

# **Situação de Trabalho e Saúde entre cobradores de ônibus urbanos da região metropolitana de Cuiabá-MT**

Francianne Baroni Zandonadi

Dissertação de Mestrado em Saúde Coletiva  
Universidade Federal do Espírito Santo

Vitória, Dezembro de 2007

# **Situação de Trabalho e Saúde entre cobradores de ônibus urbanos da região metropolitana de Cuiabá-MT**

Francianne Baroni Zandonadi

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Atenção à Saúde Coletiva do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Saúde Coletiva.

Aprovada em 22/ 12 / 2007 por:

---

Prof. Dr. Luiz Henrique Borges – Orientador, UFES

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Francis Sodré, EMESCAM

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Maria Del Carmen Bisi Molina, UFES

---

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Denise Silveira de Castro, UFES

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

Vitória, Dezembro de 2007

---

Zandonadi, Francianne Baroni, 1979

Situação de Trabalho e Saúde entre cobradores de ônibus urbanos. [Vitória] 2007.

xv, 114 p., 29,7 cm (UFES, M. Sc., Saúde Coletiva, 2007)

Dissertação, Universidade Federal do Espírito Santo, PPGASC.

I. Políticas de saúde

I. PPGASC/UFES.....II. Situação de Trabalho e Saúde entre cobradores de ônibus urbanos.

---

Para minha família, a principal incentivadora e responsável por minha existência feliz.

Para Cesar, companheiro de todas as horas.

## AGRADECIMENTOS

Ao professor e orientador Dr Luiz Henrique Borges, por ter confiado em mim, e ter sido persistente nesse nosso propósito, que mesmo enfrentando inúmeras dificuldades, principalmente a distância, esteve sempre presente de forma tão majestosa e completa, sendo incansável em suas orientações. Minha vida não teria sido completa sem a sua presença marcante, imponente e cativadora. Muito obrigada pela dedicação, carinho, competência e serenidade.

Ao meu marido, Cesar, pelo esforço, dedicação e companheirismo em todos os momentos. Obrigada por sua presença imprescindível à realização desta pesquisa.

Aos meus pais, Carminha e Beijamin e aos meus queridos irmãos, Julieny e Lucas, razão da minha felicidade, motivo de minhas batalhas e responsáveis pelo meu caráter.

À Agência Reguladora do Estado de Mato Grosso, por ter intercedido por mim na hora e momento exatos.

À empresa de transportes coletivos da região metropolitana de Cuiabá, por ter aberto as portas de seus serviços.

Aos profissionais cobradores de ônibus, pelos esclarecimentos, entendimento e colaboração.

Às professoras que participaram da Banca de Qualificação, Lys Esther Rocha, Maria del Carmen Bisi Molina e Denise Silveira de Castro, pelas importantes contribuições teóricas e metodológicas que aperfeiçoaram o estudo.

A minha turma de mestrado, pelos momentos compartilhados. Em especial à colega e amiga Carolina Dutra Degli Esposti, que contribuiu em muito com suas informações, sugestões, experiências, indicações e principalmente pelo estímulo e conforto nas horas desesperadoras.

Aos amigos e familiares, que de uma forma peculiar, souberam me estimular durante esta etapa da minha vida.

Agradeço imensamente a Deus, presença constante em minha vida, sem o qual não seria nada neste mundo.

Não tenha medo, pois eu estou com você. Não precisa olhar com desconfiança, pois eu sou o seu Deus. Eu fortaleço você, eu o ajudo e o sustento com minha direita vitoriosa. Ficarão envergonhados e confundidos todos os que se enfurecem contra você; serão reduzidos a nada e perecerão os que lutam contra você.

Isaías; cap.41, v. 10 -11.

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	17
<b>2 OBJETIVOS</b> .....	22
<b>3 REVISÃO TEÓRICA</b> .....	23
3.1 SITUAÇÃO DE TRABALHO E A SAÚDE DOS TRABALHADORES.....	23
3.2 CONDIÇÕES DE SAÚDE DO COBRADOR DE ÔNIBUS URBANO.....	26
<b>4 METODOLOGIA</b> .....	31
4.1 POPULAÇÃO DE ESTUDO.....	31
4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	32
<b>4.2.1 Roteiro semi-estruturado para entrevistas</b> .....	32
<b>4.2.2 Questionário estruturado</b> .....	32
4.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	34
4.4 ANÁLISE DE DADOS.....	37
4.5 VARIÁVEIS DO ESTUDO.....	37
<b>4.5.1 Variável dependente</b> .....	38
<b>4.5.2 Variáveis independentes</b> .....	38
4.5.2.1 Características sócio-demográficas.....	38
4.5.2.2 Aspectos relacionados à situação de trabalho.....	39
4.5.2.3 Aspectos relacionados às condições de saúde.....	40
4.5.2.4 Hábitos.....	42
4.5.2.5 Estabelecimento da relação entre trabalho, saúde e convívio social.....	42
4.6 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS E CONSENTIMENTOS.....	46
<b>5 RESULTADOS</b> .....	47

5.1 PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DO PROFISSIONAL COBRADOR DE ÔNIBUS.....	47
5.2 A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO DOS COBRADORES.....	48
5.3 O PROCESSO DE TRABALHO DO COBRADOR DE ÔNIBUS.....	51
5.4 ASPECTOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS DOS COBRADORES.....	54
5.5 ASPECTOS RELACIONADOS À SITUAÇÃO DE TRABALHO DOS COBRADORES.....	55
5.6 CONDIÇÕES DE SAÚDE DOS COBRADORES.....	58
<b>5.6.1 Morbidade Referida.....</b>	<b>58</b>
<b>5.6.2 Ocorrência de Distúrbios Mentais Menores.....</b>	<b>61</b>
<b>5.6.3 Hábitos Relacionados à Saúde.....</b>	<b>62</b>
5.7 RELAÇÕES ENTRE SITUAÇÃO DE TRABALHO E CONDIÇÕES DE SAÚDE DOS COBRADORES.....	63
<b>5.7.1 Percepção da relação entre situação de trabalho e saúde.....</b>	<b>63</b>
<b>5.7.2 Fontes de tensão e cansaço no trabalho.....</b>	<b>72</b>
<b>5.7.3 Associação entre variáveis relacionadas à situação de trabalho e a ocorrência de distúrbios mentais menores (DMM).....</b>	<b>73</b>
<b>6 DISCUSSÃO.....</b>	<b>82</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>93</b>
<b>8 REFERÊNCIAS.....</b>	<b>97</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>102</b>
APÊNDICE A.....	103
APÊNDICE B.....	104
APÊNDICE C.....	109
<b>ANEXOS.....</b>	<b>110</b>

ANEXO A.....	111
ANEXO B.....	114

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> - Distribuição dos cobradores segundo sexo, grupo racial, estado civil e região de nascimento. Grande Cuiabá – 2007.....	54
<b>Tabela 2</b> - Distribuição dos cobradores segundo turno de trabalho. Grande Cuiabá – 2007.....	56
<b>Tabela 3</b> - Distribuição dos cobradores segundo opinião sobre sua atual linha/rota, ter sofrido agressão/violência por parte dos usuários e ter sofrido assaltos. Grande Cuiabá – 2007.....	56
<b>Tabela 4</b> - Distribuição dos cobradores segundo ocorrência de problemas de saúde nos últimos 15 dias. Grande Cuiabá – 2007.....	58
<b>Tabela 5</b> - Problemas de saúde nos últimos 15 dias, relatados pelos cobradores. Grande Cuiabá – 2007.....	58
<b>Tabela 6</b> - Distribuição dos cobradores que apresentaram problemas de saúde nos últimos 15 dias segundo afastamento do trabalho e local de atendimento. Grande Cuiabá – 2007.....	60
<b>Tabela 7</b> - Ocorrência de acidente de trabalho no último ano entre cobradores de ônibus. Grande Cuiabá – 2007.....	61
<b>Tabela 8</b> - Distribuição dos cobradores segundo suspeita de apresentar distúrbios mentais menores e uso habitual de medicamentos calmantes. Grande Cuiabá – 2007.....	62
<b>Tabela 9</b> - Distribuição dos cobradores segundo tabagismo, uso de bebidas alcoólicas nas folgas e sair para beber com os colegas no final do horário de trabalho. Grande Cuiabá – 2007.....	62

<b>Tabela 10</b> - Fatores no trabalho que causam prejuízo à saúde dos cobradores de ônibus. Grande Cuiabá – 2007.....	63
<b>Tabela 11</b> – Problemas de saúde que podem decorrer do trabalho realizado pelo cobrador de ônibus urbano. Grande Cuiabá – 2007.....	65
<b>Tabela 12</b> - Distribuição dos cobradores segundo comprometimento da saúde e do convívio familiar/social devido ao horário da escala de trabalho. Grande Cuiabá – 2007.....	66
<b>Tabela 13</b> - Tipo de comprometimento à saúde decorrente da escala (horário) de trabalho entre cobradores. Grande Cuiabá – 2007.....	67
<b>Tabela 14</b> – Principais atividades familiares/sociais prejudicadas pelo horário (escala) de trabalho entre cobradores de ônibus, Grande Cuiabá – 2007.....	68
<b>Tabela 15</b> – Coisas que mais agradam os cobradores no seu trabalho. Grande Cuiabá, 2007.....	69
<b>Tabela 16</b> - Coisas que mais desagradam os cobradores no seu trabalho. Grande Cuiabá, 2007.....	70
<b>Tabela 17</b> – Distribuição dos cobradores segundo sentir-se realizado pelo trabalho que realiza. Grande Cuiabá – 2007.....	71
<b>Tabela 18</b> – Distribuição dos cobradores segundo ocorrência de diferentes fontes de tensão e cansaço no trabalho. Grande Cuiabá – 2007.....	72
<b>Tabela 19</b> – Distribuição dos cobradores por idade, escolaridade e tempo de moradia na Grande Cuiabá, segundo suspeita de apresentar distúrbio mental menor. Grande Cuiabá – 2007.....	73
<b>Tabela 20</b> – Distribuição dos cobradores por sexo, raça/cor, estado civil e região de nascimento, segundo suspeita de apresentar distúrbio mental menor. Grande Cuiabá – 2007.....	74

<b>Tabela 21</b> – Distribuição dos cobradores por tempo na ocupação, tempo de empresa, horas de trabalho diárias, realização de horas-extras, tempo de pausas, pausas para refeições, tempo de trabalho na atual rota e número de vezes em que foi assaltado, segundo suspeita de apresentar distúrbio mental menor. Grande Cuiabá – 2007.....	75
<b>Tabela 22</b> – Distribuição dos cobradores por turno de trabalho, opinião sobre a rota, sofreu violência/agressão e assalto. Grande Cuiabá – 2007.....	76
<b>Tabela 23</b> – Distribuição dos cobradores por apresentar problemas de saúde nos últimos 15 dias, uso de calmante, fumar, beber com colegas ao final do horário de trabalho e beber nas folgas, segundo suspeita de apresentar distúrbio mental menor. Grande Cuiabá – 2007.....	77
<b>Tabela 24</b> – Distribuição dos cobradores por considerar se o trabalho prejudica a saúde, se a escala compromete sua saúde e se a escala compromete o convívio familiar e social, segundo suspeita de distúrbios mentais menores. Grande Cuiabá -2007.....	78
<b>Tabela 25</b> – Suspeita de ocorrência de DMM segundo fontes de tensão e cansaço em cobradores de ônibus. Grande Cuiabá – 2007.....	79

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

CAT – Comunicação de Acidente de Trabalho

CONEP – Comitê Nacional de Ética em Pesquisa

DMM – Distúrbios Mentais Menores

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

MT – Mato Grosso

PSF – Programa Saúde da Família

SPSS – Statistical Package for the Social Sciences

SQR – Self-Reporting Questionnaire

SUS – Sistema Único de Saúde

UFES – Universidade Federal do Espírito Santo

## RESUMO

A situação de trabalho vivida está diretamente relacionada à saúde dos trabalhadores inseridos em qualquer função desenvolvida. Com objetivo de estudar as relações entre a situação de trabalho e as condições de saúde dos cobradores de uma empresa de ônibus da região metropolitana de Cuiabá-MT, buscou-se descrever o processo e a organização do trabalho dos cobradores, caracterizar o perfil sócio-demográfico e de situação de trabalho, estabelecer o perfil das condições de saúde percebidas, estimar a prevalência de distúrbios mentais menores (DMM), bem como analisar a associação entre a ocorrência de DMM e variáveis relacionadas aos aspectos sócio-demográficos e à situação de trabalho. Para isso, foi realizado um estudo em duas etapas: 1) abordagem qualitativa, através de entrevistas orientadas por um roteiro semi-estruturado, com um grupo de cobradores e com a chefia imediata; 2) abordagem quantitativa, através de um estudo observacional de corte transversal, com 178 cobradores no exercício de suas funções. Através de um questionário estruturado auto-aplicado, obtiveram-se: dados sobre as características sócio-demográficas e situação de trabalho; problemas de saúde ocorridos nos últimos 15 dias (morbidade referida) e suspeita de ocorrência de DMM (*Self-Reporting Questionnaire/SRQ-20*). Três eixos principais foram detectados com relação à situação de trabalho ser comprometedora da saúde: condições físicas do posto de trabalho, organização temporal do trabalho e relações interpessoais. A percepção de várias fontes de tensão e cansaço por parte dos cobradores demonstrou as condições penosas enfrentadas na situação de trabalho, marcadas pelos assaltos, a violência e o medo, que se refletiram no perfil de problemas de saúde referidos, caracterizado por distúrbios musculoesqueléticos, cardiovasculares, geniturinários, gastrointestinais, dores de cabeça e transtornos mentais, além da elevada prevalência de suspeita de DMM (34,3%). Considerou-se importante este estudo que contribuiu em dar visibilidade aos efeitos do trabalho à saúde de categorias de trabalhadores pouco estudados, particularmente diante de novas questões (como a da violência urbana), subnotificadas nas estatísticas oficiais.

Palavras-chave: Situação de trabalho; Cobradores de ônibus urbanos; Trabalho e saúde, Morbidade referida; Distúrbios mentais menores, Trabalhadores.

## ABSTRACT

The situation of work experienced in life is straightly connected to the health of the workers inserted in anyone inserted in anyone developed function. With the objective to study the relations between the situation of work and the conditions of health of the collectors of a bus enterprise of the metropolitan region of Cuiabá-MT, it was looked to describe the process and the organization of the collectors' work, demographic partner characterized the profile and the situation of work, to stabilize the profile of the perceived conditions of health, to appreciate the predominance of the least mental disturbances (DMM) as well as demographic partner analyzed the association between the incident of DMM and variables made a list to the aspects and to the work situation. For that a study was carried out in two stages: 1) Qualitative approach through interviews followed a semi-structured itinerary with a collectors group and with the immediate leadership; 2) Quantitative approach through a study observacional of cross cut, with 178 collectors in the service of their functions. Through a structure auto-hard-working questionnaire, they were obtained when demographic partner and the situation of work were given. Health problems occurred in the last 15 days (morbidity told) and its suspects of DMM (Self reporting questionnaire/SRQ 20). Three main axes were detected regarding the situation of work was compromising of the health; physical conditions of the post of work, organizations storm of the work and interpersonal relations. The perception of several fountains of tension and tiredness from the collectors part demonstrated the painful conditions faced in the situation of work, marked by the robberies, the violence and the fear, which they thought about the profile of above-mentioned problems of health characterized by disturbances in skull muscles, heart, urogenital, stomachache, headaches, and mental upsets, besides the elevated predominance of suspicion of DMM (34,3%). It was considered an important study that contributed in giving visibilities to the effects of the work to the health of not much studied workers categories, particularly before new questions (like that of the urbane violence) subnotified in the official statistics.

Key-words: Work Situations, Urbane Bus Collector, Work and Health, Referred Morbidity, Small Mental Disturbs, Workers.

# 1 INTRODUÇÃO

O trabalho na sociedade atual constitui fonte de auto-estima, desenvolvimento ético e cognitivo, além de socialização do indivíduo. Através do trabalho consciente e proposital, o homem tornou-se historicamente responsável pela produção dos bens que irão lhe garantir sobrevivência (MARX, 1984). Desta forma, se confunde com a própria condição humana, determinando sua evolução.

A noção moderna de trabalho está vinculada à economia política, envolvendo uma visão antropológica, na medida em que o trabalho é caracterizado como um ato que se passa entre o homem e a natureza, colocando em destaque uma segunda característica, que diz respeito ao fato de que as trocas entre homem e natureza ocorrem sob condições sociais determinadas (BRITO, 2005).

As condições sociais determinadas pelo capitalismo decorrem de relações de polaridade na sociedade, que colocam de um lado os donos do capital (e, também, proprietários dos meios de produção) e de outro, os trabalhadores assalariados (que vendem sua capacidade de trabalhar, em troca de um salário), gerando dessa forma diferenciação social que é, certamente, palco para discussões e antagonismos (FACCHINI, 1993).

Esta diferenciação social propicia também condições diferenciais na sobrevivência dos seus integrantes, pois representa condições diferentes de acesso a bens materiais e culturais, necessários à promoção da vida - como auto-estima, alimentação, habitação, educação, lazer, saneamento básico, etc. - como também àqueles de proteção e recuperação da saúde - executados por instituições de saúde. Desta forma, se compreende um primeiro aspecto do trabalho como atividade social que determina o processo saúde-doença, tanto no âmbito individual quanto das coletividades.

Por outro lado, os impactos das relações capitalistas no processo saúde-doença das coletividades se tornam mais complexos, com as transmutações das estratégias de acumulação de capital de cada etapa de desenvolvimento deste modo de produção. No início do século XX, o taylorismo-fordismo possibilitou desenvolvimento

tecnológico que representou grandes ganhos de produtividade, que se esgotaram por volta da década de 70 daquele século. De acordo com Serra (2001), as transformações que vêm ocorrendo nas sociedades capitalistas, há pelo menos três décadas, decorrem da crise iniciada naquela década, com a queda da taxa de lucro do capital, nos países centrais, provocando baixo crescimento da produção e da produtividade, repercutindo no mundo do trabalho, com crescente desemprego. Estas transformações, caracterizadas pela reestruturação produtiva<sup>1</sup> e o desemprego, causam impacto na saúde dos trabalhadores que necessitam ser avaliados.

A ausência de emprego e a impossibilidade de manter a si mesmo e a própria família podem gerar um sentimento de desvalorização que afeta negativamente a maneira como os indivíduos vêem a si mesmos e por aqueles com os quais convivem.

De acordo com Borges (2001), o processo de reestruturação produtiva e o desemprego estrutural que lhe seguiu levaram ao enfraquecimento da capacidade de enfrentamento sindical na luta por condições de trabalho saudáveis, tendo como consequência maior exposição dos trabalhadores a condições insalubres do ambiente de trabalho, bem como outras decorrentes de formas de organização do trabalho - aumento de jornadas de trabalho, de trabalho em turnos alternantes ou noturno, de trabalhos repetitivos em alta velocidade, etc.

Como professora de cursos técnicos, chamou a atenção que alguns dos alunos, fundamentalmente os que desempenhavam a ocupação de cobrador de ônibus, tinham um menor rendimento, dormiam durante a aula e relatavam sempre experiências interessantes relacionadas às suas condições de trabalho. Impulsionada por estas observações, interessei-me em estudar o tema de maneira mais consistente e sólida, para entender melhor a forma de realização deste trabalho e as repercussões na saúde dos trabalhadores.

---

<sup>1</sup> O termo reestruturação produtiva refere-se a um amplo processo de reestruturação do capital, visando recuperar o ciclo produtivo e afetando fortemente o mundo do trabalho, tendo como base a reestruturação do padrão produtivo, repondo patamares de acumulação, visando conferir maior dinamismo aos processos produtivos. (ANTUNES, 1999).

A escolha por esse nicho profissional foi consolidando-se na medida em que os problemas envolvendo a categoria profissional de rodoviários, que inclui os cobradores de ônibus, foram mais explicitados pela mídia jornalística, através de inúmeros episódios de vandalismo e até mesmo agressão envolvendo a classe rodoviária, em especial na Grande Vitória (GAZETA ON LINE, 2006; G1, 2007).

As ameaças sofridas pela classe dos cobradores de ônibus com relação à substituição da sua mão-de-obra por uma mecanizada (catraca eletrônica)<sup>2</sup> são constantes e fonte geradora de incômodos e tensões, refletindo em seu trabalho e conseqüentemente em sua saúde. Para Dejourns (1994), o trabalho contém vários elementos que influenciam a formação da auto-imagem do trabalhador que, por sua vez, é razão para sofrimento. Situações de medo e tédio são responsáveis por sofrimento, refletindo negativamente em sintomas como a ansiedade e insatisfação. A reestruturação produtiva, na medida em que avança para otimização de serviços, aumento de produção e melhor eficiência e eficácia nos serviços executados, abrange também um lócus subjetivo, relacionado ao trabalhador inserido em tal processo, com suas ansiedades, necessidades e questionamentos. Esse processo causa nos trabalhadores um estado de estagnação e adaptabilidade quase que forçada, subsidiada pelas ameaças do desemprego.

Além de enfrentar o medo constante do desemprego, por conta da substituição da mão-de-obra e pressões por parte de chefias, há também outros elementos envolvidos na função de cobrador de ônibus urbano que constituem fontes de estresse e de outros transtornos mentais, apontado por estudo realizado em áreas metropolitanas da região sudeste do Brasil (SOUZA; SILVA, 1998).

Aliada a estas condições, a estreita relação com a clientela atendida é fator propulsor para a gênese de sofrimento e medo no trabalho, como demonstrado em estudos realizados com trabalhadores que prestam serviços de atendimento ao público, sendo capaz de desestabilizar a identidade e a personalidade, conduzindo a

---

<sup>2</sup> Na luta política pela garantia de manutenção de emprego da categoria, foi proposto um projeto de lei que proíbe o uso de meios magnéticos, mecânicos ou eletrônicos e outros que venham a substituir o posto de trabalho do cobrador de passagens em ônibus coletivos urbanos nos municípios (BRASIL, 2004).

problemas mentais (FERREIRA; MENDES, 2001). Segundo Dejours (1986), os trabalhadores estão sendo atingidos tanto na sua integridade física quanto psíquica, não havendo quem possa dizer que danos físicos causem mais sofrimento que danos mentais e que, portanto, sejam uns mais relevantes que outros. Tal realidade se encaixa aos trabalhadores brasileiros, em especial os cobradores de ônibus urbanos, foco desta pesquisa.

Ainda de acordo com Dejours (1992), a organização do trabalho estruturada na anulação dos comportamentos livres e criativos acaba por empobrecer também a atividade mental, expondo o corpo do trabalhador a somatizações e ao sofrimento psíquico.

Entretanto, estudos a respeito das condições de trabalho dos profissionais do transporte coletivo por ônibus são bastante recentes e em quantidades reduzidas quando comparadas com outras categorias profissionais (MENDES, 1997).

