pneumoconiose dos trabalhadores do carvão, câncer de pulmão, asma ocupacional.
2	Lesões músculo-esqueléticas: distúrbios da coluna lombar, do tronco, extremidades superiores, pescoço, extremidades inferiores, fenômeno de Raynaud traumáticamente induzido.
3	Cânceres ocupacionais (outros que não de pulmão): leucemia, mesotelioma, câncer de bexiga, de nariz e de fígado.
4	Amputações, fraturas, traumas oculares e politraumatismos.
5	Doenças cardiovasculares: hipertensão, coronariopatias e infarto agudo do miocárdio.
6	Distúrbios da reprodução: infertilidade, abortamento espontâneo, teratogênese.
7	Distúrbios neurotóxicos: neuropatias periféricas, encefalites tóxicas, psicoses, alterações de personalidade (relacionadas a exposições ocupacionais).
8	Perdas auditivas relacionadas com exposição a barulho excessivo.
9	Afecções dermatológicas: dermatoses, queimaduras térmicas e químicas, contusões.
10	Distúrbios da esfera psíquica: neuroses, distúrbios de personalidade, alcoolismo e dependência de drogas.

Os problemas de condições de trabalho têm sido denunciados por cientistas sociais, filósofos, médicos e psicólogos. A base econômica dos problemas de higiene e segurança continua presente, semelhante à dos primeiros fabricantes do século XIX, quando faziam com que seus empregados trabalhassem até quase à morte para não incorrerem em perdas por ociosidade das máquinas. É também de considerar que existem empregados que tiram vantagem das regras e de esquemas de indenização. Mendes (2003, p. 55) destaca o Karoshi: “morte súbita que vem ocorrendo no Japão em decorrência de trabalho excessivo e prolongado”, como um incidente importante nas relações de trabalho da competição empresarial.

As novas atitudes de vida no trabalho são como uma nova forma de ser. Entre vários tipos de movimentos sociais, apresentam o atendimento holístico à saúde. As características deste atendimento holístico são: a auto-responsabilidade pelo bem-estar físico, a prática da medicina preventiva, a presença de um curador interior, a



doença como oportunidade para melhorias e uma definição aberta de saúde; ser saudável é estar robusto, pleno de um senso energizado de bem-estar, tranquilo, vigoroso. Implica estar integrado consigo mesmo, em paz com a própria natureza, com os outros e com todo o ambiente (MENDES, 2003, p. 55).

A norma ISO 14000 refere-se à gestão ambiental e objetiva garantir a preservação do ambiente ecológico. Essas normas tendem a ter grande adesão em função das práticas administrativas e da legislação existentes no país há mais de três décadas. Elas foram aperfeiçoadas em virtude da maior consciência sindical, dos movimentos de preservação da vida na Terra e da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Fernandes (1996) compreende que a QVT está relacionada a condições de trabalho favoráveis e ainda a vários aspectos que tornam os cargos mais satisfatórios, abrangendo fatores organizacionais, ambientais e comportamentais. De acordo com a autora, os elementos-chave de QVT apóiam-se especialmente em quatro pontos:

- a) Resolução de problemas envolvendo os membros da organização em todos os níveis;
- b) Reestruturação da natureza básica do trabalho (redesenho dos cargos, enriquecimento de tarefas etc.);
- c) Inovações no sistema de recompensas;
- d) Melhorias no ambiente de trabalho.

Em geral, qualidade de vida no trabalho é entendida como um instrumento que visa tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios e aumentar os níveis de motivação e bem-estar dos trabalhadores. Os elementos-chave deste construto apóiam-se em quatro pilares básicos: “Resolução de conflitos; Reestruturação da organização do trabalho; Inovação nos sistemas de recompensa (financeiras e não-financeiras); Melhoria no ambiente de trabalho (clima, cultura, ambiente, ergonomia e assistência)”. Segundo Limongi-França (2004, p. 67) a realidade social em que se vive atualmente e que se reflete no conceito atual de QVT possui como algumas características, a saber:

- Aumento da expectativa de vida;
- Maior tempo de vida trabalhando em atividades produtivas;
- Maior consciência do direito à saúde;
- Apelos a novos hábitos e estilos comportamentais;
- Responsabilidade social;
- Consolidação do compromisso de desenvolvimento sustentável.

- **Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho**

Uma relação nova, qualitativamente superior entre os modelos de produção, a organização do trabalho, as exigências de qualificação e o desenvolvimento cultural dos trabalhadores conduzem à humanização dos processos de trabalho, assim como a uma nova dimensão intelectual e das relações sociais, em que o principal protagonista é o homem ao redor do qual devem criar-se as melhores condições para o desempenho de sua atividade trabalhista com o fim de aumentar sua qualidade de vida trabalhista.

Sobre a gestão da qualidade de vida no trabalho, Limongi-França (2004, p. 69) explica que na última década, a QVT ascendeu, de forma gradativa e sistemática, de características essencialmente operacionais e legisladas para ações corporativas estratégicas. Agora, as responsabilidades dos profissionais envolvidos com o tema – seja os próprios gestores ou pessoas terceirizadas – têm início em questões de saúde e segurança e se ampliam para a qualidade pessoal, qualificações profissional e cultural, planejamento, trabalho voluntário e cidadania, o que requer novas competências. Para tornar esta competência mais precisa, é preciso ampliar o conceito, saindo da abordagem estritamente biopsicossocial e ampliando-se para uma abordagem organizacional, considerando-se assim a lógica da cadeia produtiva.

Desta forma, a G-QVT passa a fundamentar-se em conceitos de qualidade, produção, comunicação e estratégia de negócios, além de conceitos de pessoa, significado do trabalho, educação corporativa e novas tecnologias e mercado.

Considerando abordagens modernas em gestão de pessoas, Limongi-França (2004, p. 71) propõe um modelo de gestão da QVT baseado em competências essenciais que a organização deve desenvolver para obter um ambiente voltado para o bem-estar do indivíduo. Os fatores críticos propostos são: Conceito de QVT, Produtividade, Legitimidade, Perfil do Gestor, Práticas e Valores e Nova Competência.

**Conceito de QVT:** ainda reside uma confusão entre o conceito técnico e teórico, assim como no papel do profissional de QVT, o que acaba levando a uma falsa percepção de modismo. Em geral, o conceito de QVT envolve a ergonomia, que atualmente é entendida como a adaptação do trabalho ao ser humano com base nos meios físicos, cognitivos, ambientais e psicossociais; e cuidados com a saúde, o

que inclui a atenção individual - maus hábitos, distúrbios ósteo-musculares (DORT) e stress - e a coletiva, como o saneamento básico. As ações de saúde podem ser divididas em recuperação, proteção e promoção da saúde, tanto do ponto de vista físico como também psicológico e social. Saúde não é sinônimo de ausência de doença, mas sim de plenitude. A atividade física foi e é essencial para a sobrevivência, bem como a integração social, solidariedade e afeto são fatores de saúde (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 71).

As condições físicas, químicas e biológicas vinculadas à execução do trabalho interferem nos processos mentais e nas dinâmicas relacionadas à saúde mental. Embora as patologias mentais sejam mais sutis e são percebidas apenas por especialistas, também devem ser objeto de identificação preventiva. O Conceito de QVT considera também os ciclos de trabalho, como o trabalho em turnos, vários tipos de restrição como a social e a familiar, ritmos de produção mecânicos ou controlados, predeterminações, locais de trabalho não adequados às tarefas, baixa utilização do conhecimento dos trabalhadores, responsabilidades e iniciativas, longos períodos de atenção concentrada, pausas insuficientes e horários irregulares (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 71). O quadro abaixo indica alguns conceitos de Qualidade de acordo com alguns autores:

Quadro 2 – Conceitos de Qualidade.

<b>ANO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>CONCEITO DE QUALIDADE</b>
1950	Deming	Máxima utilidade para o consumidor
1951	Feigenbaum	Perfeita satisfação do usuário
1954	Juran	Satisfação das aspirações do usuário
1961	Juran	Maximização das aspirações do usuário
1964	Juran	Adequação ao uso
1979	Crosby	Conformidade com os requisitos do cliente

Fonte: KLUWE (2009).

