



Universidade Federal do Pampa
Campus Santana do Livramento
Graduação em Administração
Trabalho de Curso

**QUALIDADE DE VIDA E ESTRESSE: UM ESTUDO DE CASO COM OS MOTORISTAS
DE CARGAS INTERNACIONAIS DA TRANSPORTES FAFO**

**QUALITY OF LIFE AND STRESS: A CASE STUDY WITH INTERNATIONAL CARGO
TRANSPORT OPERATORS TRANSPORTES FAFO**

**CALIDAD DE VIDA Y ESTRESE: UN ESTUDIO DE CASO CON LOS CHOFERES DE
CARGAS INTERNACIONALES DE LA TRANSPORTES FAFO**

Gracielen Pereira Ojeda
graziojeda@hotmail.com

Sebastião Ailton da Rosa Cerqueira Adão
sebastiaoocerqueira@unipampa.edu.br

RESUMO

Este estudo teve como objetivo caracterizar a qualidade de vida e o estresse enfrentados pelos motoristas que atuam no transporte de cargas internacionais da empresa Transportes Fafo de Santana do Livramento/RS. A pesquisa caracterizou-se como um estudo de caso, descritivo, com abordagem qualitativa. Para a coleta de dados foram realizadas entrevistas e observação participante. Os dados foram coletados por meio de um roteiro semiestruturado. Como resultados, com este estudo foi possível perceber que na organização estudada desde sua fundação, o gestor optou pelo transporte internacional, visando melhores oportunidades para seu crescimento corporativo. Ainda viu-se que, a qualidade de vida no trabalho se dá em função dos colaboradores terem bons equipamentos para desempenhar seu trabalho, que os Equipamentos de Proteção Individual – EPI estão sempre em boas condições o que garante a segurança de todos e o salário pago é mais do que suficiente para manter as famílias dos motoristas. O estudo também revelou que as causas do estresse enfrentado pelos motoristas da Transportes Fafo de Santana do Livramento, são roubo de carga nas estradas, trânsito em alguns lugares problemáticos, como muitos motoristas nas estradas que parecem não saber dirigir, o que os profissionais caminhoneiros classificam como motoristas domingueiros.

Palavras-chave: Transporte internacional. Motoristas. Qualidade de vida no trabalho. Estresse.

ABSTRACT

This study aimed to characterize the quality of life and the stress faced by the drivers who work in the international cargo transportation of Transportes Fafo de Santana do Livramento/RS. The research was characterized a case study, descriptive, with qualitative

bias. Interviews and participant observation were carried out to collect data. Data were collected through a semi-structured script. As results, with this study it was possible to perceive that organization studied since its foundation, the manager opted for international transportation, aiming at better opportunities for its corporate growth. It has still been seen that the quality of life at work is due to the employees having good equipment to perform their work, that the Personal Protective Equipment - PPE are always in good conditions which guarantees the safety of all and the paid wage is more than enough to keep families of drivers. The study also revealed that the causes of the stress faced by Transportes Fafo drivers are highway theft, traffic in some problematic places, such as many drivers on the roads that seem not to know how to drive, what professional truck drivers classify like domingual drivers.

Key-words: International Transport. Drivers. Life quality at work. Stress.

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo caracterizar la calidad de vida y el estrese enfrentados por los choferes que actúan en el transporte de cargas internacionales de la empresa Transportes Fafo de Santana de Livramento/RS. La pesquisa se caracterizó como un estudio de caso, descriptivo, con abordaje cualitativa. Para la coleta de datos fueron realizadas entrevistas y observación participante. Los datos fueron colectados por medio de un rutero semi estructurado. Como resultados, con este estudio fue posible percibir que la organización estudiada desde su fundación, el gestor opto por el transporte internacional, visando mejores oportunidades para su crecimiento corporativo. Todavía vio que, la calidad de vida en el trabajo se da en función de los colaboradores tengan buenos equipamientos para ejecutar su trabajo, que los Equipamientos de Protección Individuales – EPI están siempre en buenas condiciones lo que garante la seguridad de todos y el salario pago es más de lo que suficiente para mantener las familias de los choferes. El estudio también reveló que las causas del estrese enfrentados por los choferes de la Transportes Fafo de Santana do Livramento, son los robos de cargas en las rutas, transito en algunos lugares problemáticos, como muchos choferes en las estradas parecen no saber manejar, lo que los choferes profesionales clasifican como los choferes domingueros.

Palabras-clave: Transporte Internacional. Choferes. Calidad de vida en el trabajo. Estrese.

1 INTRODUÇÃO

O transporte rodoviário de cargas é o mais utilizado no Brasil e se torna relevante para o movimento da economia no país, as diversas formas de transportar mercadorias podem causar, de certa forma, competitividade entre as empresas, o que faz ficarem os fretes mais baratos, o serviço eficiente e o produto chegar mais rápido.

Conforme Caixeta Filho e Martins (2011) as estimativas da Associação Nacional dos Transportadores de Carga (NTC) apontam que no Brasil há uma circulação de pelo menos 600 milhões de toneladas de carga/ano, o que tem gerado anualmente uma movimentação de cerca de R\$30 bilhões em fretes, oriundos em grande parte do segmento de transporte rodoviário.

Nesse sentido, é oportuno observar como se caracteriza o trabalho dos caminhoneiros que no dia a dia enfrentam desafios de várias ordens, como por exemplo, o domínio do sono, a permanente distância da família, a responsabilidade pela integridade das cargas

transportadas, e principalmente o cansaço causado pelos longos trajetos e burocracias inerentes ao transporte internacional.

Muito embora seja a profissão do caminhoneiro revestida de aspectos legais, a nova Lei Nº 13.103/2015 sucessora da Lei 12.169/2012 estabelece horários de descanso, intervalo para refeição e jornada de estrada diária. No entanto, acaba não sendo respeitada por muitas transportadoras, que a infringem ao submeter os motoristas a escalas de trabalho muitas vezes exaustivas e ao induzi-los, através dos gestores operacionais, a ultrapassar sua carga horária diária, levando-os à sonolência, ao cansaço e ao estresse.

Contudo, a chamada “lei do descanso” deve garantir o fim da excessiva carga horária dos motoristas, assegurando condições dignas para o trabalhador, além da saúde e segurança. Segundo a pesquisa “O perfil do caminhoneiro” realizada pelo Instituto WFC Brasil (2004), o motorista passa em média 20,3 dias por mês longe de casa, por tal motivo se tornaria necessários lugares adequados para seu descanso.

Neste sentido, Kamlot e Wanderley (2011) inferem que alguns locais que antes atendiam somente serviços do veículo de trabalho, hoje se estendem a atender as necessidades do motorista, como por exemplo, os postos de combustíveis. Mas para os autores as condições ofertadas aos motoristas precisam ser melhoradas, uma vez que alguns postos de combustíveis que oferecem serviços de conveniência e serviços de manutenção ao caminhão ainda deixam a desejar no que tange a higiene dos banheiros, e principalmente na segurança, já que os índices de assaltos e roubos nesses locais tem crescido.

Segundo uma pesquisa realizada pela Associação Nacional de Cargas e Logística – NTC (2017) os casos de roubo nas rodovias do estado de São Paulo aumentaram em 83%, comparados aos registros de Janeiro à Março de 2016 no país, com base nos dados da Secretária de Segurança Pública daquele estado. O que, pressupõe-se, poderá levar o motorista a uma tensão de temor toda vez que cruzar as rodovias do estado de São Paulo, arriscando-se a causar estresse e ansiedade. Levando-se em conta que esta situação está presente em boa parte das rodovias nacionais e também dos países vizinhos, como Uruguai, Argentina, Paraguai e Chile, sendo que o transporte terrestre de mercadorias entre estes países é muito mais barato do que o transporte aéreo e mais rápido que o transporte marítimo, este estudo terá como problema central de pesquisa: **“Como se caracterizam a qualidade de vida e o estresse enfrentados pelos motoristas que atuam no transporte de cargas internacionais da Transportes Fafó de Santana do Livramento?”**

Como descrita na problemática, tal situação parece se acentuar nas viagens de cargas internacionais, em que esses profissionais passam horas parados para os trâmites aduaneiros e desembaraços de documentos necessários para a entrada e saída de determinados tipos de cargas do país. Desta forma, vê-se que o trabalho de motorista implica em muito mais fatores, além das jornadas exaustivas e condições das estradas.

Para responder a pergunta de pesquisa, este estudo desenvolverá o seguinte objetivo geral: **Caracterizar a qualidade de vida e o estresse enfrentados pelos motoristas que atuam no transporte de cargas internacionais da Transportes Fafó de Santana do Livramento.**

No intuito de se atingir o objetivo geral proposto para este estudo, tem-se os seguintes **objetivos específicos**:

- a) caracterizar o Transporte de Cargas Internacionais da Transportes Fafó de Santana do Livramento;
- b) identificar os aspectos da qualidade de vida no trabalho dos motoristas da Transportes Fafó de Santana do Livramento;
- c) conhecer as causas do estresse enfrentado pelos motoristas da Transportes Fafó de Santana do Livramento.