Corroborando para a escolha deste objeto de pesquisa – a situação de trabalho do cobrador de ônibus e as repercussões na saúde dos trabalhadores – está o fato de existirem escassas pesquisas e estudos envolvendo essa categoria profissional, que em muitas ocasiões foi apontada nos trabalhos publicados envolvendo rodoviários como sendo coadjuvantes, quando na verdade mereciam também o papel de atores principais do cenário vivido pela classe rodoviária. Portanto, a realização de novos estudos que busquem entender melhor a especificidade do trabalho de cobrador e seus problemas de saúde, de modo a subsidiar mudanças na organização do trabalho se faz necessária diante do cenário vivido pela categoria (SOUZA; SILVA, 1998; BATTISTON; CRUZ; HOFFMANN, 2006).

A simples observação como usuária de transportes coletivos mostra o quanto este trabalho é penoso para a categoria que o executa. De acordo com Sato (1993), mesmo sendo pouco debatida no Brasil, a expressão “trabalho penoso” é utilizada para nominar relações existentes entre saúde e trabalho. Apesar de existir como figura jurídica, seu entendimento ainda é restrito, sendo citadas como atividades profissionais relacionadas ao trabalho penoso apenas: mineiros, motoristas e cobradores de ônibus, motoristas e ajudantes de caminhão, motoneiros e condutores de bonde, professores e telefonistas.

Diante da quase ausência de definição conceitual sobre esse tipo de trabalho e a coexistência de vários entendimentos sobre o que seja o trabalho penoso nos estudos na área da saúde do trabalhador, Sato (1993) aponta alguns conceitos que tentam explicar a penosidade do trabalho. De um lado, alguns relacionados à ergonomia e fisiologia do trabalho, relacionam métodos de avaliação de frequência cardíaca, consumo de oxigênio e gasto energético; de outro, um conceito que enfoca o sofrimento mental como base do trabalho penoso. Nesse segundo conceito, Dejourns (1986) corrobora apontando o trabalho penoso como sendo aquele que suscita vivências de sofrimento psíquico, fazendo com que a coletividade específica de trabalhadores expostos construa formas também coletivas de enfrentamento. Outros autores apontam o trabalho penoso como sendo causador de sofrimento tanto psíquico quanto físico.

O conceito de trabalho penoso, construído através da observação dos próprios trabalhadores a partir do conhecimento prático de suas ações, é o que melhor caracteriza tal forma de trabalho:

Nessa perspectiva, trabalho penoso diz respeito aos contextos de trabalho geradores de incômodo, esforço e sofrimento físico e mental, sentido como demasiados, sobre os quais o trabalhador não tem controle (SATO, 1993. p. 197).

Dessa forma, a penosidade do trabalho envolvendo a categoria dos cobradores de ônibus engloba uma série de fatores que não podem ser controlados, como o trânsito, seu ambiente de trabalho, a relação com os usuários, chefias, violência urbana, dentre outros; que contribuem para que o trabalho desenvolvido pela categoria não seja saudável e, portanto, seja penoso.

Assim, algumas questões se colocam para este estudo, quais sejam: como a situação de trabalho dos cobradores de ônibus urbanos afeta sua vida e saúde? Existe uma participação importante dos transtornos mentais e/ou relacionados ao estresse no desgaste à saúde destes trabalhadores? Que aspectos da situação de trabalho estariam mais relacionados a esses transtornos?

## 2 OBJETIVOS

### 2.1 GERAIS

Estudar as relações entre a situação de trabalho e as condições de saúde dos cobradores de uma empresa de ônibus da região metropolitana de Cuiabá-MT.

### 2.2 ESPECÍFICOS

- Descrever o processo e a organização do trabalho dos cobradores de ônibus de uma empresa da região metropolitana de Cuiabá-MT;
- Caracterizar o perfil sócio-demográfico dos cobradores de ônibus de uma empresa da região metropolitana de Cuiabá-MT;
- Caracterizar o perfil de situação de trabalho dos cobradores de ônibus de uma empresa da região metropolitana de Cuiabá-MT;
- Estabelecer o perfil das condições de saúde percebidas pelos cobradores de ônibus de uma empresa da região metropolitana de Cuiabá-MT;
- Estimar a prevalência de distúrbios mentais menores entre os cobradores de ônibus de uma empresa da região metropolitana de Cuiabá-MT;
- Analisar associação entre a ocorrência de distúrbios mentais menores e variáveis relacionadas aos aspectos sócio-demográficos e à situação de trabalho dos cobradores de ônibus de uma empresa da região metropolitana de Cuiabá-MT.

### 3 REVISÃO TEÓRICA

#### 3.1. SITUAÇÃO DE TRABALHO E A SAÚDE DOS TRABALHADORES

A saúde do trabalhador tem por objeto de estudo o processo saúde-doença dos grupos humanos, em sua relação com o trabalho (MENDES; DIAS, 1991). A forma como cada grupo se organiza frente aos meios de produção e de que maneiras tal classe participa da apropriação e transformação da natureza, através da organização social, constitui-se na heterogeneidade dos grupos avaliados, categorizadas em classe social e processo de trabalho para a apreensão e compreensão dos inúmeros contrastes existentes no campo da saúde e trabalho (FACCHINI, 1993).

Ao adentrar no estudo da relação saúde-trabalho, é importante destacar as categorias utilizadas como base na realização do presente estudo e que, freqüentemente, são utilizados para se referir ao trabalho como, por exemplo: situação de trabalho, condições de trabalho, organização do trabalho e posto de trabalho.

Um conceito mais amplo encontrado é o de “situação de trabalho”, entendido pela ótica da psicologia ambiental como sendo o ambiente no qual o indivíduo desempenha sua tarefa e a forma como ele a executa, englobando os objetivos do trabalho a serem cumpridos bem como a execução de suas atividades (BATTISTON; CRUZ; HOFFMANN, 2006).

A avaliação da situação de trabalho e os diferentes aspectos que podem estar presentes neste ambiente influenciam na satisfação, no desempenho e na saúde do indivíduo nele inserido (SUNDSTROM; BELL; BUSDY; ASMUS, 1996).

Seligmann-Silva (1995) aponta que diferentes situações de trabalho produzem também diferentes efeitos psicológicos no trabalhador, como tensão, fadiga, medo e tristeza. Ainda segundo a autora, o entendimento entre as características das tarefas

e os tempos exigidos para o seu cumprimento permitem a compreensão da gênese de fontes de tensão e de desgaste mental.

Outro conceito, o de “condições de trabalho”, pode ser encontrado com um caráter semelhante ao de “situação de trabalho”. Por exemplo, para Montmollin (1990), tais condições avaliadas do ponto de vista físico consideram os aspectos ambientais como: ruído, temperatura, luminosidade e vibração; bem como a disposição e adequação de instalações e equipamentos. Sob a ótica organizacional, considera também a divisão do trabalho, a parcelização das tarefas, o número e duração das pausas, a natureza das instruções (ou sua ausência), o conhecimento dos resultados da ação (ou sua ignorância), as modalidades de ligação entre tarefa e remuneração.

Entretanto, ao discutir as repercussões do trabalho sobre a saúde, Dejours (1986) propõe distinguir as condições de trabalho dos aspectos organizacionais. Assim, para este autor, condições de trabalho diriam respeito somente às condições físicas, químicas e biológicas do ambiente de trabalho, repercutindo nas condições físicas do trabalhador. Por outro lado, o que se chamaria de “organização do trabalho” seriam os aspectos do trabalho relacionados à divisão técnica e social do trabalho (o que é feito, como é feito e por quem é feito cada etapa), que dizem respeito à hierarquia interna dos trabalhadores e ao controle por parte da empresa em relação a ritmos e pausas de trabalho que, desta forma, atuam diretamente na sociabilidade dos trabalhadores e repercutem sua saúde mental, causando sofrimento psíquico ou doenças mentais e físicas.

Assim, a organização do trabalho engloba aspectos importantes relacionados ao processo saúde/doença dos trabalhadores. A forma como o trabalho é organizado, em decorrência dos processos produtivos, constitui-se em fator determinante das condições de vida dos trabalhadores e de seus padrões de adoecimento. A introdução de processos automatizados e a constante informatização nos processos de trabalho refletem em condições materiais que deslocam o perfil de morbidade dos trabalhadores, que ora busca facilitar o processo produtivo, mas que tende a aumentar os riscos, em virtude das alterações nas formas de organização do trabalho (MINAYO-GOMES; THEDIM-COSTA, 1997; ASSUNÇÃO, 2003).

O conceito de “posto de trabalho”, segundo Stokols (2001), é definido como o desenho do local e a uma série de equipamentos dispostos neste ambiente que podem ser facilmente observados. As características do posto de trabalho podem gerar um maior conforto e bem-estar ao trabalhador (BATTISTON; CRUZ; HOFFMANN, 2006). E, quando não adaptados, os postos de trabalho tornam-se verdadeiros postos de tortura, por serem desconfortáveis e proporcionadores de incômodo no decorrer do desenvolvimento das atividades.

Estudos realizados na década de 90 em países como Canadá, Suécia e Alemanha, promoveram uma ampla investigação sobre os postos de trabalhos de profissionais que exerciam atividades em ônibus (motoristas e cobradores), refletindo em modificações que levou em consideração as características individuais dos trabalhadores (altura, sobrepeso, comprimento de membros inferiores e superiores) para a mudança do posto de trabalho, em que os profissionais pudessem encontrar posições cômodas e satisfatórias de trabalho (MILLIES, 2001).

O entendimento dos conceitos abordados acima permite uma maior aproximação do nexo causal existente entre trabalho e saúde-doença, embasando o delinear do estudo para uma visão mais consolidada das correlações existentes entre o ambiente laboral e os indivíduos nele incluídos, possibilitando assim, avançar por caminhos que categorizam as cargas de trabalho e que causam desgaste à saúde dos trabalhadores (FACCHINI, 1993).

O Ministério da Saúde (2001) correlaciona as condições de trabalho com a saúde e doença dos trabalhadores, como sendo atribuídas aos processos de reestruturação produtiva, que inclui aumento das jornadas de trabalho e diminuição do número de funcionários pelas empresas. O medo de perder o emprego pode ser um aspecto propulsor de negação do seu próprio sofrimento, seja por parte da empresa ou outras formas de fiscalização, resultando em sobrecargas com as quais muitas das vezes eles não podem conviver (BATTISTON; CRUZ; HOFFMANN, 2006).

Nesse enfoque, para além das condições biopsíquicas individuais, a saúde-doença possui um significado social que considera os modos de adaptação coletiva frente aos processos de trabalho enfrentados, correlacionando-os com o ambiente que

engloba: homem/homem, homem/meios de produção/produto (LAURELL; NORIEGA, 1989).

Para Laurell e Noriega (1989), a visão de causalidade restrita aos fatores ambientais externos - considerados como possuidores de materialidade externa, pois tratam-se de grupos de agentes nocivos passíveis de serem isolados no ambiente de trabalho - impede a compreensão de todos os aspectos encontrados na relação saúde-trabalho. O conceito de risco é restrito ao ambiente externo como as cargas físicas, químicas, biológicas e mecânicas, sendo, portanto, insuficiente para entender de forma ampla os elementos que consomem a força de trabalho e que desgastam a capacidade produtiva do trabalhador (FACCHINI, 1993). Dessa forma, o conceito de risco é substituído pela terminologia de cargas de trabalho, pois assim é possível identificar também as cargas com materialidade interna - provenientes de esforços físicos, mentais e psíquicos e nomeadas como cargas fisiológicas e psíquicas, relacionadas à organização do trabalho -, bem como buscar compreender a interação entre tais cargas com o corpo do trabalhador, sendo apresentadas sob a forma de patologias ou queixas (LAURELL; NORIEGA, 1989).

Laurell e Noriega (1989) pontuam a importância de se acrescentar ao conceito de cargas de trabalho o conceito de desgaste. Entendido como a perda de capacidade efetiva e ou potencial, biológica e psíquica, dessa forma, é possível reconstruir uma representação que estabeleça relações entre o processo de produção capitalista e o nexos biológico e psíquico de uma coletividade de trabalhadores. As estratégias que a pessoa desenvolve como recurso cognitivo de enfrentamento às condições de trabalho precárias e suas consequências dependem do quanto o indivíduo desenvolve esses recursos para se adaptar.

Cargas de trabalho representadas pelos baixos salários, pelo conflito entre qualificação profissional e exigências do mercado, dentre outros, impõem aos indivíduos situações estressantes e conseqüente desgaste – com dimensões físicas e psíquicas - sendo este o cenário representativo da saúde dos trabalhadores atualmente.

### 3.2 CONDIÇÕES DE SAÚDE DO COBRADOR DE ÔNIBUS URBANO

O levantamento bibliográfico sistemático deu-se utilizando as bases de dados Medline e Lilacs, sendo atribuídas à pesquisa palavras chaves como: trabalhadores rodoviários, cobradores de ônibus, saúde do trabalhador e condições de trabalho e saúde.

As características dos trabalhadores rodoviários - motoristas e cobradores de ônibus - são bastante peculiares. Enquanto outras categorias atuam em ambientes fixos, fechados e protegidos por edificações, esses profissionais passam a maior parte de seu turno de trabalho dentro do ônibus, sendo sujeitos de um cotidiano que envolve a presença de um público volátil, estabelecendo um contato estreito com o usuário que possui acesso irrestrito dentro dos coletivos. (PAES-MACHADO; LEVENSTEIN, 2002).

A jornada de trabalho na maioria das vezes é prolongada por horas extras, com pausa de poucos minutos entre as viagens. Além disso, as pausas só podem ser realizadas se o coletivo estiver dentro de seu horário, pois no local próprio para a parada existe o usuário do transporte coletivo, que exerce uma fiscalização ferrenha, não admitindo atrasos e pressionando os intervalos para descanso. Em estudos realizados por Paes-Machado e Levenstein (2002), foram observados em entrevistas com rodoviários na cidade de Salvador, Bahia, que as pausas realizadas entre as viagens são ditas insuficientes na percepção dos próprios trabalhadores rodoviários e que essas pausas são freqüentemente comprometidas pelos atrasos no trajeto da viagem e também pela ausência de locais apropriados para descanso.

A extensão da jornada de trabalho é um fator que potencializa os danos à saúde dos profissionais no setor de transporte, podendo estar relacionado com transtornos e doenças, como os distúrbios de sono, varizes, hérnia de disco e hemorróidas. (NERI; SOARES; SOARES, 2005).

Com maior prestígio que os cobradores, os motoristas trabalham na condução dos veículos, realizando inúmeros movimentos repetitivos, enfrentado o estresse diário do tráfego nas grandes cidades e ainda atendendo demandas de passageiros. Com menor grau de imobilização em seus assentos, os cobradores estão em maior

contato com o público que os motoristas. (PAES-MACHADO; LEVENSTEIN, 2002). Por esse motivo, estudo realizado por Souza e Silva (1998), demonstrou que o profissional cobrador de ônibus possui uma prevalência muito maior de distúrbios psiquiátricos menores do que os profissionais motoristas. Além disso, esse estudo constatou que não somente a exposição maior com os usuários seria um fator de risco para o desenvolvimento desses distúrbios, mas também o trânsito intenso, o déficit de sono (gerado por uma condição de sono inferior a 6 horas diárias), o absenteísmo, utilização de banco sem mecanismo de regulação, migração da região nordeste e alterações na escala de trabalho.

As preocupações diárias e os horários a serem cumpridos constituem fatores de estresse e levam o indivíduo à irritabilidade e à agressividade, com conseqüências nocivas à saúde, além de aumentar o risco para a ocorrência dos acidentes de trânsito (NERI; SOARES; SOARES, 2005). Em estudos realizados por Gustavsson; et al. (1996), o congestionamento do trânsito foi associado com a incidência de taquicardia, hipertensão arterial, epigastralgia e problemas cardíacos, gerados por descargas adrenérgicas.

A literatura especializada lista um grande número de agravos à saúde decorrente das atividades de trabalho no setor de transporte rodoviário, apontando como grande causadora desses agravos o próprio ambiente de trabalho, que são os veículos de transporte de cargas e de passageiros (NERI; SOARES; SOARES, 2005). No setor de transportes, agentes como: o calor, a ventilação, o ruído e os aspectos ergonômicos modificam o ambiente de trabalho tornando-o, muitas vezes, locais desproporcionadores de bem-estar e, conseqüentemente, de saúde. Associado a esses agentes, pode-se citar também outros fatores de natureza exógena, como: congestionamentos, hábitos comportamentais e a violência de passageiros, que podem influir diretamente nos acidentes de trânsito, de trajeto e as doenças ocupacionais (NERI; SOARES; SOARES, 2005).

A exposição ao ruído constante pode ser fonte geradora de problemas auditivos, como a surdez ocupacional; e também pode agir na saúde mental dos trabalhadores rodoviários (NERI; SOARES; SOARES, 2005). Cordeiro, Lima-Filho e Nascimento (1994) encontraram associação de perda induzida pelo ruído e a idade de motoristas e cobradores de ônibus, refletindo o tempo acumulado de trabalho.

A poluição sonora aparece como um perigo à saúde pessoal desses profissionais, sendo a fadiga e a irritabilidade reações relatadas daqueles expostos a ruídos intensos, fazendo com que a estabilidade profissional e sua eficiência sejam alteradas. Somando-se ao fator ruído, o excesso de calor e a falta de ventilação no ambiente de trabalho auxiliam o processo de desestabilização emocional nesse ambiente (NERI; SOARES; SOARES, 2005).

Estudos realizados em Londres, durante a década de 50, envolvendo motoristas, cobradores e trabalhadores de escritórios de uma mesma empresa, apontaram o cobrador como sendo o profissional com maior frequência de afastamento do trabalho por desordens funcionais nervosas e doenças psicossomáticas em relação aos outros indivíduos do estudo nessa empresa (NORMAN, apud SOUZA; SILVA, 1998).

Outro fato que intensifica a pressão psicológica dessa categoria é o choque emocional produzido por situações de violência nos ambientes de trabalho. Os estudos mostram que as agressões são mais frequentes em trabalhadores que manipulam dinheiro, atuam sozinhos ou em duplas, em turnos da noite e em áreas dominadas pelo crime, sendo a categoria dos trabalhadores do setor de transporte rodoviário um nicho profissional em que os níveis de violência e insegurança no trabalho são bastante elevados. Os cobradores são um grupo dos que mais sofrem com este tipo de pressão, pois, na maioria dos casos, são obrigados a assumir os riscos dos assaltos, responsabilizando-se em pagar um montante que pode atingir até 55% do total dos prejuízos financeiros (NERI; SOARES; SOARES, 2005).

Uma característica importante, comum ao trabalho dos cobradores de ônibus, que reflete negativamente na saúde desses profissionais, é o trabalho se desenrolar em alguns períodos em turnos alternantes ou em turno noturno. Esse tipo de organização temporal do trabalho pode ser responsável por inúmeros distúrbios fisiológicos e psicossociais (REGIS FILHO, 2002).

As manifestações agudas dentro do primeiro mês de exposição ao sistema de trabalho em turnos e noturno são caracterizadas por insônia, excessiva sonolência durante o trabalho, distúrbios do humor, aumento de acidentes e problemas familiares, sociais e emocionais. Após cinco anos neste sistema de trabalho, o

indivíduo passa a apresentar manifestações crônicas ligadas a desordens do sono, doenças cardiovasculares e gastrointestinais, absenteísmo, separação e divórcio (MOORE-EDER, KRIEGER; DARLINGTON, 1987).

## 4 METODOLOGIA

Para realizar os objetivos deste estudo, esta pesquisa desenvolveu-se através de duas etapas.

A primeira etapa constituiu uma aproximação ao objeto empírico de estudo, possibilitando também descrever as especificidades do processo de trabalho e da forma de organização do trabalho dos cobradores na empresa pesquisada. Para isso, utilizou método qualitativo, através da realização de entrevistas com um grupo de trabalhadores e com o chefe de tráfego da empresa. Esta etapa foi fundamental para a seguinte, subsidiando a elaboração do questionário utilizado.

A segunda etapa foi um estudo quantitativo que utilizou o modelo de corte transversal, por ser a estratégia mais adequada para se conhecer estimativas de parâmetros (médias, dispersões, proporções) de uma determinada população em um determinado tempo e espaço (MEDRONHO, 2004). No caso, buscou-se coletar dados que pudessem estabelecer freqüências e médias de variáveis que informassem as características da população estudada, do ponto de vista sócio-demográfico, de situação de trabalho e de condições de saúde dos cobradores da empresa.

### 4.1 POPULAÇÃO DE ESTUDO

Os sujeitos desta pesquisa foram os cobradores de ônibus, de ambos os sexos, que exercem a função numa empresa de transportes da região metropolitana de Cuiabá-MT. A empresa em questão tem sua sede na região da Grande Cuiabá, no município de Várzea Grande, e autorizou o desenvolvimento da pesquisa com seus funcionários, conforme termo em anexo sobre pesquisas envolvendo seres humanos disponibilizado pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) (ANEXO B).

À época de realização da coleta de dados para a pesquisa, a empresa possuía 240 cobradores exercendo a função; porém, 22 cobradores estavam de férias quando o questionário foi aplicado, 17 haviam sido contratados há pouco tempo (na semana que o questionário foi aplicado), 04 estavam de licença e 19 não foram localizados ou se recusaram a responder; assim, um total de 178 respondeu ao questionário.

## 4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

### 4.2.1 Roteiro semi-estruturado para entrevistas

As entrevistas seguiram um roteiro semi-estruturado (APÊNDICE C), que facilitou sua realização e o delinear de questões inerentes ao processo e organização do trabalho dos cobradores. Foram abordadas questões como: forma de contratação dos candidatos à ocupação, treinamentos para a função, possibilidade de ascensão na empresa, atribuições da função, organização e distribuição das escalas de horário de trabalho, formas de controle e projeção salarial.

### 4.2.2 Questionário estruturado

Foi elaborado um questionário estruturado (APÊNDICE B), adaptado para esta categoria de trabalhadores a partir de um outro questionário proposto por Borges (2001). O questionário foi constituído de questões abertas e fechadas, abordando, basicamente, quatro aspectos:

1. Características sócio-demográficas (sexo, idade, naturalidade, estado civil, etc.);
2. Aspectos relacionados à situação de trabalho (tempo de trabalho, condições de trabalho e formas de organização do trabalho);
3. Aspectos relacionados às condições de saúde (queixas à saúde, procura de atenção médica, presença de distúrbios mentais menores, uso de calmantes e hábitos como uso de bebidas alcoólicas e tabagismo);

4. Estabelecimento da relação entre situação de trabalho, saúde e convívio social (reconhecimento de problema de saúde relacionado ao trabalho por parte do médico que o atendeu, percepção da relação entre o trabalho e a saúde, fontes de tensão e cansaço relativas à atividade, impactos do trabalho em escala sobre a saúde e o convívio familiar e social).

As variáveis que possibilitaram o estudo de cada um destes aspectos serão apresentadas no item seguinte.