O conceito de qualidade, que no século XX caminhou de mãos dadas com a produtividade, expandiu-se do conceito taylorista para o conceito de metaqualidade, ou seja, o aperfeiçoamento da qualidade considera não só o aumento da produção (dada uma dotação de fatores), mas também a forma como os recursos são utilizados, estabelecendo procedimentos de caráter ecológico. O conceito também está associado à inovação tecnológica, e ela tem tido um reflexo positivo no nível de emprego nos países desenvolvidos. Atualmente a informação é o principal motor da

produtividade e da economia mundial, sendo um dos motivos para a competência de bem-estar estar tomando cada vez mais importância entre os empresários (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 74).

**Produtividade:** a produtividade tem sido definida como o grau de aproveitamento dos meios utilizados para produzir bens e serviços. A produtividade é um conceito com raízes no dinamismo humano e, para isso, é preciso que as pessoas sejam mental e fisicamente sadias (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 74).

**Legitimidade:** a legitimidade possui em seu conceito o sentido de justiça, coerência, racionalidade e legalidade. No âmbito organizacional, significa a aceitação das decisões pela maioria, respeitando os direitos da minoria. Envolve, assim, o respeito aos direitos e deveres de todos, bem como às decisões, comportamentos e atitudes individuais. Nesse aspecto se inserem os cuidados com o Assédio Moral, no âmbito dos Direitos da Personalidade. Há três tipos de Direitos da Personalidade: “integridade material, incluindo a vida e, desta forma, deriva para a proteção no trabalho e previdência; integridade moral, incluindo o direito ao recato e à identidade e o assédio sexual; e integridade intelectual, envolvendo direitos autorais e sobre inventos” (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 75). Os índices de desenvolvimento humano também podem ser inseridos neste critério.

O desenvolvimento humano pode ser definido como um processo abrangente de expansão do exercício do direito de escolhas individuais em diversas áreas: econômica, política, social ou cultural. Este conceito abrange o fato de que a alta produção material não se justifica se não for distribuída na sociedade. As ações devem se legitimar na saúde física e mental das pessoas. No plano psicológico, o indivíduo legitima-se como pessoa pelo seu crescimento, que se dá com a interação com o outro. A confiança, a cooperação e o desenvolvimento sustentável também são necessários para a legitimidade (ROSTOLDO, 2004, p.186).

Sobre o **Perfil do gestor** diz-se que, em sua formação, o gestor deve contemplar demandas de QVT, como ética, responsabilidade social, justiça, ecologia e meio ambiente. O perfil do administrador é o grande propulsor das competências e valores das organizações, viabilizando uma gestão de QVT mais efetiva (SCHRRMEISTER, 2006).

**Práticas e valores:** os valores emergentes nas empresas são bastante diversificados e abrangem doações a instituições, comunidade, compromisso com

os funcionários, proteção a acidentes de trabalho, saúde, educação, lazer, desenvolvimento sustentável e hábitos.

**Nova competência:** a competência de gestão de QVT deve pressupor sempre a integração comunitária, organizacional e da pessoa no trabalho, resultando em evidências de bem-estar. Possui como focos o ambiente organizacional (clima e política da empresa, espaços gerenciais, produtos e serviços, consciência dos fatores críticos de produtividade, legitimidade e conceito sólido de QVT), o conhecimento (perfil do administrador), os sistemas de informação e tecnologia (ambiente de rede, comunidades, comunicação efetiva e legítima) e as interfaces da administração (fatores críticos do conceito de QVT, produtividade, legitimidade e busca harmônica de resultados produtivos com resultados sociais) (BARTOSKI; STEFANO, 2007).

## 7 O TRANSPORTE COLETIVO

O transporte público coletivo tem caráter essencial, sendo imprescindível para a justiça social na mobilidade urbana. A Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU) estima que o segmento do transporte público urbano responda por mais de 1,0% do Produto Interno Bruto (PIB) do país e influi diretamente no desempenho de outros setores econômicos por se constituir em um insumo básico nos processos de produção e consumo de bens e serviços. Além disso, constitui-se em elemento estruturador das atividades urbanas, com forte reflexo na qualidade de vida da população das cidades (ADOLFATO, 2005).

De modo geral, o trânsito e o transporte urbano vêm sofrendo graves problemas: aumento dos congestionamentos, crescimento dos acidentes de trânsito, ineficiência do sistema como um todo e iniquidade no uso dos recursos públicos. A rápida urbanização e o avanço tecnológico trouxeram ao homem uma melhoria de vida proporcionando-lhe bem-estar e comodidade, contudo trouxeram também por conseqüência, alguns efeitos prejudiciais à saúde como o aumento de pressão sonora nas cidades. Diariamente, o ser humano é exposto a elevados níveis de ruído. Dessa forma, tudo leva a crer que o ruído nas vias de trânsito pode ser tão prejudicial quanto o industrial, que é abordado com maior freqüência em estudos e pesquisas (MARTINS et al., 2001).

Desde o século passado, existe a preocupação com a questão de poluição sonora nas cidades, tendo sido elaboradas algumas leis com o objetivo de controlá-la. Segundo pesquisas realizadas, o ruído dos veículos automotores é o que mais contribui para a poluição sonora nas cidades, estando os ônibus em primeiro lugar, seguidos de outros, como ambulâncias, caminhões e motos. O ruído do tráfego é um grande responsável pela poluição sonora urbana, podendo-se perceber isso facilmente nos cruzamentos de avenidas movimentadas, pela má conservação dos veículos automotores, falta de isolamentos acústico dos motores e escapamentos, atrito dos pneus com o asfalto, a má conservação da pavimentação das vias públicas e as buzinas (FREITAS; NAKAMURA, 2004).

Os motoristas de ônibus de motor dianteiro são exemplos de trabalhadores que convivem diariamente com o ruído e conseqüentemente sofrem com os danos causados por essa exposição contínua, tanto do ruído do tráfego das vias públicas como do ruído proveniente do próprio veículo (SIVIERO et al., 2005). A exposição sistemática e prolongada ao ruído traz efeitos nocivos ao organismo humano. Um desses prejuízos é a Perda Auditiva Induzida por Ruído (PAIR), definida como sendo uma alteração irreversível e progressiva, decorrente da lesão das células ciliadas do Órgão de Corti (ROSSI; FERREIRA JUNIOR, 2004).

Segundo Fernandes et al (2004), o trabalho do motorista de ônibus urbano torna-se arriscado, do ponto de vista auditivo, devido à localização do motor na posição dianteira, grande potência desse motor, ao nível de ruído do ambiente urbano, ao tempo de exposição ao ruído e à falta de manutenção dos veículos. Os altos níveis de pressão sonora tornam-se ainda mais perigosos quando se trata de ruído no ambiente de trabalho devido a sua intensidade, tempo de exposição e efeitos combinados com outros fatores de risco, como produtos químicos ou vibração (SILVA, 2002 apud BRASIL, 2006; DIAS et al., 2006).

Deve-se levar em conta também que há outros agentes causais das perdas auditivas ocupacionais que independentemente de exposição ao ruído que ao interagirem com este, potencializam os seus efeitos sobre a audição. No caso dos motoristas de ônibus podem ser citadas as exposições ao Monóxido de Carbono (CO) e as vibrações de corpo inteiro (VCI) (LACERDA et al., 2005; SILVA; MENDES, 2005).

## ▪ Transporte público urbano

O transporte público integra o setor terciário de produção e é responsável pelo oferecimento de serviços à população. O setor de transporte urbano possui uma função fundamental na crescente urbanização do mundo globalizado. Diversamente do setor industrial que integra o setor secundário, os transportes experimentam um crescimento fundado muito mais na incorporação da força de trabalho que na incorporação de capital. Diante disso, apresenta características peculiares, dentre as quais: a alta absorção de mão-de-obra barata e de baixa qualificação, o baixo nível da qualidade dos serviços oferecidos, além de, investir muito pouco nas condições de trabalho, nos benefícios sociais e em políticas organizacionais voltadas para a saúde mental do trabalhador (GIANASI, 2004).

Segundo a NTU, 2000 (apud GIANASI, 2004), por quase quatro décadas, do pós-guerra até meados da década de 1980, a demanda de transporte público nas cidades brasileiras cresceu continuamente a taxas bastante elevadas, acompanhando o rápido processo de urbanização do período. Cada incremento na oferta de serviços era imediatamente absorvido, uma vez que as necessidades superavam, em muito, a capacidade do Estado e da economia para prover as áreas urbanas de serviços públicos.

