

Área temática: GPESS – Gestão de Pessoas

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE TRANSPORTE COLETIVO

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho representam ações nas organizações com foco em tornar o ambiente de trabalho saudável, priorizando que os colaboradores se sintam bem desempenhando suas funções. Entretanto, algumas profissões, devido ao contexto em que estão inseridas, apresentam uma dificuldade maior em receber essas práticas, além de serem afetadas de forma negativa pelas suas condições de trabalho. Por essa razão, o estudo teve como objetivo analisar os impactos na qualidade de vida dos motoristas de ônibus urbano de Fortaleza. O estudo priorizou tomar conhecimento a respeito das características desse grupo, com foco em quatro áreas temáticas: biológica, psicológica, social e organizacional, baseado no modelo BPSO (LIMONGI-FRANÇA, 1996). A investigação se deu por meio de um estudo de caso, como instrumento um questionário, que obteve uma amostra de 60 motoristas de ônibus em uma empresa de transporte coletivo em Fortaleza. A abordagem usada foi quanti-qualitativa. Os resultados da pesquisa foram positivos em todas as temáticas averiguadas, demonstrando que a categoria apresenta um nível bom de qualidade de vida, porém com alguns pontos de ressalvas, que merecem atenção.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; Modelo BPSO; Motoristas de ônibus.

ABSTRACT

Quality of Life at Work are actions in organizations, with a focus on making the work environment healthy, prioritizing that employees feel good performing their duties. However, some professions, due to the context in which they operate, have greater difficulty in receiving these practices, in addition to being negatively affected by their working conditions. For this reason, the study aimed to analyze the impacts on the quality of life of urban bus drivers in Fortaleza. The study prioritized to learn about the characteristics of this group, focusing on four thematic areas: biological, psychological, social and organizational, based on the BPSO model (LIMONGI-FRANCA, 1996). The investigation took place through bibliographic research and a case study, with a questionnaire instrument, which obtained a sample of 60 bus drivers in a public transport company in Fortaleza. The approach used was quanti-qualitative. The research results were positive in all the themes investigated, demonstrating that the category has a good level of quality of life, but with some points of reservations, which deserve attention.

Keywords: Quality of life at work; BPSO model; Bus drivers.

1 INTRODUÇÃO

O trabalho tem um papel relevante na história e através dele originaram-se diversas relações que evoluíram com o tempo. Ele ocupa um espaço considerável na vida dos indivíduos, por ser o principal meio para suprir suas necessidades. Entretanto, o trabalho conquistou outro aspecto na vida do ser humano, sendo considerado como essencial, não por causa da questão da sobrevivência, mas por gerar um ser mais ativo, por meio da execução da função atribuída dentro da empresa (BARBOSA, 2016).

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

Para Britto, Silva e Florentino (2014, p. 89) a “Qualidade de Vida no Trabalho é a busca do equilíbrio entre o homem e o trabalho, onde as pessoas vão realizar o melhor serviço pelo fato de sentir-se bem, ou seja, um ambiente saudável para executar suas tarefas”. E ainda de acordo com Chiavenato (2010, p. 487) “A QVT representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”. Conforme os autores, QVT se relaciona a vários itens da organização cujo principal objetivo é a promoção de um ambiente de trabalho apropriado para o desempenho das atividades, onde os funcionários se sintam bem em sua permanência.

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

Algumas profissões são mais difíceis de repassar QVT, devido aos aspectos que envolve a sua função, como é o caso dos trabalhadores de empresas de ônibus urbano. Conforme Pettengill (2010), faz parte da rotina conduzir o veículo a vários destinos, a ação de seguir, parar e depois seguir novamente, o perigo que estão sujeitos em razão dos assaltos, violência e vandalismo, além de outras atividades que lhe são impostas, como a função de trocador, tornando o trabalho muito desgastante. Por apresentarem um grau muito alto de responsabilidades (CARVALHO, 2018), essa classe demanda uma atenção especial para que possam desenvolver o seu trabalho da maneira mais confortável possível.

Diante do exposto, esta pesquisa tem como objetivo analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos motoristas de ônibus urbano de uma empresa de Fortaleza (CE). Esse trabalho se justificou devido as situações laborais desses profissionais produzirem circunstâncias que prejudicam a sua vida no todo, refletindo no seu trabalho bem como na sua vida pessoal. Conhecer as raízes desse cenário e o que influencia no mesmo, trouxe mais entendimento sobre a questão e possibilitará a criação de respostas que beneficie essa categoria.