Para avaliação dos aspectos relacionados às condições de saúde, o conceito central foi o de morbidade referida. Nele, as principais queixas à saúde são obtidas através do método da auto-referência por parte do trabalhador sobre seu estado de saúde, ou seja, o próprio sujeito avalia sua condição de estar saudável ou não (COSTA et al, 2003). Costa et al (2003) afirmam que na literatura especializada os estudos empíricos sobre a relação entre a sintomatologia relatada pelos sujeitos e a evolução futura de sua condição de saúde, medida pela incidência da incapacitação física ou morte, são bastante relevantes, pois evidenciam que o próprio indivíduo tem capacidade para perceber e relatar, razoavelmente bem, as suas condições de saúde.

Nesse sentido, em estudos envolvendo essa forma de obtenção de dados, os resultados mostraram que as medidas, tanto da morbidade avaliada por médicos como da morbidade referida, tinham uma relação estatisticamente significativa com o aparecimento de incapacidade física, dez anos após o primeiro levantamento. A relação mais forte era proveniente da morbidade referida, em especial para as doenças crônicas menos graves (COSTA et al, 2003).

Foi utilizada a morbidade referida ao período de 15 dias anteriores à coleta de dados, tendo em vista ser indicado na literatura como a melhor forma de evitar problemas quanto à relembração de problemas de saúde ocorridos (GOMES; TANAKA, 2003)

Dada a importância dos fatores estressantes de trabalho relatados pela literatura com a categoria dos cobradores, foi incluída na avaliação das condições de saúde a avaliação da ocorrência dos distúrbios mentais menores, o que foi feito através da inserção dos itens do *Self-Reporting Questionnaire* (SRQ-20) - questões 34 a 52 do

questionário estruturado. O SRQ-20 é um instrumento de rastreamento utilizado para detectar distúrbios mentais não psicóticos em comunidades, que possibilita apontar estados ansiosos, depressivos e somatizações (MARI; WILLIAMS, 1986).

A validação desse instrumento em português foi realizada por Mari e Williams (1986), sendo considerado um bom indicador de morbidade, com sensibilidade 83% e especificidade de 80%. O questionário é constituído de 20 questões que aceitam somente as respostas “sim” e “não”. Na validação da versão em português, são considerados como suspeitos de apresentar distúrbios mentais menores aqueles cuja somatória de respostas “sim” for de 8 ou mais.

Borges et al (1997) identificaram a utilização deste instrumento em vários estudos envolvendo trabalhadores hospitalares, siderúrgicos, sepultadores municipais, bancários, metrorviários, digitadores, motoristas e cobradores de ônibus urbanos. Dessa forma, este instrumento possui algumas características importantes que foram determinantes para sua escolha, como possuir fácil compreensão, ser de fácil e rápida aplicação e ser um instrumento padronizado internacionalmente e validado para a população brasileira (BORGES, 2001).

Por fim, foram considerados também a utilização de medicamentos calmantes, o hábito de fumar e o uso de bebidas alcoólicas, como mecanismos aliviadores de tensão. Tendo em vista as dificuldades metodológicas em obter dados com boa credibilidade em relação ao uso de bebidas alcoólicas, optou-se por uma abordagem do tema de forma indireta, que forneceu características como “uso de bebidas alcoólicas durante as folgas” e “sair para beber com os colegas após o expediente de trabalho”.

#### 4.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Foi realizada uma visita à empresa para obtenção do consentimento para desenvolvimento da pesquisa, com a assinatura do Termo de Compromisso pelo seu responsável. Próxima ao início da coleta de dados foi realizada uma reunião com os funcionários para exposição do projeto.

Uma preocupação que permeou o início da coleta de dados dizia respeito ao lugar para realização das entrevistas da primeira etapa: garantir um local reservado na garagem da própria empresa para que a entrevista acontecesse de uma forma em que os entrevistados pudessem se sentir seguros e livres de retaliações posteriores por parte da chefia local.

Essa preocupação foi detectada durante as primeiras visitas à empresa, em que os cobradores, por medo de possíveis demissões, recusavam-se a falar o que realmente acontecia no cotidiano de suas funções, por estarem próximos de pessoas ligadas a sua chefia imediata.

Visando obter um melhor resultado, no momento da reunião para apresentação dos objetivos e metodologia do estudo aos cobradores da empresa e forma de coletas de dados para que o estudo fosse viabilizado, foi solicitado que apenas os cobradores de ônibus participassem. Isso aconteceu, pois houve um interesse grande por parte dos motoristas e também dos fiscais, certamente, movidos pela curiosidade de saber o que estava acontecendo na empresa e justamente apenas com os cobradores.

Enfatizo o “justamente apenas com os cobradores”, pois observando o ambiente de trabalho dos profissionais envolvidos no transporte de passageiros de tal empresa, tanto nas visitas para obter a autorização para o desenvolvimento da pesquisa, quanto na realização da entrevista semi-estruturada e, também, durante a coleta de dados, foi observado que o cobrador é um trabalhador que faz parte de uma estrutura de prestação de serviços de transporte, porém percebido pelos próprios colegas como sendo uma sub-função, sofrendo diariamente, por conta de sua dura rotina de trabalho e de outras características inerentes à ocupação de cobrador.

O que ficou bastante marcado durante os encontros com os sujeitos da pesquisa desenvolvida e registrado em algumas falas de colegas e dos próprios trabalhadores cobradores foi a presença constante de um ambiente hostil, proporcionado pela desvalorização da condição-cobrador, sofrida por parte dos colegas, principalmente seus parceiros motoristas, que trabalham lado a lado, e que fazem questão de afirmar sua superioridade através de brincadeiras e comentários que visam desqualificar o profissional cobrador.

No primeiro contato, um cobrador, no meio de um grupo maior, composto por motoristas e fiscais é surpreendido pelo convite a participar da pesquisa e fala: “Nossa, mas somos a gente mesmo, os cobrador, nosso trabalho nem é reconhecido como profissão...” e o grupo num tom de brincadeira confirma tal colocação com risos e outros comentários do gênero. Em outro momento, mais especificamente na entrega dos questionários e orientações para o devido preenchimento, uma cobradora indaga: “Mas porque só com a gente, será que a empresa quer demitir só os cobradores?”.

Portanto, para a realização da primeira etapa, foi realizada visita ao local de trabalho, observando-se a disponibilidade de cobradores na garagem da empresa, antes do início da jornada de trabalho diária. Um grupo de trabalhadores foi abordado pela pesquisadora, sendo convidado a participar de uma entrevista em grupo. Cinco cobradores se dispuseram a formar este grupo, tendo concordado com o propósito do estudo.

Posteriormente, a mesma entrevista semi-estruturada foi realizada com um representante da chefia da empresa. Isso aconteceu para que as respostas fossem comparadas e observar, com isso, a opinião do trabalhador e a de seu empregador.

As respostas às questões das entrevistas foram anotadas pela pesquisadora para posterior análise.

A coleta de dados da segunda etapa ocorreu no período entre 05 de fevereiro e 26 de fevereiro de 2007. Foram incluídos na pesquisa os funcionários que aceitaram a proposta a ser desenvolvida e que assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE A).

Os questionários eram auto-aplicáveis, entregues aos trabalhadores na empresa pessoalmente pela pesquisadora, durante os períodos de pausa dos sujeitos ou dentro do próprio coletivo, sendo recolhidos no mesmo dia da aplicação. Tal procedimento visou um maior controle da captação desses instrumentos e também um menor número de perdas de informações por conta do não preenchimento de questões. Em seguida, os dados obtidos foram digitados para compor um banco de dados, sendo utilizado o programa Excel for Windows, versão 2000.

#### 4.4 ANÁLISE DE DADOS

Os dados obtidos na etapa qualitativa da pesquisa foram sistematizados de maneira a descrever e relatar adequadamente os seguintes aspectos: o processo de contratação do profissional cobrador de ônibus, a organização do trabalho e o processo de trabalho dos cobradores.

Para melhor exposição dos dados da etapa quantitativa, as variáveis quantitativas/contínuas foram inicialmente analisadas através de estatísticas descritivas (número de observações, mínimo, máximo, média e desvio padrão), enquanto que as variáveis qualitativas/discretas foram organizadas em tabelas de distribuição de frequências absoluta e relativa (proporções). Não foi utilizada apresentação em gráficos devido ao grande número de variáveis estudadas.

Visando estudar associação entre aspectos sócio-demográficos e características da situação de trabalho com os aspectos da saúde, a variável ocorrência de distúrbio mental menor (DMM) foi tomada como variável dependente. Para verificar associação entre duas variáveis qualitativas foi utilizado o Teste Qui-Quadrado. Para verificar associação entre uma variável qualitativa e uma quantitativa foi utilizado o Teste não-paramétrico de Mann-Whitney.

Para todos os testes foi adotado 5% como nível de significância; com isto, considera-se que sempre que o teste fornecer um p-valor menor do que 0,05 existe associação estatisticamente significativa entre as variáveis, ou seja, entre a variável independente estudada e a variável dependente. As análises estatísticas foram realizadas pelo programa SPSS for Windows, versão 11.5.

#### 4.5 VARIÁVEIS DO ESTUDO

As variáveis do estudo são descritas a seguir:

#### **4.5.1 Variável dependente**

##### **Suspeita de distúrbio mental menor (DMM)**

Esta variável foi aferida através da pontuação das 20 questões do SRQ-20 (itens 34 a 52 do questionário). A presença de 8 ou mais respostas positivas enquadrava o sujeito como suspeito de apresentar DMM, sendo não-suspeito quando apresentou até 7 respostas positivas.

#### **4.5.2 Variáveis independentes**

##### **4.5.2.1 Características sócio-demográficas**

###### **Sexo**

Categorizada em sexo masculino e feminino.

###### **Idade**

Essa variável foi avaliada em número de anos vividos.

###### **Grupo racial/ cor**

Para aferição desta variável, utilizou-se a classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2000), no último censo realizado, que a categoriza em: branca, preta, amarela, parda, indígena e sem declaração.

###### **Estado civil**

Foram consideradas as categorias: solteiro (a), casado (a)/vive maritalmente com alguém, viúvo (a), divorciado (a) /desquitado (a) /separado (a).

###### **Escolaridade**

Com base no dado sobre última série estudada, calculou-se o número de anos estudados.

###### **Região de nascimento**

Foram consideradas as categorias: Região metropolitana de Cuiabá (Cuiabá, Várzea Grande), outras cidades do Mato Grosso, outros Estados, outro País.

### **Tempo de moradia na região da Grande Cuiabá**

Avaliada através do número de anos de moradia.

#### 4.5.2.2 Aspectos relacionados à situação de trabalho

### **Tempo de trabalho como cobrador**

Foi considerado o tempo total de trabalho na ocupação de cobrador, em qualquer empresa de transportes de passageiros em que tenha trabalhado na vida. Coletado em anos e meses, posteriormente transformado em número de anos (com uma casa decimal), para análise.

### **Tempo de trabalho como cobrador nesta empresa**

Foi considerado o tempo total de trabalho na ocupação de cobrador, somente na empresa pesquisada. Coletado em anos e meses, posteriormente transformado em número de anos (com uma casa decimal), para análise.

### **Média de horas trabalhadas na última semana**

Considerou-se o número de horas de trabalho realizado na última semana, coletado na forma de números inteiros.

### **Turno de trabalho**

Foram consideradas as seguintes categorias: fixo no 1º turno, fixo no 2º turno e em turnos alternantes (1º turno e 2º turno).

### **Número de horas-extras trabalhadas na última semana**

Foi considerado o número de horas-extras trabalhadas na última semana, coletado na forma de números inteiros.

### **Tempo médio das pausas realizadas entre uma viagem e outra**

Considerou-se a estimativa do sujeito para o tempo médio, medido em minutos, das pausas realizadas entre uma viagem e outra.

### **Tempo de pausa para refeição durante a jornada**

Considerou-se a estimativa do sujeito para o tempo médio, medido em minutos, das pausas realizadas durante a jornada de trabalho, destinado às refeições.

### **Tempo em que trabalha na atual linha/rota**

Foi considerado o tempo total de trabalho na ocupação de cobrador, somente na atual linha/rota. Coletado em anos e meses, posteriormente transformado em número de anos (com uma casa decimal), para análise.

### **Opinião quanto à atual linha/rota percorrida**

Categorizada em: tranqüila, mais ou menos e estressante; seguida do questionamento do por que da classificação respondida, para posteriormente associar a opinião relacionada à linha atual e o motivo de sua classificação.

### **Agressão por parte de usuários do serviço**

Categorizada em sim e não.

### **Ter sido vítima de assalto durante o trabalho**

Categorizada em sim e não.

### **Número de vezes no último ano em que foi vítima de assalto durante o trabalho**

Foi considerado o número de vezes em que foi vítima de assalto durante o trabalho, no último ano. Computado em números inteiros.

#### **4.5.2.3 Aspectos relacionados às condições de saúde**

### **Ocorrência de problema de saúde nos últimos 15 dias**

Avaliou-se a percepção do sujeito sobre a ocorrência de problemas de saúde nos últimos 15 dias, através das alternativas sim e não, visando estabelecer a prevalência de morbidade referida na população estudada.

### **Problema de saúde nos últimos 15 dias**

Constituiu-se de uma questão aberta, para que os indivíduos que assinalaram terem apresentado problemas de saúde nos últimos 15 dias pudessem expor qual foi ou quais foram tais problemas, para caracterizar o perfil de agravos relacionados à saúde. Foram posteriormente agrupados em grandes aparelhos do organismo.

### **Afastamento do trabalho devido problema de saúde nos últimos 15 dias**

Para verificar se os que responderam ter tido problemas de saúde nos últimos 15 dias necessitaram de afastamento de suas ocupações, através das alternativas sim e não.

### **Tempo de afastamento do trabalho por problema de saúde**

Dentre as respostas positivas para a variável afastamento do trabalho devido problema de saúde nos últimos 15 dias, buscou-se identificar o tempo de afastamento, medido em número de dias.

### **Local de atendimento médico**

Para investigar o local de atendimento médico dentre os funcionários que relataram ter tido problemas de saúde nos últimos 15 dias, foram categorizadas as seguintes respostas: médico da empresa; Programa Saúde da Família (PSF) próximo à residência; Unidade Básica de Saúde, Ambulatório ou Pronto-Socorro do SUS; Plano ou convênio de saúde e Outro (especificar).

### **Ocorrência de acidente do trabalho no último ano**

Avaliou-se a ocorrência de acidentes de trabalho no último ano através das alternativas sim e não.

### **Afastamento do trabalho devido acidente do trabalho**

Dentre os que responderam afirmativamente ter sofrido algum tipo de acidente na empresa, avaliou-se se houve afastamento pelo INSS, através das alternativas sim e não.

### **Emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) por acidente do trabalho**

Dentre os que responderam afirmativamente ter sofrido algum tipo de acidente na empresa, avaliou-se se houve emissão de CAT, através das alternativas sim, não e não sei.

### **Uso habitual de medicamentos calmantes**

Avaliou-se o uso habitual (ou nos últimos 6 meses) de medicamentos calmantes, através das alternativas sim e não.

### **Tipo de medicamento calmante utilizado**

Dentre os que assinalaram usar tal tipo de medicamento, solicitou-se escreverem qual medicamento, sendo, posteriormente agrupado quanto à categoria medicamentosa pertencente.

#### 4.5.2.4 Hábitos

### **Tabagismo**

Para avaliar o hábito de fumar durante o horário de trabalho, utilizando-se as alternativas sim e não.

### **Uso de bebidas alcoólicas nas folgas**

Avalia o hábito de utilizar bebidas alcoólicas nos períodos de folga, através das alternativas sim e não.

### **Sair para beber com colegas no final do horário de trabalho**

Avalia a percepção do sujeito sobre o costume entre os colegas de saírem para beber no final do horário de trabalho, através das alternativas sim e não.

#### 4.5.2.5 Estabelecimento da relação entre trabalho, saúde e convívio social

## **Relação do problema de saúde com o trabalho feito pelo médico que o atendeu**

Para os indivíduos que apresentaram problemas de saúde nos últimos 15 dias e que procuraram atendimento médico, buscou-se o conhecimento do fato do médico que lhe atendeu ter expressado haver relação do seu problema com sua situação de trabalho, através das alternativas sim e não.

## **Opinião sobre se o trabalho lhe prejudica a saúde**

Avalia a opinião dos cobradores sobre se o trabalho prejudica sua saúde, através das alternativas sim e não.

## **Fatores no trabalho que causam prejuízo à saúde**

Dentre os indivíduos que opinaram que o trabalho desenvolvido poderia prejudicar sua saúde, avalia as três principais causas consideradas pelo sujeito, através do relato em questão aberta. Posteriormente foram agrupadas por similaridade temática.

## **Problemas de saúde que podem decorrer do trabalho**

Dentre os indivíduos que opinaram que o trabalho desenvolvido poderia prejudicar sua saúde, avalia os três principais problemas de saúde considerados pelo sujeito, através do relato em questão aberta. Posteriormente foram agrupados por similaridade temática.

## **Opinião sobre se o horário de trabalho compromete sua saúde**

Avaliou-se a opinião sobre se o horário (escala) de trabalho compromete ou não a saúde do cobrador, através das alternativas sim e não.

## **Principais comprometimentos à saúde**

Os indivíduos que opinaram positivamente diante do comprometimento à saúde puderam relacionar o quê em sua saúde poderia ficar prejudicado, sendo esta variável avaliada através de uma questão aberta. Dessa forma, foi possível listar os principais tipos de comprometimentos à saúde.

## **Opinião sobre se o horário de trabalho compromete o convívio familiar e social**

Foi analisada a opinião sobre se o horário (escala) de trabalho compromete ou não o convívio familiar e social do cobrador, através das alternativas sim e não.

### **Principais atividades familiares/sociais prejudicadas pelo horário de trabalho**

As pessoas que responderam afirmativamente ser o horário de trabalho fator causador de comprometimento ao convívio familiar e social puderam relatar também quais as atividades afetadas, colhidas através de uma questão aberta. Dessa maneira, foi possível ordenar as principais atividades prejudicadas relacionadas ao convívio familiar e social percebidas pelos cobradores.

Para avaliar as fontes de tensão e cansaço no trabalho, as seguintes variáveis abaixo foram estudadas, com cada uma delas sendo categorizadas em respostas do tipo: sim, às vezes e não.

**Jornada de trabalho muito longa, como fonte de tensão e cansaço**

**Pouco tempo para pausas, como fonte de tensão e cansaço**

**Trabalhar somente em escala, como fonte de tensão e cansaço**

**Não poder sugerir modificações para realizar o trabalho, como fonte de tensão e cansaço**

**Falta de perspectiva de crescimento profissional na empresa, como fonte de tensão e cansaço**

**Problemas com chefia, como fonte de tensão e cansaço**

**Falta de cooperação entre os colegas de trabalho, como fonte de tensão e cansaço**

**Ameaça de corte de pessoal e desemprego, como fonte de tensão e cansaço**

**Pressão da população usuária de serviço, como fonte de tensão e cansaço**

**Possibilidade de assalto durante o trabalho, como fonte de tensão e cansaço**

**Trabalhar na atual linha em que está escalado, como fonte de tensão e cansaço**

**Má remuneração pelo trabalho que realiza, como fonte de tensão e cansaço**

**Calor excessivo durante o trabalho, como fonte de tensão e cansaço**

**Barulho excessivo durante o trabalho, como fonte de tensão e cansaço**

**O trabalho é monótono e desinteressante, como fonte de tensão e cansaço**

**Ritmo de trabalho muito acelerado, como fonte de tensão e cansaço**

**Responsabilidade muito grande no trabalho que realiza, como fonte de tensão e cansaço**

**Posto de trabalho no ônibus é inadequado, causando desconforto, como fonte de tensão e cansaço**

**Ter que realizar horas- extras, como fonte de tensão e cansaço**

**Alterações imprevistas na escala de trabalho, como fonte de tensão e cansaço**

Assim, os aspectos mais importantes assinalados pelos cobradores como sendo fonte de tensão e cansaço puderam ser identificados.

### **Coisas que agradam no trabalho**

Com o intuito de identificar os aspectos que mais agradam os cobradores em seu trabalho, foi utilizada uma questão aberta que permitia responder até três itens e, dessa forma, observar a prevalência dos principais grupos de respostas na população estudada.

### **Coisas que desagradam no trabalho**

Analisada de forma semelhante à variável anterior, porém sendo identificadas as coisas que mais desagradam os cobradores em seu trabalho.

### **Sentir-se valorizado pelo trabalho que realiza**

Com relação ao sentimento de valorização pelo trabalho que realiza, essa variável foi colhida através das alternativas sim, às vezes e não. Através de uma questão

aberta para relato do motivo da resposta assinalada, pode-se, posteriormente, relacionar os principais motivos relatados para as alternativas sim, às vezes e não.

#### 4.6 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS E CONSENTIMENTOS

A inclusão na amostragem foi realizada após o funcionário ter participado de uma reunião para o esclarecimento e descrição dos objetivos, metodologia do estudo, procedimentos de coletas de dados e questões relacionadas à confidencialidade das informações. Feito isso, aqueles que concordaram com o propósito da pesquisa, assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE A).

O projeto de pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), conforme documentação anexa (ANEXO C), sendo aprovado, permitindo que assim a pesquisa pudesse ser realizada, de acordo com as determinações do Comitê Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), previsto na resolução 196/96.

## 5 RESULTADOS

### 5.1 PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DO PROFISSIONAL COBRADOR DE ÔNIBUS

O processo de contratação do cobrador é aberto a partir de demanda por parte da empresa de transporte de passageiros. Para ser admitido no cargo, o candidato necessita de alguns pré-requisitos e passa por uma seleção realizada pela equipe de recursos humanos da própria empresa, que aplica inicialmente uma entrevista individual, denominada “Entrevista para Seleção de Pessoal e Avaliação Psicológica” (ANEXO A), constituída de perguntas abertas, envolvendo o preenchimento de campos com relação aos dados pessoais, vida profissional, vida social, saúde, prospecções futuras e personalidade.

O candidato considerado apto pela entrevista passa para uma segunda etapa, onde são realizados testes para avaliar a aptidão matemática do futuro cobrador. O teste inclui questões envolvendo as quatro operações matemáticas (adição, subtração, multiplicação e divisão), sendo de caráter eliminatório, já que a função do cobrador dependerá, e muito, desses conhecimentos para que o trabalho seja desenvolvido normalmente, evitando lesar o usuário e a empresa com relação ao pagamento das passagens.