Por outro lado, as alternativas ao transporte público eram inexistentes ou pouco viáveis para enormes contingentes de população de baixa renda, sem possibilidade de acesso ao automóvel. Nessas condições, o planejamento no setor consistia, quase sempre, em ajustar as redes de transporte para atender aos volumes crescentes de demanda, sem muita referência aos custos e tarifas, cuja percepção era distorcida pela inflação e pelo caráter cativo da demanda.

A partir do final da década de 80 e durante os anos 90, esse quadro se transformou radicalmente. A demanda do transporte público está caindo em quase todas as cidades e isso se deve, em grande parte, à difusão do transporte privado por automóvel, à rápida expansão do transporte informal (kombis, vans e moto-táxis) e os valores elevados das tarifas dos ônibus. O transporte público se mostra pouco preparado para um mercado que, a cada dia, se torna mais concorrencial. Isso se evidencia, entre outros indicadores:

Na inadequação das redes e itinerários às novas tendências de crescimento descentralizado ou multipolarizado das cidades; nas baixas velocidades, determinadas pelos congestionamentos; numa estrutura tarifária que penaliza as viagens curtas; e na qualidade do serviço, insuficiente para satisfazer a um mercado exigente e segmentado (GIANASI, 2004).

Esses fatores contribuem diretamente para onerar os custos dos serviços de transporte, ocasionando a perda da demanda de usuários e a diminuição da oferta de serviços. Na atualidade, os sistemas de transporte público, apesar de alguns investimentos importantes em locais específicos, permaneceram insuficientes para atender à demanda crescente, e têm vivenciado crises cíclicas ligadas principalmente à incompatibilidade entre custos, tarifas e receitas, bem como às deficiências na gestão e na operação.

Adicionalmente, experimentaram um declínio na sua importância, na sua eficiência e na sua confiabilidade junto ao público, tornando-se um “mal necessário” para aqueles que não podem dispor do automóvel. Conseqüentemente se formou no país uma separação clara entre aqueles que têm acesso ao automóvel e aqueles que dependem do transporte público, refletindo, na prática, as grandes disparidades sociais e econômicas da sociedade. Enquanto uma parcela reduzida desfruta de melhores condições de transporte, a maioria continua limitada nos seus direitos de deslocamento e acessibilidade, em razão da crise vivenciada pelo setor, uma série de problemas em relação às condições de trabalho e aos serviços oferecidos aos usuários pode ser observada (ANTP, 2002; ANTP, 2003).

- **Ambiente de trabalho em empresa de transporte coletivo**

Os adoecimentos e acidentes de trabalho ocorrem, sobretudo, em decorrência da maneira como o trabalho é realizado e, também, do ambiente onde acontece. Este ambiente tem sido causa de mortes, doenças e incapacidades durante toda história humana. Ele pode ser entendido como o conjunto de todas as condições de vida no local de trabalho, pois englobam as características do próprio local como dimensões, níveis de iluminação, poeiras, fumaças, entre outros, além dos elementos inerentes às atividades em si como o tipo de trabalho, posição do trabalhador, ritmo, tempo, entre outros, do qual várias destas situações presentes



podem ser nocivas dependendo de sua intensidade e do tempo de exposição dos trabalhadores às mesmas (DIAS, 2011).

Nos dias atuais, a situação do setor de transporte coletivo, conforme destacado anteriormente, traz consequências negativas tanto para as pessoas que se utilizam desse serviço, quanto para os trabalhadores diretamente envolvidos na função de transportar pessoas. Tudo isso em razão condições de trabalho e os serviços oferecidos aos usuários refletem o desempenho do setor. Para a Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP), dentre os fatores que compõem a situação de precarização do transporte coletivo, pode-se destacar, sobretudo, “a baixa velocidade, que ocasiona lentidão dos serviços, e os altos índices de acidentes e multas no trânsito”. No caso dos ônibus, a lentidão constitui uma das principais queixas, tanto dos usuários, quanto dos motoristas e cobradores. Essa característica resulta, sobretudo, de uma infra-estrutura viária deficiente, na qual os automóveis passam a concorrer com os ônibus nas ruas e avenidas (GIANASI, 2004).

Grande parte das cidades brasileiras, assim como muitas grandes cidades de países em desenvolvimento, foi adaptada nas últimas décadas para o uso eficiente do automóvel. O sistema viário foi adaptado e ampliado para o uso eficiente do automóvel e foram criados órgãos governamentais responsáveis por garantir boas condições de fluidez. Esse processo ocorreu paralelamente à grande ampliação da frota de automóveis, que aparece como única alternativa eficiente de transporte para as pessoas que têm melhores condições financeiras. Formou-se, assim, uma cultura do automóvel, que drenou muitos recursos para o atendimento de suas necessidades. Paralelamente, os sistemas de transporte público, apesar de alguns investimentos importantes em locais específicos, permaneceram insuficientes para atender à demanda crescente, e têm vivenciado crises cíclicas ligadas principalmente à incompatibilidade entre custos, tarifas e receitas, bem como às deficiências na gestão e na operação (GIANASI, 2004).

Diante disso, além da concorrência por espaço, ônibus e carros ainda são vítimas de uma sinalização precária. Tais fatores comprometem o controle que os profissionais do transporte coletivo devem possuir para a realização da sua tarefa, uma vez que o seu desempenho está muito mais condicionado aos fatores externos, referentes ao trânsito, do que à sua habilidade ou capacidade de dirigir. Ademais, as condições de acesso até os ônibus podem levar o passageiro, em algumas cidades

brasileiras, a caminhar cerca de 10 a 15 minutos até os pontos de embarque e desembarque. Além de causar transtorno para o usuário, a lentidão do trânsito provoca conflito para o motorista, que na maioria das vezes é obrigado a realizar o seu percurso em um tempo mínimo estabelecido. A lentidão do trânsito contribui para que o motorista não possua o total controle do exercício da sua tarefa. Esse fator provoca ansiedade para ele, uma vez que o cumprimento do horário estabelecido depende de fatores que vão além da sua capacidade individual (GIANASI, 2004).

A referida autora ainda cita outro fator importante que é o controle do número de passageiros transportados. Adicionada à exigência do cumprimento do horário e outros agravantes do trânsito, o motorista e o cobrador precisam prestar atenção às demandas dos passageiros para embarque, sendo que a redução da quantidade média de passageiros transportados, por viagem, pode ser causa para que a dupla (cobrador e motorista) passe a ser observada pela empresa. A manutenção da quantidade de passageiros transportados pode representar um fator gerador de concorrência entre motoristas que trabalham em horários próximos. A concorrência constitui desse modo um fator que pode prejudicar as relações interpessoais no ambiente de trabalho.

A precariedade dos veículos é outro fator comprometedor, uma vez que no Brasil, a idade média da frota nacional é em torno de seis anos, a qual segundo especialistas é preocupante, devendo ser em média de três anos. O envelhecimento da frota é fator que pode colaborar para agravar as deficiências ergonômicas dos postos de trabalho.

Mais grave ainda, consiste o fato de que o envelhecimento da frota pode contribuir para provocar acidentes no trânsito. A ausência de investimentos na renovação da frota de ônibus, a manutenção precária dos veículos contribui para a ocorrência dos mesmos. Por fim, pode-se ainda destacar a onda crescente de violência que vem atingindo as empresas de transporte coletivo urbano no país com a ocorrência de assaltos. Tal situação representa um fator que torna ainda mais precário o ambiente de trabalho. Assim sendo, pode-se concluir que o trânsito caótico, a precariedade dos veículos e a violência urbana constituem aspectos do ambiente de trabalho que tornam a atividade dos colaboradores mais difícil e geram estresse, ocasionando uma série de conseqüências negativas para os colaboradores das empresas de transporte coletivo (GIANASI, 2004).

## 8 RISCOS OCUPACIONAIS

No senso comum, risco pode ser definido como “a possibilidade da ocorrência de um fato ou evento que traz perigo; e o medo ou receio de qualquer coisa que possa nos causar um dano ou mal” (FERREIRA; PINTO, 1998). Deslandes et al (2002) traz como definição de risco à lógica do jogo afirmando que “é a probabilidade de um evento ocorrer, combinado à magnitude das perdas e ganhos que isto pode acarretar”. Recentemente, o conceito de risco é fortemente associado a resultados negativos. Assim, esta conotação cria um campo problemático para a noção de “correr risco”, excluindo qualquer reconhecimento dos benefícios (reais ou percebidos). Dessa forma, “os riscos ocupacionais decorreriam da ruptura de uma relação entre o trabalhador e os processos de trabalho e produção, viria da probabilidade de ocorrer um determinado evento” (SECCO, 2005).

