

## CUSTO HUMANO, PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO: UM ESTUDO COM AERONAUTAS

Graziela Velloso Mistura<sup>1</sup>

Antonio Isidro da Silva Filho – M.Sc.<sup>2</sup>

Artigo submetido em 05/05/2010.

Aceito para publicação em 05/07/2010.

**RESUMO:** O presente artigo refere-se a um estudo científico realizado em 2008, que teve por objetivo investigar a relação entre o custo humano no trabalho e a percepção de vivências de prazer e sofrimento das tripulações técnicas e de serviço, tendo como contexto o setor de transporte aéreo regular. Como amostra, foram selecionadas as funções de comandante, copiloto e comissário de bordo, utilizando-se como referencial teórico a Psicodinâmica do Trabalho. A variável Custo Humano no Trabalho refere-se ao dispêndio físico, cognitivo e emocional no ambiente de trabalho. As vivências de prazer-sofrimento apresentam-se como construto teórico dialético, em razão da coexistência de vivências positivas e negativas em um mesmo contexto organizacional. A metodologia baseou-se numa abordagem quantitativa. Para a coleta de dados, utilizaram-se a Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT) e a Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST), ambas constituintes do Inventário de Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA). As respostas dos participantes foram analisadas por meio de estatísticas descritivas e da correlação de Pearson. Os resultados indicaram a existência concomitante de prazer e de sofrimento na amostra estudada. O sofrimento está relacionado ao dispêndio físico, cognitivo e emocional, tanto em comandantes e copilotos, quanto em comissários de bordo, o que revela discrepância entre as atividades prescritas e o trabalho realizado. As vivências de prazer estão relacionadas à realização profissional e às relações socioprofissionais. Em relação às vivências de sofrimento, o estresse, a pressão e o esgotamento emocional apresentaram maior frequência na amostra estudada. Ao final do estudo, foram apresentadas conclusões e recomendações.

**PALAVRAS-CHAVE:** Setor Aeronáutico. Tripulações Técnicas. Tripulações de Serviço. Custo humano no trabalho. Prazer-sofrimento no trabalho.

### 1 INTRODUÇÃO <sup>3</sup>

A aviação comercial é a forma de utilização da tecnologia aeronáutica e o seu emprego em transporte de pessoas e mercadorias constitui-se num dos “fatores

---

<sup>1</sup> Psicóloga, EC-Fator Humano Psicólogo, desde abril de 2010. grazimistura@gmail.com

<sup>2</sup> Psicólogo, Especialista em Gestão de Pessoas, Mestre em Administração Professor do UniCEUB. antonio.isidro@uol.com.br

<sup>3</sup> Trabalho científico referente à monografia de graduação em Psicologia do Centro Universitário de Brasília - UniCEUB, realizado no segundo semestre de 2008.

mais importantes de intercâmbio cultural e mercantil entre os povos mais distantes” (MOURA, 1992, p.13).

De acordo com Jesus (2005), o transporte aéreo envolve todas as atividades que visam o deslocamento de passageiros e cargas de um local para o outro por via aérea. A aviação civil compreende todo o transporte aéreo comercial, a aviação desportiva, a agrícola, entre outras, excluindo as atividades aéreas de caráter militar.

A aviação civil brasileira é regida pela Lei no 7.565, de 19 de dezembro de 1986 - Código Brasileiro da Aeronáutica - CBA, que substituiu o Código Brasileiro do Ar. Esse diploma legal dispõe, em seu artigo 1o, que “o Direito Aeronáutico é regulado pelos Tratados, Convenções e Atos Internacionais de que o Brasil seja parte, por este Código e pela legislação complementar”. Além disso, o CBA ordena o espaço aéreo para fins aeronáuticos, a navegação aérea, o tráfego aéreo, a infraestrutura aeroportuária, a aeronave, os contratos de utilização de aeronave, a tripulação e os serviços, direta ou indiretamente vinculados ao voo (PACHECO, 2001).

Os trabalhadores do setor regular do transporte aéreo comercial são divididos em aeroviários e aeronautas. O primeiro grupo trabalha em serviços terrestres de apoio à atividade. Já o segundo grupo é composto por técnicos que trabalham a bordo da aeronave em operação, dividindo-se em tripulação técnica (comandantes e copilotos) e tripulação de serviço (comissários de bordo).

A Lei no 7.183, de 05 de abril de 1984, também chamada de Lei do Aeronauta, regula a profissão e estabelece diretrizes para seu trabalho, no sentido de definir e padronizar diversos elementos, como o regime de escala de serviço, de jornada de trabalho, de sobreaviso e de reserva, de viagens, de limites de voo e pousos, dos períodos de repouso e da folga periódica.

Os aeronautas têm como diretrizes as Regras do Ar, estabelecidas no Anexo 2 da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI e nas Instruções do Comando da Aeronáutica, que tem, atualmente, como a mais importante a ICA 100-

12 – Tráfego Aéreo, de 25 de novembro de 2005. Nessa norma são determinadas as diretrizes para um voo seguro e as responsabilidades do piloto em comando da aeronave, como procedimentos operacionais, preenchimento do plano de voo, comunicações com o controle de tráfego aéreo e prática de sinalização utilizada em pátios de aeronaves (estacionamento de aeronaves).

Como regulamentação complementar, os Regulamentos Brasileiros de Homologação Aeronáutica - RBHA<sup>4</sup>, emitidos pela autoridade aeronáutica, estabelecem padrões mínimos de segurança para a atividade aérea. O RBHA 61, de 13 de dezembro de 2006, em seu item 61.1, estabelece as normas concernentes à concessão de licenças e habilitações técnicas para pilotos e instrutores de voo, os requisitos e padrões mínimos que devem ser cumpridos para que uma pessoa se habilite à concessão e revalidação desses documentos e as prerrogativas e condições relativas a cada licença ou habilitação. Já o RBHA 63, de 13 de fevereiro de 2006, em seu item 63.1, dispõe sobre emissão de licenças e certificados de comissário de bordo, além de regras gerais de operação para seus detentores.

Pode-se perceber que a atividade aérea zela pela normatização e pela padronização de procedimentos, visando à previsibilidade e à segurança operacional.

Apesar de sua regulamentação e seu amparo legal, as empresas de aviação, vinculadas ao setor aeronáutico, estão sujeitas a incidentes e acidentes aéreos, o que pode, entre outras implicações, abalar sua organização, bem como afetar a saúde de seus trabalhadores.

Segundo Coelho e Magalhães (2001), o comportamento do ser humano no trabalho apresenta elevado índice de contribuição em incidentes e acidentes aeronáuticos. As autoras ressaltam que o homem é, ao mesmo tempo, a parte mais importante em qualquer atividade e a mais vulnerável a influências que podem afetar negativamente seu trabalho.

---

<sup>4</sup> Atualmente, os Regulamentos Brasileiros de Homologação Aeronáutica - RBHA estão sofrendo atualizações, sendo nomeados de Regulamentos Brasileiros de Aviação Civil - RBAC.

Conforme Dejours, Dessors e Desriaux (1993), a atividade realizada pelo trabalhador não é apenas seu meio de vida, mas também um fator de status social, ou uma posição na sociedade. O trabalho refere-se ao tempo significativo no qual a pessoa se empenha em atividades que serão realizadoras ou conflituosas. É uma fonte de interesse, uma causa de fadiga, mas também um meio de desenvolvimento.

Assim, o trabalho do aeronauta e seu contexto organizacional afetam a saúde do trabalhador, na medida em que podem contribuir para a construção de identidade, a inclusão social e o sentimento de realização, embora possam, também, deteriorar sua qualidade de vida.

A compreensão de aspectos da subjetividade de trabalhadores do setor aeronáutico, bem como a expressão de suas capacidades e limitações na atividade aérea, pode contribuir positivamente para a saúde do trabalhador e para a redução da influência do erro humano na ocorrência de incidentes e acidentes aeronáuticos (COELHO; MAGALHÃES, 2001).

O estudo científico teve como objetivo identificar a relação entre o custo humano no trabalho e a percepção de vivências de prazer-sofrimento em trabalhadores pertencentes ao setor de transporte aéreo regular, especificando as funções de tripulante técnico (comandantes e copilotos) e de tripulante de serviço (comissários de bordo). Para isso, utilizou-se como referencial teórico a Psicodinâmica do Trabalho.