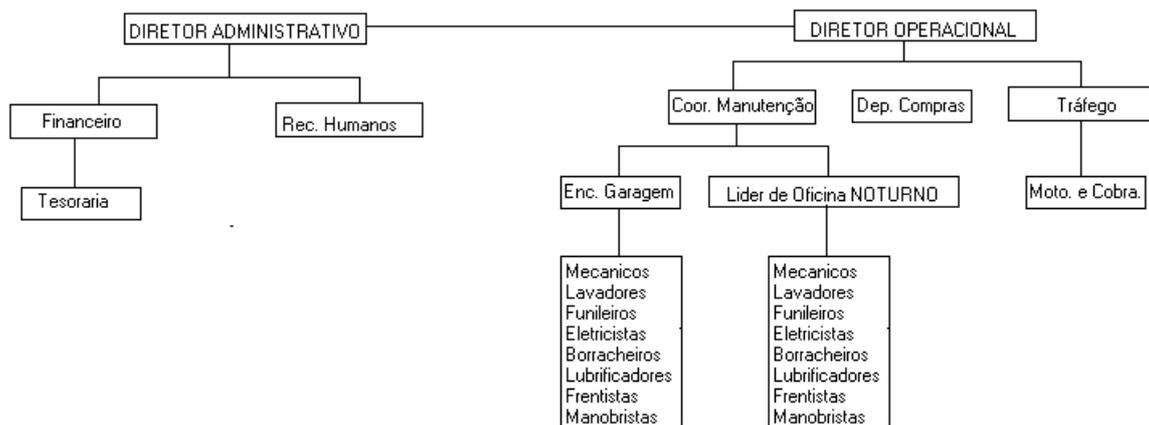
Portanto, um dos requisitos mínimos para exercer a função de cobrador é saber a matemática básica, não precisando, necessariamente, ter o ensino médio completo (antigo 2º grau); além disso, deve possuir idade mínima de 18 anos.

Após passar pela seleção pessoal, avaliação psicológica e prova de conhecimentos relacionados à matemática básica, o cobrador selecionado inicia sua função na empresa, pois seu perfil é entendido como qualificado e que se enquadra a vaga requerida.

Os novos funcionários contratados passam por um período de experiência de três meses e, nesta fase, recebem um treinamento de especialização em transportes coletivos (atribuições do cargo) e em atendimento ao público.

## 5.2 A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO DOS COBRADORES

O cobrador está inserido na estrutura organizacional da empresa de transportes coletivos como demonstrado no organograma abaixo (Figura 1):



**Figura 1. Organograma da empresa estudada**

O cobrador, juntamente com o motorista, está inserido na prestação direta de serviços aos clientes, pois é a dupla cobrador-motorista quem irá efetivar o trabalho de prestação de serviços de transportes dentro dos coletivos.

O profissional cobrador, bem como seu parceiro motorista, está submetido hierarquicamente à chefia de tráfego, ligada diretamente à diretoria operacional.

Segundo regulamentação da empresa, ao cobrador são pertinentes algumas outras funções (além da cobrança da tarifa), que devem ser respeitadas e avaliadas continuamente na sua rotina diária de trabalho, como:

- manter em reserva, moeda suficiente para restituição do troco;
- não fumar no interior do veículo, nem permitir que passageiros o façam;
- colaborar com os motoristas em tudo que diga respeito à comodidade e segurança dos passageiros e regularidades da viagem;
- preencher corretamente os documentos de viagem de sua responsabilidade;
- não portar, em serviço, arma de qualquer natureza;
- providenciar para que os objetos esquecidos no interior dos veículos sejam entregues à Operadora quando encerrar o seu turno de serviço;
- esclarecer polidamente aos usuários sobre horários, itinerários, preços de passagens e demais assuntos correlatos;
- não abandonar o veículo, quando parado para embarque e desembarque de passageiros;
- prestar à fiscalização os esclarecimentos que lhe forem solicitados;
- exibir à fiscalização, sempre que lhe for solicitado, os documentos que lhe forem exigidos por lei, neste Regulamento e em outras normas emanadas da Prefeitura Municipal;
- auxiliar o motorista nos atos de transbordo dos passageiros, em caso de interrupção de viagem por motivo de falha ou acidentes;
- não ingerir bebida alcoólica em serviço, nos intervalos da jornada, ou antes, de entrar em serviço.

A empresa é responsável pela organização do trabalho dos cobradores, no setor especificado como de Planejamento de Tráfego. A escala informa os dias de trabalho para cada profissional, para o período de um mês, sendo repassada aos

cobradores com um prazo mínimo de 48 horas de antecedência. Cada cobrador fica responsável por uma determinada escala/turno, fazendo cumprir o regime de trabalho pré-estabelecido pelo setor responsável da empresa. Cabe ressaltar que os cobradores trabalham seis dias por semana, folgando um dia e, com a divulgação das escalas de trabalho (dias de trabalho e de folga), é possível organizar sua vida pessoal.

O relatório de escalas diárias constitui uma folha com o nome dos cobradores escalados para o trabalho nos dias determinados, sendo fixado em um mural na garagem da empresa. Mesmo depois de divulgado, esse relatório é passível de modificações, com a inclusão de um ou mais cobradores ao corpo de funcionários, para suprir possíveis faltas ou afastamentos por doença.

Além do relatório com as escalas diárias, o mural também inclui informações referentes aos plantões, que demonstram quais os cobradores ficarão neste regime de trabalho, que não acontece em escalas/turnos e não possuem horários pré-estabelecidos. O cobrador-plantonista estará disponível durante seu período de trabalho, de 8 às 18 horas, sendo alocado em quaisquer eventualidades que, por ventura, vierem a interferir no bom andamento de alguma linha.

Os turnos são divididos em: (1) turno da manhã, ou também denominado de primeiro turno, que se inicia às 5 horas da manhã e vai até às 15 horas; (2) segundo turno, que se desenvolve das 14 horas até as 24 horas. Os turnos geralmente são fixos, mas a empresa poderá realizar algumas alterações quando necessário, invertendo os horários dos turnos dos trabalhadores, para atender possíveis demandas internas.

A administração da empresa prevê uma carga horária semanal para cada cobrador de 44 horas trabalhadas, em turnos de sete horas e vinte minutos. Porém, o período de trabalho de cada turno ultrapassa o horário informado, sendo o horário excedente recebido na forma de horas-extras pelos seus funcionários. A diferença entre o horário de trabalho prescrito e o horário de trabalho real é marcante, sendo que o prescrito seria de sete horas e vinte minutos e o real, em sua grande maioria, arrasta-se cotidianamente por um período superior ao informado pela empresa.

O salário líquido do cobrador de ônibus urbano na empresa pesquisada era, à época da pesquisa, de R\$678,24 (seiscentos e setenta e oito reais e vinte e quatro centavos). Há uma variação por conta das horas extras que cada cobrador faz durante sua jornada. No momento do recebimento do salário, as horas extras são computadas e adicionadas ao valor líquido do salário mensal. Como quase toda a totalidade de cobradores faz horas extras, a grande maioria recebe um salário superior ao líquido relatado acima.

### 5.3 O PROCESSO DE TRABALHO DO COBRADOR DE ÔNIBUS

O trabalho deve ser sistematizado para que ocorra de maneira a satisfazer as necessidades da população usuária dos transportes urbanos. O cobrador deve chegar à empresa antes do início do seu turno diário de trabalho, para que algumas ações sejam desenvolvidas, como a captação de moedas para facilitar o troco durante seu trabalho e a conferência da catraca de contagem dos passageiros, que deve ser realizada pelos fiscais de tráfego e acompanhada pelos cobradores. Dessa forma, há o controle da empresa do número de pagantes em cada turno atendido por cada cobrador.

A aquisição do troco é uma atividade de responsabilidade do cobrador, sendo ele responsável por manter, em reserva, moedas suficientes para restituição do troco aos usuários dos coletivos. O pessoal escalado para o segundo turno pode fazer tal apanhado em um momento anterior ao desenrolar de suas atividades, pois o segundo turno se inicia às 15 horas. Entretanto, o pessoal do primeiro turno faz a captação das moedas que servirão de troco ao final da jornada diária de trabalho, devido à impossibilidade de realizar tal procedimento ainda pela madrugada.

Realizadas essas ações anteriores ao início do turno efetivo, o cobrador segue sua rota/linha previamente estabelecida. Vale ressaltar, que também poderá haver mudanças nessas rotas, para suprir necessidades eventuais peculiares a cada linha, como em casos de veículos que sofreram avarias e que estão impossibilitados de estar circulando em seu destino normal. Nesse momento, um coletivo é retirado de uma determinada linha pré-estabelecida e redirecionado àquela necessária,

suprindo a demanda de transporte coletivo à população que depende deste tipo de transportes.

Seu ambiente de trabalho é o ônibus. Seu posto de trabalho é constituído de: uma cadeira; uma bancada com gaveta para guarda dos valores referentes às passagens; uma caixa de metal (ou até mesmo de madeira, em alguns casos, como cofre) sob a cadeira, para guarda de valores acima de R\$ 50,00 ou cem vales-transportes; a catraca à sua frente, por onde passam os passageiros.

O companheiro diário de coletivo, o motorista, na maioria das vezes é o mesmo, permitindo uma maior interação e descontração durante as viagens realizadas ao percorrer da jornada diária. Porém, em determinadas situações (afastamento por motivos de saúde, faltas justificadas ou não) ocorre a troca de motoristas, sendo este substituído por um motorista-plantonista.

Os usuários das linhas são a clientela a ser atendida por esses profissionais. No primeiro turno, o coletivo sai da garagem e segue até o terminal rodoviário localizado no município de Várzea Grande, onde dá acesso aos usuários que pagaram a passagem no guichê do terminal. É a partir deste momento que o trabalho de cobrar passagem pelo cobrador, de fato, se inicia, com os usuários que adentram ao veículo quando este sai do terminal, nos diversos pontos de parada, distribuídos pela rota/linha percorrida.

A partir daí, o cobrador ficará até o final de seu turno em seu posto de trabalho, realizando sua função de cobrar passagens, auxiliando o motorista quanto à abertura e o fechamento das portas traseiras e medianas do coletivo, através de sinais sonoros combinados entre eles (motorista–cobrador) como um toque na caixa de cobrança ou até mesmo um assobio. Há outras funções imputadas à função do cobrador, como auxílio ao usuário sobre horários, itinerários, preços de passagens e demais assuntos correlatos; providenciar para que os objetos esquecidos no interior dos veículos sejam entregues à operadora quando encerrar o seu turno de serviço; preenchimento de alguns documentos de viagem de sua responsabilidade; entre outras.

Os cobradores que assumem o segundo turno, o fazem no próprio terminal rodoviário, não necessitando ir até à garagem da empresa. Percorrem o itinerário de

sua rota/linha até seu ponto final e retornam, refazendo o trajeto de volta ao terminal rodoviário, onde reiniciarão o processo. Ao final da jornada, retornam à garagem.

A cada viagem por sua rota, tanto o cobrador como o motorista dispõem de alguns minutos de pausa, como informado pela empresa, para que possam sair de seu posto de trabalho e realizar necessidades básicas e fisiológicas normais de qualquer indivíduo (alimentação, ir ao banheiro). A empresa assegura que tais pausas correspondem ao tempo necessário para a realização de tais necessidades, mas não expôs quanto tempo mínimo ou máximo elas deveriam possuir, apenas informando que tal procedimento deveria ser realizado em local e em tempo determinado. O local é o terminal rodoviário ou garagem, e o tempo é aquele em que o funcionário não esteja ocupado desenvolvendo suas atividades.

O período de pausa entre uma parada e outra no terminal rodoviário respeita os horários de cada linha/rota. Portanto, se por quaisquer motivos o coletivo chegar atrasado ao local de embarque, tanto o cobrador como o motorista ficam impossibilitados de saírem de seu posto para possíveis eventualidades, pois além dos fiscais de tráfego, há uma fiscalização mais intensa e ofensiva, aquela realizada pelos usuários das respectivas linhas.

Ao final da jornada, cada cobrador tem a responsabilidade de levar à tesouraria da empresa, que possui um escritório no terminal rodoviário, o valor arrecadado em suas viagens diárias. A conferência de tais valores demanda um bom tempo, já que são inúmeros cobradores que procuram esse setor ao mesmo tempo. A entrega dos valores pode ser feita em outro dia, porém o medo de possíveis assaltos acaba por obrigar cada funcionário a fazer tal procedimento no encerrar de suas atividades. Vale ressaltar que este período para a prestação de contas não é computado como horas extras para os cobradores.

Os valores recebidos nas viagens deviam ser depositados e conferidos na tesouraria a cada viagem, porém, esta ação limitaria o tempo dos cobradores, atrasando todo o cronograma a ser seguido por cada linha. Para tanto, a empresa disponibiliza um cofre em cada coletivo, em que os valores acima de cinquenta reais recebidos devem ser ali depositados. Esta ação faz com que os valores perdidos em assaltos sejam menores, resguardando também os cobradores, que são responsabilizados

em repor inteiramente o dinheiro, quando este supera o valor anteriormente citado. A não concordância de valores entre a tesouraria da empresa e o cobrador no momento da prestação de contas também é de responsabilidade do cobrador, sendo ele obrigado a restituir o montante que vier a faltar. A empresa arca com a metade do valor furtado apenas para casos em que o montante seja de um valor menor que cinquenta reais, pois se for maior, a empresa se exime em dividir o custo do assalto com o cobrador, já que faz tal recomendação durante seu treinamento para a função. O motorista não é responsabilizado por valores saqueados, ficando esta responsabilidade apenas com o cobrador.

#### 5.4 ASPECTOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS DOS COBRADORES

A idade dos cobradores pesquisados encontrava-se entre 19 e 53 anos, sendo a média de  $30,2 \pm 7,3$  anos. A distribuição dos pesquisados pelas variáveis sexo, grupo racial, estado civil e região de nascimento encontram-se na Tabela 1.

**Tabela 1** - Distribuição dos cobradores segundo sexo, grupo racial, estado civil e região de nascimento. Grande Cuiabá - 2007

VARIÁVEL	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
<b>SEXO</b>		
Feminino	88	49,4
Masculino	90	50,6
<b>GRUPO RACIAL</b>		
Branca	47	26,4
Parda	94	52,8
Preta	37	20,8
<b>ESTADO CIVIL</b>		
Solteiro	75	42,1
Casado/ vive maritalmente com alguém	77	43,3
Divorciado/ desquitado/ separado	26	14,6
<b>REGIÃO DE NASCIMENTO</b>		

Região metropolitana de Cuiabá (Cuiabá, Várzea Grande)	65	36,5
Outras cidades do Mato Grosso	53	29,8
Outros Estados	55	30,9
Não respondeu	5	2,8
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Observa-se que houve uma proporção semelhante em relação aos sexos feminino e masculino (respectivamente, 49,4% e 50,6%), bem como em relação a ser solteiro ou casado/vivendo maritalmente com alguém (respectivamente, 42,1% e 43,3%). A maioria das pessoas relatou pertencer ao grupo racial/cor parda (52,8%).

Ainda, conforme a Tabela 1, a maioria relatou ter migrado de outros Estados ou de outras cidades do Estado do Mato Grosso para a região metropolitana de Cuiabá (60,7%). O tempo médio de moradia na região da Grande Cuiabá foi de  $19,8 \pm 9,7$  anos.

Em relação à escolaridade, a média do número de anos de estudo foi de  $10 \pm 1,9$  anos, correspondendo a mais do que o ensino fundamental.

## 5.5 ASPECTOS RELACIONADOS À SITUAÇÃO DE TRABALHO DOS COBRADORES

O tempo médio de trabalho como cobrador de ônibus foi de 2,8 anos, variando entre 0,1 e 14 anos. O tempo médio de trabalho como cobrador de ônibus na empresa estudada foi de 1 ano, variando de 0,1 a 9,1 anos.

Com relação às horas diárias trabalhadas, a pesquisa apontou uma média de  $9,3 \pm 1,3$  horas por dia. A distribuição dos cobradores estudados segundo o turno de trabalho está apresentada na Tabela 2 abaixo.

**Tabela 2** - Distribuição dos cobradores segundo turno de trabalho. Grande Cuiabá - 2007

VARIÁVEL	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
HORÁRIO DE TRABALHO		
Fixo no 1º turno	50	28,1
Fixo no 2º turno	79	44,4
Em turnos alternantes	49	27,5
TOTAL	178	100

Observa-se na tabela que o turno onde se encontra a maior proporção dos cobradores está no 2º turno de trabalho (44,4%), que ocorre das 15 às 24 horas.

A realização de horas extras semanais por parte dos cobradores teve uma média de  $8,3 \pm 6,0$  horas.

O tempo de pausa entre uma viagem e outra durante o turno de trabalho do cobrador foi em média de  $3,6 \pm 3,15$  minutos. O tempo disponibilizado para refeições durante a jornada de trabalho encontrava-se entre 0 e 15 minutos.

O tempo de trabalho por parte dos cobradores na atual linha/rota em que trabalha variou entre 0,1 e 7,0 anos, sendo a média de 0,67 anos. As variáveis opinião dos trabalhadores cobradores de ônibus com relação à linha/rota percorrida, a violência/agressão física por parte dos usuários e a assaltos sofridos estão especificadas na Tabela 3.

**Tabela 3** - Distribuição dos cobradores segundo opinião sobre sua atual linha/rota, ter sofrido agressão/violência por parte dos usuários e ter sofrido assaltos. Grande Cuiabá - 2007

VARIÁVEL	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
OPINIÃO LINHA/ROTA		
Tranquila	43	24,2
Mais ou menos	86	48,3
Estressante	49	27,5
VIOLÊNCIA/AGRESSÃO FÍSICA		

Sim	56	31,5
Não	122	68,5
ASSALTOS		
Sim	108	60,7
Não	70	39,3
TOTAL	178	100

De acordo com a Tabela 3, uma maior proporção dos cobradores classifica sua linha/rota como sendo mais ou menos (48,3%).

Dos que consideraram a linha/rota estressante, quase a totalidade expressou o motivo de sua opinião, sendo que 77% das respostas foram em decorrência de assaltos, rota perigosa, violência, medo e falta de segurança, enquanto que 15% foram por excesso de passageiros e agitação/correria.

Dos que consideraram a linha mais ou menos, 75% expressaram o motivo de sua opinião, sendo que 55% das respostas foram para assaltos, rota perigosa, violência, medo e falta de segurança; enquanto que 17,9% foram para condições como calor, condição da rota, condição da via, condição do ônibus, ser cansativa; 11,9% para a falta de urbanidade dos passageiros e 7,2% para excesso de passageiros e excesso de trabalho.

Dos que consideraram a linha tranqüila, a maioria não respondeu à pergunta sobre o motivo de avaliá-la desta forma. Dos que responderam, expressaram como “sem problemas”, “normal”, “não tenho o que reclamar”, “ainda não aconteceu nada comigo”, “pessoas diferentes”, “gente bonita”.

Ainda segundo a Tabela 3, 31,5% dos cobradores relataram já ter sofrido algum tipo de violência/ agressão (física) por parte dos usuários no exercício de sua profissão como cobrador; e a maior parte dos cobradores (60,7%) relatou já ter sido assaltada durante as viagens realizadas em sua jornada de trabalho. A média do número de vezes em que o cobrador foi vítima de assaltos durante as viagens no último ano de trabalho foi de 1,2 vezes, variando de zero a sete vezes.

## 5.6 CONDIÇÕES DE SAÚDE DOS COBRADORES

### 5.6.1 Morbidade Referida

Os resultados em relação à variável ocorrência de problemas de saúde relatados nos últimos 15 dias são apresentados na Tabela 4.

**Tabela 4** - Distribuição dos cobradores segundo ocorrência de problemas de saúde nos últimos 15 dias. Grande Cuiabá - 2007

VARIÁVEL	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
PROBLEMA DE SAÚDE NOS ÚLTIMOS 15 DIAS		
Sim	67	37,6
Não	111	62,4
TOTAL	178	100

De acordo com a Tabela 4, 37,6% dos cobradores referiram ter tido problemas de saúde nos últimos 15 dias. A tabela 5 apresenta os problemas de saúde relatados pelos cobradores.

**Tabela 5** - Problemas de saúde nos últimos 15 dias, relatados pelos cobradores. Grande Cuiabá - 2007

PROBLEMA DE SAÚDE	FREQ. (n)	PORC. (%)
Problemas musculoesqueléticos	19	24,0
Problema de coluna (hérnia de disco) / dores nas costas	17	
Dores nas articulações / joelho	2	
Problemas cardiovasculares	15	19,0
Pressão alta	9	
Hemorróidas	4	
Início de derrame	2	

Problemas do aparelho gênito-urinário (problema de rins / infecção urinária / dor na urina / cólicas renais)	11	13,9
Problemas do aparelho respiratório (gripe / virose / sinusite / pneumonia)	8	10,1
Problemas gastrointestinais (dor de estômago / gastrite / estômago)	7	8,9
Dor de cabeça	7	8,9
Transtornos mentais (depressão / sofrimento)	4	5,0
Dengue	3	3,8
Outros: visão (2) / dores no corpo (1) / dor de dente (1) / alergia (1)	5	6,3
<b>TOTAL (*)</b>	<b>79</b>	<b>100,0</b>

O perfil é caracterizado principalmente por três grupos de problemas à saúde, que perfizeram 57% das queixas: musculoesqueléticos, cardiovasculares e do aparelho gênito-urinário. Além disso, complementam o desgaste do tipo de trabalho realizado pelos cobradores, outros problemas em que é grande a contribuição dos fatores estressores: problemas gastrointestinais, dor de cabeça e transtornos mentais. Destaca-se, também, a ocorrência de casos de dengue, tendo em vista que a região, à época da pesquisa, passava por um período de epidemia desta doença.

As variáveis afastamento do trabalho devido a problemas de saúde nos últimos 15 dias e os locais de atendimento médico dentre os cobradores que referiram ter tido problemas são apresentados na Tabela 6.

**Tabela 6** - Distribuição dos cobradores que apresentaram problemas de saúde nos últimos 15 dias segundo afastamento do trabalho e local de atendimento. Grande Cuiabá - 2007

VARIÁVEL	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
AFASTAMENTO DO TRABALHO		
Sim	47	70,1
Não	20	29,9
LOCAL DO ATENDIMENTO MÉDICO		
Programa Saúde da Família (PSF) próximo à residência	2	3,0
Unidade Básica Saúde, Ambulatório ou Pronto-Socorro do SUS	26	38,8
Plano ou convênio de saúde	15	22,4
Particular	6	9,0
Não respondeu	18	26,9
TOTAL	67	100

A Tabela 6 mostra que dentre os sessenta e sete cobradores que relataram ter apresentado algum problema de saúde nos últimos 15 dias, quarenta e sete (70,1%) informaram ter sido afastados do trabalho.

O tempo médio de afastamento devido aos problemas de saúde referidos foi de 4,2  $\pm$  2,8 dias. Ainda conforme a Tabela 6, a maior parte dos atendimentos médicos ocorreu em unidades básica de saúde, ambulatório ou em pronto-socorros do SUS (38,8%).

A tabela 7 apresenta a distribuição dos pesquisados segundo a ocorrência de acidente de trabalho no último ano.

**Tabela 7** - Ocorrência de acidente de trabalho no último ano entre cobradores de ônibus. Grande Cuiabá - 2007

VARIÁVEL	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
ACIDENTE DE TRABALHO NO ÚLTIMO ANO		
Sim	08	4,5
Não	168	94,4
Não respondeu	02	1,1
TOTAL	178	100,0

Apenas oito dos cobradores entrevistados (4,5%) relataram ter sido vítima de acidentes de trabalho no último ano. E, desses envolvidos em acidentes de trabalho, cinco foram afastados de suas atividades para tratamento. Em relação à Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), somente três afirmaram ter conhecimento de que isso ocorreu.