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SEUS MODELOS

A Qualidade de Vida no Trabalho tornou-se um assunto muito discutido dentro das instituições, existem várias iniciativas como programas e projetos que visam ações de impacto na vida das pessoas. Segundo Limongi-França e Assis (1995, p. 26) a QVT é “[...] uma compreensão abrangente e comprometida sobre as condições de vida no trabalho, incluindo aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal”.

Conforme Chiavenato (2010), a globalização trouxe mudanças constantes e, para que a instituição possa ter competitividade no mercado, ela precisa atender bem o seu cliente externo, porém, antes de servi-lo, ela deve se atentar para o cliente interno e suas necessidades, pois ele é o responsável pela fabricação do produto ou prestação do serviço. Além dos efeitos da globalização, há também a influência nos indivíduos, sobre os quais as demandas estão cada vez mais exigentes, aliadas ao ritmo incessante de desempenho de seus papéis, gerando um alto nível de *stress*, que pode afetar o seu nível de satisfação. “A satisfação do trabalho provem dos estímulos que uma pessoa possui que o concede atuar da pior ou melhor maneira em seu local de trabalho. Pode vir do seu trabalho ou do seu círculo pessoal (família, amigos) (SELLERO *et al.*, 2013, p. 539, tradução nossa)”.

Para repassar ao colaborador os princípios da QVT, existem modelos que tangibilizam as áreas que serão consideradas, levando em conta as influências que ocorrem no meio desse indivíduo, que podem ser tanto internamente como externamente. Com base nisso, as organizações proporcionam ações para que a QVT seja difundida. Em relação ao modelos produzidos, pode-se citar o modelo de Walton (1973) com oito fatores de QVT e suas dimensões; o modelo de Hackman e Oldhan (1975) com os três estados psicológicos para aferição de resultados em relação a esfera do trabalho e pessoal; modelo de Nadler e Lawler (1994) com a abordagem da QVT em três pontos: pessoas, trabalho e organização. Entretanto o modelo BPSO de Limongi-França (1996), será enfoque neste artigo.

3 O MODELO BPSO

No modelo BPSO a Gestão da Qualidade de Vida está associada ao equilíbrio Biológico, Psicológico, Social e Organizacional, sendo relacionado a visão biopsicossocial que é um olhar integrado do ser humano, com diferentes potencialidades, que corresponde às condições de vida. E a partir desse modelo originam-se indicadores que englobam diversas funções da organização, com suas diferentes aplicações (LIMONGI-FRANÇA, 1996; LIMONGI-FRANÇA; KANIKADAN, 2006). A seguir serão apresentados os indicadores referentes às dimensões do BPSO utilizados na análise dessa pesquisa.

3.1 Dimensão Biológica

Esse campo é ligado ao condicionamento físico relacionado ao corpo e à saúde do indivíduo. Para que o colaborador se sinta disposto e motivado para executar as suas atividades tanto no ambiente de trabalho, como na sua vida pessoal, ele necessita estar em bem-estar consigo mesmo, sem sentir dores ou outros aspectos que prejudiquem a sua performance (HUEBRA *et al.*, 2018).

3.1.1 Saúde física

A saúde física e mental é um espelho das condições de trabalho. As circunstâncias não afligem somente os funcionários de forma negativa, mas também a organização e a sociedade (NERI; SOARES; SOARES, 2005). É importante promover ações que tratem dessa esfera, pois proporcionam melhoria em aspectos como engajamento, produtividade e criação de hábitos saudáveis (BANDINI, 2014).

3.1.2 Sono

O sono possui uma função restauradora no corpo, pois é através dele que organismo realiza uma série de ações: preservação da memória, fortalecimento do sistema imunológico, liberação de hormônios e secreções. Com o decorrer do tempo e as obrigações impostas pela a sociedade, as pessoas passaram a ter menos horas de sono (OLIVEIRA, 2012). Isso se reflete na profissão de motorista de ônibus, devido a rotina desgastante dos mesmos.

3.1.3 Doenças ocupacionais

Em pesquisa sobre o perfil dos motoristas de ônibus, da Confederação Nacional do Transporte – CNT (2017), foram apontadas as doenças: problemas de coluna, na visão, nas pernas e/ou joelhos, nos braços e ombros, cardíacos, pressão alta, dores de cabeça, gastrite, diabetes, problemas circulatórios, depressão/síndrome do pânico, apneia/dificuldade para respirar ou dormir, entre outros. O rol extenso de doenças que essa categoria apresenta é preocupante, prejudicando o seu bem-estar e qualidade de vida, e muitas vezes são oriundas das suas condições de trabalho.

3.2 Dimensão Psicológica

Esse tema trata o estado psíquico e a saúde mental. Uma vida bem equilibrada, onde as influências externas não prejudicam tanto o indivíduo, é relevante para que ele se mantenha alinhando com os seus propósitos e busque a realização dos seus desejos. Para tanto, é importante que o ambiente em que está inserido seja favorável, no intuito de prevenir possíveis malefícios (KUROGI, 2008).