Como justificativa esta pesquisa apresenta-se como um estudo que busca levantar a realidade vivida pelos caminhoneiros nas estradas brasileiras e uruguaias. Entende-se que são várias as situações que fazem o transporte de cargas rodoviário o principal modal no país, em que o transporte marítimo e fluvial não atinge a totalidade de um país com dimensão continental, tampouco permite que se chegue a outros países da América do Sul, ou mesmo América Central sem que se utilize o transporte rodoviário, apresentando-se a opção modal aéreo como muito caro. Desta forma, estudar e compreender a qualidade de vida e o estresse enfrentados por caminhoneiros torna-se relevante em termos de gestão de pessoas a partir do momento que, muitas vezes, vidas se perdem e cargas se extraviam pela falta de atenção às condições humanas para este tipo de trabalho.

Ainda, em termos teóricos, entende-se que este estudo justifica-se pelo fato de que abordar a qualidade de vida no trabalho e o estresse são temas que servem de base para inúmeros estudos na área da gestão, sendo assim a contribuição desta pesquisa para outras investigações que tratem de gestão de pessoas.

Em termos práticos, vê-se que este estudo que tratará das condições de trabalho de motoristas de transportes de cargas, servirá de base para o processo decisório, bem como, para possíveis intervenções no que tange a alterações nas rotinas de trabalho destes profissionais.

Dando sequência a este estudo apresenta-se uma sucinta contribuição teórica para entender os conceitos de transporte internacional, qualidade de vida no trabalho e estresse.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo da pesquisa serão abordadas as teorias que irão orientar e servir como base para o entendimento e compreensão do presente estudo.

2.1 Transporte de Cargas Internacionais

O transporte de cargas tem uma variedade de benefícios para a sociedade, como por exemplo, a disponibilidade de bens em lugares distantes, a possibilidade de expandir o mercado, dentro do país como também no exterior. Este modal é um dos mais importantes desde a década de 1970 devido a uma estratégia de desenvolvimento do país. O que se torna relevante é a possibilidade de aumentar a produção regional, e que também permite a importação de produtos produzidos em outros ambientes. Conforme destaca Itani (1995), o setor de transportes ocupa posição importante no processo de globalização.

A logística se torna fundamental para o desempenho econômico de um país, pois a partir dela se transporta os produtos de suprimento e que atende uma sociedade. Segundo Goebel (1996):

Entende-se por logística o conjunto de todas as atividades de movimentação e armazenamento necessárias, de modo a facilitar o fluxo de produtos do ponto de aquisição da matéria-prima até o ponto de consumo final, como também dos fluxos de informação que colocam os produtos em movimento, obtendo níveis de serviço adequados aos clientes, a um custo razoável.

O Mercado Comum do Sul – Mercosul, que é um Tratado de Integração, com maior amplitude entre, Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai, absorveu o Acordo de Transportes do Cone Sul que é gerido pelo “Convênio sobre Transporte Internacional Terrestre” acertado por Brasil, Argentina, Bolívia, Paraguai, Uruguai, Chile e Peru, com propósito de regularizar

o transporte rodoviário entre estes países. Este documento trata dos pontos relacionados ao transporte internacional por rodovias e dos processos relacionados às questões aduaneiras, migratórias, de seguros e disposições gerais de operacionalidade do sistema. O que permitiu definir os direitos e obrigações dos transportadores, como também o tráfego regular de veículos e viagens diretas entre países, reitera Pina (2007).

O comércio brasileiro se integra com os países do Mercosul para o transporte de cargas, por ser uma opção mais rápida e de baixo custo, entre outras características do transporte rodoviário é o curto prazo para a entrega do produto até o destino, conforme Ludovico (2007) a principal característica deste tipo de transporte é a simplicidade de funcionamento. Segundo Ludovico (2007, p. 297):

Em 1966, o Convênio Tripartite entre Brasil, Argentina e Uruguai estabeleceu normas para o transporte de cargas e passageiros. Em 1977, o documento foi refeito, com a conclusão do Chile, Peru, Paraguai e Bolívia, contendo em suas cláusulas de princípios as disposições que refletem a reciprocidade e a convergência de interesses. A partir desse momento, o acordo passou a chamar-se Convênio do cone Sul.

O autor ressalta que as empresas que transportam cargas internacionais devem estar aptas e registradas no país de origem e estar autorizada nos outros países integrados. Deve-se verificar a idoneidade da empresa e credenciamento com outros países.

Ainda com base no autor Ludovico (2007, p. 297):

Existem 11 conexões fronteiriças, onde as cargas transportadas são fiscalizadas para ingressar em um país de destino: Fronteira Brasil-Argentina: Uruguaiana-RS/Paso de los Libres; São Borja- RS/San Tomé; Porto Xavier/San Javier; Dionisio Cerqueira/Bernardo Yrigoyen; Porto Madeira/Yguazú; Vera Cruz/Panambi; Porto Mauá/Alba Posse. Fronteira Brasil-Paraguai: Foz do Iguaçu/Ciudad del Leste; Ponta Porã/Pedro Juan Caballero. Fronteira Brasi-Uruguai: Chui/Chuy; Jaguarão/Rio Branco; Santana do Livramento/Rivera.

Segundo a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) em 2016 a evolução dos transportes internacionais terrestres se faz através de negociações conjuntas periódicas visando atender as crescentes necessidades das partes, pela incorporação dos avanços tecnológicos e operacionais, pelo maior grau de segurança e pela maior agilidade dos procedimentos aduaneiros e imigratórios.

O fato de ter havido um crescimento das conquistas relacionadas às quebras de barreiras comerciais, acabou contribuindo para o acirramento da competitividade no mercado. O que de certo modo exigiu, e ainda exige, das empresas a incessante busca da excelência e da qualidade dos serviços prestados, visando atender ao cliente de forma mais satisfatória (VARGAS, 2005). É nesse contexto que será tratado no próximo tópico o conceito de qualidade e como o Programa de Qualidade Total pode contribuir no âmbito organizacional.

2.2 Qualidade Total: Conceito

Antes de abordar o Programa de Qualidade Total (PQT) entende-se que é fundamental conhecer, ainda que brevemente, o conceito de qualidade. Sendo assim, conforme Gomes, Silva e Violato (2008), a palavra qualidade, esta derivada do latim *qualitate*, significa atributo ou condição natural que distingue uma pessoa ou coisa das

demais. Para Barbosa (2013) a palavra qualidade também pode ser atribuída ao cumprimento do grau de perfeição ou precisão de determinado padrão.

A maioria das pessoas concorda que qualidade é aquilo que produz satisfação, que está relacionada a um preço justo, a um produto que funciona corretamente e a um serviço prestado de forma a superar as expectativas de quem dela faz uso (VERGUEIRO, 2002, p.52).

Conforme a conceituação de Vergueiro (2002) no âmbito organizacional, a determinação se o atributo de um produto/serviço possui ou não qualidade irá depender do grau de satisfação do cliente. Sendo assim, Garvin (1992), considera que para um produto/serviço alcançar a qualidade total é preciso que por meio de processos específicos haja qualidade em todas as etapas de sua produção/execução. O autor ainda reforça que diante deste contexto, é importante que os colaboradores estejam capacitados e atualizados a fim desempenhar seu papel da melhor maneira possível.

Atentos à importância que a opinião e grau de satisfação que um cliente possui e cientes que hoje em dia, a falta de qualidade além de representar perdas nas vendas pode demandar altos custos com o retrabalho, as organizações tem procurado implantar o Programa de Qualidade Total, que visa identificar, organizar e gerenciar os processos de uma organização, a fim de garantir a qualidade total de seus produtos e/ou serviços ofertados (CARVALHO e PALADINI, 2005).

Desenvolvida por consultores americanos como Edwards Deming, Joseph Juran e Armand Feigenbaum e aperfeiçoada no Japão em 1960, o Programa de Qualidade Total (PQT) é uma técnica organizacional administrativa que visa à melhoria contínua dos processos, serviços e ou produtos (KOTLER, 2000), através da participação de todos os setores e colaboradores da empresa (BARROS, 1999).

Segundo Garvin (1992) a fim de planejar e implantar um Programa de Qualidade Total que funcionasse de forma eficiente nas organizações, propôs-se quatro Eras evolutivas:

- Inspeção formal – Consistia em um sistema de medidas, que utilizava gabaritos e controle de atributos e variáveis.
- Controle estatístico do processo – Avaliava a qualidade dos produtos através do percentual de produtos defeituosos contidos em um lote do produto.
- Garantia da qualidade – Visava à garantia da qualidade através de modelos de política e culturas qualitativas nas partes e no todo, abrangendo aspectos como: qualidade dos custos, controle total da qualidade, engenharia da confiabilidade e zero defeito, visa obter a qualidade por meio de modelos de política e culturas qualitativas nas partes e no todo.
- Gestão estratégica da qualidade - Defende que o controle de qualidade deve iniciar a partir do momento que o produto é projetado e só terminar quando ele chegar às mãos dos clientes, devendo tal produto sanar as necessidades e satisfazer o cliente.