### 5.6.2 Ocorrência de Distúrbios Mentais Menores

A tabela 8 mostra os resultados em relação à ocorrência de suspeita de Distúrbios Mentais Menores (DMM) e uso habitual de medicamentos calmantes.

**Tabela 8** - Distribuição dos cobradores segundo suspeita de apresentar distúrbios mentais menores e uso habitual de medicamentos calmantes. Grande Cuiabá - 2007

VARIÁVEL	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
SUSPEITA DE DMM		
Sim	61	34,3
Não	117	65,7
CALMANTE		
Sim	10	5,6
Não	168	95,4
TOTAL	178	100,0

De acordo com a Tabela 8, cerca de um terço dos cobradores da amostra foram suspeitos de apresentar distúrbios mentais menores (DMM). Com relação ao uso habitual de medicamentos calmantes, 5,6% dos cobradores relataram usar tal tipo de medicamento; os medicamentos referidos enquadram-se nas categorias de tranqüilizantes e antidepressivos.

### 5.6.3 Hábitos Relacionados à Saúde

Com relação aos hábitos relacionados à saúde - como o tabagismo e o uso de bebidas alcoólicas -, a Tabela 9 apresenta os resultados encontrados.

**Tabela 9** - Distribuição dos cobradores segundo tabagismo, uso de bebidas alcoólicas nas folgas e sair para beber com os colegas no final do horário de trabalho. Grande Cuiabá - 2007

VARIÁVEL	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
<b>TABAGISMO</b>		
Sim	138	77,5
Não	40	22,5
<b>BEBER NAS FOLGAS</b>		
Sim	86	48,3
Não	92	51,7
<b>BEBER COM COLEGAS</b>		
Sim	31	17,4
Não	147	82,6
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>

Foi observado que 77,5% dos cobradores possuem o hábito de fumar e que o hábito de beber nas folgas foi referido por cerca de metade dos pesquisados. Em relação a sair com colegas após o horário de trabalho, tal hábito foi referido por 17,4% dos cobradores.

## 5.7 RELAÇÕES ENTRE SITUAÇÃO DE TRABALHO E CONDIÇÕES DE SAÚDE DOS COBRADORES

### 5.7.1 Percepção da relação entre situação de trabalho e saúde

A percepção da relação entre a situação de trabalho e as condições de saúde dos cobradores foi estudada primeiramente pela informação dessa relação por parte do médico que lhes atendeu devido ao problema de saúde ocorrido nos últimos 15 dias. Entre os 49 cobradores que responderam ter procurado atendimento, vinte e sete (55,1%) relataram que o médico que o atendeu relacionou o sintoma apresentado com suas condições de trabalho.

Em seguida, a percepção da relação saúde-trabalho foi estudada a partir da opinião dos cobradores, sendo observado que cento e trinta e nove de todos os entrevistados (78,1%) consideraram que seu trabalho pode prejudicar a saúde.

Com relação à variável fator no trabalho que causa prejuízo à saúde dos cobradores, foi construída a Tabela 10, que engloba as várias respostas obtidas, pois um mesmo sujeito pôde relatar mais de um fator causador de prejuízo.

**Tabela 10** - Fatores no trabalho que causam prejuízo à saúde dos cobradores de ônibus. Grande Cuiabá - 2007

VARIÁVEL	FREQUÊNCIA	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE RESPOSTAS
TRABALHO PREJUDICAR SAÚDE		
Condição do banco (posto de trabalho)	51	24,1
Tempo de alimentação inadequado	43	20,3
Permanência em posição sentada	22	10,4
Excesso de jornada	19	9,0
Pressão por parte dos superiores	19	9,0
Excesso de barulho	13	6,1

Trabalho sedentário	9	4,2
Falta de urbanidade	7	3,3
Calor	6	2,8
Medo da violência	5	2,4
Falta de tempo para realizar necessidades fisiológicas	3	1,4
Medo de possíveis demissões	3	1,4
Repetição de movimentos	3	1,4
Trabalhar em escalas	3	1,4
Falta de tempo para atividades sociais	2	1,0
Condição do coletivo	2	1,0
Poucas folgas	2	1,0
Total de respostas	212 (*)	100,0

(\*) Esta questão aceitava a indicação de até 3 fatores relacionados ao trabalho que lhe causassem prejuízos à saúde.

Cerca de 40% das referências foram para fatores relacionados principalmente à posição sentada do posto de trabalho (condição do banco, permanência em posição sentada e trabalho sedentário). Outra dimensão importante (com cerca de 30% das referências) foi a relativa à utilização do tempo, tanto em relação à extensa jornada de trabalho quanto do pouco tempo para se alimentar adequadamente, para realizar as necessidades fisiológicas e para realizar atividades sociais. Seguem-se, em importância, cerca de 15% para fatores envolvendo as relações interpessoais no trabalho (pressão por parte de chefias, falta de urbanidade por parte dos usuários e medo da violência) e 10% para as condições físicas ambientais (barulho e calor).

Para avaliar a variável problema de saúde que pode decorrer do trabalho, era possível elencar as três principais causas. As respostas colhidas foram distribuídas na Tabela 11.

**Tabela 11** – Problemas de saúde que podem decorrer do trabalho realizado pelo cobrador de ônibus urbano. Grande Cuiabá - 2007

PROBLEMAS DE SAÚDE DECORRENTES DO TRABALHO	FREQUÊNCIA (n)	PORCENTAGEM (%)
Coluna	84	23,7
Estresse	49	13,8
Problemas do aparelho digestório	43	12,1
Problemas renais	33	9,3
Fadiga	28	7,9
Hemorróida	16	4,5
Problemas de circulação nos membros inferiores	15	4,2
Depressão	14	4,0
Problemas de Audição	12	3,4
Dor de cabeça	10	2,8
Surdez	9	2,5
Pressão alta	8	2,3
Dor nas articulações	7	2,0
Sono	6	1,7
Falta de tempo para atividades sociais	5	1,4
Fraqueza	4	1,1
Medo	3	0,8
Desmotivação	2	0,6
Dor muscular	2	0,6
Excesso de calor	2	0,6
Obesidade	2	0,6
<b>TOTAL de respostas</b>	<b>354(*)</b>	<b>100,0</b>

(\*) Esta questão aceitava a indicação de até 3 problemas de saúde que poderiam decorrer em função do trabalho realizado.

Os problemas de coluna são freqüentemente os mais esperados pelos cobradores (23,7% das respostas). Em segundo lugar, aparecem os problemas relacionados à esfera do desgaste emocional (21% das referências), como: estresse, depressão,

sono, medo e desmotivação. Seguem-se, os problemas do aparelho digestório (12,1%), geniturinário (9,3%) e circulatório (8,7%, para varizes e hemorróidas). Há de se destacar, também, 6% que referiram problemas auditivos e surdez.

Com relação à opinião sobre se o horário (escala) de trabalho compromete sua saúde e se tal escala atrapalha no convívio familiar e social, os resultados são apresentados na Tabela 12.

**Tabela 12** - Distribuição dos cobradores segundo comprometimento da saúde e do convívio familiar/social devido ao horário da escala de trabalho. Grande Cuiabá - 2007

VARIÁVEL	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
ESCALA COMPROMETE SAÚDE		
Sim	92	51,7
Não	84	47,2
Não respondeu	02	1,1
ESCALA ATRAPALHA CONVÍVIO FAMILIAR E SOCIAL		
Sim	97	54,5
Não	79	44,4
Não respondeu	02	1,1
TOTAL	178	100

Segundo esta Tabela, a maior parte dos cobradores acredita que seu horário (escala) de trabalho compromete sua saúde (51,7%) e que também atrapalha seu convívio familiar e social (54,5%).

**Tabela 13** - Tipo de comprometimento à saúde decorrente da escala (horário) de trabalho entre cobradores. Grande Cuiabá - 2007

COMO ESCALA COMPROMETE A SAÚDE	FREQUÊNCIA (n)	PORCENTAGEM (%)
Coluna	67	54,0
Depressão	8	6,5
Estresse / nervosismo	8	6,5
Problemas do aparelho digestório	8	6,5
Problemas renais	6	4,8
Problemas auditivos	5	4,0
Tempo de alimentação inadequado	5	4,0
Dor de cabeça	4	3,2
Problemas Mentais	5	4,0
Hemorróida	2	1,6
Ansiedade	2	1,6
Cansaço e desânimo	2	1,6
Poucas folgas	2	1,6
<b>TOTAL</b>	<b>124 (*)</b>	<b>100,0</b>

(\*) Entre as 92 pessoas que responderam afirmativamente à tabela 12.

Dentre os tipos de comprometimento da saúde decorrente da escala/horário de trabalho, destacaram-se os problemas da coluna em cerca de metade dos cobradores estudados. Seguem-se o grupo do estresse e transtornos mentais, com cerca de 20% das respostas (incluindo depressão, estresse/nervosismo, ansiedade, cansaço e desânimo) e dos problemas do aparelho digestório e alimentar, com cerca de 10%.

As principais atividades familiares e/ou sociais prejudicadas pelo horário (escala) de trabalho estão relacionadas na Tabela 14.

**Tabela 14** – Principais atividades familiares/sociais prejudicadas pelo horário (escala) de trabalho entre cobradores de ônibus, Grande Cuiabá - 2007

VARIÁVEL	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
ATIVIDADES FAMILIARES/SOCIAIS PREJUDICADAS		
Convívio familiar	43	42,6
Convívio social	33	32,7
Religião	12	11,9
Acompanhamento do crescimento dos filhos	9	8,9
Estudos	2	2,0
Medo de entrar em depressão	2	2,0
TOTAL	101(*)	100,0

(\*) Entre as 97 pessoas que responderam afirmativamente na tabela 12

A principal atividade familiar/social prejudicada apontada pela Tabela 14 foi o convívio familiar (42,9%), seguido do convívio social com 32,7%.

Dentre as coisas que mais agradam os cobradores de ônibus em seu trabalho (vide Tabela 15, abaixo), destacam-se os aspectos ligados às relações interpessoais: a amizade com os colegas de trabalho (34,8% do total de respondentes), o bom relacionamento com os usuários (29,2% do total de respondentes) e o contato com pessoas diferentes (7,3%). Dois outros aspectos que chamam a atenção são o salário (20,2% dos cobradores) e o fato de ter um trabalho (12,4%).

**Tabela 15** – Coisas que mais agradam os cobradores no seu trabalho. Grande Cuiabá, 2007

COISAS QUE MAIS AGRADAM NO TRABALHO	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
	n	% (*)
Amizade com colegas de trabalho	62	34,8
Bom relacionamento com usuários	52	29,2
Salário	36	20,2
Ter um trabalho	22	12,4
Contatos com pessoas diferentes	13	7,3
Folgas	7	3,9
Bom relacionamento com a chefia	6	3,4
Horas extras pagas corretamente	5	2,8
Sair bem no final do turno	5	2,8
Ajuda no sacolão	4	2,2
Ar condicionado do coletivo	4	2,2
Trabalho é uma distração	4	2,2
Gostar da profissão	4	2,2
Quando o troco é facilitado	3	1,7
Mulheres bonitas	3	1,7
Bom humor	3	1,7
Cobrar a passagem	3	1,7
Empresa	3	1,7
Final do turno	3	1,7
Andar de ônibus, férias, gostar do turno, humildade, início do turno, não agrada e ser útil	2 (**)	1,1
Respeito, salário recibo corretamente, valorização	1 (***)	0,6
TOTAL de respostas (****)	259	

(\*) Porcentagem em relação ao total de cobradores, indicando a prevalência da resposta na população estudada.

(\*\*) Duas referências para cada um dos fatores.

(\*\*\*) Uma referência para cada um dos fatores.

(\*\*\*\*) Esta questão aceitava a indicação de até 3 coisas que agradam no trabalho.

Com relação às coisas que mais desagradam no trabalho do cobrador de ônibus, a Tabela 16 apresenta os resultados obtidos.

**Tabela 16** - Coisas que mais desagradam os cobradores no seu trabalho. Grande Cuiabá, 2007

COISAS QUE MAIS DESAGRADAM NO TRABALHO	FREQUÊNCIA n	PORCENTAGEM % (*)
Convivência no ambiente de trabalho / mau relacionamento	53	29,8
Tratamento recebido dos usuários	40	22,5
Chefia	21	11,8
Horas extras incorretamente recebidas	18	10,1
Escala de trabalho / Plantão	16	9,0
Excesso de jornada	14	7,9
Falta de valorização	14	7,9
Tempo de alimentação inadequado	7	3,9
Ter que arranjar troco	7	3,9
Pressão / estresse	7	3,9
Responsabilidade por assaltos / excesso de responsabilidade	6	3,3
Medo da violência	5	2,8
Trabalho sedentário	5	2,8
Salário	4	2,2
Falta de expectativas profissionais	4	2,2
Calor	4	2,2
Não especificou	3	1,7
Não ter um plano de saúde	2	1,1
TOTAL de respostas (**)	230	

(\*) Porcentagem em relação ao total de cobradores, indicando a prevalência da resposta na população estudada.

(\*\*) Esta questão aceitava a indicação de até 3 coisas que desagradam no trabalho.

Também entre as coisas que desagradam no trabalho, têm importância aspectos das relações interpessoais, como mostram as proporções de 29,8% dos cobradores que consideraram a convivência no ambiente de trabalho e de 22,5% que referiram o tratamento recebido dos usuários. Mais especificamente, a chefia aparece como o terceiro aspecto que mais desagrada os cobradores. Por outro lado, surgem também, de importância, as horas extras incorretamente recebidas (10,1%), a escala de trabalho (9,0%), o excesso de jornada de trabalho e a falta de valorização (ambas com 7,9%).

Com relação a sentir-se valorizado pelo trabalho, cerca de metade dos entrevistados responderam que às vezes se sentem valorizados, como demonstrado na Tabela 17, abaixo:

**Tabela 17** – Distribuição dos cobradores segundo sentir-se realizado pelo trabalho que realiza. Grande Cuiabá - 2007

VARIÁVEL	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
SENTE VALORIZADO		
Não	46	25,8
Às vezes	83	46,6
Sim	49	27,5
TOTAL	178	100

A desvalorização pelo trabalho que realiza foi reportada ao sentimento de pouco respeito com a profissão por parte da empresa e chefias (inclusive com alguns referindo que ser cobrador não é profissão), a desconfiança contínua que sofrem, baixos salários, não serem ouvidos em suas necessidades para melhorar o trabalho. Dos poucos que relataram o motivo de sentir-se valorizado, os aspectos mais freqüentemente expressados foram que: “depende dos passageiros do ônibus” e “o fato de ter um trabalho que lhe ajude a sustentar a família”.

## 5.7.2 Fontes de tensão e cansaço no trabalho

**Tabela 18** – Distribuição dos cobradores segundo ocorrência de diferentes fontes de tensão e cansaço no trabalho. Grande Cuiabá - 2007

		Não	Às vezes	Sim	Não responde	Total
Posto de trabalho do cobrador (cadeira e bancada) no ônibus é inadequado, causando desconforto	Frequência	15	20	143	0	178
	%	8,4	11,2	80,3	0,0	100,0
Alterações imprevistas na escala de trabalho	Frequência	18	26	134	0	178
	%	10,1	14,6	75,3	0,0	100,0
Má remuneração pelo trabalho que realiza.	Frequência	15	31	132	0	178
	%	8,4	17,4	74,2	0,0	100,0
Calor excessivo durante o trabalho.	Frequência	20	29	129	0	178
	%	11,2	16,3	72,5	0,0	100,0
Responsabilidade muito grande no trabalho que realiza e que qualquer descuido pode ocasionar prejuízos.	Frequência	18	31	129	0	178
	%	10,1	17,4	72,5	0,0	100,0
Barulho excessivo durante o trabalho.	Frequência	17	35	126	0	178
	%	9,6	19,7	70,8	0,0	100,0
Ter que realizar horas- extras	Frequência	21	33	124	0	178
	%	11,8	18,5	69,7	0,0	100,0
Pouco tempo para pausas durante o trabalho.	Frequência	17	37	124	0	178
	%	9,6	20,8	69,7	0,0	100,0
Possibilidade de assalto durante o trabalho	Frequência	18	39	121	0	178
	%	10,1	21,9	68,0	0,0	100,0
Trabalhar na atual linha em que está escalado	Frequência	14	43	119	2	178
	%	7,9	24,2	66,9	1,1	100,0
Não pode sugerir modificações para realizar o trabalho (as ordens vêm de cima e tem que ser obedecidas rigorosamente).	Frequência	29	31	118	0	178
	%	16,3	17,4	66,3	0,0	100,0
Trabalhar somente em escala.	Frequência	33	28	117	0	178
	%	18,5	15,7	65,7	0,0	100,0
Jornada de trabalho muito longa para este tipo de atividade.	Frequência	24	41	113	0	178
	%	13,5	23,0	63,5	0,0	100,0
Ritmo de trabalho muito acelerado.	Frequência	33	39	106	0	178
	%	18,5	21,9	59,6	0,0	100,0
Pressão da população usuária de serviço, filas.	Frequência	30	46	102	0	178
	%	16,9	25,8	57,3	0,0	100,0
A falta de perspectiva de crescimento profissional na empresa	Frequência	32	43	101	2	178
	%	18,0	24,2	56,7	1,1	100,0
O trabalho é monótono e desinteressante.	Frequência	52	27	99	0	178
	%	29,2	15,2	55,6	0,0	100,0
Problemas com chefia (discriminação, perseguição, discussões, controle excessivo, autoritarismo).	Frequência	55	44	79	0	178
	%	30,9	24,7	44,4	0,0	100,0
Ameaça de corte de pessoal e desemprego.	Frequência	59	45	74	0	178
	%	33,1	25,3	41,6	0,0	100,0
Falta de cooperação entre os colegas de trabalho.	Frequência	114	26	38	0	178
	%	64,0	14,6	21,3	0,0	100,0

A Tabela 18 destaca os aspectos mais importantes assinalados pelos cobradores como sendo fonte de tensão e cansaço. O posto de trabalho, as alterações imprevistas, a má remuneração, o calor excessivo, a responsabilidade muito grande e o barulho foram referidos por mais de 70% dos cobradores. Os resultados obtidos para as outras fontes de tensão e cansaço, apresentados na Tabela 18, são também relevantes, pois quase a totalidade deles foram referidos por mais da metade dos pesquisados.

### 5.7.3 Associação entre variáveis relacionadas aos aspectos sócio-demográficos e à situação de trabalho e a ocorrência de distúrbios mentais menores (DMM)

**Tabela 19** – Distribuição dos cobradores por idade, escolaridade e tempo de moradia na Grande Cuiabá, segundo suspeita de apresentar distúrbio mental menor. Grande Cuiabá - 2007

	Suspeita de DMM	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	p-valor
Idade (anos)	Sim	61	21,0	46,0	31,23	5,64	0,0221*
	Não	117	19,0	53,0	29,73	7,99	
Escolaridade (anos)	Sim	59	6,0	15,0	10,34	1,70	0,1939
	Não	117	4,0	12,0	9,81	2,02	
Tempo Grande Cuiabá (anos)	Sim	61	6,0	40,0	23,52	9,10	0,0001*
	Não	117	0,8	45,0	17,91	9,49	

\*p-valor < 0,05

Teste Mann-Whitney

De acordo com a tabela acima, houve associação estatisticamente significativa entre a variável suspeita de DMM e as variáveis idade e tempo de moradia na Grande Cuiabá. Assim, os cobradores que apresentaram suspeita de DMM tiveram maiores médias de idade (31,23 anos contra 29,73 anos entre os que não foram suspeitos de apresentar DMM) e de tempo de moradia na Grande Cuiabá (23,52 anos contra 17,91 anos).

**Tabela 20** – Distribuição dos cobradores por sexo, raça/cor, estado civil e região de nascimento, segundo suspeita de apresentar distúrbio mental menor. Grande Cuiabá – 2007

		Suspeita de DMM		Total	p-valor	
		Sim	Não			
Sexo	Feminino	n	40	48	88	0,0019*
		%	45,5	54,5	100,0	
	Masculino	n	21	69	90	
		%	23,3	76,7	100,0	
	Total	n	61	117	178	
%	34,3	65,7	100,0			
Raça/ cor	Branca	n	26	21	47	0,0014*
		%	55,3	44,7	100,0	
	Parda	n	27	67	94	
		%	28,7	71,3	100,0	
	Preta	n	8	29	37	
%		21,6	78,4	100,0		
Total	n	61	117	178		
%	34,3	65,7	100,0			
Estado civil	Solteiro	n	24	51	75	0,8204
		%	32,0	68,0	100,0	
	Casado/ vive maritalmente com alguém	n	27	50	77	
		%	35,1	64,9	100,0	
	Divorciado/ desquitado/ separado	n	10	16	26	
%		38,5	61,5	100,0		
Total	n	61	117	178		
%	34,3	65,7	100,0			
Região que nasceu	Região metropolitana de Cuiabá (Cuiabá, Várzea Grande)	n	25	40	65	0,3213
		%	38,5	61,5	100,0	
	Outras cidades do Mato Grosso	n	21	32	53	
		%	39,6	60,4	100,0	
	Outros Estados	n	15	40	55	
%		27,3	72,7	100,0		
Total	n	61	112	173		
%	35,3	64,7	100,0			

\*p-valor < 0,05  
Teste Qui-quadrado

De acordo com a tabela acima, houve associação estatisticamente significativa entre a variável Suspeita de DMM e as variáveis sexo e raça/cor. Assim, foram maiores as prevalências de DMM entre as mulheres (45,5%) e os cobradores que responderam ser da cor branca (55,3%).

**Tabela 21** – Distribuição dos cobradores por tempo na ocupação, tempo de empresa, horas de trabalho diárias, realização de horas-extras, tempo de pausas, pausas para refeições, tempo de trabalho na atual rota e número de vezes em que foi assaltado, segundo suspeita de apresentar distúrbio mental menor. Grande Cuiabá - 2007

	Suspeita de DMM	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	p-valor
Tempo cobrador (anos)	Sim	61	0,1	13,0	3,61	3,37	0,0001*
	Não	117	0,1	14,0	2,41	3,60	
Tempo empresa (anos)	Sim	61	0,1	3,5	1,20	1,14	0,2387
	Não	117	0,1	9,1	0,99	1,52	
Horas de trabalho diárias	Sim	61	6,0	12,0	8,92	1,43	0,0021*
	Não	117	8,0	13,0	9,52	1,13	
Horas-extras	Sim	61	0,0	20,0	7,11	5,86	0,0407*
	Não	117	0,0	24,0	8,96	6,02	
Tempo pausas (minutos)	Sim	61	0,0	15,0	4,30	3,97	0,2070
	Não	117	0,0	10,0	3,23	2,59	
Pausa refeição (minutos)	Sim	61	0,0	15,0	4,20	5,42	0,4692
	Não	117	0,0	15,0	3,76	5,76	
Tempo rota (anos)	Sim	61	0,1	2,9	0,76	0,76	0,2219
	Não	115	0,1	7,0	0,63	0,84	
Vezes assalto	Sim	61	0,0	5,0	1,41	1,35	0,0528
	Não	117	0,0	7,0	1,07	1,32	

\*p-valor < 0,05

Teste Mann-Whitney

Houve associação estatisticamente significativa entre a variável suspeita de DMM e as variáveis tempo como cobrador, horas de trabalho diárias e realização de horas-extras. Para os cobradores suspeitos de apresentar DMM foi maior a média de tempo como cobrador (3,61 anos contra 2,41 anos entre os não suspeitos), sendo menores as médias de horas de trabalho diárias (8,92 horas contra 9,52 horas) e de horas-extras (7,11 horas, contra 8,96 horas). A variável “número de vezes em que foi assaltado” teve um valor-p limítrofe para significância (0,0528).