3.2.1 Estresse

Existem duas causas principais de estresse no âmbito do trabalho: ambientais e pessoais. A ambiental abrange aspectos externos e contextuais, dentre eles, o trabalho intensivo, a falta de tranquilidade no trabalho, a insegurança e o fluxo intenso. A área pessoal se relaciona com as características individuais de cada um que possam influenciar. A profissão de motorista de ônibus é classificada como uma das mais estressantes, devido a inúmeras circunstâncias em que o profissional está exposto. Conforme Martins, Lopes e Farina (2014), com o aumento exponencial dos veículos no decorrer dos anos, tornou-se desgastante a função de dirigir.

3.2.2 Pressão no trabalho

A pressão é um estado constante, que tem por objetivo o alcance de algum objetivo, entretanto gera desconforto no indivíduo, devido a forma que a demanda o

pressiona. Os motoristas, devido ao trânsito, os horários da rota, demandas por parte da organização, dentre outros, sentem isso com mais frequência no seu cotidiano, pois precisam atingir metas e ainda executar um trabalho com segurança e qualidade (BATTISTON, CRUZ E HOFFMAN, 2006).

3.2.3 Felicidade na profissão

A felicidade é associada a emoções positivas que o ser humano pode sentir e a área profissional não é excluída desse estado. O indivíduo despende grande quantidade do seu tempo na atividade laboral, por isso, sentimentos de bem-estar e autorrealização são necessários. O trabalho tem uma importância maior do que só o sustento, ele ajuda nos propósitos de vida (BOZZETO, 2018).

3.3 Dimensão Social

Essa dimensão está relacionada ao indivíduo como ser ativo na sociedade. Este desempenha vários papéis em diversos contextos, como o familiar, o trabalho, o escolar e em comunidade (CRUZ, 2016). A partir dos comportamentos que desempenha nesses meios, o indivíduo constrói o mundo social com base nos resultados e aprendizados dessas ações (MOTTA E VASCONCELOS, 2008).

3.3.1 Horas semanais livres

A CLT, no seu artigo 67, determina um período de 24 horas por semana a ser utilizado em descanso. Ainda de acordo com a mesma legislação, no artigo 58, a jornada de trabalho tem um período de 8 horas diárias (BRASIL, 1943). O restante do tempo possibilita sua utilização em outras atividades, conforme seus interesses. Maya (2008) afirma que o tempo livre é denominado quando não há trabalho por fora ou atividades auto impostas ao indivíduo, onde o mesmo escolhe como utilizar.

3.3.2 Importância do cargo para a sociedade

O trabalho faz parte da identidade social, oportunizando contribuições à sociedade através das responsabilidades assumidas. Sem essa colaboração, a atividade laboral pode ser vista como um sofrimento, sem prazer, tornando-se sem sentido e acarretando na falta de reconhecimento. Com base nisso, dar a devida importância aos esforços realizados pelo colaborador é primordial, pois afeta diretamente na construção da visão do seu papel no meio social, bem como na saúde e no prazer no trabalho (SILVA; DEUSDEDIT-JÚNIOR; BATISTA, 2015).

3.4 Dimensão Organizacional

O ambiente de trabalho é o local onde o indivíduo executa as suas atividades, todo o período de tempo que ele dispõe em razão do seu serviço é gasto nesse lugar, devido a isso é considerado como se fosse uma segunda casa. De acordo de como o ambiente é definido, impactam diretamente nas pessoas que convivem nesse local, por isso, a importância de promover um ambiente saudável para os colaboradores (LEITE *et al.*, 2016).

3.4.1 Acidentes de trânsito

O trânsito possui três elementos essenciais: o homem, veículo e a via. Os três estão em constante interação no ambiente, porque um depende do outro para que a ação ocorra, além dos comportamentos estabelecidos em sociedade que regulamentam a prática. Contudo, existe uma série de condições que podem ser de origem climática, infraestrutura e movimentação da via, condutor e do próprio transporte em si que afetam a relação desses elementos (ROZESTRATEN, 2003) e quando um desses fatores se desestabiliza, podem originar acidentes de trânsito.

3.4.2 Carga horária de trabalho

Conforme com Battiston, Cruz e Hoffmann (2006), a carga horária de trabalho é a relação entre as demandas do trabalho e a capacidade de execução do trabalhador. Em determinadas situações, essas demandas podem originar sobrecargas tanto no sistema físico (dores ou tendinites) e psicológico (desatenção e irritabilidade). Mesmo que estejam cansados fisicamente, os motoristas fazem as horas-extra por causa do aumento da renda (MENDES, 1997).