Para Galafasi (1999) os riscos ocupacionais “são todas as condições que podem ocasionar danos à saúde do trabalhador em seu ambiente de trabalho”. Segundo Bulhões (1998) o risco ocupacional no ambiente de trabalho pode ser real, estar oculto ou latente. E assim descreve:

Os riscos podem estar ocultos por falta de conhecimento, informação ou ignorância, neste caso, o trabalhador não suspeita de sua existência. Entre as razões que contribuem para que os riscos fiquem ocultos, estão a irresponsabilidade, a incompetência e o lucro acima da segurança pessoal. O risco latente se manifesta em situações de emergência e estresse; o trabalhador sabe que está exposto ao risco, mas as condições de trabalho o forçam a se expor ao risco.

O risco real é aquele conhecido de todos, mas sem condições de solução e controle, pela inexistência de soluções, pelos altos custos ou por falta de vontade. O risco ergonômico diz respeito “a todos os fatores que possam vir a interferir nas características psico-fisiológicas do indivíduo, levando-o ao desconforto ou agravos a sua saúde”. Esses riscos são representados por esforço físico intenso, levantamento e transporte manual de peso, postura inadequada, controle rígido de produtividade, imposição de ritmos excessivos, jornadas de trabalho prolongadas, monotonia, ações repetitivas ou outras situações causadoras de estresse físico e psíquico (OLIVEIRA, 2009).

Os riscos acidentais são aqueles que colocam o trabalhador em situação de perigo expondo a sua integridade, bem estar físico e moral. São representados por

arranjo físico inadequado, máquinas e equipamentos sem proteção; ferramentas inadequadas ou defeituosas, iluminação inadequada, eletricidade, probabilidade de incêndio ou explosão, armazenamento inadequado ou outras situações de risco que poderão contribuir para a ocorrência de acidentes (OLIVEIRA, 2009).

Os trabalhadores de transporte coletivo urbano de passageiros, como qualquer outro trabalhador, estão expostos a todos os tipos de riscos ocupacionais. A identificação dos riscos ocupacionais é de extrema importância, pois permite o controle das causas de acidentes de qualquer natureza. Toda prática profissional expõe seus trabalhadores a algum grau de risco ocupacional.

Entre os riscos ocupacionais têm-se os riscos psicossociais. Contidos na idéia de riscos psicossociais, estão os estressores emocionais, interpessoais e aqueles ligados à organização do trabalho. Como variáveis importantes e que transversam os estressores, distingui-se a competitividade, a falta de reconhecimento, a insegurança, o medo de não saber e ser ridicularizado, as novas exigências associadas à falta de autonomia; à ausência de diálogo respeitoso e transparente entre pares e conseqüentes geração de conflitos que se prolongam, transformando o ambiente de trabalho em um lugar de falta de confiança e mantenedor de medo e desconfianças; as informações truncadas e muitas vezes confusas (CARAN, 2007).

A cultura organizacional tem reflexos nas relações interpessoais (chefes e colegas), especialmente quando as premiações e incentivos podem adquirir aspectos negativos para aquele que os recebem, levando ao constrangimento público e violação dos direitos do outro. Existe também a intensificação do ritmo e novas exigências, em tempo determinado, associadas à ausência de solidariedade e ajuda mútua. O risco de desgaste psicológico cresce quando característica do ambiente de trabalho, como excesso de trabalho, falta de motivação, falta de controle sobre o trabalho, remuneração insuficiente, dentre outras, passam a agir negativamente sobre os indivíduos (CARAN, 2007).

Os trabalhadores de empresas de transporte coletivo representam uma categoria ainda pouco explorada nos estudos de *Burnout*, apesar do mesmo constituir um campo propício em razão das fontes estressoras do seu ambiente de trabalho. A quantidade de trabalho, a má conservação dos veículos, os horários, o baixo grau de controle sobre a tarefa, os baixos salários, o mau planejamento das vias urbanas, a precariedade da sinalização e da infra-estrutura das vias urbanas, a violência urbana, entre outros, constituem aspectos negativos do ambiente de

trabalho dessa categoria. Tudo isso se torna conflitante quando são simultâneos ao apelo de tratar bem o passageiro (CARAN, 2007).

## 9 OS SENTIDOS HUMANOS – A AUDIÇÃO

Vive-se em um meio saturado de vibrações onde uma pequena parte pode ser captada pelo ouvido interno e transportada a níveis superiores ao sistema nervoso como estímulos que proporcionam ao indivíduo informação útil ou necessária para a própria sobrevivência e/ou para os relacionamentos sociais ou de grupo. Há fundados motivos para supor que o passo decisivo que converte em *homo sapiens* ao *homo erectus* se dá quando consegue codificar os sons que pode emitir com a laringe até lhes dar a significação concreta que os converteu em linguagem. Mais tarde, sons produzidos quase sempre por percussão ou utilizando instrumentos elementares adquirem caráter simbólico, bem como sinais de alarme, como manifestações de alegria ou pesar, ou lhe proporcionam informação com a que a sobrevivência pode ser feito menos árdua ou mais fácil.

Segundo Batiz (2011) a audição depende de uma série de eventos que transformam ondas sonoras do ar em sinais elétricos, as quais são transmitidas ao cérebro por meio do nervo auditivo. As ondas sonoras entram ao ouvido externo por meio de um corredor estreito denominado canal auditivo, o qual conduz ao tímpano. Os movimentos das ondas sonoras fazem com que o tímpano vibre e ao mesmo tempo transmita estas vibrações a três pequenos ossos do ouvido médio. Estes ossos denominam-se martelo, bigorna e estribo. Os ossos do ouvido médio amplificam os sons e transmitem as vibrações à cóclea ou ouvido interno, a qual tem forma de caracol. A cóclea é um órgão que contém fluído em seu interior, e possui uma membrana elástica ao longo de sua estrutura que a divide em duas seções: superior e inferior. Esta membrana é conhecida como “membrana basilar” porque serve de base para estruturas centrais do sistema auditivo.

As vibrações formam ondas no fluído interno da cóclea, criando uma onda que se desloca ao longo da membrana basilar. Células pilosas - células sensoriais localizadas na superfície da membrana - “são a onda”. Este movimento faz com que as estruturas ciliadas na parte posterior das células pilosas se choquem com as áreas sobressalentes da membrana, resultando em um desvio lateral. Durante o

movimento destas estruturas, conhecidas como estereocílios, canais localizados em sua superfície com aparência de poros se abrem. Isto permite que determinados produtos químicos entrem, gerando assim um sinal elétrico. O nervo auditivo conduz o sinal ao cérebro onde é traduzida a sons que podemos reconhecer e entender (BATIZ, 2011).

À medida que cada vibração sonora penetra na cóclea, a janela oval move-se para dentro, lançando o líquido da escala vestibular numa profundidade maior dentro da cóclea. A pressão aumentada na escala vestibular desloca a membrana basilar para dentro da escala timpânica; isso faz com que o líquido dessa câmara seja empurrado na direção da janela oval, provocando, por sua vez, o arqueamento dela para fora. Assim, quando as vibrações sonoras provocam a movimentação do estribo para trás, o processo é invertido, e o líquido, então, move-se na direção oposta através do mesmo caminho, e a membrana basilar desloca-se para dentro da escala vestibular (BATIZ, 2011).

Células pilosas localizadas cerca da base da cóclea identificam sons de tom alto, como o timbre dos telefones celulares. Em contraste, os que estão mais próximos ao ápex, ou ponto central, identificam sons de tom baixo, como os latidos de cães grandes. Vários autores pesquisaram a causa, o diagnóstico, o tratamento e a prevenção da perda da audição. A maior parte deste tipo de perda é causada por danos às células ciliadas, as quais não recrescem nem no ser humano nem em outros mamíferos.