Apesar de possuir um conceito amplo e muitas vezes dinâmico, qualidade total segundo Carvalho e Paladini (2005) refere-se ao modo que a organização é gerida com o propósito de alcançar o sucesso em longo prazo. Ao abordar termos relacionados à busca de qualidade para os negócios de determinada organização, pensa-se logo em uma filosofia focada somente na adequação dos produtos e serviços às exigências dos clientes.

No entanto, conforme Guimarães (1998) diante do acirramento da competitividade causada pela globalização, às organizações que apresentarem além dos melhores produtos/serviços, também proporcionar aos seus colaboradores melhores condições de trabalhos terão mais chances de sobrevivência.

Ainda nessa perspectiva as organizações que visam implantar um Programa de Qualidade Total, precisam ter em mente que a eficácia da implantação demanda a

mudança da postura gerencial, no que tange não só as atitudes e hábitos, como o modo de pensar dos colaboradores (BARBOSA,1995). A ideia é que as relações internas passem a ser mais participativas e a estrutura descentralizada (LONGO, 1994). De certo modo isso reforça a existência de um viés voltado para a humanização das relações de trabalho dentro do PQT, já que este busca manter através de práticas de QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) uma estreita relação com a produtividade (BÚRIGO, 1997).

2.3 Qualidade de vida no trabalho

Cogita-se que logo após a Revolução Industrial, com o intuito de suprir as necessidades básicas de subsistência, o ser humano passou a submeter a maior parte do tempo no trabalho. Desta forma, dedicou sua força, energia e esforços quase que exclusivamente para as organizações (PILATTI, 2007).

Com o passar dos anos e com os avanços tecnológicos, houve a possibilidade do local de serviço deixar de serem exclusivamente as sedes das organizações. Casas, hotéis, viagens, entre outros passaram então a ser também locais de trabalho, uma vez que a necessidade de se obter altos resultados, a concorrência e a luta por um espaço no mercado, contribuíram para que o trabalho fosse uma constante na vida do homem moderno (NASCIMENTO et al., 2013).

De certo modo, esta pressão que o ser humano se viu obrigado a lidar, trouxe consigo más consequências como: estresse, queda no rendimento e sintomas físicos. Observando esses fatores, as organizações sentiram uma grande necessidade de identificar e combater com políticas e ações esses males que afetam, além do trabalho, a vida social e pessoal dos colaboradores. Deste modo as ações ligadas à qualidade de vida no trabalho (QVT) passaram a ser vistas como algo vital para as organizações, já que estão diretamente associadas à produtividade da empresa (CAVASSANI et al., 2006).

Conforme explica Fernandes (1996), o movimento em prol da qualidade de vida no trabalho surgiu em meados de 1950 através da abordagem sócio técnico, no entanto apenas em 1960 as ações promovidas por líderes sindicais, empresários e cientistas sociais, que visavam melhorar a organização do trabalho e diminuir os efeitos negativos que o emprego causava na saúde e no bem-estar geral dos trabalhadores, tomaram impulso.

Neste sentido, Chiavenato (1999) diz que apesar de já se falar em qualidade de vida no trabalho, a expressão QVT foi somente utilizada em 1970 por Louis Davis, quando o mesmo estava desenvolvendo um projeto de cargos que tinha por base o bem-estar geral da saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas.

Ainda nessa mesma época, com o acirramento da competitividade internacional e sucesso conquistado pelas técnicas gerenciais de produtividade japonesa, que se centrava nos empregados, promoveu nos Estados Unidos um movimento pela qualidade de vida no trabalho. A primeira tentativa deste movimento visava por meio de práticas gerenciais fazer a integração dos interesses dos empregados e dos empregadores a fim de se reduzir os conflitos entre ambos. Já a segunda tentativa possuía um foco maior voltado para a motivação dos empregados, embasando-se em teorias como a das Relações Humanas, de Maslow, Herzberg entre outros (FERNANDES et al., 2009).

A partir dos estudos de autores como Nadler, Hackman e Lawler (1983) é possível traçar uma abrangente visão da evolução do conceito de QVT conforme é ilustrado no quadro abaixo:

QUADRO 1 – Concepções evolutivas do termo QVT

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS	CARACTERÍSTICAS
QVT como uma variável (1959 a 1972)	Baseado na reação do indivíduo no trabalho, essa concepção buscava formas de melhorar a qualidade de vida do colaborador no trabalho.
QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	Apesar de o foco ser voltado a priorização do indivíduo, anteriormente ao resultado organizacional, buscava-se trazer também melhorias para a direção.
QVT como um método (1972 a 1975)	Consistia em um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. A QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, desenvolvimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos administração participativa e democracia industrial eram comumente ditos como ideais do movimento de QVT.
QVT como tudo (1979 a 1983)	Era considerada como um “remédio” contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.

Fonte: Nadler, Hackman e Lawler (1983).

Kurogi (2008) infere que pelo fato de ter passado por diversas concepções evolutivas, bem como definições, não há ainda um consenso sobre a conceituação do termo QVT, no entanto, o autor explica que em todos os casos a QVT tem sido entendida como a aplicação concreta de uma filosofia humanista, visando alterações no trabalho de modo a promover a maior compatibilidade entre as necessidades do trabalhador e o seu trabalho, proporcionando ao mesmo tempo aumento da produtividade organizacional.

Partindo desse ponto de vista, França (2007, p 167) define a QVT como a:

Capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhado e construído na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização.

Walton (1973 apud TELLES, 2005, p.55) no que se refere o conceito de QVT, aborda que os esforços que visam melhorar as condições de trabalho devem englobar fatores como:

- a) Compensação justa e adequada: equidade salarial interna, equidade salarial externa e benefícios;
- b) Condições de trabalho: condições físicas seguras e saudáveis e jornada de trabalho;
- c) Oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades: autonomia e possibilidades de autocontrole, aplicação de habilidades variadas e perspectivas sobre o processo total do trabalho;
- d) Oportunidade de crescimento contínuo e segurança: oportunidade de desenvolver carreira e segurança no emprego;
- e) Integração social no trabalho: igualdade de oportunidades, bons relacionamentos e senso coletivo;
- f) Constitucionalismo: normas e regras, respeito à privacidade pessoal e adesão a padrões de igualdade;
- g) Trabalho e o espaço total da vida: relação do papel do trabalho dentro dos outros níveis de vida do empregado;

h) Relevância social da vida no trabalho: percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade; O sucesso da empresa esta no cuidadoso planejamento da qualidade de vida no trabalho. Qualidade esta que associa a visão positiva do empregado bem como a vida pessoal, um mistura de produtividade no ambiente de trabalho e desenvolvimento pessoal.

Para Cerqueira e Crepaldi (2000) a qualidade de vida pode ser vista como um indicador da experiência humana no ambiente organizacional, uma vez que estabelece a relação entre a satisfação do funcionário no que tange à sua capacidade produtiva, diante de um ambiente seguro, onde há além de respeito mútuo entre os colaboradores, há oferta de treinamento e equipamentos que visam promover a melhora no desempenho profissional.

Infelizmente, não são todos os segmentos que conseguem aplicar de forma eficaz as ações voltadas para a QVT. O fato da preocupação com a qualidade de vida no trabalho ser originário dos ambientes fabris e empresariais e a questão do ambiente de trabalho ser o interior de um caminhão e as demais características inerentes a esse tipo de atividade (transporte rodoviário), contribuem para que as empresas tenham dificuldade de desenvolver e implantar as ações que visam melhorar a qualidade de vida dos motoristas, haja vista também que são poucos os estudos acerca dos fatores envolvidos na qualidade de vida e os riscos que os motoristas de caminhão estão expostos (SIMMONDS, 2012).

Ao pesquisar as atuais condições de trabalho que são ofertados aos motoristas Simmonds (2012) destaca duas situações como sendo as mais graves: a primeira refere-se ao risco que os motoristas correm ao trafegar nas rodovias mal sinalizadas e sem segurança e a segunda é em relação às excessivas jornadas diárias que os motoristas são obrigados a cumprir, e a utilização de drogas ilícitas para diminuir o cansaço. Segundo os dados levantados pelo advogado e assessor jurídico da CNTTT Adilson Rinaldo Boaretto, em 2012 o Brasil ocupava a 20ª posição no quesito segurança nas estradas, dentre os países participantes do G-20 (FETRACAN, 2012).

Conforme Sato (1991), essas condições nas quais os motoristas são expostos com frequência associados a tensões familiares, preocupações financeiras, entre outros problemas, pode causar a esses trabalhadores instabilidade emocional, que afeta diretamente na concentração e capacidade de desempenhar o trabalho. No próximo tópico, será tratada de modo mais específico uma das doenças ocupacionais mais frequentes: O estresse.

2.4 Estresse e suas causas

Originada do termo anglo-saxônico “stress”, presente no vocabulário desde o século XVII, a palavra “estresse”, em português, possui um significado voltado à adversidade ou aflição (REZENDE et. al, 2010). Apesar de ser um termo antigo, França e Rodrigues (2005) explicam que somente em 1926 tal palavra foi abordada na área da saúde pelo médico Hans Selye.