**Tabela 22** – Distribuição dos cobradores por turno de trabalho, opinião sobre a rota, ter sofrido algum tipo de violência/agressão por parte de usuários e ter sido assaltado. Grande Cuiabá - 2007

		Suspeita de DMM		Total	p-valor	
		Sim	Não			
Horário de trabalho	Fixo no 1º turno	N	20	30	50	0,3535
		%	40,0	60,0	100,0	
	Fixo no 2º turno	N	28	51	79	
		%	35,4	64,6	100,0	
	Em turnos alternantes	N	13	36	49	
		%	26,5	73,5	100,0	
Total	N	61	117	178		
	%	34,3	65,7	100,0		
Opinião rota	Tranqüila	N	6	37	43	0,0042*
		%	14,0	86,0	100,0	
	Mais ou menos	N	37	49	86	
		%	43,0	57,0	100,0	
	Estressante	N	18	31	49	
		%	36,7	63,3	100,0	
Total	n	61	117	178		
	%	34,3	65,7	100,0		
Sofreu Violência/agressão	Sim	n	30	26	56	0,0002*
		%	53,6	46,4	100,0	
	Não	n	31	91	122	
		%	25,4	74,6	100,0	
Total	n	61	117	178		
	%	34,3	65,7	100,0		
Assalto	Sim	n	44	64	108	0,0239*
		%	40,7	59,3	100,0	
	Não	n	17	53	70	
		%	24,3	75,7	100,0	
Total	n	61	117	178		
	%	34,3	65,7	100,0		

\*p-valor < 0,05  
 Teste Qui-quadrado

De acordo com a tabela acima existem evidências de associação estatisticamente significativa entre a variável Suspeita de DMM e as variáveis opinião rota, ter sofrido violência/agressão por parte de usuários e ter sido assaltado. A suspeita de DMM foi mais prevalente para aqueles que consideraram a rota onde trabalha como sendo mais ou menos estressante (43%), que sofreram algum tipo de violência ou agressão física por parte de usuários (53,6%) e ter sido assaltado (40,7%).

**Tabela 23** – Distribuição dos cobradores por apresentar problemas de saúde nos últimos 15 dias, uso de calmante, fumar, beber com colegas ao final do horário de trabalho e beber nas folgas, segundo suspeita de apresentar distúrbio mental menor. Grande Cuiabá, 2007

		Suspeita de DMM		Total	p-valor	
		Sim	Não			
Problema de saúde nos últimos 15 dias	Sim	n	37	30	67	0,0000*
		%	55,2	44,8	100,0	
	Não	n	24	87	111	
		%	21,6	78,4	100,0	
	Total	n	61	117	178	
		%	34,3	65,7	100,0	
Calmante	Sim	n	10	0	10	0,0000*
		%	100,0	0,0	100,0	
	Não	n	51	117	168	
		%	29,5	70,5	100,0	
	Total	n	61	117	178	
		%	34,3	65,7	100,0	
Fuma	Sim	n	48	90	138	0,7888
		%	34,8	65,2	100,0	
	Não	n	13	27	40	
		%	32,5	67,5	100,0	
	Total	n	61	117	178	
		%	34,3	65,7	100,0	
Bebe com colegas	Sim	n	15	16	31	0,0684
		%	48,4	51,6	100,0	
	Não	n	46	101	147	
		%	31,3	68,7	100,0	
	Total	n	61	117	178	
		%	34,3	65,7	100,0	
Bebe folga	Sim	n	28	58	86	0,6418
		%	32,6	67,4	100,0	
	Não	n	33	59	92	
		%	35,9	64,1	100,0	
	Total	n	61	117	178	
		%	34,3	65,7	100,0	

\*p-valor < 0,05  
Teste Qui-quadrado

De acordo com a tabela acima, existem evidências de associação estatisticamente significativa entre a variável suspeita de DMM e as variáveis: problema de saúde nos últimos 15 dias e uso de calmante, sendo mais prevalente a suspeita de DMM entre os que apresentaram problemas de saúde (55,2%) e os que utilizam medicamentos calmantes (100%).

**Tabela 24** – Distribuição dos cobradores por considerar se o trabalho prejudica a saúde, se a escala compromete sua saúde e se a escala compromete o convívio familiar e social, segundo suspeita de distúrbios mentais menores. Grande Cuiabá - 2007

		Suspeita de DMM		Total	p-valor	
		Sim	Não			
Opinião trabalho prejudica saúde	Sim	n	54	85	139	0,0151*
		%	38,8	61,2	100,0	
	Não	n	7	32	39	
		%	17,9	82,1	100,0	
	Total	n	61	117	178	
		%	34,3	65,7	100,0	
Escala compromete saúde	Sim	n	39	53	92	0,0241*
		%	42,4	57,6	100,0	
	Não	n	22	62	84	
		%	26,2	73,8	100,0	
	Total	n	61	115	176	
		%	34,7	65,3	100,0	
Escala atrapalha convívio familiar e social	Sim	n	49	48	97	0,0000*
		%	50,5	49,5	100,0	
	Não	n	12	67	79	
		%	15,2	84,8	100,0	
	Total	n	61	115	176	
		%	34,7	65,3	100,0	

**\*p-valor < 0,05**

Teste Qui-quadrado

De acordo com a tabela acima houve associação estatisticamente significativa entre a variável suspeita de DMM e as variáveis: opinião trabalho prejudica saúde (38,8%), escala compromete saúde (42,4%) e escala atrapalha convívio familiar e social (50,5%).

**Tabela 25** – Suspeita de ocorrência de DMM segundo fontes de tensão e cansaço em cobradores de ônibus. Grande Cuiabá - 2007

		Suspeita de DMM		Total n (%)	p-valor
		Sim N (%)	Não n (%)		
Jornada de trabalho muito longa para este tipo de atividade	Sim	48 (42,5)	65 (57,5)	113 (100,0)	0,0023*
	Não/ Às vezes	13 (20,0)	52 (80,0)	65 (100,0)	
Pouco tempo para pausas durante o trabalho	Sim	54 (43,5)	70 (66,5)	124 (100,0)	0,0001*
	Não/ Às vezes	7 (13,0)	47 (87,0)	54 (100,0)	
A falta de perspectiva de crescimento profissional na empresa	Sim	45 (44,6)	56 (55,4)	101 (100,0)	0,0014*
	Não/ Às vezes	16 (21,3)	59 (78,7)	75 (100,0)	
Falta de cooperação entre os colegas de trabalho	Sim	23 (60,5)	15 (39,5)	38 (100,0)	0,0001*
	Não/ Às vezes	38 (27,1)	102(72,9)	140 (100,0)	
Ameaça de corte de pessoal e desemprego	Sim	44 (59,5)	30 (40,5)	74 (100,0)	0,0000*
	Não/ Às vezes	17 (16,3)	87 (83,7)	104 (100,0)	
Pressão da população usuária de serviço, filas	Sim	50 (49,0)	52 (51,0)	102 (100,0)	0,0000*
	Não/ Às vezes	11 (14,5)	65 (85,5)	76 (100,0)	
Possibilidade de assalto durante o trabalho	Sim	50 (41,3)	71 (58,7)	121 (100,0)	0,0039*
	Não/ Às vezes	11 (19,3)	46 (80,7)	57 (100,0)	
Trabalhar na atual linha em que está escalado	Sim	52 (43,7)	67 (56,3)	119 (100,0)	0,0003*
	Não/ Às vezes	9 (15,8)	48 (84,2)	57 (100,0)	
Má remuneração pelo trabalho que realiza	Sim	56 (42,4)	76 (57,6)	132 (100,0)	0,0001*
	Não/ Às vezes	5 (10,9)	41 (89,1)	46 (100,0)	
Calor excessivo durante o trabalho	Sim	54 (41,9)	75 (58,1)	129 (100,0)	0,0005*
	Não/ Às vezes	7 (14,3)	42 (85,7)	49 (100,0)	
Barulho excessivo durante o trabalho	Sim	49 (38,9)	77 (61,1)	126 (100,0)	0,0433*
	Não/ Às vezes	12 (23,1)	40 (76,9)	52 (100,0)	
Responsabilidade muito grande no trabalho que realiza e que qualquer descuido pode ocasionar prejuízos	Sim	51 (39,5)	78 (60,5)	129 (100,0)	0,0163*
	Não/ Às vezes	10 (20,4)	39 (79,6)	49 (100,0)	
Posto de trabalho do cobrador (cadeira e bancada) no ônibus é inadequado,	Sim	55 (38,5)	88 (61,5)	143 (100,0)	0,0172*

causando desconforto	Não/ Às vezes	6 (17,1)	29 (82,9)	35 (100,0)	
Ter que realizar horas- extras	Sim	51 (41,1)	73 (58,9)	124 (100,0)	0,0035*
	Não/ Às vezes	10 (18,5)	44 (81,5)	54 (100,0)	
Alterações imprevistas na escala de trabalho	Sim	55 (41,0)	79 (59,0)	134 (100,0)	0,0009*
	Não/ Às vezes	6 (13,6)	38 (86,4)	44 (100,0)	

\*p-valor < 0,05

Teste Qui-quadrado

De acordo com a tabela acima existem evidências de associação estatisticamente significativa entre suspeita de DMM e fontes de tensão e cansaço no trabalho, sendo a suspeita mais prevalente entre aqueles que referiram:

- Jornada de trabalho muito longa para este tipo de atividade (42,5%);
- Pouco tempo para pausas durante o trabalho (43,5%);
- A falta de perspectiva de crescimento profissional na empresa (44,6%);
- Falta de cooperação entre os colegas de trabalho (60,5%);
- Ameaça de corte de pessoal e desemprego (59,5%);
- Pressão da população usuária de serviço, filas (49%);
- Possibilidade de assalto durante o trabalho (41,3%);
- Trabalhar na atual linha em que está escalado (43,7%);
- Má remuneração pelo trabalho que realiza (42,4%);
- Calor excessivo durante o trabalho (41,9%);
- Barulho excessivo durante o trabalho (38,9%);
- Responsabilidade muito grande no trabalho que realiza e que qualquer descuido pode ocasionar prejuízos (39,5%);
- Posto de trabalho do cobrador (cadeira e bancada) no ônibus é inadequado, causando desconforto (38,5%);

- Ter que realizar horas-extras (41,1%);
- Alterações imprevistas na escala de trabalho (41%).

Não houve associação estatisticamente significativa entre a suspeita de DMM e sentir-se valorizado pelo trabalho que realiza.

## 6 DISCUSSÃO

Os dados obtidos pela abordagem qualitativa possibilitaram a descrição da organização do processo de trabalho dos cobradores prescrita pela empresa, mostrando que, do ponto de vista formal, estes trabalhadores foram adequadamente selecionados e capacitados para a função que exercem, considerando-se uma ocupação que requer relativamente pouca qualificação. Entretanto, como se verá no transcorrer desta discussão, isto não garante que eles venham a dar conta do seu trabalho sem que sua vida e saúde sejam impactadas pela atividade real de trabalho, no cotidiano.

Uma primeira observação mostra que o cobrador divide seu ambiente de trabalho com o motorista do coletivo e, por isso, estão submetidos a condições semelhantes quando relacionadas ao interior do ônibus, como a temperatura, vibrações, ruído, posição sentada, dentre outros; e também, ao ambiente fora do coletivo (garagens e terminais). Há um contato maior com os passageiros no caso dos cobradores, pois estes estão diretamente ligados ao ato de cobrar as passagens. Para Paes-Machado e Levenstein (2003), tal contato com o público, através da prestação de serviços, é fator que dribla a monotonia existente em ambientes de trabalho fechados, porém há uma maior sobrecarga psicológica, para conciliar atividade repetitiva e atendimento de usuários variáveis e imprevisíveis.

Este estudo revelou que nesta empresa é expressiva a participação feminina na ocupação de cobrador, com faixa etária situando-se preferencialmente entre adultos jovens, sendo expressiva também a proporção de solteiros. A maioria se autodeclara parda e relatou ter migrado de outros Estados ou de outras cidades do Mato Grosso para a região da Grande Cuiabá, sendo o tempo médio de moradia na região estudada de cerca de 20 anos. A média de anos de estudo correspondeu a mais do que o ensino fundamental como nível de escolaridade.

Este perfil sócio-demográfico caracteriza uma população que tem pouco acesso a uma melhor posição no mercado de trabalho, do ponto de vista de seu valor. A mão-

de-obra cobradora não requer qualificações específicas e desenvolve suas atividades em período parcial. Segundo Nogueira (2005), quanto menor a jornada de trabalho, maior é a participação feminina e, dessa forma, mencionar trabalho em tempo parcial é explicitar majoritariamente a presença do trabalho feminino. No caso do presente estudo, considerou-se tempo parcial o fato do trabalho de cobrador não ocupar todo o período diurno, apesar de contemplar jornadas extensas. Para Antunes (1999), o aumento do trabalho feminino nas últimas décadas é decorrente de um processo parcial de emancipação e, também, de uma apropriação pelo capital da polivalência e multiatividade proveniente da mão-de-obra feminina.

O relativo pequeno tempo médio de trabalho como cobrador (2,8 anos), bem como do tempo médio como cobrador na atual empresa (1 ano), encontrados nesta pesquisa, apontam para a alta rotatividade destes trabalhadores, que pode ser explicada pelo caráter penoso deste trabalho, que faz com que os trabalhadores busquem outras atividades laborais, ou por algum aspecto das políticas de empresas.

Na caracterização do perfil de situação de trabalho destes trabalhadores, um primeiro aspecto a destacar é o relacionado à organização temporal do trabalho. Encontrou-se que as horas diárias trabalhadas possuíam uma média de 9,3 horas, sendo essa média bem maior que o tempo de trabalho prescrito pela empresa de 7,2 horas diárias. As horas extras semanais tiveram uma média de 8,3 horas, contrapondo-se ao informado pela administração da empresa que prescreve uma carga horária semanal de trabalho de 44 horas. Em estudo realizado com motoristas de ônibus de São Paulo e Belo Horizonte, foi constatado que a extensão da jornada de trabalho por um tempo superior a 8h e 40 minutos de trabalho estava relacionada à obesidade e problemas osteomusculares quando comparado aos que realizavam menor número de horas trabalhadas (COSTA et al.,2003). Pode-se considerar essa realidade compartilhada pelo cobrador também, pois este trabalha da mesma maneira, estando junto ao motorista nestes períodos.

O tempo destinado às refeições não ultrapassou 15 minutos, e o tempo de pausa entre uma viagem e outra durante o turno de trabalho foi em média não mais do que 4 minutos. Estes achados coincidem com o encontrado por Souza e Silva (1998), que, em seu estudo, mostraram que os cobradores realizavam um menor número de

pausas entre as viagens e que estavam mais sujeitos a mudança na escala de trabalho do que os motoristas, impondo condições mais sacrificantes a esse grupo profissional. Ainda, segundo Paes-Machado e Levenstein (2003), os intervalos entre as viagens foram julgados insuficientes pelos pesquisados, sendo agravados pelos atrasos no percurso e colaborando para esta situação, estava a falta de locais apropriados para a realização de pausas, obrigando os mesmos a utilizar instalações como bares.

É de se destacar, também, que mais de 60% dos cobradores pesquisados consideraram aspectos da organização temporal do trabalho - jornada extensa de trabalho, ter que realizar horas extras, ter pouco tempo para pausas, trabalhar somente em escalas e alterações imprevistas na escala - como sendo fontes de tensão e cansaço, ou seja, de desgaste.

Em torno da quarta parte dos pesquisados considerou a linha/rota em que trabalha como sendo estressante, sendo o principal motivo apontado relacionado à ocorrência de assaltos, violência e falta de segurança. Entretanto, mesmo os que consideraram a rota mais ou menos (cerca de metade dos pesquisados) também apontaram estes mesmos motivos. Outros motivos considerados foram excesso de passageiros e agitação/correria, bem como condições como calor, condição da rota, condição da via, condição do ônibus, ser cansativa. Cerca de dois terços relataram já ter sofrido assaltos durante as viagens e a mesma proporção considerou a possibilidade de assalto durante o trabalho e a pressão da população usuária de serviço como fontes de tensão e cansaço.

Estes dados estão de acordo com os obtidos na literatura especializada. Mendes (1997) constatou, em sua pesquisa sobre condições de trabalho entre motoristas de ônibus coletivos de Belo Horizonte, que os assaltos e o contato com passageiros agressivos estavam entre as principais queixas existentes entre a classe rodoviária. Costa et al. (2003) apontam o mesmo sentido, encontrando em sua pesquisa que o medo de ser assaltado apareceu em 78% dos entrevistados em São Paulo e em 81,8% dos motoristas de Belo Horizonte. O cobrador, sendo parceiro do motorista em seu trabalho, compartilha de tais medos de forma semelhante como revela a presente pesquisa. Estudos na cidade americana de São Francisco concluíram,

também, ser a violência, o fator mais estressante entre os operadores de transporte coletivo (BELKIE; SCHNALL, 1998).

Com relação às condições de saúde dos cobradores, mais de um terço da população estudada (37,6%) referiu ter tido problemas de saúde nos últimos 15 dias. Diferenças metodológicas impedem comparação com a maioria dos estudos; entretanto, estudo recente realizado por Garcia Júnior (2006) com indicador semelhante (morbidade referida nos últimos 15 dias) entre trabalhadores do setor de confecções encontrou a prevalência de 24,9%, à época já considerada alta.

O perfil de queixas foi liderado pelos problemas musculoesqueléticos, seguido pelos cardiovasculares e gênito-urinários. As tarefas que exigem posturas forçadas implicam em conseqüências principais envolvendo tronco, braços e as pernas, gerando transtornos musculoesqueléticos; com lenta evolução, muitas vezes são subestimadas, até que o dano seja permanente para o trabalhador que a realiza (BATTISTON; CRUZ; HOFFMANN, 2006).

Completando o quadro de desgaste para a ocupação estudada, estão os problemas gastrointestinais, dores de cabeça e os transtornos mentais. Tais achados coincidem com estudos realizados por Souza e Silva (1998) entre motoristas, cobradores e trabalhadores da manutenção, em que os cobradores foram identificados como sendo o grupo que mais relatou queixas, sendo, dessa forma, caracterizado como poliqueixoso.

Os afastamentos do trabalho em decorrência dos problemas referidos atingiram 70%, com tempo médio de 4,2 dias de afastamento de suas atividades, sendo os atendimentos realizados em sua maioria em unidade básica de saúde, ambulatório ou em pronto-socorros do SUS. De acordo com Mendes (1997), sendo a doença a única forma de ausentar-se do trabalho, o absenteísmo ocorrido por problemas de saúde acaba por sobrecarregar os outros empregados. Ainda segundo a autora, a obrigatoriedade da apresentação do atestado médico acaba por disfarçar quadros de sofrimento mental e desloca as relações homem-trabalho para um campo mais neutro, desqualificando o sofrimento psíquico apresentado.

O sofrimento psíquico evidencia uma forma de desgaste quando o trabalhador está num embate frente às formas de organização do trabalho, buscando conseguir

reestabelecer o controle da relação homem-trabalho (DEJOURS, 2003). Um indicador deste fato na pesquisa realizada pode ser visualizado no grande número de situações de trabalho consideradas como fontes de tensão e cansaço, particularmente quando encontrou-se que cerca de dois terços referiram “não poder sugerir modificações para realizar o trabalho (as ordens vêm de cima e têm que ser obedecidas rigorosamente)” como uma delas.

A presença de transtornos mentais revela uma situação em que o sofrimento psíquico já evoluiu de um desconforto ou tensão para uma patologia psiquiátrica. Desta maneira, é preocupante encontrar a ocorrência de cerca de um terço dos cobradores da amostra incluídos como suspeitos de apresentar DMM. As repercussões de condições de trabalho penosas são, em sua maioria, de difícil percepção, pois, o sofrimento é velado, escondido, tornando-se enunciado com aparecimento de determinado desequilíbrio psico-emocional (MENDES, 1997). A associação entre a categoria ocupacional e os DMM, na pesquisa realizada por Souza e Silva (1998) com motoristas e cobradores, apontou que os cobradores são os mais acometidos por tais distúrbios, com a prevalência de 28% de suspeitos.

O hábito de fumar foi relatado por 77,5% dos indivíduos e o hábito de beber nas folgas foi referido por cerca da metade dos pesquisados. A título de comparação para o tabagismo, segundo o IBGE, em 2003, 19% da população acima de 15 anos era fumante (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2007).

Percentuais elevados como os encontrados na pesquisa sugerem formas e alternativas de enfrentar situações de trabalho monótonas, perigosas e desestimulantes; embutindo problemas diários enfrentados, tendo no hábito de fumar, principalmente, uma válvula de escape para a situação vivida. Segundo Costa et al. (2003), às condições desfavoráveis de trabalho somam-se certos hábitos, como o tabagismo, alcoolismo e sedentarismo, os quais só agravam as condições de saúde dos trabalhadores; neste caso específico, o estudo referia-se aos motoristas, porém nessa realidade, estão também igualmente envolvidos os cobradores.

No estudo da relação entre a situação de trabalho e a vida e saúde dos cobradores, um primeiro aspecto abordado foi sobre a percepção desta relação por parte dos

médicos que o atenderam por ocasião do problema de saúde apresentado nos 15 dias anteriores à pesquisa e também por parte dos próprios trabalhadores, mostrando haver uma convergência destas fontes de percepção. No primeiro caso encontrou-se que, em cerca de metade das situações, houve o estabelecimento da relação por parte do médico atendente, o que revela uma magnitude de problemas que não se concretizam nas estatísticas de doenças relacionadas ao trabalho notificadas ao INSS.

Em se considerando o número de doenças e acidentes no Brasil, reconhecidos como decorrentes do trabalho pelo INSS (respectivamente 20.886 e 367.019 casos no ano de 2002<sup>3</sup>), a estimativa da presente pesquisa (27 cobradores que relataram problema de saúde nos últimos 15 dias, que receberam atendimento médico e este estabeleceu a relação com o trabalho, enquanto que 8 cobradores referiram ter sofrido acidente do trabalho) aponta para a expressiva subnotificação das doenças decorrentes do trabalho no Brasil.

Além disso, a auto-referência da doença por parte do próprio indivíduo, que tem capacidade para perceber e relatar bem como está suas condições de saúde, aponta que a morbidade avaliada por médicos e a morbidade referida pelos indivíduos é significativa quando relacionada ao aparecimento da incapacidade (Costa et al., 2003).