- **O ouvido**

A captação de vibrações pelo ser vivo necessita que este possua receptores diferenciados. No caso concreto das vibrações sonoras, tais receptores estão alojados no ouvido interno, e seu funcionamento precisa de um acondicionamento prévio do estímulo vibratório que se realiza no ouvido externo e no ouvido médio, segmentos periféricos do sistema auditivo. (Figura 2)

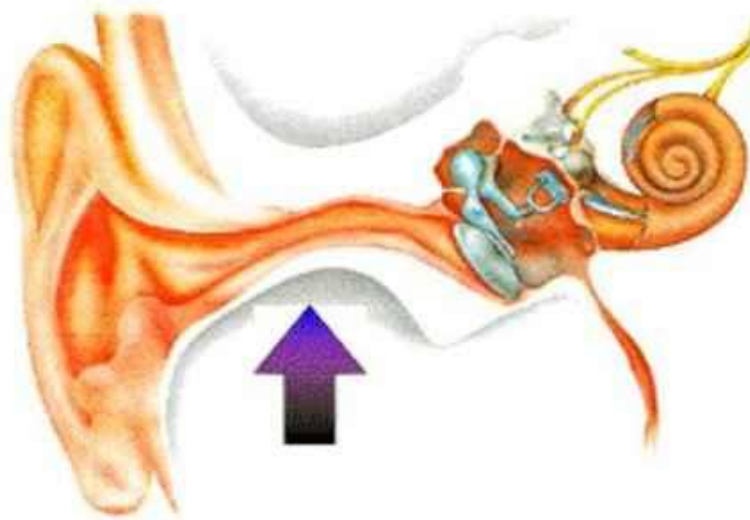
Figura 2 - Estrutura do ouvido humano.



Fonte: <http://accbarroso60.wordpress.com>

O ouvido externo, que inclui o pavilhão auricular e canal auditivo externo, é separado por uma estrutura em forma de disco chamado de membrana timpânica (tímpano). A orelha se une à cabeça através da pele. É composta principalmente de cartilagem, e sua função “é ajudar a reunir as ondas sonoras e fazê-los passar pelo canal auditivo externo. Ele mede cerca de 3 centímetros e termina na membrana timpânica” (PORTAL SÃO FRANCISCO, 2011).

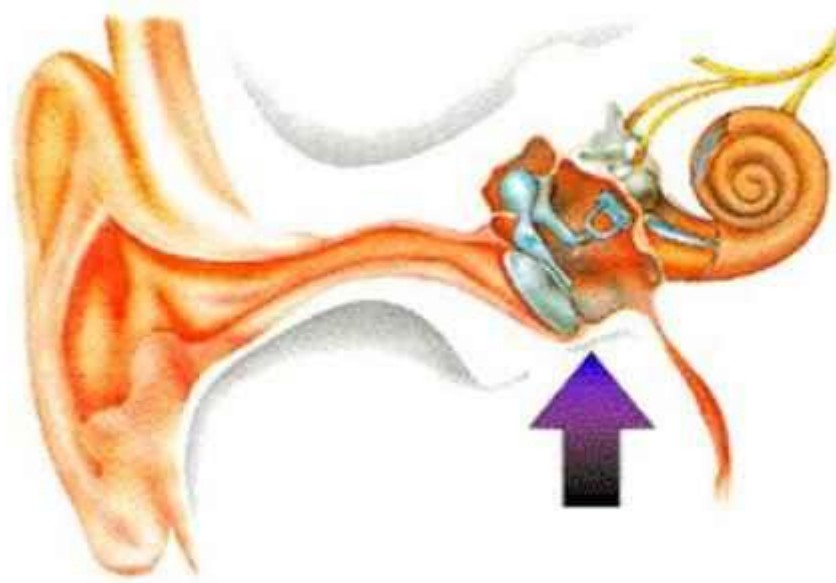
Figura 3 – O ouvido externo.



Fonte: Portal São Francisco, 2011.

O ouvido médio é cavado no osso temporal (osso da base do crânio bilateral), o chamado barril do ouvido. É uma cavidade cheia de ar contendo três ossos: o martelo, bigorna e estribo, que são mantidos no lugar e se movem com articulações, músculos e ligamentos que ajudam a transmissão do som. Na parede que separa o ouvido médio há dois pequenos furos no interior, de forma oval e redonda. A base do estribo se senta na janela oval, onde o som é transmitido para o ouvido interno. A janela redonda fornece uma saída para as vibrações do som. A trompa de Eustáquio, cerca de 1 milímetro de largura e 35 mm de comprimento liga o ouvido médio com a nasofaringe e sua função é equalizar a pressão do ouvido médio com a atmosfera (PORTAL SÃO FRANCISCO, 2011).

Figura 4 – O ouvido médio.



Fonte: Portal São Francisco, 2011.

O ouvido interno está hospedado no fundo do osso temporal e consiste em uma série de estruturas complexas que são responsáveis pela audição e equilíbrio do ser humano. A cóclea e os canais semicirculares são as estruturas do labirinto ósseo. Os três canais semicirculares (posterior, superior e lateral) estão envolvidos em equilíbrio (PORTAL SÃO FRANCISCO, 2011).



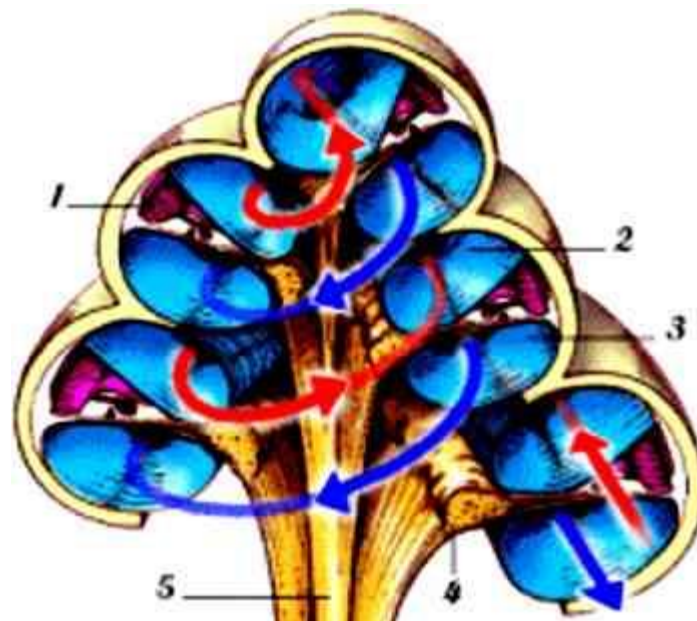
Figura 5 – O ouvido interno.



Fonte: Portal São Francisco, 2011.

A cóclea é um tubo em forma de concha óssea. O telhado da cóclea é revestido pela membrana vestibular e do solo pela membrana basilar sobre a qual repousa o órgão de Corti é responsável pela audição. Dentro do labirinto ósseo é o labirinto membranoso imerso em um líquido chamado perlinfa. O labirinto membranoso contém o utrículo, sáculo e canais semicirculares, ducto coclear e órgão de Corti. Também contém um líquido chamado endolinfa. Esses dois líquidos são um delicado equilíbrio e muitos distúrbios de audição são devido a alterações do mesmo. É composta por três tubos individuais, colados um ao lado do outro: as escalas ou rampas timpânica, média ou coclear e vestibular. Todos esses tubos são separados um do outro por membranas. A membrana existente entre a escala vestibular e a escala média é tão fina que não oferece obstáculo para a passagem das ondas sonoras. Sua função é simplesmente separar os líquidos das escalas média e vestibular, pois esses têm origem e composição química distintas entre si e são importantes para o adequado funcionamento das células receptoras de som. (PORTAL SÃO FRANCISCO, 2011).

Figura 6 – Diagrama da secção transversal da cóclea.



Fonte: Portal São Francisco, 2011.

- 1- escala ou rampa média ou coclear
- 2 - escala ou rampa vestibular
- 3 - escala ou rampa timpânica
- 4 - gânglio espiral
- 5 - nervo coclear (partindo da membrana basilar)

Figura 7 – A cóclea.



Fonte: Portal São Francisco, 2011.

## 10 PERDA AUDITIVA INDUZIDA POR RUÍDO - PAIR

Diariamente, o indivíduo se expõe a sons no ambiente em que vive, como os que provem do televisor e rádio, de artefatos eletrodomésticos e do tráfego. Normalmente escutam-se estes sons a níveis saudáveis e, portanto, não afetam a audição. No entanto, quando se está exposto a ruídos prejudiciais, sons que são muito altos ou sons fortes que duram um longo tempo, as estruturas delicadas do ouvido interno podem ser afetadas, causando a perda de audição ocasionada pelo ruído (PAIR). Estas estruturas, denominadas células ciliadas, são as pequenas células sensoriais do ouvido interno que transformam a energia sonora em sinais elétricos que viajam ao cérebro. Ao serem afetadas, as células ciliadas não podem ser regeneradas.