## **2 A PSICODINÂMICA DO TRABALHO**

Essa abordagem teve origem nos estudos de seu precursor, Cristophe Dejours, na França, em meio à década de 1980, tendo como enfoque o sofrimento no trabalho, considerado um sinal de evitação do adoecimento e uma forma de lidar com o ambiente organizacional aversivo. Em um segundo momento, o trabalho passou a ser encarado, também, como fonte de prazer, considerando o trabalhador

como agente ativo, que goza da possibilidade de transformar as situações do contexto de trabalho, visando a seu equilíbrio mental (FREITAS, 2006).

Ao final da década de 1990, a Psicodinâmica do Trabalho consolidou-se como uma abordagem científica, que encara o trabalho como um fator fundamental para a construção da identidade do trabalhador e de inclusão social (FREITAS, 2006). O foco, a partir de então, passou a ser a subjetivação das vivências de prazer-sofrimento e o uso de estratégias defensivas contra as condições adversas do trabalho. Seu objeto de estudo são as relações dinâmicas entre a organização do trabalho e a saúde mental, não se restringindo aos seus efeitos nocivos, mas incluindo as situações que são favoráveis à construção da saúde (DEJOURS, 2007).

Segundo essa perspectiva, os comportamentos de prazer-sofrimento são fenômenos dialéticos que, mesmo havendo a predominância de algum, devem coexistir e ser administrados por quem os vivencia. (PEREIRA, 2003).

Ferreira e Mendes (2001) analisam que o contexto de trabalho é um fator de influência na saúde do trabalhador, já que a forma como seu trabalho é realizado permite que sua atividade seja considerada prazerosa ou não. Segundo os autores, para a ergonomia do trabalho, a atividade realizada faz o papel de mediadora entre o sujeito e o contexto organizacional, tendo como parâmetro os objetivos a serem cumpridos. Assim, o sujeito que transforma seu meio também é transformado pelos resultados de seu trabalho.

Nesse contexto, os trabalhadores investem sua energia na realização de suas atividades. Veras e Ferreira (2006, p. 4) definem o custo humano despendido no trabalho em suas dimensões físico-cognitivo-emocional. Para os autores, o custo físico refere-se às exigências corporais “em termos de dispêndio fisiológico e biomecânico” nas atividades do trabalho; o custo cognitivo refere-se às exigências cognitivas “em termos de dispêndio intelectual, sob a forma de aprendizagem necessária, de resolução de problemas e de tomada de decisão”; e o custo emocional refere-se às exigências afetivas realizadas no contexto de trabalho.

Segundo Ferreira e Mendes (2001), caso a atividade prescrita seja diferente da atividade realmente realizada, é possível haver aumento do custo humano no trabalho, cujos componentes exigem esforço constante de adaptação, por meio de estratégias de regulação e compensação do sujeito, além de conduzirem a vivências de sofrimento.

Mendes e Tamayo (2001) afirmam que um único construto formado por três fatores (valorização, reconhecimento e desgaste) gera vivências de prazer-sofrimento. O prazer está associado aos sentimentos de valorização e de reconhecimento, isto é, o trabalho é encarado como significativo e valoroso por si mesmo, além de ser aceito e admirado, em meio a uma organização que permite a liberdade de expressão de seus funcionários. Nesse sentido, Dejours (2007) analisa que o reconhecimento é um fator determinante para a construção da identidade, pois esta necessita do olhar e da confirmação do outro para se fortalecer. Esse fato justifica o engajamento das pessoas com o trabalho, a fim de obter uma retribuição, que muitas vezes assume uma forma simbólica, ou seja, o reconhecimento social.

Por outro lado, quando o desgaste em relação ao trabalho é apresentado, surgem sensações de cansaço, desânimo e descontentamento, o que leva ao sofrimento psíquico. Este pode ser descrito como um desconforto associado a sentimentos de desprazer e de tensão e “decorre do confronto entre a subjetividade do trabalhador e as restrições das condições socioculturais e ambientais, relações sociais e organização do trabalho” (MENDES; MARRONE, 2002, p. 27). O sofrimento psíquico está presente quando há um bloqueio entre o homem e a organização, caracterizada pela divisão e padronização das tarefas, com subutilização do potencial técnico e da criatividade, pela rigidez hierárquica, com excessos de procedimentos burocráticos, pela centralização de informações, pela falta de participação nas decisões e não-reconhecimento, entre outros fatores (FERREIRA; MENDES, 2001).

Entretanto, é possível encarar o sofrimento como vivência subjetiva intermediária entre a doença e a saúde mental, por servir de sinal identificador de

fatores conflituosos. Ao conseguir desestabilizar a identidade e conduzir à patologia, o sofrimento, quando associado à luta individual e coletiva contra ele, é considerado um fator de normalidade, pois possibilita o enfrentamento das condições geradoras de desequilíbrio psicológico no trabalho, dando lugar a sensações de prazer. Dejours (2005) indica que, ao ser confrontado com o sofrimento, o ego reage para defender-se, o que torna o sofrimento não apenas uma situação lastimável, mas um ponto de partida.

Dessa forma, os trabalhadores utilizam estratégias para lidar com as situações aversivas do trabalho, sendo elas: as estratégias defensivas e a mobilização subjetiva.

As estratégias defensivas são definidas como os mecanismos utilizados para negar ou minimizar a percepção da realidade que faz sofrer (DEJOURS; ABDOUCHELI apud MENDES; MARRONE, 2002). Esse tipo de defesa visa à evitação do aspecto doloroso e é estritamente mental, já que não modifica a realidade de pressão patogênica imposta pela organização do trabalho. Essas estratégias servem apenas como um analgésico contra o sofrimento causado pelas condições organizacionais, atenuando as vivências negativas, não causando, porém, efetiva transformação. Em sua maioria, as estratégias defensivas são coletivas, e não individuais. O grupo compartilha do sofrimento e encontra soluções para minimizá-lo, o que pode resultar num processo de alienação, bloqueando qualquer tentativa de transformação da realidade (MENDES; COSTA; BARROS, 2003).

A luta pelo prazer deve se sobrepor a essas estratégias, o que é possível por meio da mobilização subjetiva, que é um outro tipo de enfrentamento das condições adversas do trabalho (MENDES; MARRONE, 2002). A mobilização subjetiva refere-se ao uso de recursos psicológicos pelo coletivo do trabalho e a discussões sobre o ambiente organizacional (MENDES et al, 2003). Pressupõe o uso da inteligência prática e da cooperação, o uso do espaço público da fala e o reconhecimento, sendo um dos caminhos responsáveis pela ressignificação do

sofrimento. Quando a organização permite essa mobilização, o trabalhador constrói uma solução de compromisso, superando o sofrimento e encontrando novos meios de transformá-lo em prazer.

Conforme Mendes e Marrone (2002), para que haja a mobilização subjetiva, é necessário o resgate do sentido do trabalho, o que depende da subjetividade do trabalhador, do saber fazer e do coletivo do trabalho. A subjetividade do trabalhador refere-se à história de vida e à estrutura da personalidade do indivíduo. O saber fazer envolve a inteligência prática, que ajuda o trabalhador a regular e sobreviver às tarefas prescritas por meio de sua imaginação. O coletivo do trabalho é construído com base em regras e valores que organizam as relações sociais no ambiente organizacional e na cooperação, desenvolvida por meio da discussão das competências dentro de um registro ético e de comunicação.

A dinâmica do reconhecimento integra-se ao coletivo do trabalho e tem como resultado a construção da identidade do trabalhador, que sente satisfação e realização pessoal, por meio do reconhecimento de seu esforço investido na realização do trabalho (MENDES; ARAÚJO, 2007). O sujeito conquista o poder de negociação e se engaja numa dinâmica de troca, que permite a realização de seu trabalho, com a garantia da consecução de seus objetivos.

Dessa forma, o trabalho deixa de ser uma fonte de sofrimento e torna-se uma fonte de prazer, pois há a possibilidade de ajustamento entre o sujeito e as condições adversas da organização. O trabalho passa a ter sentido e valor em si mesmo e a ser importante e significativo tanto para a organização, quanto para a sociedade (FERREIRA; MENDES, 2001).