Dentre os fatores prejudiciais relatados, 40% foram para a posição sentada no posto de trabalho, sendo acompanhado por referências com relação à utilização do tempo (extensas jornadas de trabalho, alimentação, necessidades fisiológicas e sociais), relações interpessoais no trabalho (chefias, usuários, medo da violência) e condições físicas ambientais (barulho e calor). É importante ressaltar que a principal fonte de tensão e cansaço relatada pelos pesquisados foi o posto de trabalho inadequado e desconfortável. Além dela, foram também consideradas fontes de tensão e cansaço por mais de 70% dos cobradores: calor e barulho excessivos; responsabilidade muito grande, para a qual o descuido lhe traz prejuízos; má remuneração.

---

<sup>3</sup> Dados citados por BOURGUIGNON (2004), a partir do Boletim Estatístico de Acidentes do Trabalho, do INSS.

Ao referenciar o trabalho como prejudicial à saúde, os principais grupos de queixas citados estão de acordo com estudos relacionados aos trabalhadores do setor rodoviário, que incluem em sua maioria os motoristas como principais pesquisados. No caso específico de condições físicas ambientais, os efeitos do ruído (proveniente do barulho do motor, campainha, passageiros, buzinas, portas e trânsito) são compartilhados às condições de trabalho do motorista, onde este foi associado ao desgaste, levando a ocorrência de distúrbios emocionais, irritação, dores de cabeça, aumento da pressão arterial, problemas digestivos, cardiovasculares, diminuição da paciência com os filhos e surdez (CORDEIRO et al., 1994; MENDES, 1997; COSTA et al., 2003).

A decorrência de problemas à saúde devido ao trabalho realizado, referida pelos indivíduos neste estudo, apontou os problemas da coluna como sendo os agravos percebidos como mais freqüentes. Este achado está de acordo com a pesquisa realizada por Carneiro et al. (2007) sobre sintomas de distúrbios osteomusculares em motoristas e cobradores de ônibus, que mostrou ser o cobrador o profissional mais acometido por tais sintomas, sendo a região lombar a mais prevalente (48,7%) entre as categorias estudadas.

Seguindo-se, em grau de importância dos problemas de saúde esperados pelos cobradores como decorrentes do seu trabalho, estão os problemas relacionados ao desgaste emocional (estresse, depressão, problemas de sono, medo e desmotivação), aparelho digestório, gênito-urinário, circulatório (pressão alta, varizes e hemorróidas) e problemas auditivos (surdez). Estudos realizados por Mendes (1997); Costa et al. (2003); Battiston et al. (2006) confirmam tais achados em grupos do setor rodoviário, sendo os resultados semelhantes para a ocupação estudada, porém, são exceções em tais estudos os problemas do aparelho gênito-urinário. Esses podem ser decorrentes da extensa jornada de trabalho, das poucas pausas entre as viagens e também do número expressivo de mulheres na população estudada.

Mais especificamente, quando perguntados, cerca de metade dos cobradores relatou que o horário/escala de trabalho desenvolvido comprometia sua saúde, proporção semelhante aos que relataram que este fator atrapalhava o convívio familiar e social. Nesse caso, as alterações na escala de trabalho colocam os

cobradores em situações muitas vezes desconhecidas, pois são alocados em uma linha que não é a sua, em um coletivo que não é de uso habitual e lidam com passageiros desconhecidos, gerando situações de estresse (SATO, 1993).

O principal problema de saúde decorrente desta forma de organização temporal do trabalho (escala) foram os problemas de coluna, relatados por cerca de metade dos cobradores estudados; seguiram-se, em importância, o grupo do estresse e transtornos mentais, bem como os problemas do aparelho digestório. As atividades ligadas ao convívio familiar e social também foram apontadas como sendo afetadas e, segundo Rotenberg (2004), os desencontros gerados por essa forma de organização temporal restringem a participação em atividades relacionadas ao lazer e afetam a vida familiar, levando o trabalhador a desencadear problemas psicossociais.

Do ponto de vista do exercício da função de cobrador, as relações interpessoais estabelecidas - tanto em relação aos colegas de trabalho quanto aos usuários do serviço - foram a principal referência entre os aspectos que lhe agradam ou desagradam. A relação cobrador-usuário é nuclear para o desenvolvimento de seu trabalho, sendo esta um fator importante de estresse tanto para cobradores como também para motoristas de ônibus urbano (MICHAELS; ZOLOTH, 1991).

Outros aspectos referidos como agradáveis foram o salário recebido corretamente e o fato de estar empregados, o que é compreensível quando se considera a difícil posição da população com as características sócio-demográficas descritas para estes trabalhadores, frente ao mercado de trabalho.

As relações com a chefia também são fontes de descontentamento, seguido das horas extras pagas incorretamente, excesso de jornada de trabalho e a falta de valorização na ocupação de cobrador. O excesso de jornada, convertido em horas extras pagas indevidamente, possui um significado duplo, pois associado ao aumento de renda está o cansaço e o estresse gerado nos trabalhadores (MENDES, 1997).

A ausência de valor atribuído ao trabalho que realiza, em grande parte, pode estar relacionada ao seu companheiro diário de viagens - o motorista - que exerce uma atividade, segundo a literatura psicanalítica, de poder, que envolve o ônibus, assim

como qualquer outro meio de locomoção, como um símbolo fálico, conferindo poder imaginário para aquele que o possui (SIQUEIRA et al.,1996). Dessa forma, Mendes (1997) relata que a maioria dos motoristas entrevistados em seu estudo diz ter escolhido sua profissão, seja por dom ou até mesmo vocação, e ainda, que poucos alegam o motivo da escolha estar relacionada à falta de oportunidade.

Essa realidade não é compartilhada pelos cobradores. Visto que, o descontentamento com o trabalho realizado emerge dentre os fatores associados à valorização profissional, e percebido durante a realização desta pesquisa, onde os cobradores referiam ser sua ocupação não reconhecida pelos colegas e chefias, em decorrência dos menores salários, da ausência de vocalização e das constantes ameaças com relação à extinção de sua função e substituição pela catraca eletrônica. Estudo com os cobradores de ônibus na cidade de São Paulo apontou que esses profissionais mostravam-se mais insatisfeitos com a ocupação, almejando mudar de categoria profissional, quando comparados aos motoristas e trabalhadores da manutenção (SOUZA; SILVA, 1998).

De acordo com Dejours (1992), a organização do trabalho que neutraliza os comportamentos livres e a criatividade de seus trabalhadores acaba por empobrecer a atividade mental e expõe o corpo do indivíduo a conversões psicossomáticas, decorrentes da ausência de proteção mental, que intermedeia as necessidades internas e as demandas do meio.

O sentimento de valorização expresso refere-se ao convívio com alguns passageiros e o fato de estar empregado atualmente. Ferreira e Mendes (2001), em estudo envolvendo atividades de atendimento ao público, relatam que a valorização e o reconhecimento sentido pelos trabalhadores de forma satisfatória são condições necessárias para o trabalho ser fonte de prazer e, portanto, de valorização, que possuem relações com as atividades realizadas, relacionamento com colegas e chefias.

Um outro aspecto da análise das relações entre situação de trabalho e as condições de saúde dos cobradores foi desenvolvido através da verificação de associações entre a ocorrência de DMM e variáveis do estudo relacionadas aos aspectos sócio-demográficos e à situação de trabalho.

Em relação à associação entre a ocorrência de DMM e os aspectos sócio-demográficos, obtiveram-se resultados significantes em relação à idade e ao tempo de moradia na região do estudo, sendo maiores médias de idade e tempo de moradia na Grande Cuiabá para os cobradores que apresentaram suspeita de DMM. Estes achados estão de acordo com o estudo de Souza e Silva (1998), em que a faixa etária e o tempo de residência no local da pesquisa foram associados aos DMM, porém, em tal pesquisa, ser mais jovem foi apontado como fator de risco para os DMM.

Houve maior prevalência também entre as mulheres e entre os pesquisados que se autodeclararam de grupo racial branco. A associação relacionada ao gênero pode ser explicada pela dupla jornada de trabalho enfrentada pelas mulheres, atuando na prestação de serviços e no trabalho doméstico, sendo este último, relacionado ao universo de sua vida privada (ANTUNES, 1999).

O tempo como cobrador, as horas de trabalho diárias e a realização de horas extras foram associados à suspeitas de DMM. Sabe-se que a jornada de trabalho prolongada pode reduzir a atenção e aumentar o risco de acidentes no trabalho, além disso, pode repercutir em danos à saúde: fadiga, nervosismo, ansiedade, depressão, problemas cardiovasculares e distúrbios gastrointestinais (DAL ROSSO, 1996). Porém, os suspeitos possuíam um maior tempo na ocupação de cobrador e, em contrapartida, menores médias de horas de trabalho diárias e de horas extras. Uma hipótese explicativa para este achado é o fato de trabalhar menos horas por dia e, por isso, realizar menos horas extra, poder estar relacionado ao pagamento diferenciado que as horas realizadas a mais impõem ao salário final do cobrador. Sendo os suspeitos os que realizam menos horas extras e, por isso, menos horas trabalhadas diariamente, possuiriam, assim, um salário menor ao final do mês quando comparados aos outros que possuíam mais horas trabalhadas e, portanto, um acréscimo maior ao salário recebido, sendo esta situação potencialmente relacionada a suspeita de ocorrência de DMM. Na medida em que a média de tempo como cobrador é baixa, indicando alta rotatividade (provavelmente porque estas pessoas buscam outros empregos devido às condições penosas de trabalho), o achado de maior média de tempo de trabalho como cobrador entre os suspeitos de DMM torna-se compreensível. Por outro lado, o achado de uma menor média de horas da jornada de trabalho e de horas extras realizadas entre os suspeitos de

DMM vai contra o encontrado na literatura especializada. É possível que um aprofundamento da análise estatística, através de métodos multivariados, possa trazer novos elementos para o entendimento deste achado.

Houve maior prevalência de suspeitos de apresentarem DMM entre os que assinalaram ser sua rota mais ou menos em relação ao aspecto tranqüilidade/estressante, já ter sofrido algum tipo de agressão/violência física por parte dos usuários e já terem sido assaltados. Essa condição é similar ao estudo de Souza e Silva (1998), visto que as agressões por passageiros e os assaltos são a segunda causa de acidentes de trabalho entre os cobradores, comprometendo, dessa forma, sua saúde física e mental. Costa et al.(2003) apontam que o medo de assaltos investigado entre os motoristas de Belo Horizonte aumenta em 65% a chance de estresse no grupo estudado.

A suspeita de apresentar DMM foi maior entre os que apresentaram problemas de saúde nos últimos 15 dias, sendo que a totalidade dos que relataram fazer uso habitual de calmantes foram considerados suspeitos de DMM.

Houve maior proporção de suspeitos de apresentar DMM entre os indivíduos que opinaram ser seu trabalho prejudicial à saúde e a escala/horário comprometedor de sua saúde. A auto-avaliação realizada pelos indivíduos com relação às situações de trabalho vividas e a associação ao distúrbio estudado, remetem ao que Laurell e Noriega (1989) pontuam sobre o conhecimento operário a respeito de seu trabalho e impacto à saúde, destacando ser uma forma rica de coleta de dados e, talvez, a única ferramenta compreensível a partir da ótica dos trabalhadores. Os autores acrescentam ainda que, a informação obtida pelos operários sobre suas condições de trabalho permite obter conhecimentos precisos do processo de trabalho, suas cargas e desgastes nele envolvidos.

Também houve maior suspeita de apresentar DMM entre os cobradores que declararam que seu trabalho atrapalha o convívio familiar e social. Esta associação tem respaldo quando comparada ao estudo de Battiston et al. (2006), onde conclui que os distúrbios psíquicos como estresse, irritabilidade e fadiga afetam a atividade do profissional rodoviário, bem como sua vida social e familiar.

Por fim, cabe destacar que as várias fontes de tensão e cansaço presentes na situação de trabalho do cobrador, além de serem reconhecidas pela maioria dos pesquisados, foram responsáveis por aumentar a prevalência dos DMM, o que reforça o caráter penoso e desgastante desta atividade laboral.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo realizado mostrou relações entre situação de trabalho e saúde dos cobradores de ônibus urbanos, ocupação pouco estudada dentre as categorias profissionais existentes no setor de prestação de serviços. No transporte público, as pesquisas realizadas dão maior enfoque ao motorista de ônibus em detrimento ao seu companheiro diário de atividades – o cobrador. Constatou-se que este profissional divide uma série de queixas relacionadas à saúde, posto de trabalho e ambiente de trabalho com seu companheiro motorista, de acordo com a literatura especializada relatada e abordada na presente pesquisa.

No grupo ocupacional estudado foram verificados vários aspectos da situação de trabalho que são comprometedores da saúde que constituem pelo menos três eixos principais: condições físicas do posto de trabalho (desconforto e inadequação; ruído e calor excessivos; condições gerais do veículo e da via pública), organização temporal do trabalho (jornada excessiva, pouco tempo destinado às refeições e necessidades fisiológicas, trabalho em escalas, realização de horas extras) e relações interpessoais (com colegas, com chefias e com os usuários). Neste último aspecto, confirmou-se a hipótese de que as condições penosas enfrentadas pelos profissionais cobradores de ônibus são marcadas por fatores estressantes, como os assaltos, a violência e o medo. Entretanto, todos os três eixos descritos foram considerados como fonte de tensão e cansaço pela ampla maioria dos pesquisados.

A complexidade destes aspectos da situação de trabalho demonstra a importância de compreendê-los como integrados na carga de trabalho determinada pelo processo de trabalho do cobrador, constituída por aspectos da exterioridade do ambiente que interagem com aspectos da interioridade fisiológica e psíquica, cuja especificidade fez emergir um determinado perfil de desgaste, caracterizado por suas queixas e problemas de saúde. Certamente seria impossível isolar determinados fatores de risco e encontrar uma univocidade de efeito em alguma patologia específica.

É mais provável que o perfil de desgaste encontrado – convergindo em muitos problemas de saúde referidos, como os musculoesqueléticos, cardiovasculares, gênito-urinários, gastrointestinais, dores de cabeça e transtornos mentais, além da elevada prevalência de DMM – esteja relacionado ao perfil de cargas de trabalho, que interagem entre si e com o corpo do trabalhador. Os problemas referidos levaram ao afastamento das atividades desenvolvidas importante contingente de trabalhadores da empresa, sendo esse fato de grande importância, pois retira do trabalho uma grande parcela de cobradores e sobrecarrega o grupo restante.

A grande proporção de problemas de saúde reconhecidos pelos próprios trabalhadores e pelos médicos que os assistiram, como sendo decorrentes do trabalho, denunciam a magnitude da subnotificação destes problemas nas estatísticas oficiais brasileiras, o que deve ser melhor equacionado, tendo em vista a vigilância à saúde dos trabalhadores nos ambientes de trabalho.

O bem-estar e a saúde dos operadores no transporte público, em especial os cobradores, possui grande relevância, pois é uma atividade imprescindível à população que envolve grandes responsabilidades. Dessa maneira, as pesquisas realizadas no setor devem possibilitar o conhecimento das situações de trabalho e saúde enfrentadas pela categoria, para que possam subsidiar mudanças que visem à promoção de condições de trabalho menos penosas aos que nele estão incluídos. Pensando dessa forma, as mudanças devem focar os postos de trabalho, a organização temporal do trabalho e a segurança pública, além do lado subjetivo do cobrador, que em sua grande maioria, sente-se desvalorizado pelo trabalho que executa.

É fato que o trabalho do cobrador de ônibus é fundamental para o serviço de transporte de passageiros dentro dos coletivos. Apesar das ameaças constantes que sofre a categoria pela substituição de sua mão-de-obra pela famigerada catraca eletrônica, constata-se que nos grandes centros urbanos, com os coletivos que comportam um número maior de passageiros, sentados ou em pé, e que na maior parte dos casos, no horário de pico, circulam com excesso de passageiros, essa realidade está longe de ser atingida. O transporte coletivo é essencial à população e envolve questões maiores, como a qualidade e a acessibilidade do serviço prestado. Porém, a preservação da saúde de seus integrantes é um direito dos trabalhadores,

e tais questões devem ser compatibilizadas. Mesmo porque, a supressão do cobrador implicaria em uma sobrecarga maior aos motoristas, aumentando o número de acidentes e o risco de problemas de saúde.

Porém, a importância embutida em seu trabalho não é percebida pelos cobradores, principalmente por conta da má remuneração diante da grande responsabilidade atribuída à função e das condições de seus postos de trabalho, refletindo em fontes de tensão e cansaço entre a maioria dos indivíduos participantes dessa pesquisa.

O reflexo direto no salário mensal, sem o adicional das horas prolongadas, está associado à suspeita de DMM, afetando os que não realizam extenuantes jornadas de trabalho. Essa associação coloca em discussão a forma como são organizados os turnos de trabalho, em primeiro e segundo; sendo necessário a implementação de um terceiro turno de trabalho.

Dessa forma, a jornada de trabalho seria realizada sem prolongar-se em horas extras, determinando condições mais salubres de trabalho aos cobradores. Sabe-se que, operando com dois turnos apenas, e seguindo o horário de trabalho prescrito pela empresa, uma lacuna na prestação de serviços seria estabelecida. A estratégia de arrastar os turnos por conta das horas extras, poupa financeiramente a empresa, mas traz inúmeros prejuízos à saúde dos seus trabalhadores e ao seu convívio social e familiar.

A associação estatística significativa da suspeita de DMM com relação a já terem sofrido violência/agressão física por parte de passageiros e terem sido assaltados remete à questão da segurança do seu ambiente de trabalho como geradora de tais distúrbios. No interior do coletivo, os cobradores estão submetidos a estados constantes de medo, pois não podem controlar a clientela atendida, que muitas vezes, se utiliza de atos de vandalismos, como agressão e assaltos, possuindo duplo prejuízo: o psicológico e o financeiro, pois além de desenvolverem patologias ocupacionais, arcam ainda, com uma parcela do montante levado. Essa realidade deve ser discutida e debatida entre as empresas que prestam o serviço de transportes, bem como entre os órgãos que prestam segurança à população, a fim de que a violência ocupacional hoje existente seja diminuída e melhores condições de trabalho sejam estabelecidas no setor rodoviário.

Os problemas de saúde apresentados nos últimos 15 dias e a associação com a suspeita de ocorrência de DMM ressaltam a importância da morbidade referida, utilizada nessa pesquisa, como forma eficiente de mensurar o estado de saúde dos indivíduos através de sua própria percepção.

As relações interpessoais positivas no ambiente de trabalho são essenciais ao estabelecimento de um clima saudável, promovendo bem-estar e, conseqüentemente, melhorando o desempenho dos funcionários. A ameaça de corte pessoal e o desemprego são situações em que o cobrador está em contato todos os dias, em virtude da reestruturação produtiva e do aumento de desemprego estrutural. A pressão por parte da população que se utiliza dos coletivos se faz presente em todos os períodos da jornada de trabalho, sendo esta realizada nos terminais, dentro dos coletivos e nos pontos de parada. Melhorias que amenizem tais fontes fazem-se necessárias diante da situação de trabalho vivenciada pelos cobradores de ônibus.

Complementarmente, a fim de obter melhorias na situação de trabalho, preservando a saúde do trabalhador e aprimorando a qualidade dos serviços prestados, programas educacionais e de caráter preventivo podem ser instituídos.

Por fim, cabe destacar que o pouco número de estudos envolvendo a ocupação de cobrador de ônibus urbanos existentes no Brasil e os preocupantes dados gerados por esta pesquisa justificam a realização de outros estudos que possam explicitar as condições de trabalho e saúde dessa categoria profissional em outros centros urbanos.

## 8 REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**. Ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 1999.

ASSUNÇÃO, A. A. Uma contribuição ao debate sobre as relações saúde e trabalho. **Ciênc. Saúde Coletiva**, v. 8, n. 4, 2003.

BATTISTON, M.; CRUZ, R. M.; HOFFMANN, M. H. Work and health conditions of urban public bus drivers. **Estud. psicologia**, Natal, v. 11, n. 3, 2006 . Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php>>. Acesso em: 05 dez. 2007.

BELKIE, K., SCHNALL, P. On a San Francisco public transportation line: burden and consequence upon the human operator. In: BELKIE, K., SCHALL, P. (Org). **San Francisco bus drivers study**. p. 20-45. San Francisco: San Francisco Municipal Railway, 1998.

BORGES, L.H.; JARDIM, S.R.; SILVA FILHO, J.F.; SILVA, M.G.R. Uso do *Self Reporting Questionnaire (SRQ-20)* em estudos sobre a saúde mental dos trabalhadores. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**, v. 46, n. 9, 1997.

BORGES, L. H. **Sociabilidade, Sofrimento Psíquico e Lesões por Esforço Repetitivo entre Caixas Bancários**. 1ª Ed. São Paulo: Fundacentro, 2001.

BOURGUIGNON, D. R. **A reestruturação produtiva nos portos e suas implicações sobre acidentes e agravos à saúde: o caso dos estivadores do Espírito Santo**. 2004. 160 f. Dissertação (Mestrado em Atenção à Saúde Coletiva) – Programa de Pós-Graduação em Atenção à Saúde Coletiva, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2004.

BRASIL. Projeto de Lei Complementar, 2004. Regula o Inciso XXVII, Art. 72, da Constituição Federal, que trata da proteção ao trabalhador em face da modernização e determina outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, 2004. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br>>. Acesso em: 02 jan.2007.

BRITO, J. Work and collective health: the point of view of activity and gender relations. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php>>. Acesso em: 12 jul. 2007.

CARNEIRO, L. R. V.; COQUEIRO, R. S.; FREIRE, M. O.; BARBOSA, A. R. Sintomas de distúrbios osteomusculares em motoristas e cobradores de ônibus. **Rev. Bras. Cineantropom. Desempenho Hum**, v. 9, n. 3, p. 277-283, 2007.

CORDEIRO, R.; LIMA-FILHO, E. C.; NASCIMENTO, L. C. R. Associação de perda auditiva induzida pelo ruído com o tempo acumulado de trabalho entre motoristas e

cobradores. **Cad. de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.10, n.02, 1994. Disponível em: <<http://www.scielosp.org/scielo.php>>. Acesso em: 26 jun. 2006.

COSTA, B. L.; KOYAMA, M. A. H.; MINUCI, E. G.; FISCHER, F. M. Morbidade declarada e condições de trabalho: o caso dos motoristas de São Paulo e Belo Horizonte. **São Paulo em Perspectiva**, v.17, n. 2, p. 54-67, 2003.

CRIMINOSOS incendeiam sexto ônibus no Espírito Santo. **G1**, Rio de Janeiro, 6 jan. 2007. Disponível em: <<http://g1.globo.com/Noticias/Brasil/0,,AA1410861-5598,00.html>>. Acesso em: 10 jan. 2007.

DAL ROSSO, S. **A jornada de trabalho na sociedade: o castigo de Prometeu**. São Paulo: LTR; 1996.