3.4.3 Salários e benefícios

A remuneração é um ponto constante nos modelos de Qualidade de Vida, uma vez que os salários e benefícios estão ligados intrinsecamente às atividades que são executadas e o seu grau de complexidade (WALTON, 1973; WHERTER; DAVIS, 1983; NADLER; LAWLER, 1994). Há uma diferença entre salário e remuneração. O primeiro é o valor recebido pelo o serviço prestado, enquanto que o segundo é a junção do salário com benefícios e incentivos. A organização deve priorizar ofertar uma remuneração instituída de estímulos motivacionais para os seus funcionários, com o intuito de que os ambos sejam beneficiados (ANDRADE, 2012).

4 METODOLOGIA

A pesquisa, quanto a finalidade, é uma pesquisa aplicada, pois através dos resultados encontrados na amostra, espera-se que tenha uma modificação da realidade. Em relação aos objetivos, a pesquisa se classifica como descritiva (ANDRADE, 2010), uma vez que foi observado e coletado dados referentes aos motoristas de ônibus, entretanto não houve interação com estes. Quanto a abordagem do problema, é uma pesquisa quanti-qualitativa, pois através dos dados obtidos aliados com a teoria referente ao assunto, possibilita conclusões e características do público estudado (PRODANOV; FREITAS, 2013).

No que concerne aos procedimentos, a pesquisa é bibliográfica, devido ao levantamento científico acerca dos temas estudados. Ainda referente aos procedimentos, a pesquisa é um estudo de caso, devido o estudo aprofundado sobre um grupo, motoristas de ônibus, com o objetivo de conhecer a situação e aspectos desse grupo. Quanto a técnica de pesquisa, a utilizada foi o questionário (SEVERINO, 2010), uma vez que o público estudado tinha pouco tempo para participar da pesquisa em razão do seu trabalho, além dessa modalidade proporcionar mais privacidade ao respondente, não sendo necessário declarar suas opiniões em voz alta. O questionário considerou as dimensões biológica, psicológica, social e organizacional

do BPSO (LIMONGI-FRANÇA; KANIKADAN,2006), através de questões fechadas e abertas.

O universo da pesquisa incluiu os motoristas que trabalham pela empresa alvo do estudo, dos quais 60 responderam ao questionário que continha 27 perguntas fechadas e uma aberta. Este foi aplicado nos dias 31 de outubro pelo período da manhã e 01 de novembro no período da tarde, na garagem da empresa. O tratamento dos dados obtidos na aplicação da entrevista foi através da estatística descritiva, onde se recolheu, organizou, sintetizou e se apresentou as informações extraídas dos dados numéricos (JOAQUIM, 2015).

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

5.1 Objeto estudado

A empresa VEGA TRANSPORTE URBANO S. A. foi fundada em 09 de fevereiro de 2002. O fundador teve como ideias o compromisso com a valorização do ser humano, profissionalismo, no intuito de deslocar milhares de pessoas diariamente. Começou na operação com apenas 10 linhas e com o tempo a empresa se desenvolveu, baseada nos pilares estabelecidos na sua fundação, e atualmente está com 55 linhas que cruzam a cidade de Fortaleza (VEGA, 2018a).

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

Devido a tudo isso, a instituição é a maior do Sistema de Transporte de Fortaleza, com 16,18% do total das empresas que disponibilizam esse serviço. A empresa possui como missão transportar passageiros, valorizando a vida, sendo o slogan da organização “Vega é vida em todo o lugar”. Em consequência de todo esse desenvolvimento ao longo dos anos, proporcionou alguns prêmios em razão das suas condutas e práticas. Pode-se destacar o prêmio do *Great Place to Work* (2015, 2016, 2017, 2018), além dos prêmios voltados para as áreas de sustentabilidade e práticas de gestão (VEGA, 2018a).

A empresa tem projetos que visa o desenvolvimento tanto do seu ambiente interno como da comunidade. São ações que visam a saúde, reconhecimento e treinamento para os colaboradores, enquanto que para o público externo visa trazer para mais perto, possibilitando a oportunidade de conhecer os trabalhos e processos existentes dentro da organização, além de promover integração e qualidade de vida. De acordo com as pesquisas realizadas na empresa, foram encontrados 21 programas de QVT com foco no desenvolvimento profissional, saúde, esporte, reconhecimento dos colaboradores, abertura para comunidade conhecer a empresa (VEGA, 2018b).