### **3 MÉTODO**

A pesquisa caracterizou-se como quantitativa e se deu por meio da disponibilização de questionários, com vistas à obtenção de dados e análises estatísticas para sua avaliação.

A coleta de dados se deu por meio do contato com os participantes em seus hotéis de pernoite localizados na cidade de Brasília (DF), e nos Terminais 1 e 2 do Aeroporto Internacional de Brasília.

Segundo Luna Filho (1998), a amostra utilizada na pesquisa pode ser considerada do tipo conveniente, uma vez que os participantes foram convidados a participar da pesquisa e a aceitaram de acordo com sua disponibilidade.

### **3.1 Participantes**

A amostra compreendeu trabalhadores do setor de transporte aéreo regular, tanto de empresas regidas pelo RBHA 135, como de empresas regidas pelo RBHA 121, restringiu-se às tripulações técnicas e de serviço e selecionou as funções de comandante e copiloto na primeira categoria, e de comissário de bordo na segunda categoria.

A pesquisa foi realizada com uma amostra constituída de 43 trabalhadores, sendo que destes, 20 ocupavam a função de comandante, 8 a de copiloto e 12 a de comissário de bordo.

A Tabela 1, a seguir, apresenta os dados pessoais e funcionais da amostra estudada.

A amostra caracterizou-se, predominantemente, por indivíduos do sexo masculino (69,8%) e com faixa etária entre 25 e 30 anos (23,3%). Verificou-se, também, a mesma quantidade de pessoas nas faixas etárias de 35 a 40 anos e de 40 a 45 anos. A maioria dos participantes (41,9%) tinha nível superior incompleto, 44,2% tinham entre 2 e 5 anos de serviço na empresa, 34,9% tinham mais de 10 anos de serviço na função e mais da metade deles (51,2%) informou o estado civil de casado.

Tabela 1 – Características da Amostra N=43

VARIÁVEL	F	%	VARIÁVEL	F	%
<b>Sexo</b>			<b>Nível de escolaridade</b>		
Masculino	30	69,8	Segundo Grau	8	18,6
Feminino	10	23,8	Completo	18	41,9
Casos omissos	3	7	Superior Incompleto	15	34,9
<b>Função atual</b>			Pós-graduação	2	4,7
Comandante	20	46,5	<b>Tipo de empresa em que trabalha</b>		
Copiloto	9	20,9	Aviação Comercial (RBHA121)	33	76,7
Comissário de bordo	14	32,6	Aviação Regional (RBHA135)	10	23,3
<b>Faixa etária</b>			<b>Tempo de serviço na empresa</b>		
De 21 a 25 anos	1	2,3	Até 2 anos	14	32,6
De 25 a 30 anos	10	23,3	Entre 2 e 5 anos	19	44,2
De 30 a 35 anos	5	11,6	Entre 5 e 10 anos	7	16,3
De 35 a 40 anos	8	18,6	Mais de 10 anos	3	7
De 40 a 45 anos	8	18,6	<b>Tempo de serviço na função</b>		
De 45 a 50 anos	6	14	Até 2 anos	12	27,9
De 50 a 55 anos	2	4,7	Entre 2 e 5 anos	8	18,6
De 55 a 60 anos	3	7	Entre 5 e 10 anos	7	16,3
<b>Estado civil</b>			Mais de 10 anos	15	34,9
Solteiro	17	39,5	Casos omissos	1	2,3
Casado	22	51,2	<b>Número de afastamentos por problemas de saúde relacionados ao trabalho no ano de 2008</b>		
Divorciado	2	4,7	Nenhum	39	90,7
Separado	2	4,7	Entre 1 e 3	4	9,3

Fonte: dados de pesquisa

Dos 20 participantes que ocupavam a função de comandante, 12 pertenciam a empresas regidas pelo RBHA121 e 8 pertenciam a empresas regidas pelo RBHA 135. Dos 9 participantes que ocupavam a função de copiloto, 7 pertenciam a empresas regidas pelo RBHA121 e 2 pertenciam a empresas regidas pelo RBHA 135. Os 14 participantes que ocupavam a função de comissário de bordo estavam empregados em empresas regidas pelo RBHA121.

A amostra caracterizou-se, predominantemente, por indivíduos do sexo masculino (69,8%) e com faixa etária entre 25 e 30 anos (23,3%). Verificou-se, também, a mesma quantidade de pessoas nas faixas etárias de 35 a 40 anos e de 40 a 45 anos. A maioria dos participantes (41,9%) tinha nível superior incompleto, 44,2% tinham entre 2 e 5 anos de serviço na empresa, 34,9% tinham mais de 10

anos de serviço na função e mais da metade deles (51,2%) informou o estado civil de casado.

Dos 20 participantes que ocupavam a função de comandante, 12 pertenciam a empresas regidas pelo RBHA121 e 8 pertenciam a empresas regidas pelo RBHA 135. Dos 9 participantes que ocupavam a função de copiloto, 7 pertenciam a empresas regidas pelo RBHA121 e 2 pertenciam a empresas regidas pelo RBHA 135. Os 14 participantes que ocupavam a função de comissário de bordo estavam empregados em empresas regidas pelo RBHA121.

Em função da dificuldade de contato com os participantes da amostra estudada e, conseqüentemente, da obtenção de dados mais detalhados, não foi possível investigar, por exemplo, informações como jornadas e rotas de trabalho, tipos e horários de voo realizados, momentos em que as tarefas se tornam mais cansativas e fases de voo em que se verifica aumento da carga de trabalho.

### **3.2 Instrumentos**

Como instrumentos de coleta de dados, a pesquisa utilizou dois questionários componentes do Inventário de Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA), cujo objetivo é “investigar o trabalho e os riscos de adoecimento por ele provocados em termos de representação do contexto de trabalho, exigências físicas, cognitivas e afetivas, vivência e danos” (MENDES, 2007, p. 112).

O primeiro questionário refere-se à Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT), do tipo likert de 5 pontos, cujos 31 itens são distribuídos entre os 3 seguintes fatores: Custo Físico, Custo Cognitivo e Custo Emocional. O segundo questionário refere-se à Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST), do tipo likert de 7 pontos, cujos 32 itens, utilizados para medir o prazer-sofrimento no trabalho, são distribuídos entre os 4 seguintes fatores: Realização Profissional, Liberdade de Expressão, Esgotamento Profissional e Falta de Reconhecimento.

Além disso, disponibilizou-se um formulário para preenchimento de dados pessoais e funcionais (sexo, função atual, faixa etária, estado civil, nível de escolaridade, tipo de empresa em que trabalha, tempo de serviço na empresa, tempo de serviço na função e número de afastamentos por problemas de saúde relacionados ao trabalho no ano de 2008).

### **3.3 Procedimentos**

Os questionários, bem como o formulário para preenchimento de dados pessoais e funcionais, foram disponibilizados, por e-mail, a uma parcela dos participantes e, pessoalmente, a outra parcela.

As respostas aos itens dos questionários e do formulário foram registradas em um arquivo de dados eletrônicos no Programa SPSS (Statistical Package for the Social Science), versão 16.0. Inicialmente, foram realizadas análises exploratórias com o objetivo de identificar os casos omissos (missing), que foram substituídos pelos valores médios da amostra.

Em seguida, iniciaram-se as análises descritivas das variáveis, e de seus respectivos fatores, integrantes das escalas que compõem o instrumento de medida utilizado (ITRA). Foram analisadas as médias e os desvios-padrão dos fatores da Escala de Custo Humano no Trabalho - ECHT (custo físico, custo cognitivo e custo emocional) e as médias e os desvios-padrão dos fatores da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho - EIPST (realização profissional, liberdade de expressão, esgotamento profissional e falta de reconhecimento no trabalho).

Logo após, realizou-se a Correlação de Pearson entre as variáveis independentes (dados pessoais e funcionais da amostra e fatores da ECHT) e as variáveis dependentes (fatores da EIPST), a fim de se obter as relações aproximadas entre elas.