DEJOURS, C. Por um Novo Conceito de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 14, n. 54, p. 10, abril/junho,1986.

\_\_\_\_\_. **A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho**. 5. ed. São Paulo: Oboré/Cortez, 1992.

---

\_\_\_\_\_. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

\_\_\_\_\_. **A Banalização da Injustiça Social**. Tradutor: Luiz Alberto Monjardim. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

FACCHINI, L.A. Por que a doença? A inferência causal e os marcos teóricos de análise. In: ROCHA, L. E.; RIGOTTO, R.M.; BUSCHINENELLI, J. T. P. (Org.). **Isto é trabalho de gente? Vida, Doença e trabalho no Brasil**. p. 33-55. Petrópolis: Vozes, 1993.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. “Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho – **Estud. de Psicologia**, v. 6, n. 1, p. 93-104, 2001.

GARCIA JÚNIOR, Antônio Carlos. **Condições de trabalho e saúde dos trabalhadores de indústria do vestuário de Colatina – ES**. 2006. 123 f. Dissertação (Mestrado em Atenção à Saúde Coletiva) – Programa de Pós-Graduação em Atenção à Saúde Coletiva, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2006.

GOMES, K. R O; TANAKA, A. C. A. Morbidade referida e uso dos serviços de saúde por mulheres trabalhadoras, município de São Paulo. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v. 37, n 1, 2003. Disponível em: <<http://www.scielosp.org/scielo.php>>. Acesso em: 22 dez. 2007.

GUSTAVSSON, P.; ALFREDSSON, L.; BRUNNBERG, H.; HAMMAR, N.; JAKOBSSON, R.; REUTERWALL, C.; et al. Myocardial infarction among male bus, taxi, and lorry drivers in middle Sweden. **Occup Environ Med**. v. 53, p. 235-40,1996. Disponível em: <<http://www.medline.org>>. Acesso em: 26 jun.2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo demográfico de 2000**. Rio de Janeiro: IBGE, 2000.

LAURELL, A. C.; NORIEGA, M. **Processo de produção e saúde: trabalho e desgaste operário**. São Paulo: Hucitec, 1989.

MARI, J.J.; WILLIAMS, P. A validity study of a psychiatric screening questionnaire (SRQ-20) in Primary Care in the city of São Paulo. **British Journal of Psychiatry**, v.148, p. 23-36, 1986.

MARX, K. **O capital: crítica da economia política**. Tradução de Reginaldo Sant'Anna. 9 ed. São Paulo: Difusão Editorial, 1984.

MEDRONHO, R. A. et al. **Epidemiologia**. 1 ed. São Paulo: Atheneu, 2004.

MENDES, R.; DIAS, E. C. Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador. **Rev. de Saúde Pública**, São Paulo, v. 25, n. 5, p. 341-349, 1991.

MENDES, L. R. Condições de trabalho no transporte coletivo urbano: desgaste e responsabilidade do motorista de ônibus. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 12, 7 f. **Anais do ENEGEP**. Gramado, 1997.

MICHAELS, D., ZOLOTH, S. R. Mortality among urban bus drivers. **Int. J. Epidemiol.** v.20, p.399-404, 1991.

MILLIES, B. A. Coducción de camiones y autobuses. **Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo**. 2001. Disponível em: <<http://www.mtas.es/insht/EncOIT/Index.htm>>. Acesso em 28 jul. 2007.

MINAYO-GOMEZ, C.; THEDIM-COSTA, S. M. F. A construção do campo da saúde do trabalhador: percurso e dilemas. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.13, supl. 2, p. 21-32, 1997.

MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL: Representação no Brasil da OPAS/OMS. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**; organizado por Elizabeth Costa Dias; colaboradores Idelberto Muniz Almeida et al. Brasília, Ministério da Saúde do Brasil, 2001.

MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. **Luta contra o cigarro chega aos produtos "light"**. Brasília, 2007. Disponível em: <[http://portal.saude.gov.br/portal/saude/visualizar\\_texto.cfm?idtxt=24168](http://portal.saude.gov.br/portal/saude/visualizar_texto.cfm?idtxt=24168)>. Acesso em: 21 jan.2008.

MONTMOLLIN, M. **Vocabulaire de l'Ergonomie**. Paris: Octarés, 1990.

MOORE-EDE, M. C.; KRIEGER, G. R.; DARLINGTON, A. C. Shiftwork mal adaptations syndrome: etyology, diagnosis and manangement. **Notes from the American Occupational Medical Association**, 1987.

NERI, M; SOARES, W. L.; SOARES, C. Condições de saúde no setor de transporte rodoviário de cargas e de passageiros: um estudo baseado na *Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílios*. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 21,

n.4, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.org/scielo.php>>. Acesso em: 26 jun.2006.

NOGUEIRA, C. M. A feminização no mundo do trabalho: entre a emancipação e a precarização. **Rev. Espaço Acadêmico**. Ano IV, n. 44, 2005. Disponível em: <<http://www.espacoacademico.com.br/044/44cnogueira.pdf>>. Acesso em 12 de dez. 2007.

PAES-MACHADO, E.; LEVENSTEIN, C. Assaltantes a bordo: violência, insegurança e saúde no trabalho em transporte coletivo de Salvador, Bahia, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.18, n.5, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.org/scielo.php>>. Acesso em 12 de dez. 2005.

PAES-MACHADO, E.; LEVENSTEIN, C. A fêria ou a vida: violência ocupacional, saúde e segurança entre rodoviários de Salvador. In: GOLDENBERG, P.; MARSIGLIA, R. M. G; GOMES, M. H. A. **O clássico e o novo: tendências, objetos e abordagens em ciências sociais e saúde**. p. 397-412. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2003.

QUATRO ônibus são incendiados em três dias no ES. **Gazeta On Line**, Vitória, 31 dez. 2006. Disponível em: <<http://www.redegazeta.com.br/homepage/poi/0342.htm>>. Acesso em: 2 jan. 2007.

REGIS FILHO, G. I. Síndrome da Má-Adaptação ao Trabalho em Turnos – uma Abordagem Ergonômica. **Revista Produção**, São Paulo, v.11, n.2, p. 69-87, 2002.

ROTENBERG, L. Aspectos sociais da tolerância ao trabalho em turnos e noturno, com ênfase nas questões relacionadas ao gênero. In: FISCHER, F. M.; MORENO, C. R. C.; ROTENBERG, L. **Trabalho em Turnos e noturno na sociedade 24 horas**. p. 53-63. São Paulo: Atheneu, 2004.

SATO, L. A Representação Social do trabalho penoso. In: Spink M. J. (Org.). **O conhecimento no cotidiano** - as representações sociais na perspectiva da psicologia social. p. 188-221. São Paulo: Brasiliense, 1993.

SATO, L. Abordagem Psicossocial do Trabalho Penoso: Estudo de Caso de Motoristas de Ônibus Urbano. In: ENCONTRO NACIONAL DA ABRAPSO, 7, 1993. **Anais - VII Encontro Nacional da ABRAPSO**, 1993.

SELLIGMANN-SILVA, E. Psicopatologia e psicodinâmica no trabalho. In: MENDES, R. (Org.). **Patologia do Trabalho**. p. 287-310. Rio de Janeiro: Atheneu, 1995.

SERRA, R. M. (Org.) **Trabalho e Reprodução: enfoques e abordagens**. São Paulo: Cortez. PETRES – FSS/UERJ, 2001.

SIQUEIRA, M. M.; WATANABE, F. S.; CRUZ, M. V. G. O ônibus e seus donos: relações de poder no transporte coletivo de Belo Horizonte. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 1996, Angra dos Reis. **Anais da 20ª Reunião Anual da Associação dos Programas de Pós-Graduação em Administração**. Rio de Janeiro : ANPAD, 1996.

SOUZA, M. F. M.; SILVA, G.R. Risco de distúrbios psiquiátricos menores em área metropolitana na região Sudeste do Brasil. **Rev. de Saúde Pública**, São Paulo, v. 32, n.1, 1998. Disponível em: <<http://www.scielosp.org/scielo.php>>. Acesso em: 26 jun. 2006.

STOKOLS,D. El diseño del entorno in factores psicossociales y de organización. **Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo**. 2001. Disponível em: <<http://www.mtas.es/insht/EncOIT/Index.htm>>. Acesso em 28 jul. 2007.

SUNDSTROM, E., BELL, P. A., BUSBY, P. L., ASMUS, C. Environmental Psychology: 1989-1994. **Annual review of Psychology**, v.47, p. 485-513, 1996.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

**Título do estudo:** Situação de Trabalho e Saúde entre cobradores de ônibus urbanos.

**Nome da pesquisadora:** Francianne Baroni Zandonadi, Bióloga, mestranda da Universidade Federal do Espírito Santo – tel: (66) 3515-6377

**Objetivos do estudo:** Descrever o processo e a organização do trabalho dos cobradores de ônibus de uma empresa da região metropolitana de Cuiabá-MT; caracterizar o perfil sócio-demográfico dos cobradores de ônibus de uma empresa da região metropolitana de Cuiabá-MT; caracterizar o perfil de situação de trabalho dos cobradores de ônibus de uma empresa da região metropolitana de Cuiabá-MT; estabelecer o perfil das condições de saúde percebidas pelos cobradores de ônibus de uma empresa da região metropolitana de Cuiabá-MT; estimar a prevalência de distúrbios mentais menores entre os cobradores de ônibus de uma empresa da região metropolitana de Cuiabá-MT; analisar associação entre a ocorrência de distúrbios mentais menores e o perfil sócio-demográfico e a situação de trabalho dos cobradores de ônibus de uma empresa da região metropolitana de Cuiabá-MT.

**Procedimentos:** A atividade a ser desenvolvida com os funcionários cobradores de ônibus da empresa consiste em responder a um questionário com perguntas referentes à saúde e à sua prática profissional.

Os registros obtidos com o questionário e as entrevistas coletivas serão utilizados para fins de pesquisa científica junto a Universidade Federal do Espírito Santo e os resultados obtidos serão apresentados como dissertação de mestrado da aluna citada anteriormente, podendo também ser publicado em revistas científicas e/ou apresentados em congressos da área de saúde.

**Confidencialidade do estudo:** A identificação do funcionário e da empresa não será divulgada. Não há despesas pessoais para o participante da pesquisa em qualquer fase do estudo e nem compensação financeira relacionada à sua participação.

É importante salientar novamente, que a presente pesquisa não está de forma alguma vinculada à empresa escolhida para estudo, e nem ao sindicato que rege a categoria. Se você ficou sem entender alguma parte deste documento, solicite explicação à pesquisadora. Somente assine, caso tenha entendido tudo.

Acredito ter sido suficientemente informado a respeito da pesquisa a ser realizada, sendo minha participação voluntária e conhecida a natureza, os objetivos e os métodos da pesquisa. Concordo voluntariamente em participar desse estudo reservando-me o direito de retirar o consentimento a qualquer momento.

Assinatura do Voluntário.....Data.....

---

**Aluna-pesquisadora:**

FRANCIANNE BARONI ZANDONADI

Avenida Marechal Campos 1468, Maruípe-Vitória/ES CEP: 29040-090/(27) 33357287

## APÊNDICE B

### QUESTIONÁRIO

Projeto: **Situação de Trabalho e Saúde entre cobradores de ônibus urbanos.**  
Cuiabá, fevereiro de 2007.

Caro funcionário:

O objetivo dessa pesquisa é conhecer as condições de trabalho e saúde dos trabalhadores(as), especificamente os cobradores de ônibus. A primeira etapa consiste na aplicação deste questionário a todos os funcionários, através do que estabeleceremos um perfil da categoria acerca das condições de trabalho encontradas e das principais formas de adoecimento.

A resposta às questões do questionário é voluntária. As informações são confidenciais e serão analisadas somente pela equipe de pesquisadores, levando-se em consideração a participação de cada um no resultado final, coletivo, de todos os funcionários de sua empresa. Portanto, por favor, responda honestamente. Caso queira adicionar qualquer comentário, escreva ao final do questionário.

Agradecemos sua atenção.

Atenciosamente,  
FRANCIANNE BARONI ZANDONADI  
Coordenadora da Pesquisa

1) Idade \_\_\_\_\_ anos

2) Sexo: ( ) feminino  
( ) masculino

3) Grupo racial/ cor:

- ( ) branca
- ( ) preta
- ( ) amarela
- ( ) parda
- ( ) indígena
- ( ) sem declaração

4) Estado civil atual:

- ( ) solteiro (a)
- ( ) casado (a)/vive maritalmente com alguém
- ( ) viúvo (a)
- ( ) divorciado (a)/desquitado (a)/separado (a)

5) Até que série estudou:

---

6) Em que região você nasceu:

- ( ) Região metropolitana de Cuiabá ( Cuiabá, Várzea Grande)
- ( ) Outras cidades do Mato Grosso
- ( ) Outros Estados
- ( ) Outro País

7) Há **quanto tempo** reside na região da Grande Cuiabá? \_\_\_\_\_ anos

8) Há **quanto tempo** trabalha como cobrador (em qualquer empresa que já tenha trabalhado)?  
\_\_\_\_\_anos e \_\_\_\_\_ meses.

9) Há **quanto tempo** trabalha como cobrador somente nesta empresa?

\_\_\_\_\_anos e \_\_\_\_\_ meses.

10) Em média, **quantas horas** de trabalho diárias você fez na última semana trabalhada? \_\_\_\_\_ horas por dia.

11) Seu horário de trabalho é:

( ) fixo no 1º turno

( ) fixo no 2º turno

( ) em turnos alternantes(1ºturno e 2ºturno)

12) Quantas horas-extras você fez na **última semana trabalhada**? \_\_\_\_\_ horas.

13) Em média, **quanto tempo** você tem de pausa entre uma viagem e outra, durante o turno de trabalho? \_\_\_\_\_ minutos.

14) De **quanto tempo** é a pausa na jornada de trabalho para você fazer a **refeição**? \_\_\_\_\_ minutos.

15) Há quanto tempo você trabalha na atual **linha/rota**? \_\_\_\_\_

16) O que você acha desta linha/rota para trabalhar?

( ) tranquila ( ) mais ou menos ( ) estressante

Por que? \_\_\_\_\_

17) Você já sofreu algum tipo de **violência/agressão** (física) por parte dos usuários no exercício de sua profissão como cobrador?

( ) sim. ( ) não

18) Você já foi **assaltado** durante as viagens?

( ) sim. Quantas vezes no **último ano**? \_\_\_\_\_ vezes.

( ) não

19) Você apresentou algum problema de saúde nos **últimos 15 dias**?

( ) sim

( ) não (passe direto para a questão 24).

20) Quais foram estes **problemas de saúde**?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

21) Estes problemas de saúde fizeram com que você necessitasse **afastar-se do trabalho**?

( ) não

( ) sim. Por quanto tempo? \_\_\_\_\_

22) Aonde foi seu **atendimento médico**?

( ) médico da empresa;

( ) Programa Saúde da Família (PSF) próximo à residência

( ) Unidade Básica de Saúde, Ambulatório ou Pronto-Socorro do SUS.

( ) Plano ou convênio de saúde;

( ) Outro. Especificar: \_\_\_\_\_

23) O médico que lhe atendeu relacionou seu sintoma com suas condições de trabalho?

( ) sim

( ) não

**24) Você acha que seu trabalho pode prejudicar sua saúde?**

( ) sim

( ) não (passe direto para a questão **27**)

**25) O que no seu trabalho pode prejudicar a sua saúde? (Escreva as 3 principais causas)**

---

---

---

**26) Quais problemas de saúde você considera que podem decorrer de seu trabalho? (Escreva os 3 principais problemas de saúde).**

---

---

---

**27) Você sofreu algum acidente de trabalho no último ano?**

( ) não (Passe direto para a questão **30**)

( ) sim.

**28) Teve afastamento pelo INSS devido a este acidente?**

( ) sim. ( ) não. Quanto tempo? \_\_\_\_\_

**29) Foi emitida a CAT (comunicação de acidente de trabalho)?**

( ) sim ( ) não ( ) não sei

**30) Você fuma em algum momento da jornada de trabalho? ( ) sim ( ) não**

**31) É costume no seu trabalho sair para beber com os colegas no fim do horário de trabalho?**

( ) sim. ( ) não

**32) Você faz uso de bebidas alcoólicas quando está de folga?**

( ) sim. ( ) não.

**33) Você faz uso habitual (ou usou nos últimos 6 meses) de medicamentos calmantes?**

( ) não. ( ) sim. Quais? \_\_\_\_\_

Por favor, leia estas instruções antes de preencher as questões de número **34 a 52**. É muito importante que todos os que estão preenchendo o questionário sigam as mesmas instruções. Estas questões são relacionadas com certas dores e problemas que podem tê-lo (a) incomodado nos últimos 30 dias. Se você acha que a questão se aplica a você e você teve o problema descrito **nos últimos 30 dias**, responda SIM. Por outro lado, se a questão não se aplica a você e você não teve o problema nos últimos 30 dias, responda NÃO.

Por favor, não discuta estas questões com ninguém enquanto estiver respondendo.

Se você não tiver certeza sobre como responder a alguma questão, dê a melhor resposta que puder.

		<b>Sim</b>	<b>Não</b>
--	--	------------	------------

34	Tem dores de cabeça freqüentes?		
35	Tem falta de apetite?		
36	Dorme mal?		
37	Assusta-se com facilidade?		
38	Tem tremores nas mãos ?		
39	Sente-se nervoso(a),tenso(a) ou preocupado(a)?		
40	Tem má digestão?		
41	Tem dificuldade de pensar com clareza?		
42	Tem se sentido triste ultimamente?		
43	Tem chorado mais do que de costume?		
44	Encontra dificuldades para realizar com satisfação suas atividades diárias?		
45	Tem dificuldades para tomar decisões?		
46	Tem dificuldades no serviço (seu trabalho é penoso, causa-lhe sofrimento)?		
47	É incapaz de desempenhar um papel útil em sua vida?		
48	Tem perdido o interesse pelas coisas?		
49	Você se sente uma pessoa inútil, sem préstimo?		
50	Tem tido a idéia de acabar a com a vida?		
51	Tem sensações desagradáveis no estômago?		
52	Você se cansa com facilidade?		

**53) Seu horário de trabalho (escala) compromete sua saúde?**

- ( ) não  
( ) sim. Em que sua saúde fica comprometida?

---



---



---

**54) Você acha que seu horário de trabalho (escala) atrapalha em seu convívio familiar e social:**

- ( ) não  
( ) sim. Quais atividades ficam prejudicadas?

---



---



---

Nas questões de número **55 a 74**, responda se estas situações são fontes de **tensão e cansaço** no seu trabalho:

		sim	às vezes	não
55	Jornada de trabalho muito longa para este tipo de atividade.			
56	Pouco tempo para pausas durante o trabalho.			
57	Trabalhar somente em escala.			
58	Não pode sugerir modificações para realizar o trabalho (as ordens vêm de cima e tem que ser obedecidas rigorosamente).			
59	A falta de perspectiva de crescimento profissional na empresa			
60	Problemas com chefia (discriminação, perseguição, discussões, controle excessivo, autoritarismo).			
61	Falta de cooperação entre os colegas de trabalho.			
62	Ameaça de corte de pessoal e desemprego.			

63	Pressão da população usuária de serviço, filas.			
64	Possibilidade de assalto durante o trabalho			
65	Trabalhar na atual linha em que está escalado			
66	Má remuneração pelo trabalho que realiza.			
67	Calor excessivo durante o trabalho.			
68	Barulho excessivo durante o trabalho.			
69	O trabalho é monótono e desinteressante.			
70	Ritmo de trabalho muito acelerado.			
71	Responsabilidade muito grande no trabalho que realiza e que qualquer descuido pode ocasionar prejuízos.			
72	Posto de trabalho do cobrador (cadeira e bancada) no ônibus é inadequado, causando desconforto			
73	Ter que realizar horas- extras			
74	Alterações imprevistas na escala de trabalho			

75) Quais as três coisas mais lhe **agradam** no seu trabalho?

1- \_\_\_\_\_

2- \_\_\_\_\_

3- \_\_\_\_\_

76) E as três coisas que mais lhe **desagradam** no seu trabalho?

1- \_\_\_\_\_

2- \_\_\_\_\_

3- \_\_\_\_\_

77) Você se sente **valorizado** pelo seu trabalho?

( ) sim

( ) às vezes

( ) não

Por que? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

O questionário encerra-se aqui. Muito obrigada por sua colaboração.

## APÊNDICE C

### ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

Como é feita a contratação?

O que é requisito para ser contratado?

Como é feito o treinamento para a função?

Existem treinamentos periódicos? Quais os tópicos que abordam?

Qual é o organograma da empresa?

Mais especificamente, como se insere o cobrador neste organograma? A que níveis hierárquicos ele se submete?

Existe possibilidade de fazer carreira na empresa (ascensão profissional)? O cobrador pode fazer carreira na empresa?

Qual é a função do cobrador? Como ele deve proceder na realização do seu trabalho, desde o momento em que chega à empresa até o momento de sair? Quais são as atividades que compõem estes procedimentos?

Como são as pausas para ir ao banheiro? Como é a pausa para fazer refeição? (local e tempo disponível)

Quem organiza as escalas de trabalho (horários e linhas)? Como é feita esta organização da escala de trabalho? Quais critérios são utilizados?

Existe possibilidade de mudança de horário ou de linha? Em que condições ou por quais motivos?

Como são definidas as folgas? (É somente uma folga por semana?) O dia da semana em que o cobrador está de folga varia de semana para semana? É fixo o número de sábados e domingos em que ele está de folga? Quantos domingos ele está de folga no mês?

Qual é a função da chefia imediata do cobrador? Quais são os pontos em que ele fica mais atento?

A empresa estabelece algum tipo de punição para o cobrador? Qual tipo? Em que condições?

Em torno de quanto é o salário líquido do cobrador? Existe variação? Por qual motivo?

## **ANEXOS**

## ANEXO A

Entrevista para Seleção de Pessoal e Avaliação Psicológica

### ENTREVISTA PARA SELEÇÃO DE PESSOAL

Nome do candidato:.....  
Data de nascimento:.....Local de nascimento:.....  
Estado civil:.....Nº de filhos:.....  
Telefones para contatos:.....  
Data da entrevista:.....Cargo:.....

#### Vida profissional:

Com que idade começou trabalhar:.....  
Relacione seus últimos empregos, com as informações do nome da empresa / cargo / função exercida / o tempo que permaneceu e o por que da saída:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

#### Vida social:

Relacione seus programas de fim de semana e o que mais gosta de fazer:.....  
.....

Qual sua religião:.....

#### Saúde:

Faz uso de medicamentos?.....  
Bebe?.....Fuma?.....  
Já sofreu operações?.....De que?.....  
Já sofreu acidentes?.....

Quantas horas diárias tem de sono:.....

Prospecções:

Quais seus planos  
futuros?.....

.....

Personalidade:

Imagem de si  
mesmo;.....

.....

Imagem que os outros fazem de  
você:.....

.....

Características mais marcantes em  
você:.....

.....

Como você costuma reagir em situações  
contrárias:.....

.....

## **ANEXO B**