5.2 Perfil dos pesquisados

Em relação ao sexo do público estudado, 59 responderam que são pertencentes ao sexo masculino e um não quis opinar. Em observação nos dias da aplicação, pode-se constatar que pessoas desse sexo é predominante na profissão de motorista de ônibus. Do total de 60 respondentes, o percentual da faixa etária deu entre 26-32 anos com 28% e entre 33-40 anos com 27%, significa dizer que os motoristas de ônibus estão entre a fase jovem adulto e entrando na meia idade.

Concernente ao Estado Civil, os dados são que Solteiro (13%), Casado (63%) Divorciado (7%) e União Estável (17%). Separado e Viúvo não tiveram nenhuma resposta (0%). O índice que mais pontou foi Casado com mais da metade dos respondentes. A Escolaridade mostrou que Ensino Fundamental Completo com 18%, Ensino Médio Incompleto com 27%, Ensino Médio Completo com 53%, Ensino Superior Completo com 2%. O único que não apresentou respostas foi o Ensino Superior Incompleto com 0%. O destaque nessa área foi do Ensino Médio, com o percentual com mais 50%. No campo do tempo de serviço, os entrevistados responderam que 7% tem menos de 01 ano, 33% de 01 a 05 anos, 18% de 05 a 10 anos e o maior índice com quase 42%, foi com o mais que 10 anos.

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

5.3 Dimensão Biológica

5.3.1 Saúde física

Referente à prática de atividade física, os respondentes assinalaram que sempre e frequentemente estão se exercitando com 13% cada, o maior percentual, que foi 62%, mais da metade da amostra, manifestou que às vezes praticam, enquanto que 10% nunca e 2% não opinaram. Essa questão apresentou aspectos positivos, uma vez que com a junção dos percentuais de sempre, frequentemente e às vezes resultou em 88% das respostas. Isso demonstra que há uma preocupação voltada a esse item, em razão de o mesmo ser essencial para um corpo saudável e que os motoristas estão conscientes em relação a importância da realização de atividades físicas, em consequência da sua profissão gerar diversos tipos de doenças. Conforme Polissen e Ribeiro (2014) a atividade física é vista como um fator de proteção à saúde, com benefícios relacionados a diminuição de doenças crônicas e do risco de morte prematura por doenças cardiovasculares, sendo a prática regular de exercícios físicos de relevância para evitar doenças.

5.3.2 Sono

Pertinente às horas de sono diárias, os motoristas de ônibus responderam que dormiam entre 1-3 horas com 0%, 4-7 horas com 68%, 8-11 com 27%, 2% mais que 11 horas e 3% não opinaram. A pontuação de maior importância foi a de 68%, que indicou que o público estudado não está tendo as 8 horas de sono. Essa situação pode ser correlacionada aos horários de turnos dessa profissão, onde muitos

começam ou terminam no período da noite. Quando o corpo não descansa adequadamente, ele não estará totalmente pronto para efetuar as ações no próximo dia. Conforme com Oliveira (2012) a grande quantidade de tarefas acumuladas faz com que as pessoas troquem algumas horas de sono para poder executá-las, entretanto, a recomendação médica é de oito horas diárias, pois estudos em outros países demonstram que quem atinge essa meta tem uma expectativa maior de vida.

5.3.3 Doenças ocupacionais

Quando questionados sobre as doenças que o exercício da profissão poderia desenvolver, onde mais de uma alternativa poderia ser marcada, as respostas: 21% pressão alta, 23% problemas de coluna, 7% diabetes, 15% doenças nas articulações, 7% ansiedade, 7% depressão, 17% obesidade, 2% outros e 2% não opinaram. Em relação a outros foram citados doenças cardíacas e perda de audição. Os maiores índices, pressão alta e problemas de coluna, podem ser originados do estresse vivido na rotina de trabalho. A organização deve ter a preocupação de criar estratégias que minimizem o surgimento desses malefícios, em prol do bem-estar do colaborador e também na redução de custos. De acordo com Chiavenato (2010), as doenças profissionais e acidentes de trabalho acarretam em prejuízos tanto para as pessoas como a organização, em relação a custos humanos, sociais e financeiros. A sua ocorrência pode ser esporádica, no entanto, a implementação de programas preventivos podem evitar o surgimento.

5.4 Dimensão Psicológica

5.4.1 Estresse

Essa questão focou na frequência que os motoristas de ônibus se sentem estressados, sendo que o maior percentual, de 77%, foi para a opção às vezes. Os outros índices tiveram percentuais baixos, com 3% sempre, 3% frequentemente, 13% nunca e 3% não opinaram. A maior frequência é relacionada aos fatores externos e internos que podem ocorrer durante a jornada de trabalho. As demandas impostas e a capacidade de solução das situações dependem do estado em que a pessoa se encontra, e quando o mesmo não consegue abranger tudo, tende a se frustrar com a situação em si. De acordo com Giuliani e Giuliani (2010) na ocasião em que o indivíduo se depara com as situações que ultrapassam a sua capacidade de resposta e do ambiente organizacional, a aparição do estresse começa a dar indícios, no qual começa a evoluir até atingir em consequências mais graves.