Figura 8 - Micrografia eletrônica de varredura (mev) colorida de células ciliadas sensoriais do órgão de Corti.



Fonte: <http://www.popsci.com/node/36702>.

Anteriormente, os cientistas acreditavam que a força pura das vibrações de sons fortes afetava as células ciliadas. No entanto, estudos recentes demonstraram que a exposição a ruídos prejudiciais produz a formação de moléculas dentro do ouvido que podem afetar ou até matar as células ciliadas. A Perda de Audição Induzida por Ruído (PAIR), pode ser desenvolvida ao estar exposto uma só vez, a um intenso ruído de impacto, como o de uma explosão, ou devido à exposição contínua e prolongada a sons fortes, como os ruídos gerados em uma indústria ou mesmo pelo motor de ônibus coletivos (MACHADO, 2003).

O nível sonoro é medido em unidades denominadas decibéis. Cita-se como exemplo, o zumbido de um refrigerador sendo de 40 decibéis, uma conversa normal mede aproximadamente 60 decibéis, e o som de um semáforo pode chegar a 85 decibéis. As fontes de ruído que podem causar PAIR incluem: motocicletas e armas de fogo, e todas estas emitem de 120 a 150 decibéis. A exposição prolongada ou repetitiva a sons de pelo menos 85 decibéis pode causar a perda auditiva. Quanto mais alto o ruído, mais rápido se desenvolverá PAIR. É muito raro que os sons de menos de 75 decibéis causem perda de audição, ainda quando se está exposto a estes por um longo período. Embora um fator importante para proteger a audição é estar abaixo dos níveis de decibéis, a distância à fonte sonora e à duração da exposição ao som, são igualmente importantes. Uma regra prática é evitar sons que sejam “demasiado altos” e “demasiado próximos”, ou cuja duração seja “demasiado longa” (VILLAR; LLERENA JUNIOR, 2008).

Estar exposto a sons prejudiciais causa dano às células ciliadas, como também ao nervo auditivo. Os sons impulsivos podem resultar na perda de audição imediata e até permanente. Esta perda pode ser acompanhada por tinnitus - apitos, zumbidos ou ruídos nos ouvidos ou cabeça, o qual pode diminuir com o transcurso do tempo. A perda de audição e o tinnitus podem afetar um ou ambos ouvidos, e o tinnitus pode continuar constantemente ou ocasionalmente ao longo da vida. A exposição contínua a ruídos fortes também pode afetar as células ciliadas, resultando em perda auditiva e tinnitus, mas este é um processo mais gradual em comparação dos sons impulsivos (PORTAL SÃO FRANCISCO, 2011).

A perda de audição temporária também pode ocorrer ao estar exposto a ruídos impulsivos e contínuos. Se a pessoa recupera a audição, esta condição é conhecida como deslocação temporária da ombreira de audição, e geralmente desaparece em 16 a 18 horas depois da exposição ao ruído forte. Pode-se prevenir PAIR produzida por ruídos contínuos e impulsivos usando habitualmente protetores de ouvido. Os sintomas de PAIR aumentam gradualmente se a pessoa está exposta a um ruído forte por um período prolongado. Em decorrência do tempo, os sons que esta pessoa escuta se distorcem ou se tornam confusos, e até possa ter dificuldade em compreender palavras. Alguém com PAIR talvez nem saiba que perdeu a audição, a qual pode ser identificada por meio de uma avaliação auditiva (PORTAL SÃO FRANCISCO, 2011).

Pessoas de todas as idades, incluindo crianças, adolescentes, adultos e pessoas de idade, podem desenvolver PAIR. Aproximadamente 10% de americanos entre os 20 e 69 anos ou 22 milhões de norte americanos já estão sofrendo de danos permanentes ao ouvido devido à exposição excessiva a ruídos fortes. Isto pode ocorrer no centro de trabalho, centros recreativos e no lar. Atividades recreativas que podem pôr alguém em risco de desenvolver PAIR incluem: tiro ao alvo e caçada, conduzir motos, carpintaria e outros passatempos, tocar em uma banda musical e assistir a concertos de rock. Os ruídos danosos no lar podem provir de podadoras e de outras ferramentas (PORTAL SÃO FRANCISCO, 2011).

O quadro abaixo mostra os limites de tolerância para ruído contínuo ou intermitente, de acordo com o Anexo I da Norma Regulamentadora nº 15 (NR 15), Portaria 3.214 de 08/06/1978 aprovada pelo Ministério do Trabalho e que dispõe sobre o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.

Quadro 3 - Limites de tolerância para ruídos contínuos ou intermitentes (NR15).

<b>NÍVEL DE RUÍDO dB(A)</b>	<b>MÁXIMA EXPOSIÇÃO DIÁRIA PERMITIDA</b>
85	8 horas
86	7 horas
87	6 horas
88	5 horas
89	4 horas e 30 minutos
90	4 horas
91	3 horas e 30 minutos
92	3 horas
93	2 horas e 30 minutos
94	2 horas
95	1 hora e 45 minutos
98	1 hora e 15 minutos
100	1 hora
102	45 minutos
104	35 minutos

105	30 minutos
106	25 minutos
108	20 minutos
110	15 minutos
112	10 minutos
114	8 minutos
115	7 minutos

Fonte: KNOBEL, Keila A. Baraldi. A intensidade sonora. **Fonoaudiologia & Saúde**, apr. 2004.

De acordo com Vieira (1999); Torres (2008), a instalação da PAIR é, principalmente, influenciada, por três fatores: “as características físicas do ruído (tipo, espectro e nível de pressão sonora); o tempo de exposição a este nível de pressão sonora elevado (quantas horas por dia e há quantos anos este indivíduo encontra-se exposto) e a suscetibilidade individual”. Estudo sobre perda auditiva em motoristas de ônibus realizado por Fernandes; Marinho; Fernandes (2004) em São Paulo, mostrou que o nível de exposição semanal para uma das linhas foi de 85 dB(A), e para as demais linhas o valor foi superior a 85 dB(A) chegando a 93 dB(A). As audiometrias mostraram que 49,1% dos ouvidos direitos e, 62,8% dos ouvidos esquerdos dos motoristas, apresentaram audiogramas com configuração de PAIR. Correa Filho et al (2002) constataram em Campinas, SP, que a prevalência de perda auditiva induzida por ruído foi de 32,7% do total examinado.

Por sua vez, Martins et al (2001), através do seu estudo constatou em motoristas e cobradores de ônibus de uma empresa de Bauru, SP, que o zumbido foi a principal queixa encontrada nos dois grupos (6%), além de curva audiométrica sugestiva de perda auditiva induzida por níveis de pressão sonora elevados em 37% do total de indivíduos, com ocorrência maior no grupo de motoristas (34%) em relação ao dos cobradores (3%). Lacerda et al (2010) também contribuem com sua pesquisa acrescentando que, com relação aos problemas que acometem a audição, 66,6% dos motoristas não referem dificuldades para ouvir, 29,2% referem zumbido e 12,3% referem ocasionalmente sensação de plenitude auricular. As audiometrias demonstraram que 70% dos participantes apresentaram audiogramas sugestivos de perda auditiva induzida por ruído. As frequências mais acometidas foram 4000 e

6000 Hz caracterizando configuração em entalhe bilateral em 83,3% dos casos, tornando-se possível perceber a necessidade do desenvolvimento de ações preventivas voltados à saúde auditiva visando à melhoria das condições de trabalho e a preservação auditiva destes motoristas.

## 11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A razão pela qual não se percebe o dano que o ruído produz é que, mesmo estando exposto de forma excessiva ao ruído, o indivíduo sente poucos sintomas, além do que a perda da audição raras vezes é dolorosa. Os sintomas usualmente são sensações vazias de pressão ou de peso nos ouvidos, a fala parece que provem de uma boca tampada ou que se escuta longe e um zumbido nos ouvidos que se nota quando se está em locais onde não se escuta ruído. Estes sintomas podem desaparecer em minutos, horas ou dias ou após o término da exposição ao ruído. As pessoas acreditam que, se os sintomas desaparecem, os ouvidos voltam a escutar normalmente. Isto não é verdadeiro. Ressalta-se que poderá se desenvolver uma perda da audição permanente se a exposição ao ruído se repete, destruindo-se também, mais células.