Conceitualmente Selye (1974) define estresse como sendo uma resposta não específica do organismo a uma demanda feita a ele. Neste sentido Davis (1996) complementa que o termo estresse também pode significar desgaste, uma vez que o considera como algo inerente ao próprio viver e que não pode ser evitado. De modo geral, ambos os autores consentem que o estresse seja “ resultado natural das respostas que somos obrigados a dar, em nosso dia-a-dia, às exigências do corpo, dos pensamentos, dos sentimentos, do meio-ambiente” (DAVIS, 1996 apud SANTOS, 2008 p. 25).

Partindo da ideia de que o estresse surge da relação entre indivíduo e ambiente, para Stanley e Burrows (2005), muito mais que apenas um diagnóstico o estresse se configura como um processo. Tendo as consequências físicas e psicológicas percebidas no momento

em que as demandas oriundas tanto de fontes externos, como de expectativas extrapolam a capacidade dos indivíduos.

Conforme Barreto (2003) o fato do homem trazer consigo do século XX para o século XXI uma grande bagagem com uma gama de tipos de estressores, estímulos e respostas, não o torna imune caso seja exposto a uma nova variedade de eventos estressores. No caso dos caminhoneiros, os eventos estressores estabelecidas segundo pesquisas, decorrem da logística e infraestrutura precária que o condutor de caminhão encontra pelas estradas do Mercosul. As grandes rotas trazem enormes dificuldades a serem suplantadas pelos caminhoneiros, se não o bastante, o tempo longe da família, a espera nas alfândegas, a procura por cargas com o intuito de não regressarem ao seu destino com caminhões vazios, são decorrentes nas atividades de transportes nas grandes cidades da América do Sul (GUIMARÃES, LAMDIN e APARECIDA, 2003).

Cooper, Sloan e Williams (1988, p. 34) explicam que o estresse ocupacional consiste em:

Um problema negativo, de caráter perceptual, resultante de estratégias inadequadas de combate às fontes de pressão, e que traz consequências negativas para o indivíduo, tanto no plano mental quanto no físico.

Nesse sentido Levi (2005), explica que a exposição de tais estressores além de causar falta de controle da vida, insatisfação quanto às necessidades, entre outros, pode também ser fonte de reações emocionais como depressão, apatia e ansiedade.

O que tem contribuído para que os estudos que buscam relacionar o estresse oriundo do ambiente de trabalho á doenças tenha se tornado mais frequente. Conforme Kahn e Byosiere (1992) há um consenso entre o estudioso da área de que o estresse pode realmente estar relacionado a riscos de doenças, com ressalva as doenças cardiovasculares. Já que como resposta aos elevados níveis de estresse o organismo libera na corrente sanguínea catecolaminas (descarga adrenalínica) e corticosteroides que quando liberado juntos provocam a diminuição da oferta de oxigênio para o musculo cardíaco, causando consequentemente não só micro lesões nas paredes arterianas como também o favorecimento da obstrução das mesmas, que pode resultar no infarto do miocárdio (SANTOS, 2008).

Além disso, os ruídos e as vibrações das cabines dos caminhões também são considerados como eventos estressores bastantes nocivos, já que os motoristas são obrigados a lidar com eles durante todo o percurso. A vibração assim como o ruído pode afetar também a capacidade auditiva, e causar não só alterações neurológicas como digestivas e comportamentais (ALVES FILHO, 2002).

Diante do exposto, Stanley e Burrows (2005) salientam que a reação tanto psicológica como fisiológica dos indivíduos diante dos eventos estressantes vão variar de acordo com os recursos disponibilizados, principalmente pelas organizações, combater o estresse e suas consequências.

Por fim, após serem abordados os conceitos e termos que servirão de base para a compreensão e entendimento dos elementos que serão utilizados no presente estudo, apresenta-se no próximo capítulo a metodologia a ser empregada.

3 MÉTODO

O presente estudo tem o intuito de caracterizar a qualidade de vida bem como as causas do estresse enfrentado pelos motoristas que atuam no transporte de cargas internacionais da Transportes Fafo de Santana do Livramento, e o método escolhido para a

realização da pesquisa foi o estudo de caso, que conforme Gil (2002) é o método utilizado quando se deseja estudar de forma aprofundada e exaustiva um ou poucos objetos, a fim de se obter maiores informações e detalhes acerca destes.

Para Chizzotti (2006), o propósito do estudo de caso é reunir os dados relevantes sobre o objeto de estudo, alcançando um conhecimento mais amplo acerca do objeto, esclarecendo dúvidas e questões pertinentes nesse sentido, Vergara (2000) complementa que estes objetos podem ser uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou até mesmo um país.

O método de abordagem utilizado foi o qualitativo, que segundo Minayo (2001), trabalha com um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos, não podendo estes, serem reduzidos à operacionalização de variáveis.

Godoy (1995) ainda complementa que a abordagem qualitativa, oferece uma perspectiva integrada dos fenômenos, podendo assim, ser mais bem compreendidos no contexto em que ocorrem e do qual fazem parte, levando ao entendimento da dinâmica de suas relações.

No que tange à classificação, esta pesquisa pode ser classificada como descritiva. Uma vez que serão utilizados os dados primários obtidos diretamente pelo pesquisador a partir das entrevistas realizadas junto à população de pesquisa para expor características de determinada população ou de determinado fenômeno (VERGARA, 2000).

Quanto à coleta dos dados, essa se dará por meio de entrevista e observação que segundo a definição de Gil (1996) é a técnica na qual o investigador com a intenção de obter dados que interessam à investigação se apresenta frente ao investigado e lhe formulam perguntas. Dentre as classificações de entrevista, optou-se pela entrevista semiestruturada, já que esta permite que o entrevistador tenha maior liberdade e flexibilidade de acrescentar novas perguntas à medida que houver necessidade de novos esclarecimentos acerca do assunto.

Vale salientar que o roteiro da entrevista foi baseado no estudo de Simmonds (2012) que aborda em suas pesquisas os fatores determinantes da qualidade de vida no trabalho dos motoristas de transporte de cargas. Em relação ao grupo de respondentes será formado por 05 (cinco) entrevistados, sendo 04 (quatro) motoristas e o gestor da Transportes Fafo, desta forma serão identificados como A1, A2, A3, A4 e G5.

Torna-se necessário aplicar a observação participante, notado que a autora apresenta relação direta com a empresa pesquisada, como também por se tratar de um estudo de caso. Segundo Richardson (2012) observação é a análise minuciosa ou o olhar atento sobre um episódio no seu todo ou em alguma das quais, é a compreensão clara do propósito avaliado. Para Marconi e Lakatos (2011) observação participante exige o contato entre o investigador e grupos coletivos, tendo em vista reunir modos de vida sistemáticos, diretamente do contexto ou circunstância particular do grupo.

A técnica utilizada para analisar os dados provenientes das entrevistas será a análise de conteúdo, que para Bardin (2011, p. 48):

É um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

A autora acima esclarece ainda, que a análise de conteúdo tem como objetivo a “inferência de conhecimentos relativos às condições da produção (ou, eventualmente, da recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não)”. Ou seja, “deduzir de maneira lógica”, associando a descrição com a interpretação dos vestígios com os quais o analista trabalha.

Após esclarecer as técnicas metodológicas utilizadas para o seguimento deste estudo, imediatamente passa-se às análises dos dados apurados.

4 ANÁLISE DOS DADOS

A Transportes Fafó, foi fundada em Julho de 2010 na cidade de Santana do Livramento/RS, pelo gestor que também é motorista de caminhão há 28 anos. Atualmente, o proprietário, viaja apenas quando é necessário, por exemplo, quando algum funcionário não pode cumprir sua viagem. Por se tratar de uma empresa familiar, o quadro de funcionários é composto por quatro motoristas, sua filha que é responsável pelo setor financeiro e sua sobrinha coordena o setor operacional, que embarca desde toda a logística da mercadoria transportada até o contato diário com os motoristas.

Focada no transporte internacional a empresa possui documento de idoneidade autorizada pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) que certifica que a Transportes Fafó foi outorgada e possui licença originária para efetuar transporte internacional por rodovia, sendo assim pode transportar cargas dentro do Mercosul, como Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai. Por escolha do gestor foi habilitada para trafegar apenas no trajeto que liga o Brasil ao Uruguai.

Contudo, as fronteiras que mais se desenvolve o processo de desembarço da documentação das cargas da empresa é a fronteira entre Santana do Livramento-RS/Rivera-UY, Chui-RS/Chuy-UY e Jaguarão-RS/Rio Branco-UY, tendo em cada um desses locais um representante legal para que seja feito o processo de liberação, contando também com uma representante legal na cidade de Montevideo no Uruguai para que seja feita toda a documentação necessária em fronteira, como Conhecimento e Manifesto de carga.

A norma legal que rege os veículos que circulam nas estradas uruguaias é o Decreto 118/84, Regulamento Nacional de Circulação Vial, que exige alguns documentos obrigatórios, como por exemplo, a CNH do motorista, documentos de propriedade do veículo, seguro de carga, seguro contra terceiros referente a acidentes, documentos estes que a empresa possui para estar habilitada a trafegar.

Ao se realizar-se a análise dos dados coletados inicialmente tem-se, no que tange ao perfil dos entrevistados, são todos do sexo masculino, com faixa etária entre 28 e 58 anos, quatro são naturais de Santana do Livramento/RS e um de Porto Alegre/RS. Com relação ao grau de escolaridade, viu-se que um dos entrevistados tem ensino médio completo, dois com ensino médio incompleto, um ensino fundamental completo e o outro incompleto.

Os motoristas da Transportes Fafó trabalham, em média, há dois anos na empresa, sendo um deles novato, colaborador há dois meses apenas. Porém, cabe ressaltar que todos têm experiência de conduzir caminhão há mais de dois anos, como citado anteriormente, o gestor está na profissão de caminhoneiro há 28 anos, e 05 anos como gestor da Transportes Fafó. No que diz respeito ao estado civil, três são casados e dois solteiros.

4.1 A Transportes Fafó como transportadora de cargas internacionais

Ao iniciarem-se as análises dos dados, quando questionado sobre o transporte de carga internacional no Brasil, o gestor relata que, a empresa é brasileira e dispõe do certificado digital para emitir o Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica - DANFE das mercadorias para transporte nacional, porém, o gestor optou por direcionar todos seus serviços ao transporte internacional, por perceber mais oportunidades de trabalho no setor de transporte no Mercosul, tendo como seu público alvo as organizações uruguaias, principalmente as que

estão situadas na cidade de Montevideo no Uruguai, porém, tem relações profissionais, também, com empresas brasileiras que exercem o transporte internacional.

Se o país e as organizações quiserem desenvolver-se, necessitam salientar urgentemente o mercado externo como uma realidade do século XXI, deixando uma melhoria tanto para o país como para a sociedade, Ludovico (2007). Nessa lógica, é indispensável que a Transportes Fafo cumpra todos os procedimentos legais para transportar cargas internacionais.

Previamente na fundamentação teórica, Itani (1995) ressalta que o setor de transportes ocupa posição importante no processo de globalização, o que consequentemente se torna fundamental a disponibilidade de produtos em lugares distantes e questionados sobre o tipo de mercadorias transportadas os quatro motoristas relataram que é todo tipo de carga como, por exemplo, colchões, eletroeletrônicos, leite em pó, fraldas, bandejinhas, produtos alimentícios, máquinas, entre outros.

Entretanto, foi citado no referencial segundo Ludovico (2007) que, existem 11 conexões fronteiriças onde são fiscalizados os processos aduaneiros, o entrevistado A1 faz uma análise das principais fronteiras que a Transportes Fafo desembaraça suas cargas:

Aqui na nossa fronteira estou em casa, mas tem fronteiras que são péssimas, no Chui mesmo é o pior lugar do mundo de estar, quando você chega na aduana brasileira é tratado como cachorro e quando está na aduana uruguaia não tem banheiro, não tem chuveiro, nada, é no meio da terra, cozinhando no meio do barro, e Jaguarão é uma das melhores fronteiras que tem, embora fique longe da cidade, mas tem tudo, tem chuveiro, o pátio é bem organizado.

E questionados sobre o que fazem enquanto aguardam a liberação dos documentos ou quando estão em local de carregamento ou descarregamento da mercadoria comentam que na fronteira entre Santana do Livramento-RS e Rivera-UY ficam em casa descansando, normalmente, os tempos de espera em fronteiras leva em média dois dias, em relação ao tempo de espera nas cargas e descargas leva em média de três a cinco horas o tempo de espera, e observado pela autora, em alguns momentos durante o descanso, o gestor que faz o processo de fiscalização na aduana, entretanto quando estão em outras fronteiras contam que aproveitam para limpar o caminhão, fazer comida, tomar chimarrão e conversar com outros colegas no que afirma o entrevistado A4:

No horário vago eu ajudo a carregar um caminhão, reviso o caminhão e muitas vezes, faço exercícios físicos, caminho e corro, depende da situação, mas sempre tem um movimento e descanso também.

O que se faz necessário avaliar a qualidade de vida dos motoristas enquanto viajam, onde muitas vezes passam muito tempo longe da família, dirigem durante a noite, no qual seria o momento de descanso.

4.2 Qualidade de vida dos motoristas da Transportes Fafo

Primeiramente, para iniciar-se a análise da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos motoristas da Transportes Fafo, foram questionados de como caracterizavam e o que entendiam sobre Qualidade de Vida no Trabalho, sobretudo disseram que, para se ter um bom desempenho e uma boa qualidade de vida, devem possuir um bom equipamento de trabalho, que neste caso, é o caminhão, a partir disto, cada veículo portar Equipamentos de Proteção Individual – EPI para que possam manter a segurança, a quantidade de horas trabalhadas que esteja de acordo com a lei nº 13.103/2015 que garante o fim da excessiva carga horária dos

motoristas, um intervalo suficiente para o descanso, e contudo receber um salário digno para se viver bem.

Apontam também, que o salário tem influência na qualidade de vida, no custo de vida e o bem-estar que podem proporcionar a sua família. A qualidade de vida pode ser vista como um indicador da experiência humana no ambiente organizacional, uma vez que estabelece a relação entre a satisfação do funcionário no que tange à sua capacidade produtiva, diante de um ambiente seguro, onde há além de respeito mútuo entre os colaboradores, há oferta de treinamento e equipamentos que visam promover a melhora no desempenho profissional conforme comenta Cerqueira e Crepaldi (2000).

Observa-se que a fala do entrevistado A2 vai ao encontro do que abordam os autores recém citados, quando este entrevistado diz que:

Eu me sinto bem com o salário que eu ganho, o motivo que trabalho ao meu gosto e à minha vontade, estou satisfeito porque aqui dentro da empresa eu não sou considerado como um motorista, e sim como se fosse da família, é a primeira empresa que trabalho na minha vida que eu sou considerado como gente, tenho orgulho de estar trabalhando aqui, gosto de trabalhar aqui e não sou pressionado.

O que se equipara com que os outros entrevistados afirmam e os leva a optar pela vida itinerante, que além do salário ser uma remuneração justa, recebem comissões e diárias em dias trabalhados, com a soma desses três elementos torna-se um valor considerável bom para se viver em Santana do Livramento/RS.

Questionado sobre a mão de obra qualificada o gestor considera a escassez de profissionais, o que se mostra a necessidade de uma melhor qualificação, porém, os motoristas informam que a empresa não disponibiliza cursos, palestras e minicursos, apenas recebem uma orientação pelo diretor.

Em relação aos fatores que causam maior tensão no trabalho, os motoristas citam o alto número de acidentes nas estradas, que na visão deles os maiores causadores são os chamados “domingueiros”, também os roubos e assaltos e as más condições das rodovias brasileiras, porém em conversas observadas pela autora, descrevem que as estradas uruguaias são muito bem conservadas, diferente de nosso país, o que conta o entrevistado A2:

Dizem que é motorista de caminhão e motorista de ônibus que são imprudentes e tudo, mas na realidade nos chamamos os “domingueiros” que é a pessoa que pega o carro pra viajar com a família no sábado, no domingo e no feriado, porque ele não tem tempo pra esperar, então ele quer chegar, ele quer levar a família. Ele não tem experiência na estrada, nós chamamos “domingueiros”.

Quando questionados sobre a profissão, se esta os deixa expostos a algum risco, os entrevistados expuseram que sim, a maioria deles fica sujeitos em algum momento a perigos na estrada, o que pode afetar a qualidade de vida dos mesmos, contado por eles, há fatores contingentes como rodovias precárias, imprudência no trânsito tanto de caminhão, como de carro, os locais de descanso que muitas vezes os banheiros são péssimos, o local de alimentação não tem higiene adequada, entre outros.

Muitas vezes não dormem o suficiente, e nesta profissão um repouso apropriado se torna de extrema necessidade para o bom desempenho de sua viagem, acontecendo qualquer desvio de atenção pode causar grandes acidentes. O que conta o entrevistado A2 em um determinado momento de sua viagem, se não está atento:

Por exemplo, numa cabeceira de ponte o outro fazer uma ultrapassagem, isso me deixa tenso, por que ele não espera um pouco, deixa passar a ponte e ultrapassa onde se deve, isso deixa qualquer pessoa nervosa.

Este relato vem ao encontro do que afirma Sato (1991), essas condições nas quais os motoristas são expostos com frequência associados a tensões familiares, preocupações financeiras, entre outros problemas, podem causar a esses trabalhadores instabilidade emocional, que afeta diretamente na concentração e capacidade de desempenhar o trabalho.

Contado pelo gestor que a frota faz o trajeto de Montevideo-Uruguai à grande São Paulo-SP e vice e versa, ou também de Montevideo-Uruguai à Cidade Metropolitana de Porto Alegre-RS e vice e versa, por exemplo, os motoristas levam 60 horas a partir do momento que libera a mercadoria em fronteira para chegar até São Paulo, e ainda o gestor afirma que todos os recebimentos de mercadorias são pré-agendadas com o cliente, depois de uma conversa com o motorista sobre o tempo que leva a chegar ao destino.

Ainda consideram que, por exemplo, uma viagem da fronteira Santana do Livramento-RS/Rivera-UY até São Paulo capital são aproximadamente 1.700 quilômetros, na qual levam aproximadamente três dias para chegar ao destino, porém, afirmam que viajam em média 8 horas por dia. Os motoristas afirmam que sempre antes de iniciar a viagem são questionados pela responsável da logística os horários que pretendem comparecer para as cargas e descargas, para assim, serem pré-agendadas com seus clientes. Para isso, observou-se que os motoristas calculam a quilometragem e o tempo que poderá levar para chegar até o local, diante disto, a responsável pela logística, ainda acrescenta algumas horas, para ter margem de tempo. Contam, ainda, que os horários não são cronometrados pelo gestor, e que não existe uma cobrança rigorosa de horários, o que afirma o entrevistado A2 em sua fala:

Nós não temos metas de horários, desde que a carga não seja agendada, se a carga for agendada, é tua obrigação chegar no horário, porque geralmente quando é dado, ele não é um horário que se diga que não consegue fazer.

É notório o aumento de acidentes nas rodovias brasileiras, onde se pode perceber que os acidentes fatais na maioria das vezes são com caminhões/ônibus, o que acaba provocando um desgaste emocional ao motorista, que em observações da autora no ambiente de trabalho, comentam entre eles, que é cruel assistir estas cenas, por vezes presenciam o momento do acidente, o que fazem recordar da sua família que aguardam a sua chegada, e muitas vezes os colegas de trabalho por circunstâncias da jornada profissional não retornam às suas casas.

Conforme relatado pelo gestor, no começo deste ano ocorreu um acidente com danos apenas materiais com um de seus 04 caminhões, o que levou somente a um prejuízo econômico. Para garantir o bem-estar de seus funcionários e suas famílias o gestor optou por portar o seguro de vida no valor de R\$35.000,00 para cada um, onde cobre morte, invalidez permanente total ou parcial por acidente – IPA e indenização especial por morte acidental – IEA.

Referente às condições de trabalho que são ofertados aos motoristas Simmonds (2012) destaca duas situações como sendo as mais graves: a primeira refere-se ao risco que os motoristas correm ao trafegar nas rodovias mal sinalizadas e sem segurança e a segunda é em relação às excessivas jornadas diárias que os motoristas são obrigados a cumprir, e a utilização de drogas ilícitas para diminuir o cansaço.

E, questionados sobre o uso de substâncias, todos afirmam que não usam, e ainda brincam que a única substância que tomam é o chimarrão para não sentir o sono. Porém, narram episódios de colegas da estrada que utilizam estas drogas para manter-se acordado ao volante, o entrevistado A2 garante:

Faz 37 anos que eu estou na estrada e nunca usei, nem pretendo usar, no momento que tu vai usar uma substância dessas tu te coloca em risco e a pessoa que vem contra tí na estrada, e os colegas usam, por exemplo, a maconha, a cocaína e principalmente o rebite, o rebite é fatal.

Ainda que a legislação proíba a venda de bebidas alcoólicas e a comercialização de anfetaminas nos postos de combustíveis, percebe-se que cada vez mais estão utilizando o chamado “rebite” que diz diminuir o sono e o cansaço, o que confirma Nascimento (2003).

Onde muitas vezes essa falta de descanso, pode provocar o cansaço e consequentemente o mal desempenho de seu trabalho, o que pode surgir inconvenientes para os motoristas, até mesmo o estresse.

4.3 Estresse enfrentado pelos motoristas da Transportes Fafo

No que se refere ao estresse, pode-se notar que na empresa estudada há fatores que causam estresse nos motoristas, muitas vezes provocando um desgaste emocional e cansaço físico.

Stanley e Burrows (2005), dizem muito mais que apenas um diagnóstico o estresse se configura como um processo, tendo as consequências físicas e psicológicas percebidas no momento em que as demandas oriundas tanto de fontes externas, como de expectativas extrapolam a capacidade dos indivíduos.

E, questionados sobre o que causa estresse durante as viagens, contam que muitas vezes, mesmo as cargas e descargas sendo agendadas previamente, por vezes, têm que esperar, e essa espera causa o estresse, também, os acidentes na estrada e os engarrafamentos no trânsito o que relata o entrevistado A1:

Geralmente é lugar quando o trânsito está apertado, tu tens N motivos para causar um acidente, machucar alguém, então é um momento que tu fica muito tenso, quando está baixando uma serra e para o trânsito e tu pode ser assaltado ou quando cruza por um acidente que se vê vítimas, isso te deixa mal, te deixa tenso.

Porém questionados se existe uma cobrança de horário do gestor e/ou pressionados para cumprir horários, relatam que não há uma exigência rigorosa, o que passa certa tranquilidade aos seus colaboradores.

Como citado acima a “lei do descanso” que tem também como propósito instaurar melhorias na remuneração, aborda sobre as condições da jornada de trabalho e o tempo de direção constante. O que conta o entrevistado A4 como é a questão do descanso na Transportes Fafo:

Eu procuro me organizar, se eu tenho alguma tarefa física no caminhão, eu cumpro, e depois procuro não sair para a estrada, por exemplo, se tem uma carga com carreta aberta que precisa enlonar, tem que descer tampa, faço tudo, descanso, e viajo no outro dia, ou descanso umas horas.

Interrogados se possuem alguma doença diagnosticada, dois dos motoristas entrevistados dizem que não, o entrevistado A1 sofre de hipertensão e o entrevistado A2 tem diabetes e os dois tomam medicação diariamente para estas doenças. Perguntados sobre exames de saúde, se realizam rotineiramente, o entrevistado A3 conta que existe um evento nas estradas chamado Caravana Siga Bem, que realiza exames de saúde e tem o resultado na hora, que quando pode realiza estes exames, os outros entrevistados relatam que o último exame realizado foi o admissional quando entraram na empresa, aproximadamente 18 meses.

Contudo, pode-se constatar, ainda que, o estresse seja muitas vezes desgastante para o motorista, os profissionais sabem relevar este fator a não causar o enfraquecimento da qualidade de vida dos mesmos.

Continuamente, têm-se as considerações finais sobre o estudo em evidência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No Brasil há uma grande circulação de mercadorias por meio de transporte rodoviário, tanto importações e quanto exportações, sendo necessário observar-se como se caracteriza o trabalho dos caminhoneiros enfrentando desafios diários, como o cansaço causado pelos longos trajetos e a burocracia inerente ao transporte internacional.

Desta forma, o presente estudo de caso foi elaborado com o objetivo de caracterizar a qualidade de vida e o estresse enfrentados pelos motoristas que atuam no transporte de cargas internacionais da Transportes Fafo de Santana do Livramento/RS. Para isso, foi realizada uma análise da qualidade de vida no trabalho e o que causa estresse nos motoristas, através de entrevistas e observação participante, e ao concluir esta pesquisa consegue-se notar os seguintes resultados:

No que se diz ao primeiro objetivo específico, que foi caracterizar o transporte de cargas internacionais, na organização estudada desde sua fundação, o gestor optou pelo transporte internacional, visando melhores oportunidades para seu crescimento corporativo. Para formar a empresa internacional, o gestor, apresentou todos os documentos necessários para efetuar o transporte internacional de cargas de acordo com a legislação da Associação Nacional de Transportes Terrestres - ANTT. O mesmo além de ser gestor da empresa, também é motorista caminhoneiro, porém, atualmente, viaja apenas quando necessário.

Em relação ao segundo objetivo, que buscou identificar os aspectos da qualidade de vida no trabalho dos motoristas, na empresa estudada foi possível verificar que a qualidade de vida no trabalho se dá em função dos colaboradores possuem bons equipamentos para desempenhar seu trabalho, e que os Equipamentos de Proteção Individual – EPI estão sempre em boas condições para manter a segurança dos colaboradores na estrada. Também foi possível verificar que o salário é um componente importante para a qualidade de vida, sendo que a empresa repassa aos colaboradores remuneração por transporte compreendida como suficiente para manter a família de cada caminhoneiro. Ainda foi possível identificar neste estudo que o fato do proprietário já ter passado por vários percalços na profissão, parece que hoje é muito mais fácil para a empresa garantir qualidade de vida para os funcionários.

Observou-se que o trabalho de motorista é insalubre na maior parte do tempo, visto que os desafios enfrentados na estrada impactam na vida dos profissionais itinerantes. Notou-se ao longo deste estudo que o fato do proprietário ter vivenciado a vida nas estradas dos países vizinhos durante anos fez criar uma espécie de camaradagem entre patrão e empregados, o que criou um clima muito bom na Transporte Fafo. Ficou muito nítido que o proprietário busca, de uma forma ou outra, amenizar os aspectos ruins da profissão de motorista de transporte internacionais, o que dá certa segurança e motivação aos caminhoneiros que hoje trabalham na empresa. Um exemplo disso viu-se em relação ao tempo em espera nos locais de cargas e descargas e em fronteiras, em que a empresa sempre buscou coordenar antecipadamente toda a documentação necessária para a liberação rápida das cargas, evitando assim estresse nos motoristas.

Com relação ao terceiro e último objetivo específico, em que procurou conhecer as causas do estresse enfrentado pelos motoristas da Transportes Fafo, constatou-se que o estresse é vivenciado na rotina de trabalho, porém, não chega a ser um fator exorbitante, ao ponto de afetar a qualidade de vida dos mesmos. As condições dos caminhoneiros são de fato insalubres, entretanto exclusivamente em relação à empresa estudada, foi observado na Transportes Fafo que não há grande quantidade de insalubridade, ao contrário, os motoristas não são pressionados em relação a tempo, diante disto, eles não fazem uso de determinadas drogas para permanecer acordados, coisa que no mundo dos caminhoneiros é normal, principalmente o uso do “rebite” para virar noites no volante. Neste sentido, a empresa

estudada mostrou-se muito solidária aos seus caminhoneiros, exigindo desses tempo de viagem que assegura aos profissionais o mínimo de estresse a cada viagem.

Há um incentivo por parte do gestor da empresa, que também é motorista, para que o trabalho seja o mais tranquilo e humano possível. Mesmo que, em casos de necessidade para que andem muitos quilômetros, o gestor sempre aconselha para que não conduzam o caminhão quando sentem sono, e que aproveitem o dia para andar, e a noite para descansar.

Diante disso, conclui-se que a empresa Transportes Fafó de Santana do Livramento, mesmo agindo dentro de uma gestão de pessoas adequadas no que tange ao tipo de trabalho nela desenvolvido, ainda não se tem o ótimo, ou seja, identificou com este estudo que, pequenos ajustes ainda necessita ser feitos para que os colaboradores tenham otimização no que se espera de qualidade de vida. Embora seja algo muito subjetivo, acredita-se que obter qualidade de vida no trabalho pode ser algo comum a todos os empregados desde que algumas rotinas e conjuntos de regras sejam atendidos tanto por patrões quanto por empregados. Um fato que se entende que seja relevante para a transportadora é o planejamento de ações para capacitação e treinamento que possam promover nos motoristas melhores condições de tolerância à situação de estradas, como o incômodo causado por motoristas de carros de passeio que não respeitam os profissionais caminhoneiros, bem como, capacitação e treinamento em relação às questões aduaneiras, facilitando, cada vez mais, os desembarços documentais nas fronteiras.

São ações pequenas, mas que podem trazer mais conforto e motivação para os profissionais que estão diariamente nas estradas de países em que motoristas de diversas categorias têm hábitos e costumes muito diferentes e que implica naqueles que necessitam circular por vias de países em que a cultura do dirigir diferencia muito, como é o caso da Argentina, do Chile, do Paraguai e do Uruguai em relação ao Brasil.

Outros esforços podem ser feitos, como recomendação aos caminhoneiros que cumpram as exigências de exames médicos rotineiros, visto que para o exercício da profissão é fundamental estar em dia com a saúde física e mental. Porém, percebe-se que a Transportes Fafó tem sido implacável, visto que saúde está diretamente relacionada à qualidade de vida no trabalho.

Em relação às limitações dessa pesquisa, constatou-se a dificuldade de realizar as entrevistas, visto que os entrevistados foram os motoristas e os mesmos passam a maior parte do tempo na estrada, havendo assim, impasses como, por exemplo, não poderem comparecer na data combinada. Também se pôde verificar como limitação, o envolvimento profissional que a autora tem com os motoristas, o que pode correr o risco de não haver uma total liberdade de eles exporem o que realmente pensam e vivenciam nas estradas, visto que foi a autora que aplicou as entrevistas.

REFERÊNCIAS

ALVES FILHO, J. M. **O ruído no ambiente de trabalho:** sua influência nos aspectos biopsicossociais do trabalhador. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis, 2002.

BARBOSA, S. A. **A IMPORTÂNCIA DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE:** Um estudo de caso na empresa Campo Fertilidade do Solo e Nutrição Vegetal LTDA. Dissertação (Graduação). Faculdade Tecsomacom. Paracatu, 2013.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROS, Claudius D'Artagnan C. **Excelência em Serviços, Uma questão de sobrevivência no mercado.** Rio de Janeiro. Editora: Qualitymark. 1999.

CAIXETA-FILHO, Jose V.; MARTINS, Ricardo S. **Gestão logística do transporte de cargas.** São Paulo: Atlas, 2011.

CARGA PESADA. **Número de acidentes envolvendo caminhões cai 38%.** Disponível em: <<http://cargapesada.com.br/2016/08/25/numero-de-acidentes-envolvendo-caminhoes-cai-38/>>. Acesso em: 25 mai. 2017.

CAVASSANI, A. P.; CAVASSANI, E. B.; BIAZIN, C. C. **Qualidade de vida no trabalho: atores que influenciam as organizações.** In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 13, Bauru, SP, 2006. **Anais.** Bauru, 2006. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/694.pdf>. Acesso em: 27 set. 2016.

CERQUEIRA, R. A. T. A.; CREPALDI, A. L. **Qualidade de vida em doenças pulmonares crônicas: aspectos conceituais e metodológicos.** São Paulo: J. Pneumol, 2000.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração.** Edição compacta. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

COOPER, C.L.; SLOAN, S.J.; WILLIAMS, J. **Occupational stress indicator management guide.** Windsor: NFER – Nelson. 1988.

DAVIS, M et al. **Manual de Relaxamento e Redução do Stress.** São Paulo: Summus, 1996.

FERNANDES, C. H; ROCHA, S. dos S; VEDRAME. F. C; SARRACENI, J. M; VEDRAME, M. de C.R. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Uma vantagem competitiva.** Disponível em: <<http://www.unisalesiano.edu.br/encontro2009/trabalho/aceitos/CC27924656898.pdf/>> Acessado em: 04 de out. de 2016.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** 2. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FETRACAN. Federação das Empresas de Transportes de Cargas do Nordeste. 2012. Disponível em:<www.fetracan.org.br/>. Acesso em: 7 out. 2016.

FRANÇA, A. C. L; RODRIGUES, A. L. **Estresse e Trabalho: Uma abordagem psicossomática.** São Paulo: Atlas, 2005.

FRANÇA. A. C. L. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos.** São Paulo: Atlas, 2007.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva.** Rio de Janeiro: Qualitymark Ed. , 2002.

FILHO, José Vicente Caixeta; MARTINS, Ricardo Silveira. (Org). **Gestão logística do transporte de cargas**. 1ed. São Paulo: Atlas, 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOEBEL, D. **Logística: Otimização do Transporte e Estoques na Empresa**. Rio de Janeiro, 1996. Mestre pela USP e consultor independente professor do ECEX – IE/UFRJ e do PIT – COPPE/UFRJ. ECEX/IE/UFRJ – Curso de Pós-Graduação em Comércio Exterior Logística – otimização do transporte e estoques na empresa. Estudos em Comércio Exterior Vol. I nº 1 – jul/dez 1996

GOMES D. C. S.; SILVA G. R.; VIOLATO R. D. M. **Qualidade no atendimento: Supermercado Santa Laura, 2006 Monografia**. (Curso de Administração) – Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium. Lins.

GUIMARÃES, M. C.; LANDIM, L. S.; APARECIDA, H. R. S. **Estresse ocupacional e sofrimento no trabalho: um estudo com caminhoneiros**. V.21. Revista de Psicologia, Fortaleza, 2003.

ITANI, A. F. **Transportes, globalização e as questões da qualidade e produtividade**. Revista dos Transportes Públicos. São Paulo: Associação Nacional dos Transportes Públicos, 1995.

KAHN, R. L.; BYOSIERE, P. **Stress in organizations**. In: DUNNETTE, M. D.; HOUGH, L. M. (Eds.). Handbook of industrial and organizational psychology. v. 3. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1992.

KAMLOT, Daniel; WANDERLEY, Rafaela Maria T. C. **Comportamento dos Caminhoneiros em Postos Rodoviários de Combustíveis**. Revista Pretexto, v. 12, n. 4, art. 5, p. 105-132, 2011. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/3885/comportamento-dos-caminhoneirosem-postos-rodoviaros-de-combustiveis>>. Acesso em: 22 out. 2016.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KUROGI, M.S. **Qualidade de Vida no Trabalho e Suas Diversas Abordagens**. Vol. XII, nº 16. Revista Ciências Gerenciais. 2008.

LUDOVICO, Nelson Logistica **Internacional: um enfoque em comércio exterior**. ed. rev. Atual. São Paulo: Saraiva, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

NADLER, D.; HACKMAN. J. R.; LAWLER, E. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro: Campus, 1983.

NASCIMENTO, E. **Desenvolvimento de pesquisa-ação com caminhoneiros de estrada**: trabalhando na problematização as questões voltadas à sexualidade, DST/AIDS e drogas [tese]. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo, 2003.

NASCIMENTO, W. do. **Qualidade de vida no trabalho**: Origem, evolução e conceitos – Uma revisão bibliográfica. Vol 13. Coleção Gestão da Saúde Pública, 2008.

PILATTI, L. A. **Qualidade de vida e trabalho**: Perspectivas na Sociedade do Conhecimento. In: VILARTA, R. et al. (Org.). Qualidade de Vida e Novas Tecnologias. IPES Editorial. Campinas, 2007.

PINA, A. S. **Logística em Comércio exterior com ênfase em transporte internacional de cargas**. Dissertação (Graduação). Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro – RJ, 2007. Disponível em:
<http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K204157.pdf> Acesso: em 16 set 2016.

PORTAL NTC. **Roubo de carga sobe 83% no grande ABC**. Disponível em:
<<http://www.portalntc.org.br/cotidiano/roubo-de-carga-sobe-83-no-grande-abc/58008>>. Acesso em: 25 mai. 2017.

RESENDE, P. T; SOUZA P. R; SILVA, J.V.R. **Fontes de tensão e estresse nos caminhoneiros brasileiros**: Uma análise a partir do modelo occupational stress indicator. In: Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações internacionais p. 1-17 (SIMPOI, XIII) FGV – EAESO, 2010.

RICHARDSON, R. J. et al. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SATO, L. **Abordagem psicossocial do trabalho penoso**: estudo de caso de motoristas de ônibus urbano. 1991. 119 f. Dissertação (Mestrado Psicologia Social) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1991.

SELYE, H. **Stress without distress**. Filadélfia: Lippincott, 1974.

SIMMONDS, E. G de S. **Fatores determinantes da qualidade de vida no trabalho dos motoristas de transporte de cargas em trânsito pela região de Barra do Garças**. Dissertação (Mestrado em Mestrado Profissional em Administração) - Faculdades Pedro Leopoldo. Barra do Garças: 2012.

STANLEY, R. O.; BURROWS, G. D. **The role of stress in mental illness**: the practice. In: Cooper, C. L.; **Handbook of medicine and health** (Vol. 2, pp. 87-100). Lancaster, UK: CRC Press. 2005.

TELLES, L. D. et. al. **Qualidade de Vida no Trabalho** (Monografia). UNISALESIANO, 2005.

VARGAS, R. **Análise dos custos de transporte de produtos da distribuidora Polina e cia Ltda para atender os clientes da cidade de Guaira**. Dissertação (Graduação). Faculdade Assis Gurgacz.. Cascavel, 2005.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de pesquisa em administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VERGUEIRO, W. **Qualidade de Serviços**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

APÊNDICE A – Roteiro de entrevistas para os motoristas

ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA OS MOTORISTAS

Este roteiro de entrevista pertence ao Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), orientado pelo Prof. Me. Sebastião Ailton da Rosa Cerqueira Adão, e tem como objetivo caracterizar a qualidade de vida e o estresse enfrentados pelos motoristas que atuam no transporte de cargas internacionais da Transportes Fafo de Santana do Livramento/RS. As respostas aqui descritas são de caráter sigiloso, não existem respostas certas, sinta-se à vontade para responder, pois o importante é responder de maneira sincera.

Parte I:

➤ **Identificação:**

1. Sexo:
2. Faixa etária:
3. Estado civil:
4. Formação escolar:

➤ **Dados profissionais:**

1. Há quanto tempo está na profissão de motorista?
2. Qual o motivo da escolha da profissão?
3. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?
4. Você fez exame admissional?

Parte II:

➤ **Do ambiente de trabalho:**

Com relação a salário:

1. Você se sente satisfeito com o salário recebido? Quais os motivos?
2. Seu salário tem influência em sua qualidade de vida? Como?
3. A sua empresa oferece planos de benefícios como plano de saúde, seguro de vida e cesta básica, entre outros?

Com relação a treinamentos:

1. Você recebeu algum treinamento quando foi admitido na empresa?
2. A empresa oferece treinamentos periodicamente? Se sim, como acontecem?
3. Com relação à jornada de trabalho:
 1. Quantas horas em média você dirige por dia?
 2. A jornada de trabalho está de acordo com a sua capacidade física?
4. Qual o tipo de carga você transporta?
5. Como a empresa cobra o cumprimento de prazos?

Com relação às condições de trabalho:

1. Qual o maior problema da profissão?
2. Quais são os fatores que causam maior tensão no seu trabalho?
3. Em sua opinião, qual é o maior causador de acidentes nas estradas?
4. O seu trabalho provoca um grande desgaste físico? Como você lida com isso?
5. Em quais momentos durante o seu trabalho você fica sob estado de tensão ou estresse?
6. Você já sentiu pressionado no trabalho? Em que momento?
7. Os equipamentos que utiliza recebe manutenção constante?

8. A empresa disponibiliza algum EPI?

Em relação à utilização e ao desenvolvimento da capacidade humana

1. Você tem autonomia para tomar decisões? Se sim, quais?
2. Em sua opinião, a empresa valoriza os profissionais que se destacam? Como você percebe isso no dia – a – dia?
3. A empresa dá oportunidade, para desenvolver novas habilidades (cursos, palestras, mini cursos)?
4. Você se sente motivado para realizar o seu trabalho?
5. O seu trabalho demanda cooperação de outras pessoas?
6. No seu trabalho todas as atividades são cronometradas? Se sim, você saberia dizer o porque?
7. Já aconteceu da rotina de trabalho te obriga a reduzir o seu tempo de lazer? Comente.

Parte III:

➤ **Do bem estar físico e psicológico:**

1. Você faz rotineiramente exames de saúde? A empresa cobra isso do funcionário?
2. Quanto tempo faz que você realizou seu último exame de saúde?
3. Você tem alguma doença diagnosticada? Você utiliza algum medicamento?
4. Depois que começou a trabalhar como caminhoneiro, você desenvolveu alguma doença ocupacional, como: estresse, fadiga, ansiedade, depressão, doenças cardiovasculares, gastrointestinais, dores musculares? Se sim, a empresa está ciente disso? Quais práticas ela adota para amenizar os sintomas no ambiente organizacional?
5. Você usa alguma substância para mantê-lo acordado ao volante? Você já viu algum colega de profissão usando alguma substância?
6. O que faz quando está parado em viagem?

APÊNDICE B – Roteiro de entrevista para o Gestor

ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA O GESTOR

Este roteiro de entrevista pertence ao Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), orientado pelo Prof. Me. Sebastião Ailton da Rosa Cerqueira Adão, e tem como objetivo caracterizar a qualidade de vida e o estresse enfrentados pelos motoristas que atuam no transporte de cargas internacionais da Transportes Fafo de Santana do Livramento/RS. As respostas aqui descritas são de caráter sigiloso, não existem respostas certas, sinta-se à vontade para responder, pois o importante é responder de maneira sincera.

Parte I:

➤ **Identificação:**

1. Sexo:
2. Faixa etária:
3. Estado civil:
4. Formação escolar:

➤ **Dados profissionais:**

1. Há quanto tempo está na profissão de gestor?
2. Qual o motivo da escolha da profissão?

Parte II:

➤ **Do ambiente de trabalho:**

Com relação a salário:

1. Você acha que o salário influencia na qualidade de vida dos motoristas? Como?
2. A sua empresa oferece planos de benefícios como plano de saúde, seguro de vida e cesta básica, entre outros?

Com relação a treinamentos:

1. A empresa oferece treinamentos periodicamente para seus funcionários? Se sim, como acontecem?

Com relação à jornada de trabalho:

1. Quantas horas em média o gestor exige dos motoristas por dia?
2. A jornada de trabalho está de acordo com a capacidade física de seus funcionários?
3. Qual o tipo de carga é transportada na Transportes Fafo?
4. Como a empresa cobra o cumprimento de prazos?

Com relação às condições de trabalho:

1. Em sua opinião, qual é o maior causador de acidentes nas estradas?
2. Você já pressionou seus funcionários no trabalho? Em que momento?
3. Os equipamentos que utilizam recebem manutenção constante?
4. A empresa disponibiliza algum EPI?

Em relação à utilização e ao desenvolvimento da capacidade humana

1. Você dá autonomia para os motoristas tomarem decisões? Se sim, quais?
2. Você valoriza os profissionais que se destacam? Como você realiza isso no dia a dia?
3. A empresa dá oportunidade, para desenvolver novas habilidades (cursos, palestras, mini cursos)?

4. Você motiva seus colaboradores para realizarem o seu trabalho? Como faz isso?
5. O seu trabalho demanda cooperação de outras pessoas?
6. As atividades são cronometradas? Se sim, como você faz?

Parte III:

➤ **Do bem estar físico e psicológico:**

Você é ciente se algum motorista da empresa utilizam substâncias para mantê-los acordado ao volante? Você já viu algum funcionário usando alguma substância?