5.4.2 Pressão no trabalho

Sobre pressão no trabalho, em relação à frequência, os motoristas de ônibus expuseram que 4% sempre sente, 12% frequentemente, 62% às vezes nota isso, enquanto que 20% afirmou nunca ter. O que chamou atenção foi o percentual do nunca, devido o exercício da profissão demonstrar que não existe um caso assim, em razão das condições de trabalho. Acerca da pressão que os motoristas de ônibus admitiram possuir, houve a indagação de qual seria a origem desse problema, sendo que 33% apontaram o trânsito, 46% a responsabilidade pela vida de outras pessoas, 6% dirigir um veículo grande por muito tempo, 10% outros e 5% não opinaram. A respeito do índice outros, os respondentes indicaram que as causas da pressão são

atingir as metas da empresa, fiscalização e assaltos. Em consoante com o que foi versado, Limongi-França (2010) expõe que as demandas relacionadas ao indivíduo no trabalho têm o comportamento de serem variadas e complexas, no âmbito das pessoas, setores, fiscalização e a própria comunidade.

5.4.3 Felicidade na profissão

A respeito da felicidade na profissão, quando questionados, 72% indicaram que sim, 20% parcialmente, 0% não e 8% não opinaram. O resultado dessa questão foi a mais surpreendente, pois o tópico não teve percentual com resultado 0%. Mesmo com a dificuldades existentes na profissão, os respondentes mostraram gostar do que fazem, um aspecto muito importante, dado que profissionais que tem esse sentimento se mostram mais motivados e propícios a realizarem as suas atividades. Quando os indivíduos realmente gostam daquilo que fazem, possuem um estado psicológico mais saudável, por não ter barreiras para efetuar as tarefas no seu ambiente de trabalho, e com os índices encontrados, percebe-se que isso é uma realidade na profissão estudada. Zanella (2016) relata que o trabalho possui na vida do ser humano relevância referente ao estado emocional e bem-estar, devido as pessoas passarem uma grande parcela do seu tempo no trabalho, confrontando fatores positivos e negativos que estão diretamente ligados a felicidade, sendo que a mesma é um determinante para satisfação no trabalho, além de contribuir para o desempenho pessoal e organizacional.

5.5 Dimensão Social

5.5.1 Horas semanais livres

Com referência a quantidade de horas semanais livres para usufruir com a família, amigos e lazer, o público-alvo grifou que 28% dispõe de 1-5 horas, 30% de 6-10 horas, 7% de 11-15 horas, 3% de 16-20 horas, 12% de 21-25 horas, 18% mais que 25 horas e 2% não opinaram. Os maiores índices se mostraram nas frações de horas menores. Pode-se constatar então que esses profissionais possuem uma quantidade de tempo reduzido para sua área pessoal, um fato alarmante. O tempo que o indivíduo possui para realizar outras atividades, além do trabalho, é de suma importância, pois ele precisa de um tempo para ser ativo em sociedade, sendo que em comparação a pesquisa, a questão não proporcionou um resultado claro. De acordo com Chiavenato (2006) o indivíduo precisa ter uma vida em sociedade com outras pessoas. São pontos relacionados a associação, participação e aceitação por parte da família e amigos. Quando essa necessidade não é satisfeita, o indivíduo tende a ter comportamentos como falta de adaptação social e solidão.

5.5.2 Importância do cargo para a sociedade

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

categoria é de suma importância, em razão de dar mais motivação para a execução do trabalho. Em consonância com Chiavenato (2006) as necessidades de estima são a visão de como a pessoa se vê e avalia. Abrange principalmente reconhecimento social, reputação, autoconfiança e consideração. Quando essa necessidade é satisfeita, gera sentimentos de valor, força, capacidade, utilidade, dentre outros.