O primeiro sinal de perda da audição induzida por ruído é não ouvir os ruídos de timbre alto, como o canto dos pássaros, ou não compreender a fala quando se está em uma multidão ou em um local em onde se escuta muito ruído de fundo. Se o dano continua, a audição diminui ainda mais e os sons de tom baixo se tornam difíceis de entender.

Por outro lado, concebe-se a ideia de que o trabalho não pode ser visto apenas como um meio para produzir ou prestar um serviço ou como um meio de vida. Consiste no meio de transformação do homem, de realização, de criação de valores, de qualidade de vida. É um elemento essencial na qualidade de vida do indivíduo, já que a relação do homem consigo mesmo só é objetiva e real através de sua relação com outro homem e, é precisamente no centro de trabalho, que estas relações têm seu grau mais alto de materialização.

A qualidade de vida trabalhista se expressa pelo grau de satisfação espiritual do homem com o trabalho que realiza, alcançando seu cume quando consegue transformá-lo na sua primeira necessidade vital, estado no qual a motivação do ser humano se reveste em um prazer intrinsecamente gratificante. Vale lembrar que o fator essencial para alcançar essa satisfação se encontra na riqueza do conteúdo do trabalho, no qual estão presentes elementos intelectuais, de iniciativa, criatividade, autonomia, variabilidade e dificuldade, permitindo ao homem desenvolver todas suas potencialidades.



Torna-se evidente que o desenvolvimento técnico-profissional e cultural do homem em na sociedade contemporânea se desenvolvem muito mais aceleradamente que as mudanças que se operam para o enriquecimento do conteúdo do trabalho, da eliminação de fatores que provocam maior gasto de energias físicas e/ou mentais, consideradas em cada etapa do desenvolvimento social como normais. É vital sensibilizar e conscientizar responsáveis das áreas de Recursos Humanos, Medicina do Trabalho e/ou Segurança e Higiene das instituições trabalhistas sobre o benefício de atuar preventivamente, onde a preservação da integridade dos atores e grupos sociais envolvidos é essencial para sua qualidade de vida.

## REFERÊNCIAS

- ADOLFATO, Daniele Marques. **Racionalização do transporte público coletivo da cidade de Jaú**. 2005. 84f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil: Transportes) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18137/tde.../publico/DMA.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2011.
- ALBORNOZ, S. **O que é trabalho**. São Paulo: Brasiliense, 2002.
- ANTP. O transporte urbano do século XXI. **Revista dos Transportes Públicos**, ano 24, n. 96, p. 95-122, 2002.
- \_\_\_\_\_. **Prêmio ANTP de Qualidade 2003**: relatório das vencedoras. São Paulo: ANTP, 2003.
- ARAGÃO, J.J.G., LIMA NETO, O C., SANTOS, E.M., DOURADO, AANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Bomtempo, 1999.
- ARENDT, Hannah. **A Condição humana**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 1981.
- ASIMOV, Isaac. **Cronologia das ciências e das descobertas**. Tradução de Ana Zelma Campos. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1993.
- BARTOSKI, Cristiane; STEFANO, Silvio Roberto. Qualidade de vida no trabalho em agências bancárias de Laranjeiras do Sul: um estudo de múltiplos casos. **Revista Eletrônica Lato Sensu**, ano. 2, n.1, jul. 2007. Disponível em: <<http://www.unicentro.br>>. Acesso em: 22 ago. 2011.
- BATIZ, Eduardo Concepción. **Fisiologia do trabalho**. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/content/ABAAABAo4AC/fisiologia-trabalho-apostila>>. Acesso em: 22 ago. 2011.
- BOM SUCESSO, P. R. **Gestão da qualidade total no trabalho**. São Paulo: Atlas, 1997.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Perda Auditiva Induzida por Ruído (PAIR)**. 2006. Disponível em: [http://www.bvsmms.saude.gov.br/bvs/trabalhador/pdf/protocolo\\_perda\\_auditiva.pdf](http://www.bvsmms.saude.gov.br/bvs/trabalhador/pdf/protocolo_perda_auditiva.pdf). Acesso em: 19 ago. 2007.

CARAN, Vânia Claudia Spoti. **Riscos psicossociais e assédio moral no contexto acadêmico**. 2007. 188f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem Fundamental) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP, 2007. Disponível em: <[www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/.../vaniaclaudiaspoticar.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/.../vaniaclaudiaspoticar.pdf)>. Acesso em: 22 ago. 2011.

CASTRO, A.A. Formulação da pesquisa. In: \_\_\_\_\_. **Revisão sistemática com e sem metanálise**. São Paulo: AAC, 2001. Disponível em: <http://www.metodologia.org>. Acesso em: 22 ago. 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1999.

CORRÊA FILHO, Heleno Rodrigues et al. Perda auditiva induzida por ruído e hipertensão em condutores de ônibus. **Rev Saúde Pública**, v. 36, n. 6, p. 693-710, 2002. Disponível em: <<http://www.fsp.usp.br/rsp>>. Acesso em: 20 jul. 2011.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Oboré, 1994.

DESLANDES, Suely Ferreira. As concepções de risco e de prevenção segundo a ótica dos usuários de drogas injetáveis. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.18, n.1, jan./feb. 2002. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2002000100015](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2002000100015). Acesso em: 22 ago. 2011.

DIAS, A. et al. Associação entre perda auditiva induzida pelo ruído e zumbidos. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 1, p. 63-68, jan. 2006.

DIAS, Tânia. **Mapeamento de risco do campus**. 2011. Monografia (Graduação em Engenharia de Saúde e Segurança) – Universidade Federal de Itajubá, 2011. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/33010782/Criacao-de-Mapa-de-Risco-ESS>>. Acesso em: 22 ago. 2011.

FELLI, V.E.A.; TRONCHIN, D.M.A.A. Qualidade de vida no trabalho e a saúde do trabalhador de Enfermagem. In: KURCGANT, P. **Gerenciamento em enfermagem**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2005.

FERREIRA, M. R.; PINTO, R. B. **A contribuição da Psicologia Ambiental para o estudo das situações de trabalho**. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 1998.

FERNANDES, João Candido; MARINHO, Teresa; FERNANDES, Viviane Mendes. **Avaliação dos níveis de ruído e da perda auditiva em motoristas de ônibus na cidade de São Paulo**. In: SIMPEP, 11., 2004, Bauru, SP.

FERNANDES, E. C.; BECKER, J. L. **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT: a realidade dos CPD'S**. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 12., 1998, Natal. **Anais...** Belo Horizonte: ANPAD, 1998. p.44.

\_\_\_\_\_. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.

FISCHER, R. M.; FLEURY, M. T. L. **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1992.

FRANÇA, A.C.L. Melhores condições de trabalho. **Informativo da rede de gestão de qualidade de vida no trabalho**. São Paulo, maio./jun. 1996.

FREITAS, R. G. F.; NAKAMURA, H. Y. Perda auditiva induzida por ruído em motoristas de ônibus com motor dianteiro. **Saúde Rev.**, Piracicaba, v. 5, n.10, p. 13-19, 2003.

GALAFASSI, M.C. Medicina do trabalho: programa de controle médico de saúde ocupacional (NR-7). 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1999. 169p.

GIANASI, Luciana Bezerra de Souza. **As fontes de desgaste físico e emocional e a Síndrome de Burnout no setor de transporte coletivo urbano de Natal**. 2004. 141f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2004. Disponível em: <[http://btdtd.bczm.ufrn.br/tesdesimplificado/tde\\_arquivos/1/TDE-2006-05-18T055735Z-46/Publico/LucianaBSG.pdf](http://btdtd.bczm.ufrn.br/tesdesimplificado/tde_arquivos/1/TDE-2006-05-18T055735Z-46/Publico/LucianaBSG.pdf)>. Acesso em: 10 ago. 2011.

GOULART, Íris Barbosa, SAMPAIO, Jáder dos Reis. Qualidade de vida no trabalho: Uma análise da experiência de empresas brasileiras. In: SAMPAIO, Jáder dos Reis (Org.) **Qualidade de vida no trabalho e psicologia social**. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. p.21.