## 4 RESULTADOS

Os resultados obtidos por meio da Escala de Custo Humano no Trabalho são apresentados nas Tabelas 2 a 4, a seguir, e indicam a média e o desvio-padrão de cada fator da variável independente Custo Humano no Trabalho. É possível perceber valores de desvio-padrão acima de 1,0, o que indica heterogeneidade nas respostas.

A Tabela 2 apresenta os resultados descritivos do fator e dos itens do fator Custo Físico da variável independente Custo Humano no Trabalho.

Tabela 2 – Resultados descritivos do Fator e dos itens do Fator Custo Físico da variável independente Custo Humano no Trabalho (n=43)

<b>CUSTO HUMANO NO TRABALHO</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Fator Custo Físico	2,55	0,92
30 - Usar as mãos de forma repetida	3,09	1,19
29 - Usar as pernas de forma contínua	2,98	1,22
23 - Usar os braços de forma contínua	2,95	1,27
24 - Ficar em posição curvada	2,60	1,41
28 - Fazer esforço físico	2,47	1,18
22 - Usar a força física	2,44	1,07
25 - Caminhar	2,40	1,25
31 - Subir e descer escadas	2,26	1,15
27 - Ter que manusear objetos pesados	2,21	1,14
26 - Ser obrigado a ficar em pé	2,14	1,28

Fonte: dados de pesquisa

Conforme a Tabela 2, a média do fator Custo Físico foi de 2,55, com desvio-padrão de 0,92, sendo considerada avaliação mais moderada ou estado crítico, indicativos de situações-limite, nas quais o custo negativo e o sofrimento no trabalho são potencializados (MENDES; FERREIRA, 2007). Os itens “Usar as mãos de forma repetida”, “Usar as pernas de forma contínua”, “Usar os braços de forma contínua” e “Ficar em posição curvada” apresentaram as maiores médias, sendo consideradas avaliações mais moderadas ou estados críticos. Não foram apresentadas avaliações mais negativas ou estados graves.

A Tabela 3 apresenta os resultados descritivos do fator e dos itens do fator Custo Cognitivo da variável independente Custo Humano no Trabalho.

Tabela 3 – Resultados descritivos do Fator e dos itens do Fator Custo Cognitivo da variável independente Custo Humano no Trabalho (n=43)

<b>CUSTO HUMANO NO TRABALHO</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Fator Custo Cognitivo	3,76	0,70
15 - Ser obrigado a lidar com imprevistos	4,33	0,84
14 - Ter que resolver problemas	4,19	1,01
17 - Usar a visão de forma contínua	4,14	1,03
18 - Usar a memória	3,84	0,99
21 - Ter concentração mental	3,79	1,18
16 - Fazer previsão de acontecimentos	3,73	1,20
20 - Fazer esforço mental	3,60	1,09
<b>CUSTO HUMANO NO TRABALHO</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Fator Custo Cognitivo	3,76	0,70
19 - Ter custo intelectual	3,51	1,09
13 - Desenvolver macetes	2,79	1,47

Fonte: dados de pesquisa

Conforme a Tabela 3, a média do fator Custo Cognitivo foi de 3,76, com desvio-padrão de 0,7, sendo considerada avaliação mais negativa ou estado grave, indicativos de produção de custo humano e sofrimento no trabalho, onde há forte risco de adoecimento (MENDES; FERREIRA, 2007). Os itens “Ser obrigado a lidar com imprevistos”, “Ter que resolver problemas”, “Usar a visão de forma contínua”, “Usar a memória”, “Ter concentração mental” e “Fazer previsão de acontecimentos” apresentaram as maiores médias, sendo consideradas avaliações mais negativas ou estados graves. Não foram apresentadas avaliações mais positivas ou satisfatórias.

A Tabela 4 apresenta os resultados descritivos do fator e dos itens do fator Custo Emocional da variável independente Custo Humano no Trabalho.

Conforme a Tabela 4, a média do fator Custo Emocional foi de 3,14, com desvio-padrão de 0,7, sendo considerada avaliação mais moderada ou estado

crítico, indicativos de situações-limite, nas quais o custo negativo e o sofrimento no trabalho são potencializados (MENDES; FERREIRA, 2007). Os itens “Ter controle das emoções” e “Ser obrigado a cuidar da aparência física” apresentaram as maiores médias, sendo consideradas avaliações mais negativas ou estados graves. É importante destacar que no item “Transgredir valores éticos”, com média de 2,05 e desvio-padrão de 1,31, houve o maior número de casos omissos, tendo-se utilizado, para esses casos, a média do item.

Tabela 4 – Resultados descritivos do Fator e dos itens do Fator Custo Emocional da variável independente Custo Humano no Trabalho (n=43)

<b>CUSTO HUMANO NO TRABALHO</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Fator Custo Emocional	3,14	0,7
1 - Ter controle das emoções	4,21	1,01
8 - Ser obrigado a cuidar da aparência física	3,91	1,08
5 - Disfarçar os sentimentos	3,48	1,11
3 - Ter custo emocional	3,46	0,86
4 - Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros	3,44	0,98
7 - Ser obrigado a ter bom humor	3,33	1,39
12 - Ser obrigado a sorrir	3,19	1,5
2 - Ter que lidar com ordens contraditórias	3,10	1,16
9 - Ser bonzinho com os outros	2,79	1,26
6 - Ser obrigado a elogiar as pessoas	2,43	1,10
11- Ser submetido a constrangimento	2,21	1,31
10 - Transgredir valores éticos	2,05	1,31

Fonte: dados de pesquisa

Os resultados obtidos por meio da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho são apresentados nas Tabelas 5 a 8, a seguir, e indicam a média e o desvio-padrão de cada fator da variável dependente Prazer-Sofrimento no Trabalho. É possível perceber valores de desvio-padrão acima de 1,0, o que indica heterogeneidade nas respostas.

A Tabela 5 apresenta os resultados descritivos do fator e dos itens do fator Realização Profissional da variável dependente Prazer-Sofrimento no Trabalho.

Conforme a tabela 5, a média do fator Realização Profissional foi de 4,36, com desvio-padrão de 1,07, sendo consideradas avaliações mais positivas ou

estados satisfatórios, indicativos de alto grau de prazer no trabalho (MENDES; FERREIRA, 2007). Os itens “Orgulho pelo que faço”, “Realização profissional”, “Gratificação pessoal com as minhas atividades”, “Identificação com as minhas tarefas”, “Bem-estar” e “Satisfação” apresentaram as maiores médias, sendo consideradas avaliações mais positivas ou estados satisfatórios. Não foram apresentadas avaliações moderadas para raramente ou estados graves nem avaliações mais negativas ou estados gravíssimos.

Tabela 5 – Resultados descritivos do Fator e dos itens do Fator Realização Profissional da variável dependente Prazer-Sofrimento no Trabalho

<b>PRAZER-SOFRIMENTO NO TRABALHO</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Fator Realização Profissional	4,36	1,07
19 - Orgulho pelo que faço	5,26	1,17
21 - Realização profissional	4,78	1,52
25 - Gratificação pessoal com as minhas atividades	4,72	1,42
24 - Identificação com as minhas tarefas	4,70	1,44
20 - Bem-estar	4,51	1,57
17 – Satisfação	4,16	1,7
22 – Valorização	3,93	1,73
18 – Motivação	3,72	1,86
23 – Reconhecimento	3,5	1,78

Fonte: dados de pesquisa

A Tabela 6 apresenta os resultados descritivos do fator e dos itens do fator Liberdade de Expressão da variável dependente Prazer-Sofrimento no Trabalho.

Conforme a Tabela 6, a média do fator Liberdade de Expressão foi de 3,34, com desvio padrão de 1,13, sendo considerada avaliação moderada ou estado crítico, indicativos de situações-limite, nas quais o custo negativo e o sofrimento no trabalho são potencializados (MENDES; FERREIRA, 2007). Os itens “Cooperação entre os colegas” e “Solidariedade entre os colegas” apresentaram as maiores médias, sendo consideradas avaliações mais positivas ou estados satisfatórios. Os itens “Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias”, “Liberdade com a chefia para negociar minhas demandas” e “Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho” apresentaram as menores médias, sendo

consideradas avaliações moderadas para raramente ou estados graves. Não foram apresentadas avaliações mais negativas ou estados gravíssimos.

Tabela 6 – Resultados descritivos do Fator e dos itens do Fator Liberdade de Expressão da variável dependente Prazer-Sofrimento no Trabalho

<b>PRAZER-SOFRIMENTO NO TRABALHO</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Fator Liberdade de Expressão	3,34	1,13
08 - Cooperação entre os colegas	4,33	1,55
03 - Solidariedade entre os colegas	4,26	1,48
02 - Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	3,95	1,84
04 - Confiança entre os colegas	3,74	1,59
06 - Liberdade para usar a minha criatividade	3,00	1,86
05 - Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho	2,95	1,74
01 - Liberdade com a chefia para negociar minhas demandas	2,35	1,83
07 - Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias	2,26	2,01

Fonte: dados de pesquisa

A Tabela 7 apresenta os resultados descritivos do fator e dos itens do fator Esgotamento Profissional da variável dependente Prazer-Sofrimento no Trabalho.

Tabela 7 – Resultados descritivos do Fator e dos itens do Fator Esgotamento Profissional da variável dependente Prazer-Sofrimento no Trabalho

<b>PRAZER-SOFRIMENTO NO TRABALHO</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Fator Esgotamento Profissional	2,25	1,42
27 - Estresse	3,00	1,85
29 - Pressão	2,91	1,79
26 - Esgotamento emocional	2,60	1,92
30 - Frustração	2,33	2,02
28 - Insatisfação	2,05	1,83
31 - Insegurança	1,86	2,03
32 - Ameaça	1,07	1,72

Fonte: dados de pesquisa

Conforme a Tabela 7, a média do fator Esgotamento Profissional foi de 2,25, com desvio-padrão de 1,42, sendo considerada avaliação moderada ou estado crítico, indicativos de situações-limite, nas quais o custo negativo e o sofrimento no

trabalho são potencializados (MENDES; FERREIRA, 2007). Os itens “Estresse”, “Pressão”, “Esgotamento emocional”, “Frustração” e “Insatisfação” apresentaram as maiores médias, sendo consideradas avaliações moderadas ou estados críticos. Não foram apresentadas avaliações moderadas para frequentes ou estados graves nem avaliações mais negativas ou estados gravíssimos.

A Tabela 8 apresenta os resultados descritivos do fator e dos itens do fator Falta de Reconhecimento da variável dependente Prazer-Sofrimento no Trabalho.

Tabela 8 – Resultados descritivos do Fator e dos itens do Fator Falta de Reconhecimento da variável dependente Prazer-Sofrimento no Trabalho

<b>PRAZER-SOFRIMENTO NO TRABALHO</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Fator Falta de Reconhecimento	1,76	1,5
11 - Desvalorização	2,47	2,26
09 - Falta de reconhecimento do meu esforço	2,40	2,19
12 - Indignação	2,29	2,04
10 - Falta de reconhecimento do meu desempenho	2,26	2,26
15 - Injustiça	1,56	1,73
13 - Inutilidade	1,12	1,73
14 - Desqualificação	1,07	1,8
16 - Discriminação	0,91	1,44

Fonte: dados de pesquisa

Conforme a Tabela 8, a média do fator Falta de Reconhecimento foi de 1,76, com desvio-padrão de 1,5, sendo considerada avaliação mais positiva ou estado satisfatório, indicativos de alto grau de prazer no trabalho (MENDES; FERREIRA, 2007). Os itens “Desvalorização”, “Falta de reconhecimento do meu esforço”, “Indignação” e “Falta de reconhecimento do meu desempenho” apresentaram as maiores médias, sendo consideradas avaliações moderadas ou estados críticos. Os itens “Discriminação”, “Desqualificação”, “Inutilidade” e “Injustiça” apresentaram as menores médias, sendo consideradas avaliações mais positivas ou estados satisfatórios. Não foram apresentadas avaliações moderadas para frequentes ou estados graves nem avaliações mais negativas ou estados gravíssimos.

A fim de se obter as relações aproximadas entre as variáveis, realizou-se a Correlação de Pearson entre os fatores de cada escala utilizada e os dados

peçoais e funcionais da amostra, bem como entre os próprios fatores. As correlações encontradas estão descritas nas Tabelas 9 a 11, a seguir.

A correlação de Pearson entre o fator Custo Físico da variável independente Custo Humano no Trabalho e a Faixa Etária dos participantes está demonstrada na Tabela 9, a seguir.

Tabela 9 – Correlação de Pearson – Fator Custo Físico da variável independente Custo Humano no Trabalho x Faixa etária (n=43)

<b>Fator Custo Físico</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
Faixa etária	-0,367	0,015

Fonte: dados da pesquisa

Conforme a Tabela 9, observou-se a existência de correlação negativa entre o fator Custo Físico e a Faixa etária, com significância de 95%, o que indica que, quanto maior a faixa etária, menor é o custo físico despendido na realização do trabalho.

A correlação de Pearson entre o fator Realização Profissional da variável independente Prazer-Sofrimento no Trabalho e o Número de afastamentos por problemas de saúde relacionados ao trabalho no ano de 2008 está demonstrada na Tabela 10, a seguir.

Tabela 10 – Correlação de Pearson – Fator Realização Profissional x Número de afastamentos por problemas de saúde relacionados ao trabalho no ano de 2008

<b>Fator Realização Profissional</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
Número de afastamentos por problemas de saúde relacionados ao trabalho no ano de 2008	-0,436	0,003

Fonte: dados de pesquisa

Conforme a Tabela 10, observou-se a existência de correlação negativa entre o fator Realização Profissional e o Número de afastamentos por problemas de saúde relacionados ao trabalho no ano de 2008, com significância de 99%, o que indica que, quanto maior o número afastamentos por problemas de saúde relacionados ao trabalho, menor é a realização profissional, ou a quantidade de vivências de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho.

A correlação de Pearson entre o fator Custo Emocional da variável

independente Custo Humano no Trabalho e 3 fatores da variável dependente Prazer-Sofrimento no Trabalho está demonstrada na Tabela 11 a seguir.

Tabela 11 – Correlação de Pearson - Fator Custo Emocional da variável independente Custo Humano no Trabalho x 3 fatores da variável dependente Prazer-Sofrimento no Trabalho (n=43)

Fator Custo Emocional	r	p
Realização Profissional	-0,301	0,05
Liberdade de Expressão	-0,41	0,006
Esgotamento Profissional	0,32	0,037

Fonte: dados de pesquisa

Conforme a Tabela 11, observou-se a existência de correlação negativa entre os fatores Custo Emocional e Realização Profissional, com significância de 95%, o que indica que, quanto maior o dispêndio emocional no trabalho, menos frequentes são as vivências de gratificação pelo trabalho e o sentimento de realização profissional.

Com relação ao fator Liberdade de Expressão, o fator Custo Emocional apresentou correlação negativa, com significância de 99%, o que indica que, quanto maior o dispêndio emocional no trabalho, menor é a sensação de liberdade para agir e falar sobre o trabalho.

Verificou-se a existência de correlação positiva entre os fatores Custo Emocional e Esgotamento Profissional, com significância de 95%, o que indica que, quanto maior o dispêndio emocional no trabalho, maior é o desgaste e o número de vivências de frustração no trabalho.

## 5 DISCUSSÃO

Com base nos dados coletados, observaram-se correlações entre os fatores da variável independente Custo Humano no Trabalho, os fatores da variável dependente Prazer-Sofrimento no Trabalho e alguns dados pessoais e funcionais da amostra. Com isso, pôde-se inferir que existem, no contexto do trabalho de comandantes, copilotos e comissários de bordo, vivências geradoras de prazer e sofrimento.

Observando-se as análises descritivas dos fatores da variável independente Custo Humano no Trabalho, verificou-se que o trabalho da amostra estudada apresentava situações potencializadoras de sofrimento, no sentido de que as vivências relacionadas ao dispêndio físico e emocional foram consideradas, em média, avaliações mais moderadas ou estados críticos, e as relacionadas ao dispêndio cognitivo foram consideradas, em média, avaliações mais negativas ou estados graves. De acordo com Mendes e Ferreira (2007), a designação crítica sinaliza estado de alerta, que requer providências a curto e médio prazo, e a expressão grave indica forte risco de adoecimento, que requer providências imediatas, visando eliminar as causas das situações potencializadoras de sofrimento.

Em itens específicos do fator Custo Emocional, como “Ter controle das emoções”, “Ser obrigado a cuidar da aparência física” e “Disfarçar os sentimentos”, foram apresentadas médias que indicam alto grau de exigência. Como esses aspectos do trabalho são produtores de custo humano e sofrimento, há forte risco de adoecimento.

Segundo Ferreira e Mendes (2001), a atividade de trabalho tem papel mediador entre o sujeito e o meio organizacional em que ele se encontra. Caso a atividade real não esteja em harmonia com o que é prescrito para a função, é possível haver aumento do custo humano no trabalho.

O exercício da atividade de aeronauta possui regulamentação própria, com muitas e bem detalhadas definições, visando a padronização de procedimentos, a segurança e a previsibilidade. A Lei no 7.183, de 05 de abril de 1984, também chamada de Lei do Aeronauta, regula a profissão do aeronauta e estabelece diretrizes para seu trabalho. Além disso, o Código Brasileiro da Aeronáutica - CBA, que rege a aviação civil brasileira, e seus Regulamentos Brasileiros de Homologação Aeronáutica - RBHA, visam estabelecer os padrões mínimos de segurança de voo, retirados de padrões e recomendações contidos em normas internacionais (como, por exemplo, os ANEXOS da Organização de Aviação Civil

Internacional - OACI). Assim, pode-se perceber a intensa regulamentação do setor e da atividade dos profissionais nele envolvidos.

Comparando-se esse fato com os resultados obtidos, pôde-se inferir que a presença de custo humano no trabalho, em suas dimensões físico-cognitivo-emocionais, tem relação, entre outros fatores, com a discrepância entre o trabalho regulamentado e a atividade real dos participantes da amostra, o que está de acordo com o que afirmam Ferreira e Mendes (2001). Como o trabalho envolve diferentes sujeitos em interação com determinada realidade, as influências organizacionais podem ser multideterminadas, dependendo do indivíduo em contato com a atividade, “relação essa definidora da qualidade do bem-estar psíquico do trabalhador” (FERREIRA; MENDES, 2001, p.95).

Observando-se as análises descritivas dos fatores da variável dependente Prazer-Sofrimento no Trabalho, verificou-se que, em média, há uma avaliação considerada mais positiva ou estado satisfatório do fator Realização Profissional, indicando a alta frequência de vivências geradoras de prazer no trabalho da amostra estudada.

Além disso, observou-se a existência de correlação negativa entre os fatores Custo Emocional e Realização Profissional, o que indica que, quanto maior a satisfação pela atividade realizada, menos frequentes são as vivências de dispêndio emocional no trabalho. Conforme Mendes e Ferreira (2007), avaliações consideradas satisfatórias devem ser mantidas e consolidadas no ambiente organizacional como fontes de prazer, tendo em vista que, segundo Mendes e Tamayo (2001), estas estão associadas a sentimentos de valorização pelo trabalho realizado.

Também, observou-se a existência de correlação negativa entre o fator Realização Profissional e o Número de afastamentos por problemas de saúde relacionados ao trabalho no ano de 2008, o que indica que, quanto maior o número afastamentos por problemas de saúde relacionados ao trabalho, menor é a realização profissional.

Considerando-se separadamente os itens do Fator Realização Profissional, pôde-se perceber que o item “Reconhecimento” apresentou avaliação considerada moderada ou estado crítico. Conforme Dejours (2007), o reconhecimento desempenha papel determinante na construção da identidade do trabalhador, pois esta necessita do olhar e da confirmação do outro para se fortalecer. Esse fato justifica o engajamento das pessoas com o trabalho, a fim de obter uma retribuição que, muitas vezes, assume uma forma simbólica, ou seja, o reconhecimento social. O resultado obtido nesse item possibilitou inferir que o reconhecimento não é uma vivência frequente entre os participantes da amostra, o que indica a ocorrência de situação-limite, na qual o custo negativo e o sofrimento no trabalho são potencializados.

Em relação ao fator Liberdade de Expressão, sua média indicou avaliação moderada ou estado crítico. Porém, alguns itens apresentaram resultados considerados avaliações mais positivas ou estados satisfatórios, como, por exemplo, os itens “Cooperação entre os colegas” e “Solidariedade entre os colegas”. Por outro lado, itens como “Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho”, “Liberdade com a chefia para negociar minhas demandas” e “Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias” apresentaram resultados considerados avaliações moderadas para raramente ou estados graves, o que indica, segundo Mendes e Ferreira (2007), a produção de sofrimento no trabalho. Como os itens relacionados à interação entre colegas de trabalho apresentaram resultados considerados avaliações mais positivas do que aquelas referentes às dos itens relacionados à interação entre empregados e chefia, pôde-se inferir que existe uma maior comunicação entre trabalhadores em cargos semelhantes.

De acordo com o art. 6º da Lei do Aeronauta, a atividade do transporte aéreo é realizada, em conjunto, pelas tripulações técnicas e de serviço, tendo, como comandante, “o piloto responsável pela operação e segurança da aeronave”, como copiloto, “o piloto que auxilia o comandante da aeronave” e, como comissário de bordo, “o auxiliar do comandante”, encarregado do cumprimento das normas

relativas à segurança e atendimento dos passageiros a bordo e da guarda de bagagens, documentos, valores e malas postais que lhe tenham sido confiados pelo comandante”.

Além disso, as competências necessárias para a obtenção de licença ou certificado de comissário de bordo, segundo o item 3.2 da IAC 063-1001, de 16 de março de 2006, incluem “comunicar-se com outros membros da equipe responsável pelo voo”. Dessa forma, pode-se inferir que a maior incidência de comunicação entre os colegas de trabalho é possibilitada pelas características inerentes à atividade realizada. Com isso, pode-se evitar o que Dejours (2007) nomeia de “patologia da solidão”, resultante da individualização e da “profunda desestruturação da confiança, da convivência e da solidariedade”.

Ferreira e Mendes (2001) afirmam que o sofrimento se apresenta quando há um bloqueio entre o homem e a organização, caracterizada, entre outros fatores, pela rigidez hierárquica com excessos de procedimentos burocráticos, pelas ingerências políticas, pela centralização de informações, pela falta de participação nas decisões e não-reconhecimento, pelas pressões e imposições da organização e pela adaptação à cultura e à ideologia organizacional.

A falta de comunicação com a chefia e a falta de liberdade para discutir sobre o trabalho são fatores que influenciam no aumento do sofrimento, restando ao trabalhador utilizar-se de estratégias de defesa para lidar com o trabalho. Conforme Mendes e Marrone (2002), essas estratégias servem apenas como um analgésico contra o sofrimento causado pelas condições organizacionais, atenuando as vivências negativas, não causando, porém, efetiva transformação. A luta pelo prazer deve se sobrepor a essas estratégias, o que é possível por meio da mobilização subjetiva.

Pode-se perceber que avaliações consideradas moderadas para raramente ou estados graves em itens do fator Liberdade de Expressão, referentes à comunicação com a chefia, são produtores de sofrimento, com forte risco de adoecimento. Essa constatação é reforçada pela existência de correlação negativa

entre os fatores Liberdade de Expressão e Custo Emocional, indicando que uma maior liberdade para pensar, organizar e falar sobre o trabalho implica menor dispêndio emocional na realização do trabalho

Ao analisar o fator Esgotamento Profissional da variável dependente Prazer-Sofrimento no Trabalho, pôde-se perceber que as médias das respostas dadas aos itens desse fator tiveram, em sua maioria, avaliações mais moderadas ou estados críticos. Os itens “Estresse”, “Pressão” e “Esgotamento Emocional” apresentaram as maiores médias, indicando a existência de situações-limite, nas quais o custo humano e o sofrimento no trabalho são potencializados (MENDES; FERREIRA, 2007). Apesar disso, os resultados dos itens “Insegurança” e “Ameaça” do fator Esgotamento Profissional indicaram avaliações mais positivas ou estados satisfatórios, o que contribui para vivências de prazer no trabalho.

A correlação positiva existente entre os fatores Esgotamento Profissional e Custo Emocional indica que, quanto maior a frequência de vivências de frustração, de insegurança, de inutilidade, de desgaste e de estresse no trabalho, maior é o dispêndio emocional no trabalho.

Esses resultados podem ser explicados pela alta exigência feita às tripulações técnicas e de serviço, pois qualquer erro, principalmente de comandantes e de copilotos, pode desencadear uma série de eventos que podem contribuir para a ocorrência de incidentes e acidentes aeronáuticos. Em conformidade com isso, Dejours (2007) afirma que, quando o desgaste em relação ao trabalho é apresentado, surgem sensações de cansaço, desânimo e descontentamento, o que leva ao sofrimento psíquico.

Também, Lunard e Mazilli (1996) afirmam que o descaso e a negação das vivências de desprazer por parte da chefia em relação aos empregados aumentam o desgaste físico e mental, podendo impedir o desenvolvimento do indivíduo e aniquilar a realidade de sua existência.

A média do fator Falta de Reconhecimento apresentou avaliação considerada mais positiva ou estado satisfatório. Porém, os itens “Desvalorização”,

“Falta de reconhecimento do meu esforço”, “Indignação” e “Falta de reconhecimento do meu desempenho” apresentaram resultados indicativos de avaliações consideradas moderadas ou estados críticos.

Apesar do alto índice de avaliações consideradas críticas, cujos efeitos podem ser nocivos à saúde do trabalhador, é possível encarar o sofrimento como sinal identificador de fatores conflituosos. Conforme Dejours (2005), o sofrimento pode conduzir à desestabilização da identidade e à patologia. Porém, ao ser associado à luta individual e coletiva contra ele, é considerado um fator de normalidade. O enfrentamento das condições geradoras de desequilíbrio psicológico no trabalho dá lugar a sensações de prazer e deve ser feito por meio da mobilização subjetiva, que se refere ao uso de recursos psicológicos do trabalhador e a discussões sobre o trabalho (MENDES et al, 2003). Dessa forma, é possível haver a superação ou transformação do sofrimento em prazer.

## **6 CONCLUSÕES**

O trabalho pode ser considerado como um fator de construção de identidade e uma fonte de realização do indivíduo, embora possa, também, ser considerado um fator desestruturante do bem-estar físico e psicológico.

O homem é um elemento essencial para o bom êxito da atividade aeronáutica, mas também é a parte mais vulnerável do sistema, conforme Coelho e Magalhães (2001). Compreender alguns aspectos da subjetividade dos aeronautas, bem como a expressão de suas capacidades e limitações na atividade aérea, pode contribuir positivamente para a saúde do trabalhador e para a redução da influência do erro humano na ocorrência de incidentes e acidentes aeronáuticos.

Por essa razão, a pesquisa teve como objetivo identificar a relação entre o custo humano no trabalho e a percepção de vivências de prazer e sofrimento nas tripulações técnicas (comandantes e copilotos) e nas tripulações de serviço (comissários de bordo), tendo como contexto o setor de transporte aéreo regular.

Os resultados da pesquisa demonstraram variação entre as análises

descritivas realizadas em cada fator. A média do fator Custo Cognitivo apresentou avaliação considerada mais negativa ou estado grave. As médias dos fatores Custo Físico e Custo Emocional apresentaram avaliações consideradas mais moderadas ou estados críticos. Os fatores Liberdade de Expressão e Esgotamento Profissional indicaram avaliações consideradas moderadas ou estados críticos. As médias dos fatores Realização Profissional e Falta de Reconhecimento apresentaram avaliações consideradas mais positivas ou estados satisfatórios. Porém, em cada fator houve variação na avaliação dada às respostas de cada item e os valores dos desvios-padrão mantiveram-se altos, o que indica heterogeneidade nas respostas.

Embora haja alto índice de respostas avaliadas como críticas ou graves, o que demonstra a presença de situações potencializadoras de sofrimento ou de alto risco de adoecimento na amostra estudada, Dejours (2005) afirma que é possível encarar o sofrimento como ponto de partida para a transformação de fatores conflituosos.

A Psicodinâmica do Trabalho tem como pressuposto a coexistência de vivências de prazer e de sofrimento no ambiente de trabalho, as quais devem ser administradas pelos indivíduos para evitar o adoecimento mental. Conforme Pereira (2003), o trabalhador é visto como agente transformador de sua realidade no ambiente organizacional, e o saudável, segundo Mendes (2007), é o enfrentamento das pressões e imposições do trabalho, geradoras de instabilidade psicológica.

Para que isso ocorra, é fundamental que o canal de comunicação entre os empregados e a chefia seja aberto, possibilitando, assim, um espaço de discussão e de negociação das exigências dos trabalhadores e das exigências da organização.

Conforme Mendes et al (2003), a mobilização subjetiva é um movimento coletivo que permite o enfrentamento de situações adversas do trabalho, transformando-as em fontes de prazer. Ela pressupõe o uso de recursos psicológicos do trabalhador, como a inteligência prática e a cooperação, e a utilização do espaço público, tendo como consequência a ressignificação do

sofrimento.

Para que os trabalhadores possam utilizar a mobilização subjetiva, é necessário que o coletivo do trabalho se fortaleça no sentido de expressar suas demandas, visando a negociação com a chefia. Porém, para que haja esse espaço da fala, há necessidade de abertura por parte da organização. Por meio de movimentos conjuntos entre trabalhadores e organização, é possível haver a ressignificação do sofrimento e de vivências de prazer no trabalho.

Embora tenham se verificado desvios-padrão com valores elevados, o que indica heterogeneidade nas respostas, vivências positivas foram apresentadas, o que demonstra alto grau de satisfação no trabalho, vivenciado por comandantes, copilotos e comissários de bordo.

De acordo com os resultados obtidos, pode-se perceber maior frequência do fator Liberdade de Expressão na amostra estudada, quando esse fator se refere aos membros das tripulações. Esse é um aspecto essencial para a realização segura do trabalho e gera, como consequência, vivências prazerosas no ambiente organizacional.

Para que ocorra a ressignificação das vivências de sofrimento encontradas na amostra estudada, é necessário que haja diminuição do espaço entre o trabalho prescrito e o trabalho real, além do fortalecimento do coletivo do trabalho. Dessa forma, é possível haver diminuição do custo humano e aumento da identificação do trabalhador com suas atividades, o que ocorre a partir do reconhecimento do outro, conforme Dejours (2007).

O autor afirma que o reconhecimento é um fator determinante para a construção da identidade, pois esta necessita do olhar e da confirmação externa para se fortalecer. Em meio a uma classe de trabalhadores que possui procedimentos padronizados para a maioria de suas atividades, na qual não há espaço para o surgimento de criatividade, já que tal prática poderia colocar em risco a vida da tripulação e de passageiros, reconhecer e valorizar o esforço feito por eles

são práticas fundamentais para a obtenção de vivências prazerosas no trabalho.

Como limitações da pesquisa, pode-se salientar a falta de coleta de determinadas informações relativas ao trabalho dos participantes da amostra estudada, em função da dificuldade de contato com esses participantes. Além disso, pode-se registrar a impossibilidade de generalizar os resultados obtidos para todo o setor aeronáutico, devido ao número de participantes ser restrito e a amostragem ser do tipo conveniente. Segundo Luna Filho (1998), amostragens do tipo conveniente não permitem generalizações para o universo estudado.

Apesar disso, acredita-se que a pesquisa seja relevante, na medida em que esclarece alguns aspectos da subjetividade do comportamento em trabalhadores vinculados ao setor aeronáutico, o que pode contribuir para uma maior compatibilidade entre o desejo individual e a realidade organizacional, bem como para a saúde do trabalhador e para a redução da influência do erro humano na ocorrência de incidentes e acidentes aeronáuticos, aumentando assim a segurança operacional.

Como sugestão para novos estudos, considera-se importante incluir na coleta de dados informações específicas acerca da experiência profissional dos participantes da amostra, como, por exemplo, jornadas e rotas de trabalho, tipos e horários de voo realizados, momentos em que as tarefas se tornam mais cansativas e fases de voo em que se verifica aumento da carga de trabalho.

Embora o instrumento utilizado na coleta de dados, de acordo com Mendes e Ferreira (2007), seja considerado útil para quem deseja investigar grandes populações e organizações, indica-se que sejam associados mais instrumentos em pesquisas futuras, como entrevistas, por exemplo, a fim de investigar outros elementos que possibilitem uma maior visualização das variáveis.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. Comando da Aeronáutica. **Instrução do Comando da Aeronáutica nº 100-12**, de 03 de novembro de 2005. Disponível em: [http://www.clubeceu.com.br/download/ICA\\_100-12.pdf](http://www.clubeceu.com.br/download/ICA_100-12.pdf). Acesso em 25 set. 2008.
- BRASIL. Comando da Aeronáutica . Departamento de Aviação Civil . **Instrução de Aviação Civil nº 063-1001**, de 16 de março de 2006. Disponível em: [http://www.anac.gov.br/biblioteca/iac/IAC063\\_1001.pdf](http://www.anac.gov.br/biblioteca/iac/IAC063_1001.pdf). Acesso em 25 set. 2008.
- \_\_\_\_\_. **Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica nº 61**, de 13 de dezembro de 2006. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/biblioteca/rbha/rbha061.pdf>. Acesso em: 20 set. 2008.
- \_\_\_\_\_. **Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica nº 63**, de 13 de fevereiro de 2006. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/biblioteca/rbha/rbha063.pdf>. Acesso em: 20 set. 2008.
- BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 7.183**, de 05 de abril de 1984. Regula o exercício da profissão de aeronauta e dá outras providências. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/biblioteca/leis/lei7183%20.pdf>. Acesso em: 25 set. 2008.
- \_\_\_\_\_. **Lei nº 7.565**, de 19 de dezembro de 1986. Dispõe sobre o Código Brasileiro da Aeronáutica. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/biblioteca/leis/cba.pdf>. Acesso em: 25 set. 2008.
- COELHO, Elizabeth Cabral; MAGALHÃES, Flávia Gonçalves de. A influência de aspectos psicológicos na Segurança de Voo. In: PEREIRA, Maria da Conceição; RIBEIRO, Selma Leal de Oliveira (Org.) **Os voos da Psicologia no Brasil: estudos e práticas na aviação**. Rio de Janeiro: DAC, 2001.
- DEJOURS, Cristophe; DESSORS, Dominique; DESRIAUX, François. Por um trabalho, fator de equilíbrio. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 33, n. 3, p. 98-104, mai./jun.1993. Disponível em <http://www16.fgv.br/rae/artigos/680.pdf>. Acesso em: 25 set. 2008.
- DEJOURS, Cristophe. **O fator humano**. 5. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.
- DEJOURS, Cristophe. Psicodinâmica do trabalho na pós-modernidade. In: MENDES, Ana Magnólia; LIMA, Suzana Canez da Cruz; FACAS, Emílio Peres. **Diálogos em Psicodinâmica do Trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2007.
- FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia. Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor : atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista Estudos de Psicologia**, Natal, v. 6, n.1, p. 93-104, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v6n1/5336.pdf>. Acesso em: 11 dez. 2008.
- FREITAS, LEDA GONÇALVES. **Processo de saúde-adoecimento no trabalho dos professores em ambiente virtual**. 245 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Universidade de Brasília, 2006.
- JESUS, Claudiana Guedes de. **Desregulamentação e trabalho na aviação comercial brasileira (1990-2002)**. 99 f. Dissertação (Mestrado em Política Científica e Tecnológica). Instituto de Geociência. Universidade Estadual de Campinas, 2005.
- LUNA FILHO, Bráulio. Sequência básica na elaboração de protocolo de pesquisa. **Arquivo Brasileiro Cardiologia**. São Paulo, v. 71, n. 6, 1998. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/abc/v71n6/a01v71n6.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2008.

LUNARDI, Wilson Danillo; MAZILLI, Cláudio. O processo de trabalho na área de enfermagem: uma abordagem psicanalítica. **Revista Administração**, São Paulo, v. 31, n. 3, p.63-71, 1996. Disponível em: [www.rausp.usp.br/download.asp?file=3103063.pdf](http://www.rausp.usp.br/download.asp?file=3103063.pdf). Acesso em: 12 dez. 2008.

MENDES, Ana Magnólia. Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. In: MENDES, Ana Magnólia (Org). **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, Ana Magnólia; ARAÚJO, Luciane Kozics Reis. Ressignificação do sofrimento no trabalho de controle de tráfego aéreo. In: MENDES, Ana Magnólia; LIMA, Suzana Canez da Cruz; FACAS, Emílio Peres. **Diálogos em Psicodinâmica do Trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2007.

MENDES, Ana magnólia; COSTA, Viviane Paz & BARROS, Paloma Castro da Rocha. **Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário**. **Revista Estudos e Pesquisa em Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 59-73, 2003. Disponível em: <http://www.revispsi.uerj.br/v3n1/artigos/Artigo%204%20-%20V3N1.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2008.

MENDES, Ana Magnólia; FERREIRA, Mário César. Inventário sobre trabalho e riscos de adoecimento - ITRA. In: MENDES, Ana Magnólia (Org). **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, Ana Magnólia; MORRONE, Carla Faria. Vivências de prazer-sofrimento e saúde psíquica no trabalho: trajetória conceitual e empírica. In: MENDES, Ana Magnólia, BORGES, Livia de Oliveira; FERREIRA, Mário César. **Trabalho em transição, saúde em risco**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002.

MENDES, Ana Magnólia; TAMAYO, Álvaro. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista Psico-USF**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 39-46, jan./jun. 2001. Disponível em: <http://pepsic.bvs-psi.org.br/pdf/psicousf/v6n1/v6n1a06.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2008.

MOURA, Geraldo Bezerra de. **Transporte aéreo e responsabilidade civil**. São Paulo: Aduaneiras, 1992.

PACHECO, José da Silva. **Comentários ao Código Brasileiro da Aeronáutica: Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986**. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

PEREIRA, Janice A. de Souza. **Vivências de prazer e sofrimento na atividade gerencial em empresa estratégica: o impacto dos valores organizacionais**. 165 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Instituto de Psicologia. Universidade de Brasília, 2003.

VERAS, Vanessa Sales; FERREIRA, Mario Cesar. Lidar com gente é muito complicado: relações socioprofissionais de trabalho e custo humano da atividade em teleatendimento governamental. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo-SP, v. 31, n. 114, p. 135-148, 2006. Disponível em:

<http://www.fundacentro.gov.br/rbso/BancoAnexos/RBSO%20114%20Relações%20Socioprofissionais.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2008.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

## **HUMAN COST, PLEASURE AND SUFFERING AT WORK: A STUDY WITH AIRCREWS**

**ABSTRACT:** This article is about a scientific study conducted in 2008 that was aimed at investigating the relationship between the human cost at work and the experiences of pleasure and suffering, according to the perceptions of technical and service crews in the regular air transportation sector. The positions of captain, co-pilot and flight attendant were selected as samples, using the Psychodynamics of Work as a theoretical reference. The Human Cost at Work variable is related to the physical, cognitive and emotional costs in the work environment. Pleasure-suffering is presented as a dialectic theoretical construct, due to positive and negative experiences lived in the same organizational context. The methodology was based on a quantitative approach. For data collection, the Scale of Human Cost at Work (ECHT) and the Scale of Indicators of Pleasure and Suffering (EIPST) were used, both of which are in the Inventory of Work and Risk of Illness (ITRA). The answers of the participants were analyzed by means of descriptive statistics and Pearson correlation. The results indicated the concomitant existence of pleasure and suffering in the sample studied. Suffering is related to physical, cognitive and emotional costs at work, in captains, co-pilots and flight attendants – revealing the difference among the activities prescribed and the work done. The experiences of pleasure are related to professional achievement and to socio-professional relationships. In relation to suffering experiences, the stress, the pressure and emotional breakdown presented the highest frequency in the sample studied. At the end of the study, conclusions and recommendations were presented.

**KEYWORDS:** Air Transport Sector. Technical Crews. Service Crews. Human cost at work. Pleasure-suffering at work.