5.6 Dimensão Organizacional

5.6.1 Acidentes de trânsito

No que concerne aos acidentes de trânsito, os profissionais do transporte coletivo assinalaram que 60% já tinham sofrido e 40% não. De acordo com as opiniões dos respondentes, as causas mais frequentes foram as batidas em outros veículos. Como o ambiente de trabalho dos motoristas de ônibus é extra organização, o trânsito, os mesmos estão sujeitos frequentemente aos acontecimentos nesse local. Sobre a questão de como teria sido a experiência do acidente de trânsito, daqueles que responderam que já sofreram, houve os seguintes resultados: 6% traumática, com sequelas até hoje; 36% dolorosa no momento, entretanto atualmente se encontra bem; 50% não houve danos de qualquer espécie, enquanto que 8% opinou outros, sendo que as respostas foram acidente fatal e não ocorreu nada grave. Em razão das respostas, deve-se ter o cuidado com os motoristas que passaram por essa experiência, uma vez que os danos ocasionados podem alcançar resultados inesperados. Em proporção a isso, Budel (2012) salienta que o acontecimento de acidentes do trabalho gera consequências graves, ocasionando em danos tanto fisicamente como na parte psíquica. O resultado disso é que no geral todos saem perdendo devido aos prejuízos ocorridos, alertando a importância de se investir na prevenção de acidentes para que situações assim não aconteçam.

5.6.2 Carga horária de trabalho

Relacionado a carga horária de trabalho, se a mesma é adequada para as atividades que executam, os motoristas de ônibus assinalaram que 8% discorda plenamente, 12% discorda parcialmente, 13% nem concorda e nem discorda, 38% concorda parcialmente, 27% concorda plenamente e 2% não opinaram. O alinhamento das respostas ficou bem diversificado, contudo, as maiores porcentagens são as que concordaram, a partir disso, pode-se inferir que a grande maioria é de acordo com as horas trabalhadas diárias. Para elucidar a quantidade da carga horária dos motoristas de ônibus, com base nos resultados da pergunta, já foi mencionado posteriormente a pesquisa de Mendes (1997) que é geralmente de 7h20min. No entanto, esse tempo é utilizado no trânsito, fazendo o percurso do ônibus, entre o ponto de início ao final da linha, de forma repetitiva. Sendo que isso se torna o ambiente natural para esse profissional, devido o número de vezes que executa o mesmo trajeto. No tocante a isso, Chiavenato (2010) classifica o local de trabalho como habitat das pessoas, devido a quantidade de tempo que as mesmas passam nesse lugar.

5.6.3 Salários e benefícios

No que concerne à esfera de salários e benefícios, se eles são realmente adequados a profissão e a carga horária, o grupo alvo desse estudo apontou que 13%

discorda plenamente, 22% discorda parcialmente, 20% nem concorda e nem discorda, 32% concorda parcialmente, 10% concorda plenamente e 3% não opinaram. Os índices demonstraram valores parecidos, com poucas diferenças. Todavia, se juntar os índices da área que concorda dão 42%, enquanto os que discordam chega a 35%. O item neutro possui 20%, então a análise pode-se concluir dessa forma, uma parcela concorda e outra não, dado que as informações são tão próximas. Um exemplo que se pode citar em relação à remuneração, são os oito princípios de Walton (1973) onde ele descreve sobre a compensação justa e adequada referente ao esforço de trabalho demandado pelo o colaborador. Em razão das respostas aferidas, esse âmbito não ficou plenamente definido.

5.7 Análise das perguntas abertas

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

- Melhoria nos equipamentos utilizados no trabalho;
- Reconhecimento tanto pela empresa como pela sociedade;
- Maior diálogo entre os colaboradores e a chefia;
- Ter mais atividades voltadas à área da saúde, como exercício físico;
- Oportunizar mais momentos de lazer, de preferência com a família;
- Acompanhamento mais próximo na área da saúde;
- Carga horária de trabalho, aspectos relacionados a distribuição das folgas no mês e diminuição da quantidade de horas trabalhadas;
- Aumento dos salários;
- Analisar os problemas existentes não só pela ótica dos usuários do transporte coletivo, mas também pela visão dos funcionários;
- Ter mais frequência das ações dos Programas de QVT e treinamentos;
- Menos pressão;
- Melhores acomodações e alimentação.

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

No que concerne a prática de exercícios, acompanhamento, lazer, melhores acomodações, alimentação e menos pressão podem ser elaborados projetos que tenham como objetivo mais efetivo esses problemas e que fosse pautado de forma separada, além de estar alinhado com o público para qual essas ações serão voltadas, procurando saber a opinião sobre cada ação. Em relação à melhoria das funções, carga horária e salários, é uma questão mais burocrática, que envolve o uso dos sindicatos e leis, sendo alguma mudança nessa área mais complexa de se fazer e demorada.

De acordo com a pesquisa realizada, foi evidenciado o cenário realístico dos motoristas de ônibus, que são profissionais que atuam em condições que

prejudicam a sua saúde em vários aspectos, além da responsabilidade imposta. Por mais que o trabalho não seja de natureza complexa, deve-se reconhecer a importância atual na sociedade, pois esse trabalho viabiliza o deslocamento de várias pessoas em diversas localidades, possibilitando para aqueles indivíduos que não possuem um veículo próprio o exercício do direito de ir e vir.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

REFERÊNCIAS

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

ANDRADE, R. M. **Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A indústria química**. Monografia (Especialista em Gestão Empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, 2012, 52 p. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/handle/1/1077>. Acesso em: 12 set. 2019.