GUEST, Robert H. Quality of Work Life - learning from tarrytown. **Harvard Business Review**, p. 76-87, july./aug. 1979.

JAFFE, D. T. The Healthy company: research paradigms for personal and organizational health. In: SAUTER, S. L.; MURPHY, L. R. (Ed.) **Organizational risk factors for job stress**. Washington: American Psychological Association, 1995.

JULIÃO, Patrícia. **Qualidade de vida no trabalho**: avaliação em empresa do setor automobilístico a partir do clima organizacional e do sistema de qualidade baseado na especificação técnica ISO/TS 16949: 2001. Monografia - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

KLUWE, Raziéri Berti Kluwe. **Gestão da qualidade**. 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/com>>. Acesso em: 12 jul. 2011.

KNOBEL, Keila A. Baraldi. A intensidade sonora. **Fonoaudiologia & Saúde**, apr. 2004. Disponível em: <<http://www.fonoesaude.org/limites.htm>>. Acesso em: 22 ago. 2011.

LACAZ, Francisco Antônio de Castro. **Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença**. Centro de Estudos em Saúde Coletiva, Escola Paulista de Medicina, Universidade Federal de São Paulo, 2008. Disponível em: <[http://www.scielosp.org com](http://www.scielosp.org/com)>. Acesso em: 20 jul. 2011.

LACERDA, Adriana et al. Achados audiológicos e queixas relacionadas à audição dos motoristas de ônibus urbano. **Rev Soc Bras Fonoaudiol.**, v.15, n.2, p.161-6, 2010.

LIMA, C. H. P.; VIEIRA, A. Do Sacrifício ao sacro ofício: um modelo para a compreensão do significado do trabalho. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 2005, Brasília. **Anais...** Brasília: ENANPAD, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Carolina. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2004.

MACHADO, Adler. **Análise experimental do ruído no habitáculo de ônibus urbano na cidade de Curitiba**. 2003. 139f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Mecânica) – Programa de Pós-Graduação Engenharia Mecânica, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2003. Disponível em: <[http://www.pgmecc.ufpr.br/dissertacoes/dissertacao\\_017.pdf](http://www.pgmecc.ufpr.br/dissertacoes/dissertacao_017.pdf)>. Acesso em: 23 ago. 2011.

MAERKER, S. **Como equilibrar a correria do cotidiano com o stress**. 2002. Disponível em: [http://www.telecompare.com.br/inputs\\_view.phtml?id=4651](http://www.telecompare.com.br/inputs_view.phtml?id=4651). Acesso em: 13 jul. 2011.

MARTINS, Adriana L. et al. Perda auditiva em motoristas e cobradores de ônibus. **BJORL Brazilian Journal of Otorhinolaryngology**, v. 67, p 467 a 473, jul./ago. 2001.

MARTINS, Bárbara de Brito. **Qualidade de vida no trabalho da Manica Moçambique Terminais LDA**. 2007. 59f. Monografia (Licenciatura em Psicologia das Organizações e do Trabalho) – Escola Superior de Ciências Jurídicas e Sociais, Instituto Superior Politécnico e Universitário, 2007. Disponível em: <<http://www.psicologia.com.pt>>. Acesso em: 22 ago. 2011.

MATO GROSSO DO SUL. Prefeitura Municipal de Três Lagoas. **Empresas de Três Lagoas recebem prêmio do SESI**. 2008. Disponível em: <<http://www.treslagoas.ms.gov.br> com>. Acesso em: 2 jul. 2011.

MENDES, R. **Patologia do trabalho**. Rio de Janeiro: Atheneu, 2003.

MERINO, Eugênio. **Qualidade de vida no trabalho**. 2000. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

MORIN, E. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 9-19, jul./set. 2001.

NOGUEIRA, A. J. F. M. Gestão estratégica das relações de trabalho. In: FLEURY, M. T. L. (coord.). **As pessoas na organização**. 6. ed. São Paulo: Gente, 2002. p.87.

OLIVEIRA, Thomas França. **Riscos ocupacionais presentes no ambiente pré-hospitalar durante a atuação dos profissionais de enfermagem**: estudo bibliográfico. 2009. 70f. Monografia (Graduação em Enfermagem) - Universidade do Estado do Pará, Belém, 2009. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/>>. Acesso em: 22 ago. 2011.

PORTAL SÃO FRANCISCO DE ASSIS. **Audição**. Disponível em: <<http://www.portalsaofrancisco.com.br/alfa/corpo-humano-sistema-sensorial/audicao.php>>. Acesso em: 22 ago. 2011.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

ROSTOLDO, Jadir Peçanha. Desenvolvimento humano ou crescimento econômico? os anos 1980 no Brasil. **Saeculum - Revista de História**, João Pessoa, n.11, ago./dez. 2004. Disponível em: <[http://www.cchla.ufpb.br/saeculum/saeculum11\\_art13\\_rostoldo.pdf](http://www.cchla.ufpb.br/saeculum/saeculum11_art13_rostoldo.pdf)>. Acesso em: 22 ago. 2011.

ROSSI, M. M.; FERREIRA JUNIOR, M. O Impacto do ruído urbano sobre a audição de operadores de tráfego. **Rev. Bras. Med. Trab.**, Belo Horizonte, v. 2, n.2, p. 126-132, abr./jun. 2004.

SANT'ANNA, Anderson de Souza; MORAES, Lúcio Flávio Renault de. **O Movimento da qualidade de vida no trabalho**: um estudo de suas origens, evolução, principais abordagens e avanços no Brasil. Belo Horizonte: Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração da Universidade Federal de Minas Gerais, 1998.

SCHILLER, F. **A educação estética do homem**. São Paulo: Iluminuras, 1995.

SCHRRMEISTER, Renata. Qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional: um estudo em equipes multicontratuais em um instituto de pesquisa tecnológica. 2006. 166f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde...164910/.../Renatasc.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2011.

SÊCCO, I.A.O. et al. Acidentes de trabalhos e riscos ocupacionais no dia-a-dia do trabalhador hospitalar: desafio para a saúde do trabalhador. Espaço para a saúde, Londrina, v.4, n.1, 2005. Disponível em: <http://www.ccs.uel.br>. Acesso em: 22 ago.2011.

SILVA, L. F.; MENDES, R. Exposição combinada entre ruído e vibração e seus efeitos sobre a audição de trabalhadores. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v.39, n.1, p.9-17, fev. 2005.

SIVIERO, A. B. et al. Prevalência de perda auditiva em motoristas de ônibus do transporte coletivo de Maringá – PR. **Rev CEFAC**, São Paulo, v.7, n.3, p.376-381, jul./set. 2005.

STEFANO, S. R.; NOGUEIRA, A. M. Tendências do trabalho atípico no Brasil. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓSGRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30., 2006. Salvador. **Anais...** Salvador: Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 2006, p.45.

STEFANO, S. R.; GOMES FILHO, A. C. O Desemprego e a empregabilidade: um estudo multi casos In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 28., 2004, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ENANPAD, 2004, p.69.

TORRES, Thaís. **Efeitos do ruído em motoristas de ônibus do município de Itaperuna - RJ**. Disponível em: <<http://www.cefac.br/library/teses/1565f80d879b2ef53634d25e0a4f29f7.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2011.

VASAPOLLO, L. **O trabalho atípico e a precariedade**. São Paulo: Expressão Popular, 2005.

VERGARA, S. C. **Gestão de pessoas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VIEIRA, I. L. **Ruído e perda auditiva**. 1999. 43p. Monografia (Especialização em Audiologia Clínica) - CEFAC, Recife. Disponível em: <<http://www.cefac.br/library/teses/1565f80d879b2ef53634d25e0a4f29f7.pdf>>. Acesso em: 15 ago. 2011.

VILLAR, Maria Auxiliadora Monteiro; LLERENA JUNIOR, Juan Clinton.

**Aspectos biológicos da deficiência auditiva**. Rio de Janeiro: UNIRIO, 2008. 137p. Disponível em: < <http://www.int.gov.br/docman/autismo/aspectos-biologicos-da-defici%25C3%25Ancia-auditiva/>>. Acesso em: 22 ago. 2011.

VROOM, V. H. (org.). **Gestão de pessoas, não de pessoal**. 11. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.