BANDINI, M. Por que promover a saúde? **Revista Proteção**, Novo Hamburgo, n. 275, nov. 2014. Disponível em: http://www.anamt.org.br/site/upload_arquivos/artigos_-_marcia_bandini_11620151435317055475.pdf. Acesso em: 11 set. 2019.

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

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

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

BOZZETO, L. M. B. A Felicidade na Vida e no Trabalho. In: Congresso Internacional de Administração, 15., 2018, Sucre. **Anais...** Ponta Grossa: Universidade Estadual de Ponta Grossa, 2018. Disponível em: <https://admpg2018.com.br/anais/2018/>. Acesso em: 11 set. 2019.

BRASIL. DECRETO-LEI Nº 5.452, de 1 de maio de 1943. **Aprova a Consolidação das Leis Trabalhistas**. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452compilado.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

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

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

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

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

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

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

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

CRUZ, R. M. **A importância da Relação Interpessoal no Ambiente de Trabalho**. Psicologado, [S.l.]. 2016. Disponível em: <https://psicologado.com.br/atuacao/psicologia-organizacional/a-importancia-da-relacao-interpessoal-no-ambiente-de-trabalho>. Acesso em: 11 set. 2020.

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

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

HUEBRA, P. M. *et al.* Condições de Saúde Mental e Física do Trabalhador. In: Seminário Científico da UNIFACIG. 4., 2018, Manhauçu. **Anais...** Manhauçu: Jornada de Iniciação

Científica, 3., 2018. Disponível: <http://www.pensaracademico.facig.edu.br/index.php/semiariocientifico/article/view/782/684>. Acesso em: 10 set. 2019.

KUROGI, M. S. Qualidade de Vida no Trabalho e suas diversas abordagens. **Revista de Ciências Gerenciais**, São Paulo, v. 12, n. 16, p. 49-62, 2008. Disponível em: <https://revista.pgsskroton.com/index.php/rcger/article/view/2642>. Acesso em: 11 set. 2019.

LEITE, C. E. *et al.* A influência do Ambiente Organizacional na satisfação dos colaboradores de uma concessionária de veículos seminovos no Distrito Federal. In: Congresso Nacional de Excelência em Gestão e INOVARSE – Responsabilidade Social Aplicada, 12. e 3., 2016, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: INOVARSE, p. 1-21. Disponível em: <https://www.inovarse.org/node/4650>. Acesso em: 12 set. 2019.

JOAQUIM, V. N. **Estatística descritiva**: Instrumento de decisão. Lisboa: Chambel Multimedia, 2015.

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

_____. ASSIS, M. P. Projetos de Qualidade de Vida no Trabalho: caminhos percorridos e desafios. **Revista de Administração de Empresas Light**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 26-32, mar./abr. 1995. Disponível em: http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_s0034-75901995000200014.pdf. Acesso em: 12 ago. 2018.

_____. In MARRAS, J. O. (Org.) **Gestão Estratégica de Pessoas**: conceitos e tendências. São Paulo: Saraiva, 2010.

_____; KANIKADA, Andréa Yumi Sugishita. A construção de um instrumento de coleta de dados a partir do modelo de indicadores biopsicossocial e organizacional – bps0-96 e do modelo de competências do bem-estar – beo, sobre gestão de qualidade de vida no trabalho. **Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, RS, v. 12, n. 6, jun. 2013. ISSN 1413-2311. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/read/article/view/40282/25618>. Acesso em: 03 set. 2019

MAYA, PVR. **Trabalho e tempo livre: uma abordagem crítica**. In JACQUES, MGC., *et al.* org. *Relações sociais e ética* [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008.

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

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

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

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

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

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

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

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

PRODANOV, C. C. FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ROZESTRATEN, R. J. A. Ambiente, trânsito e psicologia. In *HOFFMAN, M. H. CRUZ, R. M. ALCHIERI, J. C. (Org.) Comportamento Humano no Trânsito*. 1 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

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

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

SILVA, R. V. S. DEUSDEDIT-JÚNIOR, M. BATISTA, M. A. A relação entre reconhecimento, trabalho e saúde sob o olhar da Psicodinâmica do Trabalho e da Clínica da Atividade: debates em psicologia do trabalho. **Revista Interinstitucional de Psicologia**, Juiz de Fora, v. 8, n. 2, dez. 2015. Disponível em: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-82202015000300010. Acesso em: 12 jul. 2018.

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

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

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it. **Sloan management review**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